

**ФРАПОРТ ТУИН СТАР ЕЪРПОРТ МЕНИДЖМЪНТ - АД  
ЛЕТИЩЕ ВАРНА**

**СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО  
на съдействието, което „Летище Варна” осигурява на  
лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при  
пътуването им с въздушен транспорт**

**QUALITY STANDARDS  
Ford assistance provided at Varna Airport to disabled  
persons and persons with reduced mobility (PRM) when  
travelling by air**

Фрапорт Туин Стар Еърпорт Мениджмънт - АД  
Летище Варна.

УТВЪРДИЛ:



.....  
**Димитър Костадинов**  
Директор Летище Варна

СЪГЛАСУВАЛ:



.....  
**Даниела Павлова**  
Зам. Директор Летище Варна

ИЗГОТВИЛ:



.....  
**Сияна Тинева**  
Началник отдел ПОК Летище Варна

## 1. Въведение

Регламент (ЕО) 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета (за краткост ЕО 1107) задължава всички европейски летища да предоставят специално съдействие на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност (за краткост PRM), при пътуването им с въздушен транспорт.

ЕО 1107, чл. 9, и Документ 30 на Европейската конференция по гражданска авиация (за краткост ЕКГА, Док.30 ), Част I, Раздел 5, анекс 5-С постановява, че всяко европейско летище трябва да установи стандарти за качество, в съответствие с които ще се осигурява съдействието на PRM.

„Летище Варна“, в качеството му на лицензиран летищен оператор, изготви

„Стандарти за качество на съдействието на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност при пътуването им с въздушен транспорт“ съвместно с Комитета на потребителите на летище Варна и с асоциациите на хора с увреждания в България.

Това съдействие се предоставя на PRM, използващи или имащи намерение да използват въздушен транспорт при заминаване от, трансфер през, или пристигане на летище Варна. То е в съответствие с ЕО 1107/2006 и ЕКГА, Док. 30, Част I, Раздел 5 и съответните анекси (A-I).

Съдействието на летище Варна се предоставя безплатно от отдел „Пътническо обслужване и карго“.

## 2. Определение

„Лице с увреждания“ или „лице с ограничена подвижност“ е всяко лице, което по време на ползване на транспорт е с ограничена подвижност поради някакво физическо увреждане (сензорно или локомоторно, трайно или временно), умствено увреждане или всяка друга причина за увреждане, или възраст, чието състояние изисква съответното внимание и приспособяване на обслужването, предоставяно на всички пътуващи, към специфичните нужди на такова лице.

## 3. Класификация на пътници с увреждания и с ограничена подвижност (PRM)

Съдействието се предоставя на следните категории пътници:

| Описание                                                                                | PRM код по IATA | Необходимо съдействие                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRM не е в състояние да ходи или стои, трябва да бъде превозен до мястото му в самолета | WCHC            | 2 пътнически асистенти, инвалидна количка и помощен стол за качване в самолета, амбулифт |

## 1. General

Regulation (EC) 1107/2006 of the European Parliament and the Council obliges all European airports to provide a special assistance to persons with disabilities and persons with reduced mobility (PRM), during their use of air transport.

EC Regulation 1107/2006, Article 9 and ECAC Doc. 30, Part I, section 5, Annex 5-C, 1. 'Code of Good conduct in ground handling for Persons with Reduced Mobility' states, that each European airport should develop Quality standards in accordance with which assistance to PRMs should be given.

Varna Airport, in its capacity of an airport operator has created "Quality standards for assistance provided at Varna Airport to disabled persons and persons with reduced mobility (PRM) when travelling by air" together with the airport Users' Committee and the Disability Forum in Bulgaria.

The above mentioned Standards are in accordance with EC Regulation 1107/2006, Annex 1 and ECAC Doc. 30, Part I, Section 5 and the annexes are applied to the assistance of disabled persons and persons with reduced mobility, using or intending to use passenger air services on departure from, transit through, or on arrival at Varna Airport.

