

## **Clientes con necesidades especiales**

Air Canada se dedica a resguardar su seguridad y comodidad. Además de proporcionar comidas especiales o asistencia a los menores no acompañados, le ofrecemos una serie de servicios para clientes con necesidades especiales.

## **Mujeres en estado de embarazo que están pronto a viajar**

Cualquier mujer que posea un estado normal de embarazo y sin ningún antecedente de parto prematuro, pueden volar en los aviones de Air Canada y Air Canada Jazz, inclusive hasta la 36th semana de embarazo.

## **Clientes con discapacidades**

Air Canada ofrece una gran cantidad de servicios para los clientes con discapacidades. La identificación de sus necesidades especiales, en el momento de la reserva, mejorará nuestra capacidad para ofrecer los servicios que mejor satisfagan sus necesidades. Nuestro personal de servicio al cliente estará encantado de describir los servicios disponibles y lo ayudará para que sus necesidades sean cubiertas.

Nos puede **solicitar** con 48 horas de anticipación para su viaje (72 horas para determinados destinos) sus necesidades especiales. Haremos todo lo posible para dar cabida a las solicitudes presentadas dentro de ese plazo. Los clientes deben llegar temprano en el aeropuerto para permitir un amplio margen de tiempo para el check-in y embarque.

Para peticiones especiales favor comunicarse con Reservas Air Canada.  
0800.100.49.18

## **Los servicios especiales incluyen asistencia en:**

- Registro del pasajero en el mostrador de Air Canada.
- Proceder a la zona de embarque

- Procedimiento para el público en general sobre la zona de llegada.
- Ayuda en el momento de embarque y desembarque.
- Colocación y recuperación de equipaje y ayuda para su movilidad.

**Ante su solicitud, nosotros podemos:**

- Hacer investigaciones periódicas sobre sus necesidades y atenderlas.
- Se tomarán las medidas necesarias para el uso de una silla de ruedas hasta el embarque en el avión y para la entrega de su silla de ruedas en la puerta a la llegada.
- Ayudamos a colocar las baterías en su silla de ruedas motorizada, y volvemos a realizar el mismo procedimiento en el momento de llegado.
- Cualquier ayuda requerida en la cabina.
- Proveer de refrigeración, de modo gratuito, la leche de bebé, la insulina, o medicamentos sensibles a la temperatura. Por favor, solicite este servicio en el momento de embarque.

**Nosotros también podemos:**

- Ayudar al pasajero en el momento de realizar una conexión y para conseguir su asiento en el avión.
- Ayudar a movilizar al pasajero cada vez que este requiera el uso del baño, con el uso de la silla de ruedas a bordo.

**Tenga en cuenta** que no todos los Air Canada Jazz poseen a bordo una silla de ruedas que puedan tener acceso a los baños del avión. Para vuelos operados por el Jazz, consulte nuestra página de la flota para obtener más información sobre la configuración de las aeronaves. Si esta es una consideración importante para usted, póngase en contacto con las Reservas Air Canada y pregunte por el Escritorio de Asistencia Médica para hacer los arreglos necesarios para su vuelo.

### **Condiciones médicas para realizar el viaje.**

Si usted posee alguna condición que esté escrita a continuación, entonces usted requiere una aplicación médica para poder viajar. Por favor lea y siga el procedimiento para la solicitud de aprobación médica. **Air Canada requiere de 48 horas de anticipación antes de viajar, (72 horas para determinados destinos) para realizar los trámites requeridos dependiendo de su condición.** Air Canada también hará un esfuerzo razonable para dar cabida a todas las peticiones formuladas dentro del tiempo estipulado.

- Si usted tiene alguna condición médica inestable (física o psicológica).
- Si usted ha sufrido de un reciente incidente médico importante (por ejemplo, infarto de miocardio, insuficiencia cardíaca, accidente cerebro vascular, insuficiencia respiratoria)
- Si usted tiene enfermedad pulmonar obstructiva crónica y / o una condición crónica del corazón.
- Se han sometido a cirugía en las 2 últimas semanas en el cerebro, ojos, oídos, senos, el pecho o el abdomen.
- Si tiene anemia o leucemia.
- Si requieren oxígeno o necesidad de recurrir a su concentrador de oxígeno (POC).
- Si requiere el uso de la batería de equipos médicos durante el vuelo.
- Si usted tiene una enfermedad infecciosa o contagiosa, como la varicela, la tuberculosis, etc
- Si usted necesita un asistente que le ayude con sus necesidades físicas y personales durante el vuelo. Véase "Viaje con un asistente de la sección a continuación.
- Si usted tiene tromboflebitis.
- Si usted ha tenido un incidente a bordo de un vuelo anterior o en el aeropuerto y pueda requerir atención médica.

- Si usted ha provocado una desviación de un vuelo que haya tomado anteriormente.
- Si usted es un menor sin acompañante y posee un problema médico.
- Si usted tiene una discapacidad intelectual (por ejemplo, el síndrome de Down, la enfermedad de Alzheimer). Air Canada ofrece un servicio de menores sin acompañantes para adultos para esta clase de asistencia especial.
- Si usted sufre de epilepsia.
- Si viaja con un niño de 7 años o menos días o un bebé prematuro o un niño con una condición médica.
- Si usted posee un yeso que fue colocado en una parte de su cuerpo hace menos de 72 horas.
- Si usted necesita un asiento adicional por razones médicas (por ejemplo, la discapacidad causada por la obesidad, la pierna no la puede doblar, etc).

**Tenga en cuenta también** que no todos los aviones de Air Canada Jazz tienen una silla de ruedas a bordo que puedan acceder a los baños del avión. Si esta es una consideración importante para usted, póngase en contacto con Air Canada reservas y pregunte por el Escritorio de Asistencia Médica para hacer los arreglos necesarios para su vuelo.

<b>Asientos Adicionales</b>	<p>Después de 9 de enero de 2009, Air Canada, Jazz, y Air Canada les proporciona a los clientes que requieren más asientos por problemas de obesidad o porque posean otra discapacidad, pueden solicitar el servicio de un asiento adicional de forma gratuita.</p> <p><b>Para todos los demás itinerarios</b>, las tarifas para el asiento extra varían según el destino de tarifa aplicable en el momento de la reserva.</p> <p>Los pasajeros que deseen solicitar asientos adicionales a causa de una discapacidad requieren de una aprobación médica para viajar. Por favor, lea y siga el procedimiento para la solicitud de aprobación médica cuidadosamente.</p> <p>Los pasajeros que no son elegibles para un asiento adicional pueden adquirir uno realizando su respectiva reserva a través de Air Canada.</p> <p>Tenga en cuenta que más de un asiento no está disponible en los aviones Haya y en Clase Ejecutiva, y puede ser restringido en las aeronaves CRJ y Embraer.</p> <p>Tómese en cuenta que solo hay una cantidad limitada de asientos para estos casos especiales. Los asientos son asignados manualmente antes del vuelo de Air Canada por el mostrador de Servicios Médicos, con el propósito de acomodar su</p>
---------------------------------	--

	<p>incapacidad.</p> <p>La solicitud de este asiento debe hacerse en la misma reserva en donde se encuentre el pasajero. Duplicar las reservas en relación con el mismo nombre no es permitido, ni son idénticas las reservas realizadas con diferentes nombres o seudónimos.</p>
<b>Selección de Asientos</b>	<p>Para solicitar los asientos favor comunicarse con el número de Reservas de Air Canada:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asientos con descansa-brazos extraíbles</li><li>• Espacio adicional para dar cabida a un animal.</li><li>• Cerca de los lavabos y salidas</li><li>• Con más espacio para las piernas.</li></ul> <p>También puede pre-seleccionar su asiento si estos ya fueron asignados en el momento que realizó su reserva en el caso de que requiera los asientos especiales, póngase en contacto con Air Canada Reservas para realizar los cambios respectivos.</p> <p>Si usted está volando en un vuelo de código compartido (operado por otra compañía), Air Canadá no puede garantizar asientos especiales. Póngase en contacto con la compañía operadora, ya sea directamente, o reservas de Air Canada, que hará todos los esfuerzos razonables para satisfacer sus necesidades especiales con respecto</p>

