



Om je reis zo eenvoudig mogelijk te maken, je speciale behoeften ten minste 48 uur voor de reis aan ons meedelen. **Je kunt dat bij het reserveren doen, [tijdens de aankoop](#)** of door naar onze klantenservice te bellen.

SOORT PASSAGIERS MET SPECIALE BEHOEFTE

Vueling onderscheidt passagiers met speciale behoeften in de volgende categorieën:

- Passagier met mobiliteitsbeperking. Deze worden op hun beurt verdeeld in drie soorten:
 1. Passagier die continu hulp nodig heeft.
 2. Passagier die trappen op- en af kan lopen en zich alleen in het vliegtuig kan verplaatsen.
 3. Passagier die hulp nodig heeft bij het op- en aflopen van trappen, maar zich wel alleen in het vliegtuig kan verplaatsen.
- Passagier met problemen gezichtsvermogen.
- Passagier met auditieve beperkingen.
- Passagier met verstandelijke handicap.
- Anders:
 1. Passagier met zuurstof aan boord
 2. Passagier met gips boven het middel: heeft slechts één stoel nodig om te reizen
 3. Passagier met gips onder het middel (het hele been): dient drie stoelen te reserveren om te reizen
 4. Passagier met alleen gips aan de kuit: dient twee stoelen te reserveren om te reizen
 5. Tijdelijke handicap die hulp vereist

Belangrijk: de categorie "Anders" houdt geen minderjarige passagiers, zwangere vrouwen en personen met overgewicht in waardoor je in geen enkel geval jezelf als passagier met andere speciale behoeften mag identificeren indien je tot één van deze gevallen behoort. Je kunt meer informatie betreffende deze passagiers bekijken op [onze website](#).

Vergeet niet dat **altijd als je van een blindengeleidehond afhangt** die naar behoren gedocumenteerd is, je dat bij je verzoek tot hulp kunt aangeven.

IN WELKE GEVALLEN IS HET NODIG BEGELEID TE WORDEN?

Om te garanderen dat de bemanning in de veiligheidsbehoeften voorziet, **staat de maatschappij twee personen met mobiliteitsbeperking zonder begeleider aan boord toe**. Voor Vueling zijn de veiligheidsnormen fundamenteel en in sommige gevallen is het niet mogelijk om te voldoen aan de hulpbehoeften die een handicap vereist. Het is verplicht dat elke persoon met een handicap of hulpbehoefte met een begeleider reist, indien deze niet voor zichzelf kunnen zorgen.

Houd er rekening mee dat Vueling aan boord geen gezondheidszorg, noch hygiënische of veiligheidsbijstand verleent en daarom dienen passagiers met mobiliteitsbeperkingen die niet zelfstandig zijn, altijd begeleid te reizen.

Om zonder begeleider te kunnen reizen, dient de passagier met speciale behoeften bekwaam te zijn om:

- De veiligheidsriem los te maken.
- Het reddingsvest te pakken en aan te trekken.
- Zonder hulp het zuurstofmasker op te zetten.
- De veiligheidsaanwijzingen te begrijpen en de in alle formaten gecommuniceerde en toegankelijke informatie te volgen.

We zijn ons ervan bewust dat de persoon met een handicap om comfortabeler te kunnen reizen in veel gevallen bevestigings-, hulp- of voorzieningen betreffende comfort kan gebruiken. Ze kunnen meegenomen en gebruikt worden mits er plaats voor is op de stoelen en deze niet verhinderen de veiligheidsriem vast te maken. Houd er rekening mee dat Vueling deze voorzieningen niet beschikbaar stelt.

Minimumafmetingen van onze stoelen:

- 28 inch, zo'n 71 cm: afstand tussen de rugleuning van de stoel tot aan de rugleuning van de voorstaande stoel.
- 17,5 inch, zo'n 44 cm: afstand tussen armleuningen.

VERZOEK TOT DIENST

Teneinde in de benodigde middelen te voorzien, **is voorafgaande kennisgeving van de hulpbehoefte noodzakelijk. We adviseren je om je hulpbehoefte via de website aan te geven op het moment van vluchtereservering** op deze manier is het niet nodig om contact op te nemen met [onze klantenservice](#) om dit aan te vragen (behalve als je eerste vlucht binnen 48 uur vertrekt, daar je voor deze vlucht de dienst direct [bij de luchthaven](#) dient aan te vragen).

Voorafgaand een verzoek tot hulp indienen, versoepelt het proces en garandeert goede kwaliteit voor de door de luchthaven aangeboden diensten. De normen van de burgerluchtvaart beperken het aantal passagiers met mobiliteitsbeperkingen per vlucht waardoor onze vluchten getroffen worden door deze beperkingen.

Met de invoering van de verordening van de Europese Unie 1107/2006 is assistentie aan land aan passagiers met beperkte mobiliteit verantwoordelijkheid geworden van de luchthavenbeheerders of van de agenten die door hen gemachtigd worden, zodanig dat er een minimumtijd nodig is om de beheerder kennis te geven van de diensten en behoeften van onze passagiers op een bepaalde vlucht. Op de luchthavens van de EU kan assistentie verleend worden vanaf alle bepaalde meetingpoints op die luchthaven, niet alleen in de terminal, maar ook daarbuiten, zoals op de parkeerplaats of de bus-, metro-, trein- of taxihalte in de terminal waar de klant aankomt of vertrekt. Deze meetingpoints zijn voorzien van een intercom om de aanwezigheid van een assistent te vragen. (Dit is ook van toepassing op het merendeel van de luchthavens buiten de EU waarheen de maatschappij vliegt).

Vergeet niet: voor garantie van kwaliteit van de dienst **is het belangrijk om je hulpbehoefte aan te geven tijdens het reserveren via de website, [onze klantenservice](#)** of je geeft het door aan de luchthaven.

De hulp kan op de volgende manieren aangevraagd worden:

- Tijdens het reserveringsproces hoef je ons alleen het soort speciale behoefte aan te geven: mobiliteitsbeperking, problemen gezichtsvermogen, auditieve beperkingen, verstandelijke handicap of anders, en bovendien aan te geven of je wel of geen hulphond bij je hebt.
- Als je tijdens het reserveren je behoeften niet hebt aangegeven, kun je dat doen door contact op te nemen met onze [klantenservice](#) tot 24 uur voor vertrek van de vlucht:

- Door ons een bericht te sturen met vermelding van de speciale behoefte en het reserveringsnummer of.
- Door te bellen met onze [Klantenservice](#).

Neem contact met de luchthaven van vertrek op als je vlucht binnen 24 u vertrekt. Aldus kun je een passende dienst garanderen die afgestemd is op je behoeften en om deze aan te vragen dien je direct contact op te nemen met de luchthaven van vertrek als dit een Spaanse is op de [website van Aena](#) (waar je ook de telefonische klantenservice vindt), of als de luchthaven van vertrek geen Spaanse is, kun je eveneens de betreffende link [hier](#) vinden.

Welk communicatiekanaal ook gekozen wordt, de passagier ontvangt een bevestiging dat het verzoek tot hulp uitgevoerd is.

INFORMATIE OVER VEILIGHEIDSBEPERKINGEN

a. Stoelen

De veiligheidsnormen zijn beperkt tot:

- Maximaal twee passagiers met speciale behoeften die niet ambulante zijn en zonder begeleider reizen, mogen een stoel aan het raam bezetten, behalve die bij de nooduitgangen.
- Het totaal aantal passagiers met speciale behoeften die niet begeleid worden of begeleid worden, samen met hun begeleiders, mag niet meer zijn dan 10% van de plaatsen in het vliegtuig, zoals de normen van de burgerluchtvaart eisen.

Deze maxima kunnen echter overschreden worden door groepen passagiers, na verzoek aan de maatschappij voor bepaalde data of vluchten. De maatschappij doet al het mogelijke om genoemd verzoek te aanvaarden hoewel deze niet kan garanderen dat op de specifieke data en vluchten deze dienst en toestemming kan geven voor het overschrijden van de door de wet toegestane maxima.

Daarom is het van groot belang dat u zo spoedig mogelijk aan ons uw speciale behoeften én daarbij altijd het soort handicap aangeeft.