Assistance to PRM comes under the responsibility of Varna Airport authority and is provided free of charge by the Passenger service and cargo department.

## 2. Definition

"Disabled person" or "person with reduced mobility" (PRM) means any person whose mobility when using transport is reduced due to any physical disability (sensory or locomotor, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or age, and whose situation needs appropriate attention and the adaptation to his or her particular needs of the service made available to all passengers.

## 3. Classification of PRM

Assistance is provided to the following passenger categories:

| Characteristics                                             | IATA PRM code | Assistance needed                               |
|-------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|
| PRM cannot walk or stand, must be carried to the cabin seat | WCHC          | 2 passenger assistants, an aisle chair Ambulift |

|                                                                                               |                  |                                                                    |                                                                          |                  |                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| PRM не може да се качи/слезе по стълбата на самолета, но може да се придвижи вътре в самолета | <i>WCHS</i>      | 1 пътнически асистент, инвалидна количка до/от самолета, амбулифт  | PRM cannot ascend/descend steps, but is able to move inside the aircraft | <i>WCHS</i>      | 1 passenger assistant, wheelchair to/from aircraft, Ambulift                  |
| PRM не може да извърви дълга дистанция, но може да се качи/слезе по стълбата на самолета      | <i>WCHR</i>      | 1 пътнически асистент, инвалидна количка до/от изхода към самолета | PRM cannot walk long distances but can walk up and down steps            | <i>WCHR</i>      | 1 passenger assistant, wheelchair can be used to/from gate or aircraft steps. |
| Незрящ пътник                                                                                 | <i>BLND</i>      | 1 пътнически асистент                                              | Passenger with vision impairment                                         | <i>BLND</i>      | 1 passenger assistant                                                         |
| Пътник с увреден слух                                                                         | <i>DEAF</i>      | 1 пътнически асистент - само при изрично поискано съдействие       | Passenger with hearing impairment                                        | <i>DEAF</i>      | 1 passenger assistant (only if they expressly request assistance)             |
| Незрящ и с увреден слух пътник                                                                | <i>BLND/DEAF</i> | 1 пътнически асистент                                              | Passenger with vision and hearing impairments                            | <i>BLND/DEAF</i> | 1 passenger assistant                                                         |
| Пътник с умствени или интелектуални затруднения                                               | <i>DPNA</i>      | 1 пътнически асистент - само при изрично поискано съдействие       | Passenger with intellectual or developmental disability                  | <i>DPNA</i>      | 1 passenger assistant (only if they expressly request assistance)             |

#### 4. Пътници с код MEDA и STCR

Пътници с код MEDA и STCR не са PRM-категории (Резолюция 700 на ИАТА).

**MEDA:** Медицински случаи, в които, за да пътуват, пътниците трябва да получат разрешение от превозвача. „Летище Варна“ предоставя съдействие на тази категория пътници, ако е необходима инвалидна количка.

**STCR:** Пътник на носилка. Медицински случаи, в които, за да пътуват, пътниците трябва да получат разрешение от превозвача. Задължение на превозвача е да се погрижи за осигуряване на временен достъп до самолета на линейката и придружаващите я медицински лица на медицинското заведение. Отговорност на медицинските лица е настаняването/ свалянето на пътника в/от самолета. Летище Варна единствено осигурява амбулифт за вертикално вдигане/сваляне на/от самолета. Авиокомпанията трябва да уведоми Летище Варна за необходимостта от амбулифт поне 24 ч. предварително.

#### 4. MEDA and STCR cases

Passengers with IATA code MEDA and STCR are not PRM assistances (IATA Resolution 700).

**MEDA:** Medical cases, for which in order to fly, passengers need to get permission from the air carrier. Varna Airport provides assistance to this category of passengers only in case when wheelchair assistance (transfer) is needed.

