



SOORTEN PASSAGIERS MET MOBILITEITSBEPERKINGEN

de Luchtvaartmaatschappijen gebruiken een internationaal erkend codesysteem ter identificatie van het hulpniveau dat zij elke persoon met mobiliteitsbeperkingen dienen te bieden:

- **BLND:** passagiers met visuele beperkingen of blinden, met of zonder blindengeleidehond.
- **DEAF:** passagiers met auditieve beperkingen, doven of doofstommen.
- **DPNA:** passagiers met een intellectuele of ontwikkelingsstoornis.
- **WCHR:** passagiers die trap kunnen lopen, zowel als zichzelf in het vliegtuig kunnen verplaatsen, maar die een rolstoel of ander hulpmiddel nodig hebben voor verplaatsing van het vliegtuig naar de terminal, in de terminal of tussen het aankomst- en vertrekpunt van de luchthaven.
- **WCHS:** passagiers die hulp nodig hebben bij traplopen, die een rolstoel of ander hulpmiddel nodig hebben voor verplaatsing van het vliegtuig naar de terminal, in de terminal of tussen het aankomst- en vertrekpunt van de luchthaven, maar die zichzelf kunnen behelpen in het vliegtuig.
- **WCHC:** passagiers die niet kunnen lopen, die zich alleen met behulp van een rolstoel of vergelijkbaar hulpmiddel kunnen verplaatsen en die continu assistentie nodig hebben, vanaf het moment van aankomst op de luchthaven tot aan het plaatsnemen op de vliegtuigstoel, inclusief op speciale stoelen voor hun omstandigheden.
- **MAAS:** passagiers die assistentie nodig hebben en die onder geen enkele andere categorie vallen.

In het geval van passagiers met handicap, vinden we:

Ambulante passagiers, kunnen aan en van boord gaan of zich in het vliegtuig verplaatsen zonder hulp of met een beetje hulp van een andere persoon (auditieve, visuele of intellectuele beperkingen)

Niet ambulante passagiers, kunnen niet zonder hulp aan en van boord gaan, noch zich in het vliegtuig verplaatsen.

IN WELKE GEVALLEN IS HET NODIG BEGELEID TE WORDEN?

Het is verplicht dat elke persoon met een handicap of hulpbehoefte met een begeleider van meer dan 18 jaar reist. Alleen mogen die passagiers die geen begeleider nodig hebben alleen reizen daar onze bemanning in hun veiligheidsbehoeften kan voorzien. Voor Vueling zijn de veiligheidsnormen fundamenteel en in sommige gevallen is het niet mogelijk om te voldoen aan de hulpbehoeften die een gehandicapten nodig kan hebben.

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 reizen, dient de persoon 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 een persoon met een handicap in veel gevallen bevestigings-, hulp- of voorzieningen inzake comfort nodig kan hebben. 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.

VERZOEK TOT DIENST

Bij het reserveren is voorafgaande kennisgeving van het soort handicap of de speciale zorg die nodig is om te reizen van groot belang.

Voorafgaand een verzoek indienen tot speciale assistentie bij het aan boord gaan op onze vluchten, versoepelt het hele proces en garandeert een goede kwaliteit voor de op de luchthaven aangeboden diensten. Zowel onze vluchten als de normen van de burgerluchtvaart, beperken het aantal passagiers met mobiliteitsbeperkingen per vlucht, afhankelijk van de handicap en andere omstandigheden. Teneinde in de benodigde middelen te voorzien is voorafgaande kennisgeving van de hulpbehoefte noodzakelijk. Het kan voorkomen dat het ons niet lukt te voldoen aan het verzoek dat binnen 3 dagen vóór de voorziene vlucht ontvangen werd.

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 de luchthaven: niet alleen in de terminal, maar ook daarbuiten, zoals op de parkeerplaats of de bus- of taxihalte. Deze meetingpoints zijn voorzien van een intercom om de aanwezigheid van een assistent te vragen. (Dit zou ook van toepassing zijn op luchthavens buiten de EU waarheen de maatschappij vliegt).

