



TIPOLOGIE DI PASSEGGERI A MOBILITÀ RIDOTTA

Le linee aeree utilizzano un sistema di codici internazionalmente riconosciuti per identificare il livello di assistenza da fornire a ciascun passeggero a mobilità ridotta:

- **BLND**: passeggeri ipovedenti o ciechi, con o senza cane da assistenza.
- **DEAF**: passeggeri con disabilità solo uditiva o uditiva e della parola.
- **DPNA**: passeggeri con disabilità intellettuale o dello sviluppo.
- **WCHR**: passeggeri che possono scendere e salire le scale, nonché camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che necessitano di sedia a rotelle o altro mezzo di trasporto per spostarsi tra l'aeromobile e il terminal, all'interno del terminal e nell'aerostazione in generale.
- **WCHS**: passeggeri che possono camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non possono scendere o salire le scale e che necessitano di sedia a rotelle o altro mezzo di trasporto per spostarsi tra l'aeromobile e il terminal, all'interno del terminal e nell'aerostazione in generale.
- **WCHC**: passeggeri immobilizzati, che possono spostarsi solo su sedia a rotelle o altro mezzo simile, che necessitano di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino alla sistemazione a bordo, richiedendo l'eventuale disponibilità di un posto specifico adeguato alla loro situazione.
- **MAAS**: passeggeri che richiedono un qualche tipo di assistenza che non rientra in nessuna delle altre categorie.

I passeggeri con disabilità sono generalmente differenziati nel seguente modo:

In grado di deambulare, ovvero capaci di salire e scendere, come pure di muoversi all'interno dell'aeromobile in modo autonomo o avvalendosi di un piccolo aiuto di qualsiasi altra persona (disabilità uditive, visive o intellettuali)

Non in grado di deambulare, ovvero non capaci di salire, scendere o muoversi all'interno dell'aeromobile senza aiuto.

IN QUALI CASI È NECESSARIO VIAGGIARE CON UN ACCOMPAGNATORE?

È soggetta all'obbligo di viaggiare con un accompagnatore maggiorenne qualsiasi persona con disabilità e necessità di assistenza; potrà viaggiare da solo esclusivamente il passeggero che non abbia bisogno di accompagnatore, in quanto le sue necessità di sicurezza potranno essere coperte dal nostro equipaggio. Per Vueling le norme di sicurezza sono fondamentali e in alcuni casi non è possibile coprire le necessità di assistenza che una disabilità potrebbe richiedere.

Occorre tener presente che Vueling non presta a bordo assistenza sanitaria, igienica o di sicurezza, pertanto il passeggero a mobilità ridotta che non sia autosufficiente dovrà viaggiare sempre con un accompagnatore.

Per poter viaggiare senza accompagnatore la persona deve essere in grado di:

- Slacciare la cintura di sicurezza
- Recuperare e indossare il giubbotto salvagente
- Indossare autonomamente la maschera dell'ossigeno
- Comprendere le istruzioni di sicurezza e seguire le informazioni comunicate in tutti i formati accessibili.

Siamo consapevoli che spesso una persona con disabilità può aver bisogno di dispositivi di sostegno, aiuto o comfort. Sarà pertanto consentito che siano portati a bordo e utilizzati purché rientrino nello spazio della

poltrona e consentano di allacciare la cintura di sicurezza. Bisogna tener presente che Vueling non fornisce tali dispositivi.

RICHIESTA DEL SERVIZIO

Al momento della prenotazione è molto importante indicare il tipo di disabilità o l'assistenza speciale necessaria per viaggiare.

La richiesta tempestiva di assistenza speciale per imbarcare sui nostri voli agevola le operazioni e garantisce la buona qualità del servizio offerto dall'aeroporto. Sia i nostri voli che le norme dell'Aviazione Civile limitano il numero di passeggeri a mobilità ridotta su ciascun volo in funzione della disabilità e di altre circostanze. Al fine di predisporre i mezzi necessari, è necessario notificare preventivamente la necessità di assistenza. Potrebbe accadere che non sia possibile accogliere una richiesta ricevuta con un preavviso inferiore alle 72 ore dall'ora pubblicata del volo.

Il Regolamento UE 1107/2006 attribuisce alle società aeroportuali, o ai soggetti terzi da queste delegati, l'assistenza a terra dei passeggeri a mobilità ridotta; occorrerà pertanto poter disporre di tempo sufficiente per trasmettere al gestore le necessità e i servizi richiesti dai nostri passeggeri su un determinato volo. Negli aeroporti dell'UE l'assistenza può essere prestata presso uno qualsiasi dei punti di chiamata designati in aeroporto, non solo all'interno del terminal, ma anche al di fuori, come ad esempio il parcheggio o la fermata di autobus o taxi. Tali punti di chiamata sono dotati di citofono attraverso il quale richiedere la presenza dell'operatore. (Questo servizio dovrebbe essere disponibile nelle stesse modalità presso gli aeroporti extra-UE verso i quali vola la compagnia).

È **IMPORTANTE RICORDARE** che per garantire la qualità del servizio è necessario contattare l'aeroporto o il vettore aereo.

La richiesta di assistenza può essere inoltrata nel seguente modo:

- Gratuitamente sul nostro sito, dalla sezione Contatti o da quella dedicata ai Passeggeri con necessità speciali ([qui](#)). La richiesta dovrà pervenire entro 72 ore dalla partenza per consentirne la gestione e trasmissione all'aeroporto.
- Direttamente all'aeroporto (solo aeroporti spagnoli) con un preavviso minimo di 48 ore dall'orario di partenza del volo, contattando Aena attraverso il suo sito ([link](#)) o chiamando il servizio telefonico di Assistenza Clienti i cui dati sono disponibili sul sito.

Indipendentemente dal canale di comunicazione prescelto, il passeggero riceverà una conferma dell'accettazione della sua richiesta.

INFORMAZIONI SULLE RESTRIZIONI DI SICUREZZA

a. Posti

Le norme di sicurezza impongono le seguenti limitazioni:

- Un massimo di due passeggeri non in grado di deambulare senza accompagnatore su ciascun volo, che potranno occupare qualsiasi posto vicino al finestrino ad eccezione di quelli situati presso le uscite di emergenza.
- In ottemperanza alla normativa dell'Aviazione Civile il totale di passeggeri non accompagnati e di quelli accompagnati insieme agli stessi accompagnatori non dovrà superare il 10% della capacità dell'aereo.

Sarà possibile derogare da tale limite nel caso di gruppi di passeggeri, avendone fatto richiesta al vettore aereo per una data o un volo specifico.

Per questo motivo è molto importante notificare le necessità speciali alla compagnia con il maggior preavviso possibile specificando sempre il tipo di disabilità.

Le dimensioni minime delle porte dei nostri aeromobili sono di 31,5 pollici, pari a 80 cm. Se per qualsiasi motivo tali dimensioni non rispondessero alle necessità di un passeggero a mobilità ridotta, purtroppo Vueling non si troverà nelle condizioni di accettare tale passeggero a bordo.

Le dimensioni minime dei posti sui nostri aeromobili sono le seguenti:

- 28 pollici, pari a 71 cm: distanza dallo schienale di una poltrona allo schienale della poltrona antistante (mancano queste informazioni)
- 17,5 pollici, pari a 44 cm: distanza tra i poggiatesta

Le toilette a bordo dei nostri aeromobili sono provviste di un maniglione di sicurezza per facilitare i movimenti di PMR.

Tutti i posti a bordo possono essere occupati dai nostri passeggeri a mobilità ridotta, ad eccezione delle seguenti file:

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

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

b. Condizioni speciali per volare

Il passeggero ha bisogno di viaggiare in barella: Vueling non ammette barelle a bordo.

Il passeggero ha la necessità di portare farmaci con sé a bordo: Forniture mediche o farmaci salvavita che il passeggero debba portare con sé dovranno rispettare le misure regolamentari previste per il bagaglio a mano ed essere corredate dalla documentazione medica o certificato medico corrispondente che ne attesti la necessità.

Si consiglia ai passeggeri in viaggio con sostanze controllate e/o iniettabili di portare con sé un certificato/ prescrizione medica che ne attesti la composizione e gli usi previsti.

Il passeggero viaggia con sedia a rotelle o dispositivo di ausilio alla mobilità: La sedia a rotelle o il dispositivo di ausilio alla mobilità sarà trasportato come bagaglio in stiva. Nel caso della sedia a rotelle il passeggero potrà utilizzare la propria per raggiungere la porta d'imbarco.

Vueling non dispone di sedie a rotelle a bordo.

Sedie a rotelle o altro ausilio alla mobilità alimentati da batterie non spillabili dovranno essere imballati correttamente, con i terminali adeguatamente isolati per prevenire cortocircuiti accidentali. Inoltre dovranno essere corredate da certificato che attesti che la batteria è a gel non spillabile e potranno essere trasportati senza farne richiesta preventiva alla compagnia purché il loro peso non sia superiore a 150 Kg.

Occorre tener presente le restrizioni di trasporto previste da Vueling in quanto vettore aereo, pertanto consigliamo sempre di contattarci per verificare la possibilità o la presenza di eventuali limitazioni al trasporto comunicandone marca, modello, dimensioni e batteria. Per inviare un messaggio [cliccare qui](#).

Sui nostri voli non trasportiamo batterie a liquido spillabile o al litio.

Il passeggero necessita di ossigeno a bordo: Le norme di sicurezza non consentono di trasportare bombole d'ossigeno proprie a bordo, sarà pertanto la compagnia a metterne una a disposizione del passeggero che dovesse averne bisogno. Per inoltrare la richiesta inviare un messaggio con un preavviso minimo di 48 ore cliccando [qui](#).

Il volume massimo di ossigeno che possiamo fornire al passeggero a bordo è di:

- 2 litri/minuto di flusso per 4 ore e 22 minuti di durata
- 3 litri/minuto di flusso per 3 ore e 13 minuti di durata
- 4 litri/minuto di flusso per 2 ore e 23 minuti di durata
- 5 litri/minuto di flusso per 1 ore e 52 minuti di durata
- 6 litri/minuto di flusso per 1 ore e 30 minuti di durata
- 7 litri/minuto di flusso per 1 ore e 18 minuti di durata

- 8 litri/minuto di flusso per 1 ore e 12 minuti di durata

Il passeggero ha difficoltà visive: Sui nostri aeromobili è disponibile una scheda con le istruzioni di sicurezza in Braille.

Il passeggero viaggia con cane da assistenza: I cani da assistenza/guida al seguito di un passeggero BLND/DEAF possono accedere alla cabina passeggeri e sono trasportati gratuitamente. Possono essere ammessi a bordo al massimo 2 cani guida contemporaneamente. È possibile inoltrare una tempestiva richiesta del servizio cliccando [qui](#).

Occorre tener presente che:

- Il cane dovrà situarsi ai piedi del passeggero (qualora il volo non fosse pieno si cercherà di lasciare libere le poltrone adiacenti).
- Non dovrà portare necessariamente la museruola.
- Dovrà essere identificato mediante tatuaggio o microchip.
- Dovrà disporre di un passaporto rilasciato da un veterinario che ne attesti la validità della vaccinazione antirabbica (più di 30 giorni e meno di 12 mesi).
- Dovrà avere un'età minima di 3 mesi.
- Se vola in Svezia, Irlanda o Regno Unito dovrà disporre inoltre di un certificato di inoculazione.

Consigliamo sempre di rivolgersi al veterinario per ulteriori informazioni.

Il passeggero viaggia con un'ingessatura: Il passeggero che abbia un'ingessatura nella parte superiore del corpo necessiterà di un solo posto per viaggiare.

Il passeggero con un'ingessatura dalla vita in giù, vale a dire su tutta la gamba, dovrà acquistare tre posti per poter volare comodamente e tenere le estremità sollevate durante il viaggio al fine di ridurre il gonfiore.

Il passeggero con un'ingessatura sulla parte inferiore della gamba dovrà prenotare due posti per viaggiare.

Il passeggero potrà volare solo se saranno trascorse almeno 24 ore dall'applicazione dell'ingessatura per proteggersi dal gonfiore che la pressurizzazione della cabina potrebbe indurre durante il volo.

ALTRE DOMANDE

Per qualsiasi gestione o comunicazione con il vettore contattare il Servizio Assistenza Clienti attraverso la sezione "Contatti" sul sito web.

In caso di smarrimento o danni al bagaglio, saranno d'applicazione le regole previste dalle norme nazionali e internazionali in vigore, in particolare la Legge di Navigazione Aerea del 1960 e la Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999, nonché del Regolamento (CE) n° 2027/97 del Consiglio. Verificare ulteriori informazioni sulle Condizioni di trasporto.

CONSIGLI E SUGGERIMENTI DURANTE LE DIVERSE FASI DEL VIAGGIO

Durante la prenotazione:

È importante ricordare sempre di notificare alla compagnia l'eventuale necessità di assistenza entro 78 ore dalla partenza del volo per consentirci di predisporre tutto il necessario perché l'aeroporto possa fornire l'assistenza richiesta.

Per questo motivo occorre conoscere il codice corrispondente al tipo di assistenza richiesta:

- **BLND**: passeggeri ipovedenti o ciechi, con o senza cane da assistenza.
- **DEAF**: passeggeri con disabilità solo uditiva o uditiva e della parola.
- **DPNA**: passeggeri con disabilità intellettuale o dello sviluppo.

- **WCHR:** passeggeri che possono scendere e salire le scale, nonché camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che necessitano di sedia a rotelle o altro mezzo di trasporto per spostarsi tra l'aeromobile e il terminal, all'interno del terminal e nell'aerostazione in generale.
- **WCHS:** passeggeri che possono camminare autonomamente all'interno dell'aeromobile, ma che non possono scendere o salire le scale e che necessitano di sedia a rotelle o altro mezzo di trasporto per spostarsi tra l'aeromobile e il terminal, all'interno del terminal e nell'aerostazione in generale.
- **WCHC:** passeggeri immobilizzati, che possono spostarsi solo su sedia a rotelle o altro mezzo simile, che necessitano di assistenza dal momento dell'arrivo in aeroporto fino alla sistemazione a bordo, richiedendo l'eventuale disponibilità di un posto specifico adeguato alla loro situazione.
- **MAAS:** passeggeri che richiedono un qualche tipo di assistenza che non rientra in nessuna delle altre categorie.

Perché è così importante notificare tempestivamente la richiesta di assistenza?

Requisiti aeronautici e di sicurezza dell'aviazione commerciale limitano il numero di persone a mobilità ridotta a bordo di uno stesso volo indipendentemente dal tipo di assistenza richiesta. Per questo motivo sarà altrettanto importante notificare il prima possibile qualsiasi cambio di prenotazione, in modo da lasciare il posto libero e disponibile per qualsiasi altro passeggero a mobilità ridotta.

Bisogna verificare sempre di aver ricevuto la comunicazione con la conferma del servizio di assistenza. La conferma sarà inviata direttamente dal soggetto al quale sarà stata inoltrata la richiesta, vale a dire Vueling o lo stesso aeroporto.

In aeroporto:

a) Dove andare?

Raccomandiamo sempre di presentarsi in aeroporto due ore prima della partenza del volo: siamo consapevoli che tutte le operazioni a terra possono essere stressanti, per questo è sempre meglio disporre di tutto il tempo necessario.

Gli aeroporti sono abitualmente provvisti di punti appositamente designati, dove è possibile contattare direttamente il personale di assistenza che guiderà il passeggero durante tutte le operazioni: questa è sicuramente la migliore soluzione per chiunque non sia un viaggiatore abituale. Consigliamo di contattare direttamente gli aeroporti per ottenere informazioni sui punti di chiamata e fissare un orario di incontro. Se ci si presenta senza aver fissato un appuntamento, occorrerà recarsi in aeroporto almeno un paio d'ore prima dell'ora pubblicata del volo. Avvisare della propria presenza attraverso il citofono e attendere l'arrivo dell'operatore del servizio di assistenza dell'aeroporto.

In alternativa ci si potrà presentare direttamente al banco accettazione di Vueling in aeroporto.

b) Registrazione e imbarco:

Il personale addetto alla registrazione indicherà al passeggero dove recarsi o avviserà direttamente il servizio di assistenza dell'aeroporto che riceverà il passeggero per accompagnarlo durante tutte le operazioni, sia al momento della registrazione che al controllo di sicurezza, fino alla sistemazione a bordo dell'aereo.

Alcuni aeroporti prevedono un controllo della sedia a rotelle attraverso un metal detector specifico, pertanto il passeggero immobilizzato che ne faccia uso dovrà essere accompagnato perché occorrerà effettuare un cambio di sedia.

Al momento dell'imbarco il passeggero assistito sarà accompagnato al proprio posto imbarcando prima degli altri e sbarcando dopo, in modo da rendere la sistemazione a bordo il più comoda possibile.

c) A bordo:

Il passeggero immobilizzato dovrà tener presente che non potrà essere trasportato all'interno dell'aeromobile su una sedia a rotelle per raggiungere la toilette, è importante quindi provvedere alle proprie necessità prima di imbarcare. La stessa raccomandazione è rivolta anche ai passeggeri a mobilità ridotta, per evitare qualsiasi inconveniente o difficoltà a bordo.

Al viaggiatore che richieda assistenza sarà assegnato sempre un posto vicino al finestrino: sarà un'occasione per fare qualche foto aerea o godere di un bel panorama dall'alto durante il volo.

È consentito portare a bordo cuscini gonfiabili, ma consigliamo di sgonfiarli prima del decollo per evitare che la pressione possa danneggiarli.

d) Sbarco:

Il servizio di assistenza accompagnerà il passeggero presso il nastro per il ritiro dei bagagli e quindi presso il punto dell'aeroporto che questi gli indichi.