

# Betreuung von behinderten oder mobilitätseingeschränkten Personen



<http://www.airfrance.com>

Juli 2017

Sie sind aufgrund einer körperlichen Behinderung (der Sinneswahrnehmung oder des Bewegungsapparats), einer geistigen Beeinträchtigung, des Alters oder einer Krankheit in Ihrer Mobilität eingeschränkt? Air France engagiert sich seit vielen Jahren dafür, Ihnen Ihre Reise mit optimal auf Ihre Bedürfnisse abgestimmten Betreuungsangeboten zu erleichtern. Diese Serviceleistungen stehen Ihnen auf allen Flügen zur Verfügung, die von Air France durchgeführt werden.

Einfache Reservierung, Sonderbetreuung, Übernahme und Auslieferung Ihres Gepäcks und Ihrer Mobilitätshilfen, schnelle Wege am Flughafen, Sonderausstattungen an Bord ... Von der Buchung bis zur Ankunft an Ihrem Reiseziel macht Ihnen Air France das Reisen leichter!

## INHALT

<b>HILFE UND TIPPS FÜR DIE REISEPLANUNG .....</b>	<b>4</b>
<b>Information und Flugbuchung .....</b>	<b>4</b>
<b>Am Flughafen .....</b>	<b>10</b>
<b>An Bord .....</b>	<b>14</b>
<b>BETREUUNGSANGEBOTE FÜR DIE VERSCHIEDENEN BEHINDERUNGEN .....</b>	<b>15</b>
<b>Körperliche Behinderung .....</b>	<b>15</b>
<b>Sensorische Behinderungen .....</b>	<b>18</b>
<b>Geistige Beeinträchtigung .....</b>	<b>21</b>
<b>Respiratorische Insuffizienz .....</b>	<b>23</b>
<b>Andere Beeinträchtigungen .....</b>	<b>25</b>

# HILFE UND TIPPS FÜR DIE REISEPLANUNG

## Information und Flugbuchung

### Saphir

Unter der Bezeichnung Saphir bietet Air France eine Reihe von Betreuungsangeboten an, die auf die besonderen Bedürfnisse von behinderten oder in ihrer Mobilität eingeschränkten Fluggästen abgestimmt sind.

In ihrer Mobilität eingeschränkte Air France Fluggäste können ihren Flug über diesen Service buchen und wichtige Informationen und Tipps einholen. Der Service steht für Flüge ab Frankreich, den französischen Überseedepartements (Cayenne, Fort-de-France, Pointe-à-Pitre, La Réunion) und 19 weiteren Ländern zur Verfügung.

Der Betreuungsservice Saphir wendet sich an Passagiere, „deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert“ (Definition aus der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006).

Die Mitarbeiter des Saphir Teams wurden von einem auf Behinderungen spezialisierten Arzt geschult.

Das Saphir Team arbeitet eng mit dem Medical Service, dem Flughafenpersonal und dem Bordpersonal zusammen.

In Frankreich (Kontinentaleuropa), in den Überseedepartements und in folgenden 19 Ländern ist der Betreuungsservice Saphir unter einer eigenen Telefonnummer erreichbar: Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Großbritannien, Indien, Irland, Italien, Kanada, Luxemburg, Mexiko, Niederlande, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien und USA.

**Seit der Einführung der europäischen Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind die Flughafenbetreiber der EU-Länder für die Betreuung von Personen mit eingeschränkter Mobilität bei der Bodenabfertigung zuständig.**

Land	Saphir Kontakt	
Belgien	02 620 01 84	mail.saphir.be@airfrance.fr
Dänemark	82 33 28 58	mail.saphir.no@airfrance.fr
Deutschland	069 29 993 774	mail.saphir.de@airfrance.fr
Finnland	09 81 71 00 53	mail.saphir.no@airfrance.fr
Frankreich (Kontinentaleuropa) und franz. Übersee- departements	09 69 36 72 77 Fax: 04 93 18 53 50	mail.saphir@airfrance.fr
Großbritannien	0207 660 28 78	mail.saphir.en@airfrance.fr
Indien	1 800 180 00 66 oder (0) 124 272 3151	mail.saphir.in@airfrance.fr
Irland	01 605 0389	mail.saphir.en@airfrance.fr
Italien	02 38 59 14 05	mail.saphir.it@airfrance.fr
Kanada	1 888 572 7447 oder 1 800 760 6868	mail.meda@airfrance.fr
Luxemburg	27 30 20 06	mail.saphir.lu@airfrance.fr
Mexiko	1 888 572 7447 oder 1 800 760 6868	mail.saphir.mx@airfrance.fr
Niederlande	20 654 5720	mail.saphir.nl@airfrance.fr
Norwegen	23 50 03 02	mail.saphir.no@airfrance.fr
Österreich	01 36027 72 681	mail.saphir.de@airfrance.fr
Portugal	021 060 80 81	mail.saphir.ib@airfrance.fr
Schweden	08 51 99 23 92	mail.saphir.no@airfrance.fr
Schweiz	022 82 78 775 (Französisch) 044 439 18 16 (Deutsch)	mail.saphir.fr@airfrance.fr mail.saphir.de@airfrance.fr
Spanien	00 34 912 158 013	mail.saphir.ib@airfrance.fr
USA	1 800 210 6508 oder 1 800 760 6868	mail.servicedeskus@airfrance.fr

Auf Wunsch können Sie die **Saphir Karte** beantragen. Die kostenlose Karte wird auf Ihren Namen ausgestellt. Geben Sie dann bei der Reservierung einfach die Nummer Ihrer Karte an. Die gespeicherten Daten werden abgerufen, damit Sie nicht bei jeder Reservierung Ihre Behinderung oder das gewünschte Betreuungsangebot von neuem angeben müssen.

Die Saphir Telefonnummer gilt für alle mobilitätseingeschränkten Personen, die mit Air France reisen möchten (ob mit oder ohne Saphir Karte).

## **Flugbuchung und Reservierung des gewünschten Betreuungsangebots**

Wir bitten Sie, Ihren Flug und das gewünschte Betreuungsangebot **bis spätestens 48 Stunden vor Reiseantritt** zu reservieren, damit wir die notwendigen Hilfs- oder Betreuungsmaßnahmen organisieren können.

