Air France al servicio de las personas discapacitadas o con movilidad reducida

http://www.airfrance.com
Febrero 2015

¿Tiene dificultades de movilidad debido a una discapacidad (motriz o sensorial, deficiencia intelectual, etc.), su edad o una enfermedad? Desde hace muchos años, Air France se compromete a simplificarle los viajes gracias a una oferta de servicios adaptados a su situación. Estos servicios están disponibles en todos los vuelos operados por Air France.

Reserva sencilla, acompañamiento, transporte y entrega del equipaje y de los equipos de movilidad, trayecto más sencillo en el aeropuerto, equipos especiales a bordo... ¡Desde la reserva hasta el desembarque, Air France facilita sus viajes!

ÍNDICE

AYUDA Y CONSEJOS PARA ORGANIZAR SU VIAJE **4**

Información y reserva 4
En el aeropuerto 10
A bordo 13

SERVICIOS ESPECÍFICOS ADAPTADOS **15**

A LAS DIVERSAS SITUACIONES DE DISCAPACIDAD **15**

Discapacidad motriz 15
Discapacidad sensorial 18
Deficiencia intelectual 21
Insuficiencia respiratoria 23
Otras situaciones o discapacidades 25

AYUDA Y CONSEJOS PARA ORGANIZAR SU VIAJE

Información y reserva

Saphir

Para ofrecer una respuesta personalizada a las necesidades específicas de las personas discapacitadas o con movilidad reducida, Air France ha implementado un servicio específico de asistencia llamado Saphir.

Gracias a este servicio, los clientes con movilidad reducida de Air France pueden reservar sus billetes y obtener consejos y la información necesaria para el viaje. Saphir está disponible en los vuelos desde Francia continental, los departamentos franceses de ultramar (Cayena, Fort-de-France, Pointe--à--Pitre, Reunión), y otros 19 países.

Saphir está dirigido precisamente a las personas “cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros” (definición del reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo Europeo de 5 de julio de 2006).

Cada miembro del equipo Saphir ha sido formado por un médico especialista en discapacidades.

El servicio Saphir trabaja en estrecha colaboración con los servicios médicos, el personal del aeropuerto y los tripulantes.

Los números de llamada Saphir están disponibles en Francia continental, los departamentos franceses de ultramar y en los 19 países siguientes: Alemania, Austria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, España, Estados Unidos, Finlandia, India, Irlanda, Italia, Luxemburgo, México, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

País	Contactos Saphir	
Alemania	+49 (0) 69 29 993 774	mail.saphir.de@airfrance.fr
Austria	013 602 772 681	mail.saphir.de@airfrance.fr
Bélgica	070 300 022 (francés) 070 300 023 (holandés)	mail.saphir.be@airfrance.fr
Canadá	888-572-7447/888-5SAPHIR o USA/CAN 1-800-760-6868	mail.meda@airfrance.fr
Dinamarca	82 33 28 58	mail.saphir.no@airfrance.fr
España	901.901.100	mail.saphir.ib@airfrance.fr
Estados Unidos	800 210 6508 o USA/CAN 1-800-760-6868	mail.servicedeskus@airfrance.fr
Finlandia	0200 847 30	mail.saphir.no@airfrance.fr
Francia continental y departamentos franceses de ultramar	09 69 36 72 77 Fax: 04 93 18 53 50	mail.saphir@airfrance.fr
India	1 800 180 0066 (número de llamada gratuito) (0) 124 2723151	mail.saphir.in@airfrance.fr
Irlanda	01 605 0389	mail.saphir.en@airfrance.fr
Italia	848.800.722	mail.saphir.it@airfrance.fr
Luxemburgo	27 30 20 15	mail.saphir.lu@airfrance.fr
México	01.800.123 33 40	mail.saphir.mx@airfrance.fr
Noruega	23 50 03 02	mail.saphir.no@airfrance.fr
Países Bajos	020 654 5620	mail.saphir.nl@airfrance.fr
Portugal	707.200.913	mail.saphir.ib@airfrance.fr
Reino Unido	0871 22 66.737	mail.saphir.en@airfrance.fr
Suecia	+46 08 51 99 23 92	mail.saphir.no@airfrance.fr
Suiza	022-827-8775 (francés) 044-439-18-16 (alemán)	mail.saphir.fr@airfrance.fr mail.saphir.de@airfrance.fr

Si lo desea, puede solicitar una **tarjeta Saphir**. La tarjeta es gratuita y personal y evita tener que proporcionar información sobre su discapacidad o sobre la asistencia requerida cada vez que viaje. Al reservar, sólo tiene que indicar el número de su tarjeta.

