

Diferentes discapacidades

Les degrés d'assistance disponibles

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 Ces passager•ère•s sont sans mobilité et sans autonomie. Ils•Elles ont besoin d'être accompagné•e•s jusqu'à leur siège et nécessitent une assistance personnelle pendant le vol. Pour les vols de plus de trois heures, il faut prévoir un accompagnement.

WCHR Ces passager•ère•s ont besoin d'une assistance pendant le transfert entre l'avion et le terminal, mais peuvent embarquer et se déplacer dans l'avion de manière autonome.

WCHS Ces passager•ère•s ont besoin d'une assistance lors du transfert entre l'avion et le terminal ainsi que pour l'embarquement, mais ils•elles sont autonomes pendant le vol.

DEAF Ces passager•ère•s sont sourd•e•s ou malentendant•e•s.

BLND Ces passager•ère•s sont aveugles ou malvoyant•e•s.

DPNA Ces passager•ère•s souffrent de handicaps intellectuels, cognitifs ou comportementaux qui nécessitent une assistance, tels que la maladie d'Alzheimer ou le TSA.

MAAS Tous les passager•ère•s nécessitant une assistance et n'entrant dans aucune des catégories précédentes. Les besoins spécifiques doivent alors être spécifiés.



aena.es



Application Aena



+34 91 321 10 00



sin barreras
sans barrières

Con el asesoramiento de:
Avec les conseils de :



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE



sin barreras
sans barrières

Servicio gratuito

Aeropuerto de Melilla

Service gratuit

Aéroport de Melilla

Asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida

Assistance aux personnes à mobilité réduite



Servicio sin barreras

Service d'accompagnement

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

Assistance aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite dans les aéroports espagnols

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.

Conformément au règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen, un service d'assistance aux passagers à mobilité réduite est disponible dans tous les aéroports européens depuis le 26 juillet 2008.

Cette mesure est une avancée majeure pour les personnes en situation de handicap. C'est pourquoi tout a été mis en œuvre (économiquement, matériellement et humainement) pour que tous les aéroports espagnols offrent un service de qualité garantissant à toute personne en situation de handicap d'accéder sans encombre à tout avion à destination de n'importe quelle ville européenne.

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



Faites la demande

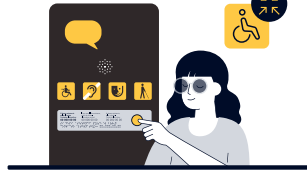
Obligatoirement 48 heures à l'avance* et au moment de votre réservation ou de l'achat de votre billet auprès de votre agent de voyage ou de la compagnie aérienne. De manière facultative, il est possible, exclusivement pour une demande d'assistance dans les aéroports espagnols du réseau Aena de nous contacter :

Par téléphone : (+34) 91 321 10 00
Sur notre site Internet : www.aena.es
Sur l'application d'Aena

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.



Point de rendez-vous

Si aucun horaire n'a été précisé, il est recommandé d'arriver deux heures et demie avant le départ du vol*. Veuillez signaler votre arrivée au comptoir d'enregistrement de votre compagnie aérienne, au bureau d'assistance ou en utilisant les bornes, où nous viendrons vous chercher. Vous pouvez vérifier l'emplacement dans chaque aéroport en consultant sur notre site Internet la rubrique Points de rendez-vous dans l'onglet Service d'accompagnement.

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.



Enregistrement et embarquement

Vous serez assisté•e et accompagné•e tout au long de la procédure d'enregistrement et des contrôles de sécurité, jusqu'à votre installation dans l'avion avec vos bagages et vos effets personnels.

* Si vous prenez un des premiers vols du matin, vérifiez bien les heures d'ouverture du terminal. Soyez au point de rendez-vous au moins deux heures avant le départ. Si le service n'est pas demandé dans un délai suffisant ou si le passager n'arrive pas à l'aéroport à l'heure convenue, Aena décline toute responsabilité en cas de vol manqué, ne garantit pas la qualité du service et n'assume pas la responsabilité du temps d'attente ou de toute autre situation défavorable pouvant se produire.

