

Kodeks Dobrego Postępowania
przy
Obsłudze Naziemnej Osób z Niepełnosprawnością
oraz
Osób o Ograniczonej Sprawności Ruchowej
Podróżujących Drogą Lotniczą

**Kodeks Dobrego Postępowania przy Obsłudze Naziemnej Osób z Niepełnosprawnością oraz Osób o Ograniczonej
Sprawności Ruchowej Podróżujących Drogą Lotniczą**

Spis treści

Słownik pojęć	3
Kody określające rodzaj asysty dla pasażerów z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej (według Międzynarodowego Stowarzyszenia Przewoźników Lotniczych - IATA)	4
Rozdział 1: Wprowadzenie	5
Rozdział 2: Główne zasady	5
Rozdział 3: Szkolenia personelu	8
Rozdział 4: Monitoring jakości	8
Rozdział 5: Przed podróżą	9
Rozdział 6: Przyjazd na lotnisko	10
Rozdział 7. Dostęp do infrastruktury wewnątrz terminala	11
Rozdział 8: Wsiadanie z samolotu, asysta do terminala i opuszczenie lotniska	14
ZAŁĄCZNIK	16

Słownik pojęć

Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej [PRM - person with reduced mobility] - każda osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej, zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej, upośledzenia lub niesprawności umysłowej lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby¹.

Przewoźnik lotniczy - to podmiot uprawniony do wykonywania przewozów lotniczych na podstawie koncesji - w przypadku polskiego przewoźnika lotniczego, lub na podstawie odpowiedniego aktu właściwego organu obcego państwa - w przypadku obcego przewoźnika lotniczego (zgodnie z ustawą Prawo Lotnicze).

Zarządzający Portem Lotniczym Łódź - organ, którego celem zgodnie z ustawodawstwem krajowym jest w szczególności administrowanie i zarządzanie infrastrukturą portu lotniczego oraz koordynowanie działalności różnych podmiotów gospodarczych działających w porcie lotniczym lub w systemie portu lotniczego² [dalej: Zarządzający]

Rezerwacja - oznacza fakt posiadania przez pasażera biletu lub innego dowodu potwierdzającego, że rezerwacja została przyjęta i zarejestrowana przez przewoźnika lub organizatora wycieczek.

Parking samochodowy w Porcie Lotniczym Łódź - oznacza parking samochodowy znajdujący się w granicach portu lotniczego i pozostający pod bezpośrednią kontrolą zarządzającego Portem Lotniczym Łódź, który służy bezpośrednio pasażerom korzystającym z usług portu.

Terminal Pasażerski - terminal przeznaczony do obsługi pasażerów, załóg i samolotów pasażerskich w ruchu regularnym i charterowym oraz ruchu GA.

¹Rozporządzenie (WE) nr I 107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r., Art.2.

²jw.

**Kody określające rodzaj asysty dla pasażerów z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej
(według Międzynarodowego Stowarzyszenia Przewoźników Lotniczych - IATA)**

MEDA - pasażer z osłabioną możliwością poruszania się z powodu przypadków klinicznych, z postępującą patologią medyczną posiadający zgodę na podróż samolotem wydaną przez władze medyczne. Pasażer zwykle posiada społeczną ochronę ubezpieczeniową związaną z rozpatrywaną chorobą lub wypadkiem.

STCR - pasażer, który może być transportowany tylko na noszach. Pasażer może posiadać społeczne lub ściśle ubezpieczenie.

WCHR - pasażer poruszający się samodzielnie po schodach do samolotu oraz na pokładzie, wymagający wózka inwalidzkiego lub innych środków transportu pomiędzy samolotem, a terminalem, w terminalu oraz pomiędzy punktami przylotu i odlotu w strefie ogólnodostępnej terminala.

WCHS - pasażer niezdolny do poruszania się po schodach do samolotu, lecz ze zdolnością do poruszania się na pokładzie samolotu oraz wymagający wózka inwalidzkiego lub innego środka transportu pomiędzy samolotem, a terminalem, w terminalu oraz pomiędzy punktami przylotu i odlotu w strefie ogólnodostępnej terminala.

WCHP - pasażer z niezdolnością używania kończyn dolnych, który jest osobiście niezależny, aby zadbać o siebie, jednak wymagający asysty podczas wsiadania i wysiadania do/z samolotu; może poruszać się po pokładzie samolotu za pomocą wózka inwalidzkiego.

WCHC - pasażer całkowicie nieruchomy, który może poruszać się tylko za pomocą wózka inwalidzkiego lub za pomocą innych środków oraz wymagający asysty przez cały czas od momentu przyjazdu do portu lotniczego do momentu zajęcia miejsca w samolocie lub, jeśli jest to konieczne, zajęcia miejsca w samolocie na specjalnym miejscu dopasowanym do szczególnych potrzeb pasażera. Procedura dotyczy również przylotu pasażera do portu lotniczego.

BLIND - osoba niewidoma.

DEAF - pasażer z dysfunkcją narządu słuchu lub pasażer głuchoniemy.

DEAF/BLIND - pasażer niewidomy i z dysfunkcją narządu słuchu, który może poruszać się tylko z pomocą towarzyszącej osoby.

MAAS - wszyscy pozostali pasażerowie z potrzebą specjalnej pomocy

Rozdział 1 : Wprowadzenie

- 1.1. Celem Kodeksu Dobrego Postępowania przy Obsłudze Naziemnej Osób z Niepełnosprawnością oraz Osób o Ograniczonej Sprawności Ruchowej Podróżujących Drogą Lotniczą jest zapewnienie profesjonalnej obsługi pasażerom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej wszystkich rejsów odlatujących i przylatujących z/do Portu Lotniczego Łódź. Zarządzający jest odpowiedzialny za wprowadzenie ułatwień w obsłudze naziemnej *pasażerów z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej*. Termin niniejszy oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej, zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej, upośledzenia lub niesprawności umysłowej lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby. Termin nie obejmuje osób chorych oraz pasażerów, którzy wymagają w czasie lotu opieki medycznej lub są transportowani na noszach.
- 1.2. Celem niniejszego Kodeksu jest także zawarcie wskazówek dotyczących zakresu specjalnej pomocy oraz ogólnego charakteru obsługi, na jaką na terenie Portu Lotniczego Łódź mogą liczyć osoby jej potrzebujące, a korzystające z transportu lotniczego zgodnie z ustawodawstwem lokalnym, krajowym oraz Unii Europejskiej.
- 1.3. Osoby z niepełnosprawnością oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie samo prawo jak i inni obywatele do swobodnego poruszania się i wolnego wyboru podczas korzystania z transportu lotniczego. Zabronione jest dyskryminowanie ww. pasażerów na każdym etapie podróży lotniczej. Nie wolno odmawiać tym osobom rezerwacji lub przewozu z powodu ich niepełnosprawności. Nie wolno bezpośrednio obciążać tych osób opłatami za udzielaną pomoc.
- 1.4. Zarządzający dołoży wszelkich starań, aby wszyscy pasażerowie czuli się równo traktowani podczas przebywania na terenie Portu Lotniczego Łódź.
- 1.5. Regulacje zawarte w Kodeksie odnoszą się do wszystkich użytkowników Portu Lotniczego Łódź.

