

ОБСЛУЖВАНЕ НА ПЪТНИЦИ С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ (ПНП) ИЛИ НУЖДАЕЩИ СЕ ОТ СПЕЦИАЛНИ ГРИЖИ

Регламент (ЕО) № 1177/2010 на Европейския парламент

- Предоставянето на помощ е обусловено от предварителното уведомяване на Компанията за необходимостта от такава помощ най-малко 48 часа преди момента, от който трябва да бъде предоставяна грижата за ПНП.
- Пасажерът с увреждания или нуждаещ се от специални грижи, в момента на резервацията, е длъжен да предостави информация за вида и степента на увреждането си. Също така трябва да отбележи необходимостта от специално внимание или отношение по време на пътуването, както и относно всякакъв тип лечение, на което е подложен, поради хронично заболяване, което би могло да му повлияе. Пасажерът ще получи потвърждение, в което се декларира, че е получено уведомление за необходимостта от помощ.
- Компанията има право да изисква ПНП да бъде придружен от трето лице, което е в състояние да предостави исканата помощ, когато това е строго необходимо.
- Компанията си запазва правото да изисква от ПНП да представи в офиса на Компанията, базиран в пристанището на отплаване, подкрепяща документация за вида декларирана инвалидност или за изискваната от пасажера специална помощ.
- Също така, изисква се ПНП, които се нуждаят от инвалидна количка, да донесат собствена такава, както и всякакви други необходими средства, като медикаменти, терапевтично оборудване и др.

Резервация на билети

Office:

Phone: 00359 56 871 628

E-mail: booking@portbulgariawest.com

Drago Drajev:

E-mail: DDrajev@portbulgariawest.com

Phone: 00359 56 871632

Rosen Ivanov:

E-mail: RIvanov@portbulgariawest.com

Phone: 00359 56 871 628

Anton Kovachev:

E-mail: AKovachev@portbulgariawest.com

Phone: 00359 56 871 634

- Резервацията на кабинни или седящи места за ПНП или нуждаещи се от специални грижи може да се извърши на горепосочените телефони или чрез кореспонденция по посочените електронни пощи или в офиса на Компанията на Терминал „DRUJBA LINE“.
- Ако резервацията се прави на място в офиса на Компанията за продажба на билети на Терминал „DRUJBA LINE“, пасажерът трябва да попълни и завери с подпис формуляр, като приеме условията и предупрежденията за протичане на пътуването.
- Ако резервацията се прави чрез някой от горепосочените телефони, ПНП трябва бъде информиран за условията на настоящата процедура, чието приемане да потвърди,

подписвайки формуляра в офиса на Компанията на Терминал „DRUJBA LINE“, преди получаване на бордната карта.

- Независимо дали резервацията се прави по телефон/електронна поща или на място в офиса на Компанията на Терминал „DRUJBA LINE“, пасажерът трябва да бъде информиран за спецификата на морския превоз и да му бъде поискана съответната информация.
- Също така трябва да му бъде информиран за местонахождението на Сборния пункт (СП) на пристанището на отплаване.
- Установено е общо правило, че Сборният Пункт е офиса на Компанията на Терминал „DRUJBA LINE“ - Отдел „Резервации“ за ПНП.
- Във всички случаи пасажерът следва да бъде информиран, че трябва да се яви на указания СП/паркинг за МПС, най-малко 12 часа преди обявения час за отплаване на кораба.

ОБСЛУЖВАНЕ НА ПНП НА ПРИСТАНИЩЕТО НА ОТПЛАВАНЕ

По-долу са описани действията, които следва да извърши персоналетът, участващ в процеса на приемане и оказване на помощ на ПНП, които се явят на СП в пристанището на отплаване.

Служител от отдел РЕЗЕРВАЦИИ изготвя СПИСЪК на пътниците с намалена подвижност /ПНП/, които са потвърдили своите резервации и платили билетите си за морския превоз с кораб, както и техните персонални нужди и предава готовият Списък с пътници с намалена подвижност ПНП на Отговорното лице на Пристанищния Оператор по обслужване на пътници през Зоната за Обслужване на ро-ро Пътнически кораби и на Пасажерският Помощник Капитан на кораба.

ПЛАНИРАНЕ НА РЕСУРСИ

Отговорното лице на Пристанищния Оператор се запознава със Списъка с ПНП, които ще се явят на СП за качване на кораба, техните потребности и искания и, въз основа на тази информация, планира необходимите материални и човешки ресурси за коректно обслужване.

ПОМОЩ НА ПНП

Предоставянето на помощ на ПНП се обуславя от тяхното навременно явяване на СП – най-малко 12 часа преди часа обявен за отплаване на кораба. В противен случай Компанията ще направи всичко възможно да предостави адекватна помощ, но не гарантира качване на борда и изпълнение на потвърдената резервация.

В случай че пасажерът пристигне на Терминал „DRUJBA LINE“ със собствено МПС, Компанията разполага с паркомясто за Преференциално паркиране на хора с увреждания, което гарантира, че ПНП ще бъдат качени първи на кораба, освен ако персоналетът на Компанията, обслужващ конкретния процес на качване на пасажерите, не прецени като по-добра друга възможност.

Ако ПНП се яви на Терминал „DRUJBA LINE“ без МПС, същият ще бъде посрещнат от персонал на Компанията или на контрактирана за целта фирма (Помощен персонал за ПНП), който отговаря за пасажера, докато той бъде поет от персонала на кораба.

На ПНП следва да се обясни и да се предостави информацията за Терминал „DRUJBA LINE“ и за предоставянето на услуги в помощ на ПНП.

