



Para hacer tu viaje lo más sencillo posible comunícanos tus necesidades especiales al menos con 48 horas de antelación. **Puedes hacerlo en el momento de la reserva, durante el [proceso de compra](#)** o llamando a nuestro Centro de atención al cliente.

### **TIPOS DE PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES**

Vueling distingue a los pasajeros con necesidades especiales en las siguientes categorías:

- Pasajero con movilidad reducida. Estos a su vez se dividen en tres tipos:
  1. Pasajero que requiere asistencia en todo momento.
  2. Pasajero que puede subir y bajar escaleras además de desplazarse por sí mismo dentro del avión.
  3. Pasajero que requiere ayuda para subir y bajar escaleras pero puede desplazarse por sí mismo dentro del avión.
- Pasajero con dificultad de visión.
- Pasajero con dificultad auditiva.
- Pasajero con discapacidad intelectual.
- Otros.
  1. Pasajero con oxígeno a bordo.
  2. Pasajero escayolado de cintura para arriba: únicamente necesitará un asiento para viajar.
  3. Pasajero escayolado de cintura para abajo (toda la pierna): necesitará reservar tres asientos para viajar.
  4. Pasajeros con escayola únicamente en la pantorrilla: deberá reservar dos asientos para viajar.
  5. Discapacidad temporal que requiera asistencia.

**Importante: la categoría "Otros" no incluye pasajeros menores, embarazadas y personas con sobrepeso** por lo que en ningún caso te identifiques como pasajero con otras necesidades especiales durante el proceso de reserva si te encuentras en alguno de estos casos. Puedes consultar más información relacionada con estos pasajeros en [nuestra web](#).

Recuerda que **siempre que dependas de un perro lazarillo** debidamente documentado, podrás dejar constancia en tu solicitud de asistencia.

### **¿EN QUE OCASIONES ES NECESARIO IR ACOMPAÑADO?**

Para garantizar que las necesidades de seguridad quedarán cubiertas por la tripulación **la compañía admite a bordo dos pasajeros con movilidad reducida sin acompañante**. Para Vueling las normas de seguridad son fundamentales y en algunos casos no es posible cubrir las necesidades de asistencia que una discapacidad pueda necesitar. Es obligatorio que cualquier persona con discapacidad y necesidad de asistencia viaje con un acompañante si no es capaz de valerse por sí misma.

Debe tenerse en cuenta que Vueling no presta a bordo asistencia sanitaria, higiénica o de seguridad y por tanto aquellos pasajeros con movilidad reducida que no sean autosuficientes deberán ir siempre acompañados.

Para poder viajar sin acompañante, un pasajero con necesidades especiales debe ser capaz de:

- Desatar el cinturón de seguridad
- Recuperar y ponerse el chaleco salvavidas
- Ponerse la máscara de oxígeno sin ayuda
- Comprender las instrucciones de seguridad y seguir las informaciones comunicadas en todos los formatos accesibles.

Somos conscientes que en muchas ocasiones la persona con discapacidad para poder viajar más cómoda puede utilizar dispositivos de sujeción, ayuda o confort. Es posible llevarlos y utilizarlos siempre y cuando tengan cabida en los asientos y permitan atar el cinturón de seguridad. Debe tenerse en cuenta que Vueling no facilita estos dispositivos.

Dimensiones mínimas de nuestros asientos:

- 28 pulgadas, unos 71 cm: distancia desde el respaldo de un asiento hasta el respaldo del asiento que está delante
- 17,5 pulgadas, unos 44 cm: distancia entre apoyabrazos

### **SOLICITUD DEL SERVICIO**

Con el objeto de prever los medios necesarios **es imprescindible informar de la necesidad de asistencia. Te recomendamos que informes de tu necesidad de asistencia en el momento de la reserva del vuelo a través de nuestra web** de esta manera no será necesario [contactar con nuestro Centro de atención al cliente](#) para solicitarlo (excepto si quedan menos de 48 horas para la salida del primer vuelo, ya que para este vuelo tendrás que solicitar el servicio directamente [con el aeropuerto](#)).

Solicitar la asistencia con antelación agiliza el proceso y garantiza la buena calidad en el servicio ofrecido por el aeropuerto. Las normas de Aviación civil limitan el número de pasajeros con movilidad reducida por vuelo por lo que nuestros vuelos se ven afectados por estas restricciones.

