



### **TIPUS DE PASSATGERS AMB MOBILITAT REDUÏDA**

Les línies aèries fan servir un sistema de codis reconeguts internacionalment per identificar el nivell d'assistència que cal proporcionar a les persones amb mobilitat reduïda:

- **BLND:** passatgers amb problemes de visió o invidents, amb o sense gos pigall.
- **DEAF:** passatgers sords, sordmuts o amb problemes auditius.
- **DPNA:** passatgers amb algun tipus de discapacitat intel·lectual o de desenvolupament.
- **WCHR:** passatgers autosuficients per pujar o baixar escales, així com per desplaçar-se a l'interior de l'aeronau, però que necessiten una cadira de rodes o un altre mitjà per al trasllat entre l'aeronau i la terminal, per la pròpia terminal o entre els punts d'arribada i sortida de l'aeroport.
- **WCHS:** passatgers que necessiten ajuda per pujar o baixar escales, així com per desplaçar-se per l'interior de l'aeronau, però que necessiten una cadira de rodes o un altre mitjà per al trasllat entre l'aeronau i la terminal, per la pròpia terminal o entre els punts d'arribada i sortida de l'aeroport, però que són autosuficients per arreglar-se-les tot sols a l'interior de l'aeronau.
- **WCHC:** passatgers completament immòbils que únicament poden desplaçar-se amb cadira de rodes o un mitjà similar i que necessiten assistència en tot moment, des que es presenten a l'aeroport fins a la seva ubicació a l'avió, fins i tot als seients específics per a la seva situació.
- **MAAS:** passatgers que necessiten assistència però que no encaixen amb cap de les categories.

Els passatgers amb discapacitat es classifiquen en dues categories:

**Ambulatoris**, és a dir, que poden pujar i baixar de l'avió o desplaçar-se pel seu interior sense ajuda o amb l'ajuda mínima de qualsevol persona (discapacitats auditives, visuals o intel·lectuals)

**No ambulatoris**, és a dir, que no poden pujar i baixar de l'avió ni desplaçar-se pel seu interior sense ajuda.

### **EN QUINES OCASIONS ÉS NECESSARI ANAR ACOMPANYAT?**

Les persones amb una discapacitat o alguna necessitat d'assistència tenen l'obligació de viatjar amb un acompanyant major de 18 anys. Únicament podran viatjar sols aquells passatgers les necessitats de seguretat dels quals puguin quedar cobertes per la nostra tripulació. Per a Vueling les normes de seguretat són fonamentals. Tanmateix, en certs casos, no és possible cobrir les necessitats d'assistència que una persona discapacitada pugui necessitar.

Cal tenir en compte que a bord de l'avió Vueling no presta cap mena d'assistència sanitària, higiènica o de seguretat i que, per tant, els passatgers amb una mobilitat reduïda i que no siguin autosuficients hauran d'anar sempre acompanyats.

Per poder viatjar sense acompanyant, la persona ha de ser capaç de:

- Descordar-se el cinturó de seguretat
- Localitzar i posar-se l'armilla salvavides
- Posar-se la màscara d'oxigen sense ajuda
- Entendre les instruccions de seguretat i seguir les informacions comunicades en tots els formats accessibles.

Som conscients que en molts casos les persones amb discapacitat poden necessitar dispositius de subjecció, ajuda o confort. Està permès portar i utilitzar aquests tipus de dispositius sempre i quan càpiguen als seients

i permetin cordar el cinturó de seguretat. Cal tenir en compte que Vueling no facilita aquesta mena de dispositius.

### **SOL·LICITUD DEL SERVEI**

A l'hora de fer la reserva, és molt important indicar el tipus de discapacitat o l'atenció especial que es necessita per viatjar.

Si sol·liciteu amb antelació l'assistència especial per embarcar a algun dels nostres vols, contribuïreu a agilitar el procés i a garantir la bona qualitat del servei ofert per l'aeroport. Tant els nostres vols com les normes d'Aviació Civil limiten el nombre de passatgers amb mobilitat reduïda per vol, segons el tipus de discapacitat i altres circumstàncies. Amb l'objecte de preveure els mitjans que faran falta, cal informar de la necessitat d'assistència. Podria donar-se el cas que no sigui possible realitzar amb èxit la sol·licitud d'assistència si s'ha rebut amb menys de 3 dies d'antelació a l'hora programada del vol.

