

AIR SERBIA

Specijalna pomoć za putnike sa umanjenom sposobnošću kretanja

Ukoliko Vam je sposobnost kretanja umanjena usled fizičke onesposobljenosti bilo da je ona trajna ili privremena, senzorna ili lokomotorna ili je rezultat umanjениh mentalnih sposobnosti, starosti, bolesti, nesrećnog slučaja ili je urođena, mi ćemo se pobrinuti da Vam obezbedimo neophodnu pomoć kako bi Vaše putovanje avionom bilo bezbedno i udobno od samog prijavljivanja na odlazni let do momenta napuštanja aerodroma u mestu dolaska.

PUTNICI KOJI KORISTE INVALIDSKA KOLICA PRI KRETANJU

U skladu sa pravilima Međunarodnog udruženja za vazdušni saobraćaj (IATA), putnici koji koriste invalidska kolica se svrstavaju u tri kategorije prema stepenu umanjene sposobnosti kretanja i pomoći koja im je potrebna na aerodromu:

•WCHR (WCH - invalidska kolica, R - oznaka za platformu) - obuhvata putnike koji mogu da se penju uz ili silaze niz stepenice, kao i da se sami kreću do/od svog mesta u putničkoj kabini, ali su im invalidska kolica neophodna da bi prešli razdaljinu do/od aviona ili kada dolaze u pokretni salon ili isti napuštaju, prolaze kroz pokretni prolaz za ulaz u avion ili dolaze u pokretni salon ili isti napuštaju, u zavisnosti od slučaja;

•WCHS (WCH - invalidska kolica, S - oznaka za stepenice) - odnosi se na putnike koji ne mogu da se penju uz ili silaze niz stepenice, ali mogu da se sami kreću do/od svog mesta u putničkoj kabini, a invalidska kolica su im neophodna da bi prešli razdaljinu do/od aviona ili kada dolaze u pokretni salon ili isti napuštaju i moraju biti preneti uz/niz stepenice;

•WCHC (WCH - invalidska kolica, C - oznaka za sedišta u putničkoj kabini) obuhvata putnike koji su potpuno nepokretni i kojima su invalidska kolica neophodna za kretanje do/od aviona/ pokretnog salona i koji moraju biti preneti uz/niz stepenice do/od sedišta u putničkoj kabini.

Želimo da Vas informišemo da na aerodromima postoje specijalne službe koje će Vam, na naš zahtev, bez dodatne naplate obezbediti invalidska kolica ili drugi način prevoza do/od aviona i pomoći da se udobno i lako ukrbate u, odnosno iskrbate iz aviona. Neki od naših aviona imaju sedišta sa naslonima za ruke koji mogu da se pomeraju kako biste lakše pristupili sedištu.

Zato je neophodno da nas, nekoliko dana ranije, već prilikom pravljenja rezervacije, a najkasnije 48 sati pre leta, upoznate sa Vašim specijalnim potrebama (stepenom nepokretnosti i vrsti pomoći koja Vam je potrebna) kako bi mogli da blagovremeno angažujemo odgovorne službe na aerodromu koje će Vam pružiti svu neophodnu pomoć.

Skrećemo Vam pažnju na sledeće:

•Iz bezbednosnih razloga, na letovima Air Serbia-e je ograničen broj (WCHR/ WCHS/ WCHC putnika koji mogu biti primljeni na let. Kako bismo mogli da Vam potvrdimo rezervaciju, neophodno je da odredimo kojoj grupi putnika pripadate (WCHR ili WCHS ili WCHC). Zato je potrebno da naš prilikom pravljenja rezervacije, a najkasnije 48 sati pre leta obavestite da želite da putujete na našem letu i da nas tom prilikom upoznate sa stepenom Vaše umanjene sposobnosti kretanja. Za putnike koji nastavljaju putovanje nekom drugom avio-kompanijom, rezervacija neće biti potvrđena ukoliko prevoznik na sledećem letu ne potvrdi mogućnost prevoza.

•Takođe je važno da nas, prilikom rezervacije mesta, obavestite ukoliko želite da nosite sa sobom Vaša lična invalidska kolica ili druga pomagala za kretanje jer je njihov prevoz podložen odobrenju od strane avio-prevoznika. Tom prilikom je potrebno da nas informišete o njihovoj težini, dimenzijama i vrsti. Ako putujete sa kolicima koja idu na baterijski pogon, potrebno je da nas obavestite o vrsti baterija koje koriste Vaša kolica. Prevoz Vaših invalidskih kolica je besplatan. Invalidska kolica na ručni pogon prihvataju se na prevoz kao predati prtljag.