El número de llamada Saphir está destinado a todas las personas con movilidad reducida que desean viajar con Air France (titulares o no de la tarjeta).

Reservar un billete y la asistencia necesaria

Para que podamos organizar óptimamente la asistencia, es importante que la solicite al reservar **el billete, como mínimo 48 h antes del viaje**.

La reserva puede efectuarse:

- En el servicio Saphir.
- En su agencia de viajes habitual.
- Directamente online en airfrance.com

La reserva online le permite reservar el billete y la asistencia requerida conectándose directamente a la dirección airfrance.com.
Para la mayoría de las solicitudes de asistencia, la reserva, el pago y la emisión del billete pueden realizarse online.
Ciertas solicitudes de asistencia (viaje con silla de ruedas personal, con un perro-guía, etc.) requieren información adicional. En este caso, después de efectuar la reserva online, un empleado de Saphir contactará con usted para finalizar la organización del viaje y proceder al pago y a la emisión del billete.

Disponible las 24 h, todos los días de la semana, la reserva online le ofrece más libertad y autonomía y le permite beneficiarse de un servicio personalizado.

Importante: para preparar óptimamente su viaje

En la lista siguiente le presentamos las precauciones indispensables que debe tomar para organizar su viaje:

- **Informarnos que necesita asistencia 48 horas antes del viaje como mínimo**

- **Verificar si es necesario viajar con un acompañante**

Para la seguridad de los pasajeros discapacitados o con movilidad reducida, Air France podría exigir un acompañante. Su papel es asistirles en caso de emergencia y, en particular, si fuese necesario evacuar el avión. El acompañante es obligatorio **únicamente** en los siguientes casos:

- Personas que sufren de una discapacidad grave que no les permite entender y aplicar las medidas de seguridad.

- Personas ciegas y sordas a la vez, que no pueden comunicarse con los tripulantes.

- Personas que sufren de una discapacidad motriz que no les permite participar **físicamente** en su propia evacuación. Por tanto, la mayoría de las personas parapléjicas y las personas paralíticas o sin extremidades superiores pueden viajar sin acompañante. En cambio, **el acompañante es obligatorio para la mayoría de las personas tetrapléjicas.**

Los menores discapacitados o con movilidad reducida pueden viajar solos, como menores no acompañados (UM):

- Si pueden contribuir físicamente a su propia evacuación.

- Si son capaces de entender y aplicar las medidas de seguridad.

El acompañante debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de edad y autónomo*.
- No ocuparse de una persona discapacitada o con movilidad reducida al mismo tiempo que de un niño menor de 4 años (en los vuelos en Francia y en los departamentos y territorios franceses de ultramar), de un niño menor de 5 años (en los vuelos internacionales), o de otra persona discapacitada o con movilidad reducida.

* Excepto casos particulares. Para más información, contacte con el servicio Saphir.

- **Verificar si es necesaria una autorización médica**

  La autorización médica, expedida por el Servicio Medico de Air France, es obligatoria **únicamente** en los siguientes casos:

  - Transporte en camilla o en incubadora
  - Solicitud de suministro de oxígeno con un caudal superior a 2,8 litros/minuto
  - Pasajeros cuyo estado de salud podría requerir una asistencia médica inusual durante el vuelo*
  - Pasajeros que sufren de enfermedades contagiosas*

* En estos casos, se acepta un certificado médico reciente del médico de cabecera o un certificado del médico del aeropuerto.

Si se encuentra en uno de estos casos, consulte con su médico antes de viajar. Para solicitar la autorización del Servicio Médico de Air France, descargue las fichas de datos médicos A y B:
Ficha de datos A "Pasajeros que requieren asistencia especial"* (en inglés, PDF, 101 Ko)
Ficha de datos B "Pasajeros que requieren un certificado médico"** (en inglés, PDF, 159 Ko)

* Para completar esta ficha, puede solicitar ayuda a su agencia de viajes o a un empleado del servicio de reservas de Air France.
** La ficha debe ser cumplimentada por el médico de cabecera.

Las 2 fichas deben ser recibidas por nuestros servicios a más tardar 48 h antes del viaje.

- Si usted reside en Francia:
- ✓ Por correo al Servicio Médico de Air France
  Air France
  Service Médical
  148 avenue de l'Université
  75007 París (Francia)

- ✓ Por fax al número (00) 33 1 43 17 22 01

- ✓ O por correo electrónico a la dirección:
  mail.accordsmedicaux@airfrance.fr

(esta dirección electrónica está reservada exclusivamente al envío de los formularios A y B)

- Al médico local de Air France si usted reside en otro país. El Servicio de Reserva de Air France o su agencia de viajes habitual le facilitarán los datos del médico local.

3. El servicio médico decide si puede viajar y le concede (o deniega) la autorización.

Nota: los datos de carácter médico sólo son leídos por un médico de Air France y son confidenciales.

Sin que sea necesario obtener una autorización médica, Air France le recomienda contactar con su médico para saber si puede viajar en avión si se encuentra en uno de los siguientes casos:

- Embarazo
- Operación reciente
- Brazo o pierna escayolados

Por otra parte, le recomendamos viajar con un certificado médico si transporta jeringuillas vacías o llenas para su uso a bordo. Así podrá pasar más fácilmente los controles de seguridad del aeropuerto.

En el aeropuerto

Según el tipo de discapacidad o deficiencia, se ha previsto una asistencia específica en todos los aeropuertos. Si fuese necesaria, esta asistencia le permitirá por ejemplo:

- Desplazarse
- Realizar el check-in, facturar el equipaje y los equipos de movilidad
- Dirigirse al avión
- Embarcar e instalarse a bordo
- Salir del avión
- Recoger su equipaje y sus equipos de movilidad
- Abandonar el aeropuerto

En todos los aeropuertos de la Unión Europea, este servicio de asistencia es de la competencia de los administradores de los aeropuertos, en conformidad con el Reglamento Europeo 1107/2006. Este documento puede descargarse e imprimirse en la web airfrance.com en la sección Pasajero con movilidad reducida.

Traslado domicilio-aeropuerto

En **Francia continental**, dos empresas de transporte y de servicios a la persona están a su disposición.

- Age d´Or Services: le recomendamos reservar este servicio por lo menos 7 días antes del viaje.
- Ulysse: le recomendamos contactar con la empresa por lo menos 48 h antes del viaje.

Para solicitar los datos de estas empresas o información sobre los servicios propuestos, contacte con el servicio Saphir.

Estas dos empresas ofrecen un descuento del 10% a los clientes de Air France con movilidad reducida o mayores de 60 años (presentando el billete o el boletín de itinerario).

El servicio incluye el transporte de uno o dos acompañantes, de un animal de compañía o de servicio, servicio portaequipajes, ayuda para cerrar el domicilio, el traslado al aeropuerto o al domicilio, y el acompañamiento hasta el mostrador de check-in o la sala de recogida del equipaje.

En el aeropuerto, tiene la posibilidad de que le acompañen a hacer compras en la zona pública.

Nota: la empresa Ulysse dispone de vehículos especialmente adaptados para las personas con movilidad reducida.

Check-in

Air France le aconseja presentarse en el aeropuerto **2 h antes de la salida del vuelo** para organizar óptimamente la asistencia requerida.

Para facilitar la orientación en el aeropuerto y hacerle ganar tiempo, algunos aeropuertos han instalado una señalización específica. Además, la espera será más corta para realizar el check-in y los trámites (de policía, seguridad, etc.), gracias a los dispositivos especialmente previstos para las personas con movilidad reducida.

El check-in puede efectuarse en internet o en el aeropuerto:

- En el mostrador de check-in
- En un terminal de auto check-in

No obstante, las personas en silla de ruedas o que viajan con un animal de servicio deben retirar la tarjeta de embarque en el mostrador de “atención al cliente” del aeropuerto con el fin de brindarles la asistencia necesaria.

Transporte del equipaje

Además de la franquicia de equipaje gratuita autorizada por el billete, puede transportar gratuitamente en bodega:

- Dos aparatos de movilidad personales (silla de ruedas, scooter eléctrico, transportador personal, etc.),
- Una pieza de equipaje adicional, de peso máximo idéntico al de la franquicia indicada en el billete para transportar el material médico.

En cabina, podrá transportar un equipaje de mano de 12 kg de peso máximo y de 55 x 35 x 25 cm de dimensiones máximas.

Nuestro personal se encargará de su equipaje desde el check-in y lo identificará con una etiqueta específica que facilita su identificación.

