



TIPOS DE PASAXEIROIS CON MOBILIDADE REDUCIDA

As liñas aéreas utilizan un sistema de códigos, recoñecidos internacionalmente, para identificar o nivel de asistencia que necesitará prover a cada persoa con mobilidade reducida:

- **BLND:** pasaxeiros con dificultade de visión ou cegos, con ou sen can guía.
- **DEAF:** pasaxeiros con dificultades auditivas, xordos ou xordomudos.
- **DPNA:** pasaxeiros con algún tipo de discapacidade intelectual ou de desenvolvemento.
- **WCHR:** pasaxeiros autosuficientes para subir ou baixar escaleiras, así como para desprazarse dentro da aeronave, pero que cómpren dunha cadeira de rodas ou outro medio para o traslado entre a aeronave e a terminal, pola propia terminal ou entre os puntos de chegada e saída do aeroporto.
- **WCHS:** pasaxeiros que requiren axuda para subir ou baixar escaleiras, que cómpren dunha cadeira de rodas ou outro medio para o traslado entre a aeronave e a terminal, pola propia terminal ou entre os puntos de chegada e saída do aeroporto, pero que son autosuficientes para desenvolverse dentro da aeronave.
- **WCHC:** pasaxeiros completamente inmóbiles, que poden desprazarse unicamente con cadeira de rodas ou outro medio similar e que cómpren de asistencia en todo momento desde que se presentan no aeroporto ata a súa colocación no avión, mesmo en asentos específicos para a súa situación.
- **MAAS:** pasaxeiros que requiren asistencia e non están en ningunha das outras categorías.

No caso de pasaxeiros con discapacidade, atopamos:

Ambulatorios: capaces de subir, baixar ou moverse dentro do avión sen axuda ou cunha pequena axuda de calquera outra persoa (discapacidades auditivas, visuais ou intelectuais).

Non ambulatorios: non capaces de subir, baixar ou moverse dentro do avión sen axuda.

EN QUE OCASIÓNS CÓMPRE IR ACOMPAÑADO?

É obrigatorio que calquera persoa con discapacidade e necesidade de asistencia, viaxe cun acompañante maior de 18 anos; unicamente poderán viaxar sós os pasaxeiros que non precisen acompañante xa que as súas necesidades de seguridade poden quedar cubertas polas nosas tripulacións. Para Vueling as normas de seguridade son fundamentais e nalgúns casos non é posible cubrir as necesidades de asistencia que unha discapacidade poida precisar.

Debe terse en conta que Vueling non presta a bordo asistencia sanitaria, hixiénica ou de seguridade e polo tanto os pasaxeiros con mobilidade reducida que non sexan autosuficientes deberán ir sempre acompañados.

Para poder viaxar sen acompañante, a persoa debe ser capaz de:

- Desatar o cinto de seguridade
- Recuperar e poñer o chaleco salvavidas
- Poñer a máscara de osíxeno sen axuda
- Comprender as instrucións de seguridade e seguir as informacións comunicadas en todos os formatos accesibles.

Somos conscientes de que en moitas ocasións unha persoa con discapacidade pode precisar de dispositivos de suxeición, axuda ou comodidade. É posible levarlos e utilízalos sempre e cando teñan cabida nos asentos e permitan atar o cinto de seguridade. Debe terse en conta que Vueling non facilita estes dispositivos.

SOLICITUDE DO SERVIZO

Á hora de facer a reserva, é moi importante indicar o tipo de discapacidade ou a atención especial que se precisa para viaxar.

Solicitar a asistencia especial para embarcar nos nosos voos con antelación, axiliza o proceso e garante a boa calidade do servizo ofrecido polo aeroporto. Tanto os nosos voos, como as normas de Aviación Civil, limitan o número de pasaxeiros con mobilidade reducida por voo, segundo o tipo de discapacidade e outras circunstancias. Co obxecto de prever os medios necesarios cómpre informar da necesidade de asistencia. Pode acontecer que non nos sexa posible realizar con éxito a solicitude que se recibiu con menos de 3 días de antelación á hora programada do voo.

Coa implantación do regulamento da Unión Europea 1107/2006, a asistencia en terra a pasaxeiros con mobilidade reducida pasou a ser responsabilidade dos xestores aeroportuarios ou dos axentes en que estas deleguen, de maneira que se necesita un tempo mínimo para poder comunicar ao xestor dos servizos e necesidades dos nosos pasaxeiros nun voo determinado. Nos aeroportos da UE, a asistencia pode ser prestada desde calquera punto de encontro especificado no aeroporto, non só na terminal senón tamén fóra dela, como no aparcamento ou na parada de autobuses ou taxis. Estes puntos de encontro presentan un interfono para solicitar a presenza do asistente. (Isto aplicaríase tamén a aeroportos non pertencentes á UE aos que voa a compañía).

LEMBRE, para garantir a calidade do servizo é importante que se comunique co aeroporto ou a compañía.

Pódese solicitar do seguinte xeito:

- De forma gratuíta a través da nosa páxina web, no apartado de contacto ou no apartado de pasaxeiros con necesidades especiais ([aquí](#)). Deberemos ser avisados cun mínimo de 3 días antes da saída do voo, realizaremos a xestión e informaremos ao aeroporto.
- Directamente ao aeroporto (só aeroportos españois) cun mínimo de 48h antes da saída do voo, contactando a través da web de Aena ([ligazón](#)) ou chamando ao seu teléfono de atención telefónica que pode consultar a través da súa web.

Sexa cal sexa a canle de comunicación o pasaxeiro recibirá unha confirmación de que a súa xestión se realizou.

INFORMACIÓN DE RESTRICIÓN DE SEGURIDADE

a. Asentos

As normas de seguridade presentan os seguintes límites:

- Un máximo de dous pasaxeiros non ambulatorios sen acompañante, que poderán ocupar calquera asento de ventá, agás os que se corresponden coas saídas de emerxencia.
- O total de pasaxeiros non acompañados ou acompañados xunto cos seus acompañantes non deberá superar o 10% da capacidade do avión tal e como esixe a normativa de Aviación Civil.

Estes máximos, con todo, poderán ser sobrepasados para grupos de pasaxeiros, previa solicitude á compañía para unhas datas ou voos específicos.

Por este motivo, é moi importante que nos comunique as súas necesidades especiais coa maior antelación posible indicándonos sempre o tipo de discapacidade.

As dimensións mínimas das portas nos nosos avións é de 31,5 polgadas, uns 80cm. Se por calquera motivo estas dimensións non puidesen cubrir as necesidades dun pasaxeiro con mobilidade reducida, Vueling lamentablemente non se atoparía en disposición de poder aceptar a ese pasaxeiro no voo. Lamentablemente

e por motivos de seguridade os asentos a bordo que dispoñen de máis espazo e que se corresponden coas saídas de emerxencia non están dispoñibles para PMR. É posible reservar un asento a través do noso servizo telefónico cuxo teléfono se indica na web.

Todos os nosos avións dispoñen de ringleiras con repousabrazos abatibles. Somos conscientes de que un pasaxeiro con mobilidade reducida pode necesitar levar consigo a bordo accesorios que lle permitan viaxar máis comodamente.

As dimensións mínimas dos asentos dos nosos avións son as seguintes:

- 28 polgadas, uns 71 cm: distancia desde o respaldo dun asento ata o respaldo do asento que está diante (falta esta información)
- 17,5 polgadas, uns 44 cm: distancia entre repousabrazos

Vueling non dispón de cadeiras de rodas a bordo. Vueling tampouco dispón de atención médica ou asistencia especial para PMR a bordo, polo tanto, un pasaxeiro con mobilidade reducida que non sexa autosuficiente a bordo sempre deberá ir acompañado. Os baños dos nosos avións dispoñen dunha asa de seguridade para facilitar os movementos para PMR.

Todos os asentos están dispoñibles nos nosos avións para os nosos pasaxeiros con mobilidade reducida a non ser as seguintes ringleiras:

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

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

b. Condicións especiais para voar

En Vueling non cómpre ter un certificado médico para voar en caso de pasaxeiro con mobilidade reducida; non obstante, solicítanse noutro tipo de condicións especiais que describimos a continuación.

O pasaxeiro precisa viaxar en padiola: Vueling non admite padiolas nos voos.

O pasaxeiro precisa levar medicación: subministracións médicas ou medicamentos vitais que o pasaxeiro deba levar consigo como equipaxe de man deberán cumprir as medidas regulamentarias da equipaxe de man e ir acompañados da documentación médica ou certificado médico correspondente que acredite esa necesidade.

Aconséllase aos pasaxeiros que viaxen con substancias controladas e/ou substancias inxectables levar unha carta/receita do médico que confirme os datos das substancias e os seus usos previstos.

O pasaxeiro viaxa con cadeira de rodas ou dispositivo de axuda para a mobilidade: a cadeira de rodas ou dispositivos de axuda para a mobilidade transportase como equipaxe facturada. No caso das cadeiras de rodas o pasaxeiro poderá utilizar a súa propia cadeira para chegar ata a porta de embarque.

Vueling non dispón de cadeira de rodas a bordo.

Unha cadeira de rodas ou outras axudas motrices accionadas por baterías non derramables deberán ir correctamente embaladas cos terminais debidamente illados para previr cortocircuitos accidentais. Deberá ir acompañada por un certificado que acredite que a batería é de xel non derramable e pode transportarse sen autorización previa á compañía, sempre e cando pesen menos de 150 Kg.

Deben terse en conta as restricións de transporte de Vueling como compañía aérea, por iso sempre aconsellamos poñerse en contacto connosco para confirmar a posibilidade ou restrición do transporte comunicando marca, modelo, medidas e batería. Para enviar unha mensaxe, faga [clic aquí](#).

Non transportamos baterías derramables ou de litio nos nosos voos.

O pasaxeiro necesita osíxeno a bordo: as normas de seguridade non permiten transportar unha botella de osíxeno propia a bordo; en caso de necesitala a compañía poría unha á disposición do pasaxeiro. Este servizo é gratuíto. Para enviar unha mensaxe avisando con máis de 48h de antelación, faga clic [aquí](#).

O máximo de volume de osíxeno dispoñible a bordo co que podemos prover ao pasaxeiro é de:

- Fluxo 2 litros/min; duración 4 h 22 min
- Fluxo 3 litros/min; duración 3 h 13 min
- Fluxo 4 litros/min; duración 2 h 23 min
- Fluxo 5 litros/min; duración 1 h 52 min
- Fluxo 6 litros/min; duración 1 h 30 min
- Fluxo 7 litros/min; duración 1 h 18 min
- Fluxo 8 litros/min; duración 1 h 12 min

O pasaxeiro presenta dificultades de visión: nos nosos avións dispoñemos dunha tarxeta de instrucións de seguridade en braille.

O pasaxeiro viaxa con can guía: os cans guía acompañando a un pasaxeiro BLND/DEAF poderán acceder á cabina de pasaxeiros e serán transportados de forma gratuíta. O número máximo de cans guía a bordo é de 2. Podes avisar con antelación á compañía facendo clic [aquí](#).

Lembra que:

- O can deberá situarse aos pés do pasaxeiro (cando o voo non estea cheo intentarase deixar libres os asentos adxacentes).
- Non deberá necesitar bozo.
- Estará identificado mediante tatuaxe ou microchip.
- Presentará un pasaporte emitido por un veterinario que certifique a súa vacinación contra a rabia (máis de 30 días e menos de 12 meses).
- Terá unha idade mínima de 3 meses.
- Se viaxa a Suecia, Irlanda ou Reino Unido necesitará ademais un xustificante de inoculación.

Sempre aconsellamos contactar co veterinario para máis información.

O pasaxeiro viaxa con extremidades escaioladas: os pasaxeiros que viaxen escaiolados de cintura para arriba unicamente necesitarán un asento para viaxar.

Os pasaxeiros que viaxen con escaiola de cintura para abaixo, é dicir toda a perna, necesitarán comprar tres asentos para o voo de forma que poidan viaxar comodamente e elevar as extremidades durante a viaxe co fin de reducir a inchazón.

Os pasaxeiros cuxa escaiola sexa unicamente de coxa deberán reservar dous asentos para viaxar.

Antes de voar cómpre que pasasen polo menos 24 horas desde que o pasaxeiro foi escaiolado para protexerse da inchazón que puidese ocasionar á escaiola a presurización da cabina durante o voo.

OUTRAS CONSULTAS

Para calquera comunicación ou xestión coa compañía débese contactar co servizo de atención ao cliente a través do apartado "Contacto" na páxina web.

No caso de perda ou danos na equipaxe, aplicaranse as regras que establezan as normas internacionais e nacionais en vigor, en especial a Lei de Navegación Aérea de 1960 e o Convenio de Montreal do 28 de maio de 1999, así como o Regulamento (CE) nº 2027/97, do Consello. Consultar máis información nas Condicións de transporte.

OS NOSOS CONSELLOS E SUXESTIÓNS NOS DISTINTOS MOMENTOS DA VIAXE

Durante a reserva:

Lembre sempre comunicar á compañía polo menos 3 días antes da saída do seu voo se precisa dalgún tipo de asistencia; deste xeito poderemos asegurarnos de dispoñer todo o necesario para que o aeroporto poida proporcionarlle o tipo de asistencia que precise.

É importante para iso saber o código que coincide co seu nivel de asistencia requirida:

- **BLND:** pasaxeiros con dificultade de visión ou cegos, con ou sen can guía.
- **DEAF:** pasaxeiros con dificultades auditivas, xordos ou xordomudos.
- **DPNA:** pasaxeiros con algún tipo de discapacidade intelectual ou de desenvolvemento.
- **WCHR:** pasaxeiros autosuficientes para subir ou baixar escaleiras, así como para desprazarse dentro da aeronave, pero que cómpren dunha cadeira de rodas ou outro medio para o traslado entre a aeronave e a terminal, pola propia terminal ou entre os puntos de chegada e saída do aeroporto.
- **WCHS:** pasaxeiros que requiren axuda para subir ou baixar escaleiras, que cómpren dunha cadeira de rodas ou outro medio para o traslado entre a aeronave e a terminal, pola propia terminal ou entre os puntos de chegada e saída do aeroporto, pero que son autosuficientes para desenvolverse dentro da aeronave.
- **WCHC:** pasaxeiros completamente inmóbiles, que poden desprazarse unicamente con cadeira de rodas ou outro medio similar e que cómpren de asistencia en todo momento desde que se presentan no aeroporto ata a súa colocación no avión, mesmo en asentos específicos para a súa situación.
- **MAAS:** pasaxeiros que requiren asistencia e non están en ningunha das outras categorías.

Por que é tan importante informar con antelación?

Requirimentos aeronáuticos e de seguridade en aviación comercial limitan o número de persoas con mobilidade reducida, independentemente do tipo de asistencia requirida, que poden viaxar no mesmo voo. Igualmente se precisa cambiar a súa reserva pedímoslle que o comunique o antes posible, de maneira que o seu asento poida quedar libre e dispoñible para outro pasaxeiro con mobilidade reducida.

Asegúrese de que recibiu a comunicación coa confirmación da súa asistencia. Se realiza a reserva do servizo a través do aeroporto, será este o que envíe a confirmación; se a realiza a través de Vueling, seremos nós os que confirmemos a reserva.

No aeroporto:

a) Onde ir?

Sempre aconsellamos presentarse no aeroporto dúas horas antes da saída do voo; sabemos que todas as xestións que deben facerse no aeroporto poden ser moi estresantes e sempre é mellor ir con tempo.

O aeroportos adoitan presentar zonas especificamente designadas onde poderán contactar directamente co persoal de asistencia que os guiará en todo o proceso; se non é un viaxeiro experimentado quizais esta é unha boa opción. Aconsellamos poñerse en contacto cos aeroportos para que poidan informalos sobre estes puntos de encontro e establecer unha hora programada. Se non se fixou hora programada, como mínimo dúas horas antes da saída programada do seu voo. Avise da súa chegada polo intercomunicador e agarde; o servizo de asistencia do aeroporto irá a recollelo.

Igualmente pode presentarse directamente nos mostradores de facturación de Vueling no aeroporto.

b) Facturación e embarque:

O persoal de facturación avisará ao servizo de asistencia do aeroporto ou indicarlle onde dirixirse; o servizo de asistencia do aeroporto atenderao e acompañarao durante todo o proceso tanto na facturación como no paso do control de seguridade e ata que se atope sentado a bordo do avión.

Se viaxa con cadeira e carece de mobilidade teña en conta que algúns aeroportos dispoñen dun control especial para metais polo que debe pasar a cadeira; por este motivo cómpre ir acompañado xa que será necesario cambiar de cadeira.

Ao embarcar, acompañarano ao seu asento; os pasaxeiros con mobilidade reducida son os primeiros en embarcar e desembarcarán ao final de maneira que o seu acomodo no avión resulte o máis cómodo posible.

c) A bordo:

É importante ter en conta que se carece de mobilidade, no interior do avión o traslado en cadeira de rodas ata os servizos non é posible; polo tanto, prevendo o tempo que é posible que deba permanecer no interior e para evitar incomodidades, aconsellámoslle ir ao aseo con tempo antes de embarcar; igualmente se é un pasaxeiro con problemas de mobilidade e aínda que poida ir polo seu propio pé ata o aseo aconsellámoslle facelo antes de embarcar para evitar calquera incomodidade a bordo.

Sempre lle asignaremos un asento de ventá; pode aproveitar as vistas desde o aire para obter unhas boas imaxes ou gozar da paisaxe a vista de paxaro.

Se leva un coxín de aire aconsellámoslle extraer o aire antes do despegue de xeito que evite calquera tipo de dano producido a causa da presión.

d) Desembarque:

O servizo de asistencia acompañarao a onde necesite no aeroporto pasando primeiro a recoller as maletas.