

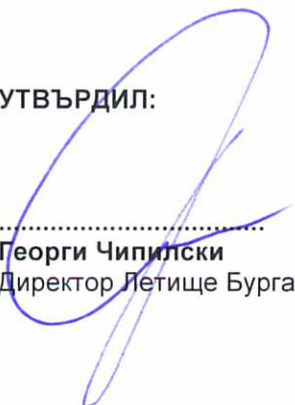
**ФРАПОРТ ТУИН СТАР ЕЪРПОРТ МЕНИДЖМЪНТ – АД**  
**ЛЕТИЩЕ БУРГАС**

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

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

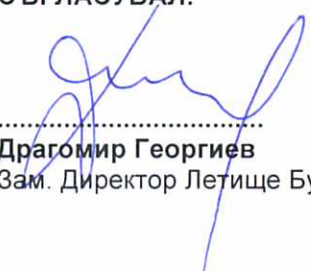
**ФРАПОРТ ТУИН СТАР ЕЪРПОРТ МЕНИДЖМЪНТ – АД**  
**ЛЕТИЩЕ БУРГАС**

УТВЪРДИЛ:


  
.....  
**Георги Чипилски**  
Директор Летище Бургас



СЪГЛАСУВАЛ:

  
.....  
**Драгомир Георгиев**  
Зам. Директор Летище Бургас

ИЗГОТВИЛ:

  
.....  
**Милица Пенкова**  
Началник отдел ПО Летище Бургас

## 1. Въведение

### 1.1. Определение за PRM

„Човек с увреждания“ или „човек с намалена подвижност е всяко лице, чиято способност за придвижване при използване на транспорт е намалена поради някакво физическо увреждане (сетивно или двигателно, трайно или временно), умствено увреждане или недостатък или някаква друга причина за увреждане, или поради възраст, и чието състояние се нуждае от съответно внимание и от приспособяване на обслужването, предоставяно на всички пътници, към неговите специфични нужди. Кодът PRM се използва при човек с увреждания или човек с намалена подвижност.

### 1.2. Обща Информация

Специална помощ на пътници с намалена подвижност се оказва в съответствие със стандартите, посочени в EC/1007 и ECAC док.30. Това важи за хора с увреждания и пътници с намалена подвижност, които заминават от или пристигат на Летище Бургас. Услугата се осигурява от ФТСЕМ, или накратко доставчикът на услугата.

PRM трябва да уведоми своята туристическа агенция или авиокомпанията за нуждата от асистенция най-малко 48 часа преди обявеното време за заминаване на полета и тази информация трябва да бъде коректно предадена на ФТСЕМ най-малко 36 часа преди обявеното време на заминаване на полета. Това ранно известяване, съгласно изискванията на Регламента, има за цел да изпрати навреме информацията за нужната асистенция, на доставчика на услуги. В Регулацията няма клауза за директна резервация с доставчика и такава не е възможна. Ако PRM не успее да заяви нуждата си от съдействие предварително, ФТСЕМ и Летище Бургас ще положи всички усилия да осигури нужната асистенция според качествените стандарти, посочени в този документ. За да получи асистенция PRM трябва да бъде на обозначеното място не по-късно от два (2) часа преди планирания час на заминаване или да бъдат на чек-ин не по-късно от един (1) час преди планирания час на заминаване.

Ако PRM желае да използва собствен инвалиден стол, той трябва да бъде чекиран като „Предаден на самолета“. Ако PRM желае да използва инвалиден стол, осигурен от летището, ФТСЕМ ще направи всичко възможно да осигури такъв. Ако има нужда от куче-асистент, това ще бъде уредено, ако са уведомени въздушния превозвач, представителя му или туроператора, съгласно правилата за превоз на авиокомпанията. PRM трябва да бъде на гейта не по-късно от 40 минути преди обявения час на заминаване. При

## 1. Introduction

### 1.1. Definition of PRM

“Disabled person” or “person with reduced mobility” 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. The code PRM is used for disabled person or person with reduced mobility.

### 1.2. General information

Special assistance to PRMs is provided in conformity with the quality standards stated in EC/1107 and ECAC Doc. 30. It applies to disabled passengers and passengers with reduced mobility departing or arriving at Burgas Airport. This assistance is provided by Fraport Twin Star, in short the service provider.

