

Desgaitasun motak

Diferentes discapacidades

WCHC Mugikortasun motaren bat ez duten bidaiariak eta beren kabuz moldatu ezin direnak. Eserlekura lagundu behar zaie eta laguntza pertsonal osoa behar dute. Bidaiak hiru ordu baino gehiago irauten badu, bidai laguna behar dute.

WCHR Hegazkinaren eta terminalaren arteko joan-etorriko laguntza behar duten bidaiariak, hegazkineratzeko eta hegazkinaren barruan mugitzeko beren kabuz molda daitezkeenak.

WCHS Hegazkinaren eta terminalaren artean eta hegazkineratzeko laguntza behar duten bidaiariak, hegazkinaren barruan beren kabuz molda daitezkeenak.

DEAF Entzumen-desgaitasuna duten bidaiariak.

BLND Ikusmen-desgaitasuna duten bidaiariak.

DPNA Adimen-desgaitasuna, garapena edo kognitiboa duten eta laguntza behar duten bidaiariak, hala nola alzheimerra edo autismoaren espektroko nahasmendua dutenak.

MAAS Laguntza behar duten eta aurreko kategorietan jasota ez dauden gainerako bidaiari mota guztiak. Bidaiariaren premia bereziak zehaztu behar dira.

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, autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave.

WCHS Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y también para embarcar, 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 requieran asistencia y que no se hallan contemplados en las categorías anteriores. Es necesario especificar necesidades particulares.



aena.es



Aena App



+34 91 321 10 00



aena | sin barreras oztoporik

Aholkularia:
Con el asesoramiento de:

CERMI
COMITÉ ESPAÑOL DE REPRESENTANTES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



aena | sin barreras oztoporik

Doako zerbitzua

Bilboko Aireportua

Servicio gratuito

Aeropuerto de Bilbao

Mugikortasun urriko pertsonentzako laguntza

Asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida



“Oztoporik ez” zerbitzua

Servicio sin barreras

Urritasuna edo mugikortasun murriztua duten pertsonentzako laguntza Espainiako aireportuetan

Asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos españoles

Europako Parlamentuaren 1107/2006 (EE) Erregelamendua betez, 2008ko uztailaren 26tik aurrera mugikortasun urriko bidaiarientzako arreta-zerbitzua jarri zen martxan Europako aireportu guztietan.

Erkidegoko neurri hori aurrerapen handia da desgaitasunen bat duten pertsonentzat, eta, horregatik, beharrezko baliabide ekonomiko, material eta giza baliabide guztiak ezarri dira Espainiako aireportu guztietan kalitatezko zerbitzu bat eman dadin, pertsona guztiak Europako edozein lekuren arteko aire-garraioa izan dezaten, edozein dela ere haien desgaitasuna.

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.

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.

1

Eskatu

48 ordu lehenago* eta nahitaez erreserba egitean edo txartela zure bidaia-agentearen edo hegazkin-konpainiaren bidez erostean. Horrez gain, eta aukeran, Aenaren sareko Espainiako aireportuetan, honako hauen bidez:

Telefonoa: (+34) 91 321 10 00

Web: www.aena.es

Aenaren app ofiziala



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

Elkargunea

Ordurik finkatu ez bada, hegaldia irten baino bi ordu eta erdi lehenago joatea gomendatzen da*. Abisatu iritsi zarela zure airelinearen fakturazio-mahaian, laguntza-mahaian edo monolitoak erabiliz. Bertan jasoko zaitugu. Aireportu bakoitzeko kokapena kontsulta dezakezu gure webguneko "Oztoporik ez" laguntza-zerbitzuaren ataleko "Elkarguneak" menuan.



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

Fakturazioa eta hegazkineratzea

Arreta eta laguntza emango dizugu fakturazio-prozesu osoan eta segurtasun-kontrolatan, hegazkineko eserlekuraino; ekipajearekin eta objektu pertsonalekin lagunduko dizugu.

* Hegaldia goizeko lehen orduan bada, kontsultatu terminaleko ordutegia. Elkargunera hegaldia irten baino bi ordu lehenago gutxienez joan behar da. Zerbitzua behar besteko aurrerapenarekin eskatzen ez bada edo adostutako orduan aireportura joaten ez bada, Aena ez da erantzule izango hegaldia galduz gero, ez du zerbitzuaren kalitatea bermatuko, eta ez da itxaronaldiaren edo antzeko egoeren erantzule egingo.



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.

* 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.