Rozdział 2: Główne zasady

- 2.1 Podstawą ustaleń powyższego Kodeksu jest dążenie do poprawy dostępności i jakości usług w ramach korzystania z transportu drogą lotniczą przez PRM.
- 2.2 Kodeks definiuje minimalne standardy postępowania wobec PRMs obowiązujące na terenie Portu Lotniczego.
- 2.3 Kodeks opiera się na regulacjach w zakresie standardów obsługi PRM zawartych w dokumentach:
 - a) European Civil Aviation Conference (ECAC) Doc. 30, część I, sekcja 5,.
 - b) Aneks 9ICAO, wyd. 15,
 - c) Rozporządzenie WE 1107/2006.
- 2.4. Kodeks wskazuje na minimalne standardy, które muszą zostać spełnione we wszystkich aspektach podróży PRM drogą lotniczą,

tj. od momentu uzyskania informacji nt. podróży do momentu przylotu do portu docelowego.

- 2.5. Wszystkie wątpliwości wynikające z poniższych regulacji będą wyjaśniane i interpretowane przez Zespół ds. Jakości powołany przez Zarządzającego.
- 2.6. Usługi muszą być świadczone w sposób zharmonizowany, przejrzysty i niedyskryminujący;
- 2.7. Usługi świadczone w tym zakresie podlegają audytom i ocenie zgodnie z Europejską Dyrektywą dot. Obsługi Naziemnej.
- 2.8. Podwyższanie poziomu obsługi i bezpieczeństwa osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej odbywa się poprzez świadczenie niezawodnych usług, przy pomocy wysoko wykwalifikowanego personelu oraz wysokiej jakości wyposażenia i struktury organizacyjnej, mających na celu spełnienie oraz ewentualne rozszerzenie działalności zmierzające do poprawy obowiązujących standardów bezpieczeństwa i obsługi klienta.
- 2.9. Zarządzający zezwala, aby osobom niewidomym i niedowidzącym towarzyszyły podczas ich pobytu wewnątrz obiektów terminalowych ich psy - przewodnicy.
- 2.10. Podczas zamawiania biletów z wyprzedzeniem, osoby z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej powinny mieć możliwość powiadomienia o swoich szczególnych potrzebach, przy użyciu aktualnie obowiązujących kodów IATA [zob. str.3].
Zakres usług na terenie Portu Lotniczego Łódź dotyczy:
 - udostępnienia formularza kontaktowego na oficjalnej stronie lotniska;
 - pomocy i asysty personelu od momentu przybycia do portu lotniczego;
 - pomocy i asysty podczas odprawy biletowo - bagażowej, kontroli dokumentów (odprawa imigracyjna i celna) oraz kontroli bezpieczeństwa przed wylotem,
 - pomocy i asysty podczas przejścia do hali odlotów i odpowiedniego wyjścia do samolotu (gate) w celu odpowiednio wczesnego wejścia na pokład;
 - pomocy i asysty w wejściu na pokład samolotu i zejściu z niego przy użyciu odpowiedniego sprzętu;
 - pomocy i asysty w odbiorze bagażu oraz przy kontroli dokumentów (odprawa imigracyjna i celna) po przylocie;
 - pomocy przy przesiadkach w lotach łączonych (loty tranzytowe);
 - pomocy do pierwszego punktu podróży wieloetapowej;
 - umożliwienia skorzystania z udogodnień portu lotniczego (na życzenie pasażera);
 - umożliwienia skorzystania z wózka inwalidzkiego bez osoby asystującej (na życzenie pasażera);
 - pomocy i opieki obejmującej chwilowe potrzeby osób o ograniczonej sprawności ruchowej w przypadku opóźnień i/lub odwołań rejsów.
- 2.11. Zarządzający zapewni bezpłatną obsługę pasażerów z niepełnosprawnością oraz pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej w godzinach pracy Portu Lotniczego Łódź.
- 2.12. Zarządzający zapewni potrzebną pomoc w godzinach operacyjnych lotniska, na jego terenie (w granicach Portu Lotniczego):

w obiektach terminalowych i wokół nich, w strefie ogólnodostępnej, oraz w strefie zastrzeżonej.

