

Flughafen Tenerife Sur

Betreuungsdienst für Menschen
mit eingeschränkter Mobilität

Kostenloser Service



Betreuungsservice für Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität an spanischen Flughäfen

In Übereinstimmung mit der Verordnung (EG) 1107/2006 des Europäischen Parlaments steht ab dem 26. Juli 2008 an allen europäischen Flughäfen ein Service für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität zur Verfügung.

Diese Maßnahme der Gemeinschaft stellt einen großen sozialen Fortschritt für Menschen mit Behinderungen dar. Aus diesem Grund wurden alle notwendigen wirtschaftlichen, materiellen und personellen Ressourcen bereitgestellt, um sicherzustellen,

dass alle spanischen Flughäfen einen Qualitätsservice anbieten, der gewährleistet, dass alle Menschen unabhängig von ihrer Behinderung den Luftverkehr zwischen jedem Punkt in Europa nutzen können.

Verschiedene Behinderungen

● WCHC

Fahrgäste, die jeglicher Mobilität beraubt sind und sich nicht selbstständig sein können. Sie müssen zu ihrem Sitzplatz begleitet werden und benötigen umfassende persönliche Unterstützung. Wenn die Reise länger als drei Stunden dauert, ist eine Begleitperson erforderlich.

● WCHR

Passagiere, die während des Transfers zwischen dem Flugzeug und dem Terminal Hilfe benötigen. Sie können selbstständig einsteigen und sich im Flugzeug bewegen.

● WCHS

Passagiere, die zwischen Flugzeug und Terminal und auch beim Einsteigen Hilfe benötigen. Sie sind im Inneren des Flugzeugs unabhängig.

● DEAF

Hörgeschädigte Fahrgäste.

● BLND

Sehbehinderte Fahrgäste.

● DPNA

Fahrgäste mit intellektuellen, kognitiven oder entwicklungsbedingten Behinderungen, die Unterstützung benötigen, wie z. B. Alzheimer oder ASD.

● MAAS

Alle anderen Arten von Fahrgästen, die Hilfe benötigen und nicht unter die oben genannten Kategorien fallen. Die spezifischen Anforderungen sind anzugeben.

Welche Schritte müssen Sie befolgen?

1 Fordern Sie ihn an

Mindestens 48 Stunden im Voraus* und:

- Notwendigerweise, wenn Sie Ihre Reservierung vornehmen oder Ihr Ticket über Ihr Reisebüro oder Ihre Fluggesellschaft kaufen.
- Zusätzlich und optional, gültig ausschließlich für die Betreuung an spanischen Flughäfen im Aena-Netzwerk, telefonisch (+34) 91 321 10 00, auf unserer Website (www.aena.es) oder über die offizielle Aena-App.

2 Gehen Sie zum Treffpunkt

Wenn keine Zeit festgelegt wurde, wird empfohlen, zweieinhalb Stunden vor der Abflugszeit* einzutreffen. Bitte melden Sie Ihre Ankunft am Check-in-Schalter Ihrer Fluggesellschaft, am PRM-Assistenzschalter oder über die Monolithen an, wir holen Sie dort ab. Die Lage der Treffpunkte können Sie auf unserer Website sehen:

www.aena.es/es/pasajeros/red-aeropuertos.html



*Bei Flügen früh am Morgen prüfen Sie bitte die Öffnungszeiten des Terminals. Die Mindestzeit, um am Treffpunkt zu sein, beträgt zwei Stunden vor dem Abflug des Fluges. Wenn der Service nicht mit der erforderlichen Vorankündigung angefordert wird oder wenn der Passagier nicht zur vereinbarten Zeit am Flughafen eintrifft, übernimmt AENA keine Verantwortung, wenn Sie Ihren Flug verpassen, noch garantiert sie die Qualität des Service oder übernimmt die Verantwortung für die Wartezeit oder eine ähnliche nachteilige Situation.

3 Check-in und Boarding

Sie werden während des gesamten Check-in-Prozesses und der Sicherheitskontrollen bis zu Ihrem Sitzplatz im Flugzeug betreut und begleitet; wir helfen Ihnen mit Gepäck und persönlichen Hilfsmitteln.



4 Verlassen des Flugzeugs

Warten Sie darauf, im Flugzeug abgeholt zu werden, wir helfen Ihnen beim Aussteigen und holen Ihr Gepäck ab. Anschließend begleiten wir Sie zum Treffpunkt am Flughafen Ihrer Wahl.