**STCR:** Passenger on a stretcher. Medical cases, for which in order to fly, passengers need permission from the air carrier. The airline is responsible for getting an access to the aircraft both for the medical staff and the ambulance of the medical institution. The handling (physical carry) of a passenger on a stretcher is given by the medical staff. Varna Airport only provides an Ambulift/highloader for embarking/disembarking (vertical transportation). The airline has to prenotify Varna Airport about the ambulift 24hrs before the need.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>5. Процедура по предварително уведомяване за нуждата от съдействие</b></p> <p>С оглед планиране на персонала и осигуряване на своевременна качествена услуга, за Летище Варна е много важно да получи предварителна информация за нуждата от съдействие.</p> <p>Позовавайки се на ЕО 1107, PRM трябва да информират своята пътническа агенция или авиокомпания за нуждата от съдействие най-малко 48 часа преди публикувания час на заминаване и тази информация следва да бъде предадена на летище Варна най-малко 36 часа преди публикувания час на заминаване.</p> <p>Уведомлението трябва да съдържа следната информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- име на пътника;</li> <li>- дата на заминаване и номер на полета;</li> <li>- съответния IATA PRM-код</li> </ul> <p>Ако PRM пропусне да заяви нужното му съдействие предварително, „Летище Варна“ ще положи всички усилия да осигури такова съдействие в съответствие с качествените стандарти по този документ.</p> <p><b>6. Пунктове на пристигане и заминаване</b></p> <p>6.1. Пристигане на летище Варна за излитане:<br/>Специално обозначени колонки с интерком връзка за уведомяване на PRM - звеното, намиращи се на следните места:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отвън пред салон „Заминаване“</li> <li>- в салон Заминаване на гише „Информация“;</li> <li>- чекин-гише за съответния полет;</li> </ul> <p>6.2. Отпътуване от летище Варна след кацане:<br/>Според индивидуалните нужди на PRM, съдействието след кацане приключва на следните места:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- салон за посрещане;</li> <li>- автобусна спирка;</li> <li>- таксиметрова стоянка;</li> <li>- обществен паркинг;</li> </ul> <p><b>7. Описание на съдействието</b></p> <p>„Летище Варна“ предлага следното съдействие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- асистиране от определените пунктове за пристигане/заминаване (обществена зона) до чекин гишетото;</li> <li>- асистиране при регистрация за полета; асистиране при проверка по сигурност;</li> <li>- асистиране при митническа и паспортна проверка;</li> <li>- асистиране в терминалната сграда до изхода за съответния полет;</li> <li>- асистиране при качване/сваляне от самолета (от/до седалката на самолета при необходимост);</li> <li>- асистиране в зоната за получаване на багаж (подпомагане на пътника с неговия багаж);</li> <li>- асистиране в зоната за рекламация на багаж (при необходимост);</li> </ul> | <p><b>5. PRM assistance pre-notification</b></p> <p>For the purpose of staff planning and delivering an on-time assistance to PRMs, it's essential that Varna Airport is pre-notified. Thus Varna Airport will guarantee the required assistance.</p> <p>In accordance with EC Regulation 1107/2006, PRMs have to inform their travel agency or airline for their particular need for assistance at least 48 hours before the published time of departure (STD) and this information should be correctly (via SITA PAL/CAL messages) passed to Varna Airport at least 36 hours prior to the published departure time.</p> <p>Pre-notification should include the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Passenger's name;</li> <li>- Date and flight number;</li> <li>- Relevant IATA PRM assistance code.</li> </ul> <p>If the PRM fails to request assistance in advance, Varna Airport management will make all reasonable efforts to provide the assistance needed according to the quality standards set in this document.</p> <p><b>6. Pick-up points</b></p> <p>6.1. On departure;<br/>Clearly signed pick-up points with intercom for announcing the PRM staff:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- outside Departure hall</li> <li>- inside at the information desk;</li> <li>- Check-in desk for the relevant flight.