

Standarde de calitate cu privire la asistența persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă

R.A. Aeroportul „Ștefan cel Mare-Suceava” furnizează servicii pentru pasagerii PRM în conformitate cu nivelul specificat în ECAC Doc. 30 – Secțiunea 5 – „Codul de conduită în manipularea la sol pentru Persoanele cu Mobilitate Redusă”.

Pasagerii PRM înregistrați la plecare (compania aeriană notificată cu 48 de ore în avans)

După sosirea la locul de întâlnire și anunțarea acestui lucru:

- 80% dintre pasagerii PRM nu ar trebui să aștepte mai mult de 10 minute până să primească asistență;
- 90% nu ar trebui să aștepte mai mult de 15 minute;
- 100% nu ar trebui să aștepte mai mult de 20 minute.

Pasagerii PRM neînregistrați la plecare (fără informarea companiei aeriene în avans)

După sosirea la locul de întâlnire și anunțarea acestui lucru:

- 80% dintre pasagerii PRM nu ar trebui să aștepte mai mult de 15 minute până să primească asistență;
- 90% nu ar trebui să aștepte mai mult de 20 minute;
- 100% nu ar trebui să aștepte mai mult de 30 minute.

Pasagerii PRM înregistrați la sosire

Asistenta trebuie să fie disponibilă la poarta de sosire sau la aeronavă:

- 80% dintre pasagerii PRM să nu aștepte mai mult de 5 minute după ce ceilalți pasageri au fost debarcați;
- 90% până la 10 minute;
- 100% până la 15 minute.

Pasagerii PRM neînregistrați la sosire

Asistenta trebuie să fie disponibilă la poarta de sosire sau la aeronavă:

- 80% dintre pasagerii PRM să nu aștepte mai mult de 10 minute după ce ceilalți pasageri au fost debarcați;
- 90% până la 15 minute;
- 100% până la 20 minute.

Dacă pasagerul cu dizabilități este nemulțumit cu privire la modul în care se aplică reglementările Regulamentului (CE) 1107/2006 la Aeroportul Suceava, va depune o plângere la registratura aeroportului. Această plângere va fi analizată conform procedurilor interne ale aeroportului, iar soluționarea va fi adusă la cunoștința pasagerului PMR, în cel mai scurt timp posibil.

Reclamațiile, aprecierile, sugestiile și recomandările pot fi depuse la registratura aeroportului sau trimise prin poștă, fax sau e-mail la următoarele date de contact.

Adresă: Strada Aeroportului, nr. 1, oraș Salcea, județul Suceava.

E-mail: office@aeroportsuceava.ro

Fax: 0230/ 529 621