Ако ПНП желае помощ на Терминал „DRUJBA LINE“, ще бъде определен веднага точен момент и място за извършване на качването.

Също така, ще му помогне със съпровождане по време на целия процес на плащане и фактуриране, както и при извършване на необходимия митнически/граничен контрол.

В момента на качване на кораба, ако ПНП желае или се окаже нужно, помощният персонал ще му помогне при проверката на бордната карта и самоличността на пасажера.

ПНП винаги се качват преди останалите пасажери, с изключение на случаите, когато е налице някакво специфично изискване. На борда ПНП ще бъде посрещнат от персонал на кораба, който ще му асистира при настаняване на борда на кораба и по време на морския преход.

Кодове за ПНП

BLND – пасажери със зрителни увреждания.

DEAF – пасажери със слухови увреждания

DEAF/BLIND – глухи и слепи пасажери, които могат да се обслужват единствено с помощта на придружител.

MEDA – болни пасажери. Трябва да представят епикриза.

MAAS – пасажери, които се нуждаят от помощ по други причини.

STCR – пасажери, които пътуват на носилка.

WCHR – пасажери, които имат нужда от помощ при прехвърляне между кораба и Терминала на сушата, но способни самостоятелно да се качат на борда, както и да се придвижват във вътрешността на кораба.

WCHS – пасажери, които имат нужда от помощ при прехвърляне между кораба и Терминала на сушата, както и за качване на борда, но способни самостоятелно да се придвижват във вътрешността на кораба.

WCHC – пасажери, лишени от всякаква подвижност, които не могат да се придвижват самостоятелно. Трябва да бъдат придружени до мястото им.

WCHP – пасажери, които се нуждаят от помощ, за да заемат мястото си и могат да се придвижват във вътрешността на кораба с помощта на инвалидна количка. Самостоятелни са по отношение на личната си хигиена.

Предварителна информация

Уважаеми пасажери,

ПБ МЕНИДЖМЪНТ предлага на Ваше разположение услуги в помощ всяко лице, чиято подвижност при използване на транспорт е намалена поради някакво физическо увреждане (сетивно или двигателно, постоянно или временно), умствено увреждане или нарушение на интелектуалните способности, или някаква друга причина за инвалидност, или поради възрастта си, чието състояние се нуждае от съответстващо обслужване.

Целта му е оптимизиране на Вашите действия на Терминала, касата, контрола на пътници, достъпа до местата за качване и слизане, процесите на качване и слизане от кораба и по време на пътуването.

Преценете правилно потребностите си, особено ако не можете да извървите дълги разстояния. Важно е в момента на резервацията на билета да уточните вида помощ, от която се нуждаете, за да сте сигурни, че ще бъдете обслужени адекватно.

Оказваната помощ ще бъде адаптирана, в рамките на възможното, към вашите потребности, без допълнително заплащане.

В зависимост от потребностите Ви, Компанията може да изиска да бъдете придружен от трето лице, което е в състояние да предостави нужната помощ.

Нашата Компания разполага с обучен персонал за удовлетворяване на Вашите потребности.

Как да се свържете с нас?

Можете да ни откриете на Терминал „DRUJBA LINE“, „ПБ МЕНИДЖМЪНТ“.

Можете да се свържете с нас и по телефона – Отдел Резервации

00359 56 871 628

00359 56 871 632

00359 56 871 634

за да направите резервация, да заявите нуждата от необходимата Ви помощ, както и за разрешаване на всякакви проблеми, които могат да възникнат по време на пътуването, с цел да го направим възможно най-приятно.

www.pbm.bg

На Терминала

Можете да поискате помощ при пристигането си на Терминал „DRUJBA LINE“. За целта трябва да се свържете с Отдел Резервации на горепосочените телефони.

Какво трябва да знаете

Резервацията на помощни услуги трябва да се заяви най-малко 48 часа преди часа на отплаване. Ако не заявите навреме, Компанията ще направи всичко възможно да предостави адекватна помощ, но не гарантира качване на борда и изпълнение на потвърдената резервация

- Явете се навреме на един от Сборните пунктове (СП) – най-малко 12 часа преди часа, обявен за отплаване на кораба.
- Явете се на гишето за фактуриране най-малко 12 час преди часа, обявен за отплаване на кораба.

Информация за лица, ползващи собствени средства за придвижване

След закупуване на билет и получаване на бордна карта ще бъдете насочени или при нужда съпроводени до кораба за качване на борда.

В случай на загуба ли повреда на собственото ви средство за придвижване/инвалидна количка/, ще получите обезщетение съгл. действащите международни, европейски и национални правни норми.

Информация за пасажери с увреждания или с намалена подвижност Качване и слизане от кораба?

Ако сте се свързали с нашата служба, ще има някой от ПБ МЕНИДЖМЪНТ, който ще Ви окаже помощ в тези моменти.

На борда

Проверете дали носите със себе си необходимите медикаменти и др. помощни средства, които биха Ви помогнали да се справите с евентуални здравословни неразположения.

Ако Ви е необходима инвалидна количка на борда на кораба, трябва да заявите това в момента на резервацията или най-късно 48 преди отплаването.

Ако страдате от по-специално увреждане, Помощният персонал на Компанията ще се постарее да Ви предложи възможно най-доброто ниво на обслужване.

Когато пътуването приключи

Ако са възникнали проблеми, свързани с помощните услуги за ПНП, при пристигането си в крайното пристанище, можете да поискате от Помощния персонал на компанията да ви насочи къде да подадете оплакване или може да изпратите вашето оплакване до Компанията на електронните пощи на Отдел Резервации .