

Policy gällande kvalitetsnormer för passagerarassistans

Kvalitetsnormerna för assistans baserar sig på Europaparlamentets och rådets [förordning \(EU\) nr 1177/2010](#) om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och inre vattenvägar.

Trelleborgs Hamns berörda personal informeras om hur man på bästa sätt och i enlighet med ovanstående förordning och interna rutiner på ett professionellt sätt bemöter och assisterar personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Trelleborgs Hamn strävar efter att alla resande med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna ta sig genom hamnen till respektive fartyg så säkert, smidigt och enkelt som möjligt.

Definition

Med personer med funktionshinder eller med nedsatt rörlighet avses personer vars rörlighet är nedsatt i samband med utnyttjande av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder, och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till denna persons särskilda behov beträffande de tjänster som alla passagerare har tillgång till (förordning (EU) nr 1177/2010, artikel 3a).

Planering och bokning av sjöresa

Alla avtal med resandekunder inklusive kontakter, bokningar, anmälningar, instruktioner, reklamationer, m m, avtalar den resande direkt med och hanteras av respektive rederi. Det är respektive rederis information och instruktioner som gäller. (Se rederiernas hemsida enligt länkar nedan.)

För att säkerställa en smidig och bekväm resa ska rederiet kontaktas i god tid (minst 48 timmar) före avresa.

Terminalen och ombordstigning

I Trelleborgs Hamn fungerar det i korthet så här:

Utan bil

Bege dig till rederiets "Meeting point" som ligger vid incheckningen i terminalbyggnaden på Hamngatan 9, Trelleborg. Därifrån eskorterar rederiets personal dig vid behov till bussen. Busschauffören ger dig den assistans som är nödvändig för att du ska kunna komma ombord på bussen som är rullstolsanpassad. Vid ankomst till fartyget hjälper busschauffören dig av bussen och säkerställer att rederiets personal därefter tar över assistans och information.

Kontakta rederiets personal när du kommer ombord för att informera dig om vad som gäller när du ska lämna fartyget.



Med bil

Kontakta respektive rederis bilincheckning i god tid före avresan för att ta del av gällande regler och instruktioner.

Kontakt med Trelleborgs Hamn AB

För ev frågor och synpunkter gällande Trelleborgs Hamns service och assistanstjänster kontakta oss via e-post trelleborgs.hamn@port.trelleborg.se eller per telefon 0410-36 37 00.

Rederiernas information

- *För dig som ska resa med TT-Line till Travemünde, Rostock eller Swinoujscie*
<https://www.ttline.com/sv/passagerare/>

- För dig som ska resa med Stena Line till Rostock eller Sassnitz:
<http://www.stenaline.se>

- För dig som ska resa med Unity Line till Swinoujscie:
<http://www.unityline.se/>