- 2.13.** Na terenie Portu Lotniczego Łódź zamontowano punkty pomocy z panelami powiadamiającymi dedykowanymi udzielaniu pomocy, które są zainstalowane (zgodnie ze zdjęciami w Załączniku - str. 16-17):
- przed głównymi wejściami do Terminala Pasażerskiego (3 panele);
 - w strefie przylotów (3 panele).
- 2.14.** Zarządzający gwarantuje profesjonalną i sprawną obsługę pasażerów z niepełnosprawnością oraz pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie ze standardami zawartymi w Dokumentie nr 30 ECAC, część I, sekcja 5.
- 2.14.1.** Dla klientów odlatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym dostawcę usług poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń: a) 80 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 10 minut, b) 90 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 20 minut, c) 100 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 30 minut.
- 2.14.2.** Dla klientów odlatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym dostawcę usług poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń: a) 80 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 25 minut, b) 90 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 35 minut, c) 100 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 45 minut.
- 2.14.3.** Dla klientów przylatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem pomoc powinna być dostępna przy samolocie dla: a) 80 % klientów w ciągu 5 minut od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe, b) 90 % w ciągu 10 minut, c) 100 % w ciągu 20 minut.
- 2.14.4.** Dla klientów przylatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem pomoc powinna być dostępna przy samolocie dla: a) 80 % klientów w ciągu 25 minut od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe, b) 90 % w ciągu 35 minut, c) 100% w ciągu 45 minut.
- 2.14.5.** Ogólne postanowienia:
- a) wszyscy klienci powinni być zadowoleni z otrzymanej pomocy,
 - b) 100 % klientów odlatujących powinno dotrzeć do statku powietrznego na czas, aby umożliwić wcześniejsze wejście na pokład i odlot o czasie.
- 2.14.6.** Personel wykonujący obsługę osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej musi zostać odpowiednio przeszkolony.

Rozdział 3: Szkolenia personelu

- 3.1. W celu zapewnienia jak najlepszej obsługi osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej przewidziane są szkolenia w zakresie zaspokajania potrzeb osób o różnych rodzajach niepełnosprawności lub upośledzenia ruchowego, równego traktowania i świadomości niepełnosprawności.
- 3.2. Szkoleniom podlegają wszyscy pracownicy Portu Lotniczego Łódź, którzy mają bezpośredni kontakt z pasażerami.

Rozdział 4: Monitoring jakości

- 4.1. Zarządzający dokonuje regularnej oceny przestrzegania standardów obsługi osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 4.2. Ocena przestrzegania standardów obsługi PRM realizowana jest poprzez:
 - a) wdrożenie procedury obsługi uwag i reklamacji,
 - b) badanie satysfakcji i oczekiwań klienta, za pomocą formularza OCENA SATYSFAKCJI Z JAKOŚCI OBSŁUGI PASAŻERA NIEPEŁNOSPRAWNEGO LUB WYMAGAJĄCEGO ASYSTY NA LOTNISKU W ŁODZ.
 - c) audyt wewnętrzny.

Wszelkie uwagi i reklamacje, w tym w zakresie przestrzegania standardów obsługi PRM można składać w punkcie informacji na otrzymanym tam druku lub wysłać pisemnie na adres Port Lotniczy Łódź Sp. z o.o., ul. Gen. S. Maczka 35, 94-328 Łódź, a także drogą elektroniczną poprzez formularz kontaktowy na oficjalnej stronie Portu.

Rozdział 5: Przed podróżą

Informacja:

- 5.1. Zarządzający udostępnia ogólne i szczegółowe informacje na temat usług i rozwiązań dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej na stronie internetowej Portu www.lodz-airport.pl.
- 5.2. Na terenie lotniska znajdują się punkty oznaczone odpowiednimi piktogramami.
- 5.3. Informacje ponadto uzyskać można przy stanowisku „Informacji” Portu Lotniczego Łódź w Terminalu Pasażerskim.

