

## Пассажиры с ограниченными возможностями (ПОВ)

	Внуково	Домодедово	Шереметьево
Контакты служб по сопровождению ПОВ	+7 (495) 436-61-89 <a href="mailto:care@vnukovo.ru">care@vnukovo.ru</a>	+7 (495) 504-02-48 +7 (495) 504-02-49	ООО «ШЕРАТОП» (услуги по сопровождению ПОВ) Терминалы В, С: +7 (926) 998-77-41 Терминал D: +7 (925) 251-61-91 Терминалы E, F: +7 (926) 998-77-42  <a href="mailto:callcenter@svo.aero">callcenter@svo.aero</a>
Информирование аэропорта, авиакомпании, агента по продаже билетов	Нужно забронировать свой полёт заранее (по крайней мере за 48 часов до отъезда) и точно описать аэропорту свои потребности (по телефону).  Или отправить на e-mail специальную форму, которую можно скачать по ссылке <a href="http://www.vnukovo.ru/media/for_passengers/accessibility/form_oomp.doc">http://www.vnukovo.ru/media/for_passengers/accessibility/form_oomp.doc</a>  Если вы летите трансфером или транзитом, вам также необходимо сообщить в аэропорт или авиакомпанию о том, что вам требуются услуги содействия.	При путешествии без сопровождения нужно обратиться в представительство авиакомпании, рейсом которой Вы вылетаете, и получить за 48 часов до вылета подтверждение о возможности посадки на борт.  При покупке авиабилета так же нужно сообщить, что Вы или сопровождаемый Вами пассажир относитесь к особой категории.	О необходимости специальных услуг следует сообщить Авиаперевозчику или Агенту по продаже билетов во время заказа авиабилетов, но не позднее, чем за 72 часа до вылета.  Можно заказать специальные услуги в аэропорту, заполнив и отправив заявку ( <a href="http://www.svo.aero/special-services/">http://www.svo.aero/special-services/</a> ). Заказ услуг возможен не позднее чем за 72 часа до вылета.  Также рекомендуется заранее, не позднее, чем за 3 суток, обратиться в аэропорт по адресу <a href="mailto:callcenter@svo.aero">callcenter@svo.aero</a> с целью уточнения информации, необходимой вам для планирования поездки.

	Внуково	Домодедово	Шереметьево
Решение о принятии ПОВ на борт в/с		<p>Решение о принятии к перевозке ПОВ принимается лечащим врачом или авиакомпанией с учетом ряда факторов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- состояние здоровья пассажира;</li> <li>- ограничение по количеству пассажиров особой категории на рейсе;</li> <li>- возможность обеспечения специальным оборудованием.</li> </ul>	<p>В соответствии со ст. 25 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» пассажиру необходимо согласовать с перевозчиком (авиакомпанией) перевозку:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— тяжелобольного пассажира;</li> <li>— больного на носилках;</li> <li>— пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего;</li> <li>— пассажира, лишенного зрения, с собакой-поводырем;</li> <li>— несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;</li> <li>— пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью).</li> </ul> <p>Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажиру, если физическое состояние пассажира угрожает безопасности полета или создает дискомфорт. За уточнениями нужно обращаться в свою авиакомпанию.</p>

