



## ДОСТАВКА НА БОРТ

При необходимости осуществляется сопровождение квалифицированным медицинским работником до борта воздушного судна. Для удобства пассажиров, которые не могут самостоятельно передвигаться, предусмотрена возможность доставки на борт амбулифтом (специальный автомобиль с подъемной кабиной).



## ПАССАЖИРАМ, ОЖИДАЮЩИМ ПОСАДКУ НА РЕЙС ИЛИ ПУТЕШЕСТВУЮЩИМ ТРАНЗИТОМ

В зоне после паспортного контроля Терминала Е для вас открыт зал отдыха «Сириус».

Услугами зала могут воспользоваться пассажиры терминалов D, E, F, прошедшие все предполетные формальности или путешествующие транзитом.

### ТЕРМИНАЛЫ **D, E, F** ОБЪЕДИНЕНЫ В ОБЩУЮ ЗОНУ ПЕШЕХОДНЫМИ ГАЛЕРЕЯМИ

**В зале отдыха «Сириус» для Вас:**

- комната индивидуального сервиса с кнопкой вызова администратора и медицинской кушеткой;
- Интернет-кафе с бесплатным Wi-Fi доступом и портативным устройством для чтения (для незрячих и слабовидящих пассажиров);
- специально оборудованные санузлы;
- комфортабельная зона отдыха с большим плазменным экраном;
- зал со звуковой панелью (для пассажиров с нарушенной функцией слуха, пользующихся слуховыми аппаратами в режиме индукционной катушки «Т»);



## ВЫ ПРИБЫЛИ В ШЕРЕМЕТЬЕВО

**Мы рады встрече с вами в нашем аэропорту!** Мы окажем вам помощь при высадке из воздушного судна и получении багажа, сопроводим вас до привокзальной площади или до стойки оформления на стыковочный рейс, если вы следуете трансфером через аэропорт Шереметьево.



## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Заранее выражаем особую признательность и благодарность за информацию о проблемах, с которыми вы столкнулись в аэропорту Шереметьево, а также за оценку наших услуг. Ваше мнение очень важно для нас! Просим присылать Ваши отзывы по адресу: [kachestvo@svo.aero](mailto:kachestvo@svo.aero).

### Call – центр:

**+7 (495) 578-65-65**  
**8 800 100 65 65**

(звонок по России бесплатный)

**+ 7 (495) 956-46-66**

(информация о статусе рейса)



## ШЕРЕМЕТЬЕВО ДЛЯ ВАС — ЭТО АЭРОПОРТ БЕЗ БАРЬЕРОВ

- персональное обслуживание;
- зал отдыха «Сириус»;
- адаптированные информационные стойки и зоны регистрации;
- зоны отдыха;
- специальные санузлы;
- парковки;
- звуковая панель (для слабослышащих пассажиров);
- амбулифт;
- доставка на борт;
- специальные лифты;
- медицинское сопровождение;
- все виды досмотра в медпункте



«Аэрофлот – РА» – официальный перевозчик олимпийской и паралимпийской сборной России.



Мы работаем согласно требованиям: Конвенция ООН о правах инвалидов Государственная программа «Доступная среда»

[www.svo.aero](http://www.svo.aero)



# АЭРОПОРТ БЕЗ БАРЬЕРОВ

ПАССАЖИРАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ  
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ



ВСЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ  
**БЕСПЛАТНО**

[www.svo.aero](http://www.svo.aero)



**Международный аэропорт Шереметьево** предлагает услуги по оказанию помощи пассажирам с ограниченными возможностями здоровья.

В каждом терминале подготовлена вся необходимая инфраструктура, работает квалифицированный персонал.

*«Мы работаем ежедневно и ежечасно для комфорта и безопасности пассажиров...»*

*Мы стремимся к тому, чтобы наши гости покидали аэропорт с хорошим настроением»*

## КАК ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ?



**ВАЖНО!**

## СДЕЛАЙТЕ ЗАПРОС ЗАРАНЕЕ

При покупке авиабилета сообщите, пожалуйста, в авиакомпанию о необходимых вам специальных услугах в аэропорту и во время полета. В случае, если вы не сделали запрос непосредственно при покупке авиабилета, обратитесь в авиакомпанию не позднее, чем за 72 часа до вылета.

Заблаговременное информирование авиакомпании о необходимых услугах поможет заранее спланировать действия, упрощающие прохождение процедур в аэропорту.

### ПРИ ОБРАЩЕНИИ ВАМ НЕОБХОДИМО СООБЩИТЬ:

- дату и номер рейса;
- название авиакомпании;
- о характере ваших ограничений (инвалидности);
- о наличии инвалидного кресла, его габаритах, способности к трансформации, наличие батареи;
- о наличии костылей или собаки-поводыря;
- какие услуги вам необходимы\*

\* перечень возможных услуг уточните в авиакомпании



**ВАЖНО!**

- тяжёлобольного пассажира;
- больного на носилках;
- пассажира, лишённого зрения, с собакой-поводырем;
- несопровождаемого пассажира, лишённого зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;

- пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чьё состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью).

\*Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажира, если его физическое состояние угрожает безопасности полёта или создаёт дискомфорт для других пассажиров. За уточнением, пожалуйста, обращайтесь в авиакомпанию.



## КАК ДОБРАТЬСЯ ДО АЭРОПОРТА

### НА ПОЕЗДЕ АЭРОЭКСПРЕСС.

Компания «Аэроэкспресс» окажет помощь на всём пути от терминала на Белорусском вокзале до терминала прибытия поезда в

Шереметьево. Услуга «Персональный помощник» включает в себя комплексное обслуживание пассажира, который передвигается в инвалидном кресле. Чтобы воспользоваться данной услугой, пассажиру или его сопровождающему необходимо заранее позвонить в справочную службу компании «Аэроэкспресс» по тел.: **8-800-700-33-77** и сообщить планируемое время отправления поезда до Шереметьево. Каждый электропоезд оснащен вагоном для перевозки пассажиров в инвалидных креслах.

### ЛИЧНЫЙ ТРАНСПОРТ

Для вашего удобства в непосредственной близости от входов в терминалы выделены места бесплатной кратко-

срочной остановки личного транспорта. На всех парковках выделены места длительной остановки, обозначенные соответствующими дорожными знаками. Чтобы воспользоваться льготными условиями парковки, необходимо позвонить по тел.:

+7 (965) **988-04-48** (Терминалы F, E)

+7 (965) **229-34-68**; +7 (916) **500-15-56** (Терминалы B, C)

+7 (965) **186-78-62** (Терминал D)

Сообщить данные удостоверения инвалида и свидетельства о регистрации транспорта. При выезде с парковочной зоны — обратиться в офис управления Комплексом и предъявить необходимые документы для бесплатного выезда.

Подробная информация на сайте [www.svo.aero/special-services](http://www.svo.aero/special-services).



## ОБРАТИТЕСЬ НА СТОЙКУ ИНФОРМАЦИИ

Если Вы не заказали услугу заранее, вам необходимо прибыть в аэропорт не позднее, чем за 3 часа до вылета и обратиться на стойку информации или позвонить по тел.:

+7 (495) **730-25-06**; +7 (926) **998-77-42**.



## ИНТЕРАКТИВНЫЕ КИОСКИ

Вы можете воспользоваться специальными информационно-навигационными стойками («**Touch Screen**») для получения информации об услугах и сервисах аэропорта в режиме реального времени.

Стойки оборудованы кнопкой переключения экрана для инвалидов-колясочников и переговорным устройством, обеспечивающим моментальную связь с оператором, который сразу определяет ваше местонахождение.



## РЕГИСТРАЦИЯ И ДОСМОТР

### Мы окажем вам помощь при регистрации на рейс и прохождении досмотровых процедур.

Для удобства пассажиров, которые не могут самостоятельно передвигаться или нуждаются в медицинской помощи, предусмотрена возможность пройти таможенный, паспортный (для международных рейсов) и специальный контроль в медпунктах аэропорта Шереметьево.

При наличии у вас имплантированного кардиостимулятора сообщите об этом до начала процедуры досмотра. При себе необходимо иметь медицинское свидетельство.



## БАГАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Услуги носильщика для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья бесплатны (вам помогут перенести не более 2 мест багажа общим весом до 50 кг по территории аэропорта). Норма бесплатного провоза багажа на воздушном судне устанавливается авиакомпанией.



## МЕДПУНКТЫ

### Терминал B

4 подъезд, зал «Вылет», комната 1.48

☎+7 (495) 578-74-54

### Терминал C

1 этаж, левое крыло  
за кафе «Шоколадница», комната 1.68

☎+7 (495) 578-47-12

### Терминал D

2 этаж, правое крыло

☎+7 (499) 500-75-62

### Терминал F

1 этаж, левое крыло, комната 1.44

☎+7 (499) 578-78-38