

Assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta



<http://www.airfrance.com>
Aprile 2021



La sua mobilità è ridotta a causa di una disabilità (motoria, visiva, auditiva o mentale) oppure a causa della sua età o di una malattia? Da vari anni Air France s'impegna a semplificarle il viaggio proponendole un insieme di servizi adatti ad ogni situazione. Questi servizi sono disponibili su tutti i voli operati da Air France.

Prenotazione semplice, accompagnamento, trasporto e consegna dei bagagli e delle attrezzature per la mobilità, percorso facilitato in aeroporto, equipaggiamenti speciali a bordo... Dalla prenotazione all'uscita dall'aereo, Air France le facilita il viaggio!



SOMMARIO

ASSISTENZA E CONSIGLI PER L'ORGANIZZAZIONE	4
DEL VIAGGIO	4
Informazioni e prenotazione	4
In aeroporto	10
A bordo.....	13
SERVIZI SPECIFICI ADATTI AI VARI CASI DI DISABILITÀ.....	15
Disabilità motoria	15
Disabilità sensoriali	18
Disabilità mentale.....	21
Insufficienza respiratoria.....	23
Altre situazioni o handicap	25



ASSISTENZA E CONSIGLI PER L'ORGANIZZAZIONE DEL VIAGGIO

Informazioni e prenotazione

Saphir

Per fornire una risposta personalizzata alle specifiche esigenze delle persone disabili o a mobilità ridotta, Air France ha creato un servizio di assistenza dedicato, chiamato Saphir.

Questo servizio consente di prenotare il viaggio dei clienti a mobilità ridotta di Air France e di fornire loro i consigli e le informazioni di cui hanno bisogno. È disponibile in partenza dalla Francia metropolitana, dai dipartimenti d'oltre mare (Cayenna, Fort-de-France, Pointe-à-Pitre, La Réunion) e da altri 19 paesi.

Saphir si rivolge più precisamente alle persone "la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona" (Definizione tratta dal regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006).

I membri del team Saphir sono stati formati da un medico specialista nel campo della disabilità.

Il servizio Saphir opera in stretta collaborazione con i servizi medici, il personale degli aeroporti e i membri dell'equipaggio.

I numeri telefonici di Saphir sono disponibili in Francia metropolitana, nei dipartimenti d'oltremare e in 19 paesi: Austria, Belgio, Canada, Danimarca, Germania, Finlandia, India, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Messico, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Stati Uniti, Svezia e Svizzera.

In seguito all'introduzione del regolamento europeo CE 1107/2006, i gestori aeroportuali dei paesi dell'UE sono responsabili dell'assistenza delle persone a mobilità ridotta negli scali.



Paese	Contatti Saphir	
Austria	(43) 1 502 222 400	mail.saphir.de@websupportairfrance.com
Belgio	(32) 02 620 00 86	mail.saphir.be@airfrance.fr
Canada	(1) 888 572 7447	mail.meda@airfrance.fr
Danimarca	(45) 82 33 28 58	mail.saphir.no@airfrance.fr
Finlandia	(358) 09 81 71 00 53	mail.saphir.no@airfrance.fr
Francia metropolitana e dipartimenti d'oltremare	(33) 09 69 36 72 77	mail.saphir@airfrance.fr
Germania	(49) 069 29 993 774	mail.saphir.de@websupportairfrance.com
India	(91) 1800 4194 066	mail.saphir.india@airfrance.fr
Irlanda	(353) 016 050 389	mail.saphir.en@airfrance.fr
Italia	(39) 02 38 59 14 05	mail.saphir.it@airfrance.fr
Lussemburgo	(352) 27 30 20 15	mail.saphir.lu@airfrance.fr
Messico	(52) 1 800 123 3340	mail.saphir.medicaldesk@airfrance.fr
Norvegia	(47) 23 50 03 02	mail.saphir.no@airfrance.fr
Paesi Bassi	(31) 20 654 5620	mail.saphir.nl@airfrance.fr
Portogallo	(351) 021 060 80 81	mail.saphir.ib@airfrance.fr
Regno Unito	(44) 020 654 5720	mail.saphir.en@airfrance.fr
Spagna	(34) 912 158 013	mail.saphir.ib@airfrance.fr
Stati Uniti	(1) 800 210 6508	mail.saphir.medicaldesk@airfrance.fr
Svezia	(46) 08 51 99 23 92	mail.saphir.no@airfrance.fr
Svizzera	(41) 848 747 100	mail.saphir.fr@websupportairfrance.com mail.saphir.de@ websupportairfrance.com mail.saphir.en@ websupportairfrance.com

Se lo desidera, può richiedere una **carta Saphir**. È gratuita e personale e le evita di dover descrivere la sua disabilità o il suo bisogno di assistenza ad ogni viaggio. Le basta comunicare il suo numero di carta all'atto della prenotazione.



Il numero telefonico di Saphir è destinato a tutte le persone a mobilità ridotta che desiderano viaggiare con Air France (che possiedano o meno la carta).