Amb la implantació del reglament de la Unió Europea 1107/2006, l'assistència a terra de passatgers amb mobilitat reduïda ha passat a ser responsabilitat dels gestors aeroportuaris o dels agents amb els quals deleguin aquests gestors, de manera que es necessita un temps mínim per poder comunicar al gestor els serveis i les necessitats dels nostres passatgers en un determinat vol. Als aeroports de la Unió Europea, l'assistència es pot prestar des de qualsevol punt de trobada especificat a l'aeroport: no només a la terminal, sinó també fora d'ella, com ara a l'aparcament o a la parada d'autobusos o taxis. Aquests punts de trobada estan equipats amb un interfon per sol·licitar la presència d'un assistent. (Aquest servei també està inclòs als aeroports de països que no pertanyen a la Unió Europea als quals vola la companyia).

RECORDEU: per garantir la qualitat del servei, la comunicació amb l'aeroport o la companyia és molt important.

La sol·licitud es pot realitzar de la següent manera:

- De manera gratuïta a través de la nostra pàgina web, a l'apartat de contacte o a l'apartat de passatgers amb necessitats especials ([aquí](#)) Hem de rebre l'avís amb un mínim de 3 dies d'antelació a la sortida del vol. Farem les gestions pertinents i n'informarem a l'aeroport.
- Directament a l'aeroport (només als aeroports espanyols) com a mínim 48 hores abans de la sortida del vol a través de la pàgina web d'Aena ([link](#)) o bé trucant al seu telèfon d'atenció telefònica que podeu consultar a la seva pàgina web.

Sigui quin sigui el canal de comunicació emprat, el passatger rebrà una confirmació que la seva gestió ha estat tramitada.

### **INFORMACIÓ DE RESTRICCIONS DE SEGURETAT**

#### **a. Seients**

Les normes de seguretat tenen els límits següents:

- Com a màxim dos passatgers no ambulatoris sense acompanyant, que poden ocupar qualsevol seient de finestra, llevat dels seients de finestra ubicats a les sortides d'emergència.
- El nombre total de passatgers no acompanyats o acompanyats, juntament amb els seus acompanyants, no podrà superar el 10 % de la capacitat de l'avió, tal i com ho exigeix la normativa d'Aviació Civil.

Tanmateix, aquests límits màxims es poden superar en el cas de grups de passatgers, prèvia sol·licitud a la companyia d'unes dates o vols específics.

**Per aquest motiu, és molt important que ens comuniquem les necessitats especials dels passatgers amb la màxima antelació possible, indicant sempre el tipus de discapacitat.**

Les dimensions mínimes de les portes dels nostres avions són d'uns 80 cm (31,5 polzades). Si pel motiu que sigui aquestes dimensions no són suficients per satisfer les necessitats d'un passatger amb mobilitat reduïda, lamentablement Vueling es trobaria en la situació de no poder acceptar el susdit passatger en el vol.

Les dimensions mínimes dels seients dels nostres avions són les següents:

- 71 cm (28 polzades): distància des del respall d'un seient fins al respall del seient del davant (falta aquesta informació)
- 44 cm (17,5 polzades): distància entre els reposabraços

Els lavabos dels nostres avions compten amb un agafador de seguretat per facilitar els moviments de les persones amb mobilitat reduïda.

Tots els seients dels nostres avions estan disponibles per als passatgers amb mobilitat reduïda llevat de les files següents:

A320: FILES 1, 2, 11, 12, 14, 31.

A319: FILES 1, 2, 9, 10, 11, 12.

## **b. Condicions especials per volar**

El passatger ha de viatjar en llitera: Vueling no admet lliteres a cap vol.

El passatger ha de dur medicació: els subministraments mèdics o medicaments vitals que el passatger ha de dur com a equipatge de mà han de complir les mesures reglamentàries de l'equipatge de mà i han d'anar acompanyats de la documentació mèdica o del certificat mèdic corresponent que acrediti aquesta necessitat.

És aconsellable que els passatgers amb substàncies controlades i/o substàncies injectables, duguin una carta/recepta del metge que confirmi les característiques de les substàncies i les dosis previstes.

El passatger viatja amb una cadira de rodes o un aparell d'ajuda per a la mobilitat: la cadira de rodes o els aparells d'ajuda per a la mobilitat s'han de transportar com a equipatge facturat. En el cas de les cadires de rodes, el passatger podrà utilitzar la seva pròpia cadira per desplaçar-se fins a la porta d'embarcament.

Vueling no disposa de cadires de rodes a bord dels avions.

Les cadires de rodes o altres ajudes motrius accionades per bateries que no vessen, han d'estar correctament embolicades amb els terminals degudament aïllats per impedir curtcircuits accidentals. Haurà d'anar acompanyada per un certificat que acrediti que la bateria és de gel que no es pot vessar i que pot transportar-se sense l'autorització prèvia de la companyia, sempre i quan pesin menys de 150 kg.

Cal tenir en compte les restriccions de transport de Vueling com a companyia aèria. És per això que us aconsellem que ens comuniquem amb antelació la marca, el model i les mides de la bateria per confirmar la possibilitat o la restricció del transport. Per enviar un missatge, feu [clik aquí](#).

En els nostres vols no transportem bateries que poden vessar o de liti.

El passatger necessita oxigen a bord: les normes de seguretat no permeten transportar una ampolla d'oxigen propi a bord. En cas de necessitat, la companyia posarà una ampolla a disposició del passatger. Per enviar un missatge i informar sobre aquest assumpte amb 48 hores d'antelació com a mínim, feu clic [aquí](#).

La quantitat màxima de volum d'oxigen disponible a bord que podem subministrar al passatger és de:

- Flux de 2 litres/m; duració 4 h i 22 m
- Flux de 3 litres/m; duració 3 h i 13 m
- Flux de 4 litres/m; duració 2 h i 23 m
- Flux de 5 litres/m; duració 1 h i 52 m
- Flux de 6 litres/m; duració 1 h i 30 m
- Flux de 7 litres/m; duració 1 h i 18 m
- Flux de 8 litres/m; duració 1 h i 12 m

El passatger té dificultats de visió: els nostres avions disposen de targetes d'instruccions de seguretat en braille.

El passatger viatja amb un gos pigall: els gossos guia/pigall que acompanyen un passatger BLND/DEAF poden accedir a la cabina de passatgers i el seu transport és gratuït. El nombre màxim de gossos pigall a bord és de 2. Per avisar la companyia amb antelació, feu clic [aquí](#).

Recordeu que:

- El gos s'ha de col·locar als peus dels passatger (si el vol no està ple, s'intentarà deixar lliures els seients adjacents).
- No és necessari que porti morrió.
- Ha d'estar identificat amb un tatuatge o un microxip.
- Cal dur un passaport emès per un veterinari que certifiqui la seva vacunació contra la ràbia (més de 30 dies i menys de 12 mesos).
- Ha de tenir com a mínim 3 mesos d'edat.
- Si viatgeu al Regne Unit, Suècia o Irlanda necessitareu a més un justificant d'inoculació.

Per a més informació, us aconsellem que us poseu en contacte amb el vostre veterinari.

El passatger viatja amb extremitats enquixades: els passatgers enquixats de cintura cap amunt únicament necessitaran un seient per viatjar.

Els passatgers que viatgen amb un guix de cintura cap avall, és a dir, tota una cama, necessitaran comprar tres seients per al vol per tal que puguin viatjar còmodament i elevar les extremitats durant el viatge amb la finalitat de reduir la inflor.

Els passatgers que només porten guix per sota el genoll hauran de reservar dos seients per viatjar.

Abans de volar, han d'haver transcorregut com a mínim 24 hores des del moment en què s'ha posat el guix al passatger per tal d'evitar la inflor que la pressurització de la cabina pugui provocar al guix durant el vol.

### **ALTRES CONSULTES**

Per tal d'efectuar qualsevol comunicació o gestió amb la companyia, heu de contactar amb el Servei d'atenció al client a través de l'apartat "Contacte" de la pàgina web.

En cas de pèrdua o danys a l'equipatge, s'aplicaran les regles estipulades per les normes internacionals i nacionals en vigor, en especial la Llei de Navegació Aèria del 1960 i el Conveni de Mont-real del 28 de maig del 1999, així com el Reglament (CE) núm. 2027/97, del Consell. Per obtenir més informació, consulteu les Condicions de transport.

### **ELS NOSTRES CONSELLS I SUGGERIMENTS EN DIFERENTS MOMENTS DEL VIATGE**

Durant la reserva:

Recordeu que, si necessiteu algun tipus d'assistència, heu de posar-vos en contacte amb la companyia amb almenys 3 dies d'antelació a la sortida del vol. D'aquesta manera podrem assegurar-nos que disposem de tots els mitjans necessaris per tal que l'aeroport pugui proporcionar-vos el tipus d'assistència que necessiteu.

Per fer-ho correctament, però, heu de saber quin és el codi corresponent al vostre nivell d'assistència:

- **BLND**: passatgers amb problemes de visió o invidents, amb o sense gos pigall.
- **DEAF**: passatgers sords, sordmuts o amb problemes auditius.
- **DPNA**: passatgers amb algun tipus de discapacitat intel·lectual o de desenvolupament.