Embarque prioritario

Si debe desplazarse en silla de ruedas o si ha solicitado una asistencia individual, haremos todo lo posible para proponerle un preembarque. El preembarque o embarque prioritario le permite instalarse tranquilamente a bordo antes de la llegada de los otros pasajeros y ser acogido individualmente por el personal de a bordo, que le dará información útil para viajar en óptimas condiciones de seguridad y comodidad.

Conexión

Si debe realizar una conexión entre los aeropuertos París-Charles de Gaulle y París-Orly Ouest y su discapacidad física no le permite viajar en los autocares de Air France, le ofrecemos un servicio gratuito de traslado en taxi. Para solicitarlo, diríjase directamente a los mostradores de Conexión de Air France.

También se ha previsto una asistencia si debe realizar una conexión y si los dos vuelos salen y llegan del mismo aeropuerto.

A la llegada

Para su tranquilidad, le invitamos a desembarcar después de los otros pasajeros. A la llegada de los vuelos de larga distancia, le entregaremos prioritariamente su equipaje, su silla de ruedas (si se ha transportado en bodega) y, si procede, su segundo equipo de movilidad.

A bordo

Nuestro personal, que ha seguido una formación especial sobre discapacidades, está informado de su presencia a bordo y sabe identificar sus necesidades de asistencia. Los tripulantes de cabina le brindarán toda la ayuda necesaria para que su vuelo sea lo más cómodo y agradable posible.

En cambio, la asistencia no incluye la ayuda para comer o para ingerir medicamentos, ni la asistencia en los aseos ni ninguna otra asistencia de carácter personal.

Por tanto, deberá asegurarse de que cumple con todas las condiciones necesarias para viajar en avión, sin ayuda externa.

En caso contrario y para evitar las dificultades a bordo, le recomendamos viajar acompañado(a).

Instalación a bordo

Para facilitar la instalación a bordo de las personas discapacitadas o con movilidad reducida, la mayoría de los asientos están equipados con reposabrazos laterales abatibles.

Con excepción de los asientos situados directamente a la altura de las salidas de emergencia, puede elegir libremente su asiento.∗

En los aviones más recientes, los números de asiento están indicados en braille.

Desplazamientos a bordo

Todos nuestros aviones están equipados con silla de ruedas de cortesía (CTB por sus siglas en francés) que le permite desplazarse durante el vuelo.

Para más información, no dude en consultar el capítulo “Discapacidad motriz”.

∗ Los pasajeros en silla de ruedas no pueden acceder a los asientos situados en el puente superior de los B747.

Equipos y servicios específicos

Todos nuestros aviones de larga distancia, y algunos aviones de media distancia, están equipados con aseos accesibles a las personas con movilidad reducida. En los aviones no equipados, la instalación de una cortina delante de los aseos traseros permite ofrecer un espacio privado.

En la mayoría de los vuelos de más de 2 h 30 min. de duración, puede solicitar una comida adaptada a su dieta alimentaria (comida sin sal, sin azúcar, etc.). Sólo tiene que solicitarla al hacer la reserva o a más tardar 48 h antes del viaje.

SERVICIOS ESPECÍFICOS ADAPTADOS A LAS DIVERSAS SITUACIONES DE DISCAPACIDAD

Discapacidad motriz

Su silla de ruedas o su equipo de movilidad personal

Air France transporta gratuitamente dos sillas de ruedas o equipos de movilidad personal, manuales o eléctricos. Para estos equipos no hay límite de tamaño ni de peso. Ahora bien, es posible que algunos aeropuertos no dispongan de los medios de manipulación de carga necesarios para el embarque o desembarque.
Además, el tamaño de algunos aviones operados por otras compañías asociadas a Air France no permite transportar ciertos equipos pesados y/o voluminosos.
Para organizar óptimamente el transporte de sus equipos, le recomendamos efectuar la reserva como mínimo 48 h antes del viaje.

Igualmente, le recomendamos realizar el check-in como mínimo 2 h antes de la salida del vuelo, para que podamos organizar el transporte de su(s) silla(s) de ruedas en óptimas condiciones.

Obviamente, tomaremos todas las precauciones necesarias para evitar los daños a los equipos transportados. No obstante, le recomendamos conservar en su equipaje de mano todos los artículos que podrían extraviarse: cojín antiescaras, reposapiés amovibles, etc.

