**ПАССАЖИРЫ С ЗАБОЛЕВАНИЯМИ ИЛИ ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

Мы уделяем дополнительное внимание пациентам, пассажирам с ограниченными возможностями и ограниченной подвижностью, а также стремимся обеспечить для них максимальный комфорт в течение всего путешествия. Мы позаботимся о Вашем комфорте и безопасности, вне зависимости от того, есть ли у Вас какие-либо ограничения по здоровью или передвижению.

**Каким пассажирам разрешена посадка на борт?**

Во избежание риска для других пассажиров, мы не допускаем на борт пассажиров с определенными состояниями здоровья в соответствии с международными правилами.

Пассажирам с незаразными заболеваниями или без ограничений по передвижению разрешена посадка на борт, но им необходимо предоставить медицинскую справку (полученную не ранее чем за 10 дней до даты рейса), которая подтверждает, что они могут путешествовать на самолете.

Пассажиры с ограниченными возможностями и временными ограничениями подвижности могут путешествовать одни или с сопровождающим, в зависимости от состояния здоровья.

**Каким пассажирам необходимо путешествовать с сопровождающим?**

Пассажиры с физическими ограничениями, которые могут самостоятельно позаботиться о себе во время полета, могут путешествовать без сопровождающего. Однако пассажирам, которые не могут самостоятельно позаботиться о себе, необходим сопровождающий на рейсе. Пассажиры, страдающие психическими заболеваниями, должны находиться с сопровождающим на протяжении всего рейса.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пассажиры, которым требуется сопровождающий** | | | |
| **Ситуация** | **Путешествуют только с сопровождением** | **Могут путешествовать без сопровождения** | **Описание** |
| Пассажир с заболеваниями, который может самостоятельно позаботиться о своих потребностях |  | X | Может путешествовать только с медицинской справкой, полученной не ранее чем за 10 дней до даты рейса. |
| Пассажир с ограниченными возможностями, который может самостоятельно позаботиться о своих потребностях |  | X | Медицинская справка не требуется |
| Пассажир, страдающий психическими заболеваниями | X |  | Медицинская справка не требуется, все проездные документы должны быть у сопровождающего. |
| Пассажир с нарушениями зрения |  | X | Медицинская справка не требуется |
| Пассажир с нарушениями слуха |  | X | Медицинская справка не требуется |
| Пассажир с нарушениями слуха и зрения | X |  | Медицинская справка не требуется |
| Пассажир с одной сломанной ногой |  | X | Медицинская справка не требуется |
| Пассажир, который может передвигаться только на инвалидной коляске |  | X | Медицинская справка не требуется |

\*Пассажир, который может передвигаться без помощи экипажа и имеет при себе костыль для экстренных или иных ситуаций

**Пассажиры с заболеваниями или ограниченными возможностями в аэропорту**

Мы помогаем пассажирам на носилках или в инвалидных колясках добраться от самолета до здания аэропорта, а также от терминала до самолета. Вам необходимо отправить запрос на носилки или инвалидную коляску через наши каналы бронирования не позднее чем за 48 часов до рейса.

По запросу мы предоставляем приоритетное обслуживание пассажирам с ограниченными возможностями, а также пассажирам, которые нуждаются в специальном обслуживании, при прохождении регистрации, паспортного контроля и контроля безопасности. В аэропорту Стамбула для таких пассажиров предусмотрена отдельная стойка регистрации.

**Пассажиры с нарушениями слуха и зрения**

* Пассажиры с нарушениями слуха и зрения могут путешествовать самостоятельно и без медицинской справки. Тем не менее пассажиры с нарушениями как слуха, так и зрения (одновременно) должны путешествовать с сопровождающим.
* Собаки-поводыри могут путешествовать с пассажиром, которому требуется сопровождение, бесплатно. Чтобы взять с собой на борт собаку эмоциональной поддержки, необходимо оформить специальный запрос не позднее чем за 48 часов до рейса. Мы также настоятельно рекомендуем оформить запрос на собаку-поводыря. Эти собаки допускаются на борт без переноски, но должны оставаться у ног хозяина на протяжении рейса. Дополнительная информация доступна [на этой странице](https://www.turkishairlines.com/ru-int/any-questions/traveling-with-pets/).
* Собаки-поводыри должны иметь действительные медицинские справки, удостоверения и сертификаты о вакцинации. Кроме того, если в стране назначения требуются дополнительные документы, Вам необходимо заполнить и предоставить их.

**Пассажиры, которым необходимо медицинское оборудование и прием лекарств в течение рейса**

Необходимое медицинское оборудование может быть доступно на борту самолета. Вы также можете пользоваться собственным медицинским оборудованием во время рейса.

