



## **КАТЕГОРИИ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННОЙ ПОДВИЖНОСТЬЮ**

Авиалинии используют международную систему кодов для обозначения уровня особого обслуживания, необходимого разным категориям пассажиров с ограниченной подвижностью.

- **BLND** — слабовидящие и слепые пассажиры, которые могут путешествовать в сопровождении собаки-поводыря или без нее.
- **DEAF** — тугоухие, глухие и глухонемые пассажиры.
- **DPNA** — пассажиры с расстройствами или задержками развития психики.
- **WCHR** — пассажиры, которые могут сами подниматься и спускаться по лестницам, а также передвигаться в салоне самолета, но нуждаются в инвалидном кресле или другом транспортном средстве для передвижения между самолетом и терминалом, по терминалу и между пунктами прибытия и выхода из аэропорта.
- **WCHS** — пассажиры, которые могут самостоятельно передвигаться в салоне самолета, но нуждаются в помощи для подъема и спуска по лестницам, а также в инвалидном кресле или другом транспортном средстве для передвижения между самолетом и терминалом, по терминалу и между пунктами прибытия и выхода из аэропорта.
- **WCHC** — полностью неподвижные пассажиры, которые могут передвигаться только в инвалидном кресле или на другом аналогичном транспортном средстве и нуждаются в постоянной помощи с момента прибытия в аэропорт и до размещения в салоне самолета, в том числе в специально приспособленных креслах.
- **MAAS** — пассажиры, которым требуется помощь, не включенные в другие категории.

По степени подвижности пассажиров-инвалидов делят на две группы:

**Подвижные** — пассажиры, которые могут подняться и спуститься по трапу и передвигаться в салоне самолета без помощи или с небольшой помощью любого лица (инвалиды по зрению, по слуху и по психическим заболеваниям).

**Неподвижные** — пассажиры, которые не могут подниматься и спускаться по лестницам, а также передвигаться в салоне самолета.

## **В КАКИХ СЛУЧАЯХ ПАССАЖИР НУЖДАЕТСЯ В СОПРОВОЖДАЮЩЕМ?**

Все пассажиры-инвалиды, нуждающиеся в помощи, должны путешествовать с сопровождающим в возрасте старше 18 лет. Без сопровождения могут путешествовать только пассажиры, которые не нуждаются в сопровождающем лице, потому что их особые потребности могут быть удовлетворены персоналом нашего экипажа. Нормы безопасности являются для авиакомпании Vueling приоритетом, а в некоторых случаях удовлетворить потребности пассажира-инвалида в особой помощи может быть невозможно.

Необходимо учесть, что авиакомпания Vueling не предоставляет на борту услуги медицинской помощи, а также помощь в соблюдении гигиены и в принятии индивидуальных мер безопасности, поэтому пассажиры с ограниченной подвижностью, которые не могут обслуживать себя самостоятельно, должны путешествовать с сопровождающими.

Чтобы путешествовать без сопровождающего, пассажир должен быть в состоянии:

- Отстегнуть ремень безопасности
- Достать и надеть спасательный жилет

- Без помощи надеть кислородную маску
- Понимать инструкции по безопасности и воспринимать информацию, передаваемую во всех доступных форматах.

Мы понимаем, что часто пассажиру-инвалиду требуются дополнительные приспособления и устройства для поддержки и удобства. Их можно перевозить и использовать, если они помещаются в кресле самолета и позволяют пристегнуть ремень безопасности. Следует иметь в виду, что авиакомпания Vueling такие приспособления не предоставляет.

### **ЗАПРОС НА ОСОБЫЕ УСЛУГИ**

Во время бронирования билетов важно указать категорию пассажира-инвалида и тип особых услуг, которые требуются ему во время поездки.

Заблаговременный запрос специальных услуг, необходимых при посадке в самолет, ускоряет процесс оформления и гарантирует предоставление качественного обслуживания в аэропорту. Нормы гражданской авиации и правила нашей авиакомпании предусматривают ограничения по количеству пассажиров с ограниченной ответственностью, перевозимых в воздушном судне, с учетом категории пассажиров-инвалидов и прочих обстоятельств. Чтобы мы могли заблаговременно принять все необходимые меры, сообщите нам о своих потребностях в особых услугах. Если мы получим запрос на особые услуги менее чем за 3 дня до вылета рейса, мы можем не успеть принять все необходимые меры, чтобы его удовлетворить.

