

Aeroport de Palma de Mallorca

Servei d'assistència a persones
amb mobilitat reduïda

Servei gratuït

—



Servei d'assistència a persones amb discapacitat o mobilitat reduïda als aeroports espanyols

En compliment del Reglament (CE) 1107/2006 del Parlament Europeu, es posa en marxa, a partir del 26 de juliol de 2008 en tots els aeroports europeus, un servei d'atenció als passatgers amb mobilitat reduïda.

Aquesta mesura comunitària suposa un gran avenç social per a les persones amb discapacitat i, per aquesta raó s'han disposat tots els recursos econòmics, materials i humans necessaris per fer possible que en tots

els aeroports espanyols es presti un servei de qualitat, que garanteixi que tothom pugui gaudir del transport aeri entre qualsevol punt de la geografia europea, sigui quina sigui la seva discapacitat.

Diferents discapacitats

● WCHC

Passatgers privats de mobilitat i no autosuficients. Se'ls ha d'acompanyar fins al seient i necessiten assistència personal completa. Si el viatge dura més de tres hores, necessiten acompanyant.

● WCHR

Passatgers que necessiten assistència durant el trasllat entre l'aeronau i la terminal. Són autosuficients per embarcar i desplaçar-se dins de l'aeronau.

● WCHS

Passatgers que necessiten assistència entre l'aeronau i la terminal i també per embarcar. Són autosuficients dins de l'aeronau.

● DEAF

Passatgers amb discapacitat auditiva.

● BLND

Passatgers amb discapacitat visual.

● DPNA

Passatgers amb discapacitat intel·lectual, cognitiva o de desenvolupament, com ara Alzheimer o TEA, que necessiten assistència.

● MAAS

Tota la resta de passatgers que necessiten assistència i que no s'inclouen en les categories anteriors. Cal especificar les necessitats particulars.

Quins passos s'han de seguir?

1 Sol·liciteu-ho

Amb 48 hores d'antelació* com a mínim i:

- Necessàriament en fer la reserva o adquirir el bitllet a través de l'agent de viatges o companyia aèria.
- Addicionalment, i de manera opcional, vàlid exclusivament per a l'assistència als aeroports espanyols de la xarxa d'Aena, a través del telèfon (+34) 91 321 10 00, al nostre web (www.aena.es) o a l'aplicació oficial d'Aena.

2 Aneu al punt de trobada

Si no s'ha acordat cap hora, es recomana acudir-hi dues hores i mitja abans de la sortida del vol*. Comuniqueu la vostra arribada al taulell de facturació de l'aerolínia, al taulell d'assistència PMR o utilitzant els monòlits, i us vindrem a buscar allà. Podeu veure la localització dels punts de trobada al nostre web:

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



* Si el vol és a primera hora del matí, consulteu l'horari d'obertura de la terminal. El temps mínim per acudir al punt de trobada és de dues hores abans de la sortida del vol. Si no se sol·licita el servei amb l'antelació requerida o no s'acudeix a l'aeroport a l'hora acordada, AENA no es fa responsable en cas que es perdi el vol, ni garanteix la qualitat del servei, ni es responsabilitza del temps d'espera o de qualsevol situació anàloga desfavorable.

3 Facturació i embarcament

Us atendrem i us acompanyarem durant tot el procés de facturació i als controls de seguretat, fins al vostre seient a l'avió. Us ajudarem amb l'equipatge i l'assistència personal.



4 Desembarcament

Espereu-vos a l'avió fins que us vinguem a buscar. Us ajudarem a desembarcar i a recollir l'equipatge. Després us acompanyarem al punt de trobada que vulgueu de l'aeroport.



5 Valoració del servei

Us agraïm que valoreu el servei un cop finalitzat. Per a qualsevol comunicació addicional, podeu contactar amb nosaltres a través del web <http://www.aena.es/ca/contacte.html> o del següent QR:



Situació a l'aeroport



Punt de trobada PMR*

Zona d'accés restringit

Zona d'accés lliure

*PMR: Persona amb mobilitat reduïda o discapacitat.

