INFORMATIE VOOR SPECIALE ASSISTENTIE EN MEDISCHE BAGAGE



TUI
Live Happy

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding **2**

2. Op de luchthaven **3**

2.1 Wat wij vooraf willen weten 3

2.2 Vertrek op Schiphol 3

2.3 Aankomst op Schiphol 4

2.4 Op andere luchthavens 4

2.5 Begeleiding aanvragen 4

3. Aan boord **5**

3.1 Zitplaats 5

3.2 Speciale maaltijden 5

4. Medische voorzieningen **6**

4.1 Extra ruimbagage 6

4.2 Medische zuurstof 6

4.3 Medicijnen meenemen aan boord 6

4.4 Reizen met gips 7

4.5 Hulphonden 7

4.6 Wat biedt TUI niet? 7

5. Handige adressen **8**



1. INLEIDING

Wij van TUI vinden dat vakantie niet voor stress moet zorgen. Ook niet voor onze passagiers met een speciale assistentie en/of medische bagage. Daarom helpen we graag waar mogelijk is, met een groot aantal gratis services. Wel hebben we hiervoor wat gegevens van je nodig. In deze folder lees je hoe en wat.

Tip
Geef bij de boeking van de vlucht je wensen aan ons door. Heb je online geboekt via de website? Neem dan contact op met ons Customer Services Center via 088 088 5885 (lokaal tarief).

Dit doen we voor je:
- We helpen je met instappen en uitstappen;
- Twee hulpstukken mogen gratis mee;
- Je gaat als eerste aan boord;
- De hulphond vliegt gratis mee en mag bij je in de cabine;
- We houden graag rekening met je dieetwensen.





2. OP DE LUCHTHAVEN

De luchthaven zorgt ervoor dat iedere passagier makkelijk en comfortabel reist. Hier kan je voor Schiphol meer informatie vinden. Bij de incheckbalie wachten we je op en brengen je naar het vliegtuig. Als je volledig afhankelijk bent van een rolstoel, dan helpen we je tot aan je stoel. Bij aankomst staat er meteen weer iemand klaar om je naar de bagageband te brengen. Natuurlijk mag je reisgenoot dit ook doen.

2.1 Wat wij vooraf willen weten

Om zo goed mogelijk te kunnen helpen, willen wij van te voren weten wat je wel en niet kunt. Ook willen wij graag weten of je met een rolstoel reist of andere begeleiding wil. Neem daarvoor contact op met ons Customer Services Center, het reisbureau of vul dit formulier in.

Het volgende willen wij graag weten:

- Wat je wel en niet zelf kan vanaf aankomst op de luchthaven tot na de landing;
- Het vluchtnummer, de datum waarop je reist en de bestemming
- Het soort rolstoel, soort accu en de eigenschappen daarvan;
- Het gewicht en de afmetingen van de rolstoel.

2.2. Vertrek op Schiphol

De vakantie kan beginnen. Om ontspannen te kunnen vertrekken, zien wij je graag minimaal 2,5 uur voor vertrektijd van het vliegtuig bij onze incheckbalie in vertrekhal 3 op Schiphol. Zo is de rolstoel op tijd reisklaar. Als je hebt ingecheckt in vertrekhal 3, geef je de rolstoel af bij de check-in balie van TUI. De leenstoel kan worden opgehaald bij een balie van Axxicom. Wil je liever je eigen rolstoel meenemen naar de gate? Dan kan je dit vooraf aanvragen. Houd rekening dat een elektrische rolstoel of scootmobiel niet vanaf de gate in het vliegtuig kan worden geladen. Je wordt dan via een andere plek naar het vliegtuig gebracht.

Rolstoel mee, dit kan je verwachten:

- De rolstoel mag gratis mee;
- De elektrische rolstoel of scootmobiel checken wij het liefst direct in als ruimbagage. Op Schiphol krijg je een leenstoel. Is er een uitzondering op de regel nodig? Vraag dit vooraf aan;
- De elektrische rolstoel mag niet hoger dan 86 centimeter zijn; Dit geldt alleen voor Europese- en Middellandse Zee bestemmingen, inclusief Gambia, Kaapverdië en Senegal.
- Alle losse onderdelen, zoals het zitkussen en de voetsteunen, worden meegenomen als handbagage;
- Krukken neem je mee aan boord;
- Een looprek, rollator of andere opklapbare loophulp neem je mee tot aan de gate. Wij nemen deze in bij de gate en plaatsten deze in het bagageruim.