- **Si la silla de ruedas es manual:**

  En la mayoría de los aeropuertos∗, podrá conservarla hasta la puerta del avión o hasta la puerta de embarque si el embarque no se efectúa directamente por una pasarela. La silla se le entregará a la salida del avión o al llegar a la terminal. Si debe realizar una conexión, puede recuperar su silla de ruedas si:
  - La duración de la conexión es superior a 3 h, en París-Charles de Gaulle.
  - La duración de la conexión es superior a 1 h 30 min., en París-Orly.

  En caso contrario, le ofreceremos asistencia durante la conexión.

  Si requiere asistencia específica, sírvase informarnos al respecto al hacer la reserva. Asimismo, indíquenos el tipo de silla de ruedas, sus dimensiones, peso y si es plegable o no. Esto nos permitirá prever el transporte en óptimas condiciones.

∗ Para obtener la lista de aeropuertos que ofrecen este servicio, solicite información al efectuar la reserva.

Si las dimensiones de la silla de ruedas plegada no exceden 27 cm de espesor, 94 cm de altura, 90 cm de anchura, y para las ruedas 65 cm de diámetro y 15 cm de espesor (una sobre otra), podrá conservarla a bordo. La silla se guardará en un espacio situado lo más cerca posible de su asiento. No olvide indicarlo al realizar la reserva.

Nota: las ruedas deben ser obligatoriamente desmontables y guardarse en una funda.

- **Si la silla de ruedas es eléctrica:**

Por regla general, todos los tipos de silla de ruedas eléctricas deben facturarse como equipaje. Salvo casos excepcionales, no podrá recuperar la silla durante una conexión larga ni inmediatamente al salir del avión. La silla de ruedas se entregará en la sala de recogida del equipaje.
Por tanto, para facilitar sus viajes, le recomendamos utilizar una silla de ruedas manual, además de su silla de ruedas eléctrica.

Por otra parte, le recomendamos presentar la solicitud de transporte a más tardar 48 h antes del vuelo. En efecto, la solicitud podría denegarse si las características de las baterías de la silla no permiten transportarla con toda seguridad. .

Reglas de seguridad para las baterías

Las baterías pueden ser de 2 tipos:

- “Reversibles” (llamadas también “baterías secas”): las baterías de litio también son reversibles.
- No reversibles (llamadas también “baterías húmedas”).

Condiciones de transporte de las sillas de ruedas de baterías reversibles.

- La batería puede dejarse en la silla o en el equipo de movilidad si está fijada sólidamente.
- No es necesario desconectar los polos si están integrados en un contenedor de baterías o aislados (para evitar los cortocircuitos).
- El interruptor debe encontrarse en posición “apagado/off”.

Condiciones de transporte de las sillas de ruedas de baterías no reversibles.
Habida cuenta de los riesgos que estas baterías podrían presentar para la seguridad de los vuelos, su transporte requiere precauciones particulares y puede denegarse si no se facilita previamente la información requerida. Le recomendamos informarse sobre las condiciones de transporte al reservar el billete.

Importante: le recomendamos informarnos a más tardar 48 h antes del viaje sobre el tipo o los tipos de sillas de ruedas que desea transportar.

Sillas de ruedas de cortesía

Estas sillas son utilizadas por el personal de asistencia para conducirle desde un punto específico del aeropuerto hasta el avión, y desde el avión hasta la salida del aeropuerto. Estas sillas también se utilizan durante las conexiones si no puede recuperar su silla de ruedas personal.
En ciertos casos, también deberá utilizar este tipo de silla a bordo del avión, para conducirle desde la puerta hasta el asiento y viceversa.

Sillas de ruedas de cortesía para desplazamientos a bordo

Todos los aviones operados por Air France (A318, A319, A320, A321, A330, A380, B777 y B747) están equipados con una silla de ruedas, llamada “silla de ruedas de cortesía para desplazamientos a bordo”, especialmente adaptada para circular por los pasillos del avión y acceder a los aseos durante el vuelo.

Si no puede hacerlo solo, nuestro personal le ayudará a trasladarse de su asiento a la silla de ruedas (y viceversa) y le conducirá de su asiento a los aseos y viceversa. En cambio, no podremos brindarle asistencia dentro de los aseos.

