



## **TYPES DE PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE**

Les compagnies aériennes utilisent un système international de codes pour identifier le degré d'assistance dont a besoin chaque personne à mobilité réduite :

- **BLND** : passager malvoyant ou non voyant, avec ou sans chien guide.
- **DEAF** : passager malentendant ou sourd.
- **DPNA** : passager ayant une déficience intellectuelle ou comportementale.
- **WCHR** : passager pouvant monter ou descendre un escalier et se déplacer seul en cabine, mais ayant besoin d'un fauteuil roulant ou de tout autre moyen de transport entre l'avion et l'aérogare, à l'intérieur de l'aérogare ou entre les points d'arrivée et de départ de l'aéroport.
- **WCHS** : passager ayant besoin d'aide pour monter ou descendre des escaliers, d'un fauteuil roulant ou de tout autre moyen de transport entre l'avion et l'aérogare, à l'intérieur de l'aérogare ou entre les points d'arrivée et de départ de l'aéroport, mais pouvant se déplacer seul en cabine.
- **WCHC** : passager totalement immobile qui ne peut se déplacer qu'en fauteuil roulant ou à l'aide d'un moyen similaire, et qui a besoin d'aide à tout moment dès qu'il se présente à l'aéroport jusqu'à son installation à sa place dans l'avion, y compris aux places adaptées à sa situation.
- **MAAS** : passager ayant besoin d'aide et n'appartenant à aucune des autres catégories.

Les passagers handicapés peuvent être :

**ambulateurs** : capables de monter, descendre ou se déplacer en cabine sans aide, ou avec une aide superficielle (handicaps auditifs, visuels ou intellectuels)

**non ambulateurs** : incapables de monter, descendre ou se déplacer dans l'avion sans aide.

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

Il est obligatoire que toute personne handicapée ayant besoin d'assistance voyage avec un accompagnateur de plus de 18 ans. Les passagers peuvent voyager sans accompagnateur à condition que leurs besoins de sécurité puissent être couverts par notre équipage. Pour Vueling, les normes de sécurité sont fondamentales, et dans certains cas, il n'est pas possible de pourvoir aux besoins d'assistance qu'exigent certains handicaps.

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 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 qu'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 que Vueling ne fournit pas ces dispositifs.

## **DEMANDE DE SERVICE**

Au moment de faire la réservation, il est très important d'indiquer le type de handicap ou l'assistance particulière dont a besoin le passager pour voyager.

Le fait de déposer à l'avance une demande d'assistance spéciale pour embarquer sur nos vols facilite la procédure et garantit la qualité du service fourni par l'aéroport. Aussi bien nos vols que les normes de l'aviation civile limitent le nombre de passagers à mobilité réduite par vol selon, entre autres, le type de handicap. Afin d'être en mesure de prévoir les ressources nécessaires, il convient d'informer sur le besoin d'assistance. Il peut arriver qu'il ne nous soit pas possible de répondre par l'affirmative aux demandes reçues moins de 3 jours avant l'heure de vol prévue.

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 les services et 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 ou de taxi. Ces points de rencontre sont pourvus d'un interphone servant à demander la présence d'un assistant. (Ceci s'applique également aux aéroports desservis par la compagnie en dehors de l'UE).

ATTENTION : pour garantir la qualité du service, il est important de prendre contact avec l'aéroport ou la compagnie.

La demande peut être effectuée de la manière suivante :

- Gratuitement sur notre site Web, à la rubrique Contact ou sur la page consacrée aux passagers requérant un service de transport spécialisé ([ici](#)) Pour pouvoir effectuer les démarches nécessaires et informer l'aéroport, nous devons être prévenus au moins 3 jours avant le départ d'un vol.
- Directement à l'aéroport (uniquement pour les aéroports espagnols) au moins 48 heures avant le départ du vol, en le contactant par le site d'Aena ([link](#)) ou en appelant son service clientèle, dont vous trouverez les coordonnées sur le site.