Invalidska kolica sa pogonom na baterije (sa suvom ćelijom) prihvataju se na prevoz takođe kao predati prtljag. Baterija mora biti prethodno isključena.

Invalidska kolica sa pogonom na baterije (sa mokrom ćelijom) ne prihvataju se na prevoz na letovima Air Serbia-e.

•Invalidska kolica koja se mogu potpuno sklopiti, odnosno par štaka i/ili druga protetička pomagala koja su Vam neophodna možete poneti sa sobom kao ručni prtljag, bez dodatne naplate, ukoliko ima raspoloživog mesta u putničkoj kabini.

Pratioci lica koja koriste invalidska kolica za kretanje

Za sledeće kategorije putnika pratilac nije neophodan:

•WCHR

•WCHS

Za putnike koji pripadaju WCHC kategoriji putnika pratilac je neophodan, osim za WCHC putnike sa stabilnim invaliditetom (npr. sa invaliditetom koji je urođen ili je nastao kao posledica neke nesreće ili operacije koja se desila pre više godina).

Molimo Vas, imajte u vidu da se posada aviona ne može brinuti o Vašim fizičkim potrebama tokom leta u većoj meri nego što to čini drugim putnicima (npr. hranjenje, davanje lekova, korišćenje toaleta). Ukoliko Vam je neophodna ovakva pomoć tokom leta, potrebno je da imate pratioca.

MEDIF (Obrazac sa zdravstvenim podacima putnika)

MEDIF, obrazac sa zdravstvenim podacima putnika, mora biti popunjen pre svakog putovanja za određene kategorije putnika koji su bolesni.

MEDIF se može dobiti u poslovnicama Air Serbia-e i mora biti popunjen i potpisan od strane putnikovog lekara.

Na osnovu ovog obrasca, kompanijski lekar može izdati putniku potvrdu za prijem na prevoz.

Podaci navedeni u MEDIF obrascu su strogo poverljivi i njihova tajnost je zagarantovana.

MEDIF nije potreban za sledeće kategorije putnika:

- WCHR
- WCHS

MEDIF se takođe ne zahteva za zdrave WCHC putnike sa stabilnim invaliditetom (npr. koji postoji od rođenja ili je posledica neke nesreće ili operacije koja se desila pre više godina). Isti je neophodan samo za WCHC putnike koji su svrstani u kategoriju medicinskih slučajeva usled svog zdravstvenog stanja (bolesti).

FREMEC (Zdravstvena kartica za putnike koji često putuju)

Air Serbia prihvata zdravstvenu karticu koja se daje putnicima koji često putuju (FREMEC).

FREMEC je poseban obrazac - kartica, koju izdaju neke avio kompanije kako bi olakšale putovanje redovnim putnicima sa stalnim invaliditetom ili koji su hronično bolesni.

Air Serbia ne izdaje FREMEC kartice, ali iste prihvata.

Information Sheet for Passengers Requiring Special Assistance (Obrazac sa podacima o putniku kome je potrebna posebna pomoć)

Naša prodajna mesta kao i ovlašćeni agenti dužni su da, prilikom rezervacije mesta, u saradnji sa putnikom popune obrazac Information Sheet for Passengers Requiring Special Assistance u slučaju putnika sa smanjenom pokretljivošću kojima je potrebna posebna pomoć, osim za putnike sa oštećenim sluhom i vidom.

PUTNICI SA OŠTEĆENIM SLUHOM ILI/I VIDOM

Molim Vas da nas, tokom pravljenja rezervacije, a najkasnije 48 sati pre leta, obavestite o svojim specijalnim potrebama, kako bi mogli da Vam, na vreme, pružimo svu neophodnu pomoć koja Vam je potrebna.

Ukoliko putujete sa psom koji je treniran da Vas vodi, potrebno je da nas obavestite o tome prilikom pravljenja rezervacije, jer njegov prevoz podleže odobrenju od strane Air Serbia-e, s obzirom da je broj pasa koje možemo primiti u putničku kabinu ograničen. Potrebno je da nam, tom prilikom, date podatak o njegovoj težini.

Prevoz pasa vodiča koji prate putnike sa oštećenim vidom i sluhom je besplatan. Psi ne smeju da sede na sedištu. Oni leže pored Vaših nogu i moraju nositi brnjicu.

Air Serbia neće zahtevati od Vas zdravstvenu potvrdu MEDIF.

Niste u obavezi da imate pratioca, osim ukoliko imate istovremeno oštećen i sluh i vid.