Sie haben drei Reservierungsmöglichkeiten:

- Setzen Sie sich telefonisch mit dem Betreuungsservice Saphir in Verbindung.
- Wenden Sie sich an Ihr Reisebüro.
- Reservieren Sie direkt online unter [airfrance.com](http://airfrance.com)

Unter [airfrance.com](http://airfrance.com) können Sie Ihr Flugticket und das gewünschte Betreuungsangebot direkt online buchen.

Für die meisten Betreuungsangebote besteht die Möglichkeit, die Reservierung, die Bezahlung und die Ausstellung des Flugtickets online vorzunehmen.

Einige Betreuungsangebote (Reisen im eigenen Rollstuhl, mit einem Blindenhund usw.) erfordern zusätzliche Angaben. Sie werden in diesem Fall nach der Online-Reservierung von einem Saphir Mitarbeiter kontaktiert, um die Details zu klären und die Bezahlung und Ausstellung Ihres Tickets vorzunehmen.

Die Reservierungshotline steht Ihnen rund um die Uhr an sieben Tagen der Woche zur Verfügung, damit Sie selbständiger reisen und einen individuellen Betreuungsservice genießen können.

Achtung: Wenn Sie einen Flug mit einem Anschlussflug in Paris-Charles de Gaulle reservieren möchten, empfehlen wir Ihnen dringend, eine Transitzeit von mindestens eineinhalb Stunden einzuplanen. Paris Aéroports trägt die Verantwortung für die Hilfeleistungen auf dem Flughafen und kann Ihnen bei einer kürzeren Transitzeit nicht die Bereitstellung der gewünschten Hilfeleistung garantieren. [Paris Aéroport wird die notwendige Dienstleistung unter Einhaltung von Formalitäten oder Verzögerungen der Betreuung, um den Kunden zu begrüßen, gemäß Artikel 8 des CE 1107/2006](#)

## Wichtige Hinweise zur Reisevorbereitung

Mit der folgenden Checkliste können Sie überprüfen, ob Sie alle wichtigen Vorbereitungen für Ihre Reise getroffen haben:

- **Ich habe Air France spätestens 48 Stunden vor Reiseantritt über meinen Betreuungswunsch informiert**
- **Ich habe mich erkundigt, ob ich eine Begleitperson benötige**

Um die Sicherheit der behinderten oder in ihrer Mobilität eingeschränkten Passagiere zu gewährleisten, kann Air France auf einer Begleitperson bestehen. Ihre Aufgabe besteht darin, dem Fluggast in einer Notsituation die nötige Hilfestellung zu geben, insbesondere für den Fall, dass das Flugzeug evakuiert werden muss. Eine Begleitperson ist **ausschließlich** in folgenden Fällen Pflicht:

- Für Personen mit einer schweren geistigen Behinderung, die nicht in der Lage sind, die Sicherheitsanweisungen zu verstehen und zu befolgen.
- Für Personen, die blind und gehörlos sind und daher nicht mit dem Bordpersonal kommunizieren können.
- Für körperlich behinderte Personen, die nicht in der Lage sind, **sich aktiv** an ihrer Evakuierung zu beteiligen. Der Großteil der Paraplegiker und gelähmten Personen oder der Personen, denen ein Arm fehlt, kann daher ohne Begleitperson reisen. Hingegen ist **die Begleitperson für die meisten Tetraplegiker Pflicht**.

Behinderte oder in ihrer Mobilität eingeschränkte Kinder können als allein reisende Kinder (UM) fliegen:

- wenn sie sich aktiv an ihrer Evakuierung beteiligen können,
- wenn sie in der Lage sind, die Sicherheitsanweisungen zu verstehen und zu befolgen.

Die Begleitperson muss folgende Bedingungen erfüllen:

- Sie muss volljährig sein und selbständig\* reisen können.
- Sie kann sich nicht um einen behinderten oder in seiner Mobilität eingeschränkten Passagier und gleichzeitig um ein Kind unter 4 Jahren (auf Flügen in Frankreich und den französischen Überseedepartements), ein Kind unter 5 Jahren (auf internationalen Flügen) oder um einen weiteren behinderten oder in seiner Mobilität eingeschränkten Passagier kümmern.

\* Sonderfälle ausgenommen. Wenden Sie sich für nähere Informationen an das Saphir Team.

- **Ich habe mich erkundigt, ob ein ärztliches Attest erforderlich ist**

**In den meisten Fällen ist kein ärztliches Attest notwendig, um eine Flugreise mit Air France anzutreten.**

Air France empfiehlt Ihnen, sich in folgenden Fällen Ihre Flugreisetauglichkeit von einem Arzt bestätigen zu lassen, obwohl kein ärztliches Attest erforderlich ist:

- Schwangerschaft
- nach einer Operation
- Gipsarm oder Gipsbein

**Ein vom Medical Service von Air France ausgestelltes ärztliches Attest ist ausschließlich in folgenden Fällen erforderlich:**

- wenn der Passagier auf einer Krankentrage oder das Baby in einem Inkubator befördert wird,
- wenn der Passagier eine Sauerstoffversorgung mit einem Sauerstofffluss von mehr als 2,8 Litern pro Minute benötigt,
- wenn der Zustand des Passagiers während des Fluges eine außerplanmäßige medizinische Betreuung erfordern könnte\*,
- wenn der Passagier an einer ansteckenden Krankheit leidet\*.

\* In diesem Fall wird auch ein kürzlich von Ihrem behandelnden Arzt oder vom Flughafenarzt ausgestelltes ärztliches Attest akzeptiert.

Sollte eine der beiden Situationen auf Sie zutreffen, wenden Sie sich bitte an Ihren Arzt, bevor Sie Ihre Reise antreten.

Laden Sie auf der Website [airfrance.com](http://airfrance.com) die Formulare A und B in der Rubrik „Passagiere mit eingeschränkter Mobilität“ herunter, um die Zustimmung des Medical Service von Air France zu erhalten.

