

Европейская конференция гражданской авиации(ЕСАС) DOC No. 30, 11^й выпуск, декабрь 2009 года.

Приложение 5-А: Руководство для лиц с ограниченными физическими возможностями, которые редко летают или летят в первый раз.

Как лицо с инвалидностью, вы должны иметь возможность пользоваться теми же возможностями передвижения по воздуху, как и все остальные. В государствах-членах ЕС ваши права охраняются в соответствии с Правилom (ЕС) 1107/2006. Большинство услуг вам будет предоставляться бесплатно, например, помощь с посадкой в воздушное судно. Но стоит убедиться, при бронировании, что не будет никакого недопонимания. В государствах-членах ЕС, Правила устанавливают, что оба аэропорта и авиакомпании должны предоставлять помощь и указывают, что эта помощь должна быть бесплатной. Не входящие в ЕС государства должны применять аналогичные положения в соответствии с рекомендациями Европейской конференции гражданской авиации (ЕСАС).

Чтобы убедиться, что все идет гладко, и ваша поездка будет комфортной, есть несколько простых указаний:

Убедитесь, что у вас есть вся необходимая информация до начала поездки;

Будьте реалистичными в отношении ваших проблем, особенно если вы не можете ходить пешком на большие расстояния без посторонней помощи. Расстояния между стойками регистрации и выходом на посадку может быть очень длинным.

Проверьте, что в авиакомпании или туроператор в состоянии удовлетворить ваши потребности.

Свяжитесь с ними, чтобы убедиться, что они знают, понимают и могут удовлетворить ваши конкретные потребности.

Не думайте, что помощь будет доступна "по требованию". Предварительное бронирование помощи, по меньшей мере за 48 часов - лучший подход.

Не предполагается, что персонал знает лучший способ снять или перенести вас - если они не знают, скажите им! Хотя, во всех европейских государствах персонал должен быть обучен приемам безопасного подъема и т.д., но всегда лучше, чтобы сказать о ваших конкретных потребностях и предпочтениях.

Так, как вы пассажир, авиакомпания также несет ответственность перед вами. Вы оба должны сыграть свою роль, чтобы поездка была максимально комфортной и беззаботной, насколько это возможно.

В соответствии с международными соглашениями и законодательством ЕС, компенсации за потерю или повреждение личного багажа (в том числе оборудования мобильности) распространяется в рамках, которые не могут охватывать истинной стоимости замены или ремонта. Рекомендуется перед поездкой проверить, что страховка вашего путешествия предусматривает покрытие стоимости оборудования мобильности. Возможно, вам придется продлить страховой полис в этой области.

Получение необходимой информации.

Помощь.

В вашей стране могут быть специализированные организации, которые могут проконсультировать вас об услугах, предлагаемых различными аэропортами и авиакомпаниями. Они как правило, имеют опыт работы с инвалидами и PRMS и могут предложить консультации по услугам. Некоторые из них могут также быть в состоянии сделать организацию ваших поездок прямой. Кроме того, вы можете использовать особенности бронирования туристического агентства или агента. Очень важно, когда вы сделали свой заказ, что вы уведомили агента о вашей потребности в помощи при бронировании. Рекомендуется, чтобы вы потребовали письменного подтверждения, того, что ваши требования записаны и переданы точно.

Ваши пожелания.

Авиакомпании должны использовать международные признанные системы кодирования, чтобы определить объем помощи, который они должны будут предоставить для пассажиров с инвалидностью. Копия этого списка прилагается.

Вопросы агента (или через них, авиакомпании) могут показаться навязчивыми, но они необходимы для обеспечения того, чтобы вы получили тот вид услуг, который вам нужен. Ниже приводятся некоторые примеры вопросов, которые могут быть заданы:

1. Каковы ваши потребности в помощи?
2. Можете ли вы пройти через терминал аэропорта до самолета, или вам требуется
Кресло-коляска / специальный транспорт?
3. Если вам требуется инвалидное кресло, вы будете использовать собственное?
4. Является ли кресло:
- складным?
- с электрическим приводом? ¹

1. Не все воздушные суда приспособлены для перевозки кресел-колясок с батареями по соображениям авиационной безопасности

5. Каков вес и размеры вашего кресла?
6. Нужно ли вам кто-то, чтобы двигать вас в вашей коляске?
7. Можете ли вы ходить вверх и вниз по трапу, или вам нужна помощь при посадке и высадке?
8. Можете ли вы переместиться из инвалидной коляски без посторонней помощи?
9. Можете ли вы ходить внутри самолета, или вам нужно использовать на борту инвалидное кресло, если он есть?
10. Необходимо ли вам знать, будет ли туалет в самолете доступным для бортовой инвалидной коляски?
11. Какая помощь вам понадобится во время полета. Пожалуйста, укажите. Персонал авиакомпании не может помочь с кормлением, подъемом, приемом лекарствами и предоставлении помощи в туалетах. Если вам нужна помощь такого рода, вам будет необходим сопровождающий.
12. Какой тип сидений подходит вам лучше всего?
13. Вы используете какое-либо медицинское оборудование?
14. Вы астматик или у вас есть другие респираторные заболевания?

Если у вас также есть серьезные заболевания, вы должны сообщить авиакомпании, и это может потребовать предъявление сертификата «Способность совершить полет». Вас могут попросить в аэропорту, чтобы подтвердить свою физическую форму на весь полет.

Бронирование.

