



Zorgeloos op reis

Vliegen voor passagiers met een
mobiliteitsbeperking



Speciale voorzieningen voor speciale passagiers

KLM staat voor een voorspoedige, comfortabele en betrouwbare vliegreis. Voor al onze passagiers. Daarom heten we ook de passagier met een mobiliteitsbeperking van harte welkom aan boord. Op voorwaarde uiteraard dat vliegen op medisch advies niet wordt afgeraden.

Deze brochure is dan ook speciaal bedoeld voor passagiers met een mobiliteitsbeperking of passagiers met een medische indicatie die met KLM willen vliegen. U kunt erin lezen hoe u optimaal gebruik kunt maken van de aangepaste voorzieningen en de speciale KLM-service en hoe wij u kunnen assisteren bij het plannen en boeken van uw vlucht. Kortom, hoe wij ervoor zorgen dat alles met betrekking tot uw reis zo aangenaam en comfortabel mogelijk verloopt.

Deze brochure bestaat uit een inleiding en zes hoofdstukken. In de eerste drie vindt u algemene informatie. De laatste drie gaan dieper in op speciale voorzieningen aan boord.

*Met dank aan de Chronisch zieken en
Gehandicapten Raad Nederland.*



Hoofdstuk 1: *Uw vlucht plannen en boeken*

Hoofdstuk 2: *Op de luchthaven*

Hoofdstuk 3: *Tijdens de vlucht*

In de laatste drie hoofdstukken vindt u meer specifieke informatie over bepaalde voorzieningen.

Hoofdstuk 4: *Passagiers die niet (ver) kunnen lopen*

Hoofdstuk 5: *Passagiers met auditieve of visuele beperkingen*

Hoofdstuk 6: *Passagiers met behoefte aan medische voorzieningen*

Aan het eind van de brochure vindt u de volgende bijlagen:

Bijlage 1: *Plattegrond van Amsterdam Airport Schiphol en algemene informatie*

Bijlage 2: *Checklist voor passagiers*

Bijlage 3: *Informatie voor reisorganisaties*

U kunt deze informatie eveneens vinden op:

www.klm.com

Deze brochure is ook in braille, grootletterdruk en op cassette beschikbaar.

Bel 0800 KLMCARES om de brochure te bestellen.

KLM CARES: Speciaal telefoonnummers en e-mailadres

KLM heeft een speciaal gratis servicenummer* voor passagiers die gebruik willen maken van onze speciale voorzieningen. Voor al uw vragen of verzoeken, bel:

- In Nederland:
0800 556 22 737 (0800 KLMCARES)
- In andere landen: +800 KLMCARES

Om van budient u eerst de internationale toegangscode (I.T.C.) te kiezen, gevolgd door '800 KLMCARES'. De I.T.C. is het nummer dat u kiest wanneer u een internationaal telefoongesprek wilt voeren.

In Noord-Amerika en Canada is de I.T.C. bijvoorbeeld 011, in Japan 001, in Singapore 005 en in Australië 0011. In de meeste Europese landen is de I.T.C. '00'.

0800 KLMCARES is bereikbaar van 6.00 uur tot 22.00 uur, 7 dagen per week.

*** Hotels en mobiele-telecommunicatiebedrijven kunnen kosten in rekening brengen als u 0800 KLMCARES belt.**

Onze medewerkers geven graag antwoord op al uw vragen als u een vlucht boekt of ondersteuning nodig heeft tijdens uw reis. U krijgt altijd de meest recente informatie over onze speciale faciliteiten en die van onze luchtvaartpartners.

U kunt KLM CARES ook bereiken via ons e-mailadres: KLMCARES@klm.com





KLM-luchtvaartpartners

Sommige KLM-vluchten worden verzorgd door luchtvaartpartners van KLM. Op de vluchten uitgevoerd met KLM-toestellen* kunt u rekenen op de service en voorzieningen die in deze brochure staan beschreven. Bij vluchten die wel een KLM-vluchtnummer hebben maar door een van onze partners worden verzorgd, kan het echter voorkomen dat niet alle faciliteiten beschikbaar zijn voor bepaalde vliegbestemmingen. Dat is afhankelijk van het serviceaanbod van de desbetreffende partner en het type vliegtuig.

Als u met een van onze luchtvaartpartners vliegt, adviseren wij u dan ook bij uw reisorganisatie of direct bij 0800 KLMCARES te informeren op welke faciliteiten u kunt rekenen.

** KLM vliegt met Boeing 737-, 747-, 767-, 777-, Airbus 330 en MD11-toestellen.*

Een deel van onze vluchten binnen Europa wordt uitgevoerd met KL Cityhopper toestellen (Fokker 50, 70, 100). Het kan voorkomen dat op deze vluchten niet de volledige KLM service voorhanden is. Onze medewerkers zullen u hierover informeren.



