

# Espainiako Aireportuak

Mugikortasun mugatuko pertsonentzako  
laguntza-zerbitzua



**sin** barreras  
oztoporik ez

## Ezintasunen bat edo mugikortasun mugatua duten pertsonentzako laguntza-zerbitzua Espainiako aireportuetan

Europako Parlamentuaren 1107/2006 Erregelamendua (EE) beteaz, 2008ko uztailaren 26tik aurrera martxan jarriko da, Espainiako aireportu guztietan, mugikortasun mugatuko pertsoneri arreta eskaintzeko zerbitzua.

Neurri erkide honek gizarte-mailako aurrerapen nabarmena dakar ezintasunak dituzten pertsonentzat eta, horrexegatik, beharrezko baliabide ekonomiko eta materialak eta giza baliabide guztiak jarri dira Espainiako aireportu guztietan kalitatezko zerbitzua eman ahal izateko, eta horrela, Europako geografiako edozein tokitarainoko aire-garraioa pertsona guztientzako bermatu ahal izateko, edozein izanda ere pertsonak izan ditzakeen ezintasunak.

### Ezintasun anitzak

- **WCHC**  
Batere mugikortasunik ez duten eta besteekiko mendetasuna duten bidaiariak. Eserlekuraino lagundu behar zaie eta erabateko laguntza pertsonala behar dute. Bidaiak hiru ordu baino gehiago irauten badu, laguntzailea behar dute.
- **WCHR**  
Aireontzitik terminalera joateko laguntza behar duten baina ontziratzeke eta aireontzi barruan mugitzeko besteekiko mendetasunik ez duten bidaiariak dira.
- **WCHS**  
Aireontzitik terminalera joateko eta ontziratzeke laguntza behar duten baina aireontzi barruan mugitzeko besteekiko mendetasunik ez duten bidaiariak dira.
- **DEAF**  
Bidaiari gorrak.
- **BLND**  
Ikusmen-ezintasunak dituzten bidaiariak.

## Zein urrats egin behar ditut?

1.

### Eska ezazu

Gutxienez 48 ordu lehenago\* eta:

- Nahitaez, bidaia-agentzien edo aire-konpainien bidez erreserba egiterakoan edo txartela erosterakoan.
- Gainera, aukeran, zerbitzua AENAREN sareko Espainiako aireportuetan soilik eskuratu ahal izateko, telefono honetan: 902 404 704 edo webgune honetan: [www.aena.es](http://www.aena.es)



2.

### Joan topagunera

Hitzartutako orduan. Ordurik jarri ez bada, ezarritako irteera-ordua baino bi ordu lehenago, gutxienez\*. Esaguzu etorri zarela interkomunikazio-sistematik eta itxaron; han jasoko zaitugu. Topaguneak non dauden ikus dezakezu gure web orrian: [www.aena.es](http://www.aena.es)



\* Gutxienezko denbora hori errespetatzen ez bada, ezin izango da ziurtatu eskainiko zerbitzuaren kalitatea.



3.

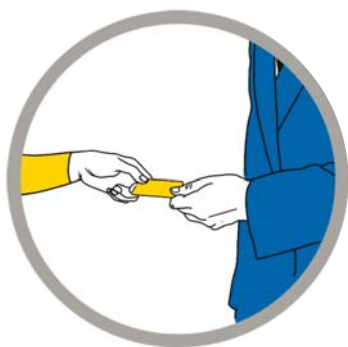
### Fakturatzea eta ontziratzea

Fakturatze-prozesuan eta segurtasuneko kontroletan lagunduko dizugu, hegazkineko eserlekuraino; ekipajearekin eta zeure gauzeekin lagunduko dizugu.

4.

### Helmugara iristea

Hegazkinetik jaisten eta ekipajea jasotzen lagunduko dizugu. Gero aireportuan zeuk erabakitako topagunera lagunduko dizugu.



5.

### Zerbitzua amaitzean

Eskertuko dizugu balorazioa egiten laguntzea, langileek eskatzen badizute. Zerbaitekin konforme ez bazaudete, jakinarazi hona [sinbarreras@aena.es](mailto:sinbarreras@aena.es)

Informazio gehiago

**902 404 704**