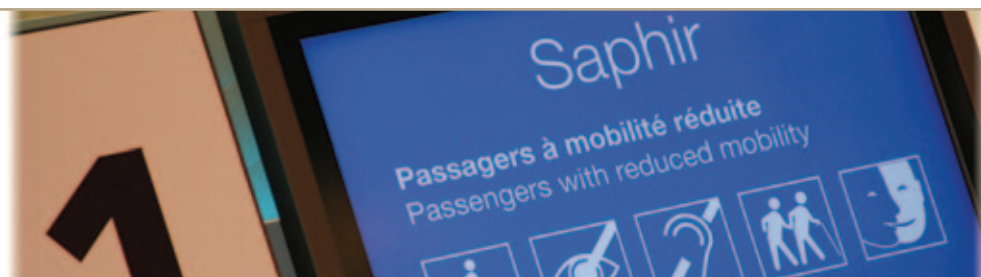


SAPHIR

UNE ASSISTANCE PERSONNALISÉE D'AIR FRANCE POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



LES ESSENTIELS

- Un contact privilégié,
- Une carte personnelle et gratuite,
- Le bénéfice d'une équipe exclusivement dédiée.

Saphir est un ensemble de services permettant aux personnes à mobilité réduite de bénéficier d'une plus grande autonomie et de plus de confort en toute sécurité.

Notre équipe, formée par un médecin spécialiste du handicap, vous apporte une aide personnalisée et met à votre disposition une gamme de services et de prestations adaptées. Il est conseillé de signaler sa demande d'assistance, dès la réservation.

Notre objectif : rendre votre voyage le moins contraignant possible.

SAPHIR A L'INTERNATIONAL :

Des numéros d'appel dédiés sont disponibles si vous résidez dans les pays suivants : France métropolitaine, départements d'outre-mer, Allemagne, Autriche, Belgique, Canada, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, Inde, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse. Si vous résidez dans un autre pays, vous pouvez contacter directement votre agence de voyages ou votre centre de réservation local.

Une fois les informations relatives à votre voyage recueillies (fauteuil, accompagnant...) et après avoir pris en compte votre réservation, Air France vous proposera la carte gratuite SAPHIR. Lors de votre prochain voyage, il vous suffira de nous préciser votre numéro de carte pour être immédiatement reconnu. Grâce à Saphir, vous gagnez du temps sur l'organisation de chacun de vos voyages.

POUR REJOINDRE L'AÉROPORT

Air France vous propose un service de prise en charge individuelle depuis votre domicile jusqu'aux aéroports (en France et à Fort de France) assuré par deux sociétés spécialisées (Ulysse et Age d'OR). Sur simple présentation du mémo voyage ou du billet confirmant votre numéro de vol AF, vous bénéficiez d'une réduction de 10% sur le coût de la prise en charge.

SAPHIR

UNE ASSISTANCE PERSONNALISÉE D'AIR FRANCE POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

À L'AÉROPORT

- une assistance individuelle* proposée dès l'enregistrement jusqu'à l'arrivée (y compris lors des correspondances).

Si vous êtes munis d'un billet électronique

- en arrivant à l'aéroport, il vous suffit de communiquer le numéro de la carte SAPHIR au moment de l'enregistrement (ou autre identifiant si vous n'avez pas de carte),
- les banques d'enregistrement et les comptoirs d'accueil et d'embarquement ont été abaissés et adaptés pour accueillir les clients à mobilité réduite (ils sont installés progressivement à Paris-Charles de Gaulle 2),
- prêt d'un fauteuil* pour se rendre jusqu'à l'avion (le fauteuil personnel étant enregistré),
- accès en salle d'embarquement avec son fauteuil personnel à Paris-Charles de Gaulle et Paris Orly-Ouest (fauteuil manuel et de moins de 20 kg).

Ce service sera progressivement étendu à d'autres escales

- un embarquement prioritaire pour les personnes en fauteuil ou qui bénéficient d'une assistance individuelle,
- transport gratuit du fauteuil personnel et d'un deuxième si nécessaire,

- une franchise supplémentaire vous est accordée pour le transport du matériel médical ou de médicaments,
- le transfert gratuit en taxi entre Paris-Charles de Gaulle et Paris Orly pour les personnes en fauteuil et en correspondance si il n'existe pas de correspondance sur la même plateforme.