De minimumafmetingen van de deuren van onze vliegtuigen zijn 31,5 inch, zo'n 80 cm. Indien voor wat voor reden dan ook deze afmetingen niet voldoen aan de behoeften van een passagier met beperkte mobiliteit, zou Vueling niet in staat zijn om genoemde passagier op de vlucht te kunnen aanvaarden. Uit veiligheidsoverwegingen staan de stoelen aan boord die over meer ruimte beschikken en die met de nooduitgangen overeenkomen, niet beschikbaar voor personen met een vorm van handicap, zwangere vrouwen, kinderen, baby's of personen met overgewicht.

De minimumafmetingen van de stoelen van onze vliegtuigen zijn als volgt:

- 28 inch, zo'n 71 cm: afstand tussen de rugleuning van de stoel tot aan de rugleuning van de voorstaande stoel (deze informatie ontbreekt)
- 17,5 inch, zo'n 44 cm: afstand tussen armleuningen

De toiletten van onze vliegtuigen beschikken over een veiligheidshandvat, zodat personen met een handicap of mobiliteitsbeperking zich eenvoudiger kunnen bewegen.

Alle stoelen in onze vliegtuigen zijn beschikbaar voor passagiers met beperkte mobiliteit, behalve nooduitgangen en/of Excellence stoelen: Alleen in geval je een passagier met volledige mobiliteitsbeperking bent, wijzen we je vooraf bepaald een stoel bij het raam aan.

- Voor al die passagiers met Basic Tarief die ons ten minste 3 dagen voor vertrek van de vlucht bellen, is de toewijzing van de stoel gratis. Met het Tarief Optima is de toewijzing van de stoel gratis en er wordt automatisch een specifieke stoel toegewezen aan passagiers met mobiliteitsbeperking. De passagier kan contact met onze [Klantenservice](#) opnemen om de toegewezen stoel te wijzigen. Ons personeel wijst een op je behoeften afgestemde bepaalde stoel toe.

- Vanaf 3 dagen en tot 24 uur voor vertrek van de vlucht, is de toewijzing gratis en deze kan alleen uitgevoerd worden via de klantenservice .
- Binnen 24 uur voor vertrek van de vlucht, dient de passagier naar de incheckbalie te gaan waar een passende stoel aangewezen wordt overeenkomstig de geldige normen.

b. Speciale voorwaarden om te vliegen

De passagier dient op een brancard te reizen:

Vueling staat geen brancards op haar vluchten toe.

De passagier dient medicijnen mee te nemen:

Medicijnvoorziening of vitale geneesmiddelen die de passagier als handbagage bij zich dient te hebben, dienen te voldoen aan de reglementaire afmetingen van handbagage en vergezeld te gaan van de betreffende medische documenten of doktersakte die deze noodzaak rechtvaardigen.

Passagiers die met stoffen die onder toezicht staan en/of te injecteren stoffen reizen, wordt aangeraden een doktersakte/-recept mee te nemen die de gegevens van de stoffen en van het bedoelde gebruik ervan bevestigen.

De passagier reist met een rolstoel of een mobiliteitshulpmiddel:

De rolstoel of het mobiliteitshulpmiddel wordt als ingecheckte bagage vervoerd. In geval van een rolstoel mag de passagier zijn eigen stoel gebruiken om tot aan de gate te komen.

Overeenkomstig het bepaalde in de Verordening (Raad van Europa) 1107/2006, is het vervoer toegestaan van maximaal twee mobiliteitshulpmiddelen per persoon met handicap of met mobiliteitsbeperking, zonder extra kosten.

Vueling beschikt niet over rolstoelen noch over ruimte om de passagier op z'n eigen rolstoel in de passagierscabine te plaatsen.

Een rolstoel of een ander bewegend hulpmiddel op een lekvrije of droge accu werkt, dient correct ingepakt te worden met de polen naar behoren geïsoleerd om onvoorziene kortsluitingen te voorkomen. Deze dient begeleid te worden door een certificaat waarop staat dat de accu een lekvrije of droge gel-accu is en dat deze vervoerd kan worden zonder voorafgaande machtiging van de maatschappij, mits deze minder dan 150 kg weegt.

