

Diferentes discapacidades

Different needs

**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.

**WCHC** Passengers deprived of any range of mobility who are not self-sufficient. 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, autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave.

**WCHR** Passengers who need assistance during the transfer from the aircraft and the terminal. They can self-sufficiently board and get around inside the aircraft.

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

**WCHS** Passengers who need assistance between the aircraft and the terminal and to board. They are self-sufficient inside the aircraft.

**DEAF** Pasajeros con discapacidad auditiva.

**DEAF** Passengers with auditory disabilities.

**BLND** Pasajeros con discapacidades visuales.

**BLND** Passengers with visual disabilities.

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

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

**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.

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



aena.es



Aena App



+34 91 321 10 00



sin barreras  
barrier free

Con el asesoramiento de:  
With the counsel of:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE



sin barreras  
barrier free

Servicio gratuito

Aeropuerto de Bilbao

Free service

Bilbao Airport

Asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida

Assistance to disabled persons and persons with reduced mobility



Servicio sin barreras

Barrier free service

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

Assistance to disabled persons and persons with reduced mobility at Spanish airports

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) 1107/2006 of the European Parliament, a service for passengers with reduced mobility will be implemented in all European airports as of 26 July 2008.

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 community measure represents a great social advance for people with disabilities and for this reason, all the necessary economic, material and human resources have been made available to ensure that all Spanish airports provide a quality service that guarantees that all people can enjoy air travel between any point in Europe, regardless of their disability.

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](http://www.aena.es)  
**App oficial de Aena**

**Request it**

48 hours in advance\* and necessarily when you make your reservation or in particular purchase your ticket through your travel agent or airline. Additionally, and optional, this service is valid exclusively for assistance at Spanish airports in the Aena network via:

**Telephone No.:** (+34) 91 321 10 00  
**Website:** [www.aena.es](http://www.aena.es)  
**Official Aena App**

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.

**Go to the meeting point**

If you have not arranged for a specific time, we recommend getting to the airport two and a half hours before the flight departs.\* Notify your airline of your arrival at the check-in counter, or the PRM assistance counter or by using the meeting point sign, and we will collect you there.

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.

**Check-in and boarding**

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

\* 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.

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.

**Disembarking**

Wait to be picked up inside the aircraft. 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**

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](http://www.aena.es/es/contacto.html)  
 o el código QR.



Contacto

**Rate the service**

We would appreciate if you could rate the service once it is finished. For any further communication, you can contact us via the website:

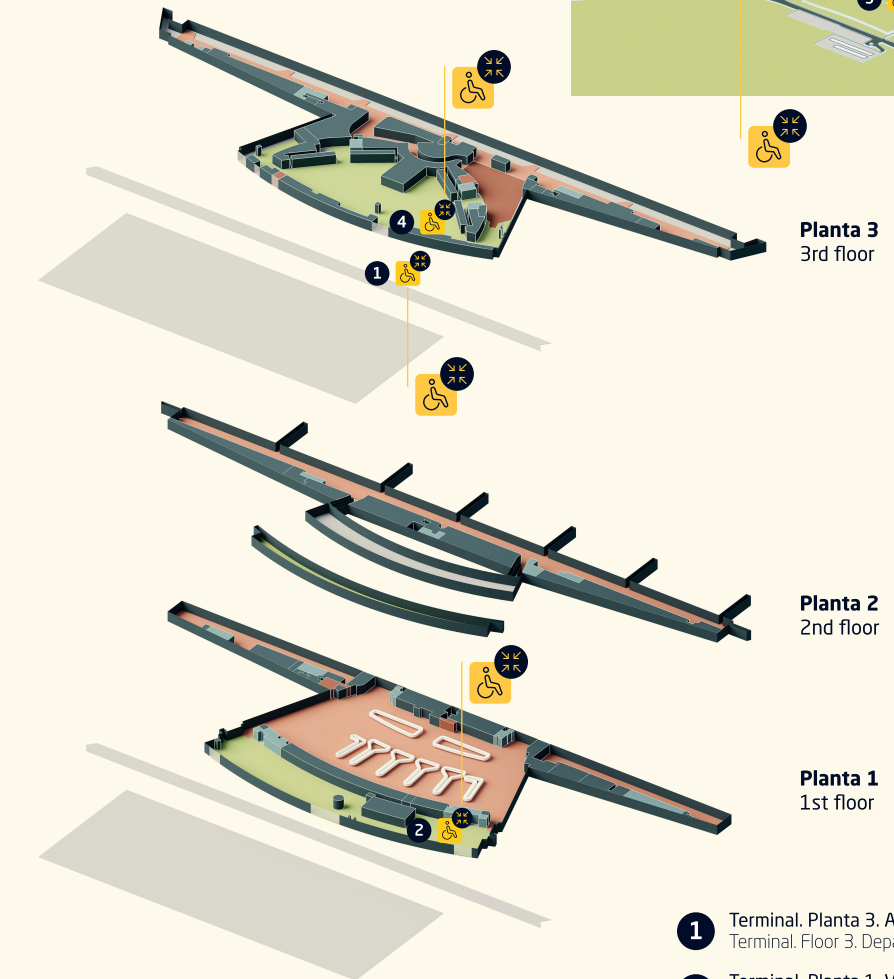
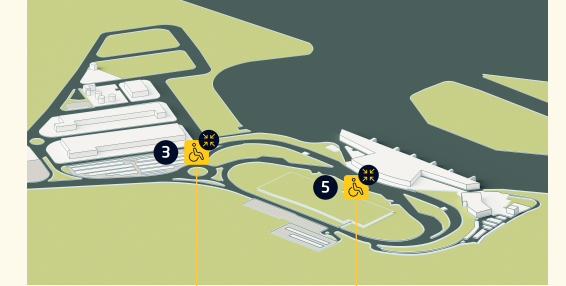
[www.aena.es/en/contact.html](http://www.aena.es/en/contact.html)  
 or with the QR code.



Contact us

**Situación en el plano**  
Location on the map

Edificio Terminal  
Terminal building

**Accesos y aparcamiento**  
Access and parking

- 1 Terminal. Planta 3. Acera de Salidas  
Terminal. Floor 3. Departures Pavement
- 2 Terminal. Planta 1. Vestíbulo de Llegadas  
Terminal. Floor 1. Arrivals Hall
- 3 Parking P2. Larga estancia  
P2 Long Stay Parking
- 4 Mostrador PMR  
PRM services desk
- 5 Parking P1. Parking General  
P1 General Parking



Punto de encuentro  
Sin Barreras  
Barrier free  
Meeting Point



Zona de acceso restringido  
Restricted access zone



Zona de libre acceso  
Free access zone



Plano  
Location