



***aena***

**sin barreras**

barrier free

Servicio gratuito

**Asistencia a  
personas con  
discapacidad  
o movilidad  
reducida**

Aeropuerto de César  
Manrique-Lanzarote



# Servicio sin barreras

---

## 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 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.

# 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.

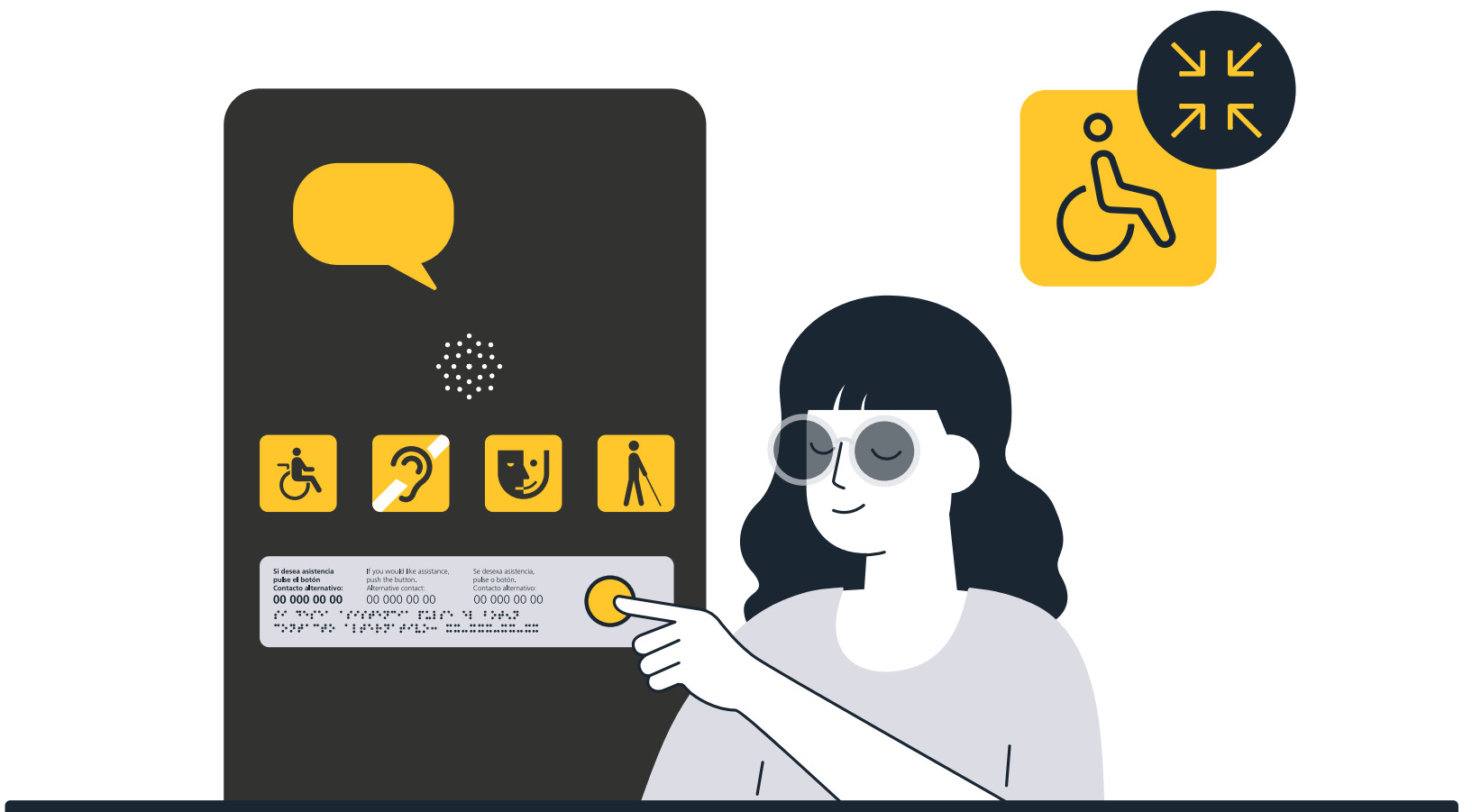
Adicionalmente, y de manera opcional, válido exclusivamente para la asistencia en los aeropuertos españoles de la red de Aena, a través de:

**Teléfono:** (+34) 91 321 10 00

**Web:** [www.aena.es](http://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.

# 5



## Valoración del servicio

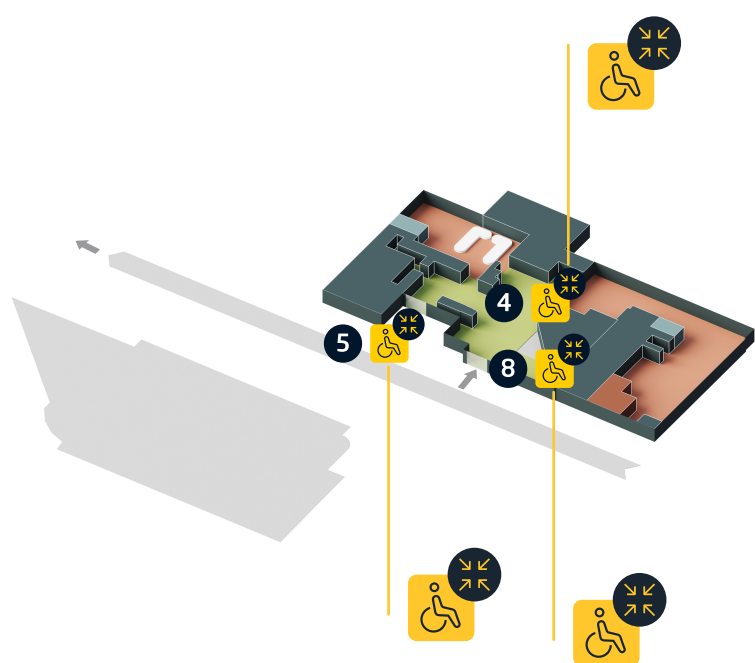
Te agradeceremos que valores el servicio una vez finalizado. Para cualquier comunicación adicional, puedes contactar con nosotros a través de la web:

[www.aena.es/es/contacto.html](http://www.aena.es/es/contacto.html)



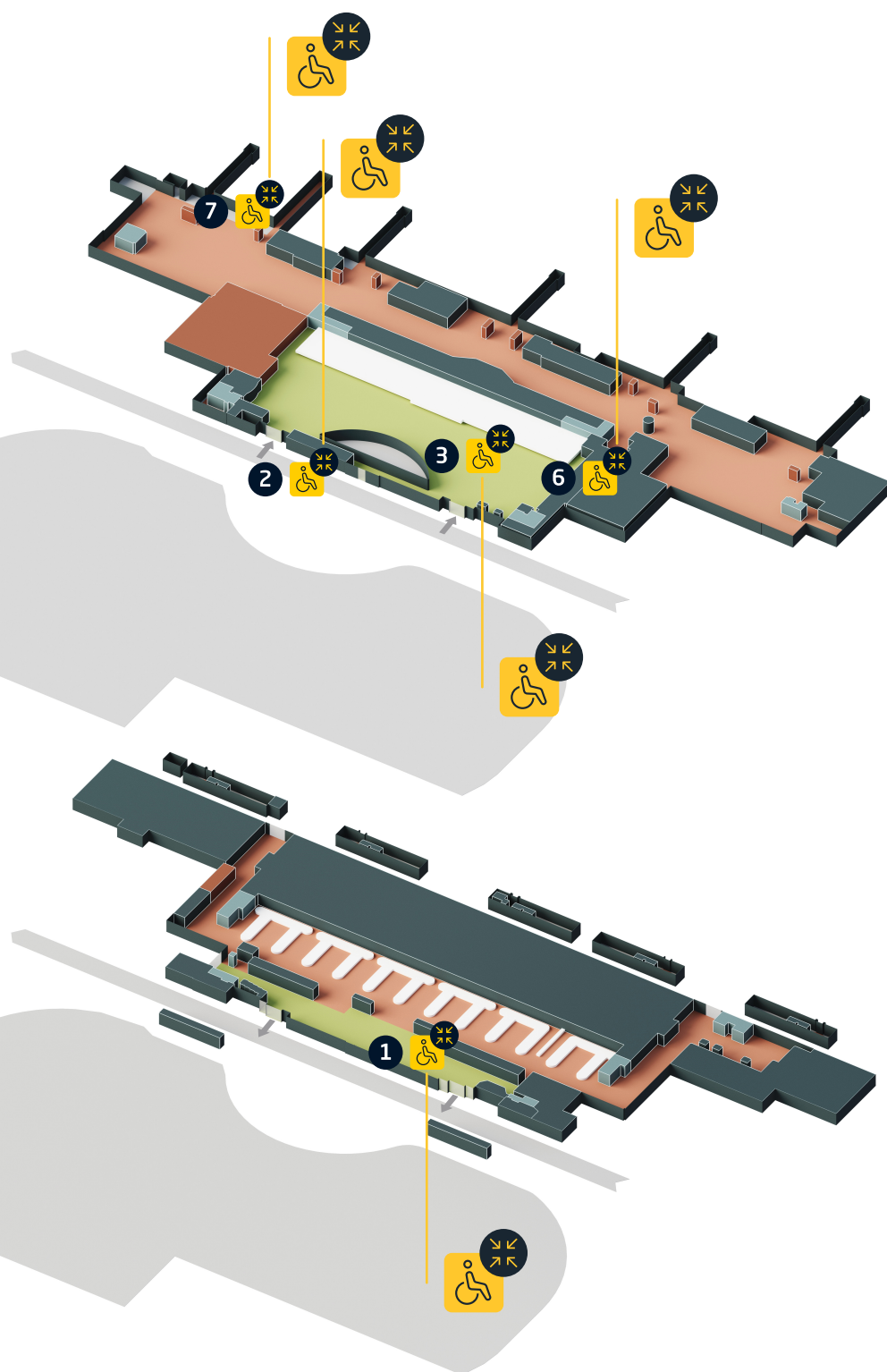
# Situación en el plano

## Edificio terminal 2



Planta 1

## Edificio terminal 1

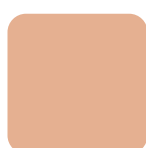


Planta 0

- 1 Vestíbulo Llegadas T1
- 2 Acera Salidas T1
- 3 Vestíbulo de facturación T1
- 4 Vestíbulo de facturación T2
- 5 Acera Edificio T2
- 6 Oficina PMR
- 7 Embarque T1
- 8 Mostrador Facturación T2



Punto de encuentro  
Sin Barreras



Zona de acceso  
restringido



Zona de  
libre acceso

# Importante

---



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.



**aena.es**



**Aena App**



+34 **91 321 10 00**



**aena**

**sin barreras**  
barrier free

---

Con el asesoramiento de:

**CERMI**

COMITÉ ESPAÑOL  
DE REPRESENTANTES  
DE PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD

