



Informatie voor passagiers
met een mobiliteitsbeperking

transavia.com

Inleiding

Deze brochure is voor mensen met een mobiliteitsbeperking die willen reizen met transavia.com. De informatie in deze brochure geeft weer hoe u optimaal gebruik kunt maken van de voorzieningen die transavia.com biedt, zodat u een comfortabele vlucht kunt maken. transavia.com heet u dan ook van harte welkom aan boord.

Indien u uw reis bij een reisbureau/touroperator boekt, kunt u al uw speciale wensen met betrekking tot uw vlucht met transavia.com aan uw touroperator kenbaar maken.

Contactgegevens voor passagiers die rechtstreeks bij transavia.com hebben geboekt: call centre van transavia.com: 0900-0737 €1,30 per gesprek (vanuit Nederland).

Zuurstof

Medische voorzieningen

De volgende medische voorzieningen kunnen door transavia.com geboden worden:

Medische zuurstof

Voor passagiers die in het bezit zijn van een medische verklaring kan transavia.com zorgen voor extra zuurstof aan boord. Zuurstofgebruik aan boord is wel aan restricties gebonden. Neem voor meer informatie en aanmelding contact op met het call centre van transavia.com.

Voorwaarden voor gebruik van zuurstof aan boord

- Het gebruik van eigen flessen aan boord is niet toegestaan.
- Een verzoek tot gebruik van zuurstof dient uiterlijk 72 uur voor vertrek te worden aangemeld bij het transavia.com call centre.
- Zonder begeleidende medische verklaring (door een (onafhankelijke) arts ondertekend) met daarin de benodigde liters zuurstof per minuut en de vermelding of de zuurstof standby is of continu, kan een verzoek voor zuurstof aan boord niet gehonoreerd worden.
- Het benodigde aantal liters mag niet meer dan 1500 liter per vlucht zijn. Is dit wel het geval dan kan de passagier wegens veiligheidsvoorschriften niet vervoerd worden.
- Passagiers moeten zelf met het apparaat kunnen omgaan, of reizen in het gezelschap van een persoon die kan assisteren bij de procedures van zuurstofvoorziening aan boord. transavia.com heeft informatie dienaangaande beschikbaar aan boord.
- Indien de passagier – naar het redelijk oordeel van transavia.com – niet aan het genoemde voldoet, wordt toegang aan boord ontzegd.
- Aanvragen voor zuurstof zijn alleen mogelijk bij vertrek en aankomst op Amsterdam Airport Schiphol en Rotterdam Airport.
- Passagiers die zuurstof hebben aangevraagd, worden verzocht zich minimaal 2,5 uur voor vertrek te melden voor de vlucht.

Voor het gebruik van zuurstof aan boord wordt een tarief van € 75,00 per fles van circa 400 liter, per enkele reis berekend. De kosten worden ook berekend indien de zuurstof standby is.

U neemt zelf een draagbaar zuurstofconcentraat mee.

transavia.com accepteert specifieke modellen draagbare zuurstofconcentrators (Portable Oxygen Concentrator, POC) die aan de onderstaande eisen voldoen, voor gebruik aan boord. Passagiers die afhankelijk zijn van een POC, mogen dit apparaat en de randapparatuur gratis meenemen. Op vluchten van/naar Parijs-Orly is deze service nog niet beschikbaar.

Voorwaarden voor het reizen met een POC:

- U moet uiterlijk 48 uur voor vertrek het transavia.com call centre informeren over het vervoer van de POC en het model.
- Alleen een door transavia.com goedgekeurd model POC is toegestaan (zie verderop).
- Alleen een POC met een droge accu wordt geaccepteerd.
- U zorgt zelf voor voldoende opgeladen batterijen om het apparaat tijdens de vlucht te kunnen gebruiken. Het is niet mogelijk om aan boord batterijen op te laden.
- U kunt het apparaat bedienen en weet te reageren op de meldingen; zo niet, dan dient u samen met een begeleider (van minimaal 16 jaar) te reizen die deze functies kan uitvoeren.
- U moet u melden aan de incheckbalie; de POC en documentatie moeten ter inspectie worden overlegd. transavia.com zoekt dan meteen voor u de meest geschikte stoel aan boord uit conform de veiligheidsvoorschriften.
- U dient een officiële medische verklaring van een onafhankelijk arts of specialist in het Nederlands en/of Engels (op vluchten van/naar Nederland) of Deens en Engels (op vluchten van/naar Kopenhagen) te overleggen, waarin de volgende informatie wordt vermeld:
 1. dat u gezond genoeg bent om te vliegen (Fit to Fly verklaring).
 2. dat de POC u voldoende zuurstof biedt in een drukcabine.

3. de fasen van de vlucht worden aangegeven waarin het gebruik van het apparaat medisch noodzakelijk is (keuze uit: taxiën, opstijgen, vliegen op kruishoogte, landen).

De door transavia.com goedgekeurde modellen:

- SeQual Technologies Eclipse
- Inogen One
- Airsep LifeStyle
- Airsep FreeStyle
- Respironics Evergo

Volle (eigen) zuurstofflessen aan boord voor gebruik op de bestemming

transavia.com biedt de mogelijkheid om op al haar vluchten volle zuurstofflessen te vervoeren (als handbagage) voor gebruik op de bestemming. Hiervoor is samen met de firma Medidis een aantal afspraken gemaakt. Medidis controleert alle mee te nemen flessen en voorziet deze van een certificaat.

Op dit certificaat staat onder andere vermeld aan welke voorwaarden een zuurstoffles moet voldoen, zoals verpakking, gewicht, maximum volume en maximum vuldruk. Het certificaat moet te allen tijde door de firma Medidis worden ingevuld (en worden voorzien van o.a. een stempel). Het cabinepersoneel/de afhandelaar controleert de zuurstofflessen aan de hand van het certificaat. U moet het certificaat altijd binnen handbereik hebben.

De volle eigen zuurstofflessen moeten altijd in de bagagebakken beladen worden met een maximum van totaal vier (eigen) flessen per vlucht.

Bij aanvraag voor vervoer van eigen zuurstofflessen verwijst het call centre van transavia.com u door naar de Firma Medidis. De contactgegevens zijn:

- **Medidis** tel. 0320 - 267660/ fax 0320 - 267666

Medische bagage

Sommige landen kennen beperkende voorschriften voor het vervoer van huisdieren door of naar hun land. Dat geldt eveneens voor uw hulphond. Neem voor informatie over deze restricties contact op met het call centre van transavia.com of vraag dit na bij uw touroperator.

Alleen reizen of met begeleiding

Indien een passagier reist onder de volgende omstandigheden, dan moet de passagier een persoonlijk begeleider meenemen:

- Een persoon met een verstandelijke handicap die niet in staat is om de veiligheidsinstructies van het transavia.com-personeel te begrijpen of op te volgen.
- Een persoon met zowel een ernstige visuele als een auditieve handicap die niet met het transavia.com-personeel kan communiceren waardoor hij/zij niet in staat is om de veiligheidsinstructies te ontvangen of op te volgen.
- Een persoon die niet zelfstandig de normale dagelijkse bezigheden zoals eten, drinken en een toiletbezoek kan uitvoeren.

Groepsreizen

Het aanmelden van groepsreizen voor mensen met een mobiliteitsbeperking dient minimaal 6 weken voor vertrek gedaan te worden. Het is voor transavia.com van belang dit bijtijds te weten zodat de service en operatie daarop ingericht kan worden.

U kunt gratis tot 15 kg. extra bagage meenemen aan medische apparatuur. Voorwaarde is wel dat u een door een (onafhankelijke) arts ondertekende medische verklaring kunt overleggen bij de check-in balie.

Medische apparatuur die u tijdens de vlucht niet nodig heeft, kunt u eventueel als handbagage meenemen, mits de afmetingen en het gewicht binnen de geldende handbagagevoorschriften vallen (l 55 x b 35 x h 25 cm. en max. 5 kg.). Voldoet de bagage niet aan de handbagagevoorschriften, dan wordt vooraf bepaald of de bagage mee aan boord kan of dat deze bagage vervoerd wordt in het ruim van het vliegtuig.

U dient transavia.com te allen tijde vooraf te informeren over de extra medische bagage. Insuline en naalden hoeven niet vooraf aangemeld te worden. Medische attributen zoals looprekken, krukken en rollators hoeven niet vooraf aangemeld te worden bij transavia.com. Ook voor deze attributen geldt, dat zij gratis vervoerd worden tot een maximum van 15 kg. Looprekken en rollators worden in het vrachtruim vervoerd. Krukken kunt u mee aan boord nemen.

Brancardvervoer

transavia.com biedt geen brancardvervoer.

Leg rest

transavia.com heeft geen mogelijkheid voor leg rest.

(Blinden)geleidehonden/Servicehonden/Reddingshonden

Het vervoer van uw hulphond is gratis. Wel dient de hond voorzien te zijn van de benodigde vaccinaties en in het bezit van een dierenpaspoort. Bovendien moet de hulphond een duidelijk leesbare tatoeage of een elektronisch identificatiesysteem dragen. De hulphond kan tijdens de vlucht mee aan boord, maar dient te allen tijde aangelijnd te blijven en mag niet op een stoel geplaatst worden. U dient uw hulphond aan te melden bij boeking.

Passagiers die niet (ver) kunnen lopen

Van en naar het vliegtuig

transavia.com biedt passagiers met een mobiliteitsbeperking alle benodigde faciliteiten om comfortabel te kunnen reizen. U kunt gratis uw eigen rolstoel meenemen. Voor transavia.com is het van belang om te weten of u zelfstandig afstanden kunt lopen, trap kunt lopen of helemaal niet kunt lopen. Meld dit duidelijk bij uw boeking.

Op basis van deze informatie wordt voor de juiste begeleiding op de luchthaven gezorgd. Indien u reist met een rolstoel of speciale begeleiding nodig heeft, dient u dit te allen tijde kenbaar te maken bij transavia.com, door dit te vermelden bij het maken van de boeking of uiterlijk 48 uur voor vertrek bij het call centre. Wij verzoeken u om 2,5 uur voor vertrek in te checken zodat u voldoende tijd heeft om uw rolstoel reisklaar te maken.

Om een rolstoel rechtop te kunnen vervoeren, mag de rolstoel niet hoger dan 86 cm. zijn.

U mag uw krukken, looprek, rollator of opklapbare loophulp met een maximaal gewicht van 5-7 kg meenemen tot aan de gate. De krukken mogen mee aan boord worden genomen. Een looprek, rollator en opklapbare loophulp worden bij de gate ingenomen en in het vrachtruim geplaatst.

(Elektrische) rolstoel

Wanneer u zich op Amsterdam Airport Schiphol meldt bij de assistentiebalie van transavia.com in vertrekhal 3, wordt u in een rolstoel van onze afhandelaar naar het vliegtuig begeleid. Uw eigen rolstoel wordt in het bagageruim vervoerd. Bij terugkomst op de luchthaven Amsterdam Airport Schiphol ontvangt u uw rolstoel via de bagageband. U wordt in een rolstoel van onze afhandelaar begeleid van het vliegtuig tot aan de bagageband in de aankomsthal. Zowel bij aankomst als vertrek verzoeken wij u vriendelijk de instructies van de transavia.com vertegenwoordiger op te volgen.

Afhandeling op andere luchthavens bij vertrek en aankomst

Op andere luchthavens kan de procedure afwijken van de procedure op Amsterdam Airport Schiphol. Volg dan de aanwijzingen van de afhandelaar van transavia.com op de desbetreffende luchthaven.

Scootmobiel

Op vluchten van transavia.com kan uw (inklapbare) scootmobiel vervoerd worden, het vervoer hiervan is gratis. Aangezien het vervoer van een scootmobiel gelimiteerd is, dient deze direct bij boeking aangemeld te worden. Een scootmobiel kan niet mee tot aan het vliegtuig. U wordt van en naar het vliegtuig begeleid in een rolstoel van de afhandelaar.

Vervoer van mobiliteitsmiddelen voorzien van een accu

Het vervoer van mobiliteitsmiddelen welke voorzien zijn van een accu, zoals bijvoorbeeld een elektrische rolstoel, een scootmobiel of elektrische step, is aan voorwaarden gebonden.

U dient zelf zorg te dragen voor het reisklaar maken van uw mobiliteitsmiddel zoals hieronder beschreven. **Let op!** De check-in balie is niet voorzien van gereedschappen of andere middelen om aan onderstaande voorwaarden te voldoen.

Alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan, kan uw mobiliteitsmiddel (voorzien van een accu) vervoerd worden.

Voorwaarden voor vervoer van een droge (lekbestendige) accu

- De accu moet ontkoppeld zijn en stevig aan de rolstoel/scootmobiel worden bevestigd.
- De polen met tape isoleren om kortsluiting te voorkomen.
- De accu hoeft niet verpakt te worden.
- Een gel accu hoeft niet ontkoppeld te worden mits de polen met tape worden afgeplakt.
- Droge accu's die een vast onderdeel zijn van de rolstoel en die nodig zijn voor de werking van de rolstoel, moeten stevig worden bevestigd in de accuhouder en zodanig verpakt zijn dat kortsluiting wordt voorkomen. Indien er een mainswitch/masterswitch aanwezig is, moet deze in de out/off stand staan. Indien er een control unit aanwezig is, dient deze losgekoppeld te worden.

Voorwaarden voor vervoer van een natte (niet-lekbestendige) accu

- De rolstoel en accu moeten rechtop geladen worden (max. hoogte 86 cm.).
- De accu moet ontkoppeld zijn en stevig aan de rolstoel worden bevestigd.
- De polen met tape isoleren om kortsluiting te voorkomen.

Indien de rolstoel met accu niet rechtop beladen kan worden, moet de accu verwijderd worden en de natte accu moet worden vervoerd in een sterke verpakking die aan de volgende eisen voldoet:

- De verpakking moet lekdicht en bestand tegen accuzuur zijn.
- De accu moet beschermd zijn tegen beschadiging bij de belading.
- De polen moeten met tape geïsoleerd worden om kortsluiting te voorkomen.
- De accu dient rechtop in de verpakking te zijn vastgezet.
- De accu moet omgeven zijn door voldoende absorberend materiaal om de gehele inhoud te kunnen absorberen.
- De verpakking moet worden gemerkt met het opschrift: BATTERY, WET, WITH WHEELCHAIR of BATTERY, WET, WITH MOBILITY AID en geëtiketteerd met het gevaarsetiket: CORROSIVE en het PACKAGE ORIENTATION label.

Begeleiding op Amsterdam Airport Schiphol

De luchthaven is verantwoordelijk voor assistentie aan passagiers met een mobiliteitsbeperking voor het afleggen van de afstand tussen het parkeerterrein en/of de NS aankomsthal en de Schiphol vertrek- of aankomsthal. Op negen verschillende locaties op de luchthaven, waaronder het perron op het NS station, de parkeerplaatsen P1, P2, P3 en P7 en op de voorrijweg, staan speciale pilaren die u kunt gebruiken om assistentie aan te vragen. Ter voorkoming van lange wachttijden raden wij u aan van tevoren contact op te nemen met Axxicom Airport Caddy via telefoonnummer 020-4069809 of de aanvraag online in te dienen via www.airportcaddy.nl. Indien u bij het parkeerterrein voor langparkeren (P3) opgehaald wil worden met een rolstoelbusje, moet deze aanvraag minimaal 24 uur van tevoren bij Axxicom Airport Caddy gedaan worden.

Op de luchthaven zijn speciale assistentiebalijs in vertrekhal 3/4 en vertrekhal 2 waar u uw speciale wensen kenbaar kunt maken.

Indien er geen loopbrug aanwezig is

Op een aantal luchthavens waar transavia.com op vliegt, kan het voorkomen dat er geen loopbrug aanwezig is. In dat geval wordt er gebruik gemaakt van een vliegtuigtrap. Als het op- en aflopen van een trap niet mogelijk is en u heeft ons daarvan op de hoogte gesteld, dan zorgen wij ervoor dat u aan boord komt. Wij vragen uw begrip indien wij hiervoor moeten improviseren.

Aanmeldschema

In onderstaand schema kunt u zien wanneer u uw speciale verzoeken vooraf dient aan te melden.

- Indien u de vlucht/reis boekt via een reisbureau/touroperator kunt u al uw speciale wensen met betrekking tot uw vlucht, op moment van boeking, aan uw touroperator kenbaar maken.
- Indien u de vlucht via de internetsite van transavia.com boekt, kunt u al uw speciale wensen met betrekking tot uw vlucht bij transavia.com kenbaar maken.

Onderwerp	Aanmelden
Auditieve of visuele beperkingen	Aanmelden niet vereist
Geen trap kunnen lopen	Aanmelden, uiterlijk 48 uur voor vertrek
Helemaal niet kunnen lopen	Aanmelden, uiterlijk 48 uur voor vertrek
De afstand tussen check-in en de gate niet kunnen lopen	Aanmelden, uiterlijk 48 uur voor vertrek
Rolstoel	Aanmelden, uiterlijk 48 uur voor vertrek
Elektrische rolstoel	Aanmelden, uiterlijk 48 uur voor vertrek
Scootmobiel	Aanmelden, uiterlijk 48 uur voor vertrek
Reizend met een hulphond	Aanmelden, uiterlijk 48 uur voor vertrek
Been wat niet gebogen kan worden	Legrest niet mogelijk
Medische zuurstof aan boord	Aanmelden, uiterlijk 72 uur voor vertrek, medische verklaring vereist
Vervoer van eigen zuurstofflessen voor gebruik op de bestemming	Aanmelden, uiterlijk 72 uur voor vertrek
Medische attributen	Aanmelden, uiterlijk 48 uur voor vertrek
Draagbaar zuurstofconcentraat (POC)	Aanmelden, uiterlijk 48 uur voor vertrek

Rol cabinepersoneel

Om onze passagiers een zo veilig en comfortabel mogelijke vlucht te kunnen bieden, beschikt transavia.com over hooggekwalificeerd cabinepersoneel. Met hen kunt u al uw wensen en behoeftes tijdens de vlucht bespreken. Zij zijn echter niet bevoegd u te assisteren bij het eten of bij uw persoonlijke hygiëne. Datzelfde geldt voor het optillen of dragen van passagiers en het toedienen van medicijnen of injecties. Indien u dergelijke verzorging nodig heeft, dient u te reizen met een persoonlijk begeleider die u tijdens de vlucht kan assisteren. Voor een begeleider geldt het normale vliegtarief wat op het moment van boeken beschikbaar is. transavia.com heeft geen rolstoelen aan boord.

