

Bilboko Aireportua

Mugikortasun murriztua duten pertsoneri laguntzeko zerbitzua

Doako zerbitzua

—



Espainiako aireportuetan desgaitasuna edo mugikortasun murriztua duten pertsoneri laguntzeko zerbitzua

Europako Parlamentuaren 1107/2006 Erregelamendua (EE) betez, 2008ko uztailaren 26tik aurrera mugikortasun murriztua duten bidaiarien arretarako zerbitzu bat jarri zen martxan Europako aireportu guztietan.

Europar Batasuneko neurri horrek aurrerapen sozial handia dakar desgaitasuna duten pertsonentzat, eta, horregatik, beharrezkoak diren baliabide ekonomiko eta material guztiak, eta giza baliabide guztiak jarri

dira Espainiako aireportu guztietan kalitatezko zerbitzu bat ematea ahalbidetzeko, eta, horrela, pertsona guztiek, beren desgaitasuna edozein izanik ere, Europako geografiako edozein punturen artean aire-garraioa baliatzeko aukera dutela bermatzeko.

Desgaitasun desberdinak

● WCHC

Inolako mugikortasunik ez duten eta autosufizienteak ez diren bidaiariak. Beren eserlekura eraman behar zaie, eta erabateko laguntza pertsonala behar dute. Hiru ordutik gorako bidaietarako, laguntzailea behar dute.

● WCHR

Aireontzitik terminalerainoko bidean laguntza behar duten bidaiariak. Aireontzira igotzeko eta aireontzi barruan ibiltzeko autosufizienteak dira.

● WCHS

Aireontzitik terminalera bitarteko bidean eta aireontzira igotzeko ere laguntza behar duten bidaiariak. Aireontziaren barruan autosufizienteak dira.

● DEAF

Entzuteko desgaitasuna duten bidaiariak.

● BLND

Ikusteko desgaitasunak dituzten bidaiariak.

● DPNA

Desgaitasun intelektual, kognitibo edo garapenekoak izaki laguntza behar duten bidaiariak, alzheimer edo AEN dutenak, adibidez.

● MAAS

Laguntzaren beharra izanik, aurreko kategorietan bilduta ez dauden gainerako bidaiari mota guztiak. Premia partikularrak zehaztu behar dira.

Nola eskuratu zerbitzu hau?

1 Eskatu zerbitzua

Gutxienez 48 orduko aurrerapenaz*, eta:

- Nahitaez, erreserba egitean edo txartela erostean, zure bidaia-agentearen edo aire-konpainiaren bitartez.
- Modu osagarrian, eta aukeran, Aenaren sareko aireportuetan laguntza jasotzeko soilik balioduna, (+34) 91 321 10 00 telefonoaren bitartez, gure webgunean (www.aena.es) edo Aenaren app ofizialean.

2 Joan topagunera

Ordurik finkatu ez bada, hegaldia irten baino bi ordu eta erdi lehenago bertaratzea gomendatzen da*. Abisatu iritsi zarela zure airelineako fakturazio-mostradorean, PMR laguntza-mostradorean edo monolitoak erabiliz, eta bertan jasoko zaitugu. Gure webgunera jo dezakezu topaguneak non dauden ikusteko:

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



* Hegaldia goizean goiz bada, kontsultatu zer ordutan irekitzen den terminala. Topagunera joan behar duzu, gutxienez, bi ordu lehenago hegaldia irten aurretik. Zerbitzua beharrezko aurrerapenaz eskatzen ez baduzu edo aireportura adostutako orduan azaltzen ez bazara, AENAK ez du erantzukizuna bere gain hartzen hegaldia galtzen baduzu, ezta zerbitzuaren kalitatea bermatzen, edo itzarote-denboraren zein kontrakoa den antzeko edozein egoeraren gaineko erantzukizuna hartzen ere.

3 Fakturazioa eta egazkineratzea

Arreta eta laguntza izango duzu fakturazio-prozesu osoan eta segurtasun-kontroletan, hegazkinean duzun eserlekuraino; ekipajearekin eta laguntza pertsonalekin lagunduko dizugu.



4 Hegazkinetik ateratzea

Itxaron hegazkinaren barruan norbait zure bila joan arte, hegazkinetik ateratzen eta zure ekipajea jasotzen lagunduko dizugu. Ondoren, aireportuaren barruan, zuek erabakitako topagunera lagunduko zaitugu.




5 Zerbitzuaren balorazioa


Eskertuko genizuke zerbitzua baloratzea, behin amaitu ondoren. Beste edozein komunikazio gehigarri egiteko, gurekin harremanetan jar zaitezke gure webgunearen bitartez: www.aena.es/es/contacto.html, edo QR kodearen bidez:



Kokapena aireportuan

  MMP topagunea

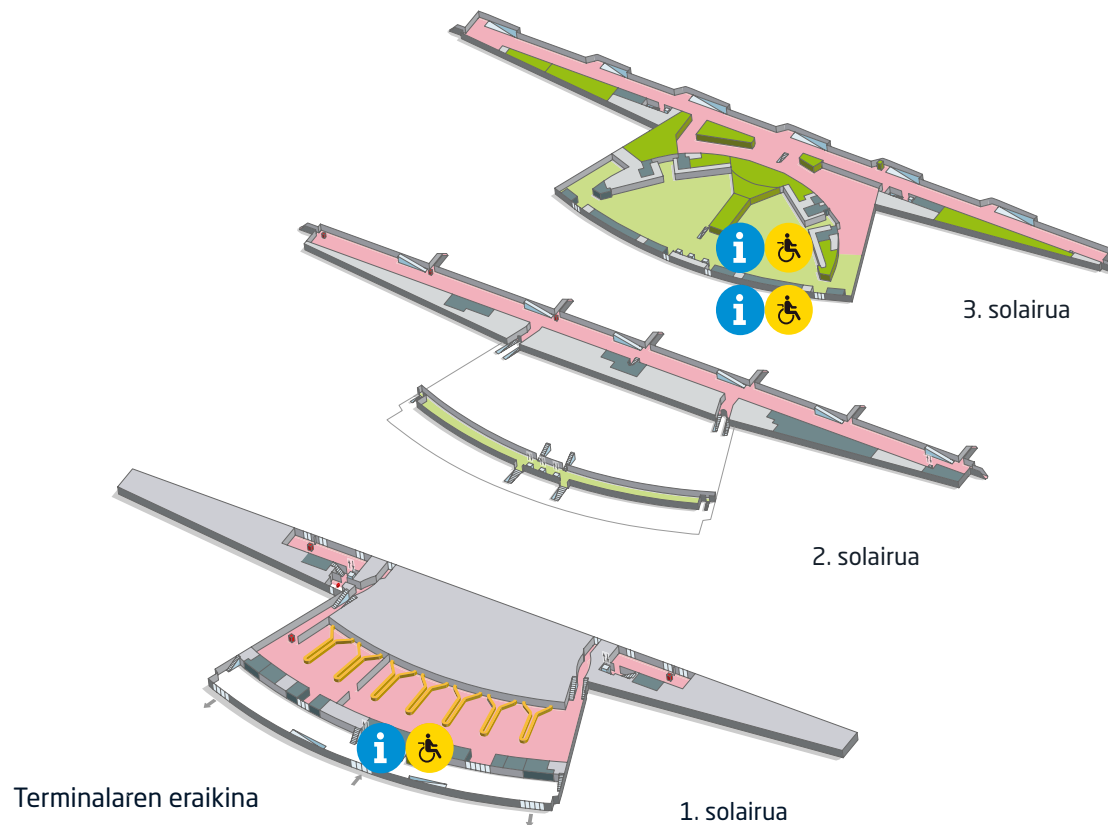
 Sarrera mugatuko aldea

 Sarrera irekiko aldea



Sarbideak eta aparkalekuak

*PMR: Mugikortasun mugatua edo ezintasuna duen pertsona



Informazio gehiago izateko:
(+34) 91 321 10 00

Aholkularitza:

