

Обслуживание пассажиров с ограниченной подвижностью (поп) или пассажиров, нуждающихся в специальном уходе

Регламент (ЕО) № 1177/2010 Европейского парламента

- Предоставление помощи обусловлено предварительным уведомлением Компании о необходимости в ней не позднее, чем за 48 часов до момента, в который помощь ПОП должна быть оказана.
- Пассажир с ограничением здоровья или пассажир, нуждающийся в специальном уходе, в момент бронирования должен предоставить информацию о виде и степени нарушения здоровья. Кроме того, он должен отметить необходимость в специальном уходе или в специальном отношении во время поездки, а также все виды лечения, проводимые ему в связи с хроническим заболеванием, которое могло бы повлиять на него во время поездки. При этом пассажир получит подтверждение, в котором будет засвидетельствован факт получения уведомления о необходимости в помощи.
- Компания вправе требовать, чтобы ПОП был в сопровождении третьего лица, которое могло бы оказать нужную ему помощь, когда это строго необходимо.
- Компания оставляет за собой право запрашивать у ПОП документацию подтверждающую вид заявленной инвалидности или документацию о заявленной пассажиром необходимости в специальном уходе, которые ему следует представить в офис Компании, расположенный в порту отправления.
- Помимо этого, ПОП, которые нуждаются в инвалидной коляске, должны располагать таковой, а также всеми остальными необходимыми средствами, такими как медикаменты, терапевтическое оборудование и т.п.

Бронирование билетов

Офис:

Контактный телефон: 00359 56 871 628

Адрес электронной почты:

booking@portbulgariawest.com

Драго Дражев:

Адрес электронной почты:

DDrajev@portbulgariawest.com

Контактный телефон: 00359 56 871632

Росен Иванов:

Адрес электронной почты:

Rivanov@portbulgariawest.com

Контактный телефон: 00359 56 871 628

Антон Ковачев:

Адрес электронной почты:

AKovachev@portbulgariawest.com

Контактный телефон: 00359 56 871 634

- Бронирование кабин или сидячих мест для ПОП или для пассажиров, нуждающихся в специальном уходе, производится по указанным выше телефонам или на адреса электронной почты, или же непосредственно в офисе Компании в Терминале «DRUJBA LINE».
- Если бронирование производится на месте - в офисе продажи билетов Компании в Терминале «DRUJBA LINE», пассажиру необходимо заполнить и удостоверить своей

подписью форму, соглашаясь с условиями и предупреждениями, относящимися к предстоящей поездке.

- Если бронирование производится по одному из вышеуказанных телефонов, ПОП следует ознакомиться с условиями настоящей процедуры, принятие которых ему следует подтвердить заполнением и подписанием соответствующей формы в офисе Компании в Терминале «DRUJBA LINE», причем это должно быть сделано перед получением посадочного талона.
- Вне зависимости от способа бронирования – по телефону или по электронной почте, или же на месте - в офисе Компании в Терминале «DRUJBA LINE», пассажир должен быть ознакомлен с особенностями морских перевозок, при этом ему следует предоставить соответствующую информацию.
- Помимо вышеизложенного пассажир должен быть проинформирован о месте нахождения Сборного пункта (СП) в порту отправления.
- Согласно общепринятому правилу, Сборный Пункт находится в офисе Компании в Терминале «DRUJBA LINE» - Отделе Бронирования для ПОП.
- В любом случае пассажир должен быть проинформирован о том, что ему следует явиться в указанный Сборный Пункт/на стоянке автотранспорта не позднее, чем за 12 часов до объявленного времени отплытия судна.

Обслуживание поп в порту отправления

Ниже изложены действия, которые должны быть выполнены персоналом, участвующим в процессе приема и оказания помощи Пассажирам с ограниченной подвижностью /ПОП/, явившимся в Сборный Пункт порта отправления.

Сотрудник отдела БРОНИРОВАНИЯ составляет СПИСОК пассажиров с ограниченной подвижностью /ПОП/, подтвердивших свою бронировку, оплативших свои билеты на пассажирские перевозки морским транспортом, и указавших свои персональные потребности. Затем сотрудник отдела бронирования передает уже готовый Список пассажиров с ограниченной подвижностью Ответственному лицу Портового Оператора по обслуживанию пассажиров в Зоне Обслуживания Пассажирских судов типа Ролкер, а также Помощнику Капитана судна по пассажирской части.

Планирование ресурсов

Ответственное лицо Портового Оператора знакомится со Списком ПОП, которые придут в Сборный Пункт посадки на судно, с их индивидуальными потребностями и требованиями и, на основе этой информации, планирует материальные и человеческие ресурсы, необходимые для обеспечения надлежащего обслуживания.

Помощь поп

Важным условием для оказания помощи ПОП на должном уровне является их своевременное прибытие в Сборный Пункт - не позднее, чем за 12 часов до объявленного времени отплытия судна. В противном случае независимо от того, что Компания приложит все усилия для оказания адекватной помощи ПОП, она не может гарантировать посадку на борт судна и выполнение подтвержденной бронировки.

В случае если пассажир прибывает в Терминал «DRUJBA LINE» на собственном транспортном средстве, Компания имеет в своем распоряжении парковочные места для Преференциальной парковки автомобилей собственников - пассажиров с ограниченной подвижностью. Таким образом, Компания гарантирует, что ПОП раньше всех остальных пассажиров будут подняться на борт судна, кроме случаев, когда персонал Компании, осуществляющей обслуживание конкретной посадки пассажиров, сочтет необходимым прибегнуть к иному, более подходящему способу посадки.

Если ПОП прибывает в Терминал «DRUJBA LINE» не на транспортном средстве, его встречает персонал Компании либо сотрудники привлеченной для этой цели организации (Персонал, обслуживающий

ПОП), который отвечает за данного пассажира до тех пор, пока он не будет принят персоналом судна.

Пассажирам с ограниченной подвижностью должна быть разъяснена и предоставлена нужная информация о Терминале «DRUJBA LINE», а также о порядке оказания услуг помощи ПОП.

Если ПОП заявит о необходимости в оказании ему помощи в Терминале «DRUJBA LINE» немедленно будут назначены точное время и точное место его посадки на судно.

Кроме того, обслуживающий ПОП персонал Терминала окажет нужную ему помощь по сопровождению на протяжении всего процесса оплаты и фактурирования, а также при прохождении предусмотренного таможенного и пограничного контроля.

В момент посадки на судно, по желанию ПОП или если в этом возникнет необходимость, обслуживающий ПОП персонал поможет пассажиру при предъявлении и проверке его посадочного талона и удостоверении его личности.

ПОП в любом случае поднимаются на борт судна раньше остальных пассажиров, кроме случаев, когда существует иное особое требование. На борту судна ПОП встречает персонал судна, который сопровождает его и оказывает необходимую ему помощь при рассаживании на борту судна, а также на протяжении всего морского перехода.

Коды для ПОП

BLND – пассажир с нарушением зрения.

DEAF – пассажир с нарушением слуха

DEAF/BLIND – глухие и слепые пассажиры, за которыми обязательно должен ухаживать сопровождающий.

MEDA – больные пассажиры. Они должны предъявить эпикриз.

MAAS – пассажиры, нуждающиеся в помощи по каким-либо иным причинам.

STCR – больные пассажиры на носилках.

WCHR – пассажиры, которые нуждаются в помощи при перемещении между судном и береговым Терминалом, но которые в состоянии сами подниматься на борт, а также передвигаться внутри судна.

WCHS – пассажиры, нуждающиеся в помощи при перемещении между судном и береговым Терминалом, а также при посадке на борт, но которые в состоянии сами передвигаться внутри судна.

WCHC – пассажиры, которые не могут самостоятельно передвигаться. Требуется сопровождение до их места в салоне.

WCHP – пассажиры, которым нужна помощь, чтобы занять свои пассажирские места в салоне судна, и которые в состоянии передвигаться сами внутри судна на инвалидном кресле. Они самостоятельны, что касается своей личной гигиены.

Предварительная информация

Уважаемые пассажиры!

ПБ МЕНЕДЖМЕНТ предлагает Вашему вниманию услуги помощи любому лицу, которое по состоянию своего здоровья ограничено при пользовании транспортом в связи с потерей слуха, зрения, мобильности, способности к движению, будь они постоянные либо временные. Также это касается пассажиров с ограничениями умственного здоровья или нарушениями интеллектуальных способностей, или с инвалидностью, вызванной по каким-либо иным причинам, или с возрастными ограничениями здоровья, которые нуждаются в надлежащем уходе.

Цель, которую мы себе ставим, это – оптимизировать Ваши действия в Терминале, у кассы, при контроле пассажиров, обеспечении доступа к местам посадки и высадки, облегчить процесс посадки и высадки с судна, на протяжении всей поездки.

Просим Вас четко оценить свои потребности, в особенности, если Вам трудно ходить на длительные расстояния. Важно при бронировании билета уточнить вид помощи, в которой Вы нуждаетесь с тем, чтобы Вы были уверены, что Вам будет оказано адекватное обслуживание.

Оказываемая Вам помощь будет, по мере возможностей, адаптирована к Вашим личным потребностям, без необходимости в дополнительной оплате.

Исходя из Ваших потребностей, Компания может потребовать, чтобы Вас сопровождало третье лицо, которое было бы в состоянии оказывать нужную Вам помощь.

Наша Компания имеет обученный персонал, способный удовлетворить всем Вашим потребностям.

Как связаться с нами?

Можете найти нас в Терминале «DRUJBA LINE», «ПБ МЕНЕДЖМЕНТ».

Можете связаться с нами и по телефону – Отдел Бронирования

00359 56 871 628

00359 56 871 632

00359 56 871 634

, чтобы забронировать себе место на судне, заявить о необходимой Вам помощи, а также для разрешения любых проблем, которые могут возникнуть во время Вашей поездки, с тем, чтобы мы сделали ее как можно приятнее для Вас.

www.pbm.bg

В Терминале

Можете обратиться за помощью по прибытии в Терминал «DRUJBA LINE». Для этого Вам нужно связаться с Отделом Бронировок по указанным выше телефонам.

Что Вам необходимо знать

Бронирование услуг помощи должно быть осуществлено не менее чем за 48 часов до назначенного времени отплытия судна. Если Вы не заявите вовремя, Компания приложит все усилия для оказания Вам нужной помощи, но в данном случае она не гарантирует посадку на борт и выполнение подтвержденной бронировки

- Явитесь вовремя в один из Сборных пунктов (СП) – не позднее, чем за 12 часов до назначенного времени отплытия судна.
- Явитесь у стойки фактурирования не позднее, чем за 12 часов до назначенного времени отплытия судна.

Информация лицам, пользующимся средствами передвижения

После того, как Вы закупите билет и получите посадочный талон, Вам укажут куда направиться, а при необходимости – Вас сопроводят до судна для посадки на борт.

В случае утраты или повреждения Вашего собственного средства передвижения/инвалидного кресла/, Вам будет выплачена компенсация в соответствии с действующими международными, европейскими и национальными правовыми нормами.

Информация Пассажирам с ограничениями здоровья или с ограниченной подвижностью Посадка и высадка с судна?

Если Вы связались с нашей службой, то Вас встретит сотрудник ПБ МЕНЕДЖМЕНТ, который окажет необходимую Вам помощь нужные моменты.

На борту

Проверьте, взяли ли Вы с собой необходимые Вам медикаменты и другие вспомогательные средства, которые помогли бы Вам справиться с возможными недомоганиями.

Если Вы нуждаетесь в инвалидной коляске на борту судна, Вам нужно заявить об этом в момент бронирования или не позднее, чем за 48 часов до назначенного времени отплытия.

Если Вы страдаете особыми нарушениями здоровья, Обслуживающий ПОП персонал Компании постарается предложить Вам обслуживание самого высшего уровня.

По окончании поездки

Если возникли какие-либо проблемы, связанные с услугами помощи ПОП, по прибытии в порт назначения Вы можете обратиться за помощью к Обслуживающему персоналу Компании с тем, чтобы получить информацию о том, куда можете обратиться с жалобой, или же направить Вашу жалобу в Компанию на адреса электронной почты Отдела Бронирования.