	Внуково	Домодедово	Шереметьево
Регистрация, посадка на борт в/с, встреча	<p>Стойка обслуживания маломобильных пассажиров находится в левой части зоны вылета терминала А (второй этаж), к стойке от входа в терминал ведёт яркая жёлтая полоса на полу.</p> <p>В терминале сотрудник поможет пройти все предполетные и послеполетные процедуры, в том числе перенесёт багаж к стойке регистрации.</p> <p>По прибытию в аэропорт нужно связаться с сотрудниками аэропорта по телефону +7 (495) 436-61-89 и сообщите, где вы находитесь, чтобы они направили к вам агентов для оказания содействия.</p> <p>По прилёту в аэропорт вас встретят сотрудники отдела по организации обслуживания ПОВ, окажут содействие при высадке с борта воздушного судна, а также помогут получить багаж и при необходимости сопроводят вас до транспорта.</p>	<p>Обеспечение максимально быстрого и комфортного прохождения необходимых формальностей (регистрация, таможенный и пограничный контроль, содействие при получении и оформлении багажа), встреча клиентов по прибытию в аэропорт и сопровождая до посадки на борт воздушного судна, а также от борта по прилету.</p> <p>В 2012 году аэропортом были закуплены 4 современных амбулифта (Mercedes-Benz Atego). Амбулифты (машины для перевозки лиц с ограниченными физическими возможностями) оснащены полностью отапливаемыми кабинами. Новые модели амбулифтов позволяют доставлять маломобильных пассажиров на борт любых авиалайнеров, принимаемых Домодедово. Для Airbus A380 возможен доступ на нижнюю палубу.</p> <p>Также введены в эксплуатацию 2 новых микроавтобуса, оборудованных площадками с электроприводом для заезда пассажиров с ограниченными возможностями. Вместимость одного микроавтобуса — 5 полноценных подогреваемых посадочных мест, а также место с креплением для кресла-коляски.</p>	<p>Международный аэропорт Шереметьево совместно с партнерами предлагает ПОВ персональную помощь при нахождении в терминалах, посадке и высадке из самолета, а также во время полета.</p> <p>Для удобства пассажиров, которые не могут самостоятельно передвигаться, либо которым нужна медицинская помощь, предусмотрена возможность пройти таможенный, паспортный (для международных рейсов) и специальный контроль в медпунктах аэропорта, после чего на борт вас доставит амбулифт (специальный автомобиль с подъемной кабиной). При необходимости обеспечивается сопровождение квалифицированным медицинским работником.</p>

	Внуково	Домодедово	Шереметьево
Бесплатные услуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. инвалидное кресло-коляска для перемещения по терминалу и для посадки в самолёт;</li> <li>2. специально оборудованное место ожидания рядом со стойкой содействия ПОВ;</li> <li>3. доставка на борт воздушного судна с помощью специального транспорта (амбулаторного лифта) или санитарной машины скорой помощи;</li> <li>4. встреча ПОВ у транспорта;</li> <li>5. возможность воспользоваться видеосвязью с городской диспетчерской службой для ПОВ, сотрудники которой предоставят справочную информацию и при необходимости осуществят сурдоперевод в режиме реального времени.</li> </ol>	Услуги предоставляются аэропортом на безвозмездной основе.	<p>Услуги по багажному и транспортному обслуживанию для ПОВ бесплатны (бесплатно вам помогут перенести не более 2 мест багажа).</p> <p>Зал отдыха «Сириус» (см. описание в п. «Отдельный зал»)</p>

	Внуково	Домодедово	Шереметьево
Лифты / пандусы / пол / двери	<p>Для передвижения ПОВ терминал А аэропорта оборудован пандусами и специальными лифтами.</p> <p>Ширина кабины такого лифта 1,1 метра, глубина — 1,4 метра, а ширина дверного проема составляет 0,9 метра. В кабинах предусмотрены поручни, а кнопки вызова расположены на доступной для ПОВ высоте.</p> <p>В лифтах также предусмотрено дублирование надписей шрифтом Брайля и голосовое объявление остановок. Всего в терминале А построено 78 лифтов, 61 эскалатор и 38 траволаторов.</p> <p>На всей территории терминала реализована так называемая система «гладкий пол», позволяющая ПОВ свободно перемещаться.</p>	<p>Для удобства ПОВ созданы специальные пандусы.</p> <p>Центральная зона аэровокзала, а также зоны прилета и вылета международных и внутренних линий оборудованы просторными лифтами.</p> <p>Все входные группы аэропорта оборудованы специальными кнопками, при нажатии которых значительно замедляется движение двери для комфортного прохождения.</p>	<p>Для слепых и слабовидящих пассажиров входы в терминалы аэропорта оборудованы специальной тактильной плиткой, ведущей к интерактивной информационной стойке для вызова сопровождения и оказания содействия в прохождении предполетных формальностей.</p>

