



### **MUGIKORTASUN URRIKO BIDAIARI MOTAK**

Hegazkin-konpainiek nazioartean ezaguna den kode-sistema bat erabiltzen dute, mugikortasun urria duen pertsona bakoitzari eman behar zaion laguntza-maila identifikatzeko.

- **BLND:** ikusteko zailtasuna duten edo itsuak diren bidaiariak, itsu-txakurrarekin edo gabe.
- **DEAF:** entzumen-zailtasunak dituzten bidaiariak, gorrak edo gor-mutuak.
- **DPNA:** adimen- edo garapenaren desgaitasunen bat duten bidaiariak.
- **WCHR:** eskailerak igotzeko edo jaisteko laguntzarik behar ez duten baina hegazkinaren eta terminalaren arteko, terminalaren barruko edo aireportuan heltzeko eta ateratzeko puntuen arteko garraiorako gurpildun aulkia edo bestelako bitartekoren bat behar duten bidaiariak.
- **WCHS:** eskailerak igotzeko edo jaisteko laguntza behar duten eta hegazkinaren eta terminalaren arteko, terminalaren barruko edo aireportuan heltzeko eta ateratzeko puntuen arteko garraiorako gurpildun aulkia edo bestelako bitartekoren bat behar duten bidaiariak baina hegazkin barruan laguntzarik gabe molda daitezkeenak.
- **WCHC:** mugikortasunik gabeko bidaiariak, gurpildun aulkian edo antzeko bitartekoren bat erabiliz bakarrik mugi daitezkeenak eta aireportura heltzen direnetik hegazkinean jarri arte une oro laguntza behar dutenak, baita bere egoerarako berariazko eserlekuetan ere.
- **MAAS:** laguntzarik behar duten eta aurreko kategorietan ez dauden bidaiariak.

Desgaitasuna duten bidaiarien kasuan, honakoa aurki dezakegu:

**Anbulatorioak,** igotzeko, jaisteko edo hegazkin barruan mugitzeko gai direnak, edo beste pertsona baten laguntza txiki batekin (entzumen-, ikusmen- edo adimen-desgaitasunak).

**Ez-anbulatorioak,** Laguntzarik gabe igotzeko, jaisteko edo hegazkin barruan mugitzeko gai ez direnak.

### **NOIZ DA BEHARREZKOA LAGUNDUTA JOATEA?**

Nahitaezkoa da desgaitasuna eta lagundua izateko beharra duen edozein pertsonak 18 urte baino gehiago duen laguntzaile batekin bidaiatzea, laguntzailerik behar ez duten bidaiariak bakarrik bidaiatu ahal izango dute bakarrik, bere segurtasun-beharrak gure tripulazioak estal dizakeelako. Vueling-entzat segurtasun-arauak funtsezkoak dira eta zenbait kasutan ezin zaie desgaitasun batek behar izan ditzakeen laguntza-beharrak erantzun.

Kontuan hartu behar da Vueling-ek ez duela hegazkin barruan osasun-, higiene- edo segurtasun-laguntzarik ematen eta beraz, laguntzarik behar duten mugikortasun urriko bidaiariak lagunduta joan beharko dute beti.

Laguntzailerik gabe bidaiatu ahal izateko, pertsonak honakoa egiteko gai izan behar du:

- Segurtasun-uhala askatu
- Salbamendu-jaka berreskuratu eta jarri
- Oxigeno-maskara laguntzarik gabe jarri
- Segurtasun-jarraibideak ulertu eta formatu irisgarri guztietan emandako informazioak jarraitu.

Jakin badakigu askotan desgaitasuna duen pertsona batek euste-, laguntza- edo erosotasun-gailuak behar izan ditzakeela. Horiek eraman eta erabil daitezke, eserlekuetan tokia izan eta segurtasun-uhala lotzea ahalbidetzen badute beti ere. Kontuan izan behar da Vueling-ek ez dituela gailu horiek eskaintzen.

### **ZERBITZUA ESKATZEA**

Erreserba egiterakoan, oso garrantzitsua da desgaitasun-mota edo bidaiatzeko behar den arreta berezia zehaztea.