KLM-luchtvaartpartners zijn (deze lijst kan wijzigen):

Onze SkyTeam partners:

Air France	Continental Airlines
North West Airlines	CSA Czech Airlines
Aeroflot	Delta Airlines
AeroMexico	Korean Air
Alitalia	Kenya Airways

Onze overige partners

Aer Lingus	Jet Airways
Air Europa	Malaysia Airlines
Alaska Airlines	Malev
China Southern	Meridiana
Comair	Philippine Airlines
Cyprus Airways	Portugalia Airlines
European Air Express	Sichuan Airlines
Lithuanian Airlines	TAM
Gulf Air	Ukraine International

High Speed Alliance

NS
Thalys

Uw vlucht plannen en boeken

1

Belangrijk!

Het is verstandig uw vlucht zo ver mogelijk van tevoren te boeken. Vooral als u bepaalde wensen heeft. Hoe meer informatie wij van u ontvangen, hoe beter wij ons kunnen voorbereiden.

Daarom verzoeken wij u nadrukkelijk, indien u speciale voorzieningen nodig heeft, dit liefst zo lang mogelijk voor vertrek (minstens 48 uur) bij de reservering te laten weten.

Bijvoorbeeld als u:

- auditieve of visuele beperkingen heeft en daarom begeleiding nodig heeft;
- geen trappen kunt lopen of helemaal niet kunt lopen;
- niet in staat bent te voet de afstand af te leggen tussen de incheckbalie en uw gate, of van uw gate naar de aankomsthal. Bij overstappen gaat het om de afstand tussen de ene en de andere gate. Houdt u er rekening mee dat de afstanden lang kunnen zijn, zowel op de luchthaven van vertrek als die van aankomst.
- gebruik wilt maken van uw eigen rolstoel (alleen handbediende rolstoelen) of van een KLM-rolstoel;
- uw eigen elektrisch aangedreven rolstoel of scootmobiel mee wilt nemen;
- samen reist met een hulpdier dat getraind is u te helpen, bijvoorbeeld een blindengeleidehond of sociale hulphond;
- een reis maakt met een groep van minstens 7 personen met mobiliteitsbeperkingen.

Ook indien u aan boord medische voorzieningen nodig heeft, verzoeken wij u dat minstens 48 uur voor vertrek te laten weten (zie hoofdstuk 6).





Benodigde medische informatie

Om onze service en faciliteiten optimaal af te kunnen stemmen op de gezondheid en veiligheid van u en andere passagiers, verzoeken wij u een Medisch Informatieformulier door uw arts te laten invullen. In hoofdstuk 6 staat beschreven onder welke condities het nodig is een Medisch Informatieformulier in te vullen en hoe de formulieren te verkrijgen zijn. Het spreekt voor zich dat wij in verband met medische geheimplicht deze informatie vertrouwelijk behandelen.

Medische Kaart voor Frequente Reizigers: de Fremec (Frequent Travelers Medical Card)

Voor passagiers met een medische indicatie die vaak vliegtrips maken, gebruikt KLM de Fremec. Houders van deze kaart hoeven niet steeds weer voor elke vlucht het Medisch Informatieformulier in te vullen. De geldigheidsduur staat op de kaart aangegeven. U kunt de Fremec aanvragen als u minstens twee keer per jaar vliegt met medische indicatie. Met de Fremec kan KLM zoveel mogelijk rekening houden met uw wensen. U dient nog wel steeds minstens 48 uur van tevoren te reserveren. Bel naar 0800 KLMCARES voor meer informatie over de Medische Kaart.

Op de luchthaven

Amsterdam Airport Schiphol

Door haar bijzondere infrastructuur behoort Amsterdam Airport Schiphol tot de meest compacte, overzichtelijke, toegankelijke en klantvriendelijke luchthavens ter wereld. Zo zijn er ook voor gehandicapten geschikte toiletten en maken vlakke en langzaam oplopende vloeren, liften en rolpaden de luchthaven voor elke passagier toegankelijk. Zie voor meer informatie Bijlage 1. Daar vindt u tevens een plattegrond van Amsterdam Airport Schiphol en de passagiersvoorzieningen.

Amsterdam Airport Schiphol biedt assistentie aan passagiers met mobiliteitsbeperkingen voor het afleggen van de afstand tussen de verschillende parkeerterreinen en vertrek- of aankomsthal. Deze assistentie kan ten tijde van de reservering besproken worden bij Amsterdam Airport Schiphol (+31-(0)20 4057900 or via www.schiphol.nl). Op Amsterdam Airport Schiphol zorgt Airport Medical Services voor medische ondersteuning. Tevens beschikken zij over ambulancefaciliteiten.

