

## Flughafen Lanzarote

---

Service zur Unterstützung von  
Personen mit eingeschränkter  
Mobilität

---

Kostenloser Service



# Service zur Unterstützung von Personen mit eingeschränkter Mobilität auf den spanischen Flughäfen

---

In Einklang mit der Verordnung (EG) 1107/2006 des Europäischen Parlaments wird ab dem 26. Juli 2008 auf allen europäischen Flughäfen ein Kundenservice für Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität in Betrieb genommen.

Diese Gemeinschaftsmaßnahme bedeutet für Menschen mit Behinderungen einen großen sozialen Fortschritt und aus diesem Grund wurden alle notwendigen wirtschaftlichen Ressourcen, materiellen Ressourcen und Humanressourcen zur Verfügung gestellt, um zu ermöglichen, dass auf allen spanischen Flughäfen ein qualitativ hochwertiger Service bereitgestellt wird, der gewährleistet, dass alle Personen den Lufttransport zwischen allen beliebigen Orten in Europa genießen können - gleich, um welche Behinderung es sich handelt.

## Unterschiedliche Behinderungen

---

### ● WCHC

Privatpassagiere mit beliebiger Beweglichkeit, die auf Hilfe angewiesen sind. Sie müssen bis zu ihrem Sitzplatz begleitet werden und benötigen vollständige persönliche Hilfe. Wenn die Reise länger als drei Stunden dauert, ist eine Begleitung erforderlich.

### ● WCHR

Passagiere, die Hilfe zur Überbrückung des Weges zwischen dem Luftfahrzeug und dem Terminal benötigen. Sie können selbstständig einsteigen und sich innerhalb des Luftfahrzeugs fortbewegen.

### ● WCHS

Passagiere, die zwischen dem Luftfahrzeug und dem Terminal auf Hilfe angewiesen sind. Sie benötigen ebenfalls Hilfe beim Einstieg. Innerhalb des Luftfahrzeugs können sie sich selbstständig bewegen.

### ● DEAF

Der Passagier ist taub.

### ● BLND

Passagiere mit Behinderungen der Sehschärfe.

# Welche Schritte sind zu verfolgen?

## 1 Anfrage

Mindestens 48 vorher\* und:

- Notwendigerweise bei der Reservierung oder Erwerb Ihres Tickets bei Ihrem Reisebüro oder Ihrer Fluggesellschaft.
- Zusätzlich und optional und ausschließlich für die Assistenz an spanischen Flughäfen des Aena-Netzes gültig über die Telefonnummern 902 404 704 bzw. (+34) 91 321 10 00, auf unserem Internetportal ([www.aena.es](http://www.aena.es)) oder mit der offiziellen App von Aena.



## 2 Begeben Sie sich zum Treffpunkt

Zur vereinbarten Zeit. Wenn keine Zeit ausgemacht wurde, mindestens zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit\*. Kündigen Sie Ihre Ankunft durch die Sprechanlage an und warten Sie, bis wir Sie dort abholen. Sie können die Lage der Treffpunkte auf unserer Internetseite [www.aena.es](http://www.aena.es) einsehen.



## 3 Einchecken und Einsteigen

Sie werden während des Eincheckens und den Sicherheitskontrollen bis zu Ihrem Sitzplatz im Flugzeug betreut und begleitet. Wir helfen Ihnen bei Ihrem Gepäck und leisten persönliche Unterstützung.



## 4 Ankunft am Zielort

Wir helfen Ihnen beim Aussteigen und bei der Ausgabe Ihres Gepäcks. Danach begleiten wir Sie zu dem von Ihnen bestimmten Treffpunkt am Flughafen.

## 5 Zum Ende des Services

Wir sind Ihnen für Ihre Mitarbeit durch eine Service-Beurteilung, dankbar, wenn das Personal diese von Ihnen wünscht. Wenn ein Aspekt nicht zufrieden stellend für Sie ausfällt, geben Sie dies bitte weiter an: [sinbarreras@aena.es](mailto:sinbarreras@aena.es)

\* Wird diese Zeit nicht eingehalten, kann die Qualität des angebotenen Services nicht gewährleistet werden.

# Plan des Flughafens



Treffpunkt PRM\*



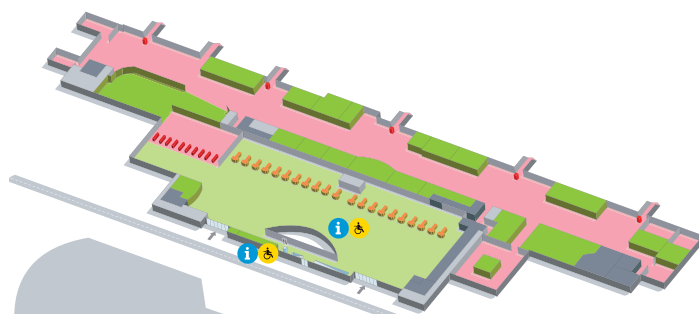
Zone mit eingeschränktem Zugang



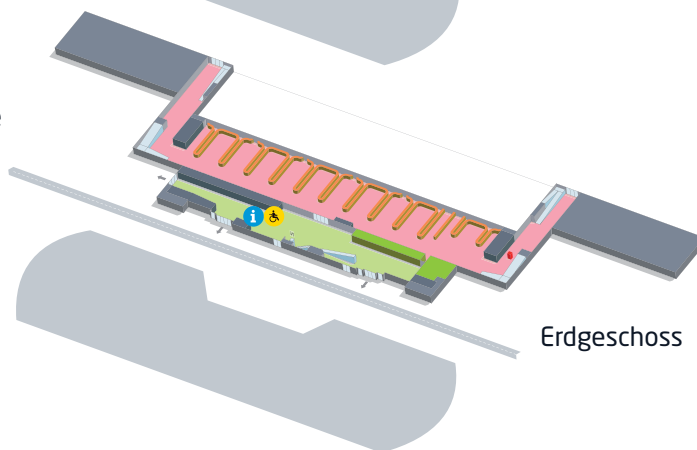
Zone mit freiem Zugang



2 Terminalgebäude



1. Etage



Erdgeschoss

1 Terminalgebäude

\*PRM: Person mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung

Für weitere Informationen  
902 404 704  
(+34) 91 321 10 00

Mit Beratung des  
**CERMI**  
COMITÉ ESPAÑOL  
DE REPRESENTANTES  
DE PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE FOMENTO

Mit der Zukunft verbunden