</li> </ul> <p>6.2. Upon arrival:<br/>Based on the request of the PRM, the assistance will be provided till the following spots:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrival hall;</li> <li>- Bus stop;</li> <li>- Taxi stand;</li> <li>- Public parking;</li> </ul> <p><b>7. Description of assistance</b></p> <p>Varna Airport provides the following assistance to PRMs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistance from pick-up points to check-in counter;</li> <li>- Assistance at check-in counter;</li> <li>- Assistance with security procedures;</li> <li>- Assistance with customs and emigration procedures;</li> <li>- Assistance through the terminal to the departure gate;</li> <li>- Assistance during boarding/disembarking the aircraft (to/from the aircraft seat, if necessary);</li> <li>- Assistance at the luggage belt (assistance with all PRM passenger luggage);</li> </ul> <p>- Assistance at Lost and found counter, if necessary;</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- асистиране от зоната за получаване на багаж до определените пунктове за отпътуване от летище Варна след кацане;</li> <li>- асистиране при транзитни полети, както от страна „земя“, така и от страна „въздух“;</li> <li>- осигуряване (при желание) на инвалидна количка без асистент;</li> </ul> <p>Горесъобщеното съдействие се предоставя при спазване на следните правила и условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Съдействието при заминаване ще бъде гарантирано само в случай, че пътникът се яви на определеното място на летището не по-късно от един час преди публикувания час на заминаване. Ако това време не се спазва, „Летище Варна“ ще положи всички разумни усилия да осигури възможност на PRM да се качи на самолета, като крайното решение за това е на отговорния превозвач.</li> <li>• Всеки PRM има право на съдействие без прекъсване на услугата и без предаване от ръка на ръка.</li> <li>• PRM ще бъдат качвани на борда преди всички останали пътници (при заминаване) и ще бъдат сваляни от борда, след като всички пътници са напуснали самолета (при пристигане). Изключения се правят в случай, че пътникът се яви в последния момент, по изрично искане на авиокомпанията или при очевидна оперативна необходимост.</li> <li>• В случай, че PRM пътува със собствена инвалидна количка (механична или електрическа), „Летище Варна“ ще предостави на PRM възможност да я използва възможно най-дълго - при заминаване до вратата на самолета, а при пристигане да я получи на вратата на самолета (съгласно утвърдена Процедура).</li> <li>• Батерията и управлението на инвалидната количка трябва да бъдат защитени от некомпетентна намеса. Задължение за това има авиокомпанията/наземният оператор, тъй като ЕО 1107/2006 не променя разпределянето на отговорностите между летищния оператор и авиокомпанията. Инвалидна количка без PRM се счита за багаж.</li> <li>• Последно решение относно безопасността за превоз на такова оборудване (дали то е опасен товар или размерът на самолета позволява) е от компетенцията на авиокомпанията. При отказ за превоз, авиокомпанията трябва да документира причината за този отказ. PRM трябва да получи в писмена форма детайлно и достъпно обяснение за това.</li> <li>• Авиокомпанията и техните агенти са отговорни в случай на повреда на средствата за придвижване на PRM, в съответствие с международното, европейското и национално законодателство.</li> <li>• В случай, че PRM пътува с признато асистиращо куче, то ще бъде обслужено в съответствие с правилата за превоз на авиокомпанията.</li> <li>• Ръчно качване/сваляне на PRM на/от самолета не се допуска, с изключение на случаите на форсмажорни обстоятелства.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistance from the baggage hall to a designated point;</li> <li>- Assistance with connecting flights when in transit (airside and landside);</li> <li>- Providing a supplementary wheelchair, if required;</li> </ul> <p>The above assistance is provided subject to the following conditions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance at departure will be guaranteed only if the PRM arrives at the pick-up points not later than one hour before the published departure time (STD). If this time is not observed Varna Airport will make all reasonable efforts to assist the PRM board the flight in time, but the final decision is of the responsible carrier.