



### **TIPOS DE PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA**

As linhas aéreas utilizam um sistema de códigos, reconhecidos internacionalmente, para identificar o nível de assistência que necessitarão de prestar a cada pessoa com mobilidade reduzida:

- **BLND:** passageiros com dificuldades de visão ou cegos, com ou sem cão-guia.
- **DEAF:** passageiros com dificuldades auditivas, surdos ou surdos-mudos.
- **DPNA:** passageiros com algum tipo de deficiência intelectual ou de desenvolvimento.
- **WCHR:** passageiros autossuficientes para subirem ou descerem escadas, assim como para se deslocarem dentro da aeronave, mas que necessitam de cadeira de rodas ou outro meio para a deslocação entre a aeronave e o terminal, pelo próprio terminal ou entre os pontos de chegada e partida do aeroporto.
- **WCHS:** passageiros que requerem ajuda para subir ou descer escadas, que necessitam de cadeira de rodas ou outro meio para a deslocação entre a aeronave e o terminal, pelo próprio terminal ou entre os pontos de chegada e partida do aeroporto, mas que são autossuficientes para se deslocarem dentro da aeronave.
- **WCHC:** passageiros completamente imóveis, que apenas se conseguem deslocar com cadeira de rodas ou outro meio similar e que necessitam de assistência em todo momento desde que se apresentam no aeroporto até ao seu lugar no avião, inclusive em assentos específicos para a sua situação.
- **MAAS:** passageiros que requerem assistência e que não se enquadram em nenhuma das outras categorias.

No caso de passageiros com deficiência, encontramos:

**Ambulatórios**, capazes de subir, descer ou se mover dentro do avião sem ajuda ou com uma pequena ajuda de qualquer outra pessoa (deficiências auditivas, visuais ou intelectuais)

**Não ambulatórios**, não capazes de subir, descer ou se mover dentro do avião sem ajuda.

### **EM QUE SITUAÇÕES É NECESSÁRIO IR ACOMPANHADO?**

É obrigatório que qualquer pessoa com deficiência e necessidade de assistência viaje com um acompanhante maior de 18 anos; apenas poderão viajar sozinhos os passageiros que não necessitem de acompanhante porque as suas necessidades de segurança podem ficar a cargo das nossas tripulações. Para a Vueling as normas de segurança são fundamentais e em alguns casos não é possível cobrir as necessidades de assistência que uma deficiência possa necessitar.

Deve ter-se em conta que a Vueling não presta a bordo assistência sanitária, higiénica ou de segurança e, portanto, os passageiros com mobilidade reduzida que não sejam autossuficientes deverão estar sempre acompanhados.

Para poder viajar sem acompanhante, a pessoa deve ser capaz de:

- Desapertar o cinto de segurança
- Recuperar e colocar o colete salva-vidas
- Colocar a máscara de oxigénio sem ajuda
- Compreender as instruções de segurança e seguir as informações comunicadas em todos os formatos acessíveis.

Temos conscientes que, muitas vezes, uma pessoa com deficiência pode necessitar de dispositivos de fixação, ajuda ou conforto. É possível levá-los e utilizá-los desde que caibam nos assentos e permitam apertar o cinto de segurança. Deve ter-se em conta que a Vueling não faculta estes dispositivos.

### **PEDIDO DO SERVIÇO**

No momento de fazer a reserva, é muito importante indicar o tipo de deficiência ou o atendimento especial necessário para viajar.

Solicitar a assistência especial para embarcar nos nossos voos com antecedência agiliza o processo e garante a boa qualidade no serviço oferecido pelo aeroporto. Tanto os nossos voos, como as normas de Aviação Civil, limitam o número de passageiros com mobilidade reduzida por voo, conforme o tipo de deficiência e outras circunstâncias. Com o objetivo de prever os meios necessários, é necessário indicar a necessidade de assistência. Pode acontecer que não nos seja possível realizar com sucesso o pedido que recebemos com menos de 3 dias de antecedência na hora programada do voo.

Com a implementação do regulamento da União Europeia 1107/2006, a assistência em terra a passageiros com mobilidade reduzida passou a ser responsabilidade dos gestores aeroportuários ou dos agentes em que estas deleguem, de forma que é necessário um tempo mínimo para poder comunicar ao gestor dos serviços as necessidades dos nossos passageiros num determinado voo. Nos aeroportos da UE a assistência pode ser prestada a partir de qualquer ponto de encontro especificado no aeroporto: não só no terminal mas também fora dele, como no estacionamento ou na paragem de autocarros ou táxis. Estes pontos de encontro apresentam um intercomunicador para solicitar a presença do assistente. (Isto aplicar-se-ia também a aeroportos não pertencentes à UE para os quais a companhia voa).

LEMBRE-SE, para garantir a qualidade do serviço é importante que comunique com o aeroporto ou com a companhia.

Pode solicitar da seguinte forma:

- De forma gratuita através da nossa página Web, na secção de contacto ou na secção de passageiros com necessidades especiais ([aqui](#)) Deveremos ser avisados com uma antecedência mínima de 3 dias antes da partida do voo, realizaremos a gestão e informaremos o aeroporto.
- Diretamente no aeroporto (apenas aeroportos espanhóis), pelo menos, 48h antes da partida do voo, contactando através da página Web de Aena ([link](#)) ou ligando para o telefone de apoio telefónico que pode consultar através da página Web.

Seja qual for o canal de comunicação, o passageiro receberá uma confirmação que a sua gestão foi realizada.

### **INFORMAÇÃO DE RESTRIÇÕES DE SEGURANÇA**

#### **a. Assentos**

As normas de segurança apresentam os seguintes limites:

- Máximo de dois passageiros não ambulatórios sem acompanhante, que poderão ocupar qualquer assento de janela, salvo os correspondentes às saídas de emergência.
- O total de passageiros não acompanhados ou acompanhados juntamente aos seus acompanhantes, não deverá ultrapassar 10% da capacidade do avião tal como exige a norma de Aviação Civil.

No entanto, estes máximos poderão ser ultrapassados para grupos de passageiros, com pedido prévio à companhia para datas ou voos específicos.

**Por este motivo é muito importante que nos comunique as suas necessidades especiais com a maior antecedência possível indicando-nos sempre o tipo de deficiência.**

As dimensões mínimas das portas nos nossos aviões são de 31,5 polegadas, cerca de 80 cm. Se, por qualquer motivo, estas dimensões não puderem cobrir as necessidades de um passageiro com mobilidade

reduzida, a Vueling, lamentavelmente, não se encontrará em disposição de poder aceitar este passageiro no voo.

As dimensões mínimas dos assentos dos nossos aviões são as seguintes:

- 28 polegadas, cerca de 71 cm: distância desde o encosto de um assento até ao encosto do assento da frente (falta esta informação)
- 17,5 polegadas, cerca de 44 cm: distância entre apoia-braços

As casas de banho dos nossos aviões dispõem de uma pega de segurança para facilitar os movimentos para PMR.

Todos os assentos estão disponíveis nos nossos aviões para os nossos passageiros com mobilidade reduzida salvo as seguintes filas:

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

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

## **b. Condições especiais para voar**

O passageiro necessita de viajar em maca: a Vueling não admite macas nos voos.

O passageiro necessita de levar medicação: Fornecimentos médicos ou medicamentos vitais que o passageiro deva levar consigo como bagagem de mão, deverão cumprir as medidas regulamentares da bagagem de mão e terem a respetiva documentação médica ou certificado médico correspondente que acredite essa necessidade.

Aconselha-se os passageiros que viajam com substâncias controladas e/ou substâncias injetáveis que levem uma carta/receita do médico que confirme os dados das substâncias e os usos previstos.

O passageiro viaja com cadeira de rodas ou dispositivo de ajuda para a mobilidade: A cadeira de rodas ou dispositivos de ajuda para a mobilidade é transportada como bagagem de check-in. No caso das cadeiras de rodas, o passageiro poderá utilizar a sua própria cadeira para chegar à porta de embarque.

A Vueling não dispõe de cadeira de rodas a bordo.

Uma cadeira de rodas ou outras ajudas técnicas acionadas por baterias não derramáveis, deverão ir corretamente embaladas com os terminais devidamente isolados para prevenir curto-circuitos acidentais. Deverá ir acompanhada por um certificado que acredite que a bateria é de gel não derramável e pode ser transportada sem autorização prévia da companhia, desde que pese menos de 150 Kg.

Devem ter-se em conta as restrições de transporte da Vueling como companhia aérea, por isso aconselhamos sempre que entre em contacto connosco para confirmar a possibilidade ou restrição do transporte comunicando a marca, modelo, medidas e bateria. Para enviar uma mensagem, [clique aqui](#).

Não transportamos baterias derramáveis ou de lítio nos nossos voos.

O passageiro necessita de oxigénio a bordo: as normas de segurança não permitem transportar uma garrafa de oxigénio própria a bordo, caso seja necessária, a empresa colocará uma à disposição do passageiro. Para enviar uma mensagem a avisar com mais de 48h de antecedência clique [aqui](#).

O máximo de volume de oxigénio disponível a bordo que podemos fornecer ao passageiro é de:

- Fluxo 2 litros/min; duração 4h22min
- Fluxo 3 litros/min; duração 3h13min
- Fluxo 4 litros/min; duração 2h23min
- Fluxo 5 litros/min; duração 1h52min
- Fluxo 6 litros/min; duração 1h30min
- Fluxo 7 litros/min; duração 1h18min
- Fluxo 8 litros/min; duração 1h12min

O passageiro apresenta dificuldades de visão: nos nossos aviões dispomos de um cartão de instruções de segurança em braille.

O passageiro viaja com cão-guia: os cães-guia que acompanham um passageiro BLND/DEAF poderão aceder à cabina de passageiros e serão transportados de forma gratuita. O número máximo de cães-guia a bordo é 2. Pode avisar com antecedência a companhia clicando [aqui](#).

Lembre-se que:

- O cão deverá situar-se aos pés do passageiro (quando o voo não estiver cheio tentar-se-á deixar livres os assentos adjacentes).
- Não deverá necessitar de açaime.
- Estará identificado através de tatuagem ou microchip.
- Apresentará um passaporte emitido por um veterinário que certifique a sua vacinação contra a raiva (mais de 30 dias e menos de 12 meses).
- Terá uma idade mínima de 3 meses.
- Se viajar para a Suécia, Irlanda ou Reino Unido necessitará também de um comprovativo de inoculação.

Aconselhamos sempre contactar o veterinário para mais informações.

O passageiro viaja com membros engessados: os passageiros que viajem engessados da cintura para cima apenas necessitarão de um assento para viajar.

Os passageiros que viajem com gesso da cintura para baixo, ou seja a perna toda, necessitarão de comprar três assentos para o voo de forma que possam viajar confortavelmente e elevar as extremidades durante a viagem com o objetivo de reduzir o inchaço.

Os passageiros cuja gesso seja apenas na barriga da perna deverão reservar dois assentos para viajar.

Antes de voar é necessário que tenham passado pelo menos 24 horas desde que o passageiro foi engessado para se proteger do inchaço que o gesso possa originar devido à pressurização da cabine durante o voo.

## **OUTRAS CONSULTAS**

Para qualquer comunicação ou gestão com a companhia deve-se contactar o serviço de apoio ao cliente através da secção "Contacto" na página Web.

Em caso de perda ou danos na bagagem, serão aplicadas as regras estabelecidas pelas normas internacionais e nacionais em vigor, em especial a Lei de Navegação Aérea de 1960 e a Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, assim como o Regulamento (CE) nº 2027/97, do Conselho. Consultar mais informações nas Condições de transporte.

## **OS NOSSOS CONSELHOS E SUGESTÕES NOS DIFERENTES MOMENTOS DA VIAGEM**

Durante a reserva:

Lembre-se que deve comunicar sempre à companhia, pelo menos, 3 dias antes da partida do voo se necessita de algum tipo de assistência, desta maneira poderemos assegurar-nos que dispomos de tudo o que é necessário para o aeroporto poder prestar-lhe o tipo assistência que necessite.

É importante, para isso, saber o código que coincide com o seu nível de assistência requerida:

- **BLND**: passageiros com dificuldades de visão ou cegos, com ou sem cão-guia.
- **DEAF**: passageiros com dificuldades auditivas, surdos ou surdos-mudos.
- **DPNA**: passageiros com algum tipo de deficiência intelectual ou de desenvolvimento.
- **WCHR**: passageiros autossuficientes para subirem ou descerem escadas, assim como para se deslocarem dentro da aeronave, mas que necessitam de cadeira de rodas ou outro meio para a

deslocação entre a aeronave e o terminal, pelo próprio terminal ou entre os pontos de chegada e partida do aeroporto.

- **WCHS:** passageiros que requerem ajuda para subir ou descer escadas, que necessitam de cadeira de rodas ou outro meio para a deslocação entre a aeronave e o terminal, pelo próprio terminal ou entre os pontos de chegada e partida do aeroporto, mas que são autossuficientes para se deslocarem dentro da aeronave.
- **WCHC:** passageiros completamente imóveis, que apenas se conseguem deslocar com cadeira de rodas ou outro meio similar e que necessitam de assistência em todo momento desde que se apresentam no aeroporto até ao seu lugar no avião, inclusive em assentos específicos para a sua situação.
- **MAAS:** passageiros que requerem assistência e que não se enquadram em nenhuma das outras categorias.

Por que é tão importante informar com antecedência?

Requisitos aeronáuticos e de segurança em aviação comercial limitam o número de pessoas com mobilidade reduzida que podem viajar no mesmo voo, independentemente do tipo de assistência requerida. Do mesmo modo, se necessitar de alterar a sua reserva, pedimos que o comunique o quanto antes, de forma que o seu assento possa ficar livre e disponível para outro passageiro com mobilidade reduzida.

Assegure-se que recebeu a comunicação com a confirmação da sua assistência. Se realizar a reserva do serviço através do aeroporto, será este a enviar-lhe a confirmação, se realizar através da Vueling, seremos nós a confirmar-lhe a reserva.

No aeroporto:

a) Onde ir?

Aconselhamos sempre a apresentar-se no aeroporto duas horas antes da partida do voo, sabemos que todas as gestões que se devem fazer no aeroporto podem ser muito stressantes e é sempre melhor ir com tempo.

Os aeroportos costumam apresentar zonas especificamente designadas onde poderão contactar diretamente o pessoal de assistência que o guiará em todo o processo, se não for um viajante habitual talvez esta seja uma boa opção. Aconselhamos a entrar em contacto com os aeroportos para que possam informar sobre estes pontos de encontro e estabelecer uma hora programada. Se não se estabeleceu hora, no mínimo duas horas antes da partida programada do voo. Avise a sua chegada pelo intercomunicador e espere, o serviço de assistência do aeroporto irá ter consigo.

Igualmente pode apresentar-se diretamente nos balcões de check-in da Vueling no aeroporto.

b) Check-in e embarque:

O pessoal de check-in avisará o serviço de assistência do aeroporto ou indicará onde deve dirigir-se, o serviço de assistência do aeroporto irá atendê-lo e acompanhá-lo durante todo o processo tanto no check-in como na passagem do controlo de segurança e até que se encontre sentado a bordo do avião.

Se viajar com cadeira de rodas e carece de mobilidade tenha em conta que alguns aeroportos dispõem de um controlo especial para metais pelo que deve passar a cadeira, por este motivo é necessário ir acompanhado porque será necessário mudar de cadeira.

Ao embarcar será acompanhado até ao seu assento, os passageiros com mobilidade reduzida são os primeiros a embarcar e desembarcam no final de forma que a sua comodidade no avião seja a maior possível.

c) A bordo:

É importante ter em conta que, se carece de mobilidade, no interior do avião a deslocação em cadeira de rodas até às casas de banho não é possível, portanto prevendo o tempo que é possível que deva permanecer no interior e para evitar incomodidades, aconselhamos a ir a estas algum tempo antes de embarcar, de igual forma se for um passageiro com problemas de mobilidade e embora possa ir pelo seu próprio pé, aconselhamos a fazê-lo antes de embarcar para evitar qualquer incomodidade a bordo.

Atribuir-lhe-emos sempre um assento de janela, pode aproveitar as vistas a partir do ar para obter boas imagens ou desfrutar da paisagem.

Se levar uma almofada de ar, aconselhamos a extrair o ar antes da descolagem de modo que evite qualquer tipo de dano produzido devido à pressão

d) Desembarque:

O serviço de assistência acompanhá-lo-á onde for necessário no aeroporto passando primeiro pela recolha das malas.