

Diferentes discapacidades

Betreuungscodes

WCHC Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si el viaje dura más de tres horas, necesitan acompañante.

WCHR Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave.

WCHS Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y también para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.

DEAF Pasajeros con discapacidad auditiva.

BLND Pasajeros con discapacidades visuales.

DPNA Pasajeros con discapacidad intelectual, cognitiva o del desarrollo que necesitan asistencia, tales como alzheimer o TEA.

MAAS Todos los demás tipos de pasajeros que requieran asistencia y que no se hallan contemplados en las categorías anteriores. Es necesario especificar necesidades particulares.

WCHC Fluggäste, die nicht selbstständig laufen und sich nicht selbst versorgen können. Sie müssen zu ihrem Sitzplatz begleitet werden und benötigen eine umfassende persönliche Betreuung. Bei einer Flugdauer von über drei Stunden muss eine Begleitperson mitreisen.

WCHR Fluggäste, die Hilfe auf dem Weg zwischen Terminal und Flugzeug benötigen, jedoch selbst ein- und aussteigen und sich im Flugzeug selbständig fortbewegen können.

WCHS Fluggäste, die Hilfe auf dem Weg zwischen Terminal und Flugzeug sowie beim Ein- und Aussteigen benötigen, sich im Flugzeug jedoch selbständig fortbewegen können.

DEAF Gehörlose oder hörgeschädigte Fluggäste.

BLND Blinde oder sehbehinderte Fluggäste.

DPNA Fluggäste mit geistiger Behinderung bzw. kognitiven oder entwicklungsbedingten Beeinträchtigungen, die Betreuung benötigen (z. B. Personen mit Alzheimer oder ASS).

MAAS Fluggäste, die Betreuung benötigen und keiner der oben genannten Kategorien angehören. Die besonderen Betreuungsanforderungen sind anzugeben.



aena.es



Aena App



+34 91 321 10 00



sin barreras
barrierefrei

Con el asesoramiento de:
Unterstützt durch:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE



sin barreras
barrierefrei

Servicio gratuito

Aeropuerto de El Hierro

Kostenloser Service

Flughafen El Hierro

Asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida

Betreuung für Flugreisende mit besonderen Bedürfnissen



Servicio sin barreras

Barrierefreies Reisen

Asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos españoles

Hilfe für Flugreisende mit besonderen Bedürfnissen und Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität auf spanischen Flughäfen

En cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo, se pone en marcha a partir del 26 de julio de 2008 en todos los aeropuertos europeos un servicio de atención a los pasajeros con movilidad reducida.

Esta medida comunitaria supone un gran avance social para las personas con discapacidad y por esta razón, se han dispuesto todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que en todos los aeropuertos españoles se preste un servicio de calidad que garantice que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea, sea cual sea su discapacidad.

Gemäß Verordnung (EG) 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates wurde ab dem 26. Juli 2008 auf allen europäischen Flughäfen ein Betreuungsservice für Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität eingerichtet.

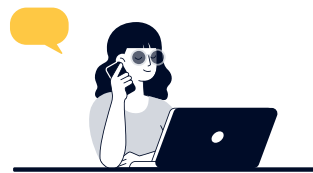
Diese EU-weite Maßnahme stellt einen enormen Fortschritt für Menschen mit Behinderungen dar. Daher wurden alle erforderlichen wirtschaftlichen, materiellen und personellen Ressourcen bereitgestellt, um sicherzustellen, dass alle spanischen Flughäfen einen qualitativ hochwertigen Betreuungsservice bieten, der garantiert, dass alle Menschen unabhängig von ihrer Behinderung den Luftverkehr zwischen beliebigen Orten in Europa nutzen können.

1

Solicítalo

48 horas de antelación* y necesariamente al hacer la reserva o adquirir el billete a través de tu agente de viajes o compañía aérea. Adicionalmente, y de manera opcional, válido exclusivamente para la asistencia en los aeropuertos españoles de la red de Aena, a través de:

Teléfono: (+34) 91 321 10 00
Web: www.aena.es
App oficial de Aena

**Betreuungsbedarf anmelden**

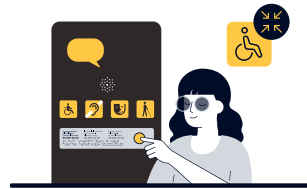
Der Betreuungsbedarf ist bis spätestens 48 Stunden vor Abflug* mitzuteilen und sollte wenn möglich bereits bei der Reisebuchung bzw. beim Ticketkauf über Ihr Reisebüro oder die Fluggesellschaft angegeben werden. Zusätzlich kann der Betreuungsbedarf an den spanischen Flughäfen von Aena wie folgt angemeldet werden:

Tel.: (+34) 91 321 10 00
Web: www.aena.es
Offizielle Aena-App

2

Punto de encuentro

Si no se ha fijado hora, se recomienda acudir dos horas y media antes de la salida del vuelo*. Avisa de tu llegada en el mostrador de facturación de tu aerolínea, en el mostrador de asistencia o utilizando los monolitos, allí te recogeremos. Puedes consultar la localización para cada aeropuerto en el desplegable Puntos de Encuentro del apartado Servicio de asistencia Sin Barreras de nuestra web.

**Treffpunkt**

Falls keine bestimmte Zeit vereinbart wurde, wird empfohlen, zweieinhalb Stunden vor Abflug* am Flughafen zu erscheinen. Bitte weisen Sie am Abfertigungsschalter Ihrer Fluggesellschaft, am Betreuungsschalter oder über die Rufsäulen für den Betreuungsservice auf Ihre Ankunft hin, damit wir Sie abholen können. Die Standorte für jeden Flughafen können Sie auf unserer Website über das Dropdown-Menü „Flughafendienste“ > „Barrierefreies Reisen“ im Abschnitt „Treffpunkte“ aufrufen.