С введением регламента Европейского Союза 1107/2006 наземная помощь пассажирам с ограниченной подвижностью оказывается компаниями, которые управляют аэропортами, или назначенными ими агентами, поэтому необходимо определенное время, чтобы связаться с компанией, предоставляющей услуги, и сообщить ей об особых потребностях пассажиров определенного рейса. В аэропортах ЕС возможно оказание помощи от любого места встречи для пассажиров с ограниченной подвижностью, устроенного в аэропорту. Такие места встречи находятся не только в терминале, но и за его пределами, например в паркинге либо на остановке автобусов или такси. Эти места встречи оборудованы переговорными устройствами для вызова обслуживающего персонала. (Это также касается аэропортов за пределами ЕС, в которые выполняет рейсы наша авиакомпания).

ПОМНИТЕ: чтобы гарантировать качественное обслуживание, важно, чтобы вы заранее связались с аэропортом или авиакомпанией.

Особое обслуживание можно запросить следующим образом:

- Бесплатно через наш веб-сайт в разделе «Контакт» или в разделе, посвященном пассажирам с особыми потребностями ([здесь](#)). Нам необходимо получить сообщение об особых потребностях не менее чем за 3 дня до вылета рейса, тогда мы сможем принять необходимые меры и известить аэропорт.
- Связавшись прямо с аэропортом (только в случае Испании) не менее чем за 48 часов до вылета рейса через веб-сайт компании Aena ([ссылка](#)) или по телефону, указанному на ее веб-сайте.

По какому бы каналу вы ни запросили особое обслуживание, вы получите подтверждение о принятии запроса.

### **ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОГРАНИЧЕНИЯХ, ОБУСЛОВЛЕННЫХ ВОПРОСАМИ БЕЗОПАСНОСТИ**

#### **а. Места в салоне**

Правилами безопасности обусловлены следующие ограничения:

- Допускается нахождение в самолете не более двух неподвижных пассажиров без сопровождающего, которые могут занять любое место у окна, за исключением мест, находящихся у аварийных выходов.

- По нормам гражданской авиации общее количество пассажиров с ограниченной подвижностью без сопровождения или сопровождаемых пассажиров с сопровождающими не должно превышать 10 % вместимости самолета.

Однако при перевозке групп пассажиров эти ограничения могут быть превышены при условии заблаговременной передачи в авиакомпанию запроса о провозе большего количества пассажиров с ограниченной подвижностью в определенные даты или на определенных рейсах.

**Поэтому очень важно, чтобы вы как можно раньше сообщили нам о своих особых потребностях, указав тип и степень ограничения подвижности у пассажира.**

Минимальная ширина дверей в наших самолетах — около 80 см (31,5 дюйма). Если по каким-либо причинам этой ширины недостаточно для прохождения пассажира с ограниченной подвижностью, авиакомпания Vueling, к сожалению, не сможет принять такого пассажира на свой рейс.

Минимальные размеры кресел в салонах наших самолетов:

- расстояние от спинки кресла до спинки переднего кресла — около 71 см (28 дюймов);
- расстояние между подлокотниками — около 44 см (17,5 дюймов).

В санузлах на борту наших самолетов имеется вспомогательный поручень для опоры пассажиров с ограниченной подвижностью.

Пассажиры с ограниченной подвижностью могут сидеть в наших самолетах на любом месте, за исключением следующих рядов:

A320 — РЯДЫ 1, 2, 11, 12, 14, 31.

A319 — РЯДЫ 1, 2, 9, 10, 11, 12.

## **в. Особые условия во время полета**

Если пассажиру необходимо находиться на борту на носилках: перевозка носилок на рейсах авиакомпании Vueling невозможно.

Если пассажиру требуются лекарственные средства: медицинские принадлежности и лекарственные средства, жизненно необходимые пассажиру и перевозимые им в качестве ручной клади, должны соответствовать нормам по габаритам ручной клади и сопровождаться медицинской документацией и соответствующей справкой от врача, подтверждающей потребность пассажира в использовании этих средств.

Пассажирам, которым необходимо иметь при себе вещества, которые запрещены в свободном обращении, и (или) препараты для инъекций, рекомендуется иметь при себе справку врача или рецепт, подтверждающий состав и назначение препаратов.

Если пассажир провозит с собой инвалидное кресло или другие вспомогательные средства передвижения: инвалидное кресло и вспомогательные средства передвижения провозятся как зарегистрированный багаж. Пассажир может пользоваться своим инвалидным креслом до выхода на посадку.

Авиакомпания Vueling не предоставляет инвалидных кресел в салоне самолетов.

Инвалидное кресло и другие вспомогательные средства передвижения, работающие от герметичных аккумуляторных батарей, должны быть правильно упакованы, а их контакты должны быть должным образом изолированы во избежание непредвиденного короткого замыкания. К батареям должен прилагаться сертификат, который подтверждает, что батареи являются гелевыми, герметичными и могут перевозиться авиакомпанией без предварительного получения специального разрешения при условии, что их вес не превышает 150 кг.

Необходимо учитывать ограничения по перевозкам, которым подчиняется авиакомпания Vueling, поэтому рекомендуем обязательно связаться с нами и сообщить марку, модель, размеры и тип батареи,

чтобы уточнить возможность перевозки и существующие ограничения. Чтобы отправить нам сообщение, нажмите [здесь](#).

Перевозка литиевых и негерметичных батарей на наших рейсах не допускается.

Если пассажиру на борту требуется кислород: нормы безопасности запрещают провоз индивидуальных кислородных баллонов на борту самолета, поэтому, если пассажиру требуется кислород, авиакомпания предоставит ему свой баллон. Чтобы отправить нам сообщение с извещением о ваших потребностях не менее чем за 48 часов до вылета рейса, нажмите [здесь](#).

Максимальный объем кислорода, который мы можем предоставить пассажиру на борту самолета:

- при расходе 2 л/мин. — на 4 ч 22 мин.;
- при расходе 3 л/мин. — на 3 ч 13 мин.;
- при расходе 4 л/мин. — на 2 ч 23 мин.;
- при расходе 5 л/мин. — на 1 ч 52 мин.;
- при расходе 6 л/мин. — на 1 ч 30 мин.;
- при расходе 7 л/мин. — на 1 ч 18 мин.;
- при расходе 8 л/мин. — на 1 ч 12 мин.

Если у пассажира проблемы со зрением: в наших самолетах имеются инструкции по безопасности, напечатанные шрифтом Брайля.

Если пассажир путешествует с собакой-поводырем: собаки-поводыри, сопровождающие пассажира категории BLND/DEAF, могут путешествовать в салоне самолета и перевозятся бесплатно. Максимально допустимое количество собак-поводырей на борту — 2. Вы можете заранее сообщить авиакомпании о своих потребностях, нажав [здесь](#).

Помните, что...

- Собака должна размещаться в ногах пассажира (при наличии свободных мест в самолете соседние места по возможности будут оставлены свободными).
- Собака без намордника не должна представлять опасности для людей.
- Собака должна иметь идентификационную татуировку или микрочип.
- Необходимо предъявить ветеринарный паспорт собаки, подтверждающий выполнение прививки от бешенства более чем за 30 дней и менее чем за 12 месяцев до начала поездки.
- Собака должна быть старше 3 месяцев.
- Если вы летите в Швецию, Ирландию или Великобританию, вам также понадобится справка о вакцинации.

Настоятельно рекомендуем обратиться к ветеринару за дополнительной информацией.

Если пассажиру наложен гипс: пассажирам, у которых загипсованы верхние конечности, требуется только одно место в салоне.

Пассажирами, у которых загипсована вся нога, требуется приобрести три билета на рейс, чтобы во время полета они могли находиться в удобном положении, с приподнятой ногой, для снижения отека.

Пассажиры, у которых нога загипсована до колена, следует забронировать два места.

Гипс должен быть наложен не менее чем за 24 часа перед вылетом, чтобы избежать увеличения объема гипса при герметизации кабины во время полета.

## **ДРУГИЕ ВОПРОСЫ**

Чтобы известить авиакомпанию о любых особых обстоятельствах или выполнить дополнительные действия, свяжитесь со службой по работе с клиентами через раздел «Контакт» нашего веб-сайта.

В случае потери или повреждения багажа применяются правила, установленные действующими международными и национальными нормами, в частности Закон «О воздушном транспорте» 1960 года и Монреальская конвенция от 28 мая 1999 года, а также Регламент (ЕС) 2027/97 Совета Европы. Дополнительная информация приводится в условиях перевозки.

## **НАШИ СОВЕТЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ РАЗНЫХ ЭТАПОВ ПОЕЗДКИ**

### **Во время заказа билетов**

Помните, что, если вам требуется помощь, нужно известить об этом авиакомпанию не позднее чем за 3 дня до вылета. Так мы сможем принять необходимые меры, чтобы аэропорт мог предоставить вам особое обслуживание.

Для этого нам важно знать код категории пассажира с ограниченной подвижностью, который указывает на необходимый уровень дополнительного обслуживания:

- **BLND** — слабовидящие и слепые пассажиры, которые могут путешествовать в сопровождении собаки-поводыря или без нее.
- **DEAF** — тугоухие, глухие и глухонемые пассажиры.
- **DPNA** — пассажиры с расстройствами или задержками развития психики.
- **WCHR** — пассажиры, которые могут сами подниматься и спускаться по лестницам, а также передвигаться в салоне самолета, но нуждаются в инвалидном кресле или другом транспортном средстве для передвижения между самолетом и терминалом, по терминалу и между пунктами прибытия и выхода из аэропорта.
- **WCHS** — пассажиры, которые могут самостоятельно передвигаться в салоне самолета, но нуждаются в помощи для подъема и спуска по лестницам, а также в инвалидном кресле или другом транспортном средстве для передвижения между самолетом и терминалом, по терминалу и между пунктами прибытия и выхода из аэропорта.
- **WCHC** — полностью неподвижные пассажиры, которые могут передвигаться только в инвалидном кресле или на другом аналогичном транспортном средстве и нуждаются в постоянной помощи с момента прибытия в аэропорт и до размещения в салоне самолета, в том числе в специально приспособленных креслах.
- **MAAS** — пассажиры, которым требуется помощь, не включенные в другие категории.

Почему так важно сообщить авиакомпании о своих потребностях заранее?

Требования к выполнению полетов и авиационной безопасности на коммерческих рейсах ограничивают максимальное количество пассажиров с ограниченной подвижностью разных категорий, допустимое для каждого рейса. Если вам нужно внести изменения в дату вылета, также просим сообщить нам об этом как можно скорее, чтобы ваше место мог занять другой пассажир с ограниченной подвижностью.

Убедитесь в получении подтверждения в ответ на ваш запрос на особые услуги. Если вы заказываете особые услуги в аэропорту, подтверждение вам вышлет аэропорт. Если вы заказываете эти услуги через авиакомпанию Vueling, мы сами подтвердим вам заказ.

### **В аэропорту**

а) Куда обратиться

Настоятельно советуем прибыть в аэропорт за два часа до вылета рейса, потому что многочисленные аэропортовые процедуры связаны с определенным стрессом и всегда лучше иметь запас времени.

Как правило, в аэропортах есть специальные места встречи для пассажиров с ограниченной подвижностью, где можно связаться с обслуживающим персоналом, который даст вам необходимые указания. Если вы чувствуете себя не слишком уверенно, лучше всего вам будет воспользоваться этими местами встречи. Рекомендуем вам связаться с аэропортом, чтобы уточнить, где находятся эти места встречи и согласовать время встречи. Если время не согласовано, нужно прибыть в аэропорт не менее чем за два часа до времени вылета вашего рейса, указанного в расписании. Сообщите

дежурному о своем прибытии через переговорное устройство и подождите. Сотрудник аэропорта придет за вами.

Вы также можете подойти прямо к стойкам регистрации авиакомпании Vueling в аэропорту.

#### b) Регистрация и посадка

Персонал на стойке регистрации свяжется со службами аэропорта или укажет вам, куда обратиться. Дежурный сотрудник аэропорта окажет вам помощь и будет сопровождать вас на протяжении всего процесса регистрации, прохождения контроля безопасности и вплоть до момента, когда вы усядетесь на свое место в салоне самолета.

Если вы путешествуете в инвалидном кресле и не можете двигаться, учтите, что в некоторых аэропортах проводится особый досмотр на наличие металлов, через который должно будет пройти ваше кресло, и вам потребуется сопровождающий, потому что вам придется на время пересечь в другое кресло.

Во время посадки в самолет вас проводят до места в салоне. Пассажиры с ограниченной подвижностью первыми проходят на посадку и последними покидают самолет после приземления, чтобы испытывать как можно меньше неудобств при размещении в самолете.

#### c) На борту самолета

Важно помнить, что в салоне самолета невозможно доехать до санузла в инвалидном кресле. Поэтому, если вы не можете передвигаться самостоятельно, важно рассчитать время, которое вы проведете в полете, и во избежание неудобств побывать в туалете перед посадкой в самолет. Даже если вы испытываете проблемы с передвижением, но можете пройти до санузла самостоятельно, лучше побывать в туалете перед посадкой, чтобы избежать неудобств на борту.

Вам всегда будет выделено место у окна, и вы сможете полюбоваться красивыми видами с высоты птичьего полета.

Если вы пользуетесь надувной подушкой, рекомендуем вам сдуть ее перед взлетом во избежание повреждений из-за перепада давления.

#### d) Высадка из самолета

Персонал аэропорта поможет вам забрать багаж и проводит до нужного места на территории аэропорта.