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

R.A. Aeroportul Internațional Brașov – Ghimbav furnizează servicii pentru pasagerii PMR în conformitate cu nivelul specificat în ECAC Doc. 30 - Secțiunea 5 - Facilitarea transportului persoanelor cu dizabilități și a persoanelor cu mobilitate redusă (PMR)

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

- 80% dintre pasagerii PRM sa nu astepte mai mult de 5 minute dupa ce ceilalti pasageri au fost debarcati;
- 90% până la 10 minute;
- 100% până la 15 minute.

Pasagerii PMR 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 ceilalti pasageri au fost debarcati;
- 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 Internațional Brașov - Ghimbav, 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: Str. Hermann Oberth nr. 35, Ghimbav, Brașov

E-mail: office@brasovairport.ro