Houd rekening met de vervoersbeperkingen van Vueling als luchtvaartmaatschappij. Hiertoe raden we altijd aan [contact met ons op te nemen](#) om de vervoersmogelijkheid of -beperking te bevestigen door merk, type, afmetingen en accu door te geven.

In geen enkel geval vervoeren we geen niet-lekvrije of lithium accu's in het ruim van het vliegtuig (behalve als de passagier de lithium accu in zijn handbagage wilt meenemen overeenkomstig de bepaalde afmetingen van handbagage, 55x40x20 cm, en niet in het ruim).

De passagier heeft zuurstof aan boord nodig:

Niet toegestaan om een eigen fles zuurstof mee aan boord te nemen. In geval er een nodig is, stelt de maatschappij een fles ter beschikking van de passagier. Daartoe dien je [ons een bericht te versturen](#) ten minste 48 uur voor vertrek met het verzoek tot de dienst. De dienstverlening is afhankelijk van de luchthaven, waartoe we je aanraden om alvorens te reserveren contact met ons op te nemen, voor informatie betreffende je luchthaven wel of niet over deze dienst beschikt.

Het maximum volume beschikbare zuurstof aan boord, waarvan we de passagier kunnen voorzien is:

- Stroom 2 liter/min; duur 4u22min

- Stroom 3 liter/min; duur 3u13min
- Stroom 4 liter/min; duur 2u23min
- Stroom 5 liter/min; duur 1u52min
- Stroom 6 liter/min; duur 1u30min
- Stroom 7 liter/min; duur 1u18min
- Stroom 8 liter/min; duur 1u12min

De passagier heeft visuele beperkingen:

In onze vliegtuigen beschikken we over een braillekaart met veiligheidsaanwijzingen.

De passagier reist met blindengeleidehond.:

Blinden-/dovengeleidehonden die een BLND/DEAF passagier begeleiden, mogen de passagierscabine in en worden gratis vervoerd. Het maximum aantal blindengeleidehonden aan boord is 2. Het heeft altijd de voorkeur **tijdens het reserveren de afdeling blindengeleidehond te kiezen** of de maatschappij vooraf te waarschuwen.

Denk eraan dat:

- De hond aan de voeten van de passagier dient te liggen (wanneer de vlucht niet vol is, zal worden geprobeerd de aanliggende stoelen vrij te houden).
- De hond geen muilkorf nodig dient te hebben.
- Deze middels een tatoeage of microchip geïdentificeerd is.
- Deze een paspoort heeft, afgegeven door een dierenarts, met aantoning van vaccinatie tegen rabïës (meer dan 30 dagen en minder dan 12 maanden).
- Deze minstens 3 maanden oud is.
- Indien deze naar Zweden, Ierland of het Verenigd Koninkrijk reist, de hond daarnaast een inentingsbewijs nodig heeft.

We voor meer informatie altijd aanraden contact op te nemen met de dierenarts.

Een blindengeleidehond is een speciaal voor hulpverlening aan een gehandicapt persoon afgerichte hond, die de erkenning heeft verkregen van een liefdadigheidsinstelling, die onderdeel uitmaakt en voldoet aan de normen van de Internationale Federatie van Hulphonden, het orgaan dat wereldwijd hulphonden accrediteert.

Als je met een hulphond gaat reizen, dient deze afgericht en geaccrediteerd te zijn zodat hij als blindengeleidehond aan boord mag. Het is van belang dat die homologatie middels een fysiek certificaat getoond wordt bij het inchecken anders mag de hond niet aan boord. In geval het benodigde certificaat niet getoond wordt, kan de hond alleen aanvaard worden mits voldaan wordt aan de vervoersvoorwaarden voor een dier aan boord, rekening houdend met de reglementaire afmetingen van de reiskennel, het gewicht van de hond en door de dienst vooraf te reserveren.

Passagier reist met ledematen in het gips:

Indien de passagier van de taille naar boven in het gips reist, heeft deze slechts één stoel nodig om te reizen.

Passagiers die van de taille naar beneden in het gips zitten, d.w.z. het hele been, dienen drie stoelen te reserveren voor de vlucht, zodat ze comfortabel kunnen reizen en de ledematen tijdens de reis op kunnen tillen, teneinde de zwelling te verminderen.