Rezerwacja:

- 5.4. Pasażer z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej w momencie kupna biletu lotniczego, powinien określić rodzaj pomocy, jakiej potrzebuje na lotnisku.
- 5.5. W przypadku, gdy przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel otrzyma powiadomienie o potrzebie asysty, w terminie przynajmniej 48 godzin przed opublikowaną godziną odlotu, zobowiązany jest do powiadomienia Zarządzającego najpóźniej 36 godzin przed planowanym odlotem - zgodnie z Dokumentem nr 30 ECAC, części I, sekcja 5. W rzeczywistości ostateczną informację o osobach wymagających jakiegokolwiek asysty z portu wylotowego otrzymuje się po starcie samolotu, a w przypadku odlotu - na każdym etapie odprawy pasażer ma prawo poprosić o pomoc.
- 5.6. Jeżeli nie dokonano żadnego zgłoszenia, Zarządzający podejmie wszelkie działania w celu udzielenia pomocy w taki sposób, aby dana osoba mogła skorzystać z lotu, na który ma rezerwację.
- 5.7. Powyższe przepisy mają zastosowanie, jeżeli:
 - a) Osoba stawi się do odprawy biletowo-bagażowej:
 - o godzinie określonej z góry na piśmie (lub przez wiadomość w formie elektronicznej) przez przewoźnika lotniczego lub jego przedstawiciela lub organizatora wycieczek;
 - lub jeżeli godzina przybycia nie została określona - nie później niż jedną godzinę przed wyznaczoną godziną odlotu;
 - b) jeżeli dana osoba dotrze do punktu pomocy w granicach Portu Lotniczego Łódź:
 - o godzinie określonej z góry na piśmie (lub przez wiadomość w formie elektronicznej) przez przewoźnika lotniczego lub jego przedstawiciela lub organizatora wycieczek;
 - lub jeżeli godzina przybycia nie została określona - nie później niż jedną godzinę przed wyznaczoną godziną odlotu.
- 5.8. Dane uzyskane z formularza kontaktowego służyć będą tylko i wyłącznie w celu określenia właściwej pomocy dla osoby z

niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej. Zarządzający, przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel zobowiązują się do przestrzegania przepisów zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

- 5.9. Formularze zawierające dane wrażliwe przechowywane będą nie dłużej niż 7 dni od daty wykonania usługi handlingowej. Po tym czasie dokumentacja zostanie usunięta. Ponadto Zarządzający zobowiązuje się do miesięcznej kontroli wpływających formularzy tak, aby proces ich utylizacji przebiegał bez zakłóceń.

Rozdział 6: Przyjazd na lotnisko

- 6.1. Zarządzający zadba, aby każdy pasażer niepełnosprawny lub o ograniczonej sprawności ruchowej mógł w łatwy sposób dotrzeć do wyznaczonych miejsc parkingowych, panelu zgłoszeniowego, czy do punktu odprawy biletowo - bagażowej.

Przyjazd na lotnisko własnym samochodem:

- 6.2. Zarządzający wyznacza odpowiednio oznakowane miejsca parkingowe dla pasażerów niepełnosprawnych.
- 6.3. Przez „odpowiednie oznakowanie” należy rozumieć znaki pionowe informujące o lokalizacji miejsc parkingowych dla niepełnosprawnych oraz znaki poziome umieszczone na wyznaczonych miejscach parkingowych.
- 6.4. Przy miejscach parkingowych usunięto wszelkie bariery architektoniczne w celu ułatwienia przemieszczania się osobom niepełnosprawnym.
- 6.5. Miejsca parkingowe krótkoterminowe są zlokalizowane jak najbliżej obiektów terminalowych.
- 6.6. Parkingi długoterminowe ze stanowiskami dla PRM są dobrze skomunikowane przejściami do obiektów terminalowych.
- 6.7. Obsługa parkingowa jest przeszkolona w rozpoznawaniu oznaczeń samochodów przewożących osoby z niepełnosprawnością i z przysługującymi im uprawnieniami. Oznaczenie miejsc parkingowych dla PRM wyraźnie określa ich status. W nagłej sytuacji istnieje możliwość skontaktowania się z Biurem Obsługi Parkingu poprzez interkomy zainstalowane przy czytnikach kart magnetycznych przy zaporach wjazdowych / wyjazdowych.
- 6.8. Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panele wzywania pomocy, trafia bezpośrednio do pracownika Portu Lotniczego Łódź obsługującego słuchawkę interkomu.
- 6.9. Na prośbę zgłaszającego, pracownik działu obsługi pasażerskiej udaje się przed Terminal Pasażerski w celu przeprowadzenia pasażera niepełnosprawnego lub o ograniczonej sprawności ruchowej przez terminal do miejsca odprawy biletowo - bagażowej.