</li> <li>• Every PRM is entitled to a seamless service, this means without handover and interruption of service.</li> <li>• PRMs shall be boarded prior to all other passengers on departure and, on arrival, shall be disembarked after all other passengers. Exceptions will be made if the PRM was announced at the last moment or at the request of the airline or at apparent operational necessity.</li> <li>• In case a PRM travels in his own wheelchair (manually operated or electrical), Varna Airport will guarantee the comfort of the PRM by letting him use his personal wheelchair as long as possible - on departure till the moment of pre-boarding, on arrival by presenting the personal wheelchair at the door of the aircraft (according to approved Procedure).</li> <li>• The wheelchair battery and its controls must be protected from inadvertent operation. This is the task of airline or GH staff, as EC Regulation 1107/2006 does not change the distribution of the tasks of liability in between airport and airline. Empty wheelchair is considered as baggage.</li> <li>• The final safety decision on whether such equipment can be carried (DGR issues or physically the size of an aircraft) is a matter for the air carrier. Where carriage is refused an air carrier should record details as to the reason for that refusal. A detailed written and accessible explanation should be provided to PRM.</li> <li>• Air carriers and their agents remain liable in case of damage to mobility equipment in accordance with International, EU and national law.</li> <li>• In case the PRM travels with a recognized assistance dog, it will be handled in accordance with the rules for carriage of the airline.</li> <li>• Manual lifting of a PRM (WCHS, WCHC) when boarding/disembarking of the aircraft is forbidden, except in cases of force majeure/emergency.</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>8. Време за реакция</b></p> <p>8.1. Заминаващи пътници</p> <p>8.1.1. Средно време за изчакване на PRM с предварителна заявка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- за 80% от пътниците - не повече от 5 мин</li> <li>- за 100% от пътниците - не повече от 10 мин</li> </ul> <p>8.1.2. Средно време за изчакване на PRM без предварителна заявка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- за 80% от пътниците - не повече от 15 мин</li> <li>- за 100% от пътниците - не повече от 20 мин</li> </ul> <p>8.2. Пристигащи пътници</p> <p>8.2.1. Средно време за изчакване на PRM с предварителна заявка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% в часа на установяване на самолета на стоянка</li> </ul> <p>8.2.2. Средно време за изчакване на PRM без предварителна заявка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- за 80% от пътниците - не повече от 10 мин от установяване на самолета на стоянка</li> <li>- за 100% от пътниците - не повече от 15 мин от установяване на самолета на стоянка.</li> </ul> <p><b>9. Обучение на персонала</b></p> <p>Обучение в съответствие с изискванията на ЕО 1107, ЕКГА Док. 30, Част I, Раздел 5, Анекс G:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обучение на PRM-персонала, пряко обслужващ пътници с увреждания и с ограничена подвижност - основен курс при първоначално постъпване на работа, ежегодни опреснителни курсове.</li> <li>• Обучение на целия летищен персонал в пряк контакт с пътуващите (чек-ин агенти, служители по обработка на изгубени багажи, информационни гишета, служители на Гранична полиция и Митница, служител по сигурността, служители в търговски обекти и бизнес-салони) - основен курс при първоначално постъпване на работа, опреснителни курсове веднъж на всеки две години.</li> </ul> <p><b>10. Оборудване</b></p> <p>Летище Варна се задължава да осигури специализирано оборудване в съответствие с препоръките на ЕКГА Док.30, Част 1, Раздел 5, Анекс D.</p> <p>Списък на специализираното оборудване на летище Варна към 2020г.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Специализирани повдигащи автомобили (амбулифт) – 3бр.</li> <li>2. Инвалидни колички – 33бр.</li> <li>3. Помощен стол за борда на самолета – 2бр.</li> </ol> <p>Съгласно ЕО 1107, Анекс 1, Летище Варна се задължава, в случай на повредено или загубено оборудване на PRM, временно да му се осигури такова срещу приемо-предавателен протокол.