

VIKING LINEN ESTEETTÖMYYSEHDOT

Avustaminen ja saattaminen

- Viking Line pyrkii tarjoamaan mahdollisuuksien mukaan liikkumis- ja toimimisesteisille henkilöille* apua satamissa, alukseen nousemisessa ja aluksesta poistumisen yhteydessä. Apu mukautetaan mahdollisuuksien mukaan liikkumis- tai toimimisesteisen henkilön yksilöllisiin tarpeisiin.
- Liikkumis- ja toimimisesteisen henkilön tulee ilmoittaa avuntarpeestaan Viking Linelle vähintään 48 tuntia ennen matkan alkamista. Avustamisen edellytyksenä on, että liikkumis- tai toimimisesteinen henkilö etukäteisilmoituksen lisäksi saapuu terminaalin ISA-tunnuksella merkitylle kohtaamispaikalle viimeistään 60 minuuttia ennen laivan lähtöä.
- Jos ilmoitusta avustamisen tarpeesta ei ole tehty määräajassa, pyrkii Viking Line suorittamaan kohtuulliset toimenpiteet varmistaakseen, että apua annetaan siten, että liikkumis- ja toimimisesteinen henkilö voi nousta alukseen, poistua aluksesta ja matkustaa aluksella turvallisesti.
- Mikäli matkustaja tarvitsee jatkuvaa avustamista laivamatkan aikana, tulee hänellä olla mukanaan henkilökohtainen avustaja.
- Liikkumis- ja toimimisesteisen henkilön on matkavarausta tehdessään ilmoitettava erityistarpeistaan.
- Viking Linen myynti-, terminaali- ja laivahenkilöstöä koulutetaan kohtaamaan, palvelemaan ja avustamaan liikkumis- ja toimimisesteisiä henkilöitä parhaalla mahdollisella tavalla.

Alukset, terminaalit ja turvallisuus

- Viking Linen uusia aluksia suunniteltaessa ja vanhoja aluksia peruskorjattaessa huomioidaan IMO:n esteettömyyssuosituksen.
- Uusien terminaalien suunnittelussa ja terminaalirakennuksia peruskorjattaessa huomioidaan olemassa olevat rakennuslainsäädännön esteettömyysmääräykset ja -suositukset.
- Viking Line pyrkii terminaalien ja alusten turvallisuussuunnittelussa huomioimaan erityisesti liikkumis- ja toimimisesteiset henkilöt.
- Viking Line varaa oikeuden kieltäytyä hyväksymästä varausta, mikäli se on välttämätöntä turvallisuusvaatimusten nojalla ja mikäli henkilön alukseen nousemista, aluksesta poistumista ja kuljettamista on mahdotonta suorittaa turvallisesti tai toimivalla tavalla.
- Viking Line voi turvallisuusseikkojen niin vaatiessa edellyttää, että liikkumis- tai toimimisesteisen henkilön tulee matkustaa henkilökohtaisen avustajan kanssa.
- Mikäli varauksesta joudutaan kieltäytymään, pyrkii Viking Line avustamaan vaihtoehtoisen lähdön löytämisessä.

Viestintä ja tiedotus

- Viking Linen kuljetusehdot, esteettömyysehdot sekä kaikki matkustamiseen liittyvä liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden kannalta olennainen tieto on saatavilla Viking Linen verkkosivuilta. Matkamyymlöissä, terminaaleissa ja laivan infossa esteettömyysehdot on saatavilla tulosteena, pistekirjoituksella sekä isolla kirjasinkoolla toteutettuna.
- Koko matkan ajan, sekä terminaaleissa että laivalla, matkustajille annetaan riittävästi matkaan liittyvää tietoa kaikille soveltuvassa muodossa. Laivalla tieto on tarjolla infon yhteydessä.
- Viking Line huolehtii, että se pystyy käsittelemään matkustajien valitukset.

Terminaalit ja pääsy alukselle

- Terminaalin läheisyydessä on liikkumisesteisille tarkoitettuja pysäköintipaikkoja, joilta on esteetön kulku terminaaliin.
- Terminaaleissa on opastetut kohtaamispaikat, joihin avustusta tarvitsevia matkustajia pyydetään saapumaan ennen matkaa. Paikalla on kutsupainike tai puhelin, jonka avulla voi ottaa yhteyden henkilökuntaan.
- Viking Line pyrkii järjestämään jokaiseen terminaaliin vähintään yhden lähtöselvityspisteen, jossa liikkumis- ja toimimisesteiset matkustajat voivat asioida. Piste on merkitty kansainvälisellä pyörätuolimerkillä, ISA-tunnuksella.
- Viking Line pyrkii takaamaan, että sekä terminaalissa että laivalla on vähintään yksi palvelupiste, joka on varustettu palvelupistesilmukalla. Palvelupiste on merkitty asianmukaisella T-merkillä.
- Viking Line pyrkii kehittämään opasteita ja matkustajainformaatiota niin, että niiden välittämä informaatio on tarjolla vaihtoehtoisissa, erilaisia henkilöitä palvelevissa muodoissa.
- Kulku terminaalista alukselle on esteetön ja turvallinen.
- Autokansilla liikkumisesteisten matkustajien autot ohjataan lähelle hissejä ja huolehditaan, että autojen ympäristöön jää tilaa autosta poistumiselle. Henkilöstö avustaa matkustajia autokannella tarvittaessa.

Laivalla, matkan aikana

- Viking Line pyrkii huolehtimaan siitä, että liikkumis- ja toimimisesteiset matkustajat pystyvät liikkumaan laivan kaikilla alueilla esteittä.
- Viking Line pyrkii mahdollisuuksien mukaan huomioimaan liikkumis- ja toimimisesteisten matkustajien erityistarpeet matkustusmukavuuden edesauttamiseksi ja parhaan mahdollisen matkustuskokemuksen aikaansaamiseksi.
- Viking Linen jokaisella aluksella on esteettömiä hyttejä.
- Avustaja- ja opaskoirat saavat tulla aluksen kaikkiin tiloihin lukuun ottamatta sauna-, kylpylä- ja vastaavia tiloja.

- Liikkumis- ja toimimisesteisen matkustajan henkilökohtaiselle avustajalle varataan tarvittaessa hytti läheltä avustettavan henkilön hyttiä.
- Kaikilla Viking Linen aluksilla on varapyörätuoli hätätilanteita varten.

Laivasta poistuminen

- Liikkumis- tai toimimisesteinen henkilö avustetaan tarvittaessa laivalta terminaaliin. Avuntarpeesta tulee ilmoittaa vähintään 48 ennen matkan alkamista sekä määränpäähän saavuttaessa laivan infotiskille.

* Liikkumis- ja toimimisesteisellä henkilöillä tarkoitetaan henkilöitä, joiden liikkumiskyky on tilapäisesti tai pysyvästi heikentynyt ja joilla on vaikeuksia käyttää julkista liikennettä. Heikentynyt liikkumis- tai toimimiskyky voi johtua aistien, motoriikan tai suuntaa- ja suunnan heikentymisestä, iästä, näkö- tai kuulovammasta tai muusta vammasta.