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 and this information should be correctly passed on to Fraport Twin Star at least 36 hours prior to the published departure time. This early notification, as required by the Regulation, serves the purpose of forwarding the information about the required assistance to the service provider on time. A direct booking with the service provider is not provisioned in the Regulation and is not possible.

If the PRM fails to request assistance in advance, Fraport Twin Star, Burgas Airport will make all reasonable efforts to provide the assistance needed according to the quality standards set in this document. To receive assistance PRMs must arrive at the designated point no later than two (2) hours before the scheduled departure time, or present themselves for check-in no later than one (1) hour before the scheduled departure time.

If a PRM wishes to use own wheelchair, this wheelchair will be registered as delivery at aircraft. If a PRM wishes to use airport wheelchair, Fraport Twin Star will take all possible actions to provide one.

If the use of an assistance dog is required, this shall be arranged for if a notification has been made to the air carrier or its agent or tour operator in accordance to the airline conditions of carriage.

PRMs should be at the gate not later than 40 minutes before the scheduled departure time. They will be boarded prior to all other passengers on departure and,

заминаване те ще бъдат качени на самолета преди всички останали пътници, а при пристигане ще бъдат последни, след всички пътници.

### 1.3. Класификация на PRM пътниците

В гражданското въздухоплаване се използват стандартизирани кодове. Всеки PRM трябва да информира авиокомпанията или туристическата агенция, по време на резервацията си, каква точно асистенция му е нужна. Пътниците трябва да посочат кода, който смятат подходящ за тях, на авиокомпанията или туристическия си агент. Асистенция се предоставя на следните категории пътници:

Описание	ИАТА PRM код	Необходима асистенция
PRM не е в състояние да върви, трябва да бъде превозен до мястото му в самолета	WCHC	1 или 2 асистенти на пътника, инвалиден стол, специален превоз до стоянката и Амбулифт
PRM не може да изкачва или слиза по стълби, но може да се придвижва в самолета	WCHS	1 асистент, инвалиден стол до/от самолета, асистенция при слизание/качване
PRM не може да се придвижва на дълги разстояния	WCHR	1 асистент, инвалиден стол от/до гейта
Пътник с проблеми със зрението или слуха; Пътник с умствени проблеми или проблеми в развитието	BLND DEAF DPNA	1 асистент (само ако изрично поискат помощ)
Пътник на носилка	STCR	Този тип пътници не се класифицират като PRM. Осигурява се амбулифт от летищния оператор от/до самолета. Най-малко 2 асистенти; линейка от/до самолета;

on arrival, will be disembarked after all other passengers have left the plane.

### 1.3. Classification of PRM passengers

In civil aviation international standardized service codes are used. Every PRM must inform the airline or travel agent at the time of booking to which extent the assistance is required. Passengers must quote the service code they consider appropriate for themselves to the airline or travel agent.

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	1 or 2 passenger assistant/s, wheelchair, specialized transportation to the remote stand and Ambulift
PRM cannot ascend/descend steps, but moves inside the aircraft	WCHS	1 passenger assistant, wheelchair to/from aircraft, assistance up/down steps
PRM cannot walk long distances	WCHR	1 passenger assistant, wheelchair to/from gate
Passenger with seeing or hearing problem; Passenger with an intellectual or developmental impairment	BLIND DEAF DPNA	1 passenger assistant (only if they expressly request assistance)
Passenger transported on a stretcher	STCR	Such passenger is not qualified as PRM. Ambulift to/from aircraft is provided by the service provider. At least 2 assistants; ambulance to/from the aircraft.

<p><b>2. Качество и стандарти на изпълнение</b></p> <p><b>2.1. Обособени места при заминаване и пристигане</b> PRM пристигат с кола, такси или автобус на местата за временно паркиране пред Терминал 2 – Заминаване. Тези паркоместа са специално определени за целта и разполагат с директна телефонна връзка с обслужващия персонал. Има места за паркиране и за дългосрочен престой. Всички паркоместа на Летище Бургас се намират на нивото на сградата на летището.</p> <p><b>2.2. Време за реакция</b></p> <p><b>2.2.1. Заминаващи пътници</b> Средно време на изчакване на PRM с предварителна заявка: - за 80% от пътниците – не повече от 5мин - за 100% от пътниците – не повече от 10мин Средно време на изчакване на PRM без предварителна заявка: - за 80% от пътниците – не повече от 15мин - за 100% от пътниците – не повече от 20мин</p> <p><b>2.2.2. Пристигащи пътници</b> Средно време на изчакване на PRM с предварителна заявка: - 100% в часа на установяване на самолета на стоянка Средно време на изчакване на PRM без предварителна заявка: - за 80% от пътниците – не повече от 15мин - за 100% от пътниците – не повече от 25мин</p> <p><b>3. Обхват на услугите</b></p> <p><b>3.1. Напълно достъпна сграда на терминала:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сграда на едно ниво</li> <li>- достъпни тоалетни на страна земя и страна въздух</li> <li>- резервирани зони за сядане в Терминал 2 – Заминаване в страна земя и страна въздух</li> <li>- информационни материали в достъпен формат</li> </ul> <p><b>3.2. Описание на предоставяните услуги:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- посрещане на обозначените места в и извън сградите на терминала</li> <li>- придвижване от обозначените места до чек-ин гишето</li> <li>- помощ с регистрацията и багажа</li> <li>- придружаване от чек-ин гишето до самолета като се извършват митнически и гранични проверки и проверки по сигурността</li> <li>- качване на борда на самолета като се използва инвалиден стол или амбулифт, когато е необходимо</li> <li>- придружаване от вратата на самолета до мястото на борда</li> <li>- прибиране и сваляне на ръчния багаж от самолета</li> </ul>	<p><b>2. Quality and performance standards</b></p> <p><b>2.1 Designated departure and arrival locations</b> PRM guests arrive by car, taxi and shuttle-bus at the short-term parking spaces at the curbside of the Terminal 2 Departure. These parking spaces are specially assigned and equipped with a direct phone connection with the service staff. Long term parking spaces for PRM guests are also available. All parking lots at Burgas airport are situated on the same level as the Terminal building.</p> <p><b>2.2. Response times</b></p> <p><b>2.2.1. Departing Passengers</b> Pre-booked PRM average waiting time: - For 80% - not more than 5min - For 100% - not more than 10min Non pre-booked PRM average waiting time: - For 80% - not more than 15min - For 100% - not more than 20min</p> <p><b>2.2.2. Arriving Passengers</b> Pre-booked PRM average waiting time: - 100% on arrival Non pre-booked PRM average waiting time: - For 80% - not more than 15min of “on chocks” - For 100% - not more than 25min</p> <p><b>3. Scope of services</b></p> <p><b>3.1. Fully accessible terminal building:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- one level building</li> <li>- specially adapted toilets both landside and airside</li> <li>- reserved seating areas for wheelchair users at Departure 2 Terminal both landside and airside</li> <li>- information signage in accessible formats</li> </ul> <p><b>3.2. Description of provided services:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pick-up from the designated points inside and outside terminal buildings</li> <li>- move from a designated point to the check-in counter</li> <li>- help with check-in and baggage registration</li> <li>- proceed from the check-in counter to the aircraft, with completion of emigration, customs and security procedures</li> <li>- board the aircraft, with the use of wheelchairs or Ambulift, as appropriate</li> <li>- proceed from the aircraft door to the seat</li> <li>- store and retrieve baggage on the aircraft</li> <li>- proceed from their seats to the aircraft door</li> <li>- disembark from the aircraft, with the use of</li> </ul>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>- придружаване от мястото на борда до вратата на самолета Слизане от борда на самолета като се използва инвалиден стол или амбулифт, когато е необходимо</li> <li>- придружаване от самолета до зоната за получаване на багаж, получаване на багаж и преминаване на митнически и гранични проверки</li> <li>- придружаване от зоната за получаване на багаж до обозначените места</li> <li>- осигуряване на инвалиден стол без асистент.</li> </ul> <p><u>Следната подкрепа не може да бъде предоставена:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- асистенция в/на тоалетната</li> <li>- асистенция за приемане на храна</li> <li>- приемане на медикаменти.</li> </ul> <p><b>3.3. Придружаващи лица</b> Лицата придружаващи PRM и техния багаж не са в обхвата на тази услуга. Броя на придружаващите лица на в амбулифта е ограничен до един.</p> <p><b>3.4. Придружаващи кучета</b> Всеки PRM пътуващ със сертифицирано куче-асистент ще получи обслужване според ръководството за обслужване на пътници на превозвача.</p> <p><b>3.5. Използване на собствен инвалиден стол и устройства за мобилност на PRM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Всеки PRM пътуващ със собствен инвалиден стол/устройство за мобилност на PRM има избора да го използва до/от вратата на самолета или да бъде преместен в летищен инвалиден стол.</li> <li>- Захранвани с батерия инвалидни столове/устройства за мобилност на PRM ще се приемат за превоз според изискванията на превозвача и инструкциите на ИАТА за превоз на опасни товари. PRM трябва да може да предостави необходимите документи за да докаже вида батерия с цел да се осигури безопасен транспорт по въздух.</li> <li>- Всяка щета по инвалиден стол/устройство за мобилност на PRM е отговорност на превозвача и наземния оператор на превозвача.</li> </ul> <p><b>4. Обучение на персонала</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Специално обучен PRM персонал. Определящо обучение се извършва всяка година.</li> <li>- Повишаване осведомеността за хората с увреждания за целия персонал в директен контакт с пътуващите (чек-ин агенти, терминални агенти, служители на гише изгубени багажи и гише информация.</li> </ul> <p>Определящо обучение се извършва на всеки две години.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wheelchairs or Ambulift, as appropriate</li> <li>- proceed from the aircraft to the baggage hall and retrieve baggage, with completion of immigration and customs procedures</li> <li>- proceed from the baggage hall to a designated point</li> <li>- provide a wheelchair without an assistant.</li> </ul> <p><u>The following support cannot be provided:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assistance in/on the toilet</li> <li>- assisting guests in taking meals</li> <li>- administer medication or supervise medication.</li> </ul> <p><b>3.3. Accompanying Persons</b> Accompanying persons of the PRM and their hand luggage are not part of the scope of support. The number of escorts on Ambulift is limited to one.</p> <p><b>3.4. Accompanying dogs</b> Any PRM travelling with a certified assistant dog will be provided with the service as declared in the Carrier's Passenger Handling Manual.</p> <p><b>3.5. Use of own wheel chair and PRM mobility devices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Any PRM travelling with own wheel chair/PRM mobility device will be given the choice to use it to/from the aircraft door or to be transferred to an airport wheel chair.</li> <li>- Any battery powered wheel chair/ PRM mobility device will be accepted for carriage in accordance to the Carrier's requirements and IATA DGR instructions. The PRM should be able to provide the necessary documents to prove battery type in order to allow the service provider to ensure safe transportation on air.</li> <li>- Any wheel chair/ PRM mobility device damages are responsibility of the Carrier and Carrier's handling agent.</li> </ul> <p><b>4. Training of staff</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Specially trained PRM staff, refresher training on a yearly basis.</li> <li>- Disability awareness for all staff in direct contact with the traveling public (e.g. terminal agents, check-in agents, Lost and Found, Information desk) – refresher training every two years.</li> </ul>
---	--