Nota: el peso máximo admisible en la silla de ruedas de cortesía para desplazamientos a bordo está limitado a 100 kg, con una anchura entre reposabrazos de 35 cm. Si su corpulencia o a su discapacidad dificultan o imposibilitan el uso de esta silla, sírvase indicarlo al hacer la reserva.

Discapacidad sensorial

1. Discapacidad visual

Si sufre de discapacidad visual o es invidente, Air France hace todo lo posible para que el viaje sea lo más seguro y lo más agradable posible.

En el aeropuerto

Si viaja solo, el servicio de asistencia previsto le ayudará a:

- Realizar el check-in
- Subir a bordo del avión
- Desembarcar y recoger su equipaje

Si debe realizar una conexión, también puede beneficiarse de una asistencia para facilitar el transbordo entre los dos vuelos.

Nota: le recomendamos solicitar la asistencia al realizar la reservar y, a más tardar, 48 h antes del viaje.

A bordo

Al llegar a bordo, los tripulantes de cabina le ayudarán a instalarse y le darán información sobre su entorno: situación en el avión (proximidad de las puertas y salidas de emergencia, aseos, etc.), situación de los botones de llamada y del sistema de entretenimiento, situación y utilización de la máscara de oxígeno, etc.
Si lo desea, los tripulantes podrán explicarle también las consignas de seguridad personalmente.
Todos los aviones de la flota de Air France disponen de consignas en braille. Solicítelas simplemente al personal de a bordo.

En los aviones más recientes, también figuran en braille ciertas informaciones útiles (números de asiento, consignas en los aseos).

En los aviones de larga distancia, los vídeos de seguridad y algunos vídeos de información y entretenimiento están subtitulados en “alto contraste” (francés e inglés) para las personas discapacitadas visuales.
La programación también incluye un libro de audio permanentemente.

Durante las comidas, si lo desea, el personal de a bordo puede describirle y explicarle la composición de la comida.

Por último, nuestro personal de a bordo le asistirá para desplazarse hasta los aseos. En cambio, no podremos brindarle asistencia dentro de los aseos.

Su perro-guía

Air France transporta gratuitamente en cabina su perro-guía. Las condiciones de aceptación y transporte son las siguientes:

- Su perro debe respetar todas las exigencias sanitarias del país de salida, de llegada y/o de conexión.
- Debe identificarse con una placa o un arnés. De no ser así, usted deberá poder confirmar su función de perro-guía.
- El bozal no es obligatorio.
- Debe permanecer atado permanentemente.
- No debe obstaculizar los pasillos.
- Su comportamiento debe ser irreprochable en todas las circunstancias.
- Le propondremos un asiento con el mayor espacio posible, pero su perro no podrá ocupar un asiento. Las salidas de emergencia están prohibidas.

En los vuelos de más de 8 h de duración, podría pedírsele que demuestre que ha tomado las medidas de higiene necesarias para su animal (principalmente para que satisfaga sus necesidades naturales).

Para más información sobre las condiciones de transporte de su perro-guía, no dude en consular la sección Animales de la web airfrance.com.

Nota: no se aceptan en cabina los perros en fase de adiestramiento que no acompañen a una persona invidente.

Importante: le recomendamos informarnos que viaja con un perro-guía en cabina a más tardar 48 h antes del viaje.

2. Discapacidad auditiva

Los servicios de asistencia reservados a las personas con discapacidad auditiva o sordas son limitados debido a su autonomía.

Ahora bien, no dude en informarnos sobre su discapacidad, a más tardar 48 h antes del viaje, para que podamos ofrecerle la asistencia necesaria.

Para facilitar el intercambio con nuestro personal, se han instalado bucles magnéticos en algunos aeropuertos (principalmente en los mostradores de check-in), las agencias de venta, etc.

A bordo, nuestros tripulantes han seguido una formación sobre comunicación con las personas discapacitadas auditivas o sordas. No dude en informarles sobre su necesidad de asistencia adicional.
Además, algunos tripulantes de cabina conocen la Lengua de Signos Francesa (LSF).

La programación de cine incluye 5 películas subtituladas en francés, y entre ellas una película de la sección Novedades.
Todas las películas francesas y extranjeras (que no sean de lengua inglesa) están subtituladas en inglés.

Deficiencia intelectual

Air France permite que la gran mayoría de personas deficientes intelectuales viajen solas. No obstante, es necesario tomar en cuenta las características de un viaje en avión:

- El recorrido en los grandes aeropuertos puede ser complejo, largo y agotador.
- Los trámites de seguridad, policía y aduana pueden ser largos, estresantes y, a veces, intrusivos.
- En los aeropuertos internacionales, las dificultades que puede plantear el idioma y la orientación son reales.
- El vuelo puede ser perturbado por turbulencias y/o necesitar medidas de seguridad inusuales.