Er zijn extra voorwaarden voor rolstoelen met een accu:

- De rolstoel mag alleen mee indien het een droge accu heeft;
- Om kortsluiting te voorkomen, moeten de accupolen van de accu worden losgekoppeld.;
- Wij controleren bij het inchecken of beide polen zijn geïsoleerd of zijn voorzien van kapjes;
- Wij controleren of de accu stevig aan de rolstoel is bevestigd.





2.3 Aankomst op Schiphol
Bij aankomst op Schiphol staat een leenrolstoel van Axxicom voor je klaar bij de gate. Je kan je eigen rolstoel afhalen bij de bagageband. Als je om medische redenen alleen gebruik kan maken van de eigen rolstoel, dan maken wij graag een uitzondering op deze regel. Neem in dat geval contact met ons op, zodat je alle hulp krijgt die nodig is. Het kan zijn dat je bij het uitstappen iets langer moet wachten, omdat de rolstoel uit het bagageruim moet worden gehaald.

2.4 Op andere luchthavens
De procedure op andere luchthavens kan verschillen van die van Schiphol. Het grondpersoneel vertelt altijd wat je kan verwachten. Bijvoorbeeld of je rolstoel wel of niet mee mag naar de gate en of deze na aankomst naar de gate wordt gebracht of op de bagageband terecht komt. Een leenstoel is altijd aanwezig en het grondpersoneel helpt om je eigen rolstoel op te halen bij de bagageband. Houd rekening dat sommige luchthavens geen loopbrug hebben. In dat geval word je - soms met wat improvisatie - via de trap van boord geholpen.

2.5 Begeleiding aanvragen
Wil je gebruik maken van onze service? Meld je dan aan via dit formulier, het reisbureau of ons Customer Services Center.





3. AAN BOORD

Het cabinepersoneel van TUI mag passagiers vanwege regelgeving aan boord niet optillen of dragen. Daarnaast mogen zij ook geen medische handelingen uitvoeren en niet ondersteunen bij toiletbezoek. Heb je deze hulp wél nodig, dan moet je daarvoor zelf iemand meenemen. Voor een begeleider geldt het normale vliegtarief.

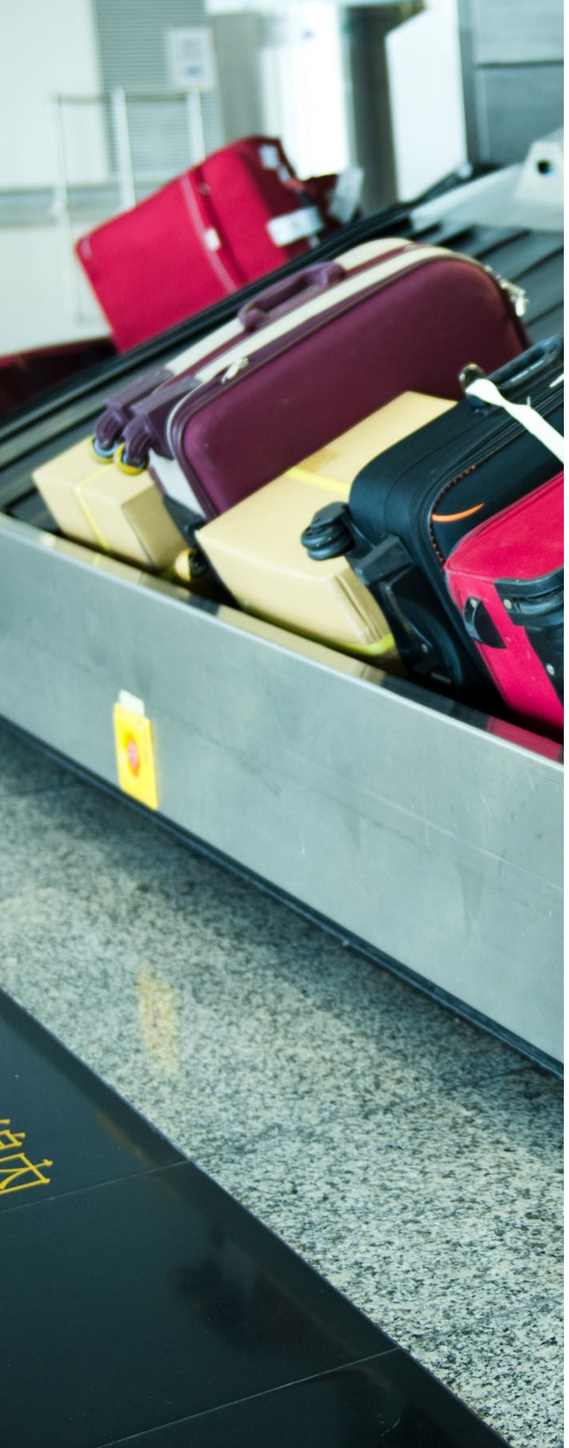
3.1 Zitplaats
Om veiligheidsredenen mogen minder valide passagiers niet op alle plekken in het vliegtuig zitten, zoals bijvoorbeeld bij de nooduitgang. Wel kan je tegen betaling alvast een eigen stoel reserveren. Neem contact op met ons Customer Services Center als je afhankelijk bent van je rolstoel, dan zoeken we samen naar een plaats. Reserveer je vooraf geen stoel, dan zorgen wij voor een geschikte stoel.