Con la implantación del reglamento de la Unión Europea 1107/2006, la asistencia en tierra a pasajeros con movilidad reducida ha pasado a ser responsabilidad de los gestores aeroportuarios o de los agentes en que éstas deleguen, de manera que se necesita un tiempo mínimo para poder comunicar al gestor de los servicios las necesidades de nuestros pasajeros en un vuelo determinado. En los aeropuertos de la UE la asistencia puede ser prestada desde cualquier punto de encuentro especificado en el aeropuerto: no solo en la Terminal sino también fuera de ella, como el aparcamiento o la parada de autobuses, metros, trenes o taxis que tengan estación en la Terminal en la que el cliente tenga su vuelo de salida o llegada. Estos puntos de encuentro presentan un interfono para solicitar la presencia del asistente. (Esto aplica también a la mayoría de aeropuertos no pertenecientes a la UE a los que vuela la compañía).

**Recuerda:** para garantizar la calidad del servicio **es importante que indiques tu necesidad de asistencia durante la reserva del vuelo a través de la web**, nuestro [Centro de Atención al Cliente](#) o te comuniqués con el aeropuerto.

La asistencia se puede solicitar de la siguiente manera:

- Durante el proceso de compra solo tendrás que indicarnos tu tipo de necesidad especial: movilidad reducida, dificultad de visión, dificultad auditiva, discapacidad intelectual u otros; además de indicar si llevarás o no perro lazarillo.
- Si no informaste de tus necesidades especiales durante el proceso de compra, puedes hacerlo poniéndote en contacto con nuestro [Centro de Atención al Cliente](#) hasta 48h antes de la salida del vuelo:

- Enviándonos un mensaje indicándonos la necesidad especial que puedas necesitar y el código de la reserva o.
- Llamando a nuestro [Centro de Atención al Cliente](#).
- Contacta con el aeropuerto de origen si quedan menos de 24h para la salida del vuelo. De este modo podrás asegurar un adecuado servicio de acompañamiento según tus necesidades y para solicitarlo debes contactar directamente con el aeropuerto de origen si es español en la [web de Aena](#) (en donde también encontrarás su contacto de atención telefónica), o si tu aeropuerto de origen no es español, también puedes encontrar el correspondiente enlace, [aquí](#).

Sea cual sea el canal de comunicación el pasajero recibirá una confirmación de que su solicitud de asistencia ha sido realizada.

## **INFORMACIÓN DE RESTRICCIONES DE SEGURIDAD**

### **a. Asientos**

Las normas de seguridad limitan a:

- Un máximo de dos pasajeros con necesidades especiales no ambulatorios sin acompañante, que podrán ocupar cualquier asiento de ventanilla salvo los que se corresponden con las salidas de emergencia.
- El total de pasajeros con necesidades especiales no acompañados o acompañados junto a sus acompañantes no deberá superar el 10% de la capacidad del avión tal y como exige la normativa de Aviación Civil.

Estos máximos, sin embargo, podrán ser sobrepasados para grupos de pasajeros previa solicitud a la compañía para unas fechas o vuelos específicos. La compañía hará cuanto esté en sus manos para autorizar dicha solicitud aunque no puede garantizar que en las fechas y vuelos específicos pueda ofrecer este servicio y autorización para superar el límite permitido por la ley.

**Por este motivo es muy importante que nos comuniquemos sus necesidades especiales con la mayor antelación posible indicándonos siempre el tipo de discapacidad.**

Las dimensiones mínimas de las puertas en nuestros aviones es de 31,5 pulgadas, unos 80cm. Si por cualquier motivo estas dimensiones no pudieran cubrir las necesidades de un pasajero con movilidad reducida, Vueling no se hallaría en disposición de poder aceptar a dicho pasajero en el vuelo. Por motivos de seguridad los asientos a bordo que disponen de más espacio y que se corresponden con las salidas de emergencia no están disponibles para personas con algún tipo de discapacidad, embarazadas, niños, bebés, o personas con sobrepeso.

Las dimensiones mínimas de los asientos de nuestros aviones son las siguientes:

- 28 pulgadas, unos 71 cm: distancia desde el respaldo de un asiento hasta el respaldo del asiento que está delante (falta esta información)
- 17,5 pulgadas, unos 44 cm: distancia entre apoyabrazos

Los baños de nuestros aviones disponen de una agarradera de seguridad para facilitar los movimientos para personas con algún tipo de discapacidad o movilidad reducida.

Todos los asientos están disponibles en nuestros aviones para nuestros pasajeros con movilidad reducida salvo salidas de emergencia y/o asientos Excellence. Únicamente en el caso que seas un pasajero con incapacidad total para caminar te asignaremos de forma predeterminada un asiento en la ventanilla.

