

AKCINĖS BENDROVĖS „SMILTYNĖS PERKĖLA“

PAGALBOS KOKYBĖS STANDARTAS

Atsižvelgiant į tai, kad visiems neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims privalo būti sudarytos sąlygos gauti pagalbą, nurodytą 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (toliau – Reglamentas Nr. 1177/2010), taikomi šie Pagalbos kokybės standartai.

„Neįgalusis“ ar „riboto judumo asmuo“ – asmuo, kurio judumas naudojantis transportu yra ribotas dėl bet kokios fizinės negalios (jutiminės arba judėjimo, nuolatinės arba laikinos), intelekto negalios arba sutrikimo ar bet kurios kitos negalios arba amžiaus ir kuriam dėl jo būklės reikia atitinkamo dėmesio, o paslaugas, teikiamas visiems keleiviams, reikia pritaikyti prie jo specialių poreikių.

1. Bendrovė negali atsisakyti rezervuoti, išduoti ar kitaip suteikti bilietą arba įlaipinti asmenis būtent dėl negalios arba riboto judumo, išskyrus atvejus kai tai daroma dėl saugos reikalavimų užtikrinimo.

2. Bilietai neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims siūlomi be papildomo mokesčio ir tokiais pačiomis sąlygomis kaip ir kitiems keleiviams.

3. Vežėjas atitinkamose savo kompetencijos srityse teikia pagalbą neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims: įlipti į keltą ar išlipti iš jo, įkelti ar iškelti bagažą, suteikia palydą pro turniketų ar į neįgaliesiems pritaikytą tualetą. Keltuose įrengta garsinių pranešimų sistema, kuri informuoja keleivius apie išvykimą/atvykimą, bei kitą svarbią informaciją.

4. Pagalba neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims teikiama įvykdžius abi sąlygas:

a) vežėjui pranešama apie tai, kad asmeniui reikės tokios pagalbos, likus ne mažiau kaip 3 valandoms iki to laiko, kai reikės suteikti pagalbą, nebent keleivis ir vežėjas susitartų dėl trumpesnio pranešimo laikotarpio;

b) neįgalusis ar riboto judumo asmuo atvyksta į uostą arba nustatytą vietą, kaip nurodyta 6 punkte.

5. Jei pranešimas apie pagalbos poreikį nepateiktas, Bendrovė deda visas įmanomas pastangas užtikrinti, kad pagalba būtų suteikta.

6. Bendrovė pastato viduje ar išorėje, nustato vietą, kurioje neįgalieji ar riboto judumo asmenys gali pranešti apie savo atvykimą ir paprašyti pagalbos. Ta vieta aiškiai pažymima ženklais ir joje prieinamais būdais teikiama pagrindinė informacija apie teikiamą pagalbą.

7. Kai neįgalųjį arba riboto judumo asmenį lydi sertifikuotas šuo vedlys, tas šuo priimamas kartu su tuo asmeniu, jei vežėjui apie tai pranešta. Šuo negali trukdyti kitų keleivių saugumui ir patogumui. Vežėjas, kelionės metu, neturi rūpintis šuns gerove.

8. Vežėjas fizine forma ar internete skelbia numatytus kokybės standartus prieinamais būdais ir tokiais pačiomis kalbomis, kokiomis informacija paprastai teikiama visiems keleiviams.

9. Vežējas nustato mokymo, susijusio su neįgaliaisiais procedūras ir užtikrina, kad personalas būtų apmokytas ir palaikytų savo kompetenciją.

10. Jei keleivis pageidauja vežėjui pateikti skundą, jis pateikia jį per du mėnesius nuo tos dienos, kai paslauga buvo ar turėjo būti suteikta. Per vieną mėnesį nuo skundo gavimo vežėjas praneša keleiviui, kad jo skundas yra patenkintas, atmestas ar kad tebevyksta jo nagrinėjimas. Terminas galutiniam atsakymui pateikti yra ne ilgesnis kaip du mėnesiai nuo skundo gavimo dienos.