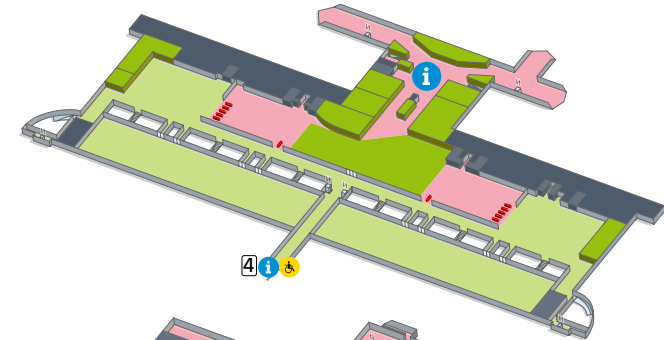


Accessos i aparcament

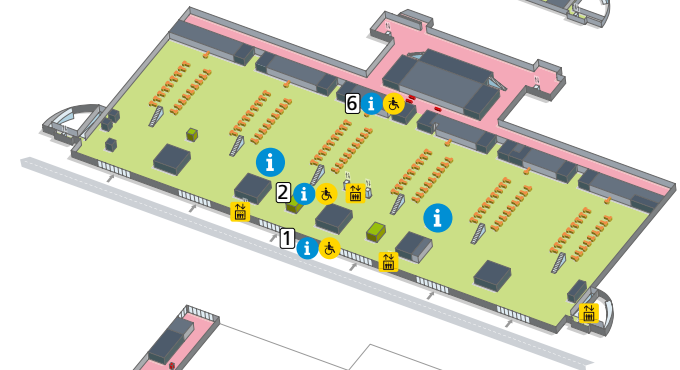
UBICACIÓ PUNTS DE TROBADA

1. Edifici Terminal, vorera Planta 2 (Facturació)
2. Edifici Terminal, vestíbul Planta 2 (Facturació)
3. Edifici Terminal, vorera Planta 0 (Arribades)
4. Edifici Aparcament, Planta 4 - Passarel·la
Connexió amb Edifici Terminal per la Planta 4 (Sortides)
5. Edifici Aparcament, vorera (al costat de la parada d'autobús)
6. Edifici Terminal, vestíbul Planta 2 (Facturació)

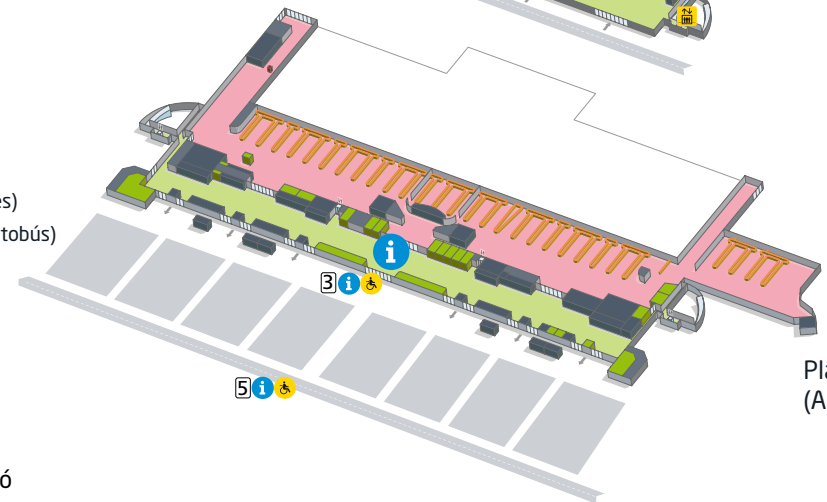
Edifici Terminal



Planta 4
(Sortides)



Planta 2
(Facturació)



Planta 0
(Arribades)

Per a més informació
(+34) 91 321 10 00

Amb l'assessorament de