4

Lehorreratzea

Itxaron hegazkinaren barruan guk zu jaso arte, lehorreratzten eta ekipajea batzen lagunduko dizugu. Gero, zuk erabakitzen duzun aireportuko elkargunera lagunduko dizugu.



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

Zerbitzuaren balorazioa

Mesedez, zerbitzua amaitutakoan baloratu ezazu. Beste edozer jakinarazteko, gurekin harremanetan jar zaitezke webgune honen bidez:

www.aena.es/eu/kontaktua.html edo QR kodea.



Kontaktua



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.

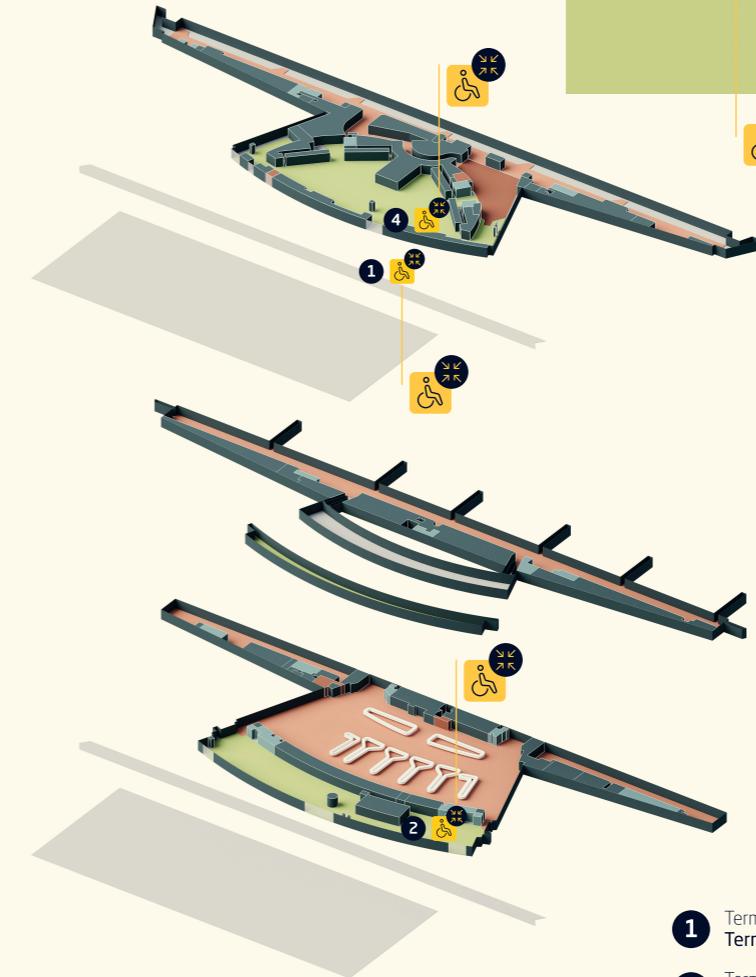
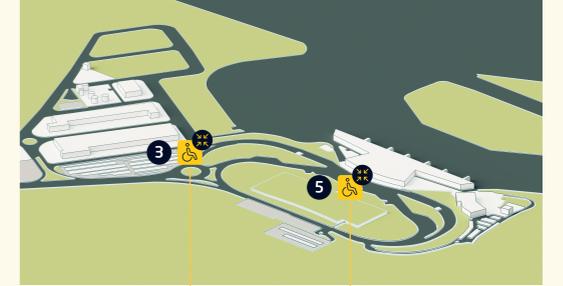


Contacto

Planoko kokapena Situación en el plano

Terminalaren eraikina
Edificio Terminal

Sarbideak eta aparkalekuak
Accesos y aparcamiento



3. solairua
Planta 3

2. solairua
Planta 2

1. solairua
Planta 1

- 1 Terminala. 3. solairua. Irteeretako espaloia Terminal. Planta 3. Acera de Salidas
- 2 Terminala. 1. solairua. Irtsierak Ataria Terminal. Planta 1. Vestíbulo de Llegadas
- 3 P2 parkina egonaldi luzeak Parking P2. Larga estancia
- 4 PMR harreragunea Mostrador PMR
- 5 P1 parkina aparkaleku orokorra Parking P1. Parking General



"Oztoporik ez" elkargunea
Punto de encuentro Sin Barreras



Sarbide mugatuko eremua
Zona de acceso restringido



Sarbide libreko eremua
Zona de libre acceso

Planoa



Plano