

Regeling IPB-
reisfaciliteiten
voor KLM'ers



KLM Staff Travel

AMS/HB

december 2021

Inhoudsopgave

1 Begrips- omschrijvingen	5
2 IPB-reisfaciliteiten	10
2.1 Algemeen	10
2.1.1 Kenmerk IPB-vervoer	10
2.1.2 Geldigheid IPB-reisfaciliteiten	10
2.1.3 Wie komt in aanmerking voor welke faciliteiten?	11
2.1.4 Arbeidsongeschiktheid en IPB	12
2.1.5 Uitdiensttreding	12
2.1.6 Aansprakelijkheid.....	12
2.1.7 Aanvullende voorwaarden	13
2.2 IPB-systematiek	14
2.2.1 IPB-tarieven	14
2.2.2 Categorie A/B-indeling	15
2.2.3 Pensionering	16
2.2.4 PSN-opbouw.....	16
2.2.5 Afwijkend PSN	17
2.2.6 Verlaagd PSN	17
2.2.7 Toewijzing passagiersstoelen in de cabine	18
2.2.8 Toewijzing crew seats.....	19
2.2.9 Alleenreizende kinderen	19
2.2.10 Geldigheidsduur tickets	19
2.2.11 Gebruiksvolgorde reiscoupons.....	20
2.2.12 IPB-vervoer op andere luchtvaartmaatschappijen	20
2.3 IPB-tickets	20
2.3.1 Tickets aanvragen, betalen en ontvangen	20
2.3.2 Restitutie	21
2.4 De IPB-reis	22
2.4.1 Listen	22
2.4.2 Check-in	22
2.4.3 Lounge	22
2.4.4 Bagage	22
3 Companion travel	24
3.1 Voor wie?	24
3.2 Regels en voorwaarden	24
3.2.1 Samenreisverplichting	24

3.2.2 Reisklasse	25
3.2.3 PSN.....	25
3.2.4 Companion teller.....	25
3.2.5 Route van de reis.....	25
3.2.6 Combinatie van reisaanvragen.....	26
3.2.7 Aansprakelijkheid.....	26
3.3 Companiontickets.....	26
3.3.1 Tickets aanvragen, betalen en ontvangen	26
3.3.2 Restitutie	26
4 Geboekt tegen IPB-tarief: 'IPB Geboekt'	27
4.1 Voor wie?	27
4.1.1 Tickets aanvragen, betalen en ontvangen	27
4.2 Regels en voorwaarden	27
4.2.1 Tarief	27
4.2.2 Beschikbaarheid.....	27
4.2.3 Combinatie van reisaanvragen.....	28
4.2.4 Overige voorwaarden	28
4.2.5 Annuleren en restitutie	29
5 Geboekte plaats met 25% korting: 'Geboekt 25%'	31
5.1 Voor wie?	31
5.2 Regels en voorwaarden	31
5.2.1 Tarief	31
5.2.2 Reisvoorwaarden	31
5.2.3 Gebruik voor niet-gezinsleden	31
5.2.4 Gecombineerde reisaanvraag.....	31
5.2.5 Overige voorwaarden	32
5.2.6 Customer First Policy en resetten teller.....	32
5.3 Tickets voor een Geboekte plaats met 25% korting	32
5.3.1 Tickets aanvragen, betalen en ontvangen	32
5.3.2 Annuleren en restitutie	32
6 Emergency tickets	33
6.1 Voor wie?	33
6.2 Regels en voorwaarden	33
6.3 Tickets aanvragen, betalen en ontvangen	34
6.3.1 Tickets aanvragen.....	34
6.3.2 Tickets betalen en ontvangen	34
6.4 Controle na uitgifte Emergency tickets.....	34
7 IPB-vrachting	35

7.1 Voor wie?	35
7.2 Regels en voorwaarden	35
7.2.1 Toegestane vrachtzendingen	35
7.2.2 Aard van de goederen	35
7.2.3 Tarieven	36
7.3 Het transport.....	37
7.3.1 Aanvragen transport.....	37
7.3.2 Aanlevering vrachtzending	37
7.3.3 Afleveren en ophalen vrachtzending	38
7.4 Contactgegevens en aanleverlocatie IPB-vracht Nederland	39
8 Gedragsregels	40
8.1 Algemeen	40
8.2 Kleding	40
8.3 Inchecken	40
8.4 Bij de gate en aan boord	41
9 Klachten- en handhavings regeling	42
9.1 Algemeen	42
9.2 Inhoud van de klacht.....	42
9.3 Wijze van indienen van een klacht	43
9.4 Afhandelingsprocedure IPB-klachten	43
10 Sanctiebeleid.....	44
10.1 Algemeen	44
10.2 Overzicht overtredingen en sancties	45
10.3 Ontzeggen reisfaciliteiten.....	45



Begrips- omschrijvingen

In deze regeling wordt een aantal begrippen gehanteerd. In dit hoofdstuk vind je een omschrijving van deze begrippen in alfabetische volgorde.

Baby

Kind tot 2 jaar. Zodra een kind 2 jaar wordt, dan dient, ongeacht de maatschappij en de af te leggen route, een ticket voor een kind te worden aangeschaft.

Check-in

Het online of op het vliegveld definitief aanmelden van een IPB'er in het KLM-passagesysteem om een instapkaart te krijgen. Indien een IPB'er door omstandigheden niet mee kan gaan op de geplande reis, dan dient de check-in ongedaan te worden gemaakt. Het is toegestaan om op maximaal één KLM-vlucht ingecheckt te zijn.

Companion

- Een niet-gezinslid
- Kinderen vanaf 24 jaar

Datum in dienst

De dag waarop de medewerker in KLM-dienst is getreden, of de datum die KLM en medewerker als indiensttredingsdatum bij herindiensttreding zijn overeengekomen.

Denied Boarding Compensation

Betreft een vergoeding aan commerciële passagiers die uitgekeerd wordt wanneer zij niet op de geplande vlucht vervoerd kunnen worden. KLM'ers die gebruikmaken van alle IPB faciliteiten beschreven in deze regeling komen niet voor deze vergoeding in aanmerking.

Dienstjaren

Dienstjaren worden berekend vanaf de datum van de laatste indiensttreding of vanaf de 'datum in dienst' indien hierover tussen KLM en de medewerker afwijkende afspraken zijn gemaakt. Perioden van volledige non-activiteit worden niet meegerekend bij de bepaling van het aantal dienstjaren, ongeacht de reden van non-activiteit.

Full retirement-status

Deze status is noodzakelijk voor toekenning van IPB-faciliteiten voor gepensioneerden.

De full retirement-status is van toepassing:

1. in geval van ouderdomspensioen direct aansluitend aan het actieve dienstverband met KLM (in geval van uitgesteld (premievrij) pensioen is er geen sprake van de full retirement-status);
2. als er sprake is van vervroegde pensionering én wanneer de actieve dienstperiode ten minste 3 keer zo lang is als de periode van pensionering tot de pensioendatum. De levensloopverlofperiode direct voorafgaand aan de pensioendatum wordt in dit kader meegeteld als periode van pensionering tot aan de pensioendatum;
3. als er sprake is van een arbeidsongeschiktheidspensioen als gevolg van volledige arbeidsongeschiktheid. Vanaf het 3de ziektejaar wordt dan de full retirement-status toegekend, maar alleen als de aaneengesloten dienstperiode vanaf de datum van indiensttreding tot en met het 2de ziektejaar 2 keer zo lang is als de periode van aanvang van het 3de ziektejaar tot de pensioendatum. Bovendien moeten tot en met het 2de ziektejaar 20 aaneengesloten dienstjaren (vliegend personeel: 15 dienstjaren als vlieger of als cabinemedewerker) zijn volgemaakt. Indien het recht op invaliditeitspensioen niet tot uitkering komt, omdat de WAO/WIA-uitkering hoger is dan het arbeidsongeschiktheidspensioen, blijft de full retirement-status behouden.

De bepaling van het aantal dienstjaren wordt elders in dit hoofdstuk omschreven. Als niet aan een van de voorwaarden wordt voldaan, is er geen sprake van de full retirement-status en vervallen alle IPB-faciliteiten.

Gepensioneerde

Oud-medewerkers van KLM met de full retirement-status.

Gezinsleden

Partner en kinderen van KLM'er. KLM'er, partner en kinderen worden elders in dit hoofdstuk omschreven.

Geboekt 25%

Dit is een geboekte plaats met 25% korting

IPB Geboekt

Dit is een geboekte plaats tegen IPB tarief

IPB

Indien Plaats Beschikbaar.

IPB-faciliteiten

Alle in dit document genoemde reisfaciliteiten.

IPB-vervoer

Het vervoer van personen of goederen op basis van IPB.

Kinderen

1. Eigen (adoptie)kinderen van KLM'ers tot en met 23 jaar.
2. Door KLM erkende stief- en pleegkinderen tot en met 23 jaar voor zover deze kinderen op het gezamenlijke adres van de KLM'er en partner ingeschreven

staan en door de KLM'er/gepensioneerde als eigen kinderen worden verzorgd, gefinancierd en opgevoed (zie ook erkenning van een kind op MyKLM).

- Zodra een kind 24 jaar wordt, dan dient, ongeacht de maatschappij en de af te leggen route, een commercieel of (op KLM-vluchten) companionticket voor het kind te worden aangeschaft.
- Een kind jonger dan 2 jaar wordt beschouwd als baby.
- De KLM'er is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor een juiste registratie van de persoonsgegevens van de kinderen en het doorgeven van wijzigingen in de verantwoordelijkheid van onderhoud van stief- en pleegkinderen.

KLM'er

Een actieve KLM'er met een Nederlandse arbeidsovereenkomst met KLM NV of KLC voor onbepaalde- of bepaalde tijd. Een bij een 3de (bijvoorbeeld dochterbedrijf van KLM) gedetacheerde medewerker valt ook in deze categorie, mits met de medewerker overeengekomen is dat tijdens de detachering de IPB-faciliteiten behouden blijven.

KLM-/KLC-lijndienst

Lijndienst met KLM-/KLC-vluchtnummer, uitgevoerd door KLM of KLM Cityhopper.

KLM Staff Travel

De afdeling KLM Staff Travel bij Cygnific.

Listen

Registratie van de namen van IPB-passagiers op de stand-by passagierslijst van een vlucht van KLM, KLC of een andere maatschappij. Niet listen kan leiden tot niet geaccepteerd worden op een vlucht.

Lounge

KLM Crown Lounges of lounges van derden die door KLM Business Classpassagiers en frequent flyers op Schiphol en buitenstations gebruikt kunnen worden.

Non-activiteit

Bij volledige non-activiteit is er geen sprake van een actief dienstverband en zijn de IPB-faciliteiten na één jaar non-activiteit niet van toepassing. Non-activiteit in combinatie met levensloopverlof direct voorafgaand aan de pensioendatum, wordt gezien als vervroegde pensionering. Voor deze groep geldt de IPB-faciliteit voor gepensioneerden indien van toepassing (zie Full retirement-status).

Open-jaw

In een open-jaw ticket is de bestemming van de uitvlucht anders dan het vertrekpunt van de terugvlucht. Bijvoorbeeld: Amsterdam-Los Angeles/San Francisco-Amsterdam.

Partner

1. Wettige echtgenote of echtgenoot in de zin van de Nederlandse wet.

2. Geregistreerde partner in de zin van de Nederlandse wet.
3. Ongehuwd samenwonenden met een door de Nederlandse staat erkend samenlevingscontract en die voldoen aan de overige door KLM gestelde eisen voor erkenning van het samenlevingsverband zoals een bewijs van samenwonen (zie [MyKLM](#)).

Als een KLM'er na pensionering trouwt, een partner registreert of ongehuwd gaat samenwonen met een officieel samenlevingscontract, dan kan de betreffende echtgenote/echtgenoot of partner van de KLM'er gebruikmaken van de IPB-faciliteiten. De IPB-faciliteiten worden niet toegekend aan kinderen van de echtgenote/echtgenoot of partner van de gepensioneerde.

Voor een partner zijn de IPB-faciliteiten pas van toepassing als registratie als partner op grond van aangeleverde wettelijke bewijsstukken zijn verwerkt in de KLM-systemen. De KLM'er is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor een juiste registratie van persoonsgegevens van de (status van de) partner. Dit geldt ook in geval van (echt)scheiding, omdat aan gescheiden partners geen IPB-faciliteiten meer worden toegekend.