Gure hegaldietan hegazkineratzeko laguntza berezia aurretik eskatzeak prozesua arinduko du eta aireportuak emandako zerbitzuaren kalitatea bermatuko du. Bai gure hegaldiek, baita Hegazkintza Zibilari buruzko arauak ere, hegaldi bakoitzeko mugikortasun urriko bidaiari-kopurua mugatzen dituzte, desgaitasunaren eta beste hainbat baldintzen arabera. Beharrezkoak diren bitartekoak prestatze aldera, laguntzaren beharra jakinaraztea beharrezkoa da. Gerta liteke hegaldirako programaturako ordua baino 3 egun baino gutxiagoko aurrerapenez jasotako eskaera behar bezala ezin burutu izatea.

Europar Batasunaren 1107/2006 araudia ezartzean, mugikortasun urriko bidaiariak lurrean eman beharreko asistentzia aireportuen kudeatzaileen ardura izatera pasa da, edo horiek eskuordetzen dituztenena. Hortaz, gutxieneko denbora bat behar da gestoreari hegaldi jakin bateko bidaiarien zerbitzu eta beharren berri emateko. EBko aireportuetan, laguntza hori aireportuan zehaztutako edozein elkargunetik eman daiteke; ez terminalean bakarrik, bertatik kanpo ere baizik, aparkalekuan edo autobus- edo taxi-geltokian adibidez. Elkargune horiek interfono bat daukate laguntzailearen presentzia eskatzeko. (Hori konpainiak hegaz egiten duen EBkoak diren aireportuetan ere aplikatu daiteke).

GOGOAN IZAN zerbitzuaren kalitatea bermatu ahal izateko garrantzitsua dela aireportuarekin edo konpainiarekin harremanean jartzea.

Honela eska daiteke:

- Gure webgunearen bitartez, doan, harremanerako atalean edo behar bereziak dituzten bidaiarien atalean ([hemen](#)) Hegaldia atera baino 3 egun lehenago gutxienez jakinarazi beharko diguzu, gestioa egingo dugu eta aireportuari informazioa helaraziko diogu.
- Aireportuan zuzenean (Espainiako aireportuetan bakarrik), hegaldia atera baino 48 ordu lehenago gutxienez, Aena-ko webgunearen bitartez harremanean jarritz ([esteka](#)) edo webgunearen bitartez kontsulta daitekeen telefono bidezko arreta-zerbitzura deituz.

Jakinarazteko modua edozein izanik ere, bidaiariak bere gestioa egin den berrespen bat jasoko du.

## **SEGURTASUN-MURRIZPENEI BURUZKO INFORMAZIOA**

### **a. Eserlekuak**

Segurtasun-arauek honako muga hauek daukate:

- Laguntzailerik gabeko bi bidaiari ez-ambulatorio gehienez, leihatilako edozein eslerkutan jarri ahal izango direnak, larrialdetarako irteerei dagozkienak ezik.
- Laguntzailerik gabeko eta lagundutako bidaiariak, laguntzaileekin batera, ezin izango dute, ezin izango dute hegazkinaren %10 gaintitu, Hegazkintza Zibilari buruzko araudiak dioen moduan.

Gehieneko horiek, edonola ere, bidaiari-taldeetarako gaintitu ahal izango dira, konpainiari egun edo hegaldi espezifiko batzuetarako aurrez eskatuta.

**Hori dela eta, oso garrantzitsua da zure behar bereziak ahal besteko aurrerapenez jakinaraztea, beti desgaitasun-mota adieraziz.**

Gure hegazkinetako ateen gutxieneko neurriak 31,5 hazbetekoak dira, 80 bat cm. Edozein arrazoi dela-eta neurri horiek ez badiete mugikortasun urriko bidaiari baten beharrei erantzuten, Vueling ez da, zoritxarrez, bidaiari hori hegaldian onartzeko moduan izango. Zoritxarrez eta segurtasun-arrazoiak direla eta, hegazkin barruan larrialdiko irteerei dagozkien eta toki gehiago daukaten eserlekuak ez daude MUP-entzako eskuragarri. Webgunean eskuragarri dagoen telefono bidezko zerbitzuaren bitartez eserleku bat erreserbatu daiteke.