KLM-service op Amsterdam Airport Schiphol en andere luchthavens

Inchecken

KLM wil u graag een optimale begeleiding of medische voorzieningen bieden. Om die reden wordt u verzocht een half uur vroeger in te checken dan de reguliere inchecktijd. Maakt u gebruik van een elektrisch aangedreven rolstoel, dan is dat één uur vroeger.

In- en uitstappen

Ondervindt u beperkingen bij het lopen, dan kunt u van tevoren verzoeken om assistentie van het grondpersoneel bij het in- en uitstappen. Daarbij maken we gebruik van uw handbediende rolstoel of van ons eigen materiaal (zie hoofdstuk 4). Wij assisteren ook graag als u door spraak-, auditieve of visuele beperkingen moeilijk alleen kunt in-, uit- of overstappen.

Ter verhoging van de veiligheid en om redenen van privacy mogen passagiers met mobiliteitsbeperkingen het eerst aan boord gaan. Om dezelfde redenen worden passagiers met mobiliteitsbeperkingen na aankomst op de plaats van bestemming verzocht het vliegtuig als laatste te verlaten.

Indien u moet overstappen op Schiphol, kunt u gebruikmaken van een standaardrolstoel of van een elektrisch wagentje (zie hoofdstuk 4).

Business Class-lounges & KLM Crown-lounges

Alle KLM-lounges op Amsterdam Airport Schiphol zijn goed toegankelijk voor passagiers met mobiliteitsbeperkingen. Verder zijn ze voorzien van voor iedereen toegankelijke toiletten. De KLM Crown-lounges hebben geen douches voor passagiers met mobiliteitsbeperkingen. Voor deze en soortgelijke informatie over de lounges wereldwijd kunt u het beste contact opnemen met 0800 KLMCARES.



Tijdens de vlucht

Begeleiding door het cabinepersoneel

Om onze passagiers een zo veilig en comfortabel mogelijke vlucht te kunnen garanderen, beschikt KLM over hooggekwalificeerd cabinepersoneel. Met hen kunt u al uw wensen en behoeftes tijdens de vlucht doorspreken. 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 (zie voor gebruik van zuurstofapparatuur hoofdstuk 6). Indien u dergelijke verzorging nodig heeft, dient u een persoonlijke begeleider mee te nemen die u kan assisteren. Voor een persoonlijke begeleider geldt het normale vliegtarief. KLM kan u die persoonlijke begeleiding niet bieden, maar kan u hier wel over adviseren via 0800 KLMCARES.

NB: Ons cabinepersoneel kan u wél naar en van uw plaats brengen als u gebruikmaakt van onze vliegtuigrolstoel aan boord (zie hoofdstuk 4).



Zitcomfort

Voor extra persoonlijk comfort zijn alle KLM-toestellen voorzien van stoelen met opklapbare armleuningen, zodat u gemakkelijk van uw rolstoel in de vliegtuigstoel kan komen en omgekeerd. In overleg met u en uw reisorganisatie kunnen we de voor u meest geschikte stoel aanvragen. Wanneer geschikte plaatsen voor bijvoorbeeld meer beenruimte niet meer beschikbaar zijn kan een 'leg rest' in de vorm van een neergeklapte stoel soms tot de mogelijkheden behoren. Hiervoor dient wel extra te worden betaald. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met 0800 KLMCARES.

Speciale maaltijden

Op onze intercontinentale vluchten serveren wij (zonder toeslag) maaltijden die gebaseerd zijn op bepaalde dieet-, religieuze of andere voorschriften, inclusief zoutarme, vetarme, suikervrije en glutenvrije maaltijden en maaltijden voor diabetici en (fruit)vegetariërs. Wij verzoeken u wel minstens 8 uur voor vertrek uw voorkeur aan te geven, met uitzondering van koosjere, glutenvrije en actosemaaltijden als u vanaf een andere luchthaven vertrekt. Deze moeten minstens 36 uur voor vertrek worden aangevraagd. U kunt uw aanvraag bij uw reisorganisatie of rechtstreeks bij KLM indienen. Boekt u uw vlucht via www.klm.com, dan kunt u ook uw maaltijdwensen doorgeven. We maken u er graag op attent dat speciale maaltijden alleen kunnen worden gereserveerd als ook normale maaltijden deel uitmaken van de vluchtservice.

Uw medicatie

Zorg er altijd voor dat u uw medicijnen in uw handbagage meeneemt; dus niet in uw bagage die via de incheckbalie naar de laadruimte gaat. Verder raden wij u aan het recept van de

medicijnen in het Engels mee te nemen, voor het geval douane- of veiligheidsbeambten vragen stellen over bijvoorbeeld uw medicijnen of injectieaalen.