- Para todos aquellos pasajeros con Tarifa Basic que nos llamen a más de 3 días de la salida del vuelo la asignación del asiento será con coste. Con Tarifa Optima la asignación de asiento es gratuita, y se asignará automáticamente un asiento específico para pasajero con movilidad reducida. El pasajero podrá ponerse en contacto con nuestro [Centro de atención al cliente](#) para cambiar el asiento asignado. Nuestros agentes asignarán un asiento específico adecuado a tus necesidades.

- Desde los 3 días y hasta las 24 horas antes de la salida del vuelo, la asignación es gratuita y únicamente se podrá realizar a través del centro de atención al cliente.
- A menos de 24 horas de la salida del vuelo, el pasajero deberá dirigirse a los mostradores de facturación donde le asignarán un asiento adecuado que cumpla con la normativa vigente.

## **b. Condiciones especiales para volar**

### **El pasajero necesita viajar en camilla:**

Vueling no admiten camillas en los vuelos.

### **El pasajero necesita llevar medicación:**

Suministros médicos o medicamentos vitales que el pasajero deba llevar consigo como equipaje de mano deberán cumplir las medidas reglamentarias del equipaje de mano e ir acompañados de la documentación médica o certificado médico correspondiente que acredite esa necesidad.

Se aconseja a los pasajeros que viajen con sustancias controladas y/o sustancias inyectables llevar una carta/receta del médico que confirme los datos de las sustancias y sus usos previstos.

### **El pasajero viaja con silla de ruedas o dispositivo de ayuda para la movilidad:**

La silla de ruedas o dispositivos de ayuda para la movilidad se transporta como equipaje facturado. En el caso de las sillas de ruedas el pasajero podrá utilizar su propia silla para llegar hasta la puerta de embarque.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento (CE) 1107/2006, se permite el transporte de hasta dos equipos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida, sin cargo adicional.

Vueling no dispone de silla de ruedas ni de espacio para ubicar la propia del pasajero dentro de la cabina de pasajeros.

Una silla de ruedas u otras ayudas motrices accionadas por baterías no derramables o secas, deberán ir correctamente embaladas con los terminales debidamente aislados para prevenir cortocircuitos accidentales. Deberá ir acompañada por un certificado que acredite que la batería es de gel No derramable o seca y puede transportarse sin autorización previa a la compañía siempre y cuando pesen menos de 150 Kg.

Deben tenerse en cuenta las restricciones de transporte de Vueling como compañía aérea, por eso siempre aconsejamos ponerse en [contacto](#) con nosotros para confirmar la posibilidad o restricción del transporte comunicando marca, modelo, medidas y batería.

En ningún caso transportamos baterías derramables o de litio en la bodega del avión (excepto si el pasajero quiere llevar la batería de litio en su equipaje de mano respetando las medidas de equipaje de mano establecidas, 55x40x20 cm y no en la bodega).

### **El pasajero necesita oxígeno a bordo:**

No está permitido transportar una botella de oxígeno propia a bordo. En caso de necesitarla, la compañía pondría una a disposición del pasajero. Por ello debes [enviarnos un mensaje](#) con más de 48 horas de antelación solicitando el servicio. La prestación de este servicio depende de cada aeropuerto, por lo que te recomendamos que antes de realizar tu reserva te comuniques con nosotros para que te informemos si tu aeropuerto dispone de este servicio.

El máximo de volumen de oxígeno disponible a bordo con el que es posible proveer al pasajero es de:

- Flujo 2litros/min; duración 4h22min
- Flujo 3litros/min; duración 3h13min
- Flujo 4litros/min; duración 2h23min
- Flujo 5litros/min; duración 1h52min

- Flujo 6litros/min; duración 1h30min
- Flujo 7litros/min; duración 1h18min
- Flujo 8litros/min; duración 1h12min

### **El pasajero presenta dificultades de visión:**

En nuestros aviones disponemos de una tarjeta con todas las instrucciones de seguridad en braille.

### **El pasajero viaja con perro guía:**

Los perros guía/lazarillo acompañando a un pasajero podrán acceder a la cabina de pasajeros, y serán transportados de forma gratuita. El número máximo de perros lazarillo a bordo es de 2.

Siempre es preferible **seleccionar durante el proceso de compra el apartado de perro lazarillo** o avisar a la compañía con antelación.

Recuerda que:

- El perro deberá situarse a los pies del pasajero (cuando el vuelo no esté lleno se intentará dejar libres los asientos adyacentes).
- No deberá necesitar bozal.
- Estará identificado mediante tatuaje o microchip.
- Presentará un pasaporte emitido por un veterinario que certifique su vacunación contra la rabia (más de 30 días y menos de 12 meses).
- Tendrá mínimo 3 meses de edad.
- Si viaja a Suecia, Irlanda o Reino Unido necesitará además un justificante de inoculación.

