

ASSISTANCE PARTICULIERE

Conditions de transport applicables aux personnes handicapées et à mobilité réduite

INTRODUCTION

Comme pour l'ensemble de ses clients, Corsair s'engage à fournir aux personnes avec des besoins spécifiques, une expérience fiable, confortable et sûre, dans le respect de leur dignité et de leur bien-être.

Corsair accueille à bord de ses vols les personnes en situation de handicap, à condition que le transport aérien ne soit pas contraire aux prescriptions médicales et aux exigences de sécurité des vols.

Afin de prendre en charge les personnes avec des besoins spécifiques et de leur proposer un voyage dans les meilleures conditions, Corsair propose à leur attention ce guide spécifique disponible le site internet contenant toutes les informations qui leur seront utiles.

Nos équipes restent disponibles et à l'écoute pour toute question.

Les présentes dispositions sont prises dans le respect du Règlement CE n°1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 relatif aux conditions de transport des personnes handicapées et à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens.

Important : si vous voyagez sur un vol comportant un numéro de vol Corsair mais opéré par un appareil exploité par une compagnie aérienne partenaire, il est possible que tous les services décrits ci-dessous ne soient pas disponibles ou que les conditions diffèrent. Nous vous invitons à contacter la compagnie aérienne partenaire, chargé d'opérer le vol, pour vérifier la prise en compte de votre demande d'assistance.

1. ASSISTANCE

1.1 Avant le vol

Si vous êtes une personne handicapée ou à mobilité réduite et que vous avez besoin d'une assistance spécifique durant votre vol et à l'aéroport, vous devez nous en informer **au moment de votre réservation et au plus tard 48 heures ouvrées avant l'heure de départ publiée de votre vol.**

Nos conseillers se tiennent à votre disposition, 7 jours sur 7, de 07h00 à 00h00, au numéro suivant : +39 17 (0.35 €/minute – depuis la France métropolitaine)

Vous pourrez retrouver leurs coordonnées de contact en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.flycorsair.com/fr/corsair/aide-et-contact>

Selon votre situation, nous vous prions de noter qu'une validation et/ou un accord médical pourra être nécessaire afin d'accepter votre demande de transport et d'assistance.

Important : si vous avez besoin de transporter des équipements de mobilité ou appareils médicaux à bord (ex : fauteuil roulant, chiens guide, appareils respiratoires), **nous vous recommandons de nous en faire part dès votre réservation, ou au plus tard 2 jours ouvrés avant l'heure de départ du vol**, afin de nous permettre de prendre les dispositions appropriées.

En effet, notre service d'assistance pourra vous demander des informations supplémentaires (fiches techniques des équipements, fiches médicales par exemple) pour mettre en place l'assistance et procéder aux différentes vérifications nécessaires.

Par ailleurs, si vous souhaitez voyager avec un chien guide d'assistance, vous devez vous assurer de sa conformité avec les exigences sanitaires du pays de départ et de destination ainsi que de l'identification de ce dernier (plaque, harnais).

1.2 A l'aéroport

Dans les aéroports de la communauté européenne, la fourniture d'assistance spécifique aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite est placée sous la responsabilité des gestionnaires d'aéroport, conformément au Règlement Européen (CE) 1107/2006.

A l'aéroport de Paris Orly, terminal Sud, notre principale base d'activité, l'assistance aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite est placée sous la responsabilité d'Aéroports de Paris. Pour plus d'information, vous pouvez consulter le site d'Aéroports de Paris : <http://www.parisaeroport.fr/>

Nous vous recommandons de vous présenter en avance, au moins 2 heures avant votre vol, pour bénéficier de cette assistance et de l'organiser au mieux. Pour faciliter votre orientation et vous faire gagner du temps, une signalétique a été mise en place dans certains aéroports. De plus, grâce à des coupe-files spécialement prévus pour les personnes à mobilité réduite, votre attente sera réduite à l'enregistrement ainsi qu'au passage des diverses formalités (police, sûreté, etc.).

Dès votre arrivée à l'aéroport, nous vous invitons à prendre contact avec notre personnel au sol.

Le personnel au sol est à votre disposition pour vous permettre d'embarquer ou de quitter l'appareil, si vous souhaitez bénéficier de ce service à l'avance. Ceci induit l'utilisation de votre propre chaise roulante manuelle ou d'un équipement de mobilité fourni par le gestionnaire de l'aéroport ou la compagnie.

Nous serons également heureux de vous aider à embarquer et quitter l'appareil si vous éprouvez des difficultés en raison de problème d'expression, d'audition et/ou visuels. Nous vous demandons simplement de nous en faire part au moment de la réservation.

Pour leur convenance personnelle et dans la mesure du possible, nous permettons aux personnes à mobilité réduite et aux personnes avec des besoins spécifiques d'embarquer en priorité.

Nous vous informons également, que si vous avez demandé une assistance adaptée, nous vous demanderons de rester à bord jusqu'à la fin du débarquement à votre arrivée, afin que le personnel au sol puisse prendre contact avec vous.

1.3 A bord

Notre personnel de bord est hautement qualifié pour s'assurer de la sécurité et du bien-être de l'ensemble de nos clients. Vous pouvez bien entendu leur faire part de vos besoins particuliers durant le vol.

Il se tiendra également à votre disposition pour vous aider à vous rendre aux toilettes, au moyen d'une chaise de transport de bord, si nécessaire. Sachez toutefois qu'il n'est pas habilité à prendre soin de votre hygiène personnelle ou à vous aider à vous alimenter.

D'autre part, le personnel de bord est formé pour donner les premiers soins en cas d'urgence. En revanche, il n'est pas habilité à administrer des traitements médicamenteux ou à procéder à des injections. Si votre condition personnelle nécessite une telle assistance et si vous n'êtes pas capable de le faire vous-même, nous vous recommandons fortement de voyager accompagné d'une personne capable de vous aider et qui devra s'acquitter d'un tarif standard. Il faudra nous en informer lors de la réservation, et au plus tard 48 heures avant le départ.

Important : nous vous remercions de noter que nous ne sommes pas en mesure de conserver à bord des médicaments et vous remercions de prendre vos dispositions. Plus d'informations à retrouver sur ce lien :

<https://www.flycorsair.com/fr/bagages-speciaux/comment-transporter-des-medicaments>

Pour des raisons de sécurité, afin de faciliter l'accès rapide aux issues de secours en cas d'urgence, les sièges à proximité de celles-ci ne peuvent être attribués aux personnes à mobilité réduite, qu'elles voyagent avec un animal de service ou non.

Vous avez la possibilité d'acheter un siège supplémentaire selon votre convenance personnelle. Nous vous invitons à contacter notre service client afin de connaître les différentes possibilités.

Notre compagnie propose aux passagers des repas spéciaux, dans le respect de leur religion, régime ou intolérance : repas casher, hindou, sans gluten, vegan etc. Ces repas sont réservables 48 heures avant le départ du vol. Retrouvez toutes informations nécessaires sur notre page dédiée :

<https://www.flycorsair.com/fr/repas-speciaux>

2. EQUIPEMENTS DE MOBILITE ET MEDICAUX

2.1 Equipements de mobilité

Les fauteuils roulants utilisés dans les divers aéroports desservis par Corsair ne conviennent pas pour un usage manuel autonome et doivent être manipulés par le personnel au sol.

Dans certains cas les passerelles télescopiques qui permettent l'embarquement et le débarquement des passagers ne sont pas disponibles. L'embarquement et/ou débarquement des passagers se fera par les escaliers, nous vous aiderons ainsi à accéder à la porte de l'aéronef.

Si vous souhaitez voyager avec votre propre équipement :

CORSAIR transportera gratuitement en soute en sus de la franchise bagages, deux équipements de mobilité (fauteuil roulant, déambulateur) ainsi qu'un équipement médical sous réserve d'un espace

suffisant à bord de l'aéronef et sans préjudice de l'application de la législation relative aux matières dangereuses.

En soute, les aides à la mobilité pourront être acceptées si elles ne dépassent pas les dimensions suivantes :

- lorsqu'elles sont pliées : 0.62 m (hauteur) et 0.95 m (largeur)
- si elles ne sont pas pliées : 317 x 242 x 160 cm (L X l x H)

Le type d'appareil ou de fauteuil roulant, ses dimensions, son poids, ainsi que s'il est pliable, doivent être précisés lors de la réservation.

Vous trouverez plus d'informations sur la politique de transport des bagages en soute ci-dessous :

<https://www.flycorsair.com/fr/bagages/bagages-en-soute>

Nous vous recommandons également de vous présenter suffisamment de temps à l'avance aux comptoirs d'enregistrement. Ceci afin de nous donner suffisamment de temps pour conditionner votre fauteuil électrique ou manuel au chargement en soute.

Nous prendrons évidemment toutes les dispositions nécessaires pour éviter d'endommager votre équipement de mobilité. Nous vous prions ainsi de bien vouloir préparer tous les éléments amovibles, de sorte qu'ils puissent être scellés avec votre fauteuil roulant lors de son enregistrement.

Corsair ne dispose pas de conditionnement spécifique au transport de fauteuils roulants. Aussi pour prévoir l'espace nécessaire en soute, nous vous demanderons de nous fournir lors de la notification de votre besoin d'assistance, les dimensions exactes de votre matériel, ainsi que son poids, et de nous indiquer si celui-ci est pliant ou non.

Si vous voyagez avec une canne ou des béquilles, ces équipements peuvent être transportés en cabine. Ils devront être rangés dans les compartiments à bagage ou remis au personnel de bord.

En cabine, les dimensions et poids maximums des bagages autorisés sont les suivants : 115 cm (55 x 40 x 20 cm), le poids max est de 12 kg en éco et 18kg en Premium et Business.

Nous vous remercions de noter que le transport des équipements médicaux personnels sera soumis à validation par notre personnel.

➤ Fauteuil roulant manuel.

Dans la mesure du possible, si vous le souhaitez, nous nous efforcerons de vous permettre de conserver votre fauteuil roulant manuel jusqu'à la porte d'embarquement.

Lors de l'enregistrement, votre fauteuil roulant sera étiqueté jusqu'à votre destination, mais ne sera chargé qu'au moment de l'embarquement. Dans ce cas, nous vous demanderons de vous présenter en porte d'embarquement à l'heure (d'embarquement) inscrite sur votre carte d'accès à bord. Notre personnel s'assurera ensuite que votre fauteuil soit chargé correctement dans l'avion.

A votre arrivée, dans certains aéroports, votre fauteuil pourra vous être remis à la porte de l'avion. Si cela n'est pas possible, votre fauteuil vous sera remis à en salle de livraison bagage, à côté du tapis correspondant à votre vol.

➤ Fauteuil roulant électrique.

Les fauteuils roulants électriques doivent toujours être enregistrés comme bagage en soute, c'est la raison pour laquelle nous vous demandons de vous présenter à l'enregistrement suffisamment en

avance. Le personnel au sol se chargera ensuite de vous accompagner jusqu'à la porte d'embarquement.

Lorsqu'il s'agit de fauteuil électrique, nous faisons la distinction entre :

a) Les fauteuils électriques non inversables (accumulateur à électrolyte liquide).

A ce jour, Corsair n'autorise pas le transport en soute de ce type d'équipement.

b) Les fauteuils électrique inversables (« batterie sèche » ou à gel).

Avant de nous remettre votre équipement de mobilité à l'enregistrement, nous vous demandons de veiller à :

- Débrancher les accumulateurs
- Isoler les bornes des accumulateurs, pour prévenir tout risque de court-circuit.
- Fixer les accumulateurs au fauteuil.

NB : dans le cas de batterie à gel il n'est pas nécessaire de débrancher l'accumulateur si les bornes sont isolées de façon à prévenir tous risques de court-circuit.

Fauteuils roulant de bord :

Chaque appareil de la flotte de Corsair est équipé d'un fauteuil roulant de bord. Ces fauteuils sont spécialement conçus pour être déployés dans les allées des avions. Le personnel de cabine se tient à votre disposition pour vous conduire aux toilettes au moyen de ces fauteuils. Nous vous informons que le personnel de cabine n'est pas habilité pour des questions de responsabilité à vous soulever de votre siège au fauteuil roulant de bord, ni à vous assister pour utiliser les toilettes. Pour des raisons liées à votre confort, nous vous recommandons de voyager avec un accompagnateur qui sera en mesure de vous fournir cette assistance.

2.2 Equipements médicaux

Voyager avec un animal d'assistance :

Les chiens-guides d'aveugle ou malvoyants sont acceptés gratuitement en cabine et en soute.

Le chien d'assistance doit répondre aux conditions suivantes :

- respecter toutes les exigences sanitaires des pays de départ, de correspondance et de destination,
- être identifié au moyen d'une plaque, d'un harnais ou d'un document confirmant sa fonction,
- être tenu en laisse en permanence, et correctement muselé,
- ne pas occuper de siège,
- ne pas obstruer les allées ou les issues de secours,
- avoir un comportement irréprochable en toutes circonstances.

De plus, nous vous prions de prendre les mesures nécessaires concernant l'hygiène de votre chien (notamment en ce qui concerne ses besoins naturels).

Nous vous recommandons vivement de nous le signaler au moment de la réservation et si possible, de nous indiquer sa race, sa taille et son poids.

Important : pour les voyages à destination de l'île Maurice, les chiens d'assistance sont seulement acceptés en soute et votre animal sera mis en quarantaine pour une durée de 5 jours.

Fourniture d'oxygène thérapeutique :

Si vous le souhaitez, Corsair peut mettre à votre disposition de l'oxygène thérapeutique. Ce service est payant et vous devez en faire la demande au moment de la réservation, au plus tard 72 heures avant votre départ.

De plus, ce service nécessite une autorisation médicale délivrée par un médecin agréé par Corsair. Nos conseillers vous indiqueront les documents nécessaires à fournir lors de votre demande.

Important : L'utilisation de bouteilles personnelles contenant de l'oxygène n'est pas autorisée à bord des appareils exploités par Corsair. Celles-ci peuvent être transportées en soute, à conditions qu'elles aient été préalablement vidées et décapsulées.

Appareils respiratoires

Si vous souhaitez voyager avec un appareil respiratoire, nous vous recommandons de nous informer lors de votre réservation. L'acceptation de votre demande sera soumise à une validation de notre part.

Corsair autorise le transport en cabine de ces appareils selon les conditions suivantes :

- Le passager doit voyager avec un certificat médical indiquant la pathologie et son utilisation
- Le passager doit présenter la fiche technique de l'appareil

Si le passager souhaite utiliser l'appareil à bord : il doit s'assurer que l'autonomie de la batterie soit suffisante pour la durée du vol (et des besoins à bord). Type d'appareil fonctionnant avec batterie accepté : batterie sèche ou à gel. Nombre d'appareil respiratoire autorisé : 1 maximum par passager.

Nous vous remercions de noter que le fonctionnement sur prise n'est pas disponible.

3. Restrictions au transport et nécessité de voyager avec un accompagnateur

CORSAIR peut refuser le transport à des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite pour des motifs liés à des exigences de sécurité ou si les portes de l'aéronef rendent impossible l'accès aux personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.

L'accès à certains sièges peut aussi être refusé aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite afin de respecter les exigences de sécurité aérienne applicables.

De plus, tout passager doit être autonome, être capable de manger seul, attacher et détacher sa ceinture seul, ajuster son masque à oxygène seul en cas de besoin et être autonome en cas de déplacement au sein des toilettes. À défaut, le passager doit être accompagné d'un adulte majeur et autonome, qui l'assistera au cours du transport.

Important : CORSAIR exige la présence d'un accompagnateur pour vous fournir l'assistance dont vous avez besoin et afin de répondre aux exigences de sécurité applicables, si vous n'êtes pas en mesure de comprendre et d'appliquer les mesures de sécurité et d'évacuation applicables.