Pensioendatum

Pensioendatum is de datum waarop volgens het pensioenreglement KLM Grond (pensioendatum), KLM Cabine (normpensioendatum), KLC Cabine (normpensioendatum) en KLM Vliegtuigen (pensioenrichtdatum) het pensioen ingaat. Bij overgang van actieve dienst naar pensionering verandert het PSN en soms ook de categorie. Tickets gekocht tijdens het actieve dienstverband moeten gebruikt zijn voor de laatste dag van het actieve dienstverband. Niet gebruikte tickets kunnen wel gerestitueerd worden. Dit geldt voor alle producten binnen de Regeling Reisfaciliteiten.

PSN

Priority Serial Number (volgnummer). Dit nummer is alleen van toepassing op KLM/KLC vluchten die door een KLM/KLC-toestel worden uitgevoerd.

Sancties

Bij overtreding van de IPB-reisfaciliteiten gelden sancties. Deze staan beschreven in hoofdstuk 10. Er is eveneens een klachtenregeling van toepassing. Die staat beschreven in hoofdstuk 9 van deze regeling.

Stranding

Het vliegtuig is wel in beweging gekomen, maar is niet vertrokken.

Travelshop

KLM-intranetsite waarop alle IPB-informatie vermeldt staat en waar IPB-tickets kunnen worden aangevraagd en betaald en ter restitutie kunnen worden ingediend.

Weduwen/weduwnaars

Niet-hertrouwde weduwen/weduwnaars van medewerkers of gepensioneerden voor zover zij ten laste van een KLM-pensioenfonds nabestaandenpensioen genieten. Als de weduwe of weduwnaar van de (gepensioneerde) KLM'er een

nieuwe partner krijgt, vervallen de IPB-faciliteiten. Als de weduwe/weduwnaar geen nabestaandenpensioen van een KLM-pensioenfonds ontvangt, worden geen IPB-faciliteiten toegekend, tenzij de weduwe/weduwnaar geen nabestaandenpensioen ontvangt omdat dit recht op de pensioeningangsdatum van de KLM'er is uitgeruild voor een hoger ouderdompensioen (uitruil 100% ouderdompensioen: 0% nabestaandenpensioen).

Wezen

Kinderen tot en met 23 jaar van overleden KLM'ers voor zover zij ten laste van een KLM-pensioenfonds wezenpensioen ontvangen. De gezinsleden van wezen kunnen geen gebruik maken van de IPB-reisfaciliteiten.

2

IPB-reisfaciliteiten

De IPB-reisfaciliteiten voor KLM'ers zijn een gunst waarvoor regels gelden. In dit hoofdstuk vind je de regels, zoals deze gelden voor KLM'ers. Overtreding van de regels leidt doorgaans tot sancties.

2.1 Algemeen

De IPB-reisfaciliteiten kunnen te allen tijde door de EVP HR & Industrial Relations KLM worden gewijzigd of ingetrokken. KLM bepaalt de interpretatie van de regels en kan te allen tijde een KLM'er de faciliteiten ontzeggen.

Principiële aangelegenheden worden voorgelegd aan de EVP HR & Industrial Relations, die tevens als enige mag afwijken van de IPB-reisfaciliteiten.

2.1.1 Kenmerk IPB-vervoer

IPB-vervoer is altijd een gunst van strikt persoonlijke aard die niet kan worden overgedragen. Aan deze regeling kan geen enkel recht op IPB-vervoer worden ontleend, ook al zijn er al vervoersdocumenten verstrekt en de regels met betrekking tot acceptatie niet correct toegepast. De in deze regeling omschreven gunsten mogen niet worden benut voor commerciële of zakelijke doeleinden, of ten behoeve van een andere werkgever of ander bedrijf en ook niet voor emigratie of immigratie.

2.1.2 Geldigheid IPB-reisfaciliteiten

De IPB-reisfaciliteiten gelden overal ter wereld met inachtneming van wat bij wetten, verdragen, (IATA-)voorschriften, overeenkomsten is toegestaan of voorgeschreven. Op de ingangsdatum van deze regeling vervallen alle eerdere reisfaciliteiten.

2.1.3 Wie komt in aanmerking voor welke faciliteiten?

De IPB-reisfaciliteiten gelden na 6 maanden diensttijd voor de doelgroepen in onderstaand schema, en hun gezinsleden.

Medewerkgroep	Reisfaciliteiten tegen IPB-tarief
Actieve KLM'ers tot 6 maanden diensttijd	<ul style="list-style-type: none"> • Geen IPB-reisfaciliteiten
Actieve KLM'ers na 6 maanden diensttijd tot één jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Uitsluitend op KLM-/KLC-lijndiensten • Companion Travel • Geboekt 25% • Emergency-tickets
Actieve KLM'ers met een diensttijd van meer dan één jaar KLM'ers die maximaal 12 maanden non-actief zijn	<ul style="list-style-type: none"> • KLM-/KLC-lijndiensten en andere maatschappijen waarmee KLM een interline-overeenkomst heeft • Verlaagd PSN indien KLM'er meer dan 5 jaar aaneengesloten dienstjaren in actieve dienst heeft voltooid • Companion travel • IPB Geboekt, voor zover 15 aaneengesloten dienstjaren in actieve dienst zijn voltooid • Geboekt 25% • Emergency-tickets
Gepensioneerden met full retirement-status	<ul style="list-style-type: none"> • KLM-/KLC-lijndiensten en andere maatschappijen waarmee KLM een interline-overeenkomst heeft • Verlaagd PSN indien KLM'er meer dan 5 jaar aaneengesloten dienstjaren in actieve dienst heeft voltooid • Companion travel • IPB Geboekt, voor zover 15 aaneengesloten dienstjaren in actieve dienst zijn voltooid • Geboekt 25%
Weduwen, weduwnaars en wezen	Uitsluitend op KLM-/ KLC-lijndiensten

Vakantiewerkers, uitzendkrachten, vrijwilligers, stagiairs, leraren, adviseurs, en anderen met wie een overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten, een overeenkomst van opdracht, of een ander bijzonder contract is aangegaan, komen niet in aanmerking, evenmin als personeel van derden.

In geval van een schorsing hangende een onderzoek of disciplinaire schorsing mag geen gebruik worden gemaakt van de IPB-faciliteiten. Dit geldt ook tijdens een bezwaarprocedure met betrekking tot intrekking van Verklaring van geen Bezwaar.

Actieve KLM'ers, partners, kinderen van KLM'ers en gepensioneerden die een reis willen maken met een zakelijk doel ten behoeve van een andere werkgever, komen niet in aanmerking voor de KLM IPB-reisfaciliteit.

2.1.4 Arbeidsongeschiktheid en IPB

Tijdens volledige arbeidsongeschiktheid gedurende het eerste en 2de ziektejaar blijven de faciliteiten conform de IPB-reisfaciliteiten als actieve KLM'er behouden, tenzij de arbeidsovereenkomst eerder is beëindigd. Na 2 jaar ziekte vervallen de IPB-reisfaciliteiten.

Indien na 2 jaar ziekte aansluitend een invaliditeitspensioen wordt genoten én als aan de in begripsomschrijvingen weergegeven voorwaarden van de full retirement-status wordt voldaan, worden de reisfaciliteiten als gepensioneerde toegekend.

2.1.5 Uitdiensttreding

Na beëindiging van het dienstverband met KLM anders dan door pensionering of volledige invaliditeit met full retirement-status, worden geen reisfaciliteiten meer verleend. In geval van uitdiensttreding zijn alle IPB-tickets (ook Geboekt 25%) geldig tot de laatste dag van het dienstverband.

Niet-gebruikte tickets moeten voor de laatste dag van het dienstverband ter restitutie (zie 2.3.2) worden aangeboden. Dit geldt voor alle producten binnen de Regeling Reisfaciliteiten. Het is niet toegestaan om na het einde van het dienstverband te reizen met IPB-tickets die hadden moeten worden ingeleverd. KLM heeft het recht om IPB-tickets, die ten onrechte niet zijn ingeleverd, in te trekken. In dat geval bestaat er géén recht op restitutie.

2.1.6 Aansprakelijkheid

1. KLM is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen, van welke aard ook, van het wel of niet doorgaan van het aangevraagde IPB-vervoer, ongeacht of de bepalingen van de IPB-regeling correct zijn toegepast.
2. De aanvrager van IPB-vervoer is aansprakelijk voor alle gevolgen, kosten, boetes en schades na de aanvraag en ook voor de naleving van de voorschriften. Deze aansprakelijkheid draagt de aanvrager ook voor mensen die meereizen.
Bedoelde kosten, boetes en schades kunnen te allen tijde door KLM op de aanvrager worden verhaald, waarbij hem een gespecificeerde opgave zal worden verstrekt. Door gebruik te maken van de IPB-regeling machtigt de aanvrager KLM om de eventuele financiële schade of kosten voor KLM op zijn salaris of pensioen in te houden.
3. De KLM'er is verantwoordelijk voor alle bijkomende kosten, zoals hotel, luchthavenbelastingen, maaltijden, kleding, communicatie, volbetaalde tickets, grondvervoer (o.a. trein, taxi), ongeldige identiteitsdocumenten, detentie en uitwijzing, ten gevolge van het niet geaccepteerd kunnen worden op de gewenste vlucht.

4. Bij IPB Geboekt en Geboekt 25% wordt aanbevolen om vooraf zelf een annuleringsverzekering te regelen. KLM geeft bij het annuleren van deze tickets namelijk geen geld terug.

2.1.7 Aanvullende voorwaarden

1. IPB-vervoer vindt slechts plaats voor zover in het betreffende vliegtuig plaats beschikbaar is gesteld en met inachtneming van de voorwaarden/beperkingen die door KLM danwel de betrokken luchtvaartmaatschappij zijn of worden gesteld.
2. KLM of een andere luchtvaartmaatschappij kan bepalen dat IPB-vervoer op bepaalde trajecten gedurende bepaalde periodes of op bepaalde dagen wordt beperkt of uitgesloten.
3. IPB'ers dienen in het bezit te zijn van de benodigde, geldige reisdocumenten (zoals correcte IPB-tickets, paspoort/identiteitskaart, visum, inentingscertificaat en indien mogelijk KLM-legitimatiekaart). Voor IPB'ers geldt dit niet alleen voor het station van bestemming, maar ook voor alle tussenstations. De reisdocumenten dienen op verzoek te worden getoond aan met controle belaste functionarissen. Als de reisdocumenten niet aan de voorwaarden voldoen, kan vervoer worden geweigerd.
4. Bij het gebruik van alle IPB-faciliteiten, inclusief IPB Geboekt en Geboekt 25%, mag niet worden deelgenomen aan frequent flyer programma's (zoals Flying Blue). Dit geldt voor zowel het sparen van Miles en Experience Points (XP), het gebruik van SkyPriority, als het gebruik van specifieke voordelen die verband houden met je niveau binnen een loyaliteitsprogramma's (zoals korting op stoelen, lounge toegang of extra baggage vrijstelling). Let daarom op dat je geen koppeling maakt tussen je IPB boeking en het loyaliteitsprogramma. Gebruik je toch een loyaliteitsprogramma in combinatie met IPB faciliteiten, dan kan dit gevolg hebben voor je IPB faciliteiten zoals benoemd in Hoofdstuk 10.
5. Het is niet toegestaan om als IPB'er bij KLM-vestigingen hotelaccommodatie of vervoer op andere maatschappijen te regelen.
6. Eventuele gevolgen van het gebruik van IPB-vervoer ontheft de KLM'er in geen enkel opzicht van de verplichting op het daarvoor vastgestelde tijdstip zijn werkzaamheden te hervatten. Een en ander betekent onder meer dat de medewerker in staat dient te zijn om een vervangend commercieel ticket te kunnen kopen.
7. Bij de verzorging aan boord wordt geen onderscheid gemaakt tussen IPB'ers en andere passagiers in dezelfde reisklasse, tenzij de bevoorrading of tijdgebrek dit onmogelijk maakt. Voor IPB'ers die op een cabin- of cockpit crew (rest) seat geaccepteerd worden, wordt geen catering bevoorrad.
8. De IPB'er moet zich aan handbagage verzoeken van KLM vertegenwoordiger houden en bij de vraag om zijn gezelschap op te splitsen meteen besluiten. Dit voorkomt vertragingen.