Ook attenderen wij u erop dat de koelruimte aan boord beperkt is. Medicijnen die koel moeten worden bewaard, kunt u beter meenemen in koelzakken of vacuümflacons. Medicijnen in kleinverpakking kunnen in de koelruimte aan boord worden bewaard. Overleg bij vragen of twijfels met 0800 KLMCARES

Hulpdieren

Hulpdieren, zoals blindegeleidehonden, mogen op KLM-vluchten zonder extra kosten door hun eigenaar worden meegenomen. Voorwaarde is dat u het dier in uw directe omgeving houdt en dat het niet gaat zitten of liggen in het gangpad, op een stoel of op een plek die om veiligheidsredenen vrij moet blijven. Om die reden is het dan ook strikt verboden de doorgang naar de uitgang te blokkeren. Omdat aan boord maar weinig ruimte beschikbaar is voor een hulpdier, is het verstandig ruim van tevoren uw reservering te maken. Ook als uw hulpdier een aapje is, mag het mee aan boord. De eigen kooi van het dier - waar het de hele vlucht in dient te blijven - moet echter onder de stoel voor u passen.

Weet u niet zeker of dat het geval is, neem dan contact op met 0800 KLMCARES.

Sommige landen kennen beperkende voorschriften voor het vervoer van dieren naar of door hun land. Dat geldt eveneens voor hulpdieren.

Onze medewerkers van het gratis servicenummer 0800 KLMCARES kunnen u precies vertellen voor welke landen welke restricties gelden.



Passagiers die niet (ver) kunnen lopen



Uw eigen rolstoel

KLM vervoert zonder toeslag uw eigen rolstoel, rollator of driewielige scootmobiel. Voor elke extra rolstoel of ander hulpmiddel wordt bagagetoeslag geheven. Als u uw vlucht ten minste 48 uur van tevoren boekt, hebben wij voldoende tijd om alles goed voor u te regelen.

Indien u uw eigen rolstoel meeneemt, vragen wij u een half uur vroeger in te checken dan het reguliere inchecktijdstip. Voor elektrisch aangedreven rolstoelen vragen wij u één uur vroeger in te checken. Wij hebben dan voldoende tijd om uw rolstoel op de juiste wijze in te laden. Inklapbare rolstoelen of rollators worden toegestaan aan boord, mits ze voldoen aan de voorschriften voor handbagage wat betreft gewicht en afmetingen. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar 0800 KLMCARES.

Uiteraard nemen wij alle voorzorgsmaatregelen om te voorkomen dat uw rolstoel tijdens de vlucht schade oploopt. Wij verzoeken u alle losse onderdelen, zoals het zitkussen en de voetsteunen, mee te nemen in uw handbagage (dit is extra toegestane handbagage). Is dat niet mogelijk, dan kunnen losse onderdelen met tape vastgeplakt worden aan de rolstoel. Vermeld bij het boeken van uw reis of uw rolstoel inklapbaar is en wat de afmetingen zijn.



Naar en van de gate

Indien u in een handbediende rolstoel rijdt, kunt u daarvan gebruikmaken in de aankomst- of vertrekhal. Bij een overstap met korte overstaptijd (minder dan drie uur) is dit niet mogelijk. In dat geval wordt uw rolstoel direct overgeladen in het volgende toestel.

Meer informatie daarover kunt u inwinnen bij het servicenummer 0800 KLMCARES.

Wanneer u ervoor kiest zelf naar de gate te rijden, dan dient u dat van tevoren bij uw reservering aan te geven. Uw rolstoel wordt in dat geval bij de incheckbalie als reisbagage geregistreerd en wordt bij de gate in het laadruim van het vliegtuig gezet. Het is belangrijk dat u daar aanwezig bent op de tijd die op uw instapkaart staat vermeld. Daar zorgt ons grondpersoneel ervoor dat u (en eventueel uw persoonlijke begeleider) op uw gemak kunt instappen voordat de overige passagiers instappen. Bij aankomst kan op sommige luchthavens uw rolstoel ook teruggegeven worden bij de gate. Is dit niet mogelijk dan wordt uw rolstoel samen

met alle andere (elektrische) rolstoelen en scootmobielen in de aankomsthal afgeleverd bij de bagageband van uw vlucht.

Elektrisch aangedreven rolstoelen

Elektrisch/accu aangedreven rolstoelen moeten altijd als bagage worden ingecheckt.

U wordt derhalve verzocht één uur voor het reguliere inchecktijdstip bij de incheckbalie aanwezig te zijn. Ons grondpersoneel zorgt er vervolgens voor dat u met een luchthavenrolstoel naar de gate wordt gebracht.

Wij onderscheiden twee types elektrisch/accu aangedreven rolstoelen: met 'natte' en 'droge' accu's.