#### **5. Подаване на оплаквания и искиове**

Оплаквания, искиове и предложения могат да се подадат по официалните канали за обратна връзка публикувани на интернет страницата на летището <https://burgas-airport.bg/bg/feedback> и на хартия чрез бланката „Обратна връзка“ налична на гише Информация в Заминаващи.

#### **6. Оперативни контакти**

- SITA: BOJKKXH, BOJKLXH – за PAL/CAL/PSM съобщения
- e-mail: [prm@burgas-airport.bg](mailto:prm@burgas-airport.bg)

#### **7. Списък на оборудването**

- Амбулифт – 4бр.
- Автобус COBUS 3000 със снижаващ се под – 3бр.
- Инвалидни столове – 40бр.
- Стол за пътеката (за предвижване на пътник до мястото на самолета)– 5бр.

Всички услуги описани по-горе са отговорност на Фрапорт Туин Стар, летищния оператор на Летище Бургас и се предоставят безплатно на използващите ги пътници.

#### **5. Complaints and claims handling**

Complaints, claims and proposals can be registered through the official feedback channels published on the web page of the airport <https://burgas-airport.bg/bg/feedback> and on paper using a “Feedback form” available at the Information desk at Departures.

#### **6. Operational contacts**

- SITA: BOJKKXH, BOJKLXH – for PAL/CAL/PSM messages
- e-mail: [prm@burgas-airport.bg](mailto:prm@burgas-airport.bg)

#### **7. Equipment List**

- Ambulift - 4
- Bus COBUS 300 with lowering floor - 3
- Wheelchairs - 40
- Aisle chairs (to carry PAP to the seat) - 5

All the services described above are responsibility of Fraport Twin Star, the airport operator of Burgas Airport and are provided free of charge to the affected passengers.