Вы сможете иметь доступ ко всем типам билетов, например, эконом, бизнес классов и т.д., но не все из этих видов билетов могут в состоянии обеспечить вас необходимыми удобствами. Например, если вам нужно дополнительное пространство для ног, сидения эконом-класса, могут не подходить. Мы настоятельно рекомендуем, чтобы забронировать номер заранее, если возможно за 7 дней, но по крайней мере за 48 часов вашего путешествия. Это обеспечит, что нужная вам помощь станет доступной. Некоторые авиакомпании ограничивают количество пассажиров-инвалидов, которые могут путешествовать на любом полете; ограничения связаны с размером самолета и уровнем обслуживания, необходимым для пассажира. При бронировании заранее вы можете увеличить ваши шансы на путешествие. Если вам нужно отменить бронирование вы должны известить авиакомпанию как можно скорее, чтобы ваше место было доступно для других пассажиров с инвалидностью.

Посадка и высадка с борта ВС.

Если ваши потребности о помощи были сделаны на стадии бронирования, то эту помощь вам предоставят.

Если вы пользуетесь инвалидной коляской, вы должны знать, что может случиться с ней во время полета.

Может быть возможным хранение складывающейся коляски в салоне, если есть подходящее место.

Более вероятно, что коляски будут уложены в багажном отсеке, это касается всех колясок с автономным питанием.

В любом случае, аэропорты и авиакомпании должны позволять, чтобы вы оставались в вашей собственной инвалидной коляске до двери самолета. Они также должны доставить вашу инвалидную коляску на выход по прибытии в пункт назначения. В случае тяжелых, не складывающихся инвалидных колясок с питанием это может быть невозможно. Если, существует риск, что в аэропорту при подъеме или спуске инвалидных колясок сотрудники будут находиться в опасности, это не позволит вам оставаться в вашей собственной инвалидной коляске.

Вы также должны быть осведомлены о мерах безопасности, которые применяются ко всем пассажирам, что может быть особенно значительным, если вам нужно использовать оборудования мобильности или взять с собой лекарства на рейс. Все оборудование мобильности, в том числе инвалидные коляски подлежат строгому досмотру службы безопасности. Тем не менее, досмотр должен быть сделан таким образом, чтобы свести к минимуму неудобства или стресс.

Вы также можете быть подвергнуты досмотру. Если вы предпочли бы, чтобы это делалось приватным образом из-за характера вашей инвалидности, вы можете попросить, чтобы досмотр произвелся в отдельной комнате.

В некоторых аэропортах вам будет необходимо покинуть свою инвалидную коляску, чтобы её провели через сканирующее оборудование. Досмотру может быть подвергнуто содержание ручной клади. Это всегда должно быть сделано с аккуратностью и все содержимое должно быть уложено в том же порядке, что и было.

В настоящее время существует ограничение на перевозку жидкостей на борту самолета: не более 100 мл в контейнере. Тем не менее, вы имеете право перевозить лекарственные средства более чем на 100 мл в ручной клади, но вам необходимо предварительное согласие от авиакомпании и аэропорта вылета и подтверждающие документы (например, справку от вашего врача или рецепт).

Убедитесь, что у вас есть необходимые лекарства в ручной клади и убедитесь, что ваша страховка достаточна, чтобы покрыть любые задержки вашего рейса или случаи утери или задержки багажа.

На борту ВС.

Если вам требуется использование бортовой инвалидной коляски, то это должно было подтверждено, когда вы сделали заказ. Вы не сможете использовать вашу собственную коляску на борту ВС, поскольку трапы слишком узки, чтобы иметь возможность двигаться вверх и вниз. Если у вас есть сенсорные дефекты, сотрудники авиакомпании должны предложить

соответствующую помощь во время полета. Например, они должны объяснить, что делать в чрезвычайных ситуациях, и они могут помочь с упаковкой пищевого рациона.

Если у вас есть затруднения дыхания и требуется дополнительный кислород на протяжении всего полета, авиакомпания может предоставить дополнительный кислород. Некоторые авиакомпании будут взимать плату за эту услугу. Некоторые авиакомпании позволят вам использовать свой собственный кислород - вы всегда должны узнать об этом заранее.

Авиакомпании не должны иметь кислород для первой помощи, хотя многие это делают. На борту ВС имеется кислород для использования после разгерметизации кабины и неотложной медицинской помощи.

Окончание вашего путешествия.

Если авиакомпания отвечает всем вашим требованиям - в соответствии с вашими пожеланиями при бронировании - то ваше путешествие должно быть комфортным. Но если дела идут плохо, то стоит оперативно уведомить о проблеме соответствующие органы.

Для полетов в пределах Европейского Союза или авиакомпанией, предоставляющей ЕС, вы должны жаловаться в первую очередь, администрации аэропорта или авиаперевозчику, или же туроператору, если вы не знаете авиаперевозчика. Если вы не удовлетворены тем, как ваша жалоба обрабатывается через эти каналы, вы можете подать жалобу в национальный орган для исполнения в соответствующей стране. Список контактов для таких органов в Европейском Союзе опубликовано на WebSite Европейской Комиссии.

Для аэропортов и авиаперевозчиков за пределами ЕС, вы должны следовать той же процедуре, но вы можете не иметь такой же уровень правовой защиты. Если вы не удовлетворены ответом, то вы можете рассмотреть вопрос в министерства транспорта в вашей стране.

Коды ИАТА см. в основном переводе.