**Кислородные маски**

Из соображений безопасности во время рейса пассажирам запрещено использовать собственные кислородные баллоны. Однако мы можем предоставить кислородный баллон в объеме, указанном в медицинской справке пассажира. Запрос на кислородный баллон должен быть отправлен не позднее чем за 48 часов до отправления рейса.

**Респираторы**

Если пассажир путешествует с собственным респиратором/ портативным концентратором кислорода / аппаратом искусственной вентиляции легких, то такое устройство должно быть одобрено федеральным агентством гражданской авиации (FAA). Пассажир может использовать собственное устройство, за исключением взлета и приземления.

**Лекарства**

Пассажиры с диабетом могут принимать нужные лекарства на борту без предоставления медицинской справки.

Пассажиры с другими заболеваниями, которым требуется принимать препараты во время рейса, должны иметь при себе соответствующие рецепты.

**Специалист по разрешению жалоб**

На рейсах в США и обратно в случае возникновения проблем, связанных с ограниченными возможностями пассажира, Вы можете обратиться к специалисту по разрешению жалоб. Наша команда по разрешению жалоб имеет полномочия рассматривать жалобы от имени Turkish Airlines. Члены команды прошли специальное обучение по вопросам ограниченных возможностей пассажиров, а также законодательных актов и норм Министерства транспорта (том 14, глава II, подраздел D, часть 328, подраздел K Свода федеральных нормативных актов). К специалисту по разрешению жалоб можно обратиться в аэропорту в рабочие часы. Если у Вас нет времени обратиться с жалобой лично, Вы можете отправить сообщение на адрес CRO@THY.COM, и Ваша проблема будет рассмотрена. На [этой](https://www.turkishairlines.com/ru-int/any-questions/special-assistance-for-passengers/complaints-resolution-officials-list/) странице доступен полный список наших специалистов по разрешению жалоб. Услуга рассмотрения жалоб предоставляется на английском и турецком языках.

Если Вы считаете, что авиакомпания Turkish Airlines нарушила положения Свода федеральных нормативных актов (том 14, часть 382), то Вы можете в установленном порядке подать жалобу в соответствии со Сводом федеральных нормативных актов (том 14, часть 382.65) с помощью следующих каналов:

**По почте:**

U.S. Department of Transportation Aviation

Consumer Protection Division/C-75400

7th Street, SW

Washington, D.C. 20590

1-202-366-2220

**Через онлайн-каналы:**

[Отдел по защите прав потребителей в авиационном секторе >>](https://www.transportation.gov/airconsumer/)

**Air Carrier Access Act (ACAA)**

Вы можете ознакомиться со статьей "Non-discrimination on the Basis of Disability in Air Travel" (Запрет дискриминации в авиаперевозках на основании ограниченных возможностей), [том 14, глава 2, раздел 382](https://www.ecfr.gov/cgi-bin/text-idx?gp=&&mc=true&tpl=/ecfrbrowse/Title14/14CIIsubchapD.tpl) в соответствии с окончательным регламентом Министерства транспорта США.

Вы можете ознакомиться со сводом правил Министерства транспорта США, воспользовавшись следующими каналами.

**Бесплатные номера для пассажиров с ограниченными возможностями:**

1-800-778-4838 (голосовой канал)

1-800-455-9880 (телетайп)

Номера телефона Отдела по защите прав потребителей в авиационном секторе США:

202-366-2220 (голосовой канал)

202-366-0511 (телетайп)

**Адрес Отдела по защите прав потребителей в авиационном секторе США:**

C-75, U.S. Dept. of Transportation

1200 New Jersey Ave., SE.

Washington, D.C. 20590

Веб-сайт Отдела по защите прав потребителей в авиационном секторе США:

<http://www.dot.gov/airconsumer>

**Пассажиры с ограниченными возможностями, путешествующие с собакой-поводырем**

Собаки-поводыри могут путешествовать с пассажиром с ограниченными возможностями бесплатно. Тем не менее Вам необходимо уведомить наши офисы продаж или контакт-центр о наличии собаки-поводыря на рейсе не позднее чем за 48 часов до отправления рейса. Собака-поводырь должна быть на поводке и сидеть у кресла пассажира на протяжении всего рейса. Кроме того, у хозяина собаки-поводыря должны быть при себе необходимые документы на собаку, включая справку о состоянии здоровья, удостоверение, сертификат о вакцинации и другие документы, необходимые в стране назначения.

[Более подробная информация>>](https://www.turkishairlines.com/ru-int/service-animals-esan-and-svan/)