Siempre aconsejamos contactar con el veterinario para más información.

Un perro lazarillo es uno adiestrado específicamente para asistir a una persona discapacitada y que haya obtenido el reconocimiento de una organización benéfica, uno que forme parte y cumpla con todos los criterios de la Federación Internacional de Perros de Asistencia (ADI), el organismo de acreditación de los perros de asistencia nivel mundial.

Si vas a viajar con un perro de asistencia o de servicio, deberá estar adiestrado y tener la certificación para que pueda subir a bordo como un perro lazarillo. Es importante que se presente dicha homologación, mediante un certificado físico, en la facturación ya que de lo contrario no podrá subir a bordo. En caso de no presentar la certificación necesaria, solamente podría ser aceptado siempre y cuando cumpla las condiciones de transporte como animal en cabina, teniendo en cuenta las medidas reglamentarias del transportín, peso del perro y contratando el servicio previamente.

### **El pasajero viaja con extremidades escayoladas:**

Si el pasajero que viaja escayolado de cintura para arriba únicamente necesitará un asiento para viajar.

Los pasajeros que viajen con escayola sea de cintura hacia abajo, es decir toda la pierna, necesitarán comprar tres asientos para el vuelo de forma que puedan viajar confortablemente y elevar las extremidades durante el viaje con el fin de reducir la hinchazón.

Los pasajeros cuya escayola es únicamente de pantorrilla deberán reservar dos asientos para viajar.

Antes de volar es necesario que hayan pasado al menos 24 horas desde que el pasajero ha sido escayolado ya que la presurización de la cabina puede provocar en la pierna un hinchazón superior a lo normal pudiendo deformar la escayola.

## **OTRAS CONSULTAS**

Para cualquier comunicación o gestión con la compañía se debe contactar con el Centro de atención al cliente a través de ["Contacto"](#).

En el caso de pérdida o daños en el equipaje, se aplicarán las reglas que establezcan las normas internacionales y nacionales en vigor, en especial la Ley de Navegación Aérea de 1960 y el Convenio de

Montreal de 28 de mayo de 1999, así como el Reglamento (CE) nº 2027/97, del Consejo. Consultar más información en las condiciones de transporte.

## **NUESTROS CONSEJOS Y SUGERENCIAS EN LOS DISTINTOS MOMENTOS DEL VIAJE**

### Reserva:

Recuerda siempre comunicar a la compañía al menos 48 horas antes de la salida del vuelo si necesitas algún tipo de asistencia, de esta manera podremos asegurarnos de disponer de todo lo necesario para que el aeropuerto pueda proveerte con el tipo de asistencia que necesites.

Durante la reserva en nuestra web, podrás indicarlo cuando introduzcas tus datos personales seleccionando la opción "Pasajero con necesidades especiales" y a continuación indicando tu tipo de necesidad. Ten en cuenta que los menores, embarazadas o personas con sobrepeso no deben seleccionar la casilla de Pasajero con necesidades especiales.

### Datos de los pasajeros

Todos los campos marcados con \* son obligatorios.

Adulto 1 ▶

\*Sr.

\*Sra.

\*Nombre

\*Apellidos

Acumula puntos con **punto.**  Con la Tarifa Basic solo puedes acumular puntos con el programa Punto.

Pasajero con necesidades especiales

Es importante que nos indiques tus necesidades para que podamos ofrecerte el servicio más adecuado:

- Pasajero con movilidad reducida
- Pasajero con dificultad de visión
- Pasajero con dificultad auditiva
- Pasajero con discapacidad intelectual
- Otros [+info](#)  
(Excepto embarazadas y menores no acompañados)

¿Vuelas con perro de asistencia?



Sí

No



Recuerda que debes acudir al punto de encuentro en el aeropuerto al menos 2 horas y media antes de la salida del vuelo. Si necesitas más información consulta nuestra [guía para Pasajeros con necesidades especiales](#), las [Condiciones de Transporte](#), o contacta con nuestro Centro de Atención al cliente al finalizar la reserva.

Haciendo clic en "Otros+info" podrás ver qué tipos de otras disfunciones son aceptadas para solicitar servicio de acompañante.