- Formular A „Passagiere, die eine Sonderbetreuung benötigen“. Sie können den Betreuungsservice SAPHIR, Ihren Reservierungsdienst oder Ihr Reisebüro um Unterstützung beim Ausfüllen des Formulars bitten.
- Formular B „Passagiere, die ein ärztliches Attest benötigen“. Dieses Formular ist von Ihrem behandelnden Arzt auszufüllen.

Beide Formulare müssen bis spätestens 48 Stunden vor Reiseantritt bei Air France eingehen.

Die Formulare müssen an den zuständigen Air France Arzt gesendet werden. Die Kontaktangaben des betreffenden Arztes werden Ihnen vom Betreuungsservice SAPHIR, von Ihrem Reservierungsservice oder Ihrem Reisebüro mitgeteilt.



Der Medical Service entscheidet, ob Sie die Reise antreten können und gibt gegebenenfalls seine Zustimmung.

Hinweis: Ihre medizinischen Daten werden nur vom Air France Arzt eingesehen und streng vertraulich behandelt.

Damit Sie die Sicherheitskontrollen am Flughafen ungehindert passieren können, empfehlen wir Ihnen, für leere oder injektionsbereite Spritzen zum Gebrauch an Bord ein Attest mit sich zu führen.

## Am Flughafen

An allen Flughäfen wird Ihnen ein auf Ihre Behinderung oder Beeinträchtigung abgestimmter Betreuungsservice angeboten. Bei Bedarf erhalten Sie Unterstützung:

- auf dem Weg zum Check-in,
- beim Einchecken und der Aufgabe Ihres Gepäcks und Ihrer Mobilitätshilfen,
- auf dem Weg zum Flugzeug,
- beim Boarding und bei der Platzierung,
- beim Aussteigen,
- bei der Auslieferung Ihres Gepäcks und Ihrer Mobilitätshilfen,
- auf dem Weg zum Ausgang des Flughafens.

An allen Flughäfen der Europäischen Union tragen die Flughafenbetreiber laut EU-Verordnung 1107/2006 die Gesamtverantwortung für die Hilfeleistungen auf dem Flughafen. Sie können dieses Dokument auf der Website [airfrance.com](http://airfrance.com) in der Rubrik Passagiere mit eingeschränkter Mobilität herunterladen.

## An- und Abreise

In **Frankreich (Kontinentaleuropa)** bringen Sie zwei Transport- und Servicepartner zum Flughafen und wieder nach Hause.

- Age d'Or Services: Wir empfehlen Ihnen, den Abholservice spätestens 7 Tage vor Ihrem Abflug zu reservieren.
- Ulysse: Wir empfehlen Ihnen, sich spätestens 48 Stunden vor Ihrem Abflug mit diesem Service in Verbindung zu setzen.

Kontaktieren Sie einen Saphir Mitarbeiter, um die Kontaktangaben oder weitere Informationen zu diesen Services zu erhalten.

Beide Unternehmen bieten Air France Passagieren mit eingeschränkter Mobilität oder Air France Passagieren über 60 Jahren 10 % Rabatt auf ihre Tarife (gegen Vorweis des Flugscheins oder des Reisememos).

Der Service umfasst die Beförderung von ein oder zwei Begleitpersonen, eines Begleithundes oder eines Haustiers, die Beförderung des Gepäcks, Unterstützung beim Abschließen der Haustüre, den Transfer zum Flughafen oder vom Flughafen nach Hause und die Begleitung bis zum Check-in-Schalter oder zur Gepäckauslieferung.

Am Flughafen haben Sie die Möglichkeit, eine Begleitperson anzufordern, um im öffentlichen Flughafenbereich einzukaufen.

Hinweis: Ulysse setzt Fahrzeuge ein, die auf die Beförderung von mobilitätseingeschränkten Passagieren abgestimmt sind.

## Check-in

Air France empfiehlt Ihnen, sich **2 Stunden vor Abflug** am Flughafen einzufinden, um entspannt einzuchecken.

Damit Sie sich leichter zurechtfinden und Zeit sparen können, wurden bestimmte Flughäfen behindertenfreundlich ausgeschildert. Außerdem steht Ihnen beim Check-in und bei der Sicherheits- und Passkontrolle eine besondere Spur für mobilitätseingeschränkte Passagiere zur Verfügung. Sie vermeiden somit lange Wartezeiten.

Sie können online oder am Flughafen einchecken:

- am Check-in Schalter
- an den Check-in-Automaten

Rollstuhlfahrer oder Passagiere, die mit einem Begleithund reisen, müssen ihre Bordkarte am Kundenserviceschalter des Flughafens abholen, damit sie die gewünschte Hilfeleistung erhalten.

## Beförderung des Gepäcks

Zusätzlich zur Freigepäckmenge, auf die Sie mit Ihrem Ticket Anspruch haben, können Sie folgende Gegenstände kostenfrei aufgeben:

- zwei Mobilitätshilfen (Rollstuhl, Elektroroller, selbstbalancierende Roller usw.)
- ein weiteres Gepäckstück für die Mitnahme der medizinischen Hilfsmittel. Dieses Gepäckstück darf nicht schwerer sein als das Freigepäckstück. Die Freigepäckmenge ist auf Ihrem Flugschein angegeben.

Sie dürfen ein Handgepäckstück in die Kabine mitnehmen. Das Gepäckstück darf 12 kg und die Maße 55 x 35 x 25 cm nicht überschreiten.

Ihr Gepäck wird beim Check-in entgegengenommen. Ein besonderer Gepäckanhänger sorgt dafür, dass Ihr Gepäck leichter identifiziert werden kann.

## Priorität beim Boarding

Soweit dies möglich ist, wird Rollstuhlfahrern und Passagieren, die eine Sonderbetreuung angefordert haben, angeboten, vor den anderen Passagieren in das Flugzeug einzusteigen. Sie können es sich damit vor dem Eintreffen der anderen Fluggäste in aller Ruhe auf Ihrem Sitzplatz bequem machen. Sie werden vom Bordpersonal begrüßt und erhalten Informationen, damit Ihr Flug unter optimalen Sicherheits- und Komfortbedingungen verläuft.