	a los asientos.
<b>Asientos en Cabina Ejecutiva ó Primera</b>	<p>Los asientos extras no están disponibles en Primera Clase o Ejecutiva. Algunas excepciones pueden aplicarse a los pasajeros que requieren espacio adicional por motivos de discapacidad o por obesidad o a pasajeros que no son autosuficientes. Sin embargo estos asientos no están disponibles para aquellas personas que requieran de un asiento adicional para un cuidador.</p> <p>Pasajeros con deficiencias visuales pueden ser sentados en una Suite Ejecutiva, disponibles solo en Primera Clase, y puede viajar con un animal de servicio, tales como perros, siempre que el animal viaje en los pies del asiento en todo momento. Póngase en contacto con Air Canada Reservas cuando desee realizar un viaje para información completa sobre las precauciones de seguridad.</p>
<b>Viajar con un acompañante</b>	<p>Los pasajeros que no son autosuficientes y que necesitan un cuidador no puede tener cabida en una Suite Ejecutiva</p> <p>Las reservas realizadas a partir del 9 de enero de 2009 para viajar dentro de Canadá con Air Canada, Jazz, y Air Canada con código de vuelos operados por compañías aéreas Nivel 3, un cuidador puede viajar en forma gratuita. Tenga en cuenta que el pasajero debe pagar todos los impuestos.</p>

	<p>Por favor, póngase en contacto con Air Canada en el Escritorio de Asistencia Médica 0800-1004918 para obtener más información y explicar cualquier duda.</p> <p>Para otros viajes dentro de América del Norte, el asistente puede ser capaz de viajar en un billete de precio reducido. Póngase en contacto con Air Canada Reservaciones para más información.</p> <p>Una limitada cantidad de asientos están disponibles para aquellos pasajeros que necesiten viajar con un acompañante. Los asientos son asignados manualmente antes del vuelo de Air Canada. Para acomodar sus necesidades especiales.</p> <p>En el caso de que sea necesario realizar un cambio de asistente antes del viaje, Air Canada se adaptará a este cambio de forma gratuita. Ciertas condiciones pueden aplicarse. Por favor llame a reservas de Air Canada para obtener más información.</p>
<b>Transporte de ayuda</b>	<p>Air Canadá llevará como prioridad de equipaje y sin cargo alguno a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sillas de ruedas.</li><li>• Los bastones, muletas y tirantes.</li><li>• Los dispositivos de comunicación.</li><li>• Prótesis o dispositivos médicos.</li><li>• Transportadores personales Segway.</li></ul> <p>Si posee algún equipo alimentado con batería, por</p>

	<p>favor, asegúrese de avisar a Air Canada Reservas que tipo de baterías utiliza.</p>
<p><b>Etiquetas de identificación para el equipaje</b></p>	<p>Las etiquetas de identificación son ofrecidos a todos nuestros clientes en los mostradores de facturación y le pedimos que las utilicen para identificar su equipaje y todo el equipo, incluidas las sillas de ruedas. Un diseño especial para sillas de ruedas que esté etiquetada alerta a nuestros agentes de servicio de que esta debe ser entregada en la puerta del avión en el momento de embarque y desembarque.</p> <p>Las necesidades especiales o condición de un individuo puede ser identificado por los empleados de servicio al cliente a través de una anotación en la tarjeta de embarque del cliente.</p>
<p><b>Tarjetas de embarque</b></p>	<p>Los pasajeros que requieran oxígeno o necesidad de utilizar sus concentrador de oxígeno (Ver lista de POCs) para viajar en vuelos de Air Canada requieren aprobación médica para viajar. <b>Por favor, lea y siga el procedimiento para la solicitud de aprobación médica cuidadosamente.</b></p>
<p><b>Servicio de Oxígeno</b></p>	<p>En caso de que el pasajero requiera un POCs se debe avisar con 48 horas de anticipación antes de la salida. Air Canada también hará un esfuerzo razonable para dar cabida a las reservas hechas dentro de este marco de tiempo.</p>

	<p>Los equipos oxígeno para los clientes con condiciones respiratorias se encuentran disponibles en un suplemento con 48 horas de anticipación antes de la salida (72 horas para determinados destinos). Póngase en contacto con Air Canada reservas directamente.</p>
<b>Desecho de Jeringas</b>	<p>Los pasajeros que necesitan desechar una jeringa usada, mientras está a bordo del avión, es necesario notificar a un miembro de la tripulación de cabina. Un contenedor de jeringas será puesto a disposición del pasajero para la eliminación segura de la misma. Los bolsillos de los asientos no deben utilizarse para deshacerse de las jeringas usadas.</p>
<b>Informativo de Seguridad</b>	<p>Además de una persona de seguridad proporcionada por un miembro de la tripulación que ayude al pasajero antes de la salida del vuelo, también estarán los asistentes de vuelo, quienes les ofrecerán tarjetas de seguridad para los pasajeros que son ciegos o tienen una discapacidad visual.</p>
<b>Ascensores para pasajeros</b>	<p>El acceso del ascensor para los pasajeros está disponible en algunos aeropuertos, el cual permite movilizar a los clientes a bordo de sillas de ruedas de forma segura.</p>

<b>Dispositivo para sordos - Reservaciones</b>	Si el pasajero posee un dispositivo de Telecomunicaciones para Sordos, en Canadá y los Estados Unidos llame al número gratuito 800-100.4918.
<b>Servicio de animales</b>	Son aquellos que están certificados, capacitados profesionalmente en materia de animales de servicio que ayuden a los clientes con discapacidades que están a bordo, de forma gratuita. Estos pueden estar en la cabina de pasajeros, ubicados en los pies del cliente. Por favor vea el viaje con su mascota para más detalles.
<b>Comidas especiales</b>	Air Canada ofrece platos especiales preparados, los cuales deben ser avisados con 24 horas de antelación. Si así se solicita, los asistentes de vuelo pueden ayudar mediante la apertura de los envases, la identificación y el corte de los alimentos. Para más información consulte nuestro Call Center 0800.100.49.18.
<b>Servicio de camilla</b>	En vista de la limitada demanda de servicios en camilla, Air Canada ya no acepta reservas de camillas. Las solicitudes de este servicio especial serán aprobadas por los operadores de ambulancia aérea.

<p><b>Lavados a bordo</b></p>	<p>La mayoría de los lavados a bordo de las aeronaves cuentan con instalaciones que son accesibles para clientes con discapacidad. Tiradores de las puertas, barras, dispensadores de jabón, grifos y pulsadores de control están diseñados para funcionar solo con un mínimo de esfuerzo. Los lavados en algunos aviones son totalmente accesibles para los pasajeros que utilizan sillas de ruedas a bordo.</p>
<p><b>Silla de ruedas a bordo</b></p>	<p>Los vuelos de Air Canada poseen a bordo una silla de ruedas que se puede utilizar para desplazarse por la cabina, si es necesario. Las sillas de ruedas que necesiten baterías para su funcionamiento no están permitidas en los vuelos de código compartido (vuelos no operado por Air Canada).</p>
<p><b>Perfil personalizado</b></p>	<p>Los viajeros frecuentes que posean una condición médica permanente (por ejemplo, paraplejia) requieren de aprobación médica antes de realizar cualquier viaje. Una vez que se comunique con la asistencia médica de Air Canada en el mostrador el perfil del pasajero estará guardado en el ordenador, por lo que ayuda a eliminar la necesidad de aprobación médica cada vez que vuele.</p>
<p><b>Deficiencias visuales</b></p>	<p>Además de los servicios especiales que se han señalado anteriormente, la tripulación de cabina proporcionará a los clientes con discapacidad</p>

	<p>visual, con especial atención, incluso si están acompañados por un cuidador y / o un animal de servicio. La tripulación estará a cargo de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hacer investigaciones periódicas sobre las necesidades del pasajero y de asistirlos.</li><li>• Ayudar a desembalar los alimentos y bebidas y describir su ubicación en la bandeja.</li><li>• Cada vez que el pasajero desee ir al lavado el tripulante lo guiará hacia el y nuevamente a su asiento.</li></ul>
--	--