Rolstoelen met lekvrije accu's (droge cel of gel cel)

Bij het inchecken worden de voedingskabels van de accu losgekoppeld en de beide polen geïsoleerd, om kortsluiting te voorkomen. Tevens wordt gecontroleerd of de accu stevig genoeg aan de rolstoel is bevestigd.

Rolstoelen met accu's met lekkagegevaar (natte cel)

In de eerste plaats moet worden gekeken of de rolstoel rechtop kan worden ingeladen en vervoerd, om acculekkage te voorkomen. Dit is afhankelijk van het type toestel waarmee u vliegt. Kan de rolstoel inderdaad rechtop worden vervoerd, dan moeten - om kortsluiting te voorkomen - de voedingskabels worden losgekoppeld en de polen geïsoleerd. Daarna wordt de accu zorgvuldig aan de rolstoel bevestigd. Kan de rolstoel niet rechtop worden ingeladen, dan is het noodzakelijk de natte cel-accu eruit te halen

en in een speciale accuhouder te plaatsen. Het verpakken van de natte cel-accu is kosteloos. Het is noodzakelijk KLM minimaal 48 uur voor vertrek te laten weten door welk soort accu uw rolstoel wordt aangedreven. Heeft u over dit punt nog vragen, dan kunt u natuurlijk altijd bij KLM terecht..

Rolstoelen op de luchthaven (tussen incheckbalie en gate en bij aankomst)

KLM heeft op elke luchthaven rolstoelen beschikbaar. Deze zijn ongeschikt om door uzelf met de hand te worden voortbewogen. Daarom zal iemand van het grondpersoneel of uw reisgenoot de stoel voor u duwen. Voor vervoer tussen de gate en uw stoel in het vliegtuig wordt een kleiner type rolstoel gebruikt.

Passagiers die binnen drie uur moeten overstappen, mogen alleen gebruikmaken van de rolstoelen van de luchthaven. Heeft u meer dan drie uur de tijd om over te stappen, dan zorgen wij ervoor dat uw eigen handbediende rolstoel bij de gate voor u klaarstaat. Dit is bij een beperkt aantal luchthavens mogelijk en dient van tevoren te worden aangevraagd.

Elektrische wagentjes

Op Amsterdam Airport Schiphol en ook op enkele andere luchthavens maakt het grondpersoneel in bepaalde gevallen gebruik van elektrische wagentjes om passagiers met mobiliteitsbeperkingen van de ene locatie naar de andere te brengen.

Rolstoelen aan boord (in het vliegtuig)

Ieder KLM-toestel heeft een rolstoel aan boord. Deze is zo ontworpen dat hij makkelijk door het gangpad kan. U kunt er gebruik van maken als u naar het toilet gaat. Uiteraard kunt u daarbij rekenen op assistentie van ons cabinepersoneel. Het is hun echter niet toegestaan u op te tillen of te

dragen. U zult u dus zelf vanuit uw vliegtuigstoel in de rolstoel moeten kunnen verplaatsen en van de rolstoel op het toilet (en vice versa). Stuit dat voor u op onoverkomelijke bezwaren, dan is het noodzakelijk een persoonlijke begeleider mee te nemen.

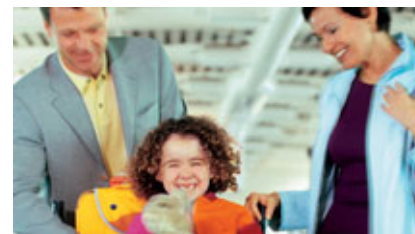
Wilt u gebruikmaken van een van de hierboven besproken services of faciliteiten? Dan verzoeken wij u minstens 48 uur voor vertrek daarover contact op te nemen met uw reisorganisatie of met 0800 KLM CARES (0800-55622737)

Indien er geen loopbrug aanwezig is

Het kan op bepaalde locaties voorkomen dat u en de andere passagiers niet via een loopbrug kunnen instappen. In dat geval wordt er gebruikgemaakt van een vliegtuigtrap. Als het op- of aflopen van trappen niet mogelijk is, en u heeft ons daarvan op de hoogte gesteld, dan zorgen wij ervoor dat u op een andere manier kunt in- en uitstappen. Op sommige locaties, ook op Amsterdam Airport Schiphol, maken we dan gebruik van een aangepaste laadwagen. Wij vragen uw begrip indien wij moeten improviseren op de stations zonder loopbrug. Vanzelfsprekend blijven ook onder deze omstandigheden uw veiligheid, privacy en comfort vooropstaan. Indien u over dit onderwerp nadere informatie wenst, kunt u gratis contact opnemen met 0800 KLMCARES.

Verpakking

KLM heeft geen verpakkingsmateriaal voor uw rolstoel beschikbaar. Wij vervoeren uw rolstoel onverpakt of in de verpakking zoals door u aangeboden.



5 Passagiers met auditieve of visuele beperkingen

KLM probeert continu haar service aan passagiers met auditieve of visuele beperkingen te verbeteren. Zo wordt op vrijwel alle locaties via heldere beeldschermen en via de luchthavenomroepinstallatie vlucht- en instapinformatie aangeboden.

Verder kunt u altijd een beroep doen op ons grondpersoneel. Aan boord zijn de vluchtveiligheidskaart en de video (voorzien van ondertiteling) scherp en helder vormgegeven en ook begrijpelijk voor mensen die geen Engels spreken. Indien gewenst en bij uw reservering besproken, kan het grondpersoneel u naar en van de gate begeleiden.

In het vliegtuig is de alarmknop in de toiletten van brailleopschriften voorzien en zijn ook vluchtveiligheidskaarten in braille beschikbaar.

Voor een hulpdier hoeft geen toeslag betaald te worden. Voorwaarde is wel dat uw hulpdier aangelijnd blijft tijdens de vlucht en dat het dier geen stoel bezet houdt en het gangpad en de nooduitgangen niet blokkeert.

Sommige landen kennen beperkende voorschriften voor het invoeren van dieren. We raden u dan ook aan die voorzorgsmaatregelen te nemen die voor het desbetreffende land verplicht zijn, zoals een veterinaire rapport of een medisch of vaccinatiebewijs.

Natuurlijk helpen wij u hier graag bij; belt u alstublieft naar ons gratis servicenummer 0800 KLMCARES.

6 Passagiers met behoefte aan medische voorzieningen

Laat het ons weten...

Voor de volgende passagiers moet een medische verklaring worden ingevuld:

- passagiers die aan een ziekte lijden waarvan kan worden aangenomen dat die besmettelijk of overdraagbaar is;
- passagiers die door ziekte of lichamelijke conditie gedrag vertonen dat van invloed kan zijn op het welzijn en comfort van de andere passagiers en/of de bemanning, of dat risico's kan opleveren voor de veiligheid of punctualiteit van de vlucht;
- passagiers die tijdens de vlucht medische verzorging nodig hebben of afhankelijk zijn van bepaalde medische apparatuur;
- passagiers, waarvan verwacht kan worden dat tijdens (of door toedoen van) de vlucht hun medische conditie achteruit gaat, zodanig dat een levensbedreigende situatie kan ontstaan of dat de passagier de vlucht niet veilig kan vervolgen zonder buitengewone medische zorg
- passagiers die niet van de vliegtuigstoel in normale zitstand gebruik kunnen maken;
- zwangere passagiers, met uitzondering van zwangere passagiers met een ongecompliceerde zwangerschap tot 36 weken.

Valt u binnen een van de bovenstaande categorieën, dan heeft u een medische verklaring nodig. Daarvoor kunt u een Medisch Informatieformulier door uw arts laten invullen. Dit formulier dient

uiterlijk 48 uur voor vertrek bij ons binnen te zijn. Het adres vindt u op het formulier zelf. Het Medisch Informatieformulier is verkrijgbaar bij uw reisorganisatie. U kunt het ook aanvragen via 0800 KLMCARES of via het e-mailadres KLMCARES@klm.com

Medische apparatuur aan boord

Zuurstof

Op elke KLM-vlucht kunnen we, mits het verzoek daartoe minstens 48 uur van tevoren bij ons is binnengekomen, een zuurstofvoorziening installeren. Ons cabinepersoneel kan u helpen bij het gebruik daarvan. Deze voorziening functioneert separaat van de zuurstofvoorziening die in noodgevallen wordt ingeschakeld. Voor deze voorziening geldt een vast tarief. Aanvragen van zuurstof doet u met het Medisch Informatieformulier.

Wij kunnen de zuurstoftoevoer exact op uw medische conditie instellen. Deze voorziening is alleen voor

gebruik aan boord. Als u ook zuurstoftoediening nodig heeft op de luchthaven, dan kan KLM dat op Amsterdam Airport Schiphol voor u verzorgen. Ook hierover kunt u ons via het Medisch Informatieformulier informeren (minstens 48 uur van tevoren).

NB: Het is niet toegestaan uw eigen zuurstofapparatuur te gebruiken aan boord. Wel kunt u uw "Portable Oxygen Concentrator" gebruiken. Zuurstoftanks die u tegelijk met uw bagage incheckt, dienen altijd leeg zijn en zonder druk.

Overige zaken

Bepaalde medische apparatuur of voorzieningen kunnen worden meegenomen aan boord. U moet die dan wel onder een stoel kunnen opbergen of aan een stoel naast u kunnen bevestigen. Tijdens de vlucht kunnen we voor het gebruik van medische apparatuur voorzien in een netspanning van 12 of 115 volt. Het cabinepersoneel kan u niet helpen bij het gebruik van uw apparatuur.

Omdat wij u, in verband met de veiligheid aan boord, geen continue elektriciteitsvoorziening kunnen garanderen, raden we u aan genoeg droge of gelcel accu's mee te nemen. Ook deze reserve-accu's moeten onder uw stoel kunnen worden opgeborgen. Overigens kunnen er tijdens het aan- en afkoppelen van de grondstroom schommelingen in de netspanning aan boord plaatsvinden. Indien u van plan bent aan boord gebruik te maken van elektrische apparatuur, dan moeten wij dat uit veiligheidsoverwegingen weten. Daarom verzoeken we u ons dit eveneens ten minste 48 uur voor vertrek (via 0800 KLMCARES) te melden. Medische apparatuur die u tijdens de vlucht niet nodig heeft, kunt u als handbagage meenemen. Is de apparatuur volgens de handbagagevoorschriften te groot of te zwaar, dan wordt de gebruikelijke toeslag voor een extra stoel berekend.



Stretcherservice

Bent u om gezondheidsredenen gedwongen liggend te reizen, dan kunt u gebruikmaken van onze stretcherservice. De reservering wordt meestal door een hulporganisatie verzorgd. Aan boord reserveren wij dan een apart gedeelte van de passagierscabine voor u, zodat u comfortabel en in alle privacy reist. Wel is het noodzakelijk dat u wordt begeleid door iemand die u medische assistentie kan geven.

Vliegt u met een van onze luchtvaartpartners, houdt u er dan rekening mee dat die niet op elke vlucht de stretcherservice aanbieden. Voor meer informatie hierover en over de geldende tarieven voor deze service kunt u contact opnemen met 0800 KLMCARES.

KLM heet u straks van harte welkom aan boord.



Bijlage 1: Plattegrond van Amsterdam Airport Schiphol en algemene informatie

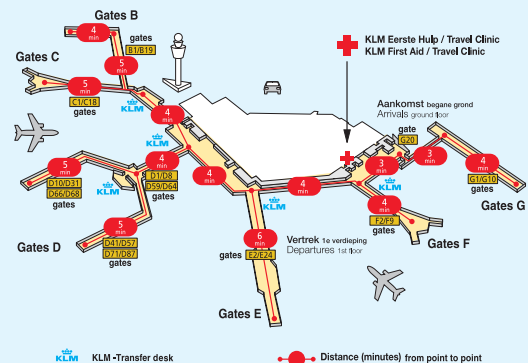
Indien u meer informatie wenst over bepaalde faciliteiten van Amsterdam Airport Schiphol, dan kunt u contact opnemen met: Schiphol Informatie & Services: tel. +31 0900 0141, teksttelefoon algemeen -€ 0,40 per minuut. +31-(0)20-6012929, voor doven en slechthorenden. Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar Website: www.schiphol.nl

Voor informatie over openbaar vervoer van en naar Amsterdam Airport Schiphol adviseren wij u de volgende nummers te raadplegen:

Valys (vervoersservice van deur tot deur):
telefoon 0900 9630 (iedere dag bereikbaar van 06.00 tot 01.00 uur)

Nederlandse Spoorwegen Bureau
Assistentieverlening Gehandicapten:
telefoon 030-2357822, fax 030-2353033,
teksttelefoon 0900 5559292 (€ 0,70 per minuut,
iedere dag bereikbaar van 07.00 tot 23.00 uur).
Assistentie dient minimaal 3 uur voor vertrek te worden aangevraagd. Website: www.ns.nl

Plattegrond van Amsterdam Airport Schiphol



Bijlage 2: Checklist voor passagiers

Volg de onderstaande adviezen op om zeker te zijn van de door u gewenste faciliteiten en assistentie.

- Boek uw vlucht minstens 48 uur van tevoren en geef uw individuele behoeftes aan (speciale maaltijden kunnen nog tot 8 uur voor vertrek worden opgegeven).
- Indien u reist met een door een van onze luchtvaartpartners verzorgde vlucht (met KLMvluchtnummer), informeer dan bij 0800 KLMCARES naar de services en faciliteiten.
- Laat, als uw medische conditie dat vereist, een Medisch Informatieformulier door uw arts invullen. Dit formulier dient minstens 48 uur voor vertrek in ons bezit te zijn.
- Check een half uur eerder in dan het reguliere inchecktijdstip (indien u gebruikmaakt van een elektrisch aangedreven rolstoel is dat één uur eerder).
- Zorg ervoor dat u bij de gate aanwezig bent op het tijdstip dat op uw instapkaart staat aangegeven.
- Zorg voor persoonlijke begeleiding als uw medische of lichamelijke gesteldheid dat vereist (KLM kan u een dergelijke begeleiding niet bieden en het cabinepersoneel is niet bevoegd u te tillen of te dragen).
- Neem uw medicijnen die u tijdens uw reis nodig heeft mee in uw handbagage. Indien u een grotere hoeveelheid vloeibare medicijnen meeneemt in uw handbagage, zorgt u er dan voor dat u een doktersverklaring kunt overleggen. Dat voorkomt eventuele problemen bij de veiligheidscontrole.

