



aena

sin barreras
oztoporik

Doako
zerbitzua

Donostiako
aireportua

**Mugikortasun
urriko
pertsonentza
ko laguntza**



“Oztoporik ez” zerbitzua

Urritasuna edo mugikortasun murriztua duten pertsonentzako laguntza Espainiako aireportuetan

Europako Parlamentuaren 1107/2006 (EE) Erregelamendua betez, 2008ko uztailaren 26tik aurrera mugikortasun urriko bidaiarientzako arreta-zerbitzua jarri zen martxan Europako aireportu guztietan.

Erkidegoko neurri hori aurrerapen handia da desgaitasunen bat duten pertsonentzat, eta, horregatik, beharrezko baliabide ekonomiko, material eta giza baliabide guztiak ezarri dira Espainiako aireportu guztietan kalitatezko zerbitzu bat eman dadin, pertsona guztiek Europako edozein lekuren arteko aire-garraioa izan dezaten, edozein dela ere haien desgaitasuna.

Desgaitasun motak

WCHC Mugikortasun motaren bat ez duten bidaiariak eta beren kabuz moldatu ezin direnak. Eserlekura lagundu behar zaie eta laguntza pertsonal osoa behar dute. Bidaiak hiru ordu baino gehiago irauten badu, bidai laguna behar dute.

WCHR Hegazkinaren eta terminalaren arteko joan-etorrirako laguntza behar duten bidaiariak, hegazkineratzeko eta hegazkinaren barruan mugitzeko beren kabuz molda daitezkeenak.

WCHS Hegazkinaren eta terminalaren artean eta hegazkineratzeko laguntza behar duten bidaiariak, hegazkinaren barruan beren kabuz molda daitezkeenak.

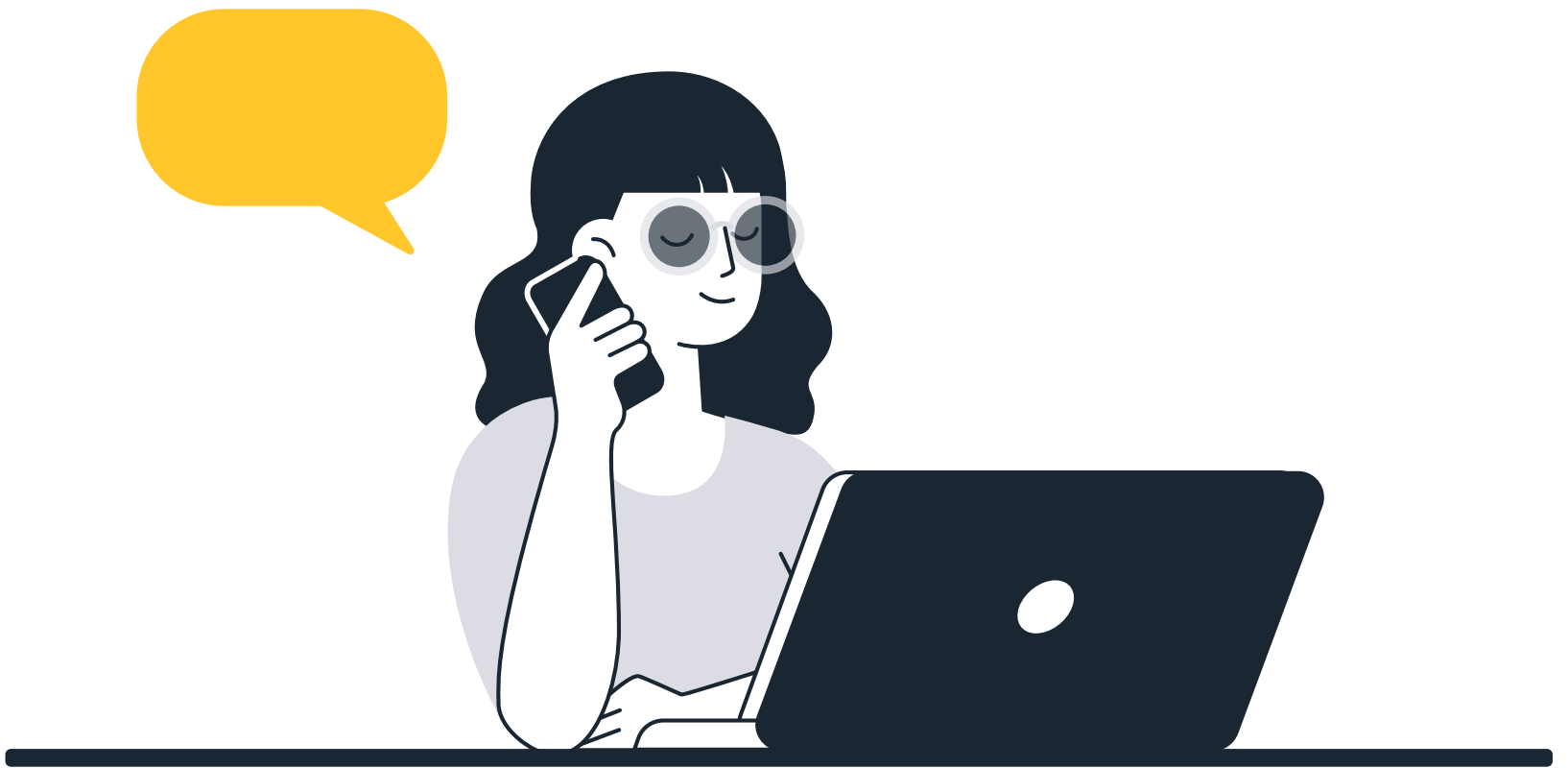
DEAF Entzumen-desgaitasuna duten bidaiariak.