9. In geval van stranding en alleen nadat het vliegtuig in beweging is gekomen, gelden voor IPB'ers de volgende faciliteiten. (Dit geldt niet als de stranding het gevolg is van plaatsgebrek of bij vertrek is gewaarschuwd voor de kans op stranding):

- Care & assistance inclusief eventuele hotelovernachting voor maximaal de eerste 24 uur of tot de volgende commerciële KLM vlucht (op stations waar KLM zelf geen dagelijkse verbinding heeft);
- De IPB'er kan zichzelf (via Travelshop) listen voor de volgende commerciële KLM vlucht op basis van het originele PSN (met andere woorden: de gestrande IPB'er krijgt geen hogere PSN prioriteit);
- Als de IPB'er niet geaccepteerd wordt op de volgende commerciële KLM vlucht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op care & assistance;
- Voor geboekte IPB passagiers (IPB Geboekt of Geboekt 25%) gelden dezelfde voorwaarden als voor commercieel geboekte passagiers, met uitzondering van EU compensatie;
- KLM vraagt van alle IPB'ers discretie en flexibiliteit. Voor KLM afhandelingspersoneel heeft de afhandeling van commerciële passagiers prioriteit;

10. IPB'ers hebben geen recht op (schade)vergoedingen als gevolg van vertragingen, annuleringen of uitwijken van vluchten. Voor dergelijke kosten, zoals hotel, autohuur, excursies, of andere gemaakte reiskosten wordt aanbevolen een annuleringsverzekering vooraf te regelen. Er wordt geen Denied Boarding Compensation uitgekeerd aan IPB'ers. IPB'ers mogen geen (EMD) vouchers aannemen die door KLM worden aangeboden.

Voor IPB-Geboekt en Geboekt 25 % gelden de commerciële voorwaarden, in geval van vertraging, annulering of uitwijken van vluchten. Let op: dit geldt niet voor Denied Boarding Compensation, EMD en EU compensatie.

11. KLM'ers of hun gezinsleden/companions dienen richting Customer Care altijd bekend te maken dat het IPB-product betreft.

2.2 IPB-systematiek

2.2.1 IPB-tarieven

De IPB-tarieven zijn gebaseerd op het zogenaamde ZED-tarief (Zonal Employee Discount), een tarief waarvan de hoogte afhankelijk is van de gevlogen afstand (zone) en dat gebruikt wordt door alle maatschappijen waarmee KLM een IPB-overeenkomst heeft afgesloten. De geldende ZED-tarieven worden vastgesteld in Amerikaanse dollars en worden jaarlijks aangepast. De tarieven zijn te vinden op Travelshop.

Bij het maken van een IPB-ticket wordt het tarief in dollars omgerekend naar Euro's op basis van de dagkoers in het KLM-reserveringssysteem. Kinderen van 2 tot en met 11 jaar betalen 67% van dit ZED-tarief, baby's (tot 2 jaar) 0%. Naast het ZED-tarief worden op alle tickets, op sommige bestemmingen ook voor baby's, luchthavenbelasting en andere toeslagen en heffingen in rekening gebracht.

Wanneer een kind 11 jaar is tijdens de uitreis (67% van ZM-tarief) en tijdens de reis 12 jaar wordt, dan dient vanaf het bereiken van de 12-jarige leeftijd een ticket te worden aangeschaft voor het volledige (100%) ZM-tarief. Omdat het tickettarief voor het kind wijzigt betekent dit dat tweemaal een enkele reis ticket moet worden geboekt.

Wanneer een kind 23 jaar is, dient de terugreis compleet te zijn voordat het kind 24 jaar wordt. Als het kind tijdens de reis 24 jaar wordt, dient een volbetaald ticket gekocht te worden. Dit geldt niet bij een Geboekt 25% ticket.

Daarnaast geldt een coupon fee. De hoogte van deze coupon fee kan per periode verschillen.

2.2.2 Categorie A/B-indeling

Medewerkers van KLM zijn ingedeeld in twee categorieën:

- Categorie A (C/M-prioriteit)
IPB'ers ingedeeld in categorie A krijgen in eerste instantie plaatsen toegewezen in de C-class.
Als er geen plaatsen in de C-class beschikbaar zijn, krijgen zij plaatsen in de M-class.
- Categorie B (M/C-prioriteit)
IPB'ers ingedeeld in categorie B krijgen in eerste instantie plaatsen toegewezen in de M-class. Als er geen plaatsen in de M-class beschikbaar zijn, krijgen zij plaatsen in de C-class.

De categorie van de KLM'er geldt ook voor gezinsleden en companions.

Alleenreizende kinderen, ongeacht hun leeftijd, reizen altijd in de M-class.

Tot categorie A (C/M-prioriteit) behoren:

1. KLM'ers ingedeeld in functiegroep MSG 4 of hoger en door de EVP HR & Industrial Relations KLM daarmee gelijkgestelde of gelijk te stellen KLM'ers, namelijk:
 - a) Vliegers die ten minste 8 jaar als zodanig in dienst van KLM zijn, of die 'regulier' een functiebestanddeel van ten minste 1500 ontvangen;
 - b) Pursers en senior pursers die 15 dienstjaren (als cabinemedewerker) bij KLM hebben voltooid;
 - c) Hoofden van vestigingen buiten Nederland;
 - d) Lokaal personeel in het buitenland, zoals aangewezen door het hoofd van de betreffende vestiging in overleg met de EVP HR & Industrial Relations.

Voor vliegers en (senior) pursers die overgaan naar de grondorganisatie geldt de categorie en PSN indeling, zoals bepaald in de grond-indeling.

2. Gepensioneerden die, toen zij werkzaam waren bij KLM, tot de onder 1 genoemde KLM'ers behoorden.
3. KLM'ers in actieve dienst die 20 dienstjaren hebben voltooid. Voor de bepaling van het aantal dienstjaren, zie hoofdstuk begripsomschrijvingen.

Overgangsdatum

Vanaf de datum dat een KLM'er overgaat naar categorie A, heeft hij recht op de C/M prioriteit.

Voorbeeld:

Een KLM'er promoveert op 12 november naar MSG 4 of maakt op die datum de 20 aaneengesloten dienstjaren vol (zie definitie dienstjaren). Vanaf dat moment krijgt de KLM'er categorie A (C/M prioriteit).

Wijziging van categorie

Gepensioneerden, weduwen/weduwnaars en wezen behouden de categorie die tijdens het actieve dienstverband laatstelijk was toegekend. Uitzondering hierop zijn de gepensioneerden die de categorie A-status hebben gekregen op basis van 20 aaneengesloten dienstjaren in actieve dienst.

Bij:

- pensionering van een KLM'er met meer dan 20 dienstjaren wordt de categorie B aan de KLM'er en zijn gezinsleden toegekend;
- overlijden van een actieve KLM'er binnen deze medewerkersgroep wordt aan de nabestaanden van de KLM'er eveneens categorie B toegekend.

2.2.3 Pensionering

Bij overgang van actieve dienst naar pensionering verandert het PSN en soms ook de categorie. Tickets gekocht tijdens het actieve dienstverband moeten gebruikt zijn voor de laatste dag van het actieve dienstverband. Niet gebruikte tickets kunnen wel gerestitueerd worden. Dit geldt voor alle producten binnen de IPB-regeling.

2.2.4 PSN-opbouw

1. Voor plaatstoewijzing op KLM-lijndiensten wordt gebruikgemaakt van een aan iedere KLM'er toegekend PSN-nummer, dat uit 4 cijfers bestaat.
2. Het PSN wordt bepaald door de datum van indiensttreding en de categorie waartoe men behoort.

Voor medewerkers in:

- Categorie A (op basis van functieniveau):
PSN = jaar in dienst + 100
- Categorie A (op basis van 20 dienstjaren):
PSN = jaar in dienst + 115
- Categorie B:
PSN = jaar in dienst + 115

In de onderstaande tabel wordt een aantal voorbeelden getoond (aan tussenliggende jaren worden overeenkomstige nummers toegekend):

Jaar indiensttreding	Categorie A (op basis van functieniveau)	Categorie A (op basis van 20 dienstjaren) en Categorie B
	PSN	
1975	2075	2090
1980	2080	2095
2000	2100	2115
2010	2110	2125
2015	2115	2130

De in de tabel getoonde voorbeelden zijn van toepassing op een KLM'er in actieve dienst.

2.2.5 Afwijkend PSN

Voor de volgende doelgroepen geldt een afwijkend PSN:

- Gepensioneerden, weduwen, weduwnaars en wezen:
PSN (als actief KLM'er) + 20
- KLM'er én meereizende companions:
PSN van de aanvragende KLM'er + 250

In de volgende tabel wordt een aantal PSN-voorbeelden getoond voor iemand die in 1980 in dienst is gekomen

Jaar indiensttreding: 1980	Categorie A (op basis van functie)	Categorie A (op basis van 20 dienstjaren)	Categorie B
Actief	2080 (C/M)	2095 (C/M)	NVT
Actief (companion)	2330 (C/M)	2345 (C/M)	NVT
Gepensioneerd, weduwe, weduwnaar en wezen	2100 (C/M)	NVT (Categorie B van toepassing)	2115 (M/C)
Gepensioneerd* (companion)	2350 (C/M)	NVT (Categorie B van toepassing)	2365 (M/C)

* Weduwen, weduwnaars en wezen mogen geen gebruikmaken van de companion-reisfaciliteit.

2.2.6 Verlaagd PSN

Het verlaagd PSN:

1. Wordt toegekend zodra een KLM'er meer dan 5 aaneengesloten dienstjaren in actieve dienst is (zie definitie dienstjaren)
2. Wordt bepaald door het reguliere PSN te verminderen met 1000;
3. Kan één keer per kalenderjaar worden aangevraagd voor één retourreis of 2 keer per jaar voor een enkele reis;
4. Geldt voor actieve KLM'ers, gepensioneerden en hun gezinsleden;
5. Geldt niet voor alleenreizende kinderen, weduwen, weduwnaars, wezen en KLM'ers reizend met companions.
6. moet minimaal 90 minuten voor vertrek van de vlucht worden ingezet. Dit geldt ook voor listing, in verband met eventuele verstoringen bij het acceptatieproces.

Indien het ticket niet binnen 72 uur na aanvraag is betaald, wordt de teller voor het verlaagd PSN niet teruggezet. Wel geldt de zogeheten Customer First policy. Als binnen 24 uur na de aanvraag contact wordt opgenomen met Staff Travel, mag de teller voor verlaagd PSN worden teruggezet.

2.2.7 Toewijzing passagiersstoelen in de cabine

Stoeltoewijzing in de cabine wordt bepaald door de KLM-vertegenwoordiger van dat moment, zoals Gate Agent, Purser en/of Captain. Voor en tijdens het boarden van een vlucht ligt deze taak bij de Gate Agent. Een (senior) Purser kan de Gate Agent wel vragen om een bepaalde passagier (bijvoorbeeld een Platinum-reiziger of Unaccompanied Minor) te verplaatsen. Als het boarden van de vlucht is afgesloten, kan de (senior) Purser of Captain ook stoelen toewijzen. Voor de toewijzing van de crew seats, zie 2.2.8

De IPB'er dient zich daarbij te realiseren dat de KLM-vertegenwoordiger om commerciële redenen aan de gate vrije C-class stoelen kan verkopen aan commerciële passagiers of toewijzen aan frequent flyers, voordat IPB'ers een plaats wordt toegewezen. Zodra een IPB'er een boardingpass heeft gekregen met een C-class stoelnummer, mag deze stoel niet meer worden verkocht aan commerciële passagiers.

- a) Aan IPB'ers in categorie A wordt achtereenvolgens een plaats toegewezen in de C-class of, als in de C-class onvoldoende plaatsen beschikbaar worden gesteld, in de M-class. Stoeltoewijzing in C-class geschiedt in volgorde van PSN (van laag naar hoog).

Voorbeeld:

Er is één stoel in C-class beschikbaar en er staan 2 IPB'ers, één met PSN 2100 en categorie B (M/C) en één met PSN 2115 en categorie A (C/M). De beschikbare stoel wordt uitgegeven aan de IPB'er met het laagste PSN, in dit voorbeeld degene met PSN 2100. Als er naast een C-class stoel ook nog een M-class stoel beschikbaar is, dan krijgt de IPB'er met PSN 2100 categorie B een stoel in de M-class.