Gure hegazkin guztietan beso-euskarri eraigarriak daukaten ilarak daude. Jakin badakigu mugikortasun urriko bidaiari batek erosoago bidaiatzeko modua eman diezaioketen osagarriak eraman behar izan ditzakeela.

Gure hegazkinetako eserlekuen gutxieneko neurriak hauek dira:

- 28 hazbete, 71 bat cm: eserleku bateko bizkarretik aurrean den eserlekuko bizkarrera arteko distantzia (informazio hau falta da)
- 17,5 hazbete, 44 bat cm: beso-euskarrien arteko distantzia

Vueling-ek ez dauka gurpildun aulkirik hegazkin barruan. Vueling-ek ez dauka osasun-arretarik edo MUP-entzako asistentzia berezirik hegazin barruan; hortaz, laguntzarik behar duen mugikortasun urriko bidaiari batek lagunduta joan beharko du beti. Gure hegazkinetako komunek segurtasun-helduleku bat daukate MUBentzako mugimenduak errazteko.

Gure hegazkinetan eserleku guztiak mugikortasun urriko bidaiarientzat eskura daude, ilara hauek izan ezik:

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

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

#### **b. Hegaz egiteko baldintza bereziak**

Vueling-en mugikortasun urriko bidaiariek ez dute sendagilaren ziurtagiririk behar hegaz egiteko; edonola ere ondoren zehaztuko diren beste egoera batzuetan eskatu egiten dira.

Bidaiariak esku-ohean bidaiatu behar du: Vueling-ek ez du esku-oherik onartzen hegaldietan.

Bidaiariak medikazioa eraman behar du: Bidaiariak berekin eskuko ekipaje gisa eraman behar dituen hornidura medikoak edo ezinbesteko botikak, eskuko ekipajearen arauzko neurriak bete beharko dituzte eta behar hori egiaztatzen duen dokumentazio medikoa edo medikuaren ziurtagiria eraman beharko dira aldean.

Substantzia kontrolatu edota substantzia injektagarriekin bidaiatzen duten bidaiariei gomendatzen zaie substantzia horien eta aurreikusitako erabileren datuak berresten dituen medikuaren gutuna/errezeta eraman dezatela.

Bidaiariak gurpildun aulkiarekin edo mugikortasunari laguntzeko gailuarekin bidaiatzen du: Gurpildu aulkia edo mugikortasunari laguntzeko gailua fakturatutako ekipaje gisa garraiatzen da. Gurpildun aulkien kasuan bidaiariak bere aulki propioa erabili ahal izango du hegazkineratzeko atera heltzeko.

Vueling-ek ez dauka gurpildun aulkirik hegazkin barruan.

Isuri ezin daitezkeen bateriek eragindako gurpildun aulki edo bestelako mugikortasunerako laguntzek, behar bezala paketatuta joan beharko dute, terminalak egoki isolatuta, istripuzko zirkuitulaburrak sahiesteko. Bateria isuri ezinezko gelezkoa dela ziurtatzen duen agiri bat eraman beharko du aldean eta konpainiak aurrez baimenik eman gabe garrai daiteke, beti ere 150 kg baino gutxiago pisatzen badu.

Kontuan hartu behar dira Vueling-ek hegazkin-konpainia gisa dituen garraio-mugapenak; hori dela eta, beti gurekin harremanean jartzea gomendatzen dugu, garraioaren aukera edo mugapena berresteko, marka, modeloa, neurriak eta bateria jakinaraziz. Mezu bat bidaltzeko, egizu [klik hemen](#).

Ez dugu gure hegaldietan bateria isurgarririk edo litiozkorik garraiatzen.

Hegazkin barruan oxigenoa behar duen bidaiaria: segurtasun-arauek ez dute oxigeno-botila propioa garraiatzea ahalbidetzen, behar izanez gero konpainiak jarriko du bidaiariaren esku. Zerbitzu hau doakoa da. 48 ordu baino gehiagoko aurrerapenaz mezu bat bidaltzeko, egizu klik [hemen](#).

