



# NORMY JAKOŚCI POMOCY DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

ważne od 1/06/2016  
do dnia wprowadzenia zmian

## 1. Zakres zastosowania. Postanowienia ogólne.

- 1.1. Niniejsze Normy Jakości Pomocy dla Osób Niepełnosprawnych oraz Osób o Ograniczonej Sprawności ruchowej [zwane dalej „**Normami**”] stanowią integralną część Ogólnych Warunków Przewozu Morzem Pasażerów i ich Bagażu [zwanym dalej „**Warunkami**”], a także Umów zawieranych w okresie obowiązywania Norm.
- 1.2. Terminy użyte w Normach, które zdefiniowane zostały w Warunkach otrzymują nadane im tam znaczenie.
- 1.3. Normy ustanawia się w celu realizacji postanowień Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U.UE.L.2010.334.1 ze zm.)
- 1.4. Normy określają zakres minimalnej pomocy udzielanej przez Przewoźnika osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej [zwanym dalej „**Osobami niepełnosprawnymi**”] na pokładzie statku Przewoźnika w czasie podróży, w tym podczas wchodzenia na pokład oraz schodzenia na ląd.
- 1.5. Przewoźnik oferuje Osobom niepełnosprawnym usługi na zasadach określonych w Warunkach, z uwzględnieniem poniższych postanowień.
- 1.6. Osoba niepełnosprawna lub osoba dokonująca rezerwacji w jej imieniu informuje Przewoźnika o swojej sytuacji zdrowotnej oraz szczególnych potrzebach odnośnie świadczenia usługi w sposób i trybie określonym w Warunkach. Osoba niepełnosprawna lub osoba dokonująca rezerwacji w jej imieniu w szczególności ma obowiązek udzielić powyższych informacji Przewoźnikowi co najmniej na 48 godzin przed podróżą.
- 1.7. Przewoźnik nie dopuszcza dyskryminacji Osób niepełnosprawnych na żadnym etapie podróży.
- 1.8. Przewoźnik nie obciąża Osoby niepełnosprawnej dodatkowymi opłatami za udzieloną jej pomoc.

## 2. Pomoc w zakresie wchodzenia na pokład i schodzenia na ląd

- 2.1. Osoba niepełnosprawna w chwili przybycia do terminalu portowego informuje Przewoźnika o swoim przybyciu w kasie biletowej na terenie terminalu portowego.
- 2.2. Jeżeli Osoba niepełnosprawna podróżuje jako pasażer pieszy, Przewoźnik zapewnia obecność osoby z załogi promu, która udzieli jej wszelkiej niezbędnej pomocy przy przemieszczaniu się do wejścia, przenoszeniu Bagażu i sprzętu inwalidzkiego, wejściu na prom oraz dojściu do kabiny. Osoba z załogi promu udzieli analogicznej pomocy przy zejściu Osoby niepełnosprawnej na ląd.
- 2.3. Jeżeli Osoba niepełnosprawna przyjeżdża na prom własnym samochodem, informuje o tym fakcie pracownika w samochodowej kasie biletowej podczas zakupu biletu lub wymiany vouchera na bilet.
- 2.4. Po otrzymaniu informacji, o której mowa w ustępie poprzedzającym, Przewoźnik zapewni Osobie niepełnosprawnej ustawienie samochodu na pokładzie statku stosowne dla jej potrzeb, mając na uwadze w szczególności odległość od windy oraz długość odbywanej podróży. Po zatrzymaniu samochodu na pokładzie statku osoba z załogi promu udziela wymaganej i ustalonej z Osobą niepełnosprawną pomocy w zakresie przeniesienia Bagażu, pomocy przy dojściu do windy oraz dojściu do recepcji i kabiny.
- 2.5. Pomoc załogi promu wskazana w przepisach poprzedzających nie obejmuje podnoszenia i przenoszenia Osoby niepełnosprawnej.
- 2.6. Podczas wchodzenia na pokład lub schodzenia na ląd Przewoźnik udostępnia Osobom niepełnosprawnym korzystanie ze sprzętu niezbędnego dla ich przemieszczania się, w szczególności korzystania z wind, wózków inwalidzkich lub ruchomych schodów.
- 2.7. W przypadku uszkodzenia lub zagubienia sprzętu ułatwiającego Osobie niepełnosprawnej poruszanie się, Przewoźnik tymczasowo udostępni jej sprzęt alternatywny.
- 2.8. Jeżeli przy wejściu na pokład lub zejściu na ląd Osobie niepełnosprawnej pomaga osoba towarzysząca, załoga promu Przewoźnika umożliwi osobie towarzyszącej wejście na pokład oraz udzielenie stosownej pomocy.

- 2.9. Informacje niezbędne dla Osoby niepełnosprawnej dotyczące wejścia na pokład oraz zejścia na ląd Przewoźnik udostępnia na stronie internetowej oraz w formie ogłoszenia w kasie na terenie terminalu portowego. Wszelkie niezbędne informacje będą również udzielane ustnie przez załogę promu.

### **3. Pomoc na pokładzie statku.**

- 3.1. Załoga promu w czasie podróży zapewni Osobie niepełnosprawnej wszelką możliwą pomoc w zakresie jej funkcjonowania na statku, w szczególności zapewni jej pomoc przy przemieszczaniu się do kabiny oraz, na życzenie, w obrębie powierzchni pasażerskich (toalety, restauracje, caffereterie, sklepy, kasyna, bary itp.).
- 3.2. Wszystkie punkty usługowe i handlowe wraz z restauracjami oraz inne usługi oferowane na pokładzie promu są dostępne dla Osób niepełnosprawnych.
- 3.3. Przewoźnik zapewni Osobie niepełnosprawnej kabinę przystosowaną do jej potrzeb, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z dostępności. Kabiny przeznaczone dla Osób niepełnosprawnych umiejscowione są możliwie najbliżej wind oraz recepcji, jak również wyposażone są w odpowiednią sygnalizację dla osób niepełnosprawnych.
- 3.4. Jeżeli w czasie podróży Osobie niepełnosprawnej pomaga osoba towarzysząca, Przewoźnik zapewnia ich zakwaterowanie w kabinie wspólnie lub w kabinach położonych wobec siebie możliwe najbliżej.
- 3.5. Wszystkie istotne informacje dotyczące przebiegu trasy Przewoźnik udostępnia w kasie biletowej na terenie terminalu portowego oraz w recepcji na promie. Wszelkie istotne informacje będą również przekazywane przez załogę promu.
- 3.6. Na prośbę Osoby niepełnosprawnej, Przewoźnik przechowuje jej Bagaż w przechowalni.
- 3.7. Przewoźnik dopuszcza przewóz sprzętu medycznego oraz sprzętu umożliwiającego poruszanie się niezbędnego Osobie niepełnosprawnej. Personel Przewoźnika zapewni również Osobie niepełnosprawnej pomoc w zakresie przechowywania i obsługi urządzeń niezbędnych do przemieszczania się, w tym wózków inwalidzkich z napędem elektrycznym.
- 3.8. Jeżeli Osoba niepełnosprawna korzysta z pomocy psa asystującego, pies ten jest kwaterowany razem z Osobą niepełnosprawną bez dodatkowych opłat. Przewoźnik zapewnia na pokładzie promu otwarte miejsca przystosowane do wyprowadzania psów. W razie konieczności, osoba z załogi promu udzieli niezbędnej pomocy w zakresie opieki nad psem.
- 3.9. W sytuacji awaryjnej lub konieczności ewakuacji, załoga promu w pierwszej kolejności udziela pomocy Osobom niepełnosprawnym. Pomoc ta dotyczy zarówno wkładania kamizelki ratunkowej, jak i wszystkich etapów ewakuacji.

### **4. Standardy pomocy Osobom niepełnosprawnym**

- 4.1. Normy regulują minimalny zakres pomocy, który Przewoźnik zobowiązuje się zapewniać Osobom niepełnosprawnym. Przewoźnik podejmuje jednak działania mające na celu ciągłe podnoszenie standardów przedmiotowej pomocy.
- 4.2. Przewoźnik przeprowadza regularne oceny świadczonej pomocy Osobom niepełnosprawnym w celu monitorowania przestrzegania standardów świadczenia usług oraz w celu ich ciągłego ulepszania. Powyższa ocena dokonywana jest w szczególności poprzez:
- 1) rejestrację obsługi Osób niepełnosprawnych;
  - 2) rejestrację otrzymywanych skarg na obsługę Osób niepełnosprawnych;
  - 3) stały kontakt z instytucjami zajmującymi się sprawami Osób niepełnosprawnych;
  - 4) ankiety zadowolenia Klienta.
- 4.3. W celu zapewnienie możliwie najlepszej obsługi i pomocy Osobom niepełnosprawnym, Przewoźnik organizuje okresowe szkolenia dla pracowników w zakresie zaspokajania potrzeb osób o różnych rodzajach niepełnosprawności lub ograniczenia ruchowego, równego traktowania oraz świadomości niepełnosprawności. Powyższym szkoleniom podlegają wszyscy pracownicy, którzy mają kontakt z pasażerem podczas dokonywania rezerwacji, procesu sprzedaży biletów oraz wszyscy pracownicy promów.
- 4.4. Wszelkie uwagi i skargi dotyczące świadczonych usług, w tym pomocy świadczonej Osobom niepełnosprawnym, kierować należy na adres e-mail Przewoźnika, tj. [promy@unityline.pl](mailto:promy@unityline.pl).
- 4.5. W związku z Rozporządzeniem nr 1177/2010, organem właściwym do przyjmowania skarg na działalność Przewoźnika jest Urząd Morski w Szczecinie lub Swedish Consumer Agency w Karlstad (zależnie od państwa portu rozpoczęcia podróży).