## **Anschlussflüge**

Wenn Sie aufgrund Ihrer körperlichen Behinderung nicht den Air France Busservice nutzen können, haben Sie die Möglichkeit, sich kostenlos im Taxi von Paris-Charles de Gaulle nach Paris-Orly West (oder umgekehrt) befördern zu lassen. Das Taxi kann direkt an einem Air France Transferschalter bestellt werden.

Wenn Sie keinen Flughafenwechsel vornehmen müssen, werden Sie am Flughafen bis zu Ihrem Weiterflug betreut.

Achtung: Wenn Sie einen Flug mit einem Anschlussflug in Paris-Charles de Gaulle reservieren möchten, empfehlen wir Ihnen dringend, eine Transitzeit von mindestens eineinhalb Stunden einzuplanen. Aéroports de Paris trägt die Verantwortung für die Hilfeleistungen auf dem Flughafen und kann Ihnen bei einer kürzeren Transitzeit nicht die Bereitstellung der gewünschten Hilfeleistung garantieren.

## **Nach der Landung**

Wir bitten Sie, das Flugzeug nach den anderen Fluggästen zu verlassen, damit Sie in aller Ruhe aussteigen können. Auf Langstreckenflügen werden Ihr Gepäck, Ihr Rollstuhl (wenn er im Frachtraum befördert wurde) sowie gegebenenfalls Ihre weitere Mobilitätshilfe bevorzugt ausgeliefert.

Wir möchten Sie daran erinnern, dass Sie auf die Ankunft des Flughafendienstleisters am vereinbarten Ort warten müssen.





## An Bord

Die Flugbegleiter werden für den Umgang mit hilfsbedürftigen Passagieren geschult. Unser Bordpersonal wird im Voraus informiert, damit Sie die nötige Hilfestellung erhalten und Ihr Flug zu einem angenehmen Erlebnis wird.

Unsere Flugbegleiter können Ihnen jedoch nicht bei den Mahlzeiten assistieren, Ihnen Medikamente verabreichen, auf der Toilette Hilfestellung geben oder eine andere persönliche Unterstützung bieten.

Sie müssen deshalb sicher sein, dass Sie auf Ihrem Flug in diesen Situationen nicht auf fremde Hilfe angewiesen sind.

**Sollte dies nicht der Fall sein, empfehlen wir Ihnen, mit einer Begleitperson zu reisen, um Probleme an Bord zu vermeiden.**

## Sitzplatz

Damit behinderte oder in ihrer Mobilität eingeschränkte Passagiere leichter Platz nehmen können, verfügen die meisten Sitze über hochklappbare Armlehnen.

Sie können sich Ihren Sitzplatz aussuchen\* (ausgenommen die Sitzplätze bei den Notausgängen).

In den neuen Flugzeugen sind die Sitzplatznummern in Blindenschrift angegeben.

## Fortbewegung an Bord

Alle Flugzeuge sind mit einem Bordrollstuhl ausgestattet, damit Sie sich während des Fluges leichter an Bord bewegen können.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Körperliche Behinderung“.

## Einrichtungen und Serviceleistungen

Alle Langstreckenflugzeuge und bestimmte Mittelstreckenflugzeuge sind mit behindertengerechten Toiletten ausgestattet. In den Flugzeugen ohne behindertengerechte Toilette kann ein Vorhang vor der rückwärtigen Toilette angebracht werden, um einen größeren Sanitärbereich zu schaffen.

Auf den meisten Flügen mit einer Flugdauer von mehr als zweieinhalb Stunden können Sie ein Diätmenü bestellen (salzloses Menü, Menü für Diabetiker usw.). Teilen Sie uns Ihren Menüwunsch einfach bei der Reservierung, spätestens aber 48 Stunden vor Reiseantritt mit.



## BETREUUNGSANGEBOTE FÜR DIE VERSCHIEDENEN BEHINDERUNGEN

### Körperliche Behinderung

#### Rollstuhl oder Mobilitätshilfe

Air France befördert zwei Rollstühle oder manuelle bzw. elektrische Mobilitätshilfen ohne Gewichts- oder Größenbeschränkung kostenfrei. Einige Flughäfen verfügen allerdings nicht über die nötigen Handlinieneinrichtungen für das Be- und Entladen der Flugzeuge.

Außerdem betreiben einige Air France Airline-Partner Flugzeuge, bei denen gewisse schwere und/oder sperrige Frachten aufgrund der Flugzeuggröße nicht verladen werden können.

Wir empfehlen Ihnen dringend, die Reservierung spätestens 48 Stunden vor Abflug vorzunehmen, damit wir die Beförderung organisieren können.

Außerdem legen wir Ihnen nahe, spätestens 2 Stunden vor Abflug einzuchecken, damit wir Ihren Rollstuhl bzw. Ihre Rollstühle unter besten Bedingungen verladen können.

Diese Vorsichtsmaßnahmen dienen dazu, Beschädigungen zu vermeiden. Wir empfehlen Ihnen dennoch, Gegenstände, die leicht verloren gehen können (Antidekubituskissen, abnehmbare Fußstützen usw.) in Ihrem Handgepäck mitzunehmen.

#### - **Manuelle Rollstühle:**

An den meisten Flughäfen\* können Sie sich in Ihrem eigenen Rollstuhl bis zur Flugzeugtür oder, falls das Flugzeug nicht über eine Fluggastbrücke erreicht wird, bis zum Abfluggate begeben. Sie können Ihren Rollstuhl an bestimmten Flughäfen gleich am Flugzeugausgang oder bei Ihrer Ankunft am Flughafen in Empfang nehmen. Wenn Sie einen Anschlussflug haben, können Sie Ihren Rollstuhl in folgenden Fällen in Empfang nehmen:

- Paris-Charles de Gaulle: Wenn Ihre Wartezeit bis zum Weiterflug mehr als drei Stunden beträgt.
- Paris-Orly: Wenn Ihre Wartezeit bis zum Weiterflug mehr als eineinhalb Stunden beträgt.

