

## **VIKING LINES TILLGÄNGLIGHETSVILLKOR**

### **Assistans och ledsagning**

- Viking Line eftersträvar att erbjuda rörelse- och funktionshindrade personer assistans i hamnar, vid ombordstigning och avstigning. Assistansen anpassas i mån av möjlighet och till den rörelse- eller funktionshindrade personens individuella behov.
- Den rörelse- eller funktionshindrade personen skall anmäla sitt assistansbehov till Viking Line senast 48 timmar före resan. Förutsättningen för att få assistans är att den rörelse- eller funktionshindrade personen, utöver att ha anmält sitt behov i förväg, infinner sig på terminalens mötesplats märkt med en ISA-symbol senast 60 minuter före fartygets avgång.
- Har man inte anmält assistansbehovet på utsatt tid, eftersträvar Viking Line att vidta rimliga åtgärder för att säkerställa assistans så att den rörelse- eller funktionshindrade personen tryggt kan stiga ombord, stiga av och resa med fartyget.
- En resenär med behov av kontinuerlig assistans under båtresan skall ha en medföljande personlig assistent.
- Vid bokning av resa skall en rörelse- eller funktionshindrad person anmäla sina särskilda behov.
- Viking Lines försäljnings-, terminal- och fartygspersonal utbildas för att bemöta, betjäna och assistera rörelse- och funktionshindrade personer på bästa möjliga sätt.

### **Fartyg, terminaler och säkerhet**

- Vid planering av Viking Lines nya fartyg och renovering av befintliga fartyg tas i beaktande IMO:s tillgänglighetsrekommendationer.
- Vid planering av nya terminaler och renovering av terminalbyggnader tas i beaktande tillgänglighetsbestämmelserna och -rekommendationerna i gällande bygglagstiftning.
- Vid planering av säkerheten i terminalerna och på fartygen eftersträvar Viking Line att ta särskild hänsyn till rörelse- och funktionshindrade personer.
- Viking Line förbehåller sig rätten att neka en bokning om det är nödvändigt med tanke på säkerhetskrav och om det inte är möjligt för personen att stiga ombord, stiga av och resa med fartyget på ett säkert eller fungerande sätt.
- Viking Line kan med anledning av säkerhetsaspekterna förutsätta att en rörelse- eller funktionshindrad person reser med personlig assistent.
- Om en bokning måste nekas, försöker Viking Line att hjälpa till med att hitta en alternativ avgång.

## **Kommunikation och information**

- Viking Lines transportvillkor, tillgänglighetsvillkor och all väsentlig reserelaterad information till rörelse- och funktionshindrade finns på företagets webbplats. I resebutiker, terminaler och vid fartygets informationsdisk finns tillgänglighetsvillkoren att hämta i utskriftsform, i punktskrift och utskriven med stor stil.
- Under hela resan, både i terminalen och på fartyget, ges resenärerna tillräckligt med reserelaterad information i en form som passar alla. Ombord på fartyget kan informationen hämtas från informationsdisken.
- Viking Line ser till att tillhandahålla en metod för hantering av reklamationer från resenärer.

## **Terminaler och ombordstigning**

- Parkeringsplats för rörelsehindrade finns i närheten av terminalerna med fri passage till terminalerna.
- I terminalerna finns en skyltad mötesplats där resenärer med behov av assistans ombeds att infinna sig före resan. Platsen är försedd med en anropsknapp eller en telefon som kan användas för att kontakta personal.
- Viking Line eftersträvar att varje terminal ska ha minst en incheckningsdisk där rörelse och funktionshindrade kan sköta sina ärenden. Platsen är markerad med den internationella rullstolssymbolen, ISA-symbolen.
- Viking Line eftersträvar att ha minst en servicedisk med ljudförstärkare i såväl terminal som ombord vid fartygens information. Servicedisken är utmärkt med en T-symbol.
- Viking Line eftersträvar att utveckla skyltningen och passagerarinformationen så att informationen även kan erbjudas i alternativa former som kan tillgodose olika personers behov.
- Passagen från terminalen till fartyget är oförhindrad och säker.
- På bildäcken styrs de rörelsehindrade passagerarnas bilar nära hissar och så att det finns tillräckligt med plats runt bilen för att ta sig ur den. Vid behov assisterar personalen på bildäcket passagerarna.

## **Ombord under resan**

- Viking Line eftersträvar att rörelse- och funktionshindrade personer har tillgång till alla utrymmen på fartyget.
- Viking Line eftersträvar att i möjligaste mån ta hänsyn till särskilda behov hos rörelse- och funktionshindrade passagerare, för att öka resekomforten och skapa bästa möjliga reseupplevelse.
- Varje Viking Line-fartyg har hytter som är anpassade för rörelse- och funktionshindrade.

- Assistans och ledsagarhundar får vistas överallt på fartyget med undantag för bastu- och spastrymmen och motsvarande.
- För personlig ledsagare till den rörelse- eller funktionshindrade personen reserveras i förkommande fall en hytt nära personen som assisteras.
- Reservrullstol finns för akuta behov på alla Viking Lines fartyg.

### **Avstigning från fartyget**

- Vid behov assisteras den rörelse- eller funktionshindrade personen från fartyget till terminalen. Assistansbehovet ska anmälas senast 48 timmar före resans början samt till fartygets informationsdisk vid ankomst till slutdestinationen.

Med rörelse och funktionshindrade personer avses personer vars rörlighet är tillfälligt eller permanent nedsatt och som medför svårigheter vid användning av kollektivtrafik. Den nedsatta rörligheten eller funktionshindret kan vara sensorisk, motorisk eller bero på nedsatt orienteringsförmåga, ålder, nedsatt syn eller hörsel eller annat handikapp.