Prenotare il biglietto e l'assistenza necessaria

Per consentirci di organizzare al meglio l'assistenza, è importante che ne faccia la richiesta all'atto della prenotazione **del biglietto, almeno 48 ore prima della partenza.**

- presso Saphir
- presso la sua agenzia viaggi
- direttamente online su airfrance.it

La prenotazione online le permette di prenotare il biglietto e l'assistenza di cui ha bisogno direttamente su airfrance.it

Per la maggior parte delle richieste di assistenza, la prenotazione, il pagamento e l'emissione del biglietto possono essere effettuati online.

Alcune richieste di assistenza (viaggio con sedia a rotelle personale, con cane guida, ecc.) devono essere accompagnate da dati complementari. Dopo aver effettuato la prenotazione online, verrà contattato da un agente Saphir per finalizzare l'organizzazione del viaggio e procedere al pagamento nonché all'emissione del biglietto.

La prenotazione online, accessibile 7/7 giorni e 24/24 ore, le offre una maggiore libertà e autonomia e le permette di continuare a beneficiare di un servizio personalizzato.

Importante: se desidera prenotare voli in coincidenza all'aeroporto di Paris-Charles de Gaulle, le raccomandiamo vivamente di prevedere un tempo di transito di almeno un'ora e trenta minuti tra i due voli, altrimenti **Paris Aéroports, responsabile dell'assistenza**, non sarà in grado di garantirle il servizio richiesto. [Paris Aéroport metterà in atto il servizio necessario, salvo conformità alle formalità o ritardi di assistenza, ad accogliere il cliente, in conformità all'articolo 8 del Regolamento CE 1107/2006](#)



Importante: per preparare al meglio il viaggio

La check-list qui sotto le permette di identificare le precauzioni indispensabili per una corretta organizzazione del viaggio:

- **Ricordarsi di segnalare il bisogno di assistenza almeno 48 ore prima della partenza**
- **Verificare la necessità di viaggiare con un accompagnatore**

Per la sicurezza dei passeggeri disabili o a mobilità ridotta, Air France può esigere la presenza di un accompagnatore, il cui ruolo sarà di fornire un'assistenza in caso di situazione di emergenza, in particolare in caso di evacuazione dell'aereo. L'accompagnatore è obbligatorio **solo** nei seguenti casi:

- Persona che soffre di disabilità mentale grave che non le permette di capire e di applicare le istruzioni di sicurezza.
- Persona al tempo stesso ipovedente e ipoacusica, che non può quindi comunicare con l'equipaggio.
- Persona che soffre di una disabilità motoria che non le permette di partecipare **fisicamente** all'evacuazione. La maggior parte delle persone paraplegiche e paralizzate o prive di un arto superiore possono quindi viaggiare senza accompagnatore. **L'accompagnatore è invece obbligatorio per la maggior parte delle persone tetraplegiche.**

Un bambino disabile o a mobilità ridotta può viaggiare da solo, in quanto minorenne non accompagnato (UM) nei seguenti casi:

- se può contribuire fisicamente all'evacuazione dell'aereo
- se è capace di capire e di applicare le istruzioni di sicurezza.

L'accompagnatore deve soddisfare le seguenti condizioni:

- Essere maggiorenne ed autonomo*.
- Non occuparsi contemporaneamente di una persona disabile o a mobilità ridotta e di un bambino di età inferiore ai 4 anni (sui voli in Francia e nei dipartimenti e territori d'oltremare), di un bambino di età inferiore a 5 anni (sui voli internazionali) o di un'altra persona disabile o a mobilità ridotta.

* Tranne casi particolari. Per maggiori precisioni, informarsi presso gli agenti Saphir.



- Verificare la necessità di un nullaosta sanitario

Nella maggior parte dei casi, non è necessario un nullaosta sanitario per viaggiare con Air France.

Indipendentemente dalla necessità di ottenere un nullaosta sanitario, Air France le raccomanda tuttavia di rivolgersi al suo medico per sapere se può effettuare un viaggio aereo nei seguenti casi:

- gravidanza
- operazione recente
- arto ingessato

Il nullaosta sanitario, rilasciato dal Servizio Medico di Air France, è obbligatorio solo nei seguenti casi:

- Trasporto su una barella o in un incubatore
- Richiesta di fornitura di ossigeno (più di 2,8 litri/minuto)
- Passeggeri il cui stato di salute potrebbe richiedere un'assistenza medica inabituale durante il volo*
- Passeggeri che soffrono di una malattia contagiosa*

* In questi casi è sufficiente un certificato medico recente del suo medico curante o un certificato del medico dell'aeroporto.

Se uno di questi casi la riguarda, consulti un medico prima della partenza.

Per ottenere il nullaosta sanitario del Servizio Medico di Air France, la preghiamo di scaricare e compilare i moduli A e B, disponibili sul sito airfrance.it, rubrica Passeggeri a mobilità ridotta:

- **Modulo A** "Passeggeri che hanno bisogno di un'assistenza speciale". Per compilarlo, può farsi aiutare dal servizio **Saphir**, dal suo servizio prenotazione o dalla sua agenzia viaggi
- **Modulo B** "Passeggeri che hanno bisogno di un certificato medico", da far compilare al suo medico curante.

