

Aeropuertos Españoles

Servicio de asistencia
a personas con movilidad
reducida

Servicio gratuito



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 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.

Diferentes discapacidades

● 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 sordos.

● BLND

Pasajeros con discapacidades visuales.

¿Qué pasos debe seguir?

1 Solicítelo

Al menos con 48 horas de antelación* y:

- Necesariamente al hacer su reserva o adquirir su billete a través de su 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 los teléfonos 902 404 704 y (+34) 91 321 10 00, en nuestra web (www.aena.es) o en la *app* oficial de Aena.



2 Acuda al punto de encuentro

A la hora acordada. Si no se ha fijado hora alguna, como mínimo dos horas antes de la hora de salida programada*. Avise de su llegada por el intercomunicador y espere; allí le recogeremos. Puede ver la localización de los puntos de encuentro en nuestra web: www.aena.es



*De no respetarse este tiempo de antelación, no podrá garantizarse la calidad del servicio ofrecido.

3 Facturación y embarque

Será atendido y acompañado durante todo el proceso de facturación y en los controles de seguridad, hasta su asiento en el avión; le ayudaremos con su equipaje y ayudas personales.



4 Llegada a su destino

Le ayudaremos a desembarcar y a recoger su equipaje. Después le acompañaremos al punto de encuentro del aeropuerto que usted decida.

5 Al finalizar el servicio

Le agradeceremos que colabore en su valoración si el personal se lo pide. Si algo no fuera de su agrado comuníquelo a sinbarreras@aena.es.

Para información
902 404 704
(+34) 91 321 10 00

Con el asesoramiento de

CERMI
COMITÉ ESPAÑOL
DE REPRESENTANTES
DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD

