

Aéroport de Melilla

Service d'assistance aux personnes
à mobilité réduite

Service gratuit



Assistance at Spanish airports for persons with disabilities or reduced mobility

En vertu du règlement (CE) 1107/2006 du Parlement européen, un service pour les passagers à mobilité réduite sera disponible dans tous les aéroports européens à partir du 26 juillet 2008.

Cette mesure communautaire représente un grand progrès social pour les personnes handicapées et, pour cette raison, toutes les ressources économiques, matérielles et humaines nécessaires ont été mobilisées pour permettre à tous les aéroports

espagnols d'offrir un service de qualité garantissant que toutes les personnes pourront profiter du transport aérien entre n'importe quel point de la géographie européenne, quel que soit leur handicap.

Différents handicaps

● WCHC

Passagers sans mobilité et sans aucune autonomie. Ils doivent être accompagnés à leur siège et requièrent une attention personnelle absolue. Si le voyage dure plus de trois heures, il leur faut un accompagnateur.

● WCHR

Passagers ayant besoin d'une assistance entre l'avion et le terminal, mais pouvant embarquer et se déplacer dans l'avion en toute autonomie.

● WCHS

Passagers ayant besoin d'une assistance entre l'avion et le terminal et pour embarquer, mais autonomes dans l'avion.

● DEAF

Passagers sourds ou malentendants.

● BLND

Passagers aveugles ou malvoyants.

● DPNA

Passagers avec un handicap intellectuel, cognitif ou de développement requérant une aide, comme les malades d'Alzheimer ou atteints de TSA.

● MAAS

Tous les autres types de passagers requérant une assistance et non inclus dans les catégories précédentes. Il faut préciser les besoins particuliers de ces passagers.

Que devez-vous faire ?

1 Demander

Demander l'assistance au moins 48 heures à l'avance* :

- Obligatoirement lors de votre réservation ou de l'achat de votre billet auprès de votre agence de voyage ou compagnie aérienne.
- De plus, mais facultativement, et seulement pour l'assistance dans les aéroports espagnols du réseau Aena, via le numéro de téléphone (+34) 9 13 21 10 00, sur notre site (www.aena.es) ou via l'app officielle d'Aena.

2 Se présenter au meeting point

Si aucun rendez-vous n'a été fixé, il est recommandé d'arriver deux heures et demi avant le départ du vol*. Allez au comptoir d'enregistrement de votre compagnie aérienne, au comptoir d'assistance PMR ou au panneau de signalisation et nous irons vous y chercher. Consultez où sont placés les points de rencontre dans notre site :

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



* Si le vol est en tout début de matinée, consultez les horaires d'ouverture de l'aérogare. Vous devez vous présenter au point de rencontre au minimum deux heures avant le départ du vol. Si le service n'est pas demandé avec le préavis requis ou si vous n'arrivez pas à l'aéroport à l'heure convenue, AENA n'est pas responsable si vous manquez votre vol, ni ne garantit la qualité du service, ni n'est responsable du temps d'attente ou de toute autre situation défavorable similaire.

3 S'enregistrer et embarquer

Vous serez pris en charge et accompagné tout au long de la procédure d'enregistrement et des contrôles de sécurité, jusqu'à votre siège dans l'avion; nous vous aiderons avec vos bagages et vous offrirons l'assistance personnelle nécessaire.



4 Débarquement

Attendez d'être pris en charge à l'intérieur de l'avion, nous vous aiderons à débarquer et à récupérer vos bagages. Nous vous accompagnerons ensuite au point de rencontre de l'aéroport de votre choix.







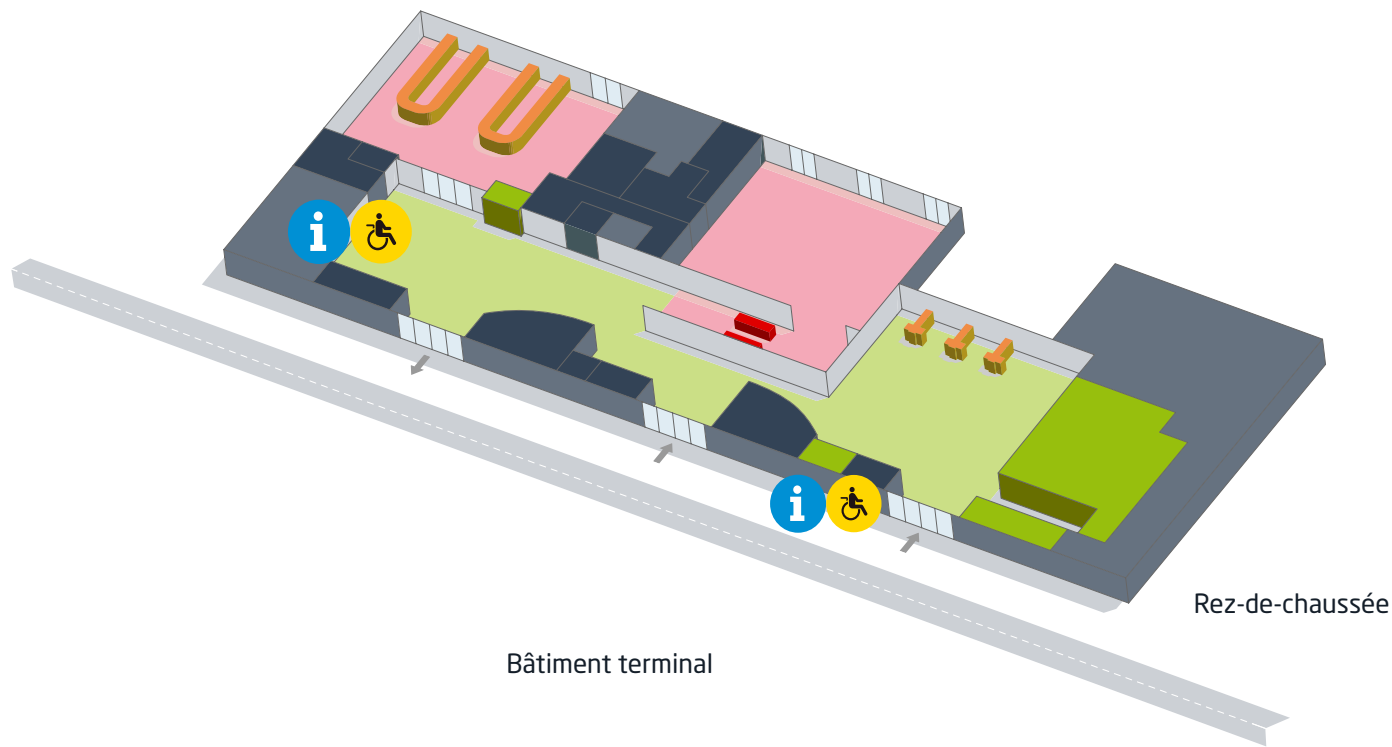
5 Évaluation du service

Nous vous serons reconnaissants de bien vouloir évaluer le service une fois qu'il aura pris fin. Pour toute autre communication, vous pouvez nous contacter via le site web : www.aena.es/es/contacto.html, ou via le code QR :



Situation dans l'aéroport

-   Point de rencontre PMR*
-  Zone d'accès restreinte
-  Zone d'accès libre



*PRM: Personne à mobilité réduite ou handicap

Pour de plus amples informations
(+34) 91 321 10 00

Avec les conseils de

