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**

aena | **sin barreras** barrier free

Con el asesoramiento de:
With the counsel of:

CERMI
COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

aena | **sin barreras** barrier free

Servicio gratuito

Aeropuerto de Melilla

Free service

Melilla 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
App oficial de Aena

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.

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.

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.

* 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.

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.

Contacto

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
Official Aena App

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.

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.

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.

* 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.

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:

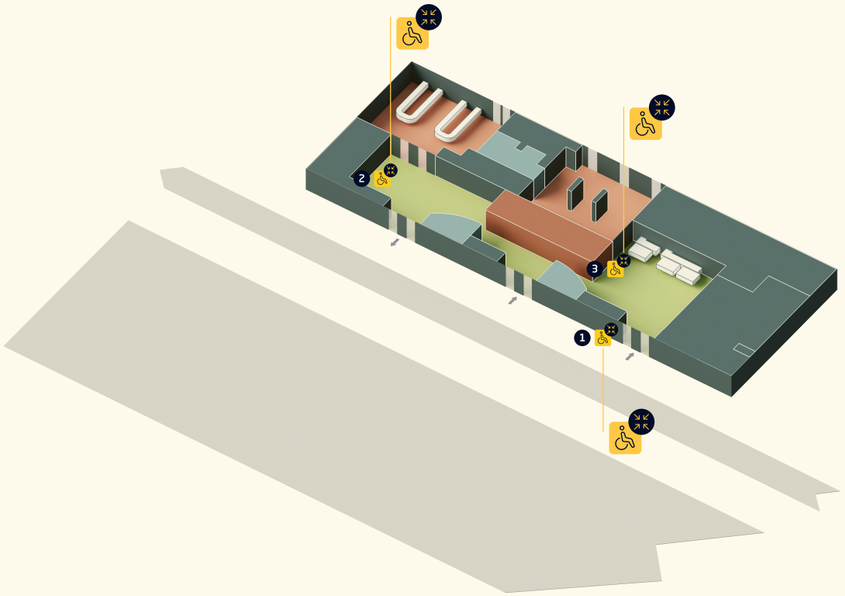
www.aena.es/en/contact.html
or with the QR code.

Contact us

Situación en el plano
Location on the map

Edificio Terminal
Terminal building

1. **Acera Llegadas/Salidas**
   Arrivals/Departures Pavement
2. **Vestíbulo Público Facturación Interior Edificio Terminal**
   Public Check-In Hall Inside Terminal Building
3. **Bancada Atención PMR**
   PRM Support Bench



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