aena | sin barreras

Aeropuertos Españoles

Servicio de asistencia a personas con movilidad reducida

Servicio gratuito

aena

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

En cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo, se ha puesto 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.

Esta medida comunitaria supone un gran avance social para las personas con discapacidad. Por ello, se han dispuesto los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que en nuestros aeropuertos se preste el servicio con calidad para garantizar que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo sea cual sea su discapacidad.

Diferentes necesidades

- **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.
- **WCHR**
  Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal. Son autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave.
- **WCHS**
  Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y también para embarcar. Son autosuficientes dentro de la aeronave.
- **DEAF**
  Pasajeros con discapacidad auditiva.
- **BLND**
  Pasajeros con discapacidades visuales.
- **DPNA**
  Pasajeros con discapacidad intelectual, cognitiva o del desarrollo que necesitan asistencia, tales como alzheimer o TEA.
- **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.

¿Qué pasos debes seguir?

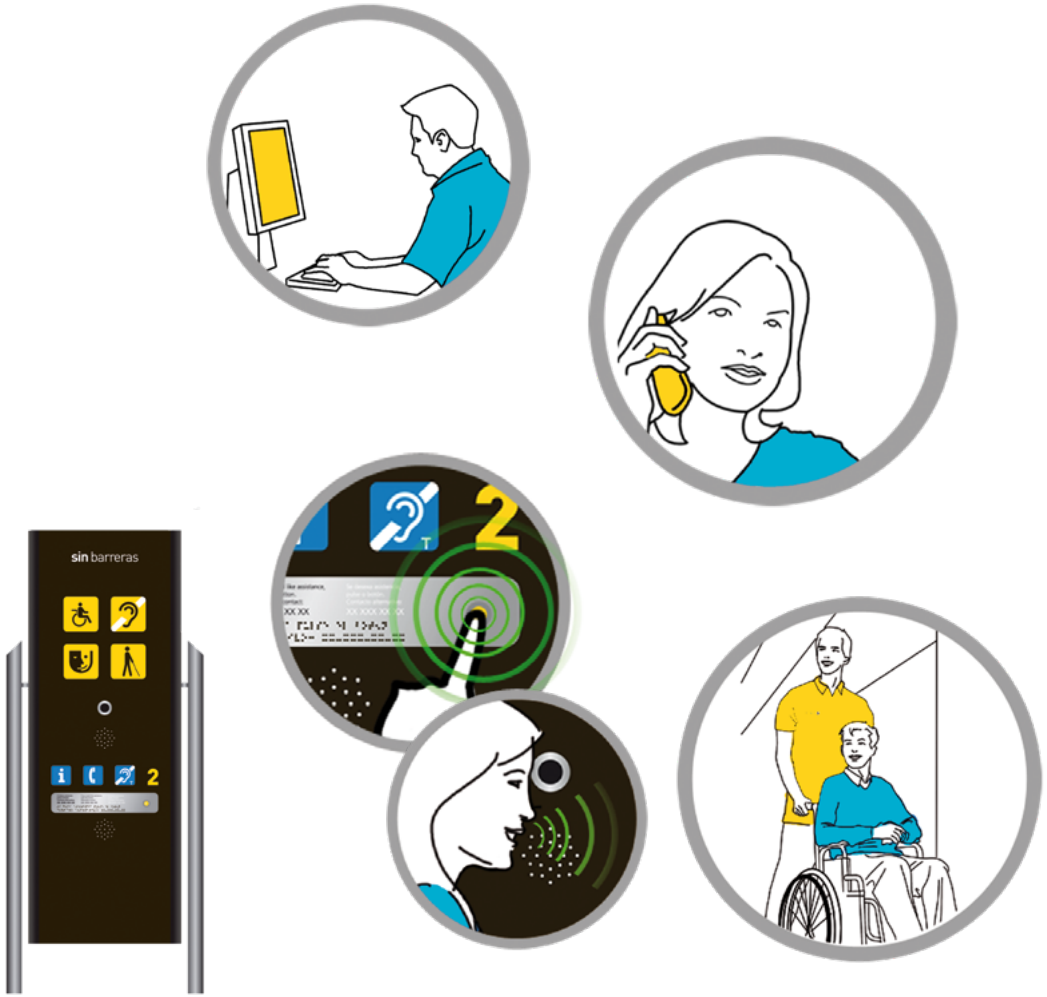
1 Solicítalo

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.

2 Acude al 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 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**



*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.

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 ayudas personales.

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.

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
o el código QR:

Para información
(+34) 91 321 10 00

Con el asesoramiento de

CERMI
COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

aena

MINISTERIO
DE TRANSPORTES, MOVILIDAD
Y AGENDA URBANA