- b) Aan IPB'ers in categorie B wordt een plaats toegewezen in de M-class of, als in de M-class onvoldoende plaatsen beschikbaar worden gesteld, in de C-class. Stoeltoewijzing in M-class geschiedt in volgorde van PSN (van laag naar hoog). Bij stoeltoewijzing wordt het toestel gevuld volgens check-in –en stoeltoewijzingssysteem Altea DC van achteren naar voren. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen Economy en Economy Comfort.

Voorbeeld:

Er zijn meerdere stoelen beschikbaar in de M-class. Bij stoeltoewijzing wordt de IPB'er met het laagste PSN geplaatst op de eerst beschikbare plaats.

- c) Bij een gelijk PSN wordt de volgende volgorde voor de stoeltoewijzing aangehouden:

1. op doorreis;

Voorbeeld:

Op het traject Amsterdam-New York heeft een KLM'er die vanuit Singapore via Amsterdam op doorreis naar New York is, een hogere prioriteit dan een KLM'er die vanuit Amsterdam naar New York vertrekt.

2. reisklasse (C/M gaat voor M/C);

3. verste bestemming;

Voorbeeld:

Als in Amsterdam 2 personen vertrekken naar Kuala Lumpur, maar één persoon reist door naar Jakarta, dan heeft deze persoon een hogere prioriteit.

4. datum van indiensttreding;
5. tijdstip van inchecken.

2.2.8 Toewijzing crew seats

De gezagvoerder kan in overleg met de (senior) purser cabin crew seats vrijgeven. Cabin crew seats tegenover passagiersstoelen mogen niet voor IPB-en worden vrijgegeven.

Cabin crew seats worden uitsluitend op basis van PSN toegewezen door het grondpersoneel. Cabin crew seats die niet door de gezagvoerder zijn vrijgegeven, worden niet bezet door anderen dan in functie zijnde vliegend personeel.

Kinderen tot en met 11 jaar mogen nooit op een crew seat naast een (nood)uitgang reizen.

Voor cockpit crew (rest) seats geldt het PSN-systeem niet. De gezagvoerder beslist of het aantal beschikbare cockpit crew (rest) seats wordt vrijgegeven en zo ja, wie hier mag zitten. Het aantal beschikbare cockpit- en cockpit crew (rest) stoelen voor IPB-en is gelijk aan het aantal beschikbare cockpit –en cockpit crew (rest) stoelen verminderd met het aantal op de vlucht ingedeelde vliegers.

2.2.9 Alleenreizende kinderen

Kinderen tot en met 14 jaar mogen niet alleen IPB'en, tenzij ze begeleid worden door een persoon van 18 jaar of ouder, reizend op een IPB-ticket. Deze kinderen reizen in dezelfde klasse en met hetzelfde PSN als hun begeleider. De boekingen moeten naar elkaar verwijzen. Dit kan door contact op te nemen met Staff Travel, die een opmerking plaatst in beide boekingen, zodat deze door de check-in worden gezien en afgehandeld als samen reizend.

Alleenreizende eigen kinderen (15 tot en met 23 jaar) reizen altijd in de M-class, ook wanneer ouder en kind moeten opsplitsen, en mogen niet reizen op een verlaagd PSN of als companion. De KLM'er is te allen tijde verantwoordelijk voor het aanvragen van de juiste tickets. Het is aan te raden om voor alleenreizende kinderen, onder de 18 jaar, de website van de Koninklijke Marechaussee te raadplegen.

Kinderen zijn alleenreizend als zij zonder begeleiding van de KLM'er of diens partner reizen. Bemanningsleden die werkzaam zijn aan boord of KLM'ers reizend als dienstreiziger, worden niet als begeleiding aangemerkt.

2.2.10 Geldigheidsduur tickets

De geldigheid van een IPB-ticket verloopt 90 dagen na de aanmaakdatum van het ticket. Dit geldt voor alle IPB-tickets, inclusief companiontickets en tickets met verlaagd PSN.

2.2.11 Gebruiksvolgorde reiscoupons

Alleen bij IPB Geboekt en Geboekt 25% moet de reis in volgorde van de coupons in het ticket worden afgelegd. Bij IPB geldt dit niet.

Voorbeeld:

Indien iemand een IPB Geboekt ticket heeft voor Amsterdam-New York-Amsterdam en eerst de coupon New York-Amsterdam gebruikt, dan is de coupon Amsterdam-New York volgens de internationale wetgeving ongeldig.

De betreffende maatschappij kan in dat geval de ongebruikte coupon sluiten waardoor deze niet meer gebruikt kan worden. Het is dus van belang dat de tickets aangevraagd worden in de exacte volgorde van de geplande reis. Een dergelijke, niet-gebruikte coupon kan wel ter restitutie worden aangeboden.

2.2.12 IPB-vervoer op andere luchtvaartmaatschappijen

KLM heeft met een aantal andere luchtvaartmaatschappijen afspraken gemaakt over IPB-vervoer van haar actieve (na 12 maanden diensttijd) en gepensioneerde medewerkers. Een overzicht van de maatschappijen waarmee KLM afspraken heeft gemaakt, staat vermeld op Travelshop.

Bij alle maatschappijen, waarmee KLM een interline agreement afgesloten heeft, is het toegestaan om te IPB-en met de gezinsleden die in het KLM personeelsregistratiesysteem zijn geregistreerd. Het is niet toegestaan andere maatschappijen in Nederland of daarbuiten zelf rechtstreeks te benaderen voor het aanvragen van een IPB-ticket of een ander vervoersdocument. Daarnaast is het niet mogelijk om met het formulier IATA 788 een ticket aan te vragen.

Bij een andere luchtvaartmaatschappij gelden de door die maatschappij gestelde voorwaarden, onder andere omtrent volgorde van stoeltoewijzing, reisklasse, kleding- en gedragsregels.

De op KLM-vluchten gebruikte PSN-systematiek en categorie-indeling wordt door andere airlines niet gebruikt. Als gevolg hiervan reizen KLM'ers bij andere maatschappijen doorgaans met een lage prioriteit en in de Economy Class.

2.3 IPB-tickets

2.3.1 Tickets aanvragen, betalen en ontvangen

IPB-tickets mogen vanaf 6 maanden na indiensttreding worden aangevraagd. Aanvragen voor IPB-tickets mogen uitsluitend worden gedaan door de persoon aan wie de IPB-faciliteiten zijn toegekend en kan uitsluitend elektronisch geboekt worden via [MyKLM > Travelshop](#).

Bij een storing in, of beperking van Travelshop kunnen IPB-tickets via Travelshop met een IPB-aanvraagformulier worden aangevraagd. KLM Staff Travel zal in dat geval de benodigde tickets verstrekken.

Via Travelshop aangevraagde tickets dienen uiterlijk binnen 48 uur na de aangegeven afhaaldatum betaald en in het bezit van de aanvrager te zijn. Na 48 uur worden de onbetaalde ticketaanvragen uit de KLM-reserveringssystemen verwijderd.

Als de companiontickets, tickets met verlaagd PSN of IPB Geboekt tickets niet tijdig betaald worden, wordt de betreffende teller niet teruggezet. Alleen binnen 24 uur na de aanvraag geldt de zogeheten Customer First Policy, dit betekent dat de aanvraag kan worden herroepen en dat de betreffende teller wordt teruggezet.

Alleen in Nederland kunnen IPB-tickets worden opgehaald bij Kas Passenger Services op Schiphol-Centrum. De betaling dient al in orde gemaakt te zijn via Travelshop. De aanvrager dient de tickets bij ontvangst direct op juistheid te controleren. Indien op een later tijdstip blijkt dat de tickets niet correct zijn uitgegeven, dient de aanvrager nieuwe tickets aan te vragen. De incorrecte tickets kunnen kosteloos ter restitutie worden aangeboden.

2.3.2 Restitutie

Restitutie van IPB-tickets op KLM kan binnen één jaar na ticketuitgifte worden aangevraagd voor:

- geheel ongebruikte tickets
- gedeeltelijke ongebruikte tickets

Restitutie van elektronische IPB-tickets die via [Travelshop](#) zijn aangevraagd, vindt plaats via het elektronische restitutieproces van Travelshop. In geval van beëindiging van het dienstverband of bij ontslag dienen alle tickets die vallen binnen de KLM-reisfaciliteiten voor de laatste werkdag ter restitutie te zijn aangeboden.

Als er gebruik wordt gemaakt van gesplitste tickets op KLM-trajecten en in een keer doorgereisd wordt naar de eindbestemming, dan kan restitutie aangevraagd worden van de luchthavenbelastingen van betreffende tussenstations. Het tarief wordt herberekend.

Voorbeeld:

Als je een vlucht boekt Amsterdam-Singapore-Denpasar, betaal je ook luchthavenbelastingen in Singapore. Als je in Amsterdam al geaccepteerd wordt op de rechtstreekse route van Amsterdam naar Denpasar, vervalt de luchthavenbelasting die je zou moeten betalen in Singapore.

Terugbetaling van het te restitueren bedrag vindt uitsluitend plaats via bank of creditcard; contante uitbetaling is niet mogelijk. De terugbetaling vindt altijd plaats via de bij ticketaanschaf gebruikte betalingsmethode.

Restitutie van e-tickets die via MyIDTravel is aangevraagd, dient rechtstreeks via MyIDTravel bij de betreffende maatschappij ingediend te worden. Omdat deze restitutie rechtstreeks bij een andere maatschappij wordt ingediend, kan er sprake zijn van langere verwerkingstijden. De voor een maatschappij geldende restitutievoorwaarden en terugbetalingstermijnen zijn op MyIDTravel te vinden bij "ID Agreements". Restitutie wordt niet gegeven in geval van onjuiste toepassing van regelingen, toezeggingen (bijvoorbeeld dat restitutie wel in orde zal komen) of andere (vermeende) vergissingen van dienstdoend personeel van KLM of andere maatschappijen.

2.4 De IPB-reis

2.4.1 Listen

IPB'ers dienen zich vóór vertrek op alle KLM-/KLC-lijndiensten te listen via Travelshop. Het is niet toegestaan om als IPB'er voor meerdere vluchten tegelijk op dezelfde dag/hetzelfde moment te listen. Bij wijziging van de reisplannen dient de listing altijd te worden aangepast of geannuleerd. Bij een aantal andere luchtvaartmaatschappijen is listen eveneens verplicht.

Een overzicht van de listing-methodes van een aantal van deze maatschappijen is te vinden op Travelshop.

2.4.2 Check-in

IPB'ers dienen, waar mogelijk, gebruik te maken van Internet Check-in of van de selfservice incheckautomaten. Internet Check-in is mogelijk:

- 30 uur van tevoren op alle KLM-vluchten
- 24 uur van tevoren op KLM-vluchten van/naar de USA

Het is niet toegestaan om als IPB'er voor meerdere vluchten tegelijk ingecheckt te zijn. Indien een KLM'er reist met een kind is het online of via selfservice incheckautomaten inchecken, niet mogelijk. Men dient zich dan te melden bij de incheckbalie.

Op Schiphol dienen alle stand-by IPB'ers zich uiterlijk 45 minuten voor vertrek te melden bij de gate door hun instapkaart af te geven aan de Gate Agent. Gebruik van de SkyPriority Lane is voor IPB'ers niet toegestaan, ongeacht de reiscategorie.

De op het uitgegeven IPB-ticket weergegeven bagagevrijdom is altijd leidend. Controleer dus altijd voor aanvang van de reis welke bagagevrijdom van toepassing is.

2.4.3 Lounge

Loungetoegang voor IPB'ers is (wereldwijd) alleen toegestaan indien de IPB'er in het bezit is van een reeds toegewezen stoel in (World) Businessclass op de instapkaart. Het is niet toegestaan om de door KLM voor zakelijke doeleinden verstrekte Flying Blue Gold kaart of bijvoorbeeld een voucher in combinatie met een (stand-by) IPB-ticket, te gebruiken om toegang te krijgen tot de lounge. Indien de lounge vol is, kan een IPB'er als eerste toegang geweigerd worden.

2.4.4 Bagage

Als IPB-passagier mag je op KLM/KLC-lijndiensten, ongeacht je prioriteit, 1 stuk (1PC) ruimbagage kosteloos vervoeren van maximaal 23 kg. Voor jou als IPB'er geldt een andere bagage vrijdom dan voor de commerciële passagiers. De hoeveelheid bagage die op je instapkaart staat is alleen voor commerciële passagiers van toepassing, dit geldt dus niet voor jou als IPB'er.

Voor handbagage geldt dezelfde bagagevrijdom als voor commerciële KLM-passagiers in Economy Class. Op KLM-/KLC vluchten hebben baby's een bagagevrijdom van 10 kg.

Eventuele kosten voortkomend uit het meenemen van overbagage worden niet door KLM vergoed.

Op de meeste andere maatschappijen geldt doorgaans ook een bagagevrijdom van 1 stuk (maximaal 23 kg). Sommige maatschappijen hanteren een standaard bagagevrijdom van 20 kg.

Bij overbagage geldt het overbagagetarief, zoals van toepassing op commerciële passagiers.

Voor speciale bagage, zoals golftassen, fietsen en duikmateriaal geldt de bagageregeling voor commerciële passagiers.

Reizen met huisdieren in cabine of vrachtruim of het meenemen van een rolstoel is alleen toegestaan bij IPB-Geboekt of bij Geboekt 25%. Meer informatie is te vinden in de bagageregeling voor commerciële passagiers. Het reizen met een assistentiehond ('emotional support animal') is alleen mogelijk bij een IPB Geboekt. Reservering moet 48 uur vooraf zijn gedaan.

Volgens de richtlijnen van de Europese Unie mogen bepaalde voorwerpen niet in het bagageruim van een passagiersvliegtuig worden meegenomen.

Kijk op het bagagedeel van www.klm.com voor de meest recente regelgeving met betrekking tot bagage. Neem bij beschadiging of vermissing van bagage altijd contact op met de lokale afhandelaar.

3

Companion travel

Met Companion travel kun je iemand meenemen op een gezamenlijke vakantie op KLM/KLC lijndiensten. Een companion is geen gezinslid en reist op IPB-basis mee. Het wegbrengen (of ophalen) en op een later tijdstip ophalen (of terugbrengen) van companions valt niet binnen dit kader en is dus niet toegestaan. De KLM'er is te allen tijde verantwoordelijk voor de companion en dient de companion voor aanvang van de reis op de hoogte te stellen van de voor companion travel geldende voorwaarden.

3.1 Voor wie?

Alleen KLM'ers en gepensioneerden mogen companions meenemen. KLM-dienstreizigers en vliegend personeel werkend aan boord mogen companions meenemen, behalve baby's en/of kinderen tot 15 jaar. De boeking van de companions is gekoppeld aan die van de dienstreiziger.

Weduwen, weduwnaars en wezen mogen geen gebruikmaken van companion travel. Het is niet toegestaan dat gezinsleden van de KLM'er of van de gepensioneerde zelfstandig companions begeleiden.

3.2 Regels en voorwaarden

3.2.1 Samenreisverplichting

De aanvragende medewerker of gepensioneerde moet samen met de companion(s) op dezelfde vlucht reizen. Dit geldt ook voor vliegend personeel werkend aan boord en dienstreizigers. Vanwege de samenreisverplichting dienen te allen tijde retourtickets aangevraagd te worden. Het wegbrengen (of ophalen) en op een later tijdstip ophalen (of terugbrengen) van companions valt niet binnen dit kader en is dus niet toegestaan.

De intentie tot gezamenlijk terugreizen dient te allen tijde duidelijk te zijn: er dient voor de geplande terugreis een listing verricht te worden, en de begeleider én de companion(s) dienen fysiek op het vliegveld aanwezig te zijn ten tijde van de geplande terugvlucht.

Indien op de geplande heenreis blijkt dat er geen mogelijkheid is om de KLM'er én zijn companion(s) plaats te bieden, kan het gezelschap niet worden gesplitst. De companionreis gaat niet door en men dient de heenreis op de volgende KLM-vlucht te proberen. Voor companion(s) die begeleid worden door een KLM-dienstreiziger of vliegend personeel werkend aan boord betekent het op de heenreis niet geaccepteerd worden dat de gehele companionreis niet doorgaat. Indien op de geplande terugreis blijkt dat de vlucht te vol is om de KLM'er én zijn companion(s) plaats te bieden, kan het gezelschap worden gesplitst. De

achtergebleven persoon of personen dienen zich altijd op de eerstvolgende terugvlucht te listen en zich te melden op de luchthaven. Dit wordt herhaald totdat alle achtergebleven personen geaccepteerd zijn.

3.2.2 Reisklasse

Companions hebben dezelfde prioriteit ten aanzien van reisklasse (C/M of M/C) als de KLM'er.

3.2.3 PSN

Bij companion travel geldt altijd een PSN dat 250 punten hoger is dan het reguliere PSN van de KLM'er. Zowel de KLM'er/gepensioneerde als de companion(s) reizen op dit hogere PSN. Bij companion travel kan het verlaagde PSN niet worden gebruikt.

Ook indien KLM'er en companion gescheiden terugreizen, geldt voor beiden altijd het verhoogde companion-PSN.

Als de companion voor de terugreis een commercieel ticket aanschafft, mag de begeleidende KLM'er op een ander PSN, verlaagd of regulier PSN, terugreizen. Indien men kiest om op een ander PSN terug te reizen, moet er een nieuw IPB ticket worden aangeschaft. Het companion ticket mag ter restitutie worden aangeboden, mits het commercieel ticket van de companion kan worden overlegd.

3.2.4 Companion teller

Een KLM'er mag per kalenderjaar 4 companiontickets aanvragen met maximaal 2 companions per reis. Een baby (onder de 2 jaar) die reist op een companionticket, wordt ook meegeteld in de companionteller.

Een foutief aangevraagd ticket, een niet tijdig betaald ticket en/of een volledig ongebruikt en gerestitueerd companionticket worden beschouwd als een 'gebruikt' companionticket. Dit geldt ook als een companion meerdere malen niet is geaccepteerd.

3.2.5 Route van de reis

Voor KLM'ers die in Nederland wonen, is een companionreis de meest directe verbinding zoals KLM deze vliegt. De companionreis begint in dit geval altijd in Amsterdam. Voorbeeld: Amsterdam-Los Angeles-Amsterdam.

Voor KLM'ers die in het buitenland wonen, begint de companionreis altijd vanaf hun thuisbasis. Zij kunnen met hun companion(s) vanuit hun thuisbasis via Amsterdam naar een andere KLM-bestemming vliegen. Zolang de geplande verblijfsduur in Amsterdam minder is dan 24 uur, geldt de reis als één companionreis.

Voorbeeld:

Een KLM'er woont in Johannesburg en wil met een companion met vakantie naar Los Angeles. Hij vraagt companiontickets aan Johannesburg-Amsterdam-Los Angeles-Amsterdam-Johannesburg.

Als de KLM'er besluit om een zogenaamde 'open-jaw reis' te maken, dan geldt dit als één companionreis.

Voorbeeld:

Een KLM'er wil Amsterdam-Los Angeles en San Francisco-Amsterdam op companionbasis vliegen. In de aanvraag dient dan een coupon Amsterdam-Los Angeles én een coupon San Francisco-Amsterdam aangevraagd te worden.

3.2.6 Combinatie van reisaanvragen

Companion travel kan in combinatie met reizen met gezinsleden plaatsvinden. Het is dus mogelijk maximaal 2 companion(s) naast de gezinsleden mee te laten reizen. In zo'n geval reist de begeleidende KLM'er altijd op het PSN behorende bij companion travel. De meereizende gezinsleden van de KLM'er reizen op het normale of verlaagd PSN. Ook in dit geval geldt de samenreisverplichting van KLM'er en companion(s).

Als een kind tot en met 14 jaar meereist met een KLM'er die een companion begeleidt, of het kind wordt begeleid door een companion, dan reist het kind ook op het companion-PSN.

Als de begeleidende KLM'er werkend aan boord is, dienen de companion(s) zich altijd te melden bij de balie aan de gate. Als daar blijkt dat de begeleidende KLM'er niet op dezelfde vlucht als de companion(s) meereist, worden de companion(s) geweigerd. Alleen als de companion(s) niet meekomen op de terugvlucht waar de begeleidende KLM'er aan boord werkzaam is, mogen de companion(s) zonder begeleiding terugreizen en moet hij/zij reizen op de eerstvolgende beschikbare vlucht naar de thuisbestemming.

3.2.7 Aansprakelijkheid

De aanvragende en begeleidende KLM'er is altijd verantwoordelijk en aansprakelijk voor (het gedrag van) de companion(s). Hij dient de companion voor aanvang van de reis op de hoogte te stellen van de voor companion travel geldende voorwaarden.

3.3 Companiantickets

3.3.1 Tickets aanvragen, betalen en ontvangen

Een companianticket dient door de KLM'er zelf via Travelshop te worden aangevraagd en te worden betaald. Let op: gebruik bij het aanvragen altijd de volledige naam zoals vermeld in het paspoort.

3.3.2 Restitutie

Restitutie van companiantickets is mogelijk onder de voorwaarden zoals beschreven in hoofdstuk 2.3.2.

4

Geboekt tegen IPB-tarief: 'IPB Geboekt'

KLM'ers en gepensioneerden met 15 of meer aaneengesloten dienstjaren kunnen gebruikmaken van de mogelijkheid om tegen IPB-tarief een ticket met geboekte plaats te kopen. Dit wordt 'IPB Geboekt' genoemd.

4.1 Voor wie?

Geboekte tickets tegen IPB-tarief kunnen worden gebruikt door actieve of gepensioneerde KLM'ers met 15 of meer aaneengesloten dienstjaren in actieve dienst, hun partner en kinderen tot en met 17 jaar. Weduwen, weduwnaars en wezen mogen geen gebruik maken van IPB Geboekt.

4.1.1 Tickets aanvragen, betalen en ontvangen

KLM'ers boeken en betalen deze tickets via [MyKLM > Travelshop](#).

Na succesvolle betaling worden de elektronische tickets gemaïld naar het in de aanvraag opgegeven e-mailadres. Via www.klm.com kunnen tevens stoelreserveringen worden gemaakt. Het is niet mogelijk om deze tickets te betalen met een EMD-voucher.

4.2 Regels en voorwaarden

4.2.1 Tarief

Voor deze tickets geldt hetzelfde tarief als voor IPB-tickets.

4.2.2 Beschikbaarheid

Reserveringen kunnen alleen worden gemaakt op vluchten van KLM en KLC indien er beschikbaarheid is in specifieke boekingsklassen in Economy Class. Voor deze faciliteit is slechts een beperkt aantal stoelen beschikbaar. De beschikbaarheid wisselt van dag tot dag en wordt bepaald door Revenue Management. Meer informatie over de specifieke boekingsklassen is te vinden op Travelshop.

Het is niet toegestaan om IPB Geboekt tickets op het laatste moment te annuleren of niet te gebruiken (bijvoorbeeld op basis van de actuele bezettingsinformatie) en voor dezelfde vlucht IPB tickets (regulier PSN, verlaagd PSN of companion PSN) te gebruiken.

4.2.3 Combinatie van reisaanvragen

Het meenemen van companions, reizend op stand-by IPB-tickets, op een route waar gebruikgemaakt wordt van IPB Geboekt is niet toegestaan. Het is wel toegestaan om op een reis waar gebruikgemaakt wordt van IPB Geboekt kinderen met een leeftijd vanaf 18 jaar of companion(s) te laten reizen op een Geboekt 25% ticket.

Kinderen tot en met 14 jaar mogen niet onbegeleid reizen op een IPB Geboekt ticket. Zij dienen altijd te worden begeleid door een van de ouders, eveneens reizend op IPB Geboekt ticket. Als een kind tot en met 14 jaar niet door een van de ouders kan worden begeleid, is het mogelijk, tegen extra betaling, een Unaccompanied Minor service aan te vragen.

Het is niet toegestaan om IPB Geboekt tickets op het laatste moment (Europa: binnen 5 dagen voor uitreisdatum, ICA: binnen 10 dagen voor uitreisdatum) te annuleren of niet te gebruiken (bijvoorbeeld op basis van de actuele bezettingsinformatie) en voor dezelfde vlucht IPB-tickets (regulier PSN, verlaagd PSN of companion PSN) te gebruiken.

4.2.4 Overige voorwaarden

- Per jaar mag de KLM'er één keer een reservering voor IPB Geboekt tickets maken voor zichzelf, partner en kinderen tot en met 17 jaar. Een kind dat onderweg 18 jaar wordt, maar voor de 18de verjaardag is vertrokken, mag nog op deze tickets reizen
- Er kunnen retourtickets, tickets voor een enkele reis of zogenaamde 'open jaw' tickets geboekt worden. Een retourticket begint altijd in de stand- of woonplaats van de KLM'er, een enkele reis kan ook vanuit het buitenland naar de stand- of woonplaats geboekt worden.
- De uitreisdatum bij een retourticket en de reisdatum van een enkele reis zijn bepalend voor het gebruikersjaar. IPB Geboekt tickets kunnen 353 dagen voor de daadwerkelijke vertrekdatum gemaakt worden, indien er beschikbaarheid is in de voor IPB Geboekt opengestelde boekingsklassen in de Economy Class.
- Zogenaamde 'stopovers' zijn niet toegestaan.
Voorbeeld:
de KLM'er woont in Nice. Hij wil naar Singapore reizen en maakt een boeking Nice-Amsterdam-Singapore-Amsterdam-Nice. Dit wordt als één reis gerekend.
Hij mag echter geen stopover maken in Amsterdam, dat wil zeggen een verblijf van langer dan 24 uur inlassen.
- De mogelijkheid tot gebruik maken van een IPB Geboekt is mogelijk met ingang vanaf de dag waarop de KLM'er de 15 aaneengesloten dienstjaren heeft volgemaakt (zie definitie dienstjaren).
Voorbeeld:
Een KLM'er werkt op 15 november 15 aaneengesloten dienstjaren bij KLM. Vanaf 15 november krijgt de medewerker de mogelijkheid om IPB Geboekt tickets aan te vragen.
- Een ticket met een geboekte plaats is 3 maanden geldig vanaf de eerste vertrekdatum.
- Het is niet mogelijk om een ticket met een geboekte plaats te verlengen.

- Het wijzigen van vluchtdata is alleen toegestaan binnen de geldigheid van het ticket.
- Het wijzigen van een bestemming in een bestaande boeking is niet toegestaan.
- Alle gezinsleden die gebruikmaken van deze faciliteit, reizen zowel op de heen- als terugreis gezamenlijk op dezelfde vluchten.
- Het op een later tijdstip annuleren van het ticket van een gezinslid, het wijzigen van een enkele reis naar een retourreis of het wijzigen van datum en vluchtnummer is toegestaan, mits:
 - de bestemming hetzelfde blijft (een retour wijzigen in een 'open-jaw' ticket is niet toegestaan);
 - de wijziging plaats vindt binnen de geldigheidsduur van het ticket;
 - er plaatsen in de specifieke boekingsklassen beschikbaar zijn;
 - vroegtijdig aangevraagd:
 - voor vluchten in Europa: 5 dagen voor de eerste uitreisdatum.
 - voor intercontinentale vluchten: 10 dagen voor de eerste uitreisdatum.

Voor elke wijziging wordt een vast tarief van €50 per ticket in rekening gebracht. Indien met vier gezinsleden op een andere reisdatum gereisd wil worden, dan wordt er dus €200 in rekening gebracht. Het doorgeven van wijzigingen kan via ipbklm@cygnific.com.

4.2.5. Annuleren en restitutie

Annuleren van IPB Geboekt tickets is toegestaan, indien dit gebeurt:

Voor vluchten in Europa: 5 dagen voor de eerste uitreisdatum;

Voor intercontinentale vluchten: 10 dagen voor de eerste uitreisdatum.

Bij annuleringen, voor vluchten in Europa meer dan 5 dagen voor de eerste uitreisdatum en voor intercontinentale vluchten meer dan 10 dagen voor de eerste uitreisdatum, wordt er wel restitutie verleend, maar de teller wordt dan niet teruggezet.

De datum van annulering is tevens de restitutedatum. Aan annuleren zijn geen kosten verbonden.

Bij annulering na bovenstaande 5 of 10 dagen vindt voor de coupons op zowel de heen- als de terugreis geen restitutie plaats. Het wordt aanbevolen om vooraf een annuleringsverzekering af te sluiten.

Een IPB Geboekt ticket wordt altijd als gebruikt beschouwd. Dit geldt ook indien een IPB Geboekt ticket wel is aangevraagd, maar niet binnen 72 uur is betaald.

Voor IPB Geboekt is de Customer First Policy van toepassing.

Dit betekent dat je binnen 24 uur na uitgifte van de tickets deze kosteloos kunt wijzigen of annuleren. Dit kan bijvoorbeeld als een naam verkeerd gespeld is, of er een verkeerde vlucht geboekt is. Bij een annuleringsverzoek binnen 24 uur na uitgifte van de tickets, wordt de teller voor IPB Geboekt teruggezet.

Het annuleren van IPB Geboekt tickets is mogelijk door een e-mail te sturen aan ipbklm@cygnific.com.

Restitutie aanvragen kan door de tickets ter restitutie aan te bieden via de Travelshop.

Extra gemaakte kosten voor bijvoorbeeld een gereserveerde stoel worden niet gerestitueerd.

5

Geboekte plaats met 25% korting: 'Geboekt 25%'

KLM'ers kunnen met 25% korting een ticket met geboekte plaats aanschaffen op vluchten van KLM en KLC. Boeken kan in Economy Class, Economy Comfort en in Business Class.

5.1 Voor wie?

De mogelijkheid om Geboekt 25% tickets te kopen, geldt voor:

- KLM'ers in actieve dienst na 6 maanden dienstdtijd en hun gezinsleden;
- Gepensioneerden en hun gezinsleden.

Weduwen, weduwnaars en wezen mogen geen gebruikmaken van een Geboekt 25% ticket.

5.2 Regels en voorwaarden

5.2.1 Tarief

De prijs van een Geboekt 25% ticket is gebaseerd op de ticketprijzen die KLM in de markt aanbiedt. De korting geldt niet voor belastingen, heffingen en toeslagen.

De 25% korting geldt niet op internetaanbiedingen, die al met korting worden aangeboden.

5.2.2 Reisvoorwaarden

Op Geboekt 25% tickets zijn de commerciële boekingsvoorwaarden en regels van toepassing. Bijvoorbeeld ten aanzien van de minimale of de maximale verblijfsduur, maar ook de restitutie- en wijzigingsvoorwaarden. Geboekt 25% tickets kunnen niet worden gewijzigd of gerestitueerd. Dit is afhankelijk van de voorwaarden die gelden.

5.2.3 Gebruik voor niet-gezinsleden

Indien Geboekt 25% tickets worden gekocht voor niet-gezinsleden (inclusief kinderen ouder dan 23 jaar), dan worden deze tickets beschouwd als companiontickets.

5.2.4 Gecombineerde reisaanvraag

Het is niet toegestaan om

- in één reisgezelschap met een Geboekt 25% ticket in combinatie met een stand-by ticket (IPB- of companionticket) te reizen.

- als werkend KLM'er aan boord, companions mee te nemen op een Geboekt 25% ticket.

Het is wel toegestaan om:

- als begeleidende KLM'er te reizen op een IPB Geboekt ticket;
- als niet-gezinsleden te reizen op een Geboekt 25% ticket.

5.2.5 Overige voorwaarden

Het is niet toegestaan om Geboekt 25% tickets op het laatste moment te annuleren of niet te gebruiken (bijvoorbeeld op basis van de actuele bezettingsinformatie) en voor dezelfde vlucht IPB tickets (regulier PSN, verlaagd PSN of companion PSN) te gebruiken.

5.2.6 Customer First Policy en resetten teller

Voor een Geboekt 25% ticket is de Customer First Policy van toepassing. Dit betekent dat binnen 24 uur na uitgifte van de tickets, deze tickets kosteloos gewijzigd of geannuleerd kunnen worden. Dit kan bijvoorbeeld als een naam verkeerd gespeld is, of er een verkeerde vlucht geboekt is.

Bij annulering van een Geboekt 25% ticket geldt dat de teller van een eventueel aangevraagde companionticket wordt teruggezet.

5.3 Tickets voor een Geboekte plaats met 25% korting

5.3.1 Tickets aanvragen, betalen en ontvangen

KLM'ers in Nederland boeken deze tickets via Travelshop.

- Tickets voor companions die op Geboekt 25% reizen, worden tegelijk met de eigen boeking besteld.
- Na betaling worden de e-tickets meteen verstuurd naar het opgegeven e-mail- adres. Via www.KLM.com kunnen tevens stoelreserveringen worden gemaakt.

KLM'ers in het buitenland kunnen deze tickets aanvragen bij het lokale KLM-kantoor. Het is niet mogelijk om deze tickets te betalen met een EMD (voucher).

5.3.2 Annuleren en restitutie

Annuleren of restitutie is afhankelijk van de voorwaarden van het ticket. Indien geen gebruik van het ticket gemaakt wordt, dient hierover een e-mail gestuurd te worden aan ipbklm@cygnific.com. De afdeling KLM Staff Travel zal dan via de geldende boekings- en annuleringsvoorwaarden nagaan of restitutie mogelijk is en welke kosten hier eventueel aan verbonden zijn. Als je een stoel koopt en zelf de boeking annuleert, krijg je geen restitutie voor de kosten van de stoel. Het wordt aanbevolen om vooraf een annuleringsverzekering af te sluiten.



Emergency tickets

In bijzondere omstandigheden kan een actieve KLM'er een beroep doen op Emergency-tickets. Met een Emergency ticket reis je met een hogere prioriteit naar een bestemming.

6.1 Voor wie?

In geval van een levensbedreigende ziekte of overlijden van een KLM'er zelf, een van zijn of haar gezinsleden of de eigen (biologische) vader of moeder van de KLM'er of partner, kunnen actieve KLM'ers en hun gezinsleden met een verhoogde prioriteit op KLM-/KLC vluchten naar de specifieke bestemming reizen. Deze regeling geldt niet voor gepensioneerden, weduwen/weduwnaars en wezen.

Advies:

Controleer je reisverzekering of zij tickets vergoeden. Sommige reisverzekeringen vergoeden je reis terug naar huis in het geval van een emergency. De alarmcentrale van de verzekering verzorgt dan de reis

6.2 Regels en voorwaarden

- A. In geval van overlijden of levensbedreigende ziekte van een KLM'er, partner of een van zijn/haar gezinsleden geldt het volgende PSN:
- heenreis PSN0011 (geboekt);
 - terugreis PSN2014 (stand-by).
- Emergency-tickets op basis van PSN0011 worden als volgt ingeboekt:
- Europa: Economy Class (onafhankelijk van het functieniveau)
 - Intercontinentale vluchten:
 - MSG6 en hoger: Business Class (indien de benodigde boekingsklasse beschikbaar is)
 - MSG5 en lager: Economy Class, met mogelijk een upgrade naar Businessclass bij vertrek. Je kunt via KLM.com een stoel reserveren in Economy Comfort.
- B. In geval van overlijden of levensbedreigende ziekte van de eigen (biologische) vader of moeder van een KLM'er of partner geldt het volgende PSN:
- heenreis PSN0090 (high priority standby);
 - terugreis PSN2014 (stand-by).

- Emergency-tickets op basis van PSN0090 en PSN2014 krijgen de volgende prioriteit:
 - IPB'ers met categorie A: C/M;
 - IPB'ers met categorie B: M/C.

6.3 Tickets aanvragen, betalen en ontvangen

6.3.1 Tickets aanvragen

De actieve KLM'er* vult via [MyKLM.org](https://myklm.org) het digitale aanvraagformulier Emergency ticket in. Door het verzenden van het formulier komt de aanvraag direct bij de juiste afdeling terecht.

KLM Staff Travel behandelt deze aanvraag met voorrang op werkdagen, maandag tot en met vrijdag van 08.00-16.30 uur. De KLM'er wordt verzocht om tijdens deze openingstijden de aanvraag in te dienen. Voor spoedaanvragen buiten deze openingstijden wordt de aanvraag in behandeling genomen door een andere afdeling.

**In geval van levensbedreigende ziekte of overlijden van de KLM'er kan de aanvraag ingediend worden door de leidinggevende.*

6.3.2 Tickets betalen en ontvangen

Voor Emergency-tickets geldt het tarief zoals in deze regeling vermeld onder artikel 2.2.1. Bij betaling met een creditcard krijg je een betaallink toegestuurd. Na betaling wordt het e-ticket direct naar het opgegeven e-mailadres verstuurd.

6.4 Controle na uitgifte Emergency tickets

Na het ontvangen van de tickets controleert het HR Shared Service Center of de aanvraag terecht was. Bij overtreding worden sancties opgelegd.

7

IPB-vrachting

KLM'ers kunnen op (stand-by-) IPB-basis privé vrachtingen versturen via KLM-/KLC-lijndiensten. Hiervoor wordt een gereduceerd tarief berekend.

7.1 Voor wie?

Actieve KLM'ers (na 6 maanden diensttijd) en gepensioneerde KLM'ers kunnen gebruikmaken van de IPB-vrachting. Weduwen, weduwnaars en wezen mogen geen gebruikmaken van de IPB-vrachting.

7.2 Regels en voorwaarden

7.2.1 Toegestane vrachtingen

De volgende IPB-vrachtingen zijn toegestaan op vluchten van KLM en KLC:

- Zendingen tot 20 kilogram: eenmaal per maand
- Zending tussen 20 en 50 kilogram: eenmaal per jaar
Voor zendingen van meer dan 50 kilogram is toestemming nodig van Consultant Compensation & Benefits – Staff Travel. Zendingen van meer dan 50 kilogram zijn slechts toegestaan indien het te voeren artikel ondeelbaar is.
- De aanvrager dient de afzender of geadresseerde te zijn.
- Het samenvoegen van vrachtingen die door verschillende personen worden aangevraagd is niet toegestaan.
- Na uitdiensttreding (anders dan bij pensionering) kunnen geen vrachtingen tegen IPB-tarief meer worden aangeleverd.

7.2.2 Aard van de goederen

De goederen dienen persoonlijk eigendom van de KLM'er te zijn. Het is niet toegestaan de volgende (soorten) goederen voor vervoer aan te bieden (niet limitatief):

- Levende dieren;
- Waarde zendingen;
- Snel aan bederf onderhevige goederen;
- Gevaarlijke stoffen, zoals:
 - Ontploffbare stoffen (bijvoorbeeld munitie, vuurwerk, vuurpijlen);
 - Samengeperste gassen (bijvoorbeeld butaan, propaan, gasaanstekers, vullingen voor gasaanstekers, spuitbussen);

- Brandbare stoffen (bijvoorbeeld spiritus, wasbenzine, aceton, nagellak, verf, verdunner, aftershave, parfum, eau de toilette, Florida water, lucifers, aansteekblokjes);
- Zuurstofrijke stoffen (bijvoorbeeld bleekpoeder, peroxiden);
- Giftige stoffen (bijvoorbeeld insecticiden, slakkenkorrels, muizentarwe);
- Bijtende stoffen (bijvoorbeeld zuren, logen, accu's, azijn, thermometers, kwik, levensmiddelen in het zuur, bleekwater);
- Accijnsgoederen (bijvoorbeeld, alcoholhoudende drank, (pijp)tabak, sigaretten, sigaren, waterpijp tabak).

Een stoffelijk overschot kan niet voor vervoer tegen IPB-tarief worden aangeboden. Voor het overige gelden dezelfde regels als voor commerciële vracht.

7.2.3 Tarieven

1. Het belastbare gewicht (chargeable weight) is het feitelijke gewicht of het zogenoemde volumegewicht. Het hoogste gewicht geldt. Het volumegewicht in kg wordt bepaald door het volume in kubieke centimeters (lengte x breedte x hoogte) te delen door 6000 en het resultaat vervolgens naar boven af te ronden op een hele of halve kg. Het IPB-vrachttarief bedraagt voor vervoer tussen alle bestemmingen binnen het KLM-/KLC-lijnnennet (van luchthaven tot luchthaven):
 - a) Voor zendingen met een belastbaar gewicht tot en met 100 kg: € 0,70 per kg met een minimum van € 14 per zending.
 - b) Voor zendingen met een belastbaar gewicht van meer dan 100 kg: € 70 voor de eerste 100 kg, vermeerderd met het volle, geldende vrachttarief voor het deel boven de 100 kg.
 - c) Daarnaast wordt per zending een bedrag van € 12,50 in rekening gebracht voor handlingkosten. Tevens wordt € 15 in rekening gebracht voor het scannen van de zending.

De verschuldigde kosten moeten altijd vooraf bij aanlevering worden voldaan per pin.

2. Alle afhandeling en invoer-, import- en afhandelingskosten zijn voor ontvanger. Deze tarieven zijn niet verwerkt in bovenstaande tarieven. Ontvanger is verantwoordelijk voor de gehele procedure op luchthaven van aankomst. VCK heeft geen invloed op de procedure en kosten op bestemming. Heb je hier nog vragen over, kijk dan bij [Contact – AFKL Cargo](#).
3. Omrekening in lokale valuta geschiedt met gebruikmaking van de interne KLM-koers.
4. De zending wordt ingeboekt als IPB (Indien Plaats Beschikbaar). VCK heeft geen invloed over vertrek- en aankomstdatum. KLM zal dat voor je bepalen. Je krijgt een Air Waybill trackingsnummer beginnend met 074- Zodra dit nummer is afgegeven door VCK, is deze snel zichtbaar op AFKL Cargo. Daar kun je zelf je zending traceren op vertrek en aankomst luchthaven.

7.3 Het transport

7.3.1 Aanvragen transport

Voor een vlotte afhandeling graag de zending IPB-vracht per e-mail aanmelden bij VCK Logistics Airfreight B.V. middels het volgende e-mailadres:

airfreight.export@vcklogistics.com.

De aanvraag wordt **niet** in behandeling genomen zonder volledig ingevulde documenten.

Aanmelding kun je doen middels de daarvoor bedoelde aanmeldingsformulieren:

1. VCK IPB aanmeldingsformulier
Te downloaden via de Travelshop – IPB-vracht.
2. Direct vertegenwoordigingsformulier (indien export buiten de EU).
Te downloaden via de Travelshop – IPB-vracht.
3. KLM IPB Vracht Document ondertekend door uw leidinggevende (hieronder uitleg).
Verkrijgbaar bij de afdelingssecretariaten en de balie van het HR Shared Service Center in gebouw 133 op Schiphol Oost.

1. IPB-vrachtvervoer kan uitsluitend worden aangevraagd door de KLM'er/gepensioneerde zelf. De aanvraag dient te geschieden door middel van het daartoe bestemde aanvraagformulier: KLM IPB Document.
2. Het aanvraagformulier moet door de KLM'er volledig worden ingevuld en ondertekend, ook de achterkant. Het formulier dient mede te worden ondertekend en gestempeld:
 - voor in Nederland werkzame KLM'ers door het daartoe bevoegde hoofd van de afdeling waaronder de KLM'er valt;
 - voor buiten Nederland werkzame KLM'ers door het hoofd van de vestiging of de door hem daartoe gemachtigde functionaris;
 - voor gepensioneerden die tijdens hun actieve dienst in of vanuit Nederland werkzaam waren, door de Consultant Compensation & Benefits – Staff Travel;
 - voor gepensioneerden die tijdens hun actieve dienst niet in of vanuit Nederland werkzaam waren, door het hoofd van de vestiging of de door hem daartoe gemachtigde functionaris.
3. Het aanvraagformulier is uiterlijk tot één maand na dagtekening geldig. In Nederland is het, om belastingtechnische redenen, nodig dat de KLM'er altijd een geldig paspoort of identiteitsbewijs bij zich heeft bij het aanleveren van IPB-vracht. Een rijbewijs is hiervoor niet voldoende. Dit is noodzakelijk omdat de KLM'er de afhandelaar van IPB-vracht moet machtigen bepaalde belastingtechnische handelingen te verrichten. De vrachtafhandelaar controleert de machtiging op basis van de handtekening in het paspoort en het paspoortnummer. In het buitenland gelden mogelijk andere aanlevervoorwaarden.

7.3.2 Aanlevering vrachtzending

1. Het aanleveren van de zending is alleen mogelijk **op afspraak** onder vermelding van het referentienummer. Het Referentienummer heb je van VCK Logistics Airfreight B.V. ontvangen na het mailen van de benodigde

formulieren voor de aanmelding van de zending. Zonder referentienummer kan er niet gelost worden bij de aanleverlocatie van VCK Logistics Airfreight B.V.

2. De verschuldigde kosten moeten altijd vooraf bij aanlevering worden voldaan per pin.
Deze instructie is van toepassing op vracht ex AMS.
Aanlevering buiten de standplaats AMS van de KLM'er of gepensioneerde, heeft toestemming nodig van het hoofd van het bedrijfsonderdeel resp. het hoofd van de vestiging. De procedure van IPB-vracht versturen verschilt per locatie. De KLM medewerker zal dit zelf moeten regelen met het KLM-kantoor op de locatie waar men vracht vanuit wil versturen.
3. Bij de aanlevering dienen de verpakking en alle voor de verzending benodigde documenten te voldoen aan de voorschriften. Voor Schiphol betekent dit dat je je goederen (voordat je ze komt aanleveren) zelf:
 - Duidelijk voorziet van naam en adres van de verzender en ontvanger.
 - Luchtvrachtwaardig (gesloten en stevig) verpakt.
 - VCK Logistics Airfreight B.V. accepteert geen vracht welke open is of waar geen naam/adres/land van de ontvanger gemarkeerd is! Dit mag met stift of middels stickers/labels.
 - Op buitenstations kunnen andere regels gelden. Neem contact op met het betreffende vrachtaannamekantoor om na te vragen wat de lokaal geldende aanlevervoorwaarden zijn.
3. De inhoud van de zending kan te allen tijde worden gecontroleerd door daartoe bevoegde functionarissen. Indien de zending niet voldoet aan de voorschriften, zal vervoer worden geweigerd.
4. De vrachtbrief wordt ingevuld door het betreffende vrachtaannamekantoor. Hierop moeten de instructies worden vermeld voor het geval de zending, om welke reden dan ook, niet afgeleverd kan worden (disposal instructions).

7.3.3 Afleveren en ophalen vrachtzending

1. Alle kosten, ontstaan na aankomst op de luchthaven van bestemming (zoals invoerrechten, opslag-, doorvoerkosten, eventuele loods huur) moeten door de geadresseerde worden betaald bij het in ontvangst nemen van de zending.
2. Indien de geadresseerde weigert of nalaat de zending in ontvangst te nemen of de verschuldigde kosten te betalen, zal worden gehandeld op basis van de disposal instructions en zullen alle kosten in rekening worden gebracht bij de aanvrager.

Let op: omdat een gearriveerde vrachtzending door de douane dient te gaan, kan het zijn dat bij het vrijgeven enige vertraging optreedt. Houd hiermee rekening als de vrachtzending wordt opgehaald.

7.4 Contactgegevens en aanleverlocatie IPB-vracht Nederland

Het bedrijf dat in Nederland IPB-vracht afhandelt is VCK Logistics Airfreight B.V.

VCK Logistics Airfreight B.V.

Bellsingel 31

1119 NT Schiphol-Rijk

www.vcklogistics.com

Email: airfreight.export@vcklogistics.com

Telefoon: (020) 654 9114

Openingstijden:

09.00 tot 16.00 uur (maandag t/m donderdag)

Op vrijdag en in het weekend wordt er geen IPB-vracht geaccepteerd.

Werkwijze:

De IPB-vracht zending per e-mail aanmelden bij VCK Logistics Airfreight B.V. middels het volgende e-mailadres: airfreight.export@vcklogistics.com.

De aanvraag wordt **niet** in behandeling genomen zonder volledig ingevulde aanmeldingsformulieren.

Beide formulieren, het VCK IPB aanmeldingsformulier en het Direct vertegenwoordigingsformulier, kun je downloaden via de Travelshop – IPB-vracht.

Het KLM IPB vracht Document is verkrijgbaar bij de afdelingssecretariaten en bij de balie van het HR Shared Service Center in gebouw 133 op de 3^{de} etage te Schiphol-Oost.

Het aanleveren of afhalen van goederen is **alleen** mogelijk **op afspraak** onder vermelding van het referentienummer dat je ontvangt na het indienen van de ingevulde aanmeldingsformulieren.

De verschuldigde kosten moeten **altijd** vooraf bij aanlevering worden voldaan per pin.