Andernfalls werden Sie bis zu Ihrem Weiterflug betreut.

Geben Sie bitte gleich bei Ihrer Reservierung an, wenn Sie eine Sonderbetreuung benötigen. Wir bitten Sie außerdem, die Art des Rollstuhls, seine Maße, sein Gewicht und die Faltbarkeit des Rollstuhls anzugeben, damit wir Ihren Rollstuhl unter optimalen Bedingungen befördern können.

---

\* Informieren Sie sich bei der Reservierung, an welchen Flughäfen dieser Service angeboten wird.



Sie können Ihren Rollstuhl in die Kabine mitnehmen, wenn er zusammengeklappt nicht mehr als 27 x 94 x 90 cm misst (Breite, Höhe, Länge), der Durchmesser der Räder maximal 65 cm und die Breite der aufeinanderliegenden Räder nicht mehr als 15 cm beträgt. Ihr Rollstuhl wird dann möglichst in Nähe Ihres Sitzes verstaut. Denken Sie daran, diesen Service bei der Reservierung anzufordern.

Hinweis: Die Räder müssen abnehmbar sein und in einer Tasche verstaut werden.

### - **Elektrorollstühle:**

Elektrorollstühle müssen in der Regel als Gepäck aufgegeben werden. Außer in Ausnahmefällen können Sie Ihren elektrischen Rollstuhl weder bei einer längeren Transitzeit, noch unmittelbar am Ausgang des Flugzeugs in Empfang nehmen. Ihr Rollstuhl wird Ihnen in der Gepäckhalle übergeben.

Wir legen Ihnen deshalb nahe, neben Ihrem Elektrorollstuhl auch einen manuell betriebenen Rollstuhl auf Ihre Reise mitzunehmen.

Wir empfehlen Ihnen, die Beförderung Ihres Rollstuhls spätestens 48 Stunden vor Abflug anzumelden. Es besteht die Möglichkeit, dass Ihr Antrag abgelehnt wird, wenn die sichere Beförderung des Rollstuhls aufgrund des Batterietyps nicht gewährleistet ist.

### **Sicherheitsregeln für die Batterien**

Es werden zwei Batterietypen unterschieden:

- Auslaufsichere Batterien: Sie werden auch als Trockenbatterien bezeichnet, z.B. Lithiumbatterien
- Auslaufbare Batterien, sie werden auch als Nassbatterien bezeichnet.

### **Beförderungsbedingungen für Rollstühle mit Trockenbatteriebetrieb**

- Die Batterie kann im Rollstuhl oder der Mobilitätshilfe verbleiben, vorausgesetzt sie ist fest angebracht.
- Die Pole müssen nicht abgeklemmt werden, wenn sie in einem Batteriegehäuse untergebracht sind oder wenn sie isoliert wurden (um einen Kurzschluss zu verhindern).  
Der Motor muss ausgestellt sein.

### **Beförderungsbedingungen für Rollstühle mit Nassbatteriebetrieb**

Aufgrund der Risiken, die mit der Beförderung dieser Batterien verbunden sind, müssen besondere Vorsichtsmaßnahmen getroffen werden. Ohne Voranmeldung kann die Beförderung eines Rollstuhls mit Nassbatteriebetrieb verweigert werden. Informieren Sie sich bei der Reservierung über die Verpackungskriterien für den Transport der Nassbatterien.





**Wichtiger Hinweis:** Wir empfehlen Ihnen, uns die Art Ihres Rollstuhls **spätestens 48 Stunden vor Abflug** bekannt zu geben.

### **Schieberollstühle**

Schieberollstühle dienen dazu, Sie von einer Abholstelle am Flughafen bis zum Flugzeug und vom Flugzeug bis zum Ausgang des Flughafens zu bringen. Schieberollstühle werden auch eingesetzt, wenn Sie einen Anschlussflug haben und Ihren eigenen Rollstuhl nicht in Empfang nehmen können.

In bestimmten Fällen müssen Sie den Weg von der Flugzeugtür bis zu Ihrem Sitzplatz (und umgekehrt) ebenfalls in einem Schieberollstuhl zurücklegen.

### **Bordrollstühle**

Alle Flugzeuge von Air France (A318, A319, A320, A321, A330, A340, A380, B777 und B787) sind mit einem Bordrollstuhl ausgestattet, der durch den Gang des Flugzeugs passt und den Toilettenbesuch ermöglicht.

Unser Bordpersonal gibt Ihnen Hilfestellung, wenn Sie nicht aus eigener Kraft vom Sitz in den Rollstuhl (und zurück) kommen und bringt Sie zur Toilette oder von der Toilette zurück. In der Toilette kann Ihnen jedoch keine Hilfestellung geboten werden.

Hinweis: Die Belastbarkeit eines Bordrollstuhls beträgt 100 kg, die Sitzbreite zwischen den Armlehnen 35 cm. Geben Sie bitte gleich bei Ihrer Reservierung an, falls Sie den Bordrollstuhl aufgrund Ihrer Korpulenz oder Ihrer Behinderung nicht benutzen können.



## Sensorische Behinderungen

### 1. Sehbehinderung

Air France setzt alles daran, damit sich sehbehinderte oder blinde Fluggäste auf ein sicheres, angenehmes Reiseerlebnis freuen können.

#### Am Flughafen

Wenn Sie alleine reisen, erhalten Sie Unterstützung:

- beim Einchecken,
- auf Ihrem Weg zum Flugzeug,
- wenn Sie das Flugzeug verlassen und Ihr Gepäck in Empfang nehmen.

Wenn Sie einen Anschlussflug haben, können Sie bei der Reservierung einen Betreuungsservice anfordern, damit Sie entspannt zu Ihrem Weiterflug gelangen.

Hinweis: Wir empfehlen Ihnen, den gewünschten Betreuungsservice gleich bei der Reservierung, spätestens jedoch 48 Stunden vor Abflug anzufordern.