	Внуково	Домодедово	Шереметьево
Телефоны для пассажиров со сниженным слухом, слабовидящих и слепых		<p>В аэропорту Домодедово внедрена индукционная система, которая позволяет пассажирам со сниженным слухом слышать оповещения и объявления. Специальное оборудование установлено в основных зонах аэропорта: вылета и прилета международных и внутренних авиалиний, выдачи багажа, в общей зоне пассажирского терминала. Для удобства пассажиров в радиусе действия индукционного поля установлены соответствующие обозначения.</p>	<p>В терминалах аэропорта установлены специальные телефонные аппараты для слабослышащих пассажиров и гостей аэропорта. Преимуществом таких аппаратов является увеличенная громкость в трубке до 53 dB, совместимость со слуховым аппаратом, а также наличие клавиатуры оборудованной шрифтом Брайля, для возможности использования телефонных аппаратов слабовидящими и слепыми людьми.</p> <p>Телефонными аппаратами специального назначения можно воспользоваться:</p> <p>Терминал D информационная стойка ЗДРО;</p> <p>Терминал E информационная стойка, 2 этаж;</p> <p>Терминал E зона обслуживания трансферных пассажиров, 3 этаж ЗДРО;</p> <p>Терминал F информационная стойка, 2 этаж;</p> <p>Терминал F зона обслуживания трансферных пассажиров, 2 этаж ЗДРО.</p>

	Внуково	Домодедово	Шереметьево
Кресло-коляска	При необходимости предоставляется инвалидное кресло.	Для передвижения ПОВ по территории аэропорта, сотрудники Службы готовы предоставить им кресла-коляски: их в Домодедово 75 штук.	При необходимости предоставляется инвалидное кресло.
	<p>При путешествии в кресле-коляске необходимо учесть следующие правила перевозки опасных грузов ИАТА:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Кресло-коляска с электрическим приводом сдается в багаж, а аккумулятор отключается при прохождении регистрации;</li> <li>- Жидкостные батареи отсоединяются, упаковываются, и сдаются в багаж.</li> </ul>		
Собака-поводырь	При путешествии с собакой-поводырем нужно ознакомиться с нормами и правилами перевозки животных (ФАП 82 и правила ИАТА) и удостовериться, что у вас есть все необходимые документы.		
Электропоезда			<p>До аэропорта можно добраться на скоростной электричке.</p> <p>Компания «Аэроэкспресс» окажет помощь на всем пути от терминала выезда до терминала прибытия «Аэроэкспресс» в Шереметьево.</p> <p>Услуга «Персональный помощник» включает в себя комплексное обслуживание пассажира, который передвигается в инвалидной коляске. Чтобы воспользоваться данной услугой, пассажиру или его сопровождающему необходимо заранее позвонить в справочную службу компании «Аэроэкспресс» по телефону 8-800-700-33-77 и сообщить планируемое время отправления поезда до Шереметьево. Вагоны электропоездов оборудованы для перевозки пассажиров на инвалидном кресле.</p>

	Внуково	Домодедово	Шереметьево
Отдельный зал			<p>Зал отдыха «Сириус» расположен в зоне после паспортного контроля Терминала Е.</p> <p>Услугами зала могут воспользоваться пассажиры терминалов D,E,F, прошедшие все предполётные формальности или путешествующие транзитом.</p> <p>В зале отдыха «Сириус»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комната индивидуального сервиса с кнопкой вызова администратора и медицинской кушеткой;</li> <li>- Интернет-кафе с бесплатным Wi-Fi доступом и портативным устройством для чтения (для незрячих и слабовидящих людей);</li> <li>специально оборудованные санузлы;</li> <li>- комфортабельная зона отдыха с большим плазменным экраном;</li> <li>- зал со «звуковой панелью» (для пассажиров с нарушенной функцией слуха, пользующихся слуховыми аппаратами в режиме индукционной катушки «Т»).</li> </ul> <p>Услуги предоставляются бесплатно. Для того чтобы воспользоваться услугами зала обратитесь на стойку информации или к диспетчеру при регистрации.</p>



