



KVALITETSNORMER FÖR HJÄLP TILL FUNKTIONSHINDRADE PERSONER OCH PERSONER MED NEDSATT RÖRLIGHET

Gäller från och med 1 juni 2016
tills ändringar införts

1. Tillämpningsområde. Allmänna bestämmelser.

- 1.1. De här kvalitetsnormerna för hjälp till funktionshindrade personer och personer med nedsatt rörlighet [vidare kallade „**Normerna**”] utgör en integrerad del av allmänna villkor för sjötransport av passagerare och deras bagage [vidare kallade „**Villkor**”], och avtal som ingåtts under normernas giltighetsperiod.
- 1.2. För begrepp som används i normerna gäller den tolkning som de fått i villkoren.
- 1.3. Normerna upprättas i syfte att genomföra bestämmelserna i Europaparlamentets och (EU-) rådets förordning nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om rättigheter för passagerare som reser till sjöss och på inre vattenvägar samt utgör en ändring av (EU:s) förordning nr 2006/2004 (EUT L 2010.334.1 med senare ändringar).
- 1.4. Normerna definierar den minimala omfattningen för den hjälp färjeoperatören ger funktionshindrade personer samt personer med nedsatt rörlighet [vidare kallade „**Funktionshindrade personer**”] ombord under resan samt vid ombordstigning och avstigning.
- 1.5. Färjeoperatören tillhandahåller tjänster till funktionshindrade personer enligt de regler som fastställts i Villkoren, med beaktande av nedanstående bestämmelser.
- 1.6. Den funktionshindrade personen eller den person som gör bokningen i dennes namn informerar färjeoperatören om den berörda personens hälsosituation och särskilda behov i samband med tillhandahållande av tjänster på ett sätt som anges i villkoren. Den funktionshindrade personen eller den person som gör bokningen i dennes namn är i synnerhet skyldig att ge färjeoperatören den ovannämnda informationen minst 48 timmar före resan.
- 1.7. Färjeoperatören tillåter inte diskriminering av funktionshindrade personer under resan.
- 1.8. Färjeoperatören debiterar den funktionshindrade personen inte några extra avgifter för den tillhandahållna hjälpen.

2. Hjälp med ombordstigning och avstigning

- 2.1. Funktionshindrade personer informerar färjeoperatören i biljettkassan om sin ankomst till färjeterminalen.
- 2.2. Om en funktionshindrad person stiger ombord till fots garanterar färjeoperatören att någon från färjans besättningspersonal hjälper honom/henne med att komma fram till ingången, transportera bagage och utrustning för funktionshindrade, stiga ombord och komma fram till hytten. På samma sätt hjälper färjans personal den funktionshindrade personen att stiga av från färjan.
- 2.3. Om en funktionshindrad person kommer till färjan med egen bil informerar han/hon om detta i den lämpliga kassan vid biljettinköp/utbyte av biljettkupong.
- 2.4. Efter att färjeoperatören har fått den information som nämns i det föregående stycket parkeras den funktionshindrade personens bil ombord på ett ställe som motsvarar hans/hennes behov, i synnerhet med avseende på avstånd från hissen och restid. När bilen har tagits ombord vidtar färjepersonalen de nödvändiga hjälpåtgärder som avtalats med den funktionshindrade personen vad gäller transport av bagage, förflyttning till hissen, receptionen, hytten osv.
- 2.5. Färjepersonalens hjälp som nämnts i föreskrifterna ovan omfattar inte lyftning och bärande av funktionshindrade personer.
- 2.6. Vid ombordstigning och avstigning från färjan har funktionshindrade personer garanterad tillgång till utrustning som de behöver för att förflytta sig, bl a hissar, rullstolar eller rulltrappor.
- 2.7. I fall den nödvändiga utrustningen går sönder eller förlorad möjliggör färjeoperatören den funktionshindrade personen användning av alternativ utrustning.
- 2.8. I fall en funktionshindrad person får hjälp av sin ledsagare vid ombordstigning och avstigning möjliggör färjepersonalen ledsagaren att stiga ombord och ge den funktionshindrade personen det stöd han/hon behöver.
- 2.9. Nödvändig information för funktionshindrade personer beträffande ombordstigning och avstigning från färjan publiceras på färjeoperatörens webbplats samt i form av en annons i hamnterminalens kassa. All nödvändig information ges även muntligen av färjans besättningspersonal.

3. Assistans ombord.

- 3.1. Under resan tillhandahåller färjans personal den funktionshindrade personen all nödvändig hjälp, särskilt med att förflytta sig till/från hytten samt (om så önskas) inom passagerarutrymmet (toaletter, restauranger, cafeterier, butiker, casinon, barer osv.)
- 3.2. Samtliga service- och försäljningsställen inklusive restauranger samt andra tjänster som erbjuds ombord är tillgängliga för funktionshindrade personer.
- 3.3. Färjeoperatören garanterar funktionshindrade personer hytter anpassade till deras behov, med förbehåll för eventuella tillgänglighetsbegränsningar. Hytter avsedda för funktionshindrade personer är placerade så nära hissar och receptionen som möjligt samt utrustade med lämplig signalering för funktionshindrade personer.
- 3.4. Om en funktionshindrad person har en ledsagare som hjälper honom/henne under resan garanterar färjeoperatören att de placeras i samma hytt eller i hytter som ligger så nära varandra som möjligt.
- 3.5. Alla väsentliga uppgifter beträffande reserutten finns tillgängliga i hamnterminalens biljettkassa samt i färjans reception. All väsentlig information ges även muntligen av färjans besättningspersonal.
- 3.6. Om en funktionshindrad person önskar sig kan bagaget förvaras i det avsedda bagageutrymmet.
- 3.7. Färjeoperatören tillåter transport av medicinsk utrustning och utrustning som behövs för att en funktionshindrad person ska kunna förflytta sig. Färjeoperatörens personal hjälper även funktionshindrade passagerare med lagring och användning av utrustning som de behöver för att förflytta sig, inklusive rullstolar med eldrift.
- 3.8. Om en funktionshindrad person åtföljs av en assistanshund debiteras ingen avgift för hundens placering i passagerarhytten tillsammans med den funktionshindrade personen. Färjeoperatören garanterar öppna ställen ombord dit man kan gå ut med hunden. Vid behov ger färjans personal den funktionshindrade personen den hjälp som behövs för att ta hand om hunden.
- 3.9. I nödsituation eller vid behov av evakuering hjälper besättningspersonalen i första hand funktionshindrade personer. De får hjälp med att ta på sig en flytväst samt under hela evakueringen.

4. Standarder för hjälp till funktionshindrade personer

- 4.1. Normerna definierar den minimala omfattningen för den hjälp färjeoperatören åtar sig att ge funktionshindrade personer. Färjeoperatören vidtar ständiga åtgärder för att höja kvaliteten på hjälpen i fråga.
- 4.2. Färjeoperatören genomför regelbundna bedömningar av kvaliteten på den hjälp som tillhandahålls funktionshindrade personer för att övervaka efterlevnaden av standarderna samt kontinuerligt förbättra servicenivån. Bedömningarna baserar sig i synnerhet på:
 - 1) ett register över service till funktionshindrade passagerare;
 - 2) ett register över erhållna klagomål på service till funktionshindrade passagerare;
 - 3) ständig kontakt med institutioner som arbetar med frågor rörande funktionshindrade personer;
 - 4) undersökning av kundnöjdhet via enkäter;
- 4.3. För att säkerställa bästa möjliga service och hjälp till funktionshindrade personer anordnar färjeoperatören utbildningskurser för sina anställda beträffande hur man tillgodoser behoven hos personer med olika typer av funktionsnedsättningar eller rörelsebegränsningar, hur viktigt det är att vara medveten om funktionshinder samt säkerställa likabehandling av funktionshindrade personer. De ovannämnda utbildningskurserna omfattar samtliga anställda som har kontakt med passagerare vid bokning och biljettförsäljning samt all färjepersonal.
- 4.4. Eventuella synpunkter och klagomål rörande de tjänster som tillhandahålls, inklusive hjälp till funktionshindrade personer bör riktas till färjeoperatörens e-postadress: promy@unityline.pl.
- 4.5. Om en funktionshindrad person är övertygad om att det i samband med tillhandahållande av färjeoperatörens tjänster har skett en överträdelse av lagen, särskilt förordning nr 1177/2010, bör han eller hon rikta klagomålet till behöriga myndigheter, dvs. Havsmyndigheten [Urząd Morski] i Szczecin eller Konsumentverket i Karlstad (beroende på i vilket land avresehamnen ligger).