8

Gedragsregels

KLM vindt het belangrijk dat commerciële klanten en werkende KLM'ers geen hinder ondervinden van eenieder die gebruikmaakt van de reisfaciliteiten. Daarom is een aantal regels opgesteld. Overtreding van de regels leidt tot sancties.

8.1 Algemeen

KLM'ers, hun gezinsleden en companions handelen altijd in overeenstemming met - en in de geest van de IPB-reisfaciliteiten. Zo stellen KLM'ers, hun gezinsleden en companions zich richting operationeel personeel (grond en vliegend) en commerciële passagiers discreet en bescheiden op, zijn niet herkenbaar als KLM'ers, hun gezinsleden en companions en gaan discreet om met het delen van informatie (bijvoorbeeld ticketprijzen of IPB-voorwaarden). Overtreding van de gedragsregels leidt tot sancties, zoals ontzeggen van de faciliteiten, disciplinaire maatregelen of ontslag.

8.2 Kleding

Als je als IPB-er vliegt, wordt er van je verwacht dat je er netjes en verzorgd uitziet.

Dit houdt in nette vrijetijdskleding met uitzondering van trainingspakken, joggingbroeken, hemdjes, teenslippers, korte broeken en gescheurde en/of extravagante kleding. Nette spijkerbroeken (zonder scheuren) zijn toegestaan.

IPB-ers mogen niet in uniform reizen.

Als je je niet houdt aan de kledingvoorschriften kun je worden geweigerd op een vlucht.

8.3 Inchecken

KLM'ers, hun gezinsleden en companions zijn ruim op tijd op de luchthaven aanwezig. Zij verstoren op geen enkele wijze het afhandelingsproces. Indien op de luchthaven moet worden ingecheckt, maken zij, indien mogelijk, gebruik van de incheckautomaten. Wanneer er geen incheckautomaten aanwezig zijn, wordt, ongeacht de reisklasse, ingecheckt bij de Economy Class-balie, of, indien aanwezig, bij de speciale balie voor luchtvaartpersoneel. Het gebruik van de (Sky)priority lane is niet toegestaan, ongeacht de reisklasse.

8.4 Bij de gate en aan boord

KLM'ers, hun gezinsleden en companions accepteren alle beslissingen van het afhandelings- en vliegend personeel, zonder daarover in discussie te gaan.

KLM'ers, hun gezinsleden en companions:

- zijn ruim op tijd bij de gate;
- vragen tijdens het acceptatieproces of aan boord niet om een upgrade naar Economy Comfort- of Business class;
- houden zich aan handbagage-verzoeken van KLM-vertegenwoordigers;
- moeten bij de vraag of het gezelschap gesplitst kan worden, meteen besluiten. Dit voorkomt vertragingen;
- praten niet over de (voordelen van de) IPB-reisfaciliteiten en interne KLM-aangelegenheden met medepassagiers;
- gedragen zich conform de algemene fatsoensregels.

Bij een calamiteit wordt van KLM'ers, hun gezinsleden en companions discretie en flexibiliteit verwacht.



Klachten- en handhavingsregeling

Via de IPB klachten- en handhavingsregeling kunnen IPB'ers een klacht indienen wanneer zij persoonlijk onrecht hebben ervaren op een IPB-reis. Hieronder volgt de klachtenprocedure.

9.1 Algemeen

Ten aanzien van de IPB-reisfaciliteit voor KLM'ers (verder: IPB-reisfaciliteit) is er de mogelijkheid om persoonlijke bezwaren kenbaar te maken door middel van de IPB-klachten- en handhavingsregeling. Deze procedure biedt zowel de IPB'er als het afhandelingspersoneel en crew een middel om een klacht in te dienen over de toepassing van de IPB-reisfaciliteit dan wel de naleving van de daaraan verbonden voorwaarden. Met de klachtenprocedure wordt beoogd willekeur en/of onzorgvuldige behandeling op het gebied van IPB en/of misbruik van de IPB-faciliteit te voorkomen.

9.2 Inhoud van de klacht

- A. Als je gebruik maakt van de IPB-reisfaciliteiten en meent dat er zich een situatie of gebeurtenis heeft voorgedaan waarin je persoonlijk onrecht hebt ervaren, waardoor je in jouw belangen bent geschaad, kun je hierover een klacht indienen.
- B. Situaties waarin zich ongewenst (bijvoorbeeld oncollegiaal) gedrag voordoet en situaties waarin personen die gebruik maken van de IPB-reisfaciliteiten zich misdragen (bijvoorbeeld tegen commerciële passagiers) kunnen ook gemeld worden via het klachtenformulier. Zie voor de afhandeling het stroomschema onder 9.4.

Klachten over IPB kunnen betrekking hebben op de volgende onderwerpen:

- uitgifte van IPB-tickets;
- restituties van IPB-tickets;
- serviceverlening van KLM Staff Travel;
- IPB-acceptatieproces op Schiphol;
- IPB-acceptatieproces op buitenstations;
- klachten aan boord (bijvoorbeeld over stoeltoewijzing aan boord).

9.3 Wijze van indienen van een klacht

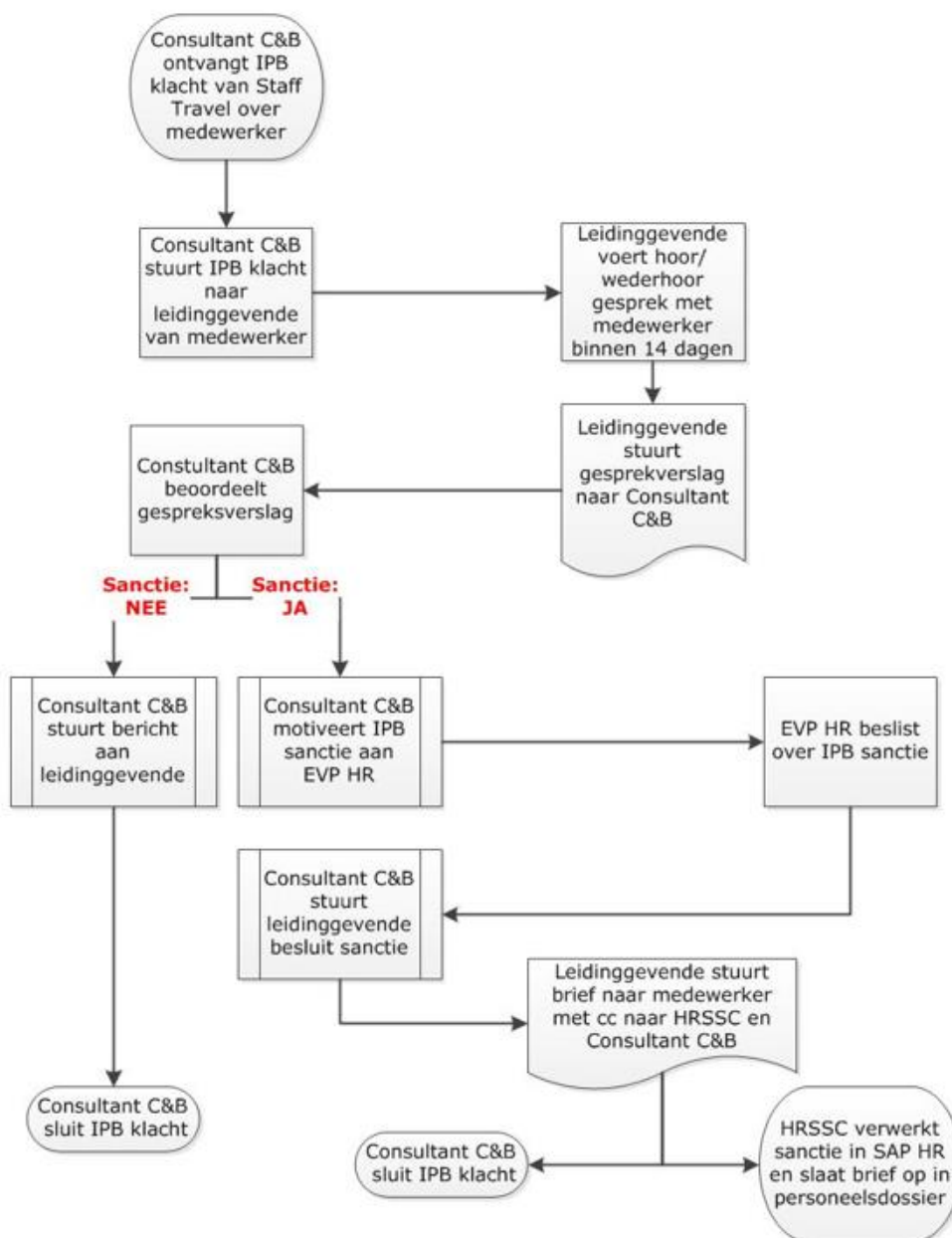
De klacht kan ingediend worden door het online klachtenformulier op [MyKLM > Travelshop > IPB > Na de reis > Klachten](#).

Klachten over de IPB-acceptatie op een KLM-buitenstation moeten in het Engels ingediend worden. Klachten moeten binnen één maand na terugkomst van de IPB-reis waar de klacht betrekking op heeft, ingediend zijn. Alleen volledig ingevulde formulieren worden in behandeling genomen.

Alle klachten komen binnen bij Staff Travel. Staff Travel handelt alle niet-gedrag gerelateerde klachten af. Voor de overige klachten, zie artikel 9.4.

9.4 Afhandelingsprocedure IPB-klachten

Deze specifieke paragraaf gaat over de afhandelingsprocedure bij klachten ten aanzien van KLM'ers.



10

Sanctiebeleid

KLM hanteert een streng sanctiebeleid ten aanzien van misbruik van de IPB-reisfaciliteiten. Dit betekent onder meer dat de KLM'er te allen tijde verantwoordelijk is voor zijn gedrag en dat van zijn gezinsleden en companions.

10.1 Algemeen

In geval van overtreding van de IPB-reisfaciliteiten of misbruik van de faciliteiten, kan KLM'ers en anderen die gebruikmaken van deze regeling alle faciliteiten (passage en/of vracht) uit deze regeling worden ontzegd voor een nader te bepalen periode.

Aanleidingen kunnen onder andere zijn:

- a. Overtreding of misbruik van facetten van de IPB-reisfaciliteiten, bijvoorbeeld een ex-partner die niet als partner is afgemeld en gebruik blijft maken van de IPB-faciliteit.
- b. Indien de KLM'er vanwege gebruikmaking van IPB-vervoer zijn KLM-werkzaamheden niet tijdig heeft kunnen hervatten;
- c. Indien bij gebruikmaking van een van de IPB-reisfaciliteiten van deze regeling het gedrag of de handelwijze van de medewerker en/of een of meer van zijn gezinsleden of companions daartoe aanleiding geeft.
- d. Ongepast gedrag van de IPB'er, passagemedewerkers of cockpit- en cabine crew.
- e. Het gebruik van een loyaliteitsprogramma (bijvoorbeeld Flying Blue) in combinatie met een IPB product.

10.2 Overzicht overtredingen en sancties

Hieronder zie je voorbeelden van overtredingen en bijbehorende sancties:

Omschrijving:	Sanctie
Kleding niet volgens de voorschriften:	Schriftelijke waarschuwing. (bij herhaling intrekken van de volledige IPB faciliteiten voor 1 jaar.)
Vragen om upgrade bij de gate/ aan boord:	Schriftelijke waarschuwing. (bij herhaling intrekken van de volledige IPB faciliteiten voor 1 jaar.)
Gedrag:	Afhankelijk van de ernst van de gebeurtenis: schriftelijke waarschuwing (plus eventueel intrekking volledige IPB-faciliteiten voor 1 jaar).
Misbruik maken van kennis/ervaring: (onder andere: jezelf inchecken, PSN aanpassen)	Intrekken van de volledige IPB faciliteiten voor maximaal 2 jaar.
Reisdocumenten niet op orde:	Schriftelijke waarschuwing. Eventuele kosten worden door KLM doorbelast aan de medewerker.

Het besluit om een sanctie op te leggen wordt schriftelijk gemotiveerd en bevestigd aan de KLM'er.

10.3 Ontzeggen reisfaciliteiten

Te allen tijde kan de EVP HR & Industrial Relations van KLM een KLM'er, gepensioneerde of weduwe/weduwenaar de reisfaciliteiten ontzeggen, gebaseerd op de klachten- en handhavingsregeling.

Uitgave: KLM Staff Travel AMS/HB
Versie mei 2020