	Внуково	Домодедово	Шереметьево
Парковка		<p>Для ПОВ и сопровождающих их лиц, прибывающих в аэропорт на собственном автотранспорте, организовано 578 парковочных мест (10 % от общего количества).</p> <p>При необходимости пассажир может обратиться за помощью на парковке по телефону 8-916-509-52-93. Услуга предоставления парковочных мест бесплатна.</p> <p>Для этого необходимо предъявить на информационной стойке (в центре зала пассажирского терминала) удостоверение об инвалидности, документы на машину, справку ВТЭК, парковочный билет, полученный при въезде на парковку.</p>	<p>На всей территории Комплекса парковок, обслуживаемых ЗАО «БРК Инвест Лимитед» (привокзальные площади Терминалов F и E) и «ВИНСИ Парк Сервис РУС» (привокзальные площади Терминалов B, C, а также многоуровневый паркинг терминала C) действуют льготы для людей с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Получить право бесплатного пользования местами для парковки (согласно статье 15 Федерального Закона № 181) вы можете двумя способами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Заблаговременно позвонить в офис управления Комплексом, находящимся в здании «Аэроэкспресс» на 1-ом этаже, по телефону +7 (495) 988-04-48 (круглосуточно) и получить всю необходимую информацию. В случае с «ВИНСИ Парк Сервис РУС» по телефонам +7 (495) 229-34-68 или +7 (916) 500-15-56 (круглосуточно). Передать данные своего инвалидного удостоверения и свидетельства о регистрации транспорта. В таком случае оператор заранее подготовит все необходимые документы к вашему приезду.</li> <li>2. При въезде на территорию Комплекса вы получите паркинг-карту на въездной стойке шлагбаума, по имеющимся навигационным знакам, расположенным по всей территории, уточните где, на привокзальной площади вам</li> </ol>

			удобнее разместить свой транспорт (места для инвалидов имеют специальную разметку). При готовности к выезду с парковочной зоны, вы или сопровождающее вас лицо должны прийти в офис управления Комплексом, находящимся на 1-ом этаже здания «Аэроэкспресс» (в случае с «ВИНСИ Парк Сервис РУС» в офис управления паркингом, находящимся на 1-ом этаже многоуровневого паркинга), предъявить необходимые документы, с которых делается копия. После этого обнуляется парковочная карта бесплатного выезда и вы свободно выезжаете с территории парковок.
Прочее		Созданы специальные туалетные комнаты.  Точки общественного питания на территории Аэровокзального комплекса оборудованы кнопками вызова официанта/хостесс как в общей, так и в стерильных зонах.	
Правовая база, на которую дают ссылки сайты аэропортов		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Регламент ЕС № 1107/2006 от 5 июля 2006 г. о правах пассажиров-инвалидов и пассажиров с ограниченной подвижностью (<a href="#">HTML</a>, <a href="#">PDF</a>, <i>англ.яз.</i>)</li> <li>2. Руководство для лиц с ограниченными физическими возможностями, которые редко летают или летят в первый раз» Европейской конференции гражданской авиации. (<a href="#">2,6 MB</a>, <i>англ.яз.</i>)</li> <li>3. Федеральные Авиационные Правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (<a href="#">ФАП 82</a>)</li> <li>4. Правила ИАТА (<a href="#">HTML</a>, <i>англ.яз.</i>)</li> </ol>	