

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

Assistance at Spanish airports for persons with disabilities or reduced mobility

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.

In compliance with Regulation (EC) no. 1107/2006 of the European Parliament, starting July 26th 2008 all European airports will offer assistance services for passengers with reduced mobility.

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.

This European Community measure represents a significant social advance for persons with disabilities and for this reason all the necessary financial, material and human resources have been provided to make it possible for every Spanish airport to render quality service guaranteeing that all people can enjoy air transport anywhere in Europe, regardless of their disability.

Para información
For information
(+34) 91 321 10 00

Con el asesoramiento de
With the advice of



aena.es



aena | sin barreras

Aeropuerto de Reus Reus Airport

Servicio de asistencia a personas con movilidad reducida

Assistance for persons with reduced mobility

Servicio gratuito
Free Service



Diferentes discapacidades Different disabilities

- **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.

Passengers who are completely immobile and need a wheelchair or to be carried. They must be accompanied to their seat and need comprehensive personal assistance. If the journey lasts more than three hours, they need a companion.

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

Passengers who need assistance during the transfer between the aircraft and the terminal. They can board the aircraft and move around inside it on their own.

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

Passengers who need assistance between the aircraft and the terminal and to board. can move around inside the aircraft on their own.

- **DEAF**
Pasajeros con discapacidad auditiva.
Passengers with hearing loss.

- **BLND**
Pasajeros con discapacidades visuales.
Passengers with vision loss.

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

Passengers with an intellectual, cognitive or developmental disability, such as Alzheimer or ASD, who need assistance.

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

All other types of passengers who require assistance but are not included in the above categories. Particular needs must be specified.



¿Qué pasos debes seguir? How can you use this service?

1 Solicítalo Ask for it

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.

At least 48 hours in advance* and:

- Obligatorily when you book your flight or purchase your ticket via your travel agent or airline.
- Additionally and optionally, by calling (+34) 91 321 10 00, on our website (www.aena.es) or on the official Aena app, valid exclusively for assistance in Spanish airports in the Aena network..

2 Acude al punto de encuentro Go to the meeting point

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>

If you have not arranged for a specific time, we recommend getting to the airport two and a half hours before your flight departs.* Report your arrival at your airline's check-in counter, the PMR assistance counter or by using the monoliths, and we will pick you up there. You can see where the meeting points are on our website: <http://www.aena.es/es/pasajeros/red-aeropuertos.html>



3 Facturación y embarque Check-in and boarding

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.

You will be assisted and accompanied throughout the entire check-in process and at the security checkpoints until you reach your seat on the aircraft. We will help you with your luggage and provide other personal assistance services.



4 Desembarque Disembarking

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.

Wait inside the aircraft to be picked up. We will help you disembark and collect your luggage. After that, we will take you to the airport meeting point of your choice.



5 Valoración del servicio Rate the service

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:

We would appreciate it if you could rate the service once it has been completed. For any additional communication, you can contact us via the website www.aena.es/es/contacto.html or with the QR code:



Situación en el aeropuerto Location at the airport



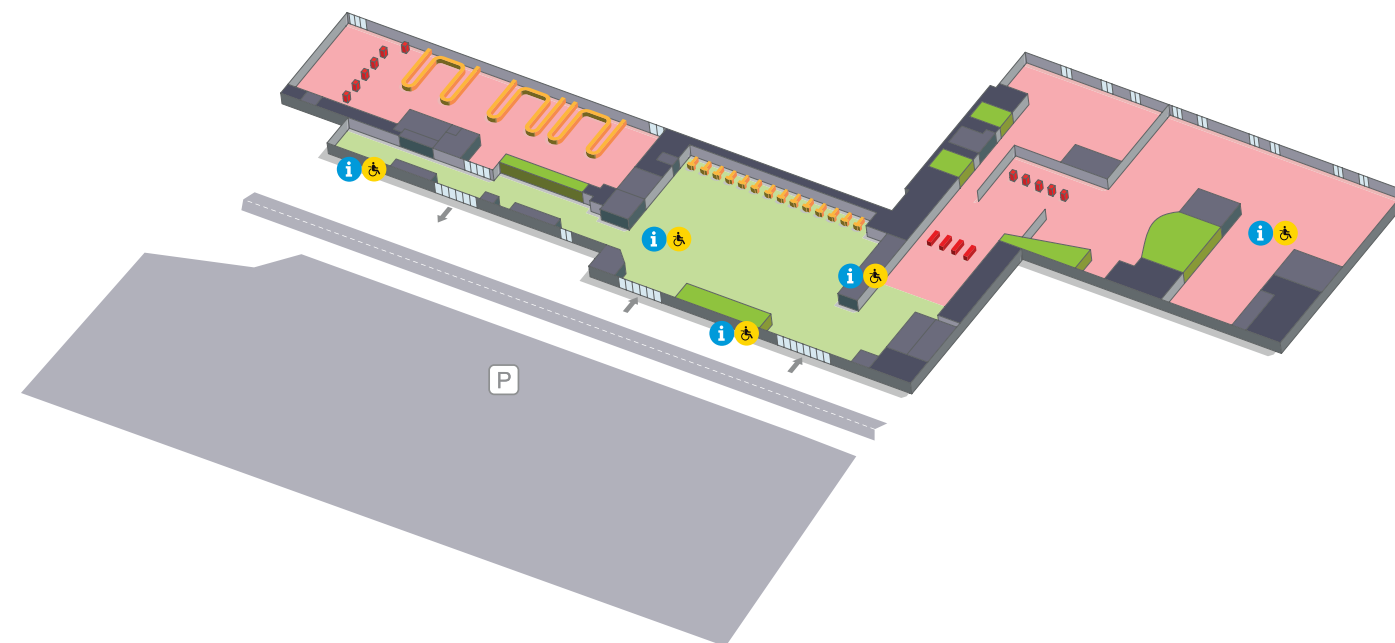
Punto de encuentro PMR*
PRM* meeting point



Zona de acceso restringido
Passenger area



Zona de libre acceso
Public area



*PMR: Persona con movilidad reducida o discapacidad.

*PRM: A disabled person or person with reduced mobility

Edificio Terminal
Terminal building

* 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.

* If your flight is early in the morning, please check the terminal opening hours. The minimum advance time to be at the meeting point is two hours before your flight departs. If you do not ask for the service with the advance notice required or do not get to the airport at the arranged time, AENA accepts no liability if you miss your flight, it does not warrant the quality of the service or accept any liability for the time you have to wait or any similar inconvenience.