Questi due moduli compilati devono pervenirci entro 48 ore dalla sua partenza.

Devono essere inviati al medico di Air France i cui dati le verranno comunicati dal servizio **Saphir**, dal suo servizio prenotazione o dalla sua agenzia viaggi.

Il servizio medico di Air France decide poi se può viaggiare e le concede (o meno) l'accordo.

Nota bene: le informazioni a carattere medico sono lette solo da un medico di Air France e rimangono confidenziali.



Peraltro, le raccomandiamo di munirsi di un certificato medico se trasporta delle siringhe vuote o piene, per uso a bordo. Supererà più facilmente i controlli di sicurezza in aeroporto.



In aeroporto

Un'assistenza specifica è prevista in tutti gli aeroporti, a seconda del suo tipo di disabilità o di handicap. Questa assistenza le permette in particolare:

- di spostarsi
- di adempiere le formalità di registrazione per lei, per i bagagli e per le attrezzature di mobilità
- di andare fino all'aereo
- di imbarcarsi ed installarsi a bordo
- di lasciare l'aereo
- di recuperare i bagagli e le attrezzature per la mobilità
- di lasciare l'aeroporto.

In tutti gli aeroporti dell'Unione Europea, questa assistenza è posta sotto la responsabilità dei gestori aeroportuali, conformemente al Regolamento europeo 1107/2006. Può scaricare e stampare questo documento sul sito airfrance.com, nella rubrica Passeggero a mobilità ridotta.

Raggiungere e lasciare l'aeroporto

In **Francia metropolitana** può rivolgersi a due aziende di trasporto e di servizi alla persona.

- Age d'Or Services: le consigliamo di prenotare questo servizio almeno 7 giorni prima del volo.
- Ulysse: le consigliamo di rivolgersi a questa società entro 48 ore dal volo.

Per conoscere i dati di queste aziende o ottenere maggiori informazioni sui loro servizi, si rivolga ad un agente Saphir.

Queste due aziende offrono uno sconto del 10% ai clienti Air France con mobilità ridotta o di età superiore ai 60 anni (su presentazione del biglietto aereo o del memo viaggio).

Le prestazioni comprendono il trasporto di uno o due accompagnatori, di un animale di compagnia o di servizio e dei bagagli, l'assistenza alla chiusura del domicilio, il trasferimento in aeroporto o verso casa, nonché l'accompagnamento fino al banco di check-in o alla sala ritiro bagagli.

In aeroporto, ha la possibilità di farsi accompagnare per effettuare acquisti in zona pubblica.

Da notare: la società Ulysse dispone di veicoli adatti alle persone con mobilità ridotta.



Check-in

Air France le consiglia di presentarsi in aeroporto almeno **2 ore prima della partenza del volo**, per una migliore organizzazione della sua assistenza.

Per aiutarla ad orientarsi e per farle risparmiare tempo, in alcuni aeroporti è stata creata una specifica segnaletica. Inoltre la sua attesa al banco di check-in e ai controlli doganali, di emigrazione e di sicurezza verrà ridotta grazie ad un sistema elimina code per persone con mobilità ridotta.

Può effettuare il check-in online o in aeroporto, a scelta:

- presso il banco di check-in
- sui Terminali di Self Check-in.

Le persone in sedia a rotelle o che viaggiano con un animale di servizio devono tuttavia ritirare la carta d'imbarco presso il banco "servizio clientela" dell'aeroporto per avere assistenza.

Trasporto dei bagagli

Oltre alla franchigia bagagli associata al biglietto, può trasportare gratuitamente in stiva:

- due apparecchi di mobilità personali (sedia, scooter elettrico, trasportatore personale elettrico, ecc.),

un bagaglio supplementare, il cui peso massimo deve essere identico a quello della franchigia indicata sul biglietto per trasportare il suo materiale medico.

In cabina è autorizzato a trasportare un bagaglio a mano, il cui peso non deve superare 12 Kg e le dimensioni 55 x 35 x 25 cm.

Air France si occupa dei suoi bagagli sin dal check-in. Una specifica etichetta viene apposta sui bagagli per facilitarne l'identificazione.

Imbarco prioritario

Se si sposta su una sedia a rotelle o se ha chiesto un'assistenza individuale, le viene proposto un pre-imbarco, nella misura del possibile. Questo imbarco prioritario le permette di installarsi serenamente a bordo prima dell'arrivo degli altri passeggeri e di essere accolto individualmente dal personale di bordo, che le fornirà le informazioni utili per effettuare il viaggio nelle migliori condizioni di sicurezza e di comfort.



Coincidenze

I passeggeri con un volo in coincidenza tra gli aeroporti di Paris-Charles de Gaulle e Paris Orly, in caso di disabilità fisica che non le permette di utilizzare i trasporti pubblici, possono usufruire gratuitamente di un trasferimento in taxi. Per richiederlo, recarsi presso i desk Correspondance Air France.

e la sua disabilità fisica non le permette di utilizzare i trasporti pubblici, può beneficiare di un trasferimento gratuito in taxi.

È prevista un'assistenza anche se è in transito e i suoi due voli arrivano e ripartano dallo stesso aeroporto,

Importante: se desidera prenotare voli in coincidenza all'aeroporto di Paris-Charles de Gaulle, le raccomandiamo vivamente di prevedere un tempo di transito di almeno un'ora e trenta minuti tra i due voli, altrimenti de Paris Aéroports, responsabile dell'assistenza, non sarà in grado di garantirle il servizio richiesto.

All'arrivo

Per una maggiore serenità, le proponiamo di uscire dall'aereo dopo gli altri passeggeri. All'arrivo dei voli di lungo raggio le verranno consegnati in modo prioritario i bagagli, la sedia a rotelle (se è stata messa in stiva) e l'eventuale secondo equipaggiamento di mobilità.

Vi ricordiamo che è obbligatorio attendere l'arrivo del fornitore dell'aeroporto nel punto d'incontro accordato.



A bordo

Il nostro personale, che ha ricevuto una formazione specifica per vari casi di disabilità, viene informato della sua presenza a bordo ed è capace di identificare i suoi bisogni di assistenza. Farà quindi in modo che il suo volo si svolga in modo comodo e piacevole.

In compenso il personale di bordo non può assisterla per mangiare, per le medicazioni, per andare alla toilette o per qualsiasi altro aiuto di tipo personale.

Deve quindi verificare che la sua situazione personale le permette di far fronte in modo autonomo a tutte le esigenze di un viaggio aereo.

In caso contrario e per evitare qualsiasi difficoltà a bordo, le consigliamo di viaggiare accompagnato/a.

Installazione a bordo

Per facilitare la sistemazione di alcune persone disabili o a mobilità ridotta, la maggior parte delle poltrone è dotata di braccioli laterali ribaltabili.

Può scegliere liberamente il suo posto*, al di fuori delle poltrone situate in corrispondenza delle uscite di emergenza.

Deambulazione a bordo

Tutti i nostri aerei possiedono una sedia a rotelle (CTB), che agevola la deambulazione a bordo.

Per maggiori precisioni, consulti il capitolo "Disabilità motoria".

Attrezzature e servizi specifici

Tutti i nostri aerei per voli a lungo raggio sono dotati di toilette accessibili alle persone a mobilità ridotta.

Le dimensioni delle toilette presenti sugli aerei utilizzati per voli a medio raggio non sono sufficienti ad accogliere una sedia a rotelle. L'installazione di una tenda davanti alle toilette posteriori consente di creare uno spazio privato, ma questa soluzione è adatta soprattutto alle persone accompagnate.



In entrambi i casi, si consiglia di interpellare il personale di bordo prima di accedere alle toilette.

Sulla maggior parte dei voli di più di 2 ore e mezza può ordinare un menù adatto alla sua dieta alimentare (pasto senza sale, senza zucchero, ecc.). È sufficiente farne la richiesta all'atto della prenotazione e comunque non oltre 48 ore dalla partenza.



SERVIZI SPECIFICI ADATTI AI VARI CASI DI DISABILITÀ

Disabilità motoria

Sedia a rotelle o attrezzatura per mobilità personale

Air France trasporta gratuitamente due sedie o attrezzature per mobilità personale, manuali o elettriche. Non vi sono limiti di dimensioni o di peso. È possibile tuttavia che alcuni aeroporti non dispongano dei mezzi di movimentazione necessari per l'imbarco o lo sbarco.

Inoltre le dimensioni di alcuni aeromobili utilizzati da altre compagnie partner di Air France non permettono di caricare alcune attrezzature pesanti e/o voluminose. Per permetterci di organizzare il trasporto delle sue attrezzature in modo ottimale, le consigliamo di prenotarlo entro 48 ore dalla partenza del volo.

Le raccomandiamo inoltre di effettuare il check-in entro 2 ore dalla partenza, per permetterci di occuparci della o delle sue sedie nelle migliori condizioni.

Saranno prese tutte le dovute precauzioni per evitare eventuali danni. Tuttavia, le consigliamo di conservare nei bagagli a mano o in quelli depositati in stiva tutti gli elementi che potrebbero essere smarriti o danneggiati: cuscino contro le piaghe da decubito, poggiatesta amovibili, leva direzionale, ecc.

- **La sua sedia a rotelle è manuale:**

Nella maggior parte degli aeroporti*, potrà tenerla con sé fino al portellone dell'aereo o fino alla porta d'imbarco se l'accesso all'aereo non avviene direttamente tramite passerella. Potrà inoltre esserle consegnata all'uscita dall'aereo o all'arrivo nel terminal. Se è in transito, potrà recuperare la sedia se:

- la durata del transito è superiore a 3 ore, a Paris-Charles de Gaulle
- la durata del transito è superiore a 1 ora e mezza, a Paris-Orly.

In caso contrario le verrà fornita un'assistenza al momento del transito.

Se ha specifiche esigenze in materia di assistenza, la preghiamo di notificarle all'atto della prenotazione. Le chiediamo inoltre di precisare il tipo, le dimensioni e il peso della sedia, nonché la possibilità di piegarla o meno. Ciò ci permetterà di prevederne il trasporto nelle migliori condizioni.

Se le dimensioni della sedia piegata non superano 27 cm di spessore, 94 cm di altezza, 90 cm di larghezza, 65 cm di diametro delle rotelle e 15 cm di spessore delle rotelle (sovrapposte), potrà portarla con sé in cabina. Verrà allora riposta in

* Per conoscere gli aeroporti interessati, s'informi al momento della prenotazione.



uno spazio situato il più vicino possibile al suo sedile. Non dimentichi di notificarne la richiesta all'atto della prenotazione.

Nota bene: le rotelle devono essere obbligatoriamente smontabili e vanno risposte in una fodera.

- **La sua sedia a rotelle è elettrica:**

In regola generale, qualunque sedia elettrica va registrata in quanto bagaglio. Tranne alcune eccezioni, non potrà recuperarla in caso di transito lungo né all'uscita dall'aereo. La sedia le verrà restituita nella sala di ritiro bagagli.

Per facilitarle il viaggio, le raccomandiamo quindi di utilizzare una sedia manuale in aggiunta alla sua sedia elettrica.

Le raccomandiamo inoltre di effettuare la richiesta di trasporto entro e non oltre 48 ore dalla partenza del volo. Questa richiesta può infatti essere rifiutata se le caratteristiche delle batterie della sedia non permettono di trasportarla con la massima sicurezza.

Regole di sicurezza relative alle batterie

Le batterie possono essere di 2 tipi:

- batterie a secco (sigillate), comprese quelle al litio
- batterie a liquido (non sigillate).

Condizioni di trasporto delle sedie con batterie a secco

- La batteria può rimanere sulla sedia o sull'attrezzatura di mobilità se è fissata saldamente.
- I terminali non devono essere scollegati se sono già racchiusi in un contenitore a pile o isolati (per prevenire i corto circuiti).
- Il motore deve essere messo in posizione di disinnesto.

Condizioni di trasporto delle sedie con batterie a liquido

Queste batterie possono presentare rischi per la sicurezza dei voli. Il loro trasporto richiede quindi delle precauzioni particolari e può essere rifiutato in assenza di informazioni preliminari. È pregato di informarsi sulle condizioni di trasporto delle sedie all'atto della prenotazione.

Importante: le consigliamo di comunicarci entro 48 ore dalla partenza il o i tipi di sedia che desidera trasportare.



Sedie di trasferimento

Queste sedie a rotelle sono utilizzate dal personale di assistenza per spostarla da un determinato luogo in aeroporto fino all'aereo, poi dall'aereo fino all'uscita dall'aeroporto. Queste sedie vengono anche utilizzate durante i transiti se non può recuperare la sua sedia personale.

In alcuni casi dovrà anche utilizzare questo tipo di sedia all'interno dell'aereo, per andare dal portellone alla poltrona e viceversa.

Sedie a bordo

Tutti gli aeromobili utilizzati da Air France (A318, A319, A320, A321, A330, A340, B777 e B787) possiedono una sedia a rotelle adatta per la deambulazione nei corridoi dell'aereo e per l'accesso alle toilette durante il volo.

Se non può passare dalla poltrona a questa sedia (e viceversa), il nostro personale l'assisterà e la porterà fino alla toilette. Non è prevista tuttavia l'assistenza all'interno della toilette.

Nota bene: il peso massimo autorizzato su questa sedia è limitato a 100 Kg, con una larghezza tra i braccioli di 35 cm. Se la sua corpulenza o la sua disabilità rende difficile o impossibile l'uso di questa sedia, le chiediamo di segnalarlo all'atto della prenotazione.



Disabilità sensoriali

1. Disabilità visiva

Se è ipovedente o non vedente, Air France mette tutto in opera per renderle il viaggio sicuro e piacevole.

In aeroporto

Se viaggia da solo, è previsto un servizio di assistenza per aiutarla:

- al momento del check-in
- per salire sull'aereo
- per uscire dall'aereo e ritirare i bagagli.

Se è in transito, potrà inoltre ottenere un'assistenza per il trasferimento da un volo all'altro.

Nota bene: le raccomandiamo di notificare la sua richiesta di assistenza all'atto della prenotazione e comunque non oltre 48 ore dalla partenza.

A bordo

Al suo arrivo sull'aereo, il personale di bordo la aiuterà a sistemarsi e la informerà sull'ambiente circostante: posizione sull'aereo (prossimità delle porte ed uscite di emergenza, toilette, ecc.), ubicazione dei pulsanti di chiamata e del sistema di divertimenti, alloggiamento ed uso della maschera ad ossigeno, ecc.

Se lo desidera, le spiegherà personalmente le istruzioni di sicurezza.

Delle istruzioni in braille sono disponibili su tutti gli aerei della flotta Air France. È sufficiente chiederle al personale di bordo.