5 Bewertung des Services

Wir würden uns freuen, wenn Sie den Service nach Beendigung bewerten könnten. Für jede weitere Mitteilung können Sie uns über die Website kontaktieren: www.aena.es/es/contacto.html; oder über den QR-Code:



Plan des Flughafens



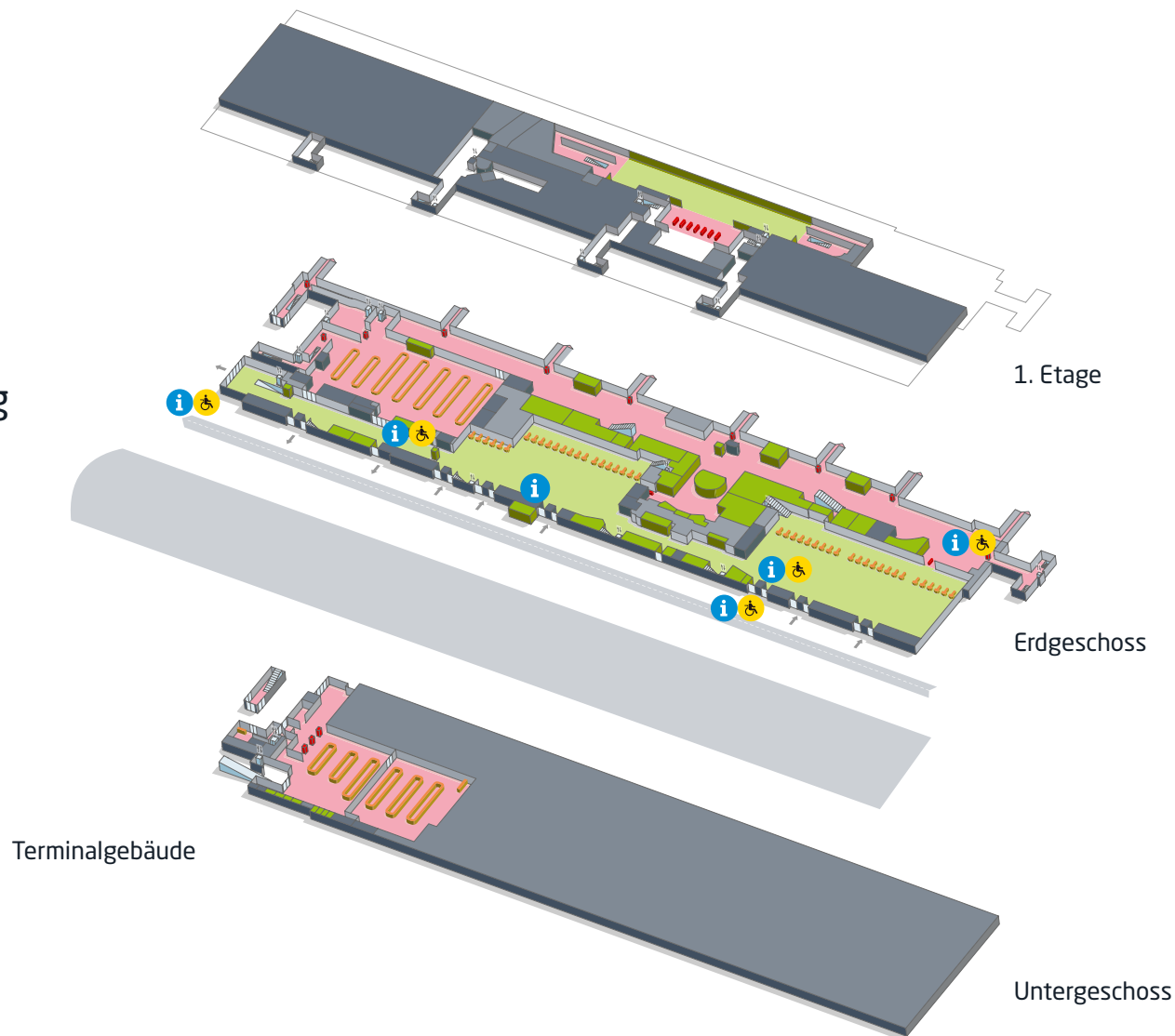
Treffpunkt PRM*



Zone mit eingeschränktem Zugang



Zone mit freiem Zugang



*PRM: Person mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung

Weitere Information
(+34) 91 321 10 00

Mit der Beratung von