### Otras necesidades especiales

- ✓ Pasajeros con oxígeno a bordo (contáctanos para consultar si este servicio está disponible desde los aeropuertos de origen de tu reserva).
- ✓ Pasajeros escayolados de cintura para arriba\*: únicamente necesitarán un asiento para viajar.
- ✓ Pasajeros con escayola de cintura hacia abajo (toda la pierna)\*: necesitarán reservar tres asientos para viajar.
- ✓ Pasajeros con escayola únicamente de pantorrilla\*: deberán reservar dos asientos para viajar.
- ✓ Discapacidad temporal que requiere asistencia.

Para que podamos ofrecer un servicio adaptado a tus necesidades particulares, **es importante contactar con el Centro de Atención al cliente tras finalizar la reserva.**

Ten en cuenta que los menores no acompañados y las mujeres embarazadas no entran en la categoría de pasajeros con necesidades especiales por lo que **no es necesario seleccionar esta opción.**

\*Antes de volar es necesario que hayan pasado al menos 24 horas desde que el pasajero haya sido escayolado.

### ¿Por qué es tan importante informar con antelación?

Requerimientos aeronáuticos y de seguridad en aviación comercial limitan el número de personas con movilidad reducida que pueden viajar en el mismo vuelo, independientemente del tipo de asistencia requerida. Si realizas tu reserva con bastante antelación te asegurarás la disponibilidad de plaza para viajar. Igualmente si necesitas cambiar la reserva te pedimos igualmente que lo comuniques lo antes posible de manera que tu asiento pueda quedar libre y disponible para otro pasajero con movilidad reducida.

Asegúrate que has recibido la comunicación con la confirmación de tu asistencia. Si realizas la solicitud de asistencia a través del aeropuerto, será éste el que envíe la confirmación; si se realiza a través de Vueling, seremos nosotros los que confirmemos la asistencia.

### **En el aeropuerto:**

#### a) ¿Dónde ir?

Siempre aconsejamos presentarse en el aeropuerto dos horas antes de la salida del vuelo. Sabemos que todas las gestiones que deben hacerse en el aeropuerto pueden ser muy estresantes y siempre es mejor ir con tiempo.

Los aeropuertos suelen presentar zonas específicamente designadas donde podrán contactar directamente con el personal de asistencia que te guiará en todo el proceso. Si no eres un viajero experimentado quizá esta es una buena opción. Aconsejamos que te pongas en contacto con [los aeropuertos](#) para que puedan informarles sobre estos puntos de encuentro y establecer una hora programada. Si no se ha fijado hora programada, debes estar como mínimo dos horas antes de la salida programada de su vuelo. Avise de su llegada por el intercomunicador y espera a que el servicio de asistencia del aeropuerto pase a recogerle.

Igualmente puedes presentarte directamente en los mostradores de facturación de Vueling en el aeropuerto.

#### b) Facturación y embarque:

El personal de facturación avisará al servicio de asistencia del aeropuerto o te indicará donde dirigirte. El servicio de asistencia del aeropuerto te acompañará durante todo el proceso, tanto en la facturación como en el paso del control de seguridad, y hasta que te encuentres sentado a bordo del avión.

Si viajas con silla de ruedas y careces de movilidad, ten en cuenta que algunos aeropuertos disponen de un control especial para metales por el que debe pasar la silla, por este motivo es necesario ir acompañado ya

que será necesario cambiarse a una silla del aeropuerto, para que el personal de seguridad pueda examinar la silla de ruedas según el procedimiento de seguridad establecido en ese aeropuerto concreto.

Al embarcar te acompañarán a tu asiento. Los pasajeros con movilidad reducida son los primeros en embarcar y desembarcarán al final de manera que su acomodo en el avión resulte lo más cómodo posible.

c) A bordo:

Es importante tener en cuenta que no disponemos de silla de ruedas a bordo de los aviones con la que trasladarle a los servicios si carece de movilidad, por tanto previendo el tiempo que es posible deba permanecer en el interior y para evitar incomodidades, le aconsejamos ir al servicio antes de embarcar. Igualmente si eres un pasajero con problemas de movilidad y aunque pueda ir por su propio pie hasta el servicio, también te aconsejamos hacerlo antes de embarcar para evitar cualquier incomodidad a bordo.

Si llevas un cojín de aire te aconsejamos extraer el aire antes del despegue de modo que evite cualquier tipo de daño producido a causa de la diferencia de presión en la cabina durante el vuelo.

d) Desembarque:

Si tu silla de ruedas se ha transportado en bodega, haremos todo lo posible por devolvértela tan cerca del avión como sea posible. En ocasiones puede ocurrir que deba recogerse en la zona de equipajes, por lo que el servicio de asistencia del aeropuerto facilitará esta asistencia.

El servicio de asistencia te acompañará a donde necesites en el aeropuerto, pasando primero a recoger las maletas.