Sugli aerei di lungo raggio, i video di sicurezza e alcuni video d'informazione e di svago hanno sottotitoli ad "alto contrasto" (in francese ed inglese) per le persone ipovedenti.

Al momento dei pasti, se lo desidera, il personale di bordo potrà descriverle e spiegarle la composizione del suo vassoio.

Infine, il personale di bordo la assisterà per recarsi alla toilette. Non è prevista tuttavia l'assistenza all'interno della toilette.



Il cane guida

Air France trasporta gratuitamente i cani guida in cabina. Le condizioni di accettazione e di trasporto del cane guida sono le seguenti:

- deve rispettare tutte le esigenze sanitarie del paese di partenza, del paese di arrivo e/o del paese di transito
- deve essere identificato con una targhetta o un guinzaglio, altrimenti dovrà essere in grado di confermare la sua funzione
- può viaggiare senza museruola
- deve rimanere legato al guinzaglio in permanenza
- non deve ostacolare il passaggio nei corridoi
- il suo comportamento deve essere irreprensibile in qualsiasi circostanza
- le verrà proposta una poltrona con il maggior spazio possibile, ma il cane non potrà occupare una poltrona e non dovrà trovarsi accanto alle uscite di emergenza.

Sui voli di più di 8 ore, potrà esserle chiesta la prova delle misure igieniche prese, in particolare per provvedere ai bisogni naturali dell'animale.

Per maggiori informazioni sulle condizioni di trasporto del suo cane guida, consulti la rubrica Animali del sito airfrance.com.

Nota bene: Air France accetta cani guida e di assistenza e in apprendimento in cabina. Il cane deve avere almeno 12 mesi e viaggiare con il suo addestratore specializzato.

Importante: le consigliamo vivamente di segnalare la presenza del suo cane da assistenza entro 48 ore dalla partenza.

2. Disabilità auditiva

I servizi di assistenza riservati alle persone ipoacusiche o non udenti sono limitati, vista la loro autonomia.

Ci segnali tuttavia la sua disabilità entro 48 ore dalla partenza, per permetterci di offrirle l'assistenza di cui ha bisogno.

Per facilitare gli scambi con il nostro personale, dei sistemi di amplificazione ad induzione magnetica sono state installati in alcuni aeroporti (in particolare presso i banchi di check-in), nei punti vendita, ecc.

Il nostro personale navigante ha ricevuto una formazione per poter comunicare con le persone audiolese o non udenti. Non esiti a chiedergli un'assistenza complementare.

Alcuni membri dell'equipaggio sono inoltre in grado di parlare nella Lingua dei Segni Francese (LSF).



Per quanto riguarda l'intrattenimento a bordo dei nostri voli a lungo raggio, tutti i film francesi e stranieri (non anglofoni) sono disponibili con sottotitoli in inglese.

La nostra programmazione cinematografica prevede inoltre almeno 20 film sottotitolati in francese



Disabilità mentale

Air France permette a molti disabili mentali di viaggiare da soli, purché siano capaci di capire e di applicare le regole di sicurezza. È necessario tuttavia tener conto delle caratteristiche dei viaggi in aereo:

- i percorsi nei grandi aeroporti possono essere complessi, lunghi e difficili
- le formalità di sicurezza, di polizia e di dogana possono essere lunghe e a volte intrusive
- negli aeroporti internazionali le difficoltà linguistiche e di orientamento sono reali
- il volo può essere perturbato da turbolenze e/o richiedere esigenze di sicurezza inabituali.

Importante: le raccomandiamo vivamente di non sopravvalutare la capacità di un disabile mentale di affrontare tutti questi rischi.

Le raccomandiamo inoltre di prenotare il volo di un disabile mentale entro e non oltre 48 ore dalla partenza, per permetterci di garantirgli un'assistenza personalizzata.

Nota bene: per alcuni tipi di handicap che provocano perdite di memoria o di orientamento (ad es. sindrome di Alzheimer), i rischi di mancata applicazione delle regole impartite dall'equipaggio sono reali. Ad esempio, lo sbarco senza aspettare l'assistenza prevista, che può provocare gravi conseguenze (smarrimento della persona interessata all'interno o all'esterno dell'aeroporto, uso di mezzi di trasporto inadeguati, difficoltà di localizzazione, ecc.).

Se la persona che viaggia rischia di trovarsi in questa situazione, raccomandiamo fortemente di farla accompagnare.

In aeroporto

Per i disabili mentali che viaggiano da soli, è prevista un'assistenza specifica in tutti gli aeroporti. Questa assistenza permette tra l'altro:

- di spostarsi
- di adempiere le formalità di registrazione per lei e per i bagagli
- di recarsi fino all'aereo
- di imbarcarsi e di installarsi a bordo
- di lasciare l'aereo
- di recuperare i bagagli
- di uscire dall'aeroporto.

Questo servizio è disponibile anche per i transiti, per consentire il trasferimento di questi passeggeri da un volo all'altro.