3.2 Speciale maaltijden
Uitsluitend op vluchten naar onze verre bestemmingen, kan je ook dieetwensen aangeven.

Je kan kiezen uit één van de volgende speciale maaltijden:
- Diabetisch
- Vegatarisch
- Halal
- Glutenvrij
- Lactosevrij
- Vegetarisch zonder zuivelproducten

Geef je verzoek uiterlijk drie werkdagen van te voren door, via deze link, het reisbureau of ons Customer Services Center.





4. MEDISCHE VOORZIENINGEN

4.1 Extra ruimbagage
Om alles wat je nodig hebt mee te nemen, mag je gratis 40 kilo extra ruimbagage meenemen. De enige voorwaarde hiervoor is een geldige doktersverklaring en een specificatielijst van de medicijnen of medische materiaal. Medische ruimbagage kan aangemeld worden via dit formulier.

4.2 Zuurstof
Het kan zijn dat je om medische redenen extra zuurstof nodig hebt aan boord van het vliegtuig. Als je een medische verklaring hebt, kan je dit aanvragen bij Medidis Groep. Eigen zuurstofflessen mogen aan boord niet gebruikt worden.

Tot uiterlijk drie werkdagen voor vertrek kan je een aanvraag doen, maar wij raden aan om dit direct na de boeking te doen.

Maak je gebruik van zuurstof aan boord, houd dan rekening met het volgende:
- Aan boord hebben wij geen capaciteit of bevoegdheid om je te helpen. We rekenen erop dat je het apparaat zelf kan bedienen;
- Je reist met iemand die je kan helpen als de cabinedruk aan boord wegvalt en weet wat hij of zij moet doen;
- Zorg dat je ontspannen kan vertrekken en alles goed geregeld is. Meld je minstens 2,5 uur voor vertrek bij onze incheckbalie op Schiphol in vertrekhal 3.

De contactgegevens van Medidis Groep vind je op de laatste bladzijde van deze folder.

4.3 Medicijnen meenemen aan boord
Neem medicijnen altijd mee als handbagage aan boord. Dan weet je honderd procent zeker dat je die altijd bij de hand hebt. Als de medicijnen koel bewaard moeten worden, kan je deze het beste meenemen in een koeltas of vacuümflacon (niet groter dan 55cm x 40 cm x 20 cm en niet zwaarder dan tien kilo). Koelen aan boord is niet mogelijk. Medische toestellen dienen aangemeld te worden via dit formulier.