VERGEET NIET dat het belangrijk is ter garantie van de kwaliteit van de dienst, contact op te nemen met de luchthaven of de maatschappij.

De dienst kan op de volgende manieren aangevraagd worden:

- Gratis via onze website, onder Contact of onder Passagiers met speciale behoeften ([hier](#)) Wij dienen minstens 3 dagen voor vertrek van de vlucht op de hoogte gebracht te worden. Wij voeren de nodige stappen uit en we lichten de luchthaven in.
- Rechtstreeks met de luchthaven (alleen op Spaanse luchthavens) met een minimum van 48 uur voor vertrek van de vlucht, door contact op te nemen via de website van Aena ([link](#)) of door te bellen met de telefonische klantendienst die op de website te vinden is.

Welk communicatiekanaal ook gekozen wordt, de passagier ontvangt een bevestiging dat de stappen uitgevoerd zijn.

INFORMATIE OVER VEILIGHEIDSBEPERKINGEN

a. Stoelen

De veiligheidsnormen vertonen de volgende beperkingen:

- Maximaal twee niet ambulante passagiers zonder begeleider, die een stoel aan het raam mogen bezetten, behalve die bij de nooduitgangen.
- Het totaal aantal niet begeleide passagiers of begeleide passagiers 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.

Daarom is het van groot belang dat u zo spoedig mogelijk aan ons uw speciale behoeften doorgeeft en 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 helaas niet in staat zijn om genoemde passagier op de vlucht te kunnen aanvaarden.

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 PMB eenvoudiger kan bewegen.

Alle stoelen in onze vliegtuigen zijn beschikbaar voor passagiers met beperkte mobiliteit, behalve de volgende rijen:

A320: RIJEN 1, 2, 11, 12, 14, 31.

A319: RIJEN 1, 2, 9, 10, 11, 12.

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, een doktersbrief/-recept meenemen die de gegevens van de stoffen en van het bedoelde gebruik ervan bevestigen.

De passagier reist met rolstoel of het 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.

Vueling beschikt niet over een rolstoel aan boord.

Een rolstoel of andere bewegend hulpmiddel die met een lekvrije 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 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 om contact met ons op te nemen om de vervoersmogelijkheid of -beperking te bevestigen door merk, type, afmetingen en accu door te geven. Om een bericht te sturen, [hier klikken](#).

We vervoeren geen niet-lekvrije of litium accu's op onze vluchten.

De passagier heeft zuurstof nodig aan boord: de veiligheidsnormen staan het vervoer van een eigen zuurstoffles aan boord niet toe. In geval er een nodig is, stelt de maatschappij een fles ter beschikking van de passagier. Om dit minstens 48 uur voor vertrek mede te delen, klik [hier](#).

Het maximum volumen 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 geleidehonden aan boord is 2. U kunt vooraf de maatschappij waarschuwen door [hier te klikken](#).

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.

Passagier reist met ledematen in het gips: passagiers die van de taille naar boven in het gips zitten, hebben 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 om zich te beschermen tegen de zwelling die de cabinedruk op het gips zou kunnen veroorzaken tijdens de vlucht.

ANDERE VRAGEN

Voor alle communicatie of formaliteiten met de maatschappij dient contact met de klantenservice opgenomen te worden onder "Contact" op de website.

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

Tijdens het reserveren:

Vergeet niet om minstens 3 dagen voor vertrek van de vlucht de maatschappij op de hoogte te stellen van de nodige hulp, zodat wij er zeker van zijn al het mogelijke te kunnen doen, opdat de luchthaven u van de nodige hulp kan voorzien.

Daarom is het van belang de code te weten die overeenkomt met het vereiste hulpniveau:

- **BLND:** passagiers met visuele beperkingen of blinden, met of zonder blindengeleidehond.
- **DEAF:** passagiers met auditieve beperkingen, doven of doofstommen.
- **DPNA:** passagiers met een intellectuele of ontwikkelingsstoornis.

- **WCHR:** passagiers die trap kunnen lopen, zowel als zichzelf in het vliegtuig kunnen verplaatsen, maar die een rolstoel of ander hulpmiddel nodig hebben voor verplaatsing van het vliegtuig naar de terminal, in de terminal of tussen het aankomst- en vertrekpunt van de luchthaven.
- **WCHS:** passagiers die hulp nodig hebben bij traplopen, die een rolstoel of ander hulpmiddel nodig hebben voor verplaatsing van het vliegtuig naar de terminal, in de terminal of tussen het aankomst- en vertrekpunt van de luchthaven, maar die zichzelf kunnen behelpen in het vliegtuig.
- **WCHC:** passagiers die niet kunnen lopen, die zich alleen met behulp van een rolstoel of vergelijkbaar hulpmiddel kunnen verplaatsen en die continu assistentie nodig hebben, vanaf het moment van aankomst op de luchthaven tot aan het plaatsnemen op de vliegtuigstoel, inclusief op speciale stoelen voor hun omstandigheden.
- **MAAS:** passagiers die assistentie nodig hebben en die onder geen enkele andere categorie vallen.

Waarom is het van belang om vooraf kennis te geven?

Luchtvaart- en veiligheidsvereisten in de commerciële luchtvaart beperken het aantal personen met mobiliteitsbeperkingen, onafhankelijk van het soort vereiste hulpbehoefte, die op dezelfde vlucht mee kunnen reizen. Eveneens vragen we u, indien u uw reservering dient te wijzigen zo snel mogelijk daarvan kennis te geven, zodat uw stoel vrij en beschikbaar komt voor een andere passagier met mobiliteitsbeperkingen.

Zorg ervoor dat de kennisgeving van de hulpbevestiging ontvangen is. Indien u 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?

We raden altijd aan om zich 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 u door het hele proces begeleiden. Indien u geen ervaren reiziger bent, is dit een goede optie. We raden u aan contact met de luchthaven op te nemen, zodat ze u kunnen inlichten over deze meetingpoints en een afspraak over het tijdstip kunnen maken. Indien er geen tijdstip is afgesproken, minstens twee uur voor de geprogrammeerde vertrektijd van uw vlucht. Meld u uw komst door de intercom en wacht. De hulpdienst van de luchthaven zal u komen ophalen.

Eveneens kunt u zich direct melden aan de Vueling incheckbalies van de luchthaven.

b) Inchecken en aan boord gaan:

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

Indien u met stoel reist en niet mobiel bent, dient u er rekening mee te houden dat sommige luchthavens over een speciale controle voor metalen beschikken waar uw stoel doorheen moet. Daarom dient u begeleid te worden, omdat u van stoel dient te veranderen.

Bij het aan boord gaan, wordt u naar uw stoel begeleid. 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 van belang rekening te houden indien u in uw mobiliteit beperkt bent, dat in het vliegtuig de verplaatsing naar de toiletten in rolstoel niet mogelijk is, waartoe u de tijd dat u in het vliegtuig dient te blijven moet voorzien en om ongemakken te vermijden, raden we u aan om op tijd naar het toilet te gaan, alvorens aan boord te gaan. Eveneens als u een passagier met mobiliteitsbeperkingen bent en afschoon u

zelf in staat bent naar het toilet te lopen, raden we u aan naar het toilet te gaan alvorens aan boord te gaan, om ongemakken aan boord te voorkomen.

We wijzen u altijd een stoel aan het raam aan. Daar kunt u genieten van de mooie uitzichten vanuit de lucht voor het maken van foto's of in vogelvlucht te genieten van de landschappen.

Indien u een luchtkussen meeneemt, raden we u aan de lucht eruit te halen alvorens het vliegtuig opstijgt, om mogelijke schade vanwege de druk te vermijden.

d) Van boord gaan:

De hulpdienst begeleidt u waarheen u op de luchthaven ook heen moet. Eerst langs de bagageband.