

Пассажиры с ограниченными возможностями (ПОВ)

	Внуково	Домодедово	Шереметьево
Контакты служб по сопровождению ПОВ	+7 (495) 436-61-89 care@vnukovo.ru	+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 callcenter@svo.aero
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 http://www.vnukovo.ru/media/for_passengers/accessibility/form_oomp.doc 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 (http://www.svo.aero/special-services/). 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 callcenter@svo.aero 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"> - состояние здоровья пассажира; - ограничение по количеству пассажиров особой категории на рейсе; - возможность обеспечения специальным оборудованием. 	<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"> — тяжелобольного пассажира; — больного на носилках; — пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего; — пассажира, лишенного зрения, с собакой-поводырем; — несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика; — пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью). <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"> 1. инвалидное кресло-коляска для перемещения по терминалу и для посадки в самолёт; 2. специально оборудованное место ожидания рядом со стойкой содействия ПОВ; 3. доставка на борт воздушного судна с помощью специального транспорта (амбулаторного лифта) или санитарной машины скорой помощи; 4. встреча ПОВ у транспорта; 5. возможность воспользоваться видеосвязью с городской диспетчерской службой для ПОВ, сотрудники которой предоставят справочную информацию и при необходимости осуществят сурдоперевод в режиме реального времени. 	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"> - Кресло-коляска с электрическим приводом сдается в багаж, а аккумулятор отключается при прохождении регистрации; - Жидкостные батареи отсоединяются, упаковываются, и сдаются в багаж. 		
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"> - комната индивидуального сервиса с кнопкой вызова администратора и медицинской кушеткой; - Интернет-кафе с бесплатным Wi-Fi доступом и портативным устройством для чтения (для незрячих и слабовидящих людей); специально оборудованные санузлы; - комфортабельная зона отдыха с большим плазменным экраном; - зал со «звуковой панелью» (для пассажиров с нарушенной функцией слуха, пользующихся слуховыми аппаратами в режиме индукционной катушки «Т»). <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"> 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. 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

			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"> 1. Регламент ЕС № 1107/2006 от 5 июля 2006 г. о правах пассажиров-инвалидов и пассажиров с ограниченной подвижностью (HTML, PDF, <i>англ.яз.</i>) 2. Руководство для лиц с ограниченными физическими возможностями, которые редко летают или летят в первый раз» Европейской конференции гражданской авиации. (2,6 MB, <i>англ.яз.</i>) 3. Федеральные Авиационные Правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (ФАП 82) 4. Правила ИАТА (HTML, <i>англ.яз.</i>) 	