Nota bene: si tratta di un servizio di accompagnamento del passeggero nei punti di polizia, dogana, sicurezza, ecc. e non di un'assistenza personale per espletare queste formalità.



Negli aeroporti europei questa assistenza è posta sotto la responsabilità dei gestori dell'aeroporto.

A bordo

Benché non siano previsti mezzi d'identificazione "fisica" (badge, busta, ecc.), è necessario che il personale di bordo possa identificare un disabile mentale per potergli offrire l'assistenza necessaria, soprattutto in caso di situazione di emergenza.

Lo stesso vale quando sono necessarie specifiche istruzioni, non legate alla sicurezza (ad esempio, aspettare l'assistenza prima dello sbarco). Si raccomanda pertanto di segnalarci il viaggio di un disabile mentale e di indicare il tipo di assistenza di cui avrà bisogno.

L'assistenza ai disabili mentali non include:

- l'aiuto per mangiare o per le medicazioni
- l'assistenza per andare alla toilette
- o qualsiasi altro aiuto di tipo personale.

È quindi necessario accertarsi che la situazione personale della persona che viaggia da sola gli permetta di far fronte in modo autonomo a tutte le esigenze di un viaggio aereo.

In caso contrario e per evitare qualsiasi difficoltà a bordo, consigliamo vivamente che il disabile mentale viaggi accompagnato.



Insufficienza respiratoria

Se soffre di insufficienza respiratoria, può disporre di ossigeno a bordo, seguendo varie modalità.

Ossigeno terapeutico fornito dalla compagnia

Air France può mettere a disposizione dell'ossigeno terapeutico a bordo. Questo servizio è a pagamento e la richiesta deve essere fatta obbligatoriamente all'atto della prenotazione e comunque non oltre 48 ore dalla partenza.

Nota bene: è possibile che questo servizio non sia disponibile in partenza da alcuni scali o su alcuni voli. Per saperlo, s'informi al momento della prenotazione.

Nella maggior parte dei casi le verrà proposto un kit portatile, appositamente studiato per i viaggi aerei (Wenoll WS120). Questo sistema funziona "a richiesta" (contrariamente ai sistemi "a flusso continuo"). La bassa capienza apparente dell'apparecchio (600 litri) permette di effettuare voli di lungo raggio con la massima sicurezza. Questi kit possono essere utilizzati solo a bordo dell'aereo.

Se il suo bisogno di ossigeno non supera 2,8 litri al minuto, non è richiesto alcun certificato medico per disporre di questa attrezzatura.

Altrimenti verrà proposta, se possibile, un'alternativa. In questo caso verrà chiesto un certificato medico.

Uso degli apparecchi respiratori

Le raccomandiamo di utilizzare apparecchi respiratori personali di tipo "concentratori portatili". L'uso di questi apparecchi è possibile per tutta la durata del volo.

Tuttavia gli aerei di Air France non dispongono di prese elettriche che permettano di collegare apparecchi respiratori a bordo.

Le raccomandiamo quindi di verificare l'autonomia del suo apparecchio e, se necessario, di munirsi di batterie supplementari.

Può scaricare e stampare l'elenco degli apparecchi respiratori omologati sul sito airfrance.com, nella rubrica Passeggero a mobilità ridotta.

Nota bene: il numero di batterie al litio autorizzato può essere limitato, s'informi al momento della prenotazione.

Le raccomandiamo di segnalare l'uso di un apparecchio di questo tipo entro 48 ore dalla partenza del volo.



Collegamento di apparecchi respiratori alle prese di bordo

Le poltrone delle classi La Première, Business e Premium Economy degli aerei di lungo raggio Air France (Airbus A330-A340 e Boeing 777 e 787) sono dotate di prese elettriche che permettono di collegare apparecchi respiratori omologati. Tuttavia non tutti gli aerei di Air France dispongono di queste prese.

Queste prese vengono inoltre disattivate durante il decollo e l'atterraggio. Possono anche essere disattivate dall'equipaggio in qualsiasi momento se le condizioni di volo lo esigono.

Se desidera collegare un apparecchio respiratorio omologato, le raccomandiamo di verificare che il suo consumo non superi la potenza massima rilasciata dalla presa, pari a 75 W. L'uso di un apparecchio con un consumo superiore provoca la disattivazione automatica della presa. Dovrà comunque munirsi di batterie per far funzionare l'apparecchio durante i periodi di disattivazione delle prese.

In tutti i casi, le raccomandiamo di informarsi prima della partenza presso **Saphir**, il suo servizio di prenotazione o la sua agenzia viaggi.

Bombole di ossigeno personali

Il trasporto in cabina di bombole di ossigeno (gassoso) personali è autorizzato sui voli di Air France purché:

- la loro altezza non superi 65 cm
- il loro peso sia inferiore o pari a 5 kg
- siano munite di un sistema di sicurezza che permette di evitare eventuali fuoriuscite del contenuto.

Importante: è vietato utilizzare bombole di ossigeno personali a bordo o trasportarle in stiva.