Medicijnen en de Opiumwet
Sommige medicijnen vallen onder de Opiumwet. Bijvoorbeeld sterke pijnstillers, medicinale cannabis of Ritalin. Om deze medicijnen mee te nemen naar het buitenland, heb je een Engelstalige medische verklaring nodig. Op de website van de douane lees je welke medicijnen vallen onder de Opiumwet.

Opiumwet binnen Schengenlanden
Als je reist binnen een Schengenland en geen paspoortcontrole krijgt, heb je een Schengenverklaring nodig. In de Engelstalige medische verklaring staat dat je de medicijnen meeneemt voor eigen gebruik. Je arts en de douane (Farmatec) moeten deze verklaring ondertekenen.

Opiumwet buiten Schengenlanden
Als je reist buiten het Schengengebied, kan je het beste contact opnemen met de ambassade of het consulaat van het betreffende land. Als je naar Aruba of Curaçao reist, stuur je de Engelstalige medische verklaring op naar het CAK. Binnen twee weken ontvang je de gewaarmerkte verklaring terug per e-mail of per post. Stuur de gewaarmerkte verklaring vervolgens naar de Inspecteur Geneesmiddelen Aruba of de Inspecteur van de Volksgezondheid in Curaçao. Vermeld hierbij de aankomst-





en vertrekdatum. Alle contactgegevens staan achter in deze folder.

Tip
Vallen de medicijnen niet onder de Opiumwet? Dan raden wij je aan om het recept van de medicijnen altijd in het Engels mee te nemen. Dit kan je gebruiken als douane- of veiligheidsbeambten vragen stellen over de medicijnen of injectienaalden.

4.4 Reizen met gips
Je mag met gips vliegen als je hiervoor een medische verklaring hebt, die maximaal zeven dagen voor vertrek van de heenreis is uitgegeven. In de verklaring moet staan dat je met gesloten gips mag vliegen. Staat dit er niet? Dan moet je ervoor zorgen dat het gips in de gehele lengte wordt doorgeknipt. Tijdens het vliegen kunnen handen en ledematen wat opzwellen. Dit heeft te maken met drukverschillen in de cabine. Hierdoor kan het gips mogelijk (te) strak gaan zitten en kan je meer last krijgen van de botbreuk.

4.5 Hulphonden
Een blindengeleide, hulp- of reddingshond mag mee in de cabine. Uiteraard mag de hond niet op de stoelen komen en moet hij aan de riem. Een kennel of leeftas is niet nodig. In geval van emotionele ondersteuning moet je een Engelstalige verklaring hebben van een arts waarin staat dat je de hond nodig hebt bij het vliegen. Meld de hond minimaal drie dagen voor vertrek aan. Dit kan telefonisch via ons Customer Services Center of bij het reisbureau. Voor de hond heb je een dierenpaspoort en een geldige gezondheidsverklaring nodig. Bij het inchecken moet je daarnaast een vrijwaringbewijs (Form of Indemnity) ondertekenen. Je tekent ervoor dat TUI niet aansprakelijk kan worden gesteld voor ziekte, verwonding, zoekraken, ontsnapping of overlijden van de hond of wanneer toegang tot een land wordt geweigerd.

4.6 Wat biedt TUI niet?
Er zijn een aantal zaken die TUI niet biedt, zoals brancardvervoer. Ook kan de cabin crew toiletbezoek van passagiers niet ondersteunen. Verder kan je geen beensteunen meenemen aan boord en is er aan boord geen aansluiting voor elektronische medische apparatuur.





5. HANDIGE ADRESSEN

- Customer Services Center TUI
  Telefoonnummer: 088 088 5885 (lokaal tarief)

- Rolstoelformulier

- Website douane

- Inspecteur der Geneesmiddelen Aruba
  Roselynn Angela
  Telefoonnummer: 00 297 5262 169
  E-mail: r.angela@ivgaruba.gov.aw of r.angela@iva.aw

- Inspecteur van de Volksgezondheid in Curacao
  E-mail: ivg@gobiernu.cw

- Medidis Groep
  Telefoonnummer: 0320 267 600
  E-mail: info@medidis.nl

- Het CAK:
  Telefoonnummer: 0800 - 2108
  +31 88 711 5698 (vanuit het buitenland)



TUI

Live Happy