Hegazkin barruan eskura dagoen eta bidaiari hori diezaiokegun gehieneko oxigeno-bolumena hau da:

- Fluxua 2litro/min; iraupena 4 ordu 22 min
- Fluxua 3 litro/min; iraupena 3 ordu 13 min
- Fluxua 4 litro/min; iraupena 2 ordu 23 min
- Fluxua 5 litro /min; iraupena 1 ordu 52 min
- Fluxua 6 litro /min; iraupena 1 ordu 30 min
- Fluxua 7 litro /min; iraupena 1 ordu 18 min
- Fluxua 8 litro /min; iraupena 1 ordu 51 min

Bidaiariak ikusteko zailtasunak dauzka: Gure hegazkinetan braille-z idatzitako segurtasun-jarraibideen txartel bat daukagu.

Bidaiariak itsu-txakurrekin bidaiatzen du: BLND/DEAF bidaiari bat laguntzen duten etsu-txakurrak bidaiariaren kabinara sartu ahal izango dira eta doan garraiatuko dira. Gehienez ere 2 itsu-txakur bidaiatu ahal izango dute hegazkin barruan. Konpainiari [hemen](#) klik eginez jakinarazi diezaiokezu.

Gogoan izan:

- Txakurrak bidaiariaren oinetan joan beharko du (hegaldia beteta ez badago alboko eserlekuak libre utzi beharko dira, ahal bada).
- Ez du muturrekorik eraman behar izango.
- Tatuaje edo mikrotxip bitartez identifikatuta egon beharko du.
- Albaitari batek jaulkitako pasaporte bat aurkeztuko du, amorruaren aurkako txertoa egiaztatzen duena (30 egun baino gehiago eta 12 hilabete baino gutxiago).
- 3 hilabete izango ditu gutxienez.
- Suedia, Irlanda edo Erresuma Batua bidaiatzen badu, gainera, inokulazio-egiaztagiri bat beharko du.

Beti albaitariarekin harremanean jartzea gomendatzen dugu.

Bidaiariak gorputz-adarren bat igeltsatuta bidaiatzen du: Gerritik gora igeltsatuta bidaiatzen duten bidaiariak eserleku bakar bat beharko dute bidaiatzeko.

Gerritik beherako igeltsadurarekin bidaiatzen duten bidaiariak, hau da, hanka osoa igeltsatuta, hiru eserleku erosi beharko dituzte hegaldirako; modu horretan erosi bidaiatu ahal izango dute eta hankak jasota, hantura gutxiagotzeko.

Zangosagarreko igeltsadura besterik ez daramaten bidaiariak bi eserleku erreserbatu beharko dituzte bidaiatzeko.

Hegaz egin baino lehen nahitatezkoa da bidaiaria igeltsatua izan denetik 24 ordu gutxienez igaro izana, hegaldian zehar kabinako presurizazioak igeltsadurari eragin diezaiokeen hantura saihesteko.

### **BESTELAKO KONTSULTAK**

Konpainiarekin komunikatzeko eta edozein gestio egiteko, bezeroaren arreta-zerbitzuarekin harremanean jarri behar da, webguneko "Harremana" atalaren bitartez.

Ekipajea galdu edo kalterik gertatuko balitz, indarrean diren arau nazional eta nazioartekoek ezartzen dituzten jarraibideak aplikatuko dira, 1960ko Aireko Nabigazio Legea eta 1999ko maiatzaren 28ko Montrealeko Hitzarmena bereziki, baita Kontseiluaren (CE) 2027/97 Araudia ere. Informazio gehiago Garraio-baldintzetan kontsultatu.

### **GURE AHOLKUAK ETA IRADOKIZUNAK BIDAIAREN UNE EZBERDINETAN**

Erreserban zehar:

Gogoan izan konpainiari 3 egun lehenago, gutxienez, laguntzaren bat behar ote duzun jakinaraztea, modu horretan aireportuak behar duzun asistentzia-mota eman diezakizun beharrezkoa den guztia bermatu ahal izango dizugu.

Horretarako garrantzitsua da behar duzun asistentzia-mailarekin bat datorren kodea ezagutzea:

- **BLND**: ikusteko zailtasuna duten edo itsuak diren bidaiariak, itsu-txakurrekin edo gabe.
- **DEAF**: entzumen-zailtasunak dituzten bidaiariak, gorrak edo gor-mutuak.
- **DPNA**: adimen- edo garapenaren desgaitasunen bat duten bidaiariak.

- **WCHR:** eskailerak igotzeko edo jaisteko laguntzarik behar ez duten baina hegazkinaren eta terminalaren arteko, terminalaren barruko edo aireportuan heltzeko eta ateratzeko puntuen arteko garraiorako gurpildun aulkia edo bestelako bitartekoren bat behar duten bidaiariak.
- **WCHS:** eskailerak igotzeko edo jaisteko laguntza behar duten eta hegazkinaren eta terminalaren arteko, terminalaren barruko edo aireportuan heltzeko eta ateratzeko puntuen arteko garraiorako gurpildun aulkia edo bestelako bitartekoren bat behar duten bidaiariak baina hegazkin barruan laguntzarik gabe molda daitezkeenak.
- **WCHC:** mugikortasunik gabeko bidaiariak, gurpildun aulkian edo antzeko bitartekoren bat erabiliz bakarrik mugi daitezkeenak eta aireportura heltzen direnetik hegazkinean jarri arte une oro laguntza behar dutenak, baita bere egoerarako berariazko eserlekuetan ere.
- **MAAS:** laguntzarik behar duten eta aurreko kategorietan ez dauden bidaiariak.

Zergatik da horren garrantzitsua lehenago informatzea?

Betekizun aeronautikoez eta hegazkintza komertzialaren segurtasunari buruzkoek hegaldi berean bidaia dezaketen mugikortasun urriko pertsonen kopurua mugatzen dute, behar duten laguntza -maila edozein delarik ere. Halaber, zure erreserba aldatu behar baduzu, ahal bezain laster jakinarazi dezazun eskatzen dizugu, modu horretan zure eserlekua libre eta mugikortasun urriko beste bidaiari batentzat eskura gera dadin.

Egiazta ezazu jakinarazpen bat jaso duzula asistentziaren berrespenarekin. Zerbitzua aireportuaren bitartez erreserbatuz gero, honek bidaliko dizu berrespena, Vueling-en bitartez eginez gero, guk berretsiko dizugu erreserba.

Aireportuan:

a) Nora joan?

Beti aireportura hegaldia atera baino bi ordu lehenago agertzea gomendatzen dugu, badakigu aireportuan egin behar diren gestio guztiak oso estresagarriak direla eta hobe da nahikoa denboraz joatea.

Aireportuetan berariazko guneak egon ohi dira, prozesu osoan gidatuko zaituzten langile laguntzaileekin zuzenean harremanean jartzeko, askotan bidaiatu ez baduzu aukera ona izan daiteke hau. Aireportuekin harremanean jartzea gomendatzen dugu, elkargune horiei buruzko informazioa eman eta programatutako ordu bat ezartzeko. Ordurik programatu ez bada, zure hegaldia atera baino bi ordu lehenago gutxienez. Jakinarazi ezazu heldu zarela interkomunikagailuaren bitartez eta itxaron, aireportuko laguntza -zerbitzua bila joango zaizu.

Halaber, Vueling-en aireportuko fakturazio-mahaietan ere ager zaitezke zuzenean.

b) Fakturazioa eta hegazkineratzea:

Fakturazioko langileek aireportuko laguntza -zerbitzua ohartaraziko du, edo nora joan behar duzun esango dizu, aireportuko laguntza -zerbitzuak arreta emango dizu eta prozesu osoan lagunduko, bai fakturazioan, baita segurtasun-kontrola pasatzerakoan, eta hegazkin barruan eserita egon arte.

Aulkiarekin bidaiatzen baduzu eta mugikortasunik ez baduzu, kontuan izan zenbait aireportutan metaletarako kontrol berezi bat dagoela eta bertatik pasa beharko duzula aulkia, hori dela eta lagunduta joan behar duzu, aulkiz aldatu beharko baituzu.

Hegazkineratzean zure eserlekuraino lagunduko zaituzte