

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

Servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos españoles

En compliment del Reglament (CE) 1107/2006 del Parlament Europeu, es posa en marxa, a partir del 26 de juliol de 2008 en tots els aeroports europeus, un servei d'atenció als passatgers amb mobilitat reduïda.

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.

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 tothom pugui gaudir del transport aeri entre qualsevol punt de la geografia europea, sigui quina sigui la seva discapacitat.

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.

Per a més informació
Para información
(+34) 91 321 10 00

Amb l'assessorament de
Con el asesoramiento de



aena.es

aena | sin barreras

Aeroport de Reus Aeropuerto de Reus

Servei d'assistència a
persones amb mobilitat
reduïda

Servicio de asistencia a
personas con movilidad
reducida

Servei gratuït
Servicio gratuito



Diferents discapacitats Diferentes discapacidades

● WCHC

Passatgers privats de mobilitat i no autosuficients. Se'ls ha d'acompanyar fins al seient i necessiten assistència personal completa. Si el viatge dura més de tres hores, necessiten acompanyant.

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

Passatgers que necessiten assistència durant el trasllat entre l'aeronau i la terminal. Són autosuficients per embarcar i desplaçar-se dins de l'aeronau.

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

● WCHS

Passatgers que necessiten assistència entre l'aeronau i la terminal i també per embarcar. Són autosuficients dins de l'aeronau.

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

● DEAF

Passatgers amb discapacitat auditiva.

Pasajeros con discapacidad auditiva.

● BLND

Passatgers amb discapacitat visual.

Pasajeros con discapacidades visuales.

● DPNA

Passatgers amb discapacitat intel·lectual, cognitiva o de desenvolupament, com ara Alzheimer o TEA, que necessiten assistència.

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

● MAAS

Tota la resta de passatgers que necessiten assistència i que no s'inclouen en les categories anteriors. Cal especificar les necessitats particulars.

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

Quins passos s'han de seguir? ¿Qué pasos debes seguir?

1 Sol·liciteu-ho

Solicítalo

Amb 48 hores d'antelació* com a mínim i:

- Necessàriament en fer la reserva o adquirir el bitllet a través de l'agent de viatges o companyia aèria.
- Addicionalment, i de manera opcional, vàlid exclusivament per a l'assistència als aeroports espanyols de la xarxa d'Aena, a través del telèfon (+34) 91 321 10 00, al nostre web (www.aena.es) o a l'aplicació oficial d'Aena.

Al menos con 48 horas de antelación* y:

- Necesariamente al hacer tu 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 del teléfono (+34) 91 321 10 00, en nuestra web (www.aena.es) o en la app oficial de Aena

2 Aneu al punt de trobada

Acude al punto de encuentro

Si no s'ha acordat cap hora, es recomana acudir-hi dues hores i mitja abans de la sortida del vol*. Comuniqueu la vostra arribada al taulell de facturació de l'aerolínia, al taulell d'assistència PMR o utilitzant els monòlits, i us vindrem a buscar allà. Podeu veure la localització dels punts de trobada al nostre web: <http://www.aena.es/es/pasajeros/red-aeropuertos.html>.

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 PMR o utilizando los monolitos, allí te recogeremos. Puedes ver la localización de los puntos de encuentro en nuestra web: <http://www.aena.es/es/pasajeros/red-aeropuertos.html>



3 Facturació i embarcament

Facturación y embarque

Us atndrem i us acompanyarem durant tot el procés de facturació i als controls de seguretat, fins al vostre seient a l'avió. Us ajudarem amb l'equipatge i l'assistència personal.

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 ayudas personales.



4 Desembarcament

Desembarque

Espereu-vos a l'avió fins que us vinguem a buscar. Us ajudarem a desembarcar i a recollir l'equipatge. Després us acompanyarem al punt de trobada que vulgueu de l'aeroport.

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.



5 Valoració del servei

Valoración del servicio

Us agraïm que valoreu el servei un cop finalitzat. Per a qualsevol comunicació addicional, podeu contactar amb nosaltres a través del web <http://www.aena.es/ca/contacte.html> o del següent QR:

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:



Situació a l'aeroport Situación en el aeropuerto



Punt de trobada PMR*
Punto de encuentro PMR*



Zona d'accés restringit
Zona de acceso restringido



Zona d'accés lliure
Zona de libre acceso



*PMR: Persona amb mobilitat reduïda o discapacitat.
*PMR: Persona con movilidad reducida o discapacidad.

Edificio Terminal
Edificio Terminal

* Si el vol és a primera hora del matí, consulteu l'horari d'obertura de la terminal. El temps mínim per acudir al punt de trobada és de dues hores abans de la sortida del vol. Si no se sol·licita el servei amb l'antelació requerida o no s'acudeix a l'aeroport a l'hora acordada, AENA no es fa responsable en cas que es perdi el vol, ni garanteix la qualitat del servei, ni es responsabilitza del temps d'espera o de qualsevol situació anàloga desfavorable.

* 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.