Medicijnen

Zorg er altijd voor dat u uw medicijnen in uw handbagage meeneemt, dus niet in de bagage die via de check-in balie naar het laadruim gaat. Verder raden wij u aan het recept van uw medicijn in het Engels mee te nemen, voor het geval douane- of veiligheidsbeambten vragen stellen over uw medicijnen of injectienaalden. Injectienaalden dienen goed verpakt te worden. Medicijnen die koel moeten worden bewaard, kunt u het beste meenemen in koelzakken of vacuümflacons binnen de geldende handbagagevoorschriften. Er is geen koelmogelijkheid aan boord.

Zitplaats aan boord

Vanuit veiligheidsvoorschriften is het voor passagiers met een mobiliteitsbeperking niet mogelijk bij de nooduitgangen plaats te nemen.

Speciale maaltijden

transavia.com biedt geen speciale maaltijden op haar reguliere vluchten. Aan boord kunt u, tegen betaling, een keuze maken uit een uitgebreid assortiment producten waaronder koffie, thee, frisdranken, bier, wijn, broodjes en iets lekkers voor tussendoor.

Wanneer heeft u een medische verklaring nodig?

In een Nederlands- en Engelstalige medische verklaring dient een (onafhankelijke) arts aan te geven dat u geen nadelige gevolgen kunt ondervinden van het reizen in een drukcabine of dient te worden aangegeven dat u met medische bagage wilt reizen. De verklaring dient door de arts ondertekend te worden. Omdat reizen in een drukcabine sommige ziektebeelden kan verergeren, adviseren wij u in geval van een oorontsteking of koorts uw arts te vragen om een medische verklaring. Raadpleeg in geval van twijfel altijd uw arts.

transavia.com zal u in ieder geval om een medische verklaring vragen indien:

- U zuurstof nodig heeft tijdens de vlucht (hierbij moet in de medische verklaring ook het benodigd aantal liters zuurstof per minuut worden vermeld).
- U medische bagage mee wilt nemen (max. 15 kg).
- U zwanger bent en er complicaties in uw zwangerschap zijn.
- U of uw kind aan een besmettelijke (kinder)ziekte lijdt (bijv. waterpokken). In de medische verklaring moet vermeld worden dat de ziekte zich niet meer in de besmettelijke fase bevindt.
- U binnen acht dagen voor vertrek een medische ingreep heeft ondergaan.
- U een lichaamsdeel in gipsverband heeft. In de medische verklaring moet vermeld worden dat u fit genoeg bent om te vliegen. Als dit niet specifiek staat vermeld, moet u ervoor zorgen dat het gips in de gehele lengte wordt doorgezaagd, anders wordt u niet geaccepteerd op de vlucht.

Europees Medisch Paspoort

Het kan erg handig zijn om een medisch paspoort bij u te hebben als u op reis gaat. In dit paspoort worden alle vroegere en/of huidige gezondheidsproblemen vermeld. Naast gegevens over medicijngebruik en over ziekten en aandoeningen, wordt er aangegeven wie er in dringende gevallen kan worden gewaarschuwd en wie de behandelend arts is. Het Europees Medisch Paspoort is opgesteld in elf Europese talen en is tegen een geringe vergoeding verkrijgbaar bij uw huisarts of apotheek.

transavia.com heet u
graag welkom aan boord
en wenst u een prettige
en comfortabele vlucht



welkom

transavia.com

Tenslotte

De richtlijnen in deze brochure zijn niet bedoeld ter vervanging van individuele, professionele of medische adviezen. Ze mogen dus ook niet als zodanig worden opgevat. Daarnaast kan de hier aangeboden informatie tussentijds veranderd zijn. transavia.com aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor deze eventuele wijzigingen. Eveneens behoudt transavia.com zich het recht voor deze richtlijnen op eigen wijze te interpreteren en toe te passen. Bij twijfel geldt de interpretatie en toepassing van transavia.com. Tarieven kunnen tussentijds gewijzigd worden.