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.



Débarquement

Attendez à votre siège d'être pris en charge dans l'avion, nous vous aiderons à débarquer et à récupérer vos bagages. Nous vous accompagnerons ensuite à l'endroit de votre choix dans l'aéroport.

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



Évaluation du service

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir évaluer le service rendu. Pour toute autre précision, n'hésitez pas à nous contacter sur notre site Internet :

www.aena.es/fr/contact.html
ou le code QR.

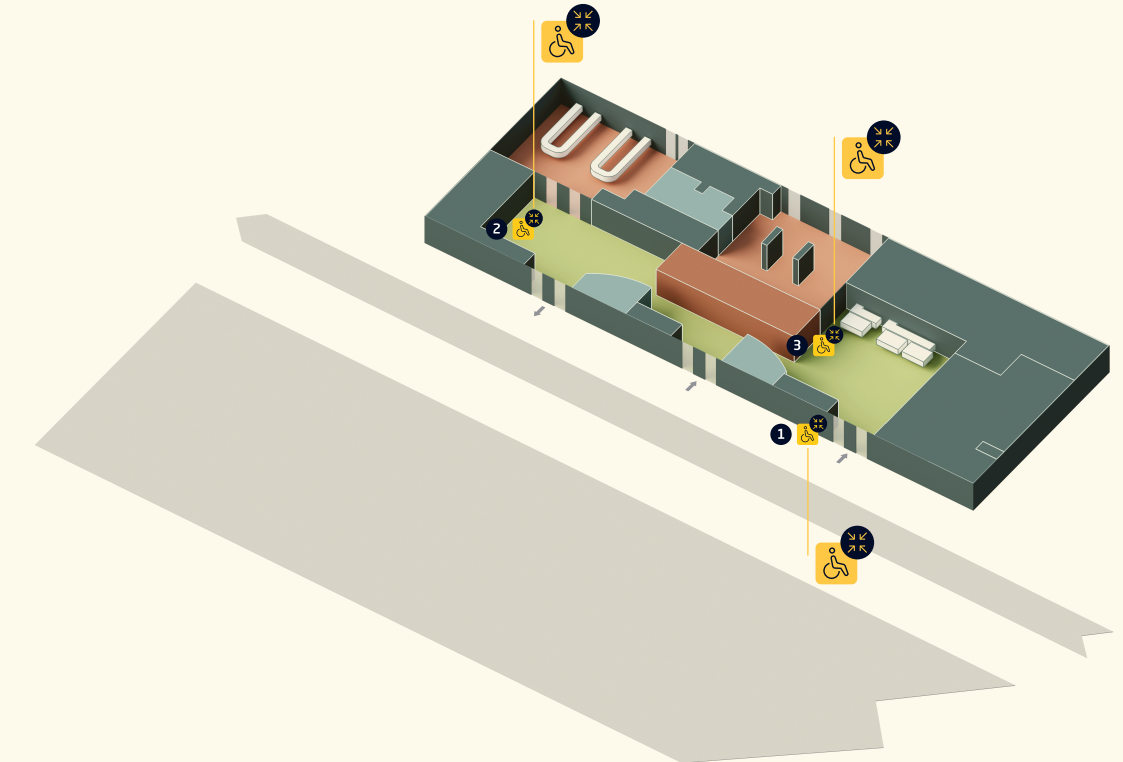


Contact

Situación en el plano Situation sur le plan

Edificio Terminal
Bâtiment terminal

- 1 Acera Llegadas/Salidas**
Trottoir Arrivées/Départs
- 2 Vestíbulo Público Facturación Interior Edificio Terminal**
Hall public Enregistrement Intérieur bâtiment Terminal
- 3 Bancada Atención PMR**
Guichet accueil PMR



Punto de encuentro Sin Barreras
Point de rendez-vous Service d'accompagnement



Zona de acceso restringido
Zone réservée sécurisée



Zona de libre acceso
Zone publique



Plano
Plan