



PODRÓŻ BEZ BARIER

Wszystkim pasażerom Alitalii, w każdej sytuacji, przysługuje jak najlepsza obsługa, zarówno na ziemi jak i w powietrzu. Zasada ta przyświecała Alitalii w trakcie opracowywania zestawu usług dla pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej lub z zaburzeniami sensorycznymi oraz dla osób wymagających opieki specjalnej.

Zasada ta uprawomocniła się wraz z wejściem w życie **Rozporządzenia UE nr 1107/2006** w sprawie osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą.

Najważniejsze rozwiązania prawne wprowadzone przez wspomniane rozporządzenie obejmują następujące zmiany:

- za udzielanie pomocy osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, w czasie wejścia na pokład, zejścia z pokładu oraz przemieszczania się po terenie lotniska, nie jest już odpowiedzialna linia lotnicza lecz organ zarządzający portem lotniczym;
- pasażerowie o ograniczonej sprawności ruchowej lub z zaburzeniami sensorycznymi powinni złożyć zapytanie o udzielenie pomocy na 48 godzin przed oficjalnym czasem odlotu, opublikowanym w rozkładzie lotów Alitalii lub w innych miejscach, w których linie lotnicze publikują zazwyczaj tego typu informacje;
- po otrzymaniu informacji zawierającej zapytanie pasażera, wysłane na co najmniej 48 godzin przed oficjalną godziną odlotu, linia lotnicza przekazuje organowi zarządzającemu portem lotniczym oraz innym zainteresowanym przewoźnikom (w ciągu 36 godzin) wszelkie niezbędne informacje;
- usługi naziemne zapewniane są pasażerom, którzy poinformowali linię lotniczą o swoich potrzebach, w momencie rezerwacji biletu.

Jest, więc, rzeczą ważną, by w biurze podróży lub w telefonicznym centrum obsługi uzyskać potwierdzenie o dostępności wymaganych usług już w momencie zakładania rezerwacji.

Alitalia, zgodnie z lokalnymi i międzynarodowymi przepisami prawa (włączając Okólnik ENAC GEN 02 z 8 lipca 2008) i w celu przedsięwzięcia wszelkich niezbędnych kroków dla zagwarantowania całkowitego bezpieczeństwa swoim pasażerom, określiła maksymalną liczbę zapytań o świadczenie usług na każdym rejsie. Z regulacjami tymi można zapoznać się na naszej stronie internetowej **www.alitalia.com** lub w najbliższym biurze Alitalii.

Podstawowe usługi świadczone na pokładzie:

Samoloty Alitalii są tak skonfigurowane, by wszyscy pasażerowie o ograniczonej sprawności ruchowej mogli bez problemu dotrzeć do swojego miejsca i w nim zasiąść.

Pasażerowie mogą podróżować z własnymi wózkami inwalidzkimi (elektrycznymi lub składanymi) i nadać je bezpłatnie jako bagaż, w czasie odprawy bagażowo-biletowej.

Wszystkie samoloty Alitalii oraz Alitalia Express są wyposażone w wózki inwalidzkie umożliwiające pasażerom poruszanie się na pokładzie. Dokonując rezerwacji z wyprzedzeniem i w zależności od dostępności miejsc w danym rejsie, psy-przewodnicy pasażerów niewidzących, mogą być bezpłatnie przewożone w luku bagażowym (w

klatce dostarczonej przez pasażera) lub w kabinie pasażerskiej, o ile pies ma założony kaganiec i jest trzymany na smyczy.

Aparatura tlenowa jest płatna i jest dostępna na żądanie.

Większość samolotów należących do floty Alitalii może przewozić na pokładzie nosze. Usługa ta świadczona jest na żądanie i jest odpłatna.

W celu zapewnienia właściwej obsługi oraz uniknięcia podczas lotu zakłóceń, Alitalia wymaga, by określona grupa pasażerów z ograniczoną sprawnością ruchową dostarczyła specjalną dokumentację w postaci formularza medycznego (MEDIF) zawierającego informacje na temat stanu zdrowia tych pasażerów oraz ich potrzeb. W niektórych przypadkach MEDIF może być podpisany tylko przez pasażera, zaś w pozostałych na formularzu, podpis powinien złożyć również lekarz pasażera, wydając tym samym zgodę na przelot.

Formularz powinien być wypełniony nie wcześniej niż na 7 dni przed odlotem. W pewnych przypadkach linia może zażądać, by pasażer odbywał podróż w asyście innej osoby.

Pasażerowie powinni uzyskać zgodę od lekarza prowadzącego i dostarczyć ją przewoźnikowi, w sytuacji, gdy:

- podczas przelotu wymagana jest aparatura tlenowa;
- podczas przelotu wymagane są nosze;
- jeżeli z powodu psychicznych lub fizycznych ograniczeń, pasażerowie nie są w stanie sami się o siebie zatroszczyć;
- jeżeli ich stan zdrowia wymaga, by dla zapewnienia im bezpiecznej podróży, niezbędna jest na pokładzie asysta medyczna;
- jeżeli pasażerki są w ciąży a poród ma nastąpić za co najmniej 4 tygodnie, lub gdy ich ciąża jest zagrożona.

Pasażerowie, którzy powinni podróżować z asystą:

- jeżeli nie są samowystarczalni;
- jeżeli są członkami grupy pasażerów podróżujących na wózkach inwalidzkich;
- jeżeli podróżują na noszach;
- jeżeli są głuchoniemi.

Opisane powyżej usługi to standardowe usługi Alitalii. Linia oferuje je pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej lub z zaburzeniami sensorycznymi oraz dla osób wymagających opieki specjalnej.

Niezależnie od powyższych procedur, na żądanie pasażerów, którzy z odpowiednim wyprzedzeniem określą swe szczególne, nieprzewidziane procedurami potrzeby, Alitalia, każdorazowo, dokona oceny poszczególnych przypadków medycznych.