Passagiers die alleen de kuit in het gips hebben, dienen twee stoelen te reserveren om te reizen.

Alvorens te reizen dienen minstens 24 uur verstreken te zijn sinds de passagier in het gips gezet is daar de cabinedruk kan veroorzaken dat het been meer opzwellt dan normaal waardoor het gips vervormd raakt.

ANDERE VRAGEN

Voor alle communicatie of beheer met de maatschappij dient contact met de klantenservice opgenomen te worden onder [Contact](#). In het geval van verlies van of schade aan de bagage, worden de regels toegepast die de van kracht zijnde internationale en nationale normen bepalen, in het bijzonder de Wet van Luchtvaart van 1960 en het Montreal Akkoord van 28 mei 1999, zowel als Verordening (Raad van Europa) nr. 2027/97. Voor meer informatie bekijk de vervoersvoorwaarden.

ONZE TIPS EN SUGGESTIES OP DIVERSE MOMENTEN ONDERWEG

Reservering:

Vergeet niet om minstens 48 uur voor vertrek van de vlucht de maatschappij op de hoogte te stellen indien je hulp nodig hebt, zodat wij er zeker van zijn al het mogelijke te kunnen doen, opdat de luchthaven je van de nodige hulp kan voorzien.

Tijdens het reserveren via onze website kun je je persoonlijke gegevens invoeren door de optie "Passagier met speciale behoeften" te kiezen en vervolgens de soort behoefte aan te geven. Houd er rekening mee dat minderjarigen, zwangere vrouwen of personen met overgewicht het vakje Passagier met speciale behoeften niet dienen te kiezen.

Passagiersgegevens

Alle velden met * zijn verplicht.

Volwassene 1 ▶

*Dhr.

*Mevr.

*Naam

*Achternaam

Punten sparen met **punto.** Met het Basic Tarief kun je alleen punten sparen met het Punto programma.

Passagier met speciale behoeften

Het is van belang dat je ons je behoeften aangeeft, zodat we je de meest passende dienst aan kunnen bieden:

- Passagier met mobiliteitsbeperking
- Passagier met problemen gezichtsvermogen
- Passagier met auditieve beperkingen
- Passagier met verstandelijke handicap
- Anders [+info](#)
(Behalve zwangere vrouwen en niet begeleide minderjarigen)

Vlieg je met een hulphond?



Ja

Nee



Vergeet niet dat je naar het ontmoetingspunt van de luchthaven dient te gaan ten minste 2,5 uur vóór vertrek van je vlucht.

Indien je meer informatie wenst, kijk in onze [gids voor passagiers met speciale behoeften](#), de [Vervoersvoorwaarden](#), of neem contact op met onze Klantenservice na beëindigen van de reservering.

Door te klikken op "Anders [+info](#)" kun je zien welke andere gebreken aanvaard zijn om te kijken wat we accepteren om de begeleidingsdienst aan te vragen:

Andere speciale behoeften



- ✓ Passagiers met zuurstof aan boord (contact met ons opnemen voor info of deze dienst vanaf de luchthaven van vertrek van je reservering beschikbaar is).
- ✓ Passagiers met gips boven het middel*: hebben uitsluitend één stoel nodig om te reizen.
- ✓ Passagiers met gips onder het middel (het hele been)*: dienen drie stoelen te reserveren om te reizen
- ✓ Passagiers met alleen gips aan de kuit*: dienen twee stoelen te reserveren om te reizen.
- ✓ Tijdelijke handicap die hulp vereist.

Om jou een dienst aan te bieden die speciaal aan jouw behoeften is aangepast, **is het van belang om contact met de Klantenservice op te nemen na het beëindigen van de reservering.**

Houd er rekening mee dat niet begeleide minderjarigen en zwangere vrouwen niet onder passagiers met speciale behoeften vallen, waartoe **het niet nodig is om deze optie te kiezen.**

Alvorens te vliegen dienen nadat de passagier in het gips gezet is ten minste 24 uur verstreken te zijn.

Waarom is het van belang om vooraf kennis te geven?

Luchtvaart- en veiligheidsvereisten in de commerciële luchtvaart beperken het aantal personen met mobiliteitsbeperkingen, afhankelijk van het soort vereiste hulpbehoefte. Indien je ruim op tijd reserveert, garandeer je jezelf van een beschikbare stoel om te reizen. Eveneens vragen we je, indien je de reservering dient te wijzigen zo snel mogelijk daarvan kennis te geven, zodat je stoel vrij en beschikbaar komt voor een andere passagier met mobiliteitsbeperkingen.

Zorg ervoor dat je de kennisgeving van de hulpbevestiging ontvangen hebt. Indien je de reservering van de dienst via de luchthaven uitvoert, is het de luchthaven die de bevestiging stuurt, indien dit via Vueling gebeurt, bevestigen wij de reservering.

Op de luchthaven:

a) Waar?

Wij raden altijd aan om zich ten minste twee uur voor vertrek van de vlucht op de luchthaven te melden. We weten uit ervaring dat alle stappen die op de luchthaven uitgevoerd moeten worden, stress kunnen veroorzaken en het is altijd beter om voldoende op tijd te gaan.

Luchthavens zijn normaalgesproken voorzien van een daarvoor speciaal aangewezen zone voor direct contact met het hulpverlenende personeel, welke je door het hele proces begeleiden. Indien je geen ervaren reiziger bent, is dit een goede optie. We raden je aan contact met de [luchthaven](#) op te nemen, zodat ze je kunnen inlichten over deze meetingpoints en een afspraak over het tijdstip kunnen maken. Indien er geen tijdstip is afgesproken, dien je ten minste twee uur voor de geprogrammeerde vertrektijd van de vlucht aanwezig te zijn. Meld je komst door de intercom en wacht tot de hulpdienst van de luchthaven je op komt halen.

Eveneens kun je je direct melden aan de Vueling incheckbalies van de luchthaven.

b) Inchecken en aan boord gaan:

Het incheckpersoneel waarschuwt de hulpdienst van de luchthaven of geeft aan waarheen je kunt gaan. De hulpdienst van de luchthaven zal je begeleiden tijdens het hele proces, zowel tijdens het inchecken als bij de veiligheidscontrole en totdat u aan boord van het vliegtuig plaats heeft genomen.

Als je met een rolstoel reist en niet mobiel bent, houd er rekening mee dat enkele luchthavens een speciale controle voor metaal hebben waardoor de stoel moet, zodat het noodzakelijk is vergezeld te worden daar het nodig is om op de rolstoel van de luchthaven te gaan zitten, zodat het veiligheidspersoneel de rolstoel kan controleren volgens de bepaalde veiligheidsnormen op deze bepaalde luchthaven.

Bij het aan boord gaan, begeleiden ze je naar je stoel. Passagiers met mobiliteitsbeperkingen dienen als eerste aan boord en als laatste van boord te gaan, zodat ze zo comfortabel ondergebracht worden.

c) Aan boord:

Het is belangrijk om er rekening mee te houden dat we niet over rolstoelen aan boord beschikken in de vliegtuigen waarmee je naar de toiletten vervoerd kunt worden indien je niet mobiel bent, waartoe we aanraden om vooraf naar de toilet te gaan en de rekening te houden met de tijd die je aan boord dient te blijven en om ongemakken te vermijden. Eveneens als je een passagier bent met mobiliteitsproblemen, en hoewel je zelf naar de toilet kunt lopen, raden we je ook aan om dat voor het aan boord gaan te doen, om ongemakken aan boord te vermijden.

Indien je een luchtkussen meeneemt, raden we je aan de lucht eruit te halen alvorens het vliegtuig opstijgt, om mogelijke schade vanwege het drukverschil in de cabine tijdens de vlucht te vermijden.

d) Van boord gaan:

Als je rolstoel in het ruim vervoerd is, doen we er alles aan om deze zo dicht mogelijk bij het vliegtuig aan je terug te geven. Het kan voorkomen dat deze aan de bagageband opgehaald dient te worden, waartoe de hulpdienst van de luchthaven deze hulp aanbiedt.

De hulpdienst begeleid je daarheen waar je op de luchthaven ook heen moet, eerst langs de bagageband.