#### An Bord

Bei Ihrer Ankunft an Bord hilft Ihnen das Bordpersonal, Ihren Sitzplatz zu erreichen und informiert Sie über Ihre unmittelbare Umgebung: wo sich Ihr Sitzplatz situiert (Lage der Notausgänge, der Toiletten etc.), wo sich der Rufknopf, die Bedienung des Unterhaltungssystems und die Sauerstoffmaske befinden und wie die Maske aufgesetzt wird.

Auf Wunsch erklärt Ihnen ein Flugbegleiter die Sicherheitsanweisungen auch persönlich.

In allen Flugzeugen der Air France Flotte stehen die Sicherheitsanweisungen in Blindenschrift zur Verfügung. Erkundigen Sie sich beim Bordpersonal.

In den neuen Flugzeugen sind bestimmte praktische Informationen wie die Sitzplatznummern und die Hinweise für die Toiletten auch in Blindenschrift angegeben.

Für sehbehinderte Passagiere werden auf den Langstreckenflugzeugen bei den Sicherheitsvideos und einigen Informations- und Unterhaltungsvideos kontrastreiche Untertitel eingeblendet (in Französisch oder Englisch).

Das Unterhaltungsprogramm umfasst systematisch auch ein Hörbuch.

Auf Wunsch wird Ihnen der Inhalt der Menübox beschrieben.

Unser Bordpersonal gibt Ihnen auch Hilfestellung auf dem Weg zur oder von der Toilette. In der Toilette selbst ist allerdings keine Hilfestellung möglich.



## Blindenhunde

Mit Air France können Sie Ihren Blindenhund kostenlos in der Kabine mitnehmen. Für die Beförderung gilt Folgendes:

- Der Blindenhund muss die tierseucherechtlichen Vorschriften des Abflug-, Ankunfts- und/oder Transitlandes erfüllen.
- Er muss durch eine Erkennungsmarke oder ein Geschirr als Blindenhund erkennbar sein. Ist das nicht der Fall, müssen Sie nachweisen können, dass es sich um einen Blindenhund handelt.
- Es herrscht keine Maulkorbpflicht.
- Der Hund muss während des Fluges am Sitz angebunden werden.
- Er darf den Gang nicht blockieren.
- Der Hund muss in jeder Situation ein tadelloses Verhalten zeigen.
- Wir bieten Ihnen einen Sitzplatz mit möglichst viel Beinfreiheit an. Ihr Hund hat keinen Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz. Die Sitze bei den Notausgängen können Ihnen nicht zugewiesen werden.

Auf Flügen über 8 Stunden müssen Sie möglicherweise den Nachweis erbringen, dass Sie alle erforderlichen hygienischen Maßnahmen getroffen haben (insbesondere im Hinblick auf die Notdurft Ihres Hundes).

Weitere Informationen über die Beförderungsbedingungen Ihres Blindenhundes finden Sie in der Rubrik Tiere auf der Website [airfrance.com](http://airfrance.com).

Hinweis: Hunde, die noch in der Ausbildung zum Blindenführhund sind und keinen blinden Fluggast begleiten, dürfen nicht in die Passagierkabine mitgenommen werden.

Wichtiger Hinweis: Wir empfehlen Ihnen, uns spätestens 48 Stunden vor Abflug, mitzuteilen, dass Sie mit einem Begleithund reisen.

## 2. Hörschäden

Hörgeschädigte oder gehörlose Fluggäste können selbständig reisen. Deshalb ist das Betreuungsangebot für diese Passagiere begrenzt.

Informieren Sie uns dennoch spätestens 48 Stunden vor Abflug über Ihre Beeinträchtigung, damit wir Ihnen die nötige Unterstützung bieten können.

An bestimmten Flughäfen (insbesondere bei den Check-in-Schaltern), bei den Verkaufsschaltern usw. sind unterstützende Einrichtungen für hörbehinderte Menschen angebracht, um die Verständigung zu erleichtern.

Unsere Flugbegleiter sind für die Verständigung mit hörgeschädigten oder gehörlosen Menschen ausgebildet. Teilen Sie den Flugbegleitern einfach mit, dass Sie zusätzliche Unterstützung benötigen.



Einige Flugbegleiter beherrschen auch die französische Gebärdensprache.

Unser Unterhaltungsprogramm bietet Ihnen 5 Spielfilme mit französischen Untertiteln, wobei ein Spielfilm zur Kategorie aktuelle Kinohits zählt.

Mit Ausnahme der englischsprachigen Filme stehen Ihnen alle Filme in Originalversion mit englischen Untertiteln zur Verfügung.



## Geistige Beeinträchtigung

Mit Air France kann der Großteil der geistig beeinträchtigten Menschen alleine reisen.

**Sie müssen dazu in der Lage sein, die Sicherheitsanweisungen zu verstehen und zu befolgen.** Allerdings ist bei einer Flugreise Folgendes zu berücksichtigen:

- An den großen Flughäfen können die Wege kompliziert, lang und schwierig sein.
- Die Sicherheits-, Zoll- und Polizeikontrollen können lange dauern, Stress verursachen und in manchen Fällen als zudringlich empfunden werden.
- Auf internationalen Flughäfen ist mit Verständigungs- und Orientierungsschwierigkeiten zu rechnen.
- Das Flugzeug kann in Turbulenzen geraten und/oder es sind Sicherheitsanweisungen zu befolgen, die im Normalfall nicht notwendig sind.

**Wichtiger Hinweis: Wir empfehlen Ihnen, die Belastbarkeit einer geistig beeinträchtigten Person keinesfalls zu überschätzen.**

Wir raten Ihnen außerdem, das Flugticket für einen geistig beeinträchtigten Menschen spätestens 48 Stunden vor Abflug zu buchen, damit eine möglichst optimal abgestimmte Unterstützungsleistung organisiert werden kann.

Hinweis: Bei bestimmten Beeinträchtigungen, die zu einem Gedächtnisverlust oder zu Orientierungsschwierigkeiten führen (z. B. Alzheimer), besteht eine ernstzunehmende Gefahr, wenn die Sicherheitsanweisungen des Bordpersonals nicht befolgt werden: Zum Beispiel kann es schwerwiegende Folgen haben, wenn der Fluggast von Bord geht, ohne die Unterstützungsleistung abzuwarten (der Fluggast kann die Orientierung verlieren und sich im Flughafengebäude oder auf dem Flughafengelände verirren, ungeeignete Transportmittel wählen usw.).

**Sollte diese Gefahr für den Fluggast bestehen, empfehlen wir dringend, dass er in Begleitung reist.**

### Am Flughafen

Für allein reisende, geistig beeinträchtigte Fluggäste ist an allen Flughäfen eine Betreuung vorgesehen. Die Fluggäste erhalten Hilfestellung:

- auf dem Weg zum Check-in
- beim Einchecken und bei der Gepäckaufgabe
- auf dem Weg zum Flugzeug
- beim Boarding und bei der Platzierung
- beim Aussteigen
- bei der Gepäckauslieferung
- auf dem Weg zum Ausgang des Flughafens



Dieser Service wird auch im Transit angeboten, damit geistig beeinträchtigte Fluggäste zu ihrem Anschlussflug gelangen.

Auch bei Anschlussflügen steht ein Betreuungsservice zur Verfügung, um geistig beeinträchtigte Passagiere nach der Landung zu ihrem Anschlussflug zu begleiten.

Hinweis: Die Fluggäste werden zu den verschiedenen Flughafenkontrollen (Polizei-, Zoll- und Sicherheitskontrolle usw.) begleitet. Es handelt sich bei diesem Betreuungsangebot nicht um einen individuellen Betreuungsservice, bei dem diese Formalitäten für die Passagiere übernommen werden.

An den europäischen Flughäfen tragen die Flughafenbetreiber die Gesamtverantwortung für die Hilfeleistungen auf dem Flughafen.

## **An Bord**

Obwohl kein besonderes Erkennungszeichen (Schild, Umhängetasche usw.) vorgesehen ist, muss es für das Bordpersonal möglich sein, einen geistig beeinträchtigten Fluggast zu erkennen, um ihm insbesondere in einem Notfall die nötige Hilfestellung zu geben.

Das ist auch der Fall, wenn besondere, nicht sicherheitsbedingte Anweisungen befolgt werden sollen (so zum Beispiel wenn der Fluggast die Unterstützungsleistung abwarten soll, bevor er von Bord geht). Deshalb empfiehlt es sich, uns vorab über den Reiseantritt eines geistig beschränkten Menschen und die benötigte Hilfestellung zu informieren.

Das Betreuungsangebot für geistig beeinträchtigte Menschen schließt folgende Unterstützungsleistungen aus:

- Assistenz bei den Mahlzeiten, Verabreichung von Medikamenten,
- Hilfestellung auf der Toilette,
- oder andere persönliche Hilfestellungen.

Es muss sichergestellt sein, dass der allein reisende Fluggast in der Lage ist, alle mit einer Flugreise verbundenen Aufgaben ohne fremde Hilfe zu bewältigen.

**Andernfalls empfehlen wir dringend, dass geistig beeinträchtigte Menschen in Begleitung reisen, um Probleme an Bord zu vermeiden.**



## Respiratorische Insuffizienz

Wenn Sie an respiratorischer Insuffizienz leiden, bestehen mehrere Möglichkeiten für eine zusätzliche Sauerstoffversorgung an Bord.

### Von der Fluggesellschaft bereitgestellte zusätzliche Sauerstoffversorgung

Air France kann Ihnen an Bord eine zusätzliche Sauerstoffversorgung bereitstellen. Dieser Service ist kostenpflichtig und muss spätestens 48 Stunden vor Abflug angemeldet werden.

Hinweis: Dieser Service wird nicht ab allen Flughäfen oder auf allen Flügen angeboten. Erkundigen Sie sich gleich bei der Reservierung, ob eine zusätzliche Sauerstoffversorgung bereitgestellt werden kann.

In den meisten Fällen wird Ihnen das für Flugreisen konzipierte Sauerstoffsystem Wenoll WS 120 zur Verfügung gestellt. Es handelt sich dabei um ein On-Demand-System (im Gegensatz zu Systemen mit kontinuierlichem Sauerstofffluss). Das extrem kompakte System (600 Liter) bietet auch für Langstreckenflüge beste Sicherheit. Es kann nur an Bord des Flugzeugs benutzt werden.

Wenn Sie nicht mehr als 2,8 Liter Sauerstoff pro Minute benötigen, ist kein ärztliches Attest nötig.

Andernfalls wird Ihnen eine Alternativlösung angeboten, sofern die entsprechende Möglichkeit besteht. Sie müssen in diesem Fall ein ärztliches Attest vorweisen.

### Sauerstoffgeräte

Wir empfehlen Ihnen die Verwendung von Hilfsgeräten wie z. B. tragbare Sauerstoffkonzentratoren. Sie können diese Geräte während der gesamten Flugdauer benutzen. Nicht alle Air France Flugzeuge sind mit Steckdosen für die Stromversorgung dieser Geräte ausgestattet.

Wir raten Ihnen deshalb, die Nutzungsdauer Ihres Gerätes zu überprüfen und gegebenenfalls zusätzliche Akkus mitzunehmen.

Die Liste der zugelassenen Sauerstoffgeräte finden Sie unter [airfrance.com](http://www.airfrance.com) in der Rubrik Passagiere mit eingeschränkter Mobilität. Sie können diese Liste herunterladen und ausdrucken.

Hinweis: Möglicherweise dürfen Sie nur eine begrenzte Anzahl von Lithiumbatterien mit sich führen. Erkundigen Sie sich bitte bei der Reservierung.

Wir empfehlen Ihnen, uns spätestens 48 Stunden vor Abflug mitzuteilen, dass Sie ein Sauerstoffgerät mit an Bord nehmen.



## Anschluss eines Sauerstoffgeräts an eine Bordsteckdose

Die Sitze in den Reiseklassen La Première, Business und Premium Economy der Langstreckenflugzeuge von Air France (Airbus A330/A340/A380 und Boeing 777 und 787) sind mit Steckdosen ausgestattet, an die zugelassene Sauerstoffgeräte angeschlossen werden können. Beachten Sie bitte, dass nicht alle Flugzeuge von Air France über Steckdosen verfügen, die den Anschluss von Sauerstoffgeräten an Bord erlauben.

Die Stromversorgung dieser Steckdosen wird während der Rollzeit, beim Start und bei der Landung unterbrochen. Das Bordpersonal kann die Stromversorgung der Steckdosen außerdem jederzeit unterbrechen, falls die Flugbedingungen dies erfordern.

Wir empfehlen Ihnen, zu überprüfen, dass die Leistungsaufnahme Ihres Sauerstoffgeräts die maximale Leistung der Steckdose, d. h. 75 Watt, nicht überschreitet. Beim Anschluss eines Geräts mit einem höheren Stromverbrauch wird die Stromversorgung der Steckdose automatisch unterbrochen.

Sie müssen auf jeden Fall Akkus mit sich führen, damit Sie das Sauerstoffgerät auch dann betreiben können, wenn die Stromversorgung der Steckdosen unterbrochen ist.

Wir empfehlen Ihnen, sich im Voraus beim Betreuungsservice SAPHIR, Ihrem Reservierungsservice oder Ihrem Reisebüro zu erkundigen.

## Sauerstoffflaschen

Unter folgenden Voraussetzungen können Sie Ihre eigenen Sauerstoffflaschen (Gas) mit an Bord von Air France nehmen:

- Die Flaschen dürfen nicht länger als 65 cm sein.
- Ihr Gewicht darf 5 kg nicht überschreiten.
- Sie müssen mit einem Sicherheitsventil gegen das versehentliche Austreten von Sauerstoff ausgestattet sein.

**Achtung: Die Sauerstoffflaschen dürfen während des Fluges nicht benutzt werden, ihre Beförderung im Frachtraum ist untersagt.** Wir weisen Sie darauf hin, dass es bei den Flughafenskontrollen an gewissen Flughäfen zu Problemen kommen kann.

Außerdem können die Regeln für die Beförderung und/oder die Nutzung dieser Geräte von Fluggesellschaft zu Fluggesellschaft variieren.

Wir empfehlen Ihnen deshalb, sich vorab zu informieren.

Sie müssen uns spätestens 48 Stunden vor Abflug mitteilen, dass Sie Ihre eigenen Sauerstoffflaschen mit an Bord nehmen möchten.





## Andere Beeinträchtigungen

Bestimmte Beeinträchtigungen oder Krankheiten erfordern eine besondere Vorbereitung oder eine Begleitperson, selbst wenn diese nicht zwingend vorgeschrieben ist.

### Gelähmte Menschen oder Menschen ohne Arm

Gelähmte Menschen und Menschen ohne Arm, die sich auf ihren Beinen selbständig fortbewegen können, benötigen keine Begleitperson.

An Bord ist ihnen das Bordpersonal behilflich, um den Sicherheitsgurt zu schließen und bei Bedarf die Sauerstoffmaske zu ergreifen und aufzusetzen.

Nicht möglich sind:

- die Assistenz bei den Mahlzeiten, die Verabreichung von Medikamenten,
- die Hilfestellung auf der Toilette,
- und andere persönliche Hilfestellungen.

Es muss deshalb sichergestellt sein, dass der allein reisende Fluggast in der Lage ist, alle mit einer Flugreise verbundenen Aufgaben ohne fremde Hilfe zu bewältigen  
**Andernfalls empfehlen wir dringend, mit einer Begleitperson zu reisen, um Probleme an Bord zu vermeiden.**

**Wichtiger Hinweis: Wir empfehlen Ihnen, uns zu mitzuteilen, wenn ein gelähmter Mensch oder ein Mensch ohne Arm einen Flug bucht, damit wir ihm die nötige Hilfestellung geben können.**

**Fluggäste mit Gipsbett oder anderen Apparaturen, oder Fluggäste, die den Sitz nicht in Standardposition benutzen können oder mehr Beinfreiheit benötigen.**

Wir müssen im Voraus klären können, ob die sichere Beförderung des Fluggastes trotz der Apparatur möglich ist und benötigen deshalb eine Reihe von Angaben wie Größe der Apparatur und weitere technische Daten.

Wir empfehlen Ihnen deshalb, uns diese Angaben gleich bei der Reservierung, spätestens aber 48 Stunden vor Abflug mitzuteilen.



## **Begleithunde (außer Blindenhunde)**

Begleithunde können kostenlos in der Kabine mitreisen. Es gelten dieselben Bestimmungen wie für Blindenhunde:

- Begleithunde müssen die tierseucherechtlichen Vorschriften des Abflug-, Ankunfts- und/oder Transitlandes erfüllen.
- Sie müssen durch eine Erkennungsmarke oder ein Geschirr als Begleithunde erkennbar sein. Ist das nicht der Fall, müssen Sie nachweisen können (einschließlich mittels einer überzeugenden mündlichen Argumentation), dass der Hund für die betreffende Funktion ausgebildet ist.
- Es herrscht keine Maulkorbpflicht.
- Begleithunde müssen während des Fluges am Sitz angebunden werden.
- Sie dürfen den Gang nicht blockieren.
- Begleithunde müssen in jeder Situation ein tadelloses Verhalten zeigen.
- Wir bieten einen Sitzplatz mit möglichst viel Beinfreiheit an. Ihr Hund hat keinen Anspruch auf einen eigenen Sitzplatz. Die Sitze bei den Notausgängen können Ihnen nicht zugewiesen werden.

Für die Beförderung bestimmter Begleithunde in der Passagierkabine ist ein tierärztliches Attest Pflicht, das vor weniger als einem Jahr ausgestellt wurde.

Auf Flügen über 8 Stunden müssen Sie möglicherweise den Nachweis erbringen, dass Sie alle erforderlichen hygienischen Maßnahmen getroffen haben (insbesondere im Hinblick auf die Notdurft Ihres Hundes).

**Wichtiger Hinweis: Teilen Sie uns bitte spätestens 48 Stunden vor Abflug mit, dass Sie mit einem Begleithund reisen, damit wir Sie über die Beförderungsbedingungen informieren können.**