Przyjazd na lotnisko taksówką lub samochodem:

- 6.10. Zarządzający zezwala na bezpłatne zatrzymanie się bezpośrednio przed terminalem taksówki lub samochodu przywożącego pasażera z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej w celu wysadzenia pasażera i wylądowania jego bagaży.
- 6.11. Przystanek Taxi jest wyraźnie oznaczony i usytuowany blisko wejścia do terminala pasażerskiego.
- 6.12. Pojazdy Taxi dostosowane dla osób z niepełnosprawnością powinny być dodatkowo specjalnie oznaczone.
- 6.13. Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panel wzywania pomocy, trafia do pracownika Portu Lotniczego Łódź obsługującego słuchawkę interkomu.
- 6.14. Na prośbę zgłaszającego pracownik Portu Lotniczego Łódź udaje się przed terminal pasażerski w celu przeprowadzenia pasażera z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej przez terminal do miejsca odprawy biletowo - bagażowej.

Przyjazd na lotnisko autobusem:

- 6.15. Przystanki autobusowe są dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich.
- 6.16. Zarządzający umieścił w odległości kilkunastu metrów od przystanku autobusowego panele powiadamiające służące wzywaniu pomocy.
- 6.17. Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty, poprzez panel wzywania pomocy, trafia bezpośrednio do pracownika Portu Lotniczego Łódź obsługującego słuchawkę interkomu.
- 6.18. Na prośbę zgłaszającego pracownik działu obsługi pasażerskiej udaje się na przystanek autobusowy w celu przeprowadzenia pasażera z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej przez terminal do miejsca odprawy biletowo - bagażowej.

Rozdział 7: Dostęp do infrastruktury wewnątrz terminala

- 7.1. Zarządzający umieścił w terminalach czytelne piktogramy, które wskazują dostęp dla osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 7.2. Wszystkie ścieżki dojścia do punktów zewnętrznych - paneli powiadamiających i do obiektów terminalowych są wyraźnie oznaczone i całkowicie dostępne dla osób z niepełnosprawnością.
- 7.3. Podczas planowania inwestycji i wykorzystania powierzchni terminalowych infrastruktura dla osób z niepełnosprawnością powinna być brana pod uwagę priorytetowo.

- 7.4. Zasadą generalną jest pozwolenie na używanie wózków, które należą do osób niepełnosprawnych. Użytkownicy wózków elektrycznych powinni mieć pozwolenie na ich używanie, aż do Hali Odlotów/Gate-u, jeśli jest taka możliwość. W pozostałych przypadkach takie wózki powinny być nadawane przy odprawie biletowo - bagażowej/check-in.
- 7.5. Wózki inwalidzkie powinny być transportowane bez dodatkowych opłat obciążających pasażera. Powinny być nadawane do samolotu jako ostatnie i dostarczone przy wylądunku jako pierwsze. Powinny być zwrócone osobie niepełnosprawnej w pierwszej kolejności. Przewoźnicy lotniczy powinny je przewozić ze szczególną dbałością.

Check-in:

- 7.6. Pracownicy Portu Lotniczego Łódź mają obowiązek sprawdzić rezerwację pasażera niepełnosprawnego lub o ograniczonej sprawności ruchowej. Jeśli okaże się, że asysta dla osoby niepełnosprawnej/wymagającej pomocy nie została zarezerwowana wcześniej, pracownik Portu Lotniczego Łódź ma obowiązek uzgodnić rodzaj pomocy, jakiej pasażer będzie wymagać i zapewnić mu ją.
- 7.7. Personel Portu Lotniczego Łódź powinien poinformować o odległościach do Hali Odlotów/Gate-u i o czasie potrzebnym na dotarcie tam osób w pełni sprawnych.
- 7.8. Personel obsługi pasażerskiej Portu Lotniczego Łódź powinien umieć porozumiewać się z osobami niesłyszącymi i osobami mającymi problemy ze słyszeniem, nie ma jednak obowiązku posługiwania się językiem migowym.

Rezerwacja miejsc:

- 7.10. Zarządzający zapewnił pasażerom niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej specjalne miejsca siedzące.
- 7.11. Miejsca siedzące, o których mowa powyżej są rozmieszczone we wszystkich strefach terminali (strefa ogólnodostępna, hale przylotów i odlotów).
- 7.12. Miejsca te zlokalizowane są w pobliżu tablic informacyjnych odlotów i przylotów, a także w bliskiej odległości od stanowiska „Informacji”.

Miejsca publiczne dostępne dla osób z niepełnosprawnością:

- 7.13. Wszystkie miejsca w terminalach oraz punkty usługowe dostępne dla ogółu, są dostępne dla pasażerów z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 7.14. Usługi handlowe i restauracyjne oraz inne usługi oferowane na terenie obiektów terminalowych są łatwo dostępne dla PRM. Miejsca obsługi są dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich. Biura przewoźników, agentów podróży, restauracje, sklepy, kaplica są dostępne dla osób z niepełnosprawnością.

Niepełnosprawny z psem serwisowym

- 7.15. Zarządzający zezwala, aby na terenie lotniska mógł przebywać pasażer z niepełnosprawnością w towarzystwie certyfikowanego psa serwisowego
- 7.16. Pracownicy Portu Lotniczego Łódź zapewniają asystę pasażerowi z niepełnosprawnością w towarzystwie certyfikowanego psa serwisowego zgodnie z przepisami poszczególnych przewoźników.

Kontrola bezpieczeństwa:

- 7.17. Wszystkie osoby z niepełnosprawnością podlegają takiej samej kontroli jak wszyscy inni pasażerowie, ale wymagają szczególnego traktowania i troski.
- 7.18. Zarządzający zadba, aby wszystkie stanowiska kontroli bezpieczeństwa były dostępne dla osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 7.19. Pracownik Portu Lotniczego Łódź zapewnia pomoc pasażerowi z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej przy kontroli bezpieczeństwa.
- 7.20. Pracownicy Służby Ochrony Lotniska powinni zaakceptować i wziąć pod uwagę wskazówki przy kontroli bezpieczeństwa osób z niepełnosprawnością zamieszczone w Dok. 30 ECAC część I.
- 7.21. Zarządzający ma obowiązek zapewnić pokój przeszukiwań tak, aby pasażer na wózku inwalidzkim bez problemu do niego wjechał oraz miał możliwość przesiąść się na fotel lub leżankę.

Gate:

- 7.22. Pracownicy Portu Lotniczego Łódź prowadzą osobę z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej do specjalnie wyznaczonych miejsc siedzących w Hali Odlotów.
- 7.23. W przypadku osób niesłyszących, niewidomych lub mających problemy ze zrozumieniem komunikatów, pracownicy Portu Lotniczego Łódź muszą dopilnować, aby pasażer zapoznał się ze wszystkimi komunikatami dotyczącymi jego podróży, muszą również poinformować o wszelkich możliwych utrudnieniach.

Boarding:

- 7.24. Pasażerowie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej, którzy potrzebują asysty transportowani są na pokład samolotu w kolejności zgodnej z procedurami przewoźnika i/lub lotniska.
- 7.25. Pracownicy Portu Lotniczego Łódź mają obowiązek udzielać pomocy podczas wchodzenia na pokład samolotu, również w

przypadku użycia odpowiedniego sprzętu specjalistycznego.

- 7.26. Tylko odpowiednio wyszkolony personel może asystować takiej osobie, dźwigać ją, podnosząc lub wykonując inne czynności zgodnie z jej życzeniem.

Wózek inwalidzki pasażera:

- 7.27. Pasażer z niepełnosprawnością powinien mieć możliwość pozostania na swoim wózku inwalidzkim do momentu, aż znajdzie się przy schodach pasażerskich na pokład samolotu.
- 7.28. Pasażer z niepełnosprawnością powinien mieć możliwość pozostania na swoim elektrycznym wózku inwalidzkim do momentu, aż znajdzie się przy schodach pasażerskich na pokład samolotu, pod warunkiem zastosowania odpowiednich procedur dotyczącego towarów niebezpiecznych. Jeżeli działanie to zagraża bezpieczeństwu, elektryczny wózek inwalidzki należy nadać przy odprawie biletowo - bagażowej.
- 7.29. Pasażer z niepełnosprawnością odbiera swój wózek przy schodach pasażerskich na pokład samolotu.

Rozdział 8: Wysiadanie z samolotu, asysta do terminala i opuszczenie lotniska

- 8.1. Pasażer z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej powinien opuścić pokład samolotu jako ostatni, chyba że personel pokładowy zarządzi inaczej.
- 8.2. Pomoc przy wysiadaniu z samolotu pasażerowi z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej i asystę do Hali Przylotów zapewniają pracownicy Portu Lotniczego Łódź.
- 8.3. Informacja o przylocie pasażera wymagającego asysty powinna być nadana przez port lotniczy wylotu.
- 8.4. Pracownik Portu Lotniczego Łódź czeka na pasażera wymagającego asysty w samolocie i potwierdza z pasażerem lub załogą pokładową formę asysty.
- 8.5. Odpowiednie oznaczenia winny wskazywać ścieżkę dla pasażerów przez odprawę paszportową i celną. Personel dokonujący odprawy paszportowej i celnej powinien być odpowiednio przeszkolony w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnością.
- 8.6. Pracownicy Portu Lotniczego Łódź pomagają pasażerowi z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej przy odbiorze bagażu, transporcie bagażu, kontroli paszportowej, bądź celnej.
- 8.7. Jeśli pasażer PRM kontynuuje podróż samochodem - powinna być zapewniona pomoc wraz z załadunkiem bagażu do samochodu.
- 8.8. Pracownicy Portu Lotniczego Łódź zanim zostawią pasażera z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej przed terminalem, muszą się upewnić, że pasażer ma już opiekę innej osoby lub zapewniony transport.
- 8.10. W przypadku kontynuowania podróży innymi środkami transportu należy udzielić pełnej informacji na temat środków transportu, którymi pasażer będzie dalej podróżował. Pomoc powinna być dostarczona od samolotu do/na parking,

przystanek autobusowy, przystanek TAXI.

- 8.11. Pracownicy Portu Lotniczego Łódź powinni udzielić pomocy pasażerowi z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej przy wsiadaniu do samochodu, taksówki, czy autobusu.

ZAŁĄCZNIK

TERMINAL PASAŻERSKI

Panel powiadamiający przed WEJŚCIEM dla ODLATUJĄCYCH



Panel powiadamiający przed WYJŚCIEM dla PRZYLATUJĄCYCH



Plan Terminala Pasażerskiego z uwzględnieniem paneli powiadamiania SOS