BLND Ikusmen-desgaitasuna duten bidaiariak.

DPNA Adimen-desgaitasuna, garapenarena edo kognitiboa duten eta laguntza behar duten bidaiariak, hala nola alzheimerra edo autismoaren espektroko nahasmendua dutenak.

MAAS Laguntza behar duten eta aurreko kategorietan jasota ez dauden gainerako bidaiari mota guztiak. Bidaiariaren premia bereziak zehaztu behar dira.

1



Eskatu

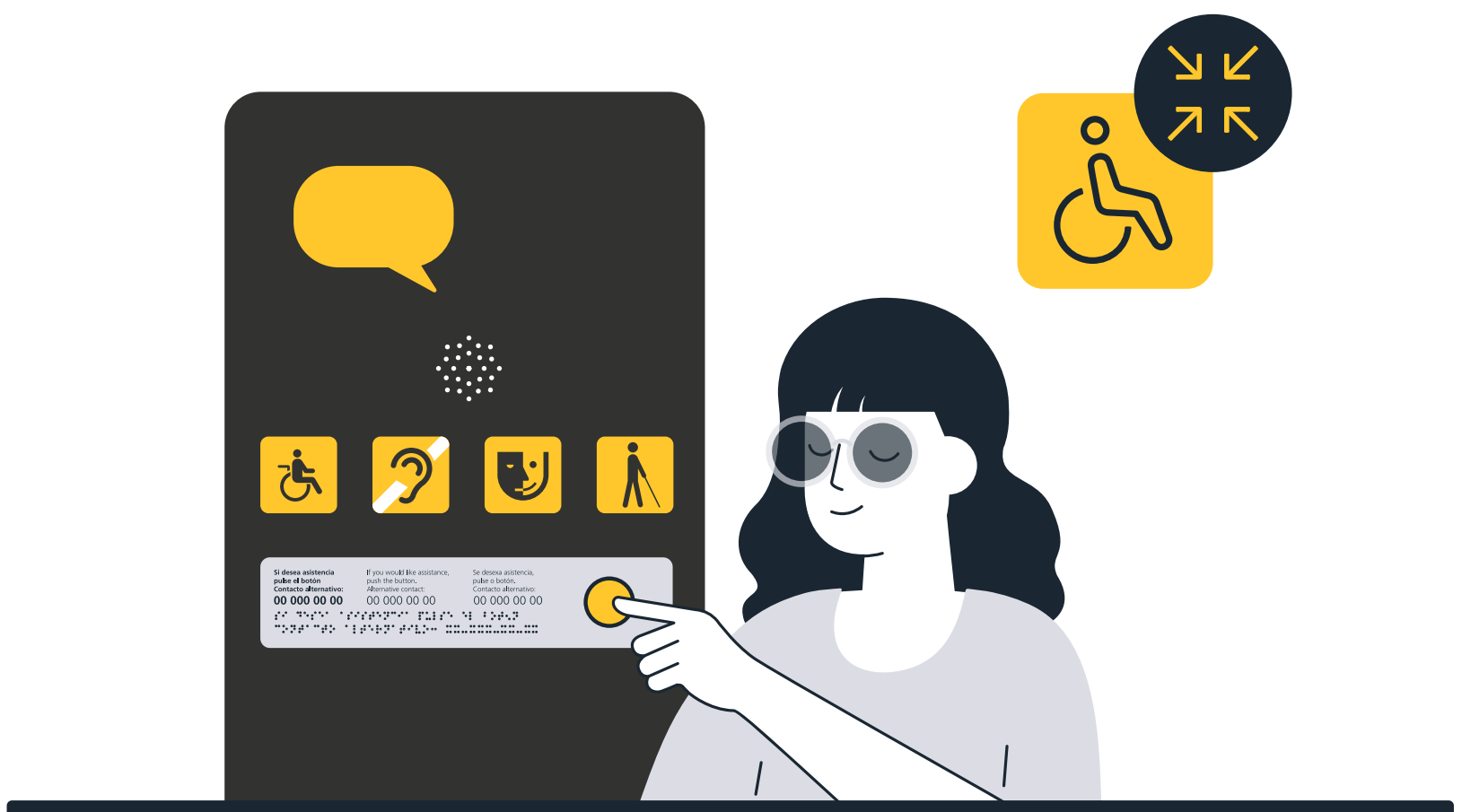
48 ordu lehenago* eta nahitaez erreserba egitean edo txartela zure bidaia-agentearen edo hegazkin-konpainiaren bidez erostean. Horrez gain, eta aukeran, Aenaren sareko Espainiako aireportuetan, honako hauen bidez:

Telefona: (+34) 91 321 10 00

Web: www.aena.es

Aenaren app ofiziala

2



Elkargunea

Ordurik finkatu ez bada, hegaldia irten baino bi ordu eta erdi lehenago joatea gomendatzen da*. Abisatu iritsi zarela zure airelinearen fakturazio-mahaian, laguntza-mahaian edo monolitoak erabiliz. Bertan jasoko zaitugu. Aireportu bakoitzeko kokapena kontsulta dezakezu gure webguneko “Oztoporik ez” laguntza-zerbitzuaren ataleko “Elkarguneak” menuan.

3



Fakturazioa eta hegazkineratzea

Arreta eta laguntza emango dizugu fakturazio-prozesu osoan eta segurtasun-kontroletan, hegazkineko eserlekuraino; ekipajearekin eta objektu pertsonalekin lagunduko dizugu.

4



Lehorreratzea

Itxaron hegazkinaren barruan guk zu jaso arte, lehorreratzen eta ekipajea batzen lagunduko dizugu. Gero, zuk erabakitzen duzun aireportuko elkargunera lagunduko dizugu.

5



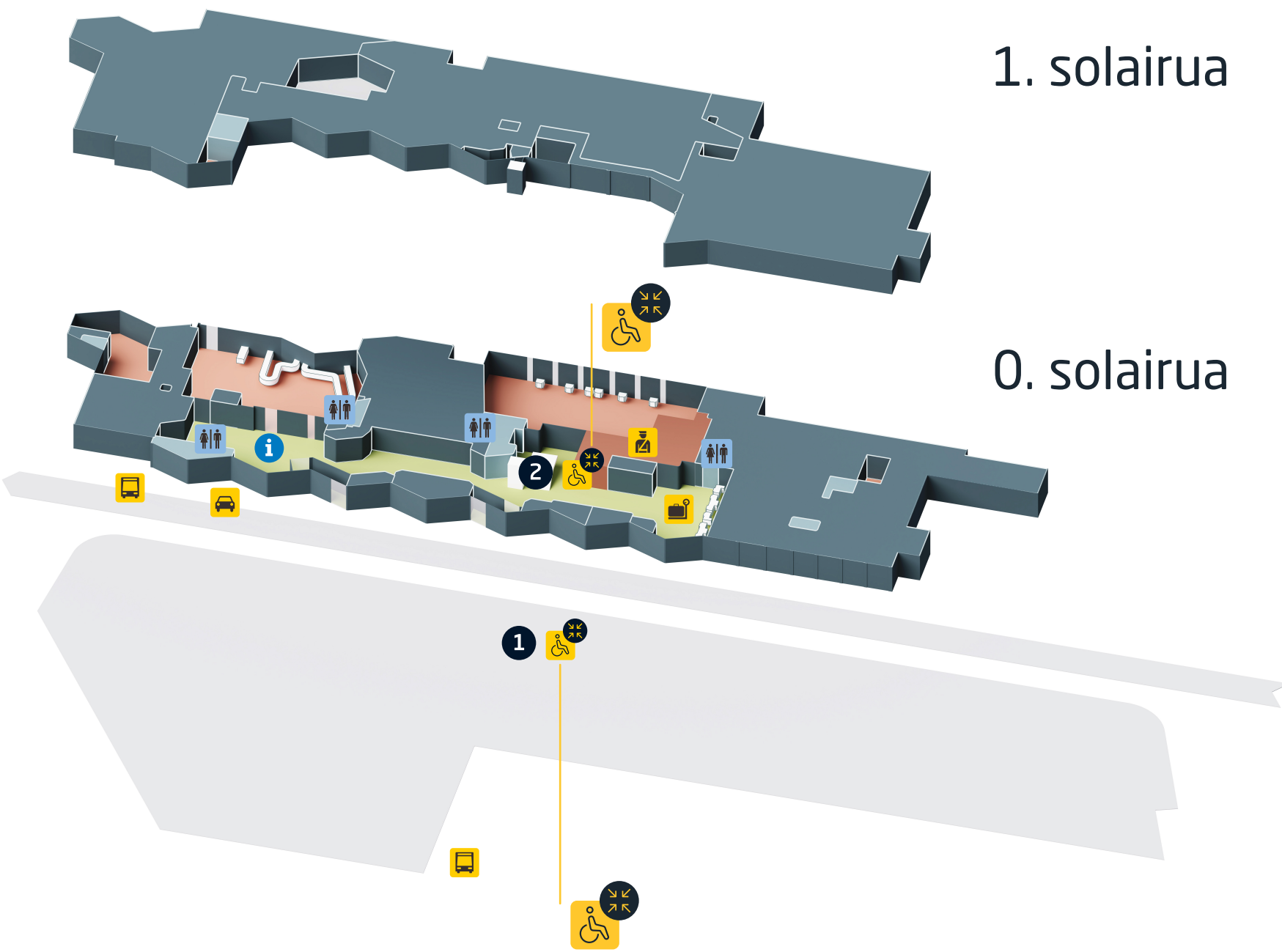
Zerbitzuaren balorazioa

Mesedez, zerbitzua amaitutakoan baloratu ezazu. Beste edozer jakinarazteko, gurekin harremanetan jar zaitezke webgune honen bidez:

www.aena.es/eu/kontaktua.html

Planoko kokapena

Terminalaren eraikina



- 1 Aparkaleku orokorra
- 2 Irteeren gunea



"Oztoporik ez" elkargunea



Sarbide mugatuko eremua



Sarbide libreko eremua

Garrantzitsua



Hegaldia goizeko lehen orduan bada, kontsultatu terminaleko ordutegia.

Elkargunera hegaldia irten baino bi ordu lehenago gutxienez joan behar da.

Zerbitzua behar besteko aurrerapenarekin eskatzen ez bada edo adostutako orduan aireportura joaten ez bada, Aena ez da erantzule izango hegaldia galduz gero, ez du zerbitzuaren kalitatea bermatuko, eta ez da itxaronaldiaren edo antzeko egoeren erantzule egingo.



aena.es



Aenaren app



+34 91 321 10 00



aena

sin barreras
oztoporik

Aholkularia:

CēRMi

COMITÉ ESPAÑOL
DE REPRESENTANTES
DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD

