



Pour simplifier votre voyage au possible, faites-nous part de vos besoins de transport spécialisés au moins 48 h à l'avance. **Vous pouvez le faire au moment de la réservation, pendant le [processus d'achat](#)** ou en appelant notre Service clients.

TYPES DE PASSAGERS REQUÉRANT UN SERVICE DE TRANSPORT SPÉCIALISÉ

Vueling distingue plusieurs catégories de passagers requérant un service de transport spécialisé :

- Passagers à mobilité réduite. Ceux-ci sont de trois types :
 1. Passagers ayant besoin d'aide à tout moment.
 2. Passagers capables de monter et descendre un escalier, ainsi que de se déplacer seuls en cabine.
 3. Passagers ayant besoin d'aide pour monter et descendre un escalier, mais pouvant se déplacer seuls en cabine.
- Passagers malvoyants.
- Passagers malentendants.
- Passagers ayant une déficience intellectuelle.
- Autres :
 1. Passagers ayant besoin d'oxygène à bord
 2. Passagers plâtrés au niveau des membres supérieurs : une seule place est nécessaire pour voyager
 3. Passagers plâtrés au niveau des membres inférieurs (toute la jambe) : trois places doivent être réservées pour voyager
 4. Passagers dont le plâtre se limite à la partie inférieure de la jambe : deux places doivent être réservées pour voyager
 5. Handicap temporaire exigeant de l'aide

Important : la catégorie « Autres » n'inclut ni les mineurs, ni les femmes enceintes, ni les personnes en surpoids. Veuillez ne pas vous identifier comme passager requérant un service de transport spécialisé au moment de la réservation si vous vous trouvez dans l'une de ces situations. Pour en savoir plus sur ces passagers, consultez [notre site](#).

Nous vous rappelons que **si vous dépendez d'un chien d'aveugle** dûment documenté, vous pourrez nous en faire part dans votre demande d'assistance.

DANS QUELLES CIRCONSTANCES EST-IL NÉCESSAIRE D'ÊTRE ACCOMPAGNÉ ?

Pour assurer la couverture des besoins de sécurité par le personnel navigant, **la compagnie n'admet à bord que deux passagers à mobilité réduite sans accompagnateur.** Pour Vueling, les normes de sécurité sont fondamentales, et il n'est parfois pas possible de pourvoir aux besoins d'assistance qu'exigent

certains handicaps. Il est obligatoire que toute personne handicapée ayant besoin d'assistance voyage avec un accompagnateur si elle n'est pas capable de subvenir seule à ses besoins.

Il faut savoir que Vueling n'est pas en mesure de fournir d'assistance en matière sanitaire, d'hygiène ou de sécurité à bord. Pour cette raison, les passagers à mobilité réduite qui ne peuvent pas subvenir seuls à leurs besoins doivent toujours être accompagnés.

Pour être autorisé à voyager sans accompagnateur, le passager requérant un besoin de transport spécialisé doit être capable :

- d'ouvrir sa ceinture de sécurité.
- d'attraper et d'enfiler son gilet de sauvetage.
- de mettre en place son masque à oxygène seul.
- de comprendre les consignes de sécurité et de suivre les informations communiquées sous tous les formats accessibles.

Nous sommes conscients que pour pouvoir voyager plus confortablement, une personne handicapée a souvent besoin de dispositifs de maintien, d'aide ou de confort. Il est possible de les emporter et de les utiliser, à condition qu'ils tiennent sur les sièges et permettent d'attacher la ceinture de sécurité. Sachez cependant que Vueling ne fournit pas ces dispositifs.

Dimensions minimales de vos places :

- 28 pouces, soit environ 71 cm : distance entre le dossier d'un siège et le dossier du siège de devant.
- 17,5 pouces, soit environ 44 cm : distance entre les accoudoirs.

DEMANDE DE SERVICE

Afin d'être en mesure de prévoir les ressources nécessaires, **il est indispensable de nous faire part du besoin d'assistance. Nous vous recommandons de faire part de votre besoin d'assistance au moment de la réservation du vol sur notre site Web** : vous n'aurez ainsi pas à [contacter notre Service clients](#) pour en faire la demande (à moins qu'il reste moins de 48 h avant le décollage du premier vol, auquel cas il vous faudra vous adresser directement [à l'aéroport](#)).

Le fait de déposer à l'avance une demande d'assistance facilite la procédure et garantit la qualité du service fourni par l'aéroport. Les normes de l'aviation civile limitent le nombre de passagers à mobilité réduite par vol, et nos vols n'échappent pas à ces restrictions.

Depuis l'entrée en vigueur du règlement de l'Union européenne 1107/2006, l'assistance au sol des passagers à mobilité réduite incombe aux gestionnaires d'aéroports ou à leurs agents. En ce sens, un délai minimal est requis pour communiquer au gestionnaire des services les besoins de nos passagers sur un vol déterminé. Au sein de l'UE, l'assistance peut être fournie depuis n'importe quel point de rencontre précisé dans l'aéroport : pas seulement à l'intérieur de l'aérogare, mais aussi à l'extérieur, comme sur le parking, à l'arrêt de bus, à la station de métro, à la gare ferroviaire ou à l'arrêt de taxi, si ces installations existent dans l'aérogare de départ ou d'arrivée du client. Ces points de rencontre sont pourvus d'un interphone servant à demander la présence d'un assistant. (Ceci s'applique également à la plupart des aéroports desservis par la compagnie en dehors de l'UE).

Rappel : pour garantir la qualité du service, **il est important que vous indiquiez votre besoin d'assistance au moment de réserver le vol à travers le site**, auprès de notre [Service clients](#) ou en contactant [l'aéroport](#).

La demande d'assistance peut être effectuée de la manière suivante :

- Lors du processus d'achat, vous n'aurez qu'à nous indiquer votre type de besoin de transport spécialisé : mobilité réduite, difficulté de vision, difficulté auditive, handicap intellectuel ou autre, ainsi que si vous êtes ou non accompagné d'un chien d'assistance.
- Si vous n'avez pas précisé vos besoins au moment de l'achat, vous pouvez le faire auprès de notre [Service clients](#) jusqu'à 24 heures avant le départ :
 - En nous envoyant un message pour nous indiquer votre besoin de service spécialisé et le code de votre réservation ou
 - en appelant notre [Service clients](#).

Contactez l'aéroport de départ s'il reste moins de 24 heures avant le décollage. Vous pourrez ainsi disposer d'un service d'accompagnement adéquat, répondant à vos besoins. Pour en faire la demande, contactez directement l'aéroport de départ : s'il est situé sur le territoire espagnol, consultez le [site Web d'Aena](#) (où vous trouverez également un numéro d'assistance téléphonique) ; dans le cas contraire, vous trouverez le lien correspondant [ici](#).

Quel que soit le canal de communication employé, le passager recevra une confirmation de la prise en charge de sa demande d'assistance.

INFORMATIONS CONCERNANT LES CONTRAINTES DE SÉCURITÉ

a. Places

Les normes de sécurité définissent les limites suivantes :

- Un maximum de deux passagers ayant des besoins de transport spécialisés non ambulatoires sans accompagnateur, qui pourront occuper toute place côté hublot, exception faite de celles correspondant aux sorties de secours.
- En vertu de la réglementation de l'aviation civile, le nombre total de passagers ayant des besoins de transport spécialisés, qu'ils soient non accompagnés ou avec leurs accompagnateurs, ne doit pas dépasser 10 % de la capacité de l'avion.

Ces maxima peuvent néanmoins être dépassés par des groupes de passagers, sur demande préalable à la compagnie à des dates ou sur des vols spécifiques. La compagnie fera tout son possible pour autoriser une telle demande, mais elle ne peut pas garantir la prestation de ce service, ni l'autorisation de dépasser la limite légale permise aux dates ou sur les vols spécifiques.

Pour cette raison, il est très important que vous nous communiquiez vos besoins spéciaux le plus tôt possible, en nous indiquant toujours le type de handicap.

Les dimensions minimales des portes de nos avions sont de 31,5 pouces, soit environ 80 cm. Si pour une raison quelconque, ces dimensions ne répondent pas aux besoins d'un passager à mobilité réduite, Vueling ne sera pas en mesure d'accepter ce passager à bord. Pour des raisons de sécurité, les places offrant le plus d'espace à bord, qui se trouvent devant les issues de secours, ne peuvent pas être occupées par des passagers souffrant un quelconque handicap, ni les femmes enceintes, ni les enfants, bébés ou personnes en surpoids.

Les dimensions minimales des places dans nos avions sont les suivantes :

- 28 pouces, soit environ 71 cm : distance entre le dossier d'un siège et le dossier du siège de devant (falta esta información)
- 17,5 pouces, soit environ 44 cm : distance entre les accoudoirs

Les toilettes de nos avions sont équipées d'une anse de sécurité facilitant les mouvements aux personnes souffrant un handicap ou à mobilité réduite.

Dans nos avions, toutes les places sont accessibles aux passagers à mobilité réduite, exception faite des sorties de secours et/ou des places Excellence. Seuls les passagers ne pouvant absolument pas marcher se verront attribuer automatiquement une place côté hublot.

- Pour tous les passagers voyageant au tarif Basic et nous appelant plus de 3 jours avant le départ, l'attribution des places sera payante. Au tarif Optima, l'attribution des places est gratuite, et une place spécifique sera automatiquement attribuée aux passagers à mobilité réduite. S'il souhaite changer la place qui lui a été attribuée, le passager pourra contacter notre [Service clients](#). Nos agents attribueront une place spécifique adaptée à vos besoins.
- À partir de 3 jours et jusqu'à 24 heures avant le départ, l'attribution est gratuite et ne peut être réalisée qu'à travers le Service clients.
- À moins de 24 heures du départ, le passager devra s'adresser aux comptoirs d'enregistrement où une place adaptée respectant la réglementation en vigueur lui sera attribuée.

b. Conditions spéciales pour voler

Passager devant voyager sur une civière:

Vueling n'admet pas les civières dans ses vols.

Passager ayant besoin de médicaments:

Les fournitures médicales ou médicaments vitaux devant voyager en cabine avec le passager devront respecter les dimensions réglementaires des bagages à main et être accompagnés d'une documentation ou d'un certificat médical accréditant un tel besoin.

Il est recommandé aux passagers voyageant avec des substances contrôlées et/ou injectables d'être munis d'une lettre/ordonnance du médecin confirmant la nature des substances et les usages prévus.

Passager voyageant en fauteuil roulant ou dispositif d'aide à la mobilité:

Le fauteuil roulant ou dispositif d'aide à la mobilité est transporté en soute. Dans le cas des fauteuils roulants, le passager pourra utiliser le sien jusqu'à la porte d'embarquement.

Conformément aux dispositions du Règlement (CE) 1107/2006, toute personne handicapée ou à mobilité réduite est autorisée à transporter deux équipements de mobilité sans supplément.

Vueling n'a pas de fauteuil roulant ni d'espace suffisant en cabine pour ranger celui du passager.

Les fauteuils roulants (ou autres dispositifs d'aide) à batteries inversables ou sèches doivent être parfaitement emballés, et leurs bornes correctement isolées pour éviter tout court-circuit accidentel. Il doit être accompagné d'un certificat indiquant que la batterie est de type inversable ou sèche, et qu'elle peut être transportée sans l'autorisation préalable de la compagnie, à condition de peser moins de 150 kg.

Il est impératif de respecter les contraintes de transport de Vueling en tant que compagnie aérienne, c'est pourquoi nous vous recommandons de toujours [nous contacter](#) afin de confirmer la possibilité de transport ou de connaître les restrictions en fonction de la marque, du modèle, des dimensions et de la batterie.

Nous ne transportons jamais de batteries non inversables ou en lithium dans la soute de l'avion (à moins que le passager ne veuille bien transporter la batterie en lithium dans son bagage à main, en respectant les dimensions établies à cet effet, 55 x 40 x 20 cm, et non en soute).

Passager ayant besoin d'oxygène à bord:

Il n'est pas permis de monter à bord avec sa propre bouteille d'oxygène. En cas de besoin, la compagnie en mettra une à disposition du passager. Pour ce faire, vous devez [nous envoyer un message](#) plus de 48 heures à l'avance pour demander ce service. Cette prestation dépend de chaque aéroport, c'est pourquoi nous vous recommandons, avant d'effectuer votre réservation, de nous contacter pour savoir si votre aéroport est capable de vous fournir ce service.

Le volume maximum d'oxygène disponible à bord qu'il est possible de fournir au passager est le suivant :

- Flux 2 l/min ; durée 4 h 22 min

- Flux 3 l/min ; durée 3 h 13 min
- Flux 4 l/min ; durée 2 h 23 min
- Flux 5 l/min ; durée 1 h 52 min
- Flux 6 l/min ; durée 1 h 30 min
- Flux 7 l/min ; durée 1 h 18 min
- Flux 8 l/min ; durée 1 h 12 min

Passager malvoyant:

Dans nos avions, nous mettons à la disposition des passagers une fiche contenant toutes les consignes de sécurité en braille.

Passager voyageant avec un chien guide:

Un chien guide d'aveugle accompagnant un passager peut monter en cabine et sera transporté gratuitement. Le nombre maximal de chiens guides à bord est de 2.

Il est toujours préférable de **sélectionner la rubrique « Chien guide » au cours du processus d'achat** ou de prévenir la compagnie à l'avance.

N'oubliez pas :

- Le chien devra rester aux pieds du passager (si le vol n'est pas plein, la compagnie tentera de libérer les places adjacentes).
- Il ne devra pas avoir besoin d'une muselière.
- Il devra être identifié par un tatouage ou une puce.
- Il devra être muni d'un passeport émis par un vétérinaire certifiant qu'il a été vacciné contre la rage (plus de 30 jours et moins de 12 mois).
- Il devra être âgé d'au moins 3 mois.
- Pour se rendre en Suède, en Irlande ou au Royaume-Uni, un certificat de vaccination est également nécessaire.

Pour de plus amples informations, nous recommandons toujours de contacter le vétérinaire.

Un chien d'aveugle est un chien qui a été spécifiquement dressé pour assister une personne handicapée, qui a obtenu la reconnaissance d'une organisation bénéfique, et qui respecte tous les critères de la Fédération internationale des chiens d'assistance (ADI, Assistance Dogs International), organisme mondial d'accréditation des chiens d'assistance, dont il fait partie.

Si vous allez voyager avec un chien d'assistance ou de service, celui-ci doit être dressé et avoir un certificat lui permettant de monter à bord comme un chien d'aveugle. Il est important de présenter un certificat de cette homologation au moment de l'enregistrement, au risque de ne pas pouvoir monter à bord. Faute de présenter le certificat nécessaire, l'animal ne peut être accepté que s'il vérifie les conditions de transport des animaux de compagnie en cabine en matière de dimensions réglementaires du sac de transport et de poids, et à condition d'avoir préalablement réservé le service.

Passager voyageant avec un membre plâtré:

Les passagers voyageant plâtrés au niveau des membres supérieurs n'ont besoin que d'un siège pour voyager.

Les passagers ayant toute une jambe plâtrée doivent acheter trois places, de façon à pouvoir voyager confortablement et lever la jambe pendant le voyage pour réduire les gonflements.

Les passagers dont le plâtre se limite à la partie inférieure de la jambe doivent réserver deux places pour voyager.

Avant de voyager, il est nécessaire qu'au moins 24 heures se soient écoulées depuis que le passager a été plâtré, car la pressurisation de la cabine peut entraîner un gonflement supérieur à la normale, et déformer le plâtre.

AUTRES QUESTIONS

Pour toute consultation ou démarche auprès de la compagnie, veuillez-vous adresser au Service clients à travers la rubrique « [Contact](#) » .

En cas de perte ou de détérioration des bagages, on s'en tiendra aux dispositions des normes internationales et nationales en vigueur, et notamment la loi de navigation aérienne de 1960, la Convention de Montréal du 28 mai 1999 et le Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil. Pour en savoir plus, consultez les conditions de transport.

NOS CONSEILS ET RECOMMANDATIONS PENDANT LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DU VOYAGE

Réservation

N'oubliez pas de contacter la compagnie au moins 48 heures avant le décollage si vous avez besoin d'assistance. Nous pourrions ainsi tout mettre en place pour que l'aéroport soit en mesure de vous fournir le type d'assistance dont vous avez besoin.

Au moment de la réservation sur notre site, vous pourrez l'indiquer lors de la saisie de vos données personnelles, en sélectionnant l'option « Passager requérant un service de transport spécialisé » puis en précisant votre type de besoin. Rappelez-vous que les mineurs, les femmes enceintes et les passagers en surpoids ne doivent pas sélectionner la case « Passager requérant un service de transport spécialisé ».

Informations sur les passagers

Tous les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Adulte 1 ▾

*M.

*Mme

*Prénom

*Nom

Accumulez des points avec **punto**. Avec le tarif Basic, vous ne pouvez accumuler des points qu'avec le programme Punto.

Passager requérant un service de transport spécialisé

Il est important que vous nous indiquiez vos besoins, afin que nous puissions vous fournir le service convenant le mieux :

- Passager à mobilité réduite
- Passager malvoyant
- Passager malentendant
- Passager ayant une déficience intellectuelle
- Autres [+infos](#)
(Exception faite des femmes enceintes et des mineurs non accompagnés)

Voyagez-vous avec un chien guide ?



Oui

Non



Rappelez-vous que vous devez vous rendre au point de rencontre de l'aéroport au moins 2 heures et demie avant le décollage.

Pour en savoir plus, consultez notre [guide pour les passagers requérant un service de transport spécialisé](#), les [conditions de transport](#), ou contactez notre Service clients une fois effectuée la réservation.

Cliquez sur « Autres [+infos](#) » pour voir les types de handicaps acceptés dans la demande de service d'accompagnement :

Autres besoins spécialisés

- ✓ Passagers ayant besoin d'oxygène à bord (contactez-nous pour savoir si ce service est disponible depuis les aéroports d'origine de votre réservation).
- ✓ Passagers plâtrés au niveau des membres supérieurs* : une seule place est nécessaire pour voyager.
- ✓ Passagers plâtrés au niveau des membres inférieurs (toute la jambe)* : trois places doivent être réservées pour voyager
- ✓ Passagers dont le plâtre se limite à la partie inférieure de la jambe* : deux places doivent être réservées pour voyager.
- ✓ Handicap temporaire exigeant de l'aide.

Pour que nous puissions vous fournir un service adapté à vos besoins particuliers, **il est important de contacter le Service clients après avoir effectué la réservation.**

Les mineurs non accompagnés et les femmes enceintes n'appartiennent pas à la catégorie des passagers requérant un service de transport spécialisé : il n'est donc **pas nécessaire de sélectionner cette option.**

Après la pose d'un plâtre, il faut attendre au moins 24 h avant de pouvoir prendre l'avion.

Pourquoi est-il si important de prévenir ?

Dans l'aviation commerciale, les contraintes aéronautiques et de sécurité limitent le nombre de personnes à mobilité réduite pouvant voyager dans un même avion, indépendamment du type d'assistance requise. Si vous effectuez votre réservation suffisamment à l'avance, vous vous assurez la disponibilité d'une place pour voyager. Pour cette raison, si vous avez besoin de modifier votre réservation, nous vous remercions de bien vouloir le communiquer le plus tôt possible, afin que votre place puisse être mise à la disposition d'un autre passager à mobilité réduite.

Assurez-vous de bien avoir reçu la communication confirmant la prise en charge de votre assistance. Si vous effectuez la demande de service à travers l'aéroport, c'est lui qui vous enverra la confirmation. Si vous le faites à travers Vueling, nous nous en chargerons nous-mêmes.

À l'aéroport :

a) Où aller ?

Nous conseillons de toujours se présenter à l'aéroport deux heures avant le départ. Nous savons que les démarches à réaliser à l'aéroport peuvent être stressantes, c'est pourquoi il est préférable d'avoir un peu d'avance.

Les aéroports possèdent généralement des zones prévues à cet effet, où vous pourrez contacter directement le personnel d'assistance, qui vous guidera pendant tout le processus. Si vous n'êtes pas un voyageur expérimenté, il s'agit probablement de la meilleure solution. Nous vous invitons à contacter [les aéroports](#), qui pourront vous informer sur ces points de rencontre et éventuellement vous donner rendez-vous à une heure précise. Si aucune heure n'a été convenue, vous devez être là au minimum deux heures avant le départ prévu. Alerte de votre arrivée à travers l'interphone et attendez. Le service d'assistance de l'aéroport ira à votre rencontre.

Vous pouvez également vous présenter directement au comptoir d'enregistrement de Vueling à l'aéroport.

b) Enregistrement et embarquement :

Le personnel d'enregistrement préviendra le service d'assistance de l'aéroport ou vous indiquera où vous adresser. Le service d'assistance de l'aéroport vous prendra en charge et vous accompagnera à l'enregistrement, au passage du contrôle de sécurité, et jusqu'à ce que vous soyez assis à bord de l'avion.

Si vous voyagez avec un fauteuil roulant et ne pouvez pas vous déplacer seul, sachez que certains aéroports possèdent un dispositif spécial de contrôle de métaux à travers lequel le fauteuil devra passer. Dans ce cas, il sera nécessaire d'être accompagné, car il faudra s'asseoir sur un fauteuil de l'aéroport afin que le personnel de sécurité puisse examiner le fauteuil selon la procédure établie par chaque aéroport.

Au moment de l'embarquement, on vous accompagnera jusqu'à votre siège. Les passagers à mobilité réduite sont les premiers à embarquer et les derniers à descendre, afin que leur installation à bord soit la plus confortable possible.

c) À bord :

Il est important de savoir que nous n'avons pas de fauteuils roulants à bord de nos avions nous permettant de vous transporter jusqu'aux toilettes si vous ne pouvez pas vous déplacer. Il est donc nécessaire de prévoir le temps probable qu'il vous faudra rester à bord, et afin d'éviter tout inconvénient, nous vous recommandons d'aller aux toilettes avant d'embarquer. Nous conseillons même aux passagers à mobilité réduite pouvant se déplacer seuls aux toilettes de le faire avant d'embarquer pour éviter toute situation inconfortable à bord.

Si vous voyagez avec un coussin gonflable, nous vous invitons à en expulser l'air avant le décollage pour éviter tout dommage produit par la différence de pression en cabine pendant le vol.

d) Débarquement :

Si votre fauteuil roulant voyage en soute, nous ferons en sorte que vous puissiez le récupérer le plus près possible de l'avion. Il peut arriver qu'il soit obligatoire de le récupérer dans la zone des bagages, auquel cas le service d'assistance de l'aéroport vous accompagnera.

Le service d'assistance vous emmènera tout d'abord récupérer vos bagages, puis à l'endroit de l'aéroport de votre choix.