De volgende speciale services zijn zonder toeslag:

- speciale maaltijden;
- assistentie of begeleiding bij het in-, uit- en overstappen;
- vervoer van uw eigen rolstoel, rollator of scootmobiel;
- vervoer van een hulpdier in de passagierscabine, mits geen extra stoel nodig is;
- vervoer van medische apparatuur voor gebruik
- tijdens de vlucht, zoals ademhalingsapparatuur, mits geen extra stoel nodig is;
- gebruik van een vliegtuigrolstoel (verzorgd door KLM);
- verpakking van natte cel-accu.

Voor de tarieven van de overige speciale faciliteiten raden we u aan contact op te nemen met 0800 KLMCARES.

Bijlage 3: Informatie voor reisorganisaties

Indien een cliënt met mobiliteitsbeperkingen een KLM-vlucht bij u boekt en een beroep doet op onze aangepaste voorzieningen, dan verzoeken wij u de daarvoor bestemde codes in het boekingsbestand (PNR) in te voeren. Door de correcte codes te gebruiken weet u zeker dat u de juiste voorzieningen selecteert. Neem bij twijfel contact op met 0800 KLMCARES.

Het betreft de volgende codes:

WCHC	Passagier kan niet lopen en moet in en uit de vliegtuigstoel worden getild. Indien de passagier reist met begeleider, dan toevoegen 'WCHC escorted by'. Indien de passagier alleen reist dan graag toevoegen 'WCHC self-supporting'.
WCHR	Passagier kan traplopen, maar te voet geen lange afstanden afleggen (NB: Schiphol is goed voorzien van rolpaden en liften).
WCHS	Passagier kan te voet noch lange afstanden afleggen noch traplopen en kan daarom ook niet in een elektrisch wagentje stappen.
WCMP	Eigen handbediende rolstoel. Als de passagier met de rolstoel naar of van de gate wil: WCMP gate/ramp delivery. Dit is niet op alle stations mogelijk.
WCBW	Eigen rolstoel met natte cel-accu.
WCBD	Eigen rolstoel met droge cel-accu
MEDA	Medische voorzieningen (bijvoorbeeld verlengde beensteunen, zuurstof, ademhalingsapparatuur).
STCR	Stretcher aanvragen

BLND	Passagier is blind (alleen ter informatie). Als MAAS wordt gevraagd moet 'SSR MAAS'-identificatie bij de reservering worden toegevoegd.
DEAF	Passagier is doof (alleen ter informatie). Als MAAS wordt gevraagd moet 'SSR MAAS'-identificatie bij de reservering worden toegevoegd.

Als u deze codes gebruikt, kunnen wij ervoor zorgen dat uw cliënten tijdens hun KLM-reis alle benodigde assistentie krijgen.

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

KLM heeft een speciaal gratis servicenummer* voor passagiers die gebruik willen maken van onze speciale voorzieningen. Voor al uw vragen of verzoeken, bel:

- In Nederland: 0800 556 22 737 (0800 KLMCARES)
- In andere landen: +800 KLMCARES

Om van buiten Nederland naar KLM CARES te bellen, dient u eerst de internationale toegangscode (I.T.C.) te kiezen, gevolgd door '800 KLMCARES'.

De I.T.C. is het nummer dat u kiest wanneer u een internationaal telefoongesprek wilt voeren. In Noord-Amerika en Canada is de I.T.C. bijvoorbeeld 011, in Japan 001, in Singapore 005 en in Australië 0011. In de meeste Europese landen is de I.T.C. '00'.

0800 KLMCARES is bereikbaar van 6.00 uur tot 22.00 uur, 7 dagen per week.

** Hotels en mobiele-telecommunicatiebedrijven kunnen kosten in rekening brengen als u 0800 KLMCARES belt.*

Onze medewerkers geven graag antwoord op al uw vragen als u een vlucht boekt of ondersteuning nodig heeft tijdens uw reis. U krijgt altijd de meest recente informatie over onze speciale faciliteiten en die van onze luchtvaartpartners. U kunt KLMCARES ook bereiken via ons e-mailadres: KLMCARES@klm.com

Mocht u suggesties, op-en aanmerkingen hebben over onze producten en services kunt u deze bij ons bekend maken via www.klm.com. => Customer support

Meer algemene informatie over de services van KLM kunt u vinden op onze website: www.klm.com

Betrouwbaar  

02/2007/03.020