Importante: le recomendamos no subestimar la capacidad de una persona deficiente intelectual para hacer frente a estos inconvenientes.

También le recomendamos reservar el vuelo de una persona deficiente intelectual a más tardar 48 h antes del viaje para que podamos garantizarle una asistencia personalizada.

En el aeropuerto

Para las personas deficientes intelectuales que viajan solas, se ha previsto una asistencia específica en todos los aeropuertos. Esta asistencia les permite, entre otras cosas:

- Desplazarse
- Realizar el check-in y facturar el equipaje
- Dirigirse al avión
- Embarcar e instalarse a bordo
- Salir del avión
- Recoger el equipaje
- Abandonar el aeropuerto

Este servicio también está disponible durante las conexiones para facilitar el transbordo entre los dos vuelos.

Nota: se trata de un servicio de acompañamiento del pasajero hasta los diversos puntos de control (policía, aduana, seguridad, etc.) y no de una asistencia personal para realizar los trámites.

A bordo

Aunque no se ha previsto ningún medio de identificación “física” (tarjeta de identificación, etc.), es necesario que el personal de a bordo pueda identificar a las personas deficientes intelectuales para poder brindarles la asistencia necesaria, especialmente en caso de emergencia. Por tanto, le recomendamos informarnos al respecto al efectuar la reserva.

La asistencia a las personas deficientes intelectuales no incluye:

- Ayuda para comer o ingerir medicamentos
- Asistencia en los aseos
- O cualquier otra asistencia de carácter personal

Por tanto, es preciso asegurarse de que la persona que viaja sola cumple con todas las condiciones necesarias para viajar en avión, sin ayuda externa.

En caso contrario, para evitar las dificultades a bordo, recomendamos que las personas deficientes intelectuales viajen acompañadas.

Insuficiencia respiratoria

Si sufre de insuficiencia respiratoria, puede disponer de oxígeno a bordo según varias modalidades.

Oxígeno terapéutico suministrado por la compañía

A bordo, Air France puede poner oxígeno terapéutico a su disposición. Este servicio es de pago y debe solicitarse obligatoriamente al hacer la reserva, a más tardar 48 h antes del viaje.

Nota: es posible que este servicio no esté disponible en algunos aeropuertos o en algunos aviones. Para informarse al respecto, solicite información al realizar la reserva.

En la mayoría de los casos, se le propondrá un kit portátil especialmente estudiado para los viajes en avión (Wenoll WS120). Este sistema funciona “a la demanda” (al contrario de los sistemas “de caudal continuo”). La pequeña capacidad aparente del equipo (600 litros) permite efectuar vuelos de larga distancia con toda seguridad. Estos kits sólo pueden utilizarse a bordo del avión.

Si la necesidad de oxígeno es inferior a 2,8 litros por minuto, no se requiere certificado médico para disponer de este aparato. En caso contrario, se exigirá un certificado médico y, de ser necesario, se le propondrá otro tipo de aparato.

Utilización de aparatos respiratorios

Le recomendamos utilizar aparatos respiratorios personales, del tipo “concentrador portátil”. Estos aparatos pueden utilizarse durante todo el vuelo. Ahora bien, los aviones de Air France no disponen de tomas eléctricas para conectar aparatos respiratorios a bordo.
Por tanto, recomendamos verificar la autonomía del aparato y, de ser necesario, prever baterías adicionales.

La lista de aparatos respiratorios homologados puede descargarse e imprimirse en la web airfrance.com en la sección Pasajero con movilidad reducida.

Nota: puesto que el número de baterías de litio autorizado a bordo puede ser limitado, solicite información al realizar la reserva.

Le recomendamos informarnos que viaja con un equipo de este tipo a más tardar 48 h antes del vuelo.

Conexión de aparatos respiratorios a las tomas de a bordo
Los asientos de las clases La Première, Business y Premium Economy de los aviones de larga distancia de Air France (Airbus A330-A340-A380 y Boeing 747 et 777) están equipados con tomas eléctricas que permiten conectar aparatos respiratorios homologados. Ahora bien, no todos los aviones de Air France disponen de tomas eléctricas para conectar aparatos respiratorios a bordo.

Estas tomas se desactivan durante las fases de rodadura, despegue y aterrizaje. Asimismo, pueden ser desactivadas en todo momento por la tripulación si las condiciones del vuelo lo exigen.

Si desea conectar un aparato respiratorio homologado, le recomendamos verificar que su consumo no exceda la potencia máxima de la toma (75 W). La utilización de un aparato de consumo superior provoca la desactivación automática de la toma.
En todos los casos, deberá prever baterías para hacerlo funcionar durante los periodos de desactivación de las tomas.

Le recomendamos informarse de antemano con el Servicio SAPHIR, su Servicio de Reserva o su agencia de viajes habitual.

Botellas de oxígeno personales

El transporte en cabina de botellas de oxígeno personales (estado gaseoso) está autorizado en los vuelos de Air France, siempre y cuando:

- Su altura no sobrepase 65 cm.
- Su peso sea inferior o igual a 5 kg.
- Dispongan de un sistema de seguridad que permita evitar las fugas accidentales de contenido.

Importante: la utilización de botellas de oxígeno personales está prohibida a bordo, al igual que su transporte en bodega. Asimismo, tenga en cuenta las dificultades que podrían plantear las botellas de oxígeno personales al pasar los puestos de control de algunos aeropuertos.

Además, las reglas de transporte y/o utilización de estos equipos pueden variar según las compañías.
Por tanto, le recomendamos informarse al respecto antes del viaje.

Por último, deberá obligatoriamente informarnos que viaja con botellas de oxígeno personales como mínimo 48 h antes del viaje.

Otras situaciones o discapacidades

Ciertas discapacidades o patologías pueden requerir una preparación particular o la presencia de un acompañante, aunque este último no sea obligatorio.

Personas paralíticas o sin extremidades superiores

Las personas paralíticas o sin extremidades superiores, pero que pueden utilizar sus extremidades inferiores, pueden viajar sin acompañante.

A bordo, se les brindará asistencia para abrochar y desabrochar el cinturón de seguridad, y para coger y ajustar la máscara de oxígeno en caso de necesidad.

En cambio, la asistencia no incluye:

- Ayuda para comer o ingerir medicamentos
- Asistencia en los aseos
- O cualquier otra asistencia de carácter personal

Por tanto, es preciso asegurarse de que la persona que viaja sola cumple con todas las condiciones necesarias para viajar en avión, sin ayuda externa.
En caso contrario y para evitar las dificultades a bordo, le recomendamos viajar acompañado(a).

Importante: si una persona paralítica o sin extremidades superiores debe viajar, le recomendamos informarnos antes del viaje para poder brindarle la asistencia necesaria.

Personas que utilizan un asiento postural o cualquier otro equipo específico, o personas que no pueden utilizar un asiento de avión en posición estándar o que necesitan más espacio para las piernas.

Para que podamos verificar si las dimensiones y las características del equipo permiten su instalación en el avión con toda seguridad, debemos efectuar un estudio previo.
Por tanto, le recomendamos informarnos al respecto al realizar la reserva, e imperativamente a más tardar 48 h antes del viaje.

Perros de servicio que no son perros-guía

El transporte en cabina de los perros de servicio es gratuito y está sujeto a las mismas condiciones que el transporte de los perros-guía:

- Deben respetar todas las exigencias sanitarias del país de salida, de llegada y/o de conexión.
- Deben identificarse con una placa o un arnés. Si no, el pasajero deberá demostrar (incluso mediante afirmación verbal fehaciente) que el animal posee la certificación requerida y el servicio que presta.
- Pueden viajar sin bozal.
- Deben permanecer atados permanentemente.
- No deben obstaculizar los pasillos.
- Su comportamiento debe ser irreprochable en todas las circunstancias.
- Le propondremos un asiento con el mayor espacio posible, pero su perro no podrá ocupar un asiento. Las salidas de emergencia están prohibidas.

Para el transporte en cabina de ciertos perros de servicio, se requiere obligatoriamente un certificado médico de menos de un año.

En los vuelos de más de 8 h de duración, podría pedírsele que demuestre que ha tomado las medidas de higiene necesarias para su animal (principalmente para que satisfaga sus necesidades naturales).

Importante: infórmenos que transporta su perro de servicio como mínimo 48 h antes del viaje. Este plazo nos permitirá informarle sobre las condiciones de transporte.