</p> | <p><b>8. Response time</b></p> <p>8.1. Departing Passengers</p> <p>8.1.1. Pre-booked PRM average waiting time</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- For 80% -not more than 5 min</li> <li>- For 100% - not more than 10 min</li> </ul> <p>8.1.2. Non pre-booked PRM average waiting time</p> <p>For 80% -not more than 15 min<br/>For 100% -not more than 20 min</p> <p>8.2. Arriving Passengers</p> <p>8.2.1. Pre-booked PRM average waiting time</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% on arrival</li> </ul> <p>8.2.2. Non pre-booked PRM average waiting time</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- For 80% - not more than 15 min of "on chocks"</li> <li>- For 100% - not more than 25 min</li> </ul> <p><b>9. Training of staff</b></p> <p>In accordance with EC Regulation 1107/2006 and EC AC Doc 30, Part I, Section 5, Annex 5-G, Varna Airport is providing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Training of PRM staff - initial training for newly appointed staff upon beginning and refresher training on a yearly basis.</li> <li>• Training of airport staff who is in direct contact with the travelling public (e.g. Check-in agents, Lost and Found agents, Information desk staff, Border police, Customs, Security, Retailers, Business lounges) - basic training and refresher training every two years.</li> </ul> <p><b>10. Equipment</b></p> <p>Varna Airport engages that all equipment for PRM assistance will be compliant with the recommendations of ECAC Doc. 30, Part I, Section 5, Annex D</p> <p>List of specialized equipment in 2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambulift – 3 vehicles</li> <li>2. Wheelchairs – 33 units</li> <li>3. Aisle chairs – 2 units</li> </ol> <p>According to EC Regulation 1107/2006, Annex 1, Varna Airport will provide temporary replacement of damaged or lost personal wheelchair of a PRM.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>11. Процедура по подаване на жалби</b><br/>Жалби и препоръки по отношение на PRM-обслужването се получават чрез писмо до Изпълнителния директор и/или чрез публичния имейл-адрес на сайта на дружеството.<br/>Те се процедират съгласно вътрешни правила на Летище Варна за обработка на постъпили жалби, сигнали и коментари на граждани. В рамките на следващите 5 работни дни ще бъде направено пълно разследване, а в рамките на 1 месец ще бъде подготвен отговор на жалбата.</p> <p><b>12. Мониторинг на качеството на изпълнение</b><br/>12.1. Контрол на качеството на съдействие на PRM<br/>Летище Варна използва следните инструменти за контрол на качеството на PRM-съдействие:<br/>- вътрешен мониторинг на обслужването;<br/>- външни одити.<br/>12.2. Контрол на качеството на наземното обслужване на средствата за придвижване на PRM<br/>Съгласно ЕО 1107 и Ръководство за приложението му SWD 171, Q17 (b) летищните оператори са задължени да осъществяват контрол върху наземното обслужване на средствата за придвижване на PRM.</p> <p><b>ОПЕРАТИВНИ КОНТАКТИ</b><br/>• SITA: VARKKXH - за PAL/CAL/PSM съобщения<br/>• E-mail: <a href="mailto:check-in@varna-airport.bg">check-in@varna-airport.bg</a><br/>• Tel: +359 52 573 440</p> | <p><b>11. Complaints handling</b><br/>All complaints or suggestions concerning PRM assistance should be sent in writing via the satisfaction form, by post or via public e-mail on Varna Airport website.<br/>They are processed in accordance with Varna Airport Internal rules for passenger complaints and comments. A thorough investigation will follow within the next 5 (five) working days. The complaint should be fully responded in one month.</p> <p><b>12. Monitoring of performance.</b><br/>12.1. Quality control of assistance to PRMs.<br/>Varna Airport will use the following tools for quality performance control:<br/>• Internal monitoring;<br/>• External audits.<br/>12.2. Quality control of handling of mobility equipment.<br/>According to EC Regulation 1107/2006 and Interpretative Guidelines SWD 171, Q17 (b) the airport operator has an obligation to ensure that ground handling of PRM's mobility equipment is correctly managed and should be active in its organisation and supervision.</p> <p><b>OPERATIONAL CONTACTS</b><br/>• SITA: VARKKXH - for PAL/CAL/PSM messages<br/>• E-mail: <a href="mailto:check-in@varna-airport.bg">check-in@varna-airport.bg</a><br/>• Tel: +359 52 573 440</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|