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

## **INFORMATIONS CONCERNANT LES CONTRAINTES DE SÉCURITÉ**

### **a. Places**

Les normes de sécurité présentent les limites suivantes :

- Un maximum de deux passagers 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 non accompagnés ou accompagnés 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 pour des 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 malheureusement pas en mesure d'accepter ce passager à bord.

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 à mobilité réduite.

Dans nos avions, toutes les places sont accessibles aux passagers à mobilité réduite, exception faite des rangées suivantes :

A320 : RANGÉES 1, 2, 11, 12, 14, 31.

A319 : RANGÉES 1, 2, 9, 10, 11, 12.

## **b. Conditions spéciales pour voler**

Passager devant voyager sur 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.

Vueling n'a pas de fauteuil roulant à bord.

Les fauteuils roulants (ou autres dispositifs d'aide) à batteries inversables 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 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. Pour envoyer un message, veuillez cliquer [ici](#).

Nous ne transportons pas de batteries non inversables ou en lithium dans nos vols.

Passager ayant besoin d'oxygène à bord : les normes de sécurité ne permettent pas au passager de transporter sa propre bouteille d'oxygène à bord. En cas de besoin, la compagnie en mettra une à sa disposition. Pour nous prévenir, plus de 48 h à l'avance, veuillez cliquer [ici](#).

Le volume maximum d'oxygène disponible à bord que nous pouvons 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 de consignes de sécurité en braille.

Passager voyageant avec un chien guide : un chien guide d'aveugle accompagnant un passager BLND/DEAF peut monter en cabine et sera transporté gratuitement. Le nombre maximum de chiens d'aveugle à bord est de 2. Pour prévenir la compagnie, veuillez cliquer [ici](#).

Attention :

- 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.

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, afin d'éviter tout gonflement du plâtre sous l'effet de la pressurisation de la cabine pendant le vol.

### **AUTRES QUESTIONS**

Pour toute consultation ou démarche auprès de la compagnie, veuillez vous adresser au service clients à travers la rubrique « Contact » de notre site Web.

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**

Au moment de la réservation :

N'oubliez pas de contacter la compagnie au moins 3 jours 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.

Pour ce faire, il est important de connaître le code qui correspond au degré d'assistance requis :

- **BLND** : passager malvoyant ou non voyant, avec ou sans chien guide.
- **DEAF** : passager malentendant ou sourd.
- **DPNA** : passager ayant une déficience intellectuelle ou comportementale.
- **WCHR** : passager pouvant monter ou descendre un escalier et se déplacer seul en cabine, mais ayant besoin d'un fauteuil roulant ou de tout autre moyen de transport entre l'avion et l'aérogare, à l'intérieur de l'aérogare ou entre les points d'arrivée et de départ de l'aéroport.
- **WCHS** : passager ayant besoin d'aide pour monter ou descendre des escaliers, d'un fauteuil roulant ou de tout autre moyen de transport entre l'avion et l'aérogare, à l'intérieur de l'aérogare ou entre les points d'arrivée et de départ de l'aéroport, mais pouvant se déplacer seul en cabine.
- **WCHC** : passager totalement immobile qui ne peut se déplacer qu'en fauteuil roulant ou à l'aide d'un moyen similaire, et qui a besoin d'aide à tout moment dès qu'il se présente à l'aéroport jusqu'à son installation à sa place dans l'avion, y compris aux places adaptées à sa situation.
- **MAAS** : passager ayant besoin d'aide et n'appartenant à aucune des autres catégories.

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, indépendamment du type d'assistance requise, pouvant voyager dans un même avion. Pour cette raison, si vous modifiez 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 réservation du 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 vous recommandons de toujours vous présenter à l'aéroport deux heures avant le décollage. 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, soyez 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 changer de fauteuil.

À 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 si vous ne pouvez pas vous déplacer seul en cabine, l'utilisation d'un fauteuil roulant jusqu'aux toilettes est impossible. 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 recommandons 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.

Nous vous attribuerons toujours une place côté hublot, afin que vous puissiez profiter de la vue et des paysages.

Si vous voyagez avec un coussin gonflable, nous vous recommandons d'en expulser l'air avant le décollage pour éviter tout dommage produit par la pression.

##### d) Débarquement :

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