

ACHTUNG! Hinweis zum Flughafen-Transfer auf Teneriffa bei Ankunft

Sehr geehrte Kunden! Aufgrund der geltenden Verordnung der Europäischen Union ist der Ablauf am Flughafen für mobilitätseingeschränkte Passagiere folgendermaßen geregelt: Der Flughafen stellt Betreuungspersonal zur Verfügung, welches Ihnen im Bedarfsfall mit dem Gepäck hilft und Sie bis zum Treffpunkt außerhalb der Gepäckhalle begleitet. Sie treffen uns erst im Ankunftsbereich des Flughafens, außerhalb der Gepäckhalle. Passagiere, welche keine Hilfe benötigen, begeben sich bitte selbständig dorthin. Wir von OroBus sind natürlich sehr bemüht, Sie sobald wie möglich nach Verlassen der Gepäckausgabe zu übernehmen. Sollte dies nicht klappen und der Betreuer bringt Sie woanders hin als zum Treffpunkt „OroBus-Flughafenbüro“, dann bestehen Sie bitte darauf, dass Sie zu uns gebracht werden. **Dies ist ihr Recht und gesetzlich Geregelt**, Sie müssen von dem Betreuungspersonal dort hingebacht werden, wo Sie wollen, unabhängig davon, was das Betreuungspersonal glaubt tun zu müssen.

Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang unbedingt folgende Hinweise:

1. Der Betreuer wird Ihnen ein Formular vorlegen, welches Sie unterschreiben sollen. **Tun Sie dies bitte NIEMALS, bevor Sie an den OroBus-Mitarbeiter übergeben wurden!** Denn Sie bestätigen mit Ihrer Unterschrift, dass der Betreuer seine Leistung ordnungsgemäß erbracht hat. Leider kommt es häufiger vor, dass der Betreuer nach Erhalt der Unterschrift, den Fluggast zurückgelassen hat. Etliche Betreuer verstehen die Unterschrift scheinbar als Beendigung der erforderlichen Hilfestellung.
2. Wenn Sie eine **Gepäck-Reklamation** machen möchten, wenden Sie sich bitte noch in der Gepäckhalle an das Betreuungspersonal des Flughafens. Sobald Sie die Gepäckhalle verlassen haben, ist eine direkte Reklamation nicht mehr möglich.
3. Um so bald wie möglich eine Verbesserung zu erreichen, teilen wir bei der Übergabe an Sie ein **Bewertungsformular** aus, in dem Sie schriftlich festhalten können, welche Probleme bei der Betreuung des Flughafenpersonals aufgetreten sind.

Wir sind mit der Flughafenleitung und dem Betreuungsdienst ständig im Gespräch, um eine geregelte Abwicklung zu ermöglichen.

Wir wünschen Ihnen einen guten Flug und freuen uns auf Ihren Besuch

Ihr Orobus-Team