Attiriamo inoltre la sua attenzione sulle difficoltà che possono sorgere quando si superano i controlli in alcuni aeroporti.

Inoltre le regole di trasporto e/o di uso di queste attrezzature possono variare da una compagnia all'altra.

Le raccomandiamo quindi di informarsi in anticipo.

Infine, dovrà obbligatoriamente informarci del trasporto di bombole di ossigeno personali entro 48 ore dalla partenza del volo.



Altre situazioni o handicap

Alcuni handicap o patologie possono richiedere una preparazione particolare o la presenza di un accompagnatore, anche se quest'ultima non è obbligatoria.

Persone paralizzate o prive di un arto superiore

Le persone paralizzate o prive di un arto superiore ma che possono ancora usare gli arti inferiori sono autorizzate a viaggiare senza accompagnatore.

Un'assistenza verrà loro fornita per allacciare e slacciare la cintura di sicurezza, nonché per afferrare e regolare la maschera ad ossigeno in caso di bisogno.

Tuttavia questa assistenza non include:

- l'aiuto per mangiare o per le medicazioni
- l'assistenza per andare alla toilette
- o qualsiasi altro aiuto di tipo personale.

È quindi necessario accertarsi che la situazione personale della persona che viaggia da sola gli permetta di far fronte in modo autonomo a tutte le esigenze di un viaggio aereo.

In caso contrario e per evitare qualsiasi difficoltà a bordo, consigliamo vivamente di viaggiare accompagnato.

Importante: le raccomandiamo di segnalarci il viaggio di una persona paralizzato o priva di un arto superiore, per permetterci di fornirle l'assistenza necessaria.

Persone che utilizzano un'unità posturale o qualsiasi altro dispositivo specifico o persone che non possono utilizzare la poltrona dell'aereo in posizione standard o che hanno bisogno di più spazio per le gambe.

Dobbiamo effettuare uno studio preliminare per verificare se le dimensioni e le caratteristiche del dispositivo permettono un'installazione nell'aereo in tutta sicurezza.

Le raccomandiamo pertanto di informarci sin dalla prenotazione, e comunque entro e non oltre 48 ore dalla partenza.

ATTENZIONE: nella cabina Business, l'uso di un'unità posturale non è possibile su alcuni Boeing 777 e su tutti i Boeing 787.



Cani da assistenza diversi dai cani guida

Il trasporto in cabina dei cani da assistenza è gratuito e sottoposto alle stesse condizioni di quello dei cani guida:

- devono rispettare tutte le esigenze sanitarie dei paesi di partenza, di arrivo e/o di transito,
- devono essere identificati con una targhetta o un guinzaglio, altrimenti dovrà esibire una prova della certificazione dell'addestramento e dell'uso che fai dell'animale,
- possono viaggiare senza museruola,
- devono rimanere sempre al guinzaglio attaccati al sedile oppure alla cintura di sicurezza,
- devono rimanere legati al guinzaglio in permanenza,
- non devono ostacolare il passaggio nei corridoi,
- il loro comportamento deve essere irreprensibile in qualsiasi circostanza,
- le verrà proposta una poltrona con il maggior spazio possibile, ma il cane non potrà occupare una poltrona e non dovrà trovarsi accanto alle uscite di emergenza.

Sui voli di più di 8 ore potrà esserle chiesta la prova delle misure igieniche prese, in particolare per provvedere ai bisogni naturali dell'animale.

Dal 1° marzo 2021, in conformità con la nuova normativa del ministero americano relativa al trasporto aereo degli animali da assistenza (Air Carrier Access Act), verranno accettati a bordo solo cani da assistenza psichiatrica.

Questi cani devono essere stati addestrati e allenati da un organismo di formazione o da un addestratore per effettuare missioni a favore delle persone con disabilità. Per controllare l'adeguamento ai criteri di accettazione, viene richiesta la compilazione di un nuovo modulo di riferimento (solo in inglese), disponibile sul portale dell'"U.S. Department of Transportation".

Come chiedere il trasporto di un animale da assistenza?

Il trasporto in cabina di un animale da assistenza (servizio SVAN) deve essere richiesto almeno 48 ore prima della partenza. Una richiesta di trasporto "animali da assistenza" deve essere inviata via mail allegando i seguenti documenti:

- **Modulo di richiesta compilato e firmato.**
- Copia della pagina del passaporto dell'animale da compagnia contenente i dati sulla razza, il peso e taglia.
- Per i voli che durano più di 8 ore, certificato veterinario comprovante che il cane non dovrà fare i suoi bisogni durante il volo o elenco di articoli (ad esempio, pannolini, medicinali) che il cliente porterà con sé a bordo per evitare problemi di igiene in cabina.



Inviare la richiesta via mail al seguente indirizzo:

- Per i voli in partenza dagli Stati Uniti: mail.saphir.medicaldesk@airfrance.fr
- Per i voli in partenza dalla Francia e dal resto del mondo: mail.saphir@airfrance.fr

Per i voli operati da Air France, i cani da assistenza psichiatrica sono accettati solo in partenza o a destinazione degli Stati Uniti.