- **WCHR:** passatgers autosuficients per pujar o baixar escales, així com per desplaçar-se a l'interior de l'aeronau, però que necessiten una cadira de rodes o un altre mitjà per al trasllat entre l'aeronau i la terminal, per la pròpia terminal o entre els punts d'arribada i sortida de l'aeroport.
- **WCHS:** passatgers que necessiten ajuda per pujar o baixar escales, així com per desplaçar-se per l'interior de l'aeronau, però que necessiten una cadira de rodes o un altre mitjà per al trasllat entre l'aeronau i la terminal, per la pròpia terminal o entre els punts d'arribada i sortida de l'aeroport, però que són autosuficients per arreglar-se-les tot sols a l'interior de l'aeronau.
- **WCHC:** passatgers completament immòbils que únicament poden desplaçar-se amb cadira de rodes o un mitjà similar i que necessiten assistència en tot moment, des que es presenten a l'aeroport fins a la seva ubicació a l'avió, fins i tot als seients específics per a la seva situació.
- **MAAS:** passatgers que necessiten assistència però que no encaixen amb cap de les categories.

Per què és tan important avisar amb antelació?

Certs requeriments aeronàutics i de seguretat de l'aviació comercial limiten el nombre de persones amb mobilitat reduïda que poden viatjar en el mateix vol, independentment del tipus d'assistència necessària. De la mateixa manera, si heu de canviar la vostra reserva, us demanem que ho comuniqueu com més aviat millor. Així, el vostre seient quedarà lliure i disponible per a un altre passatger amb mobilitat reduïda.

Assegureu-vos que heu rebut la comunicació amb la confirmació de la vostra assistència. Si realitzeu la reserva del servei a través de l'aeroport, l'aeroport serà el responsable d'enviar-vos la confirmació, però si la feu a través de Vueling, serem nosaltres qui us confirmarem la reserva.

#### A l'aeroport:

a) On s'ha d'anar?

Sempre aconsellem que els passatgers es presentin a l'aeroport dues hores abans de la sortida del vol. Com que les gestions que s'han de fer a l'aeroport poden ser lentes, sempre és millor arribar amb el temps suficient.

Normalment els aeroports tenen zones específicament designades on podreu contactar directament amb el personal d'assistència, qui us guiarà durant tot el procés. Segurament sigui la millor opció per als viatgers sense experiència. Us aconsellem que us poseu en contacte amb els aeroports per tal que us informin sobre aquests punts de trobada i per definir una hora programada. Si no heu fixat cap hora programada, cal fer acte de presència com a mínim dues hores abans de la sortida programada del vostre vol. Informeu de la vostra arribada a través de l'intercomunicador i espereu fins que el servei d'assistència de l'aeroport us passi a recollir.

Si ho preferiu, també podeu presentar-vos directament a algun dels taulells de facturació de Vueling de l'aeroport.

b) Facturació i embarcament:

El personal de facturació avisarà el servei d'assistència de l'aeroport o els indicarà on han de dirigir-se. Us atendran i acompanyaran durant tot el procés, tant en la facturació com en el control de seguretat i fins que estigueu assegut a bord de l'avió.

Si viatgeu amb cadira de rodes i no us podeu desplaçar, cal tenir present que alguns aeroports disposen d'un control especial de detecció de metalls per on haureu de passar la cadira. Per aquesta raó, cal que hi aneu acompanyat, ja que serà necessari canviar de cadira de rodes.

Durant l'embarcament se us acompanyarà al vostre seient. Els passatgers amb mobilitat reduïda són els primers en embarcar i desembarcar per tal que la seva experiència de vol sigui la més còmode possible.

c) A bord:

És important tenir en compte que si no teniu gens de mobilitat, a l'interior de l'avió no és possible fer el trasllat en cadira de rodes fins als lavabos. Per tant, preveient el temps que possiblement hagueu de romandre a l'interior i per evitar causar molèsties, us aconsellem que aneu al lavabo abans de l'embarcament. De la mateixa manera, si teniu només alguns problemes de mobilitat i podeu anar per

mitjans propis al lavabo, us aconsellem que ho feu abans d'embarcar per evitar qualsevol incomoditat a bord.

Sempre us assignarem un seient de finestra. Així podreu prendre unes excel·lents instantànies o senzillament gaudir del paisatge des de l'aire.

Si porteu un coixí d'aire, us aconsellem que el desinflen abans de l'enlairament per tal d'evitar que es malmeti a causa de la pressió.

d) Desembarcament:

El servei d'assistència us acompanyarà a recollir l'equipatge i a qualsevol indret de l'aeroport.