

# Aeroports Espanyols

Servei d'assistència a persones  
amb mobilitat reduïda



**sin** barreras  
**sense** barreres

## Servei d'assistència a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda als aeroports espanyols

En compliment del Reglament (CE) 1107/2006 del Parlament Europeu es posa en marxa, a partir del 26 de juliol de 2008 i en tots els aeroports europeus, un servei d'atenció a les persones passatgeres amb mobilitat reduïda. Aquesta mesura comunitària suposa un gran avenç social per a les persones amb discapacitat, i per aquesta raó s'han disposat tots els recursos econòmics, materials i humans necessaris per fer possible que en tots els aeroports espanyols es presti un servei de qualitat que garanteixi que totes les persones puguin gaudir del transport aeri entre qualsevol punt de la geografia europea, sigui quina sigui la seva discapacitat.

### Diferents discapacitats

- **WCHC**  
Passatgers privats de qualsevol mobilitat i no autosuficients. Han d'anar acompanyats al seu seient i necessiten ajuda personal completa. Si el viatge dura més de tres hores, necessiten acompanyant.
- **WCHR**  
Passatgers que necessiten ajuda durant el trasllat entre l'aeronau i la terminal, autosuficients per embarcar i desplaçar-se dins de l'aeronau.
- **WCHS**  
Passatgers que necessiten ajuda entre l'aeronau i la terminal i també per a embarcar, autosuficients dins l'aeronau.
- **DEAF**  
Passatgers sords.
- **BLND**  
Passatgers amb discapacitats visuals.

## Quins passos ha de seguir?

1.

### Sol·liciti-ho

- Almenys amb 48 hores d'antelació\* i:
- Necessàriament en el moment de fer la seva reserva o adquirir el seu bitllet a través del seu agent de viatges o companyia aèria.
  - Addicionalment, i de manera opcional, vàlid exclusivament per a l'assistència en els aeroports espanyols de la xarxa d'Aena a través del telèfon: 902 404 704 o la pàgina web: [www.aena.es](http://www.aena.es)



2.

### Acudeixi al punt de trobada

A l'hora acordada. Si no s'ha fixat cap hora, com a mínim hi ha d'anar dues hores abans de l'hora de sortida programada\*. Avisi de la seva arribada per l'intercomunicador i esperi; allà el recollirem. Pot veure la localització dels punts de trobada a la nostra pàgina web [www.aena.es](http://www.aena.es)



\*Si no es respecta aquest temps d'antelació, no es podrà garantir la qualitat del servei ofert.



3.

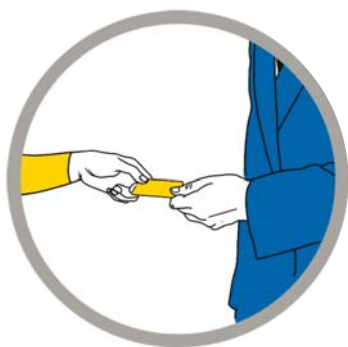
### Facturació i embarcament

Serà atès i acompanyat durant el procés de facturació i als controls de seguretat fins al seu seient a l'avió; l'ajudarem amb el seu equipatge i li oferirem ajuda personal.

4.

### Arribada a la seva destinació

L'ajudarem a desembarcar i a recollir el seu equipatge. Després l'acompanyarem al punt de trobada de l'aeroport que vostè triï.



5.

### En finalitzar el servei

Li agraïm que col·labori en la seva valoració si el personal li ho demana. Si alguna cosa no fos del seu gust, comuniqui-ho a [sinbarreras@aena.es](mailto:sinbarreras@aena.es)

Per a més informació

**902 404 704**