Enregistrement sur Internet et sur les Bornes Libre-Service,

Vous pouvez vous enregistrer (ou vous faire enregistrer par un proche) sur un vol AIR FRANCE ou KLM. L'impression de votre carte d'embarquement pourra se faire à votre domicile, bureau ou encore sur une Borne Libre-Service en arrivant à l'aéroport. Les personnes en fauteuil devront cependant retirer leur carte d'embarquement au comptoir « e-services » à l'aéroport afin que le meilleur accueil et l'assistance nécessaire leur soient réservés.

Depuis le 1^{er} juin 2009, vous pouvez conserver votre fauteuil personnel pliable en cabine**

* Cette assistance est proposée par les gestionnaires d'aéroports qui assistent les Passagers au moment des départs, des correspondances et des arrivées. Elle peut dépendre de contraintes aéroportuaires sur certaines destinations.
** Sous réserve du poids et des dimensions du fauteuil et de la disponibilité dans les coffres à bagages.

EN VOL

- l'accompagnement en cabine par un chien d'assistance est gratuit (sous réserve des formalités sanitaires, douanières et d'un certificat de dressage),
- installations plus confortables sur tous nos avions grâce aux accoudoirs relevables sur certains sièges,
- équipements adaptés sur les vols long-courriers (toilettes « grande accessibilité », chaise de transfert),
- consignes de sécurité en braille (français, anglais),
- oxygène thérapeutique pour les clients « insuffisants respiratoires » (tarification spéciale), jusqu'à 2l/mn,

- prestations adaptées à certains régimes alimentaires sur la plupart des vols de plus de 2h30 (sans sel, sans sucre...),
- une chaise de transfert facilitant vos déplacements à bord est maintenant également disponible sur les vols court et moyen-courriers. Le nouveau modèle choisi pour l'extension de ce service, plus confortable notamment au niveau de l'assise, est maintenant déployé sur tous les vols long-courriers opérés par Air France.

A L'ARRIVÉE

Sur les vols long-courriers, votre fauteuil et vos bagages sont livrés en priorité.

À l'arrivée du vol, à Paris Orly et Paris-Charles de Gaulle, le siège est restitué en passerelle.

Si la demande préalable en a été faite à l'enregistrement des bagages au départ, un agent d'accueil, informé de l'assistance demandée, vous accompagne vers le lieu de livraison des bagages, les taxis, les bus, les personnes qui vous attendent ou vers la salle d'embarquement du vol de correspondance.

Nota Bene. : Réglementation européenne

Depuis le 26 juillet 2008, l'accueil et l'assistance en aéroport des clients handicapés et à mobilité réduite est placé sous la responsabilité des gestionnaires d'aéroports des 27 pays de la Communauté européenne.

En pratique : Air France (ou votre agence de voyages) reste votre seul interlocuteur mais il vous est demandé, conformément aux dispositions du règlement européen, de notifier à la compagnie vos besoins d'assistance au plus tard 48 H avant votre départ. Délai nécessaire aux gestionnaires d'aéroports pour préparer l'assistance à fournir.

SAPHIR

UNE ASSISTANCE PERSONNALISÉE D'AIR FRANCE POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

COMMENT DEVENIR ADHERENT ?

Le service Saphir est gratuit. La Carte personnelle et gratuite est valable cinq ans. Elle est disponible sur simple appel au : **0 820 01 24 24** (0,12 € TTC/min) ou par e-mail : **mail.saphir@airfrance.fr**
Ouverture du lundi au samedi. Fax : 04 93 18 53 50.

BUSINESS PRODUCTS

SAPHIR

AIR FRANCE PERSONALIZED ASSISTANCE FOR DISABLED PASSENGERS

KEY BENEFITS

- Personalized contact,
- Free, personal card,
- Dedicated specialized team.

Saphir consists of a wide range of services adapted to disabled passengers to offer them greater autonomy and comfort in total safety. Our team, all trained by a specialized physician, provide you with personalized assistance for preparing your trip and a range of tailored products and services to ensure you travel as easily and comfortably as possible. It is better to ask for this personalized assistance as soon as you reserve.

SAPHIR ABROAD :

Dedicated telephone numbers are available if you live in the following countries: Metropolitan France, the French Overseas Departments, Germany, Austria, Belgium, Canada, Denmark, Spain, the United States, Finland, India, Ireland, Italy, Luxemburg, Norway, the Netherlands, Portugal, the United Kingdom, Sweden, Switzerland.

If you live elsewhere, you can contact your travel agent directly.

Once the necessary details for your trip have been noted (seat, accompanying person, etc.) and after taking your booking into account, Air France will offer you the free SAPHIR card. When you next travel, you just need to give your card number to be immediately recognized. Thanks to Saphir, you save time when organizing your trips.

* At least 48 hours before the start of your trip.

GETTING TO THE AIRPORT

Air France provides passengers wishing to be collected from home and taken to the airport (in France and Fort de France), with a personalized service by two specialized companies (Ulysse and Age d'OR). You benefit from a 10% discount by showing the travel memo or ticket confirming your AF flight number.

AT THE AIRPORT

- individual assistance* from check to arrival at your destination (including during transfers).
- If you have an electronic ticket**
- when you arrive at the airport, you simply give your SAPHIR card number at the check-in desk (or other ID if you haven't got a card),

- the check-in desks and reception/boarding counters have been lowered and are adapted to customers with reduced mobility (they are currently being installed at Paris-Charles de Gaulle 2),
- you are lent a wheelchair to get to the plane (your own wheelchair is checked in),
- you access your boarding lounge with your personal wheelchair at Paris-Charles de Gaulle and Paris Orly-Ouest (manual wheelchair weighing less than 20 kg).

This service will be gradually extended to other stations

- you enjoy priority boarding if you are in a wheelchair or benefit from individual assistance,
- free carriage of your personal wheelchair and a second one if necessary,
- an additional baggage allowance is granted for the transport of medical supplies or medicine,
- free transfer by taxi between Paris-Charles de Gaulle and Paris Orly for passengers in wheelchairs taking a connecting flight if there is no connection from the same platform.

Check-in via internet and at the self-service kiosks.

You can check in online (or ask someone else to check you in) on an AIR FRANCE or KLM flight. You can print your boarding pass at home, at the office or at a self-service kiosk when you arrive at the airport. Wheelchair passengers will, however, have to pick up their boarding passes at the e-services counter at the airport in order to ensure the best possible assistance for them.

*Assistance offered by the airport authorities who provide passengers with assistance on departure, on arrival and with connections.
At some destinations, it could depend on local airport constraints.

At the airport

Since 1st June 2009, you can now keep your personal foldaway wheelchair with you in the cabin*.

*Subject to weight and size of the chair and availability in the baggage compartments.

DURING THE FLIGHT

- you travel with your guide dog free of charge (subject to health and Customs formalities and a special dog training certificate),
- you enjoy more comfortable facilities on all our aircraft thanks to armrests that fold fully away on some seats,

- appropriate facilities are provided on long-haul flights (easily-accessible toilets, transfer wheelchair),
- a booklet presents safety instructions in Braille (French/English),
- oxygen is provided if the passenger requires respiratory assistance (special rate), till 2l/min,
- meals are adapted to specific diets on most flights lasting more than 2 hr 30 min (salt-free, sugar-free meals, etc.).

ON ARRIVAL

A transfer wheelchair makes it easier for you to move around the cabin and is now available on short and medium-haul flights. The new chair chosen for the extension of this service, which is more comfortable especially the seat cushion, is now extended to the long-haul Air France fleet.

On long-haul flights, your wheelchair and baggage are delivered first. If a request has been made when checking in baggage, an agent will accompany you. When you arrive at Paris Orly and Paris-Charles de Gaulle, your wheelchair is returned to you in the jetway.

An agent, informed of your request for assistance, will escort you to the baggage delivery area, taxi rank or bus stop, or where people are waiting for you, or to the boarding lounge for your connecting flight.

NB.: European regulation

Since 26 July 2008, the assistance provided to disabled and reduced mobility passengers at the airport has been the responsibility of the airport authorities of the 27 countries of the European Community. Practical info : Air France (or your travel agent) remains your single contact. However, you are requested to notify the airline of your needs in terms of assistance at the latest 48 hours before departure, in line with European regulations. This timeframe is necessary for the airport authorities to prepare the necessary assistance.

HOW TO BECOME A MEMBER?

The SAPHIR service is free of charge. The SAPHIR card is a free, personal card and is valid for five years. To obtain your card, simply call **0 820 01 24 24** (€0.12 inc.tax/min) or by e-mail : **mail.saphir@airfrance.fr**
Open from Monday to Saturday.
Fax: 04 93 18 53 50.