3

Facturación y embarque

Serás atendido y acompañado durante todo el proceso de facturación y en los controles de seguridad, hasta tu asiento en el avión; te ayudaremos con el equipaje y objetos personales.

* Si el vuelo es a primera hora de la mañana consulta el horario de apertura de la terminal. El tiempo mínimo para acudir al punto de encuentro es de dos horas antes de la salida del vuelo. Si no se solicita el servicio con la antelación requerida o no se acude al aeropuerto a la hora acordada, Aena no se hace responsable en caso de que se pierda el vuelo, ni garantiza la calidad del servicio, ni se responsabiliza del tiempo de espera o de cualquier situación análoga desfavorable.

**Check-in und Boarding**

Sie werden beim Check-in, beim Passieren der Sicherheitskontrolle bis zum Erreichen Ihres Sitzplatzes im Flugzeug betreut und begleitet. Wir helfen Ihnen mit Ihrem Gepäck und Ihren persönlichen Gegenständen.

* Bei Abflug früh am Morgen informieren Sie sich bitte über die Öffnungszeiten des Terminals. Sie müssen sich mindestens zwei Stunden vor Abflug am Treffpunkt einfinden. Wenn der Betreuungsbedarf nicht ausreichend im Voraus angemeldet wurde oder Sie sich nicht zur vereinbarten Zeit am Flughafen einfinden, übernimmt Aena keinerlei Haftung für verpasste Flüge, für die Qualität der Betreuung, für Wartezeiten oder sonstige Unannehmlichkeiten jeglicher Art.

4

Desembarque

Espera a ser recogido en el interior del avión, te ayudaremos a desembarcar y a recoger tu equipaje. Después te acompañaremos al punto de encuentro del aeropuerto que tú decidas.

**Nach der Landung**

Bitte warten Sie, bis Sie im Flugzeug abgeholt werden. Wir helfen Ihnen beim Aussteigen und an der Gepäckausgabe. Anschließend begleiten wir Sie zum Flughafen-Treffpunkt Ihrer Wahl.

5

Valoración del servicio

Te agradeceremos que valores el servicio una vez finalizado. Para cualquier comunicación adicional, puedes contactar con nosotros a través de la web:

www.aena.es/es/contacto.html o el código QR.



Contacto

**Bewertung des Betreuungsdienstes**

Wir bitten Sie herzlich, unseren Betreuungsservice nach der Inanspruchnahme zu beurteilen. Für weitere Mitteilungen können Sie uns über unsere Website kontaktieren:

www.aena.es/de/kontakt-.html oder mit dem QR-Code.

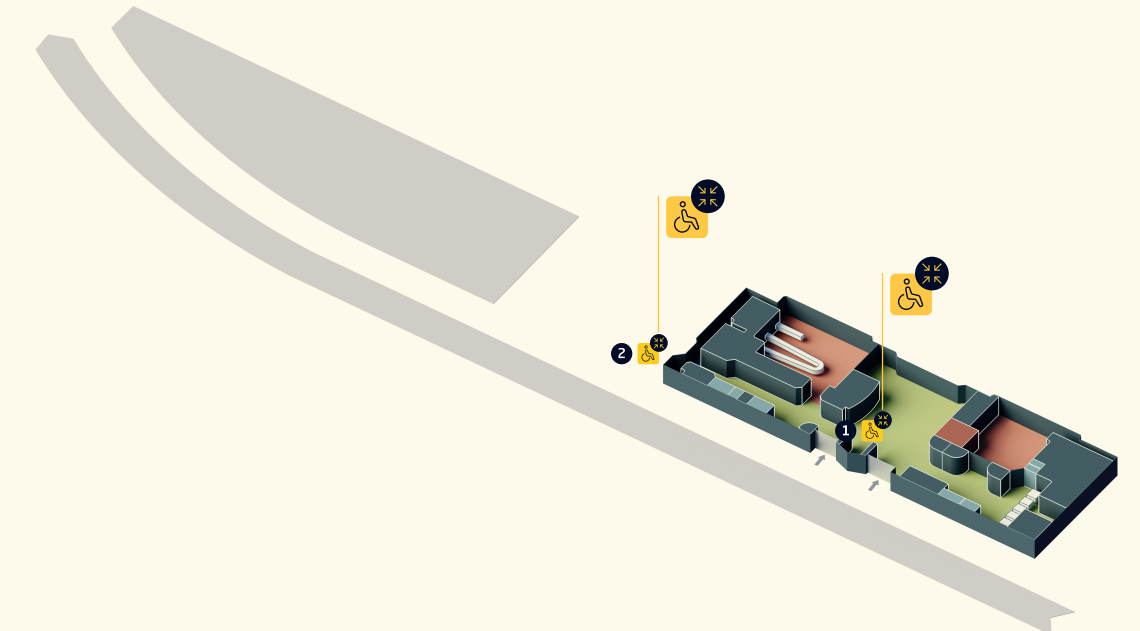


Kontakt

**Situación en el plano
Lageplan**

Edificio Terminal
Terminalgebäude

- 1 Interior terminal
Terminal Innenbereich
- 2 Acceso a terminal
Zugang zum Terminal



Punto de encuentro Sin Barreras
Treffpunkt Barrierefreies Reisen

Zona de acceso restringido
Zone mit eingeschränktem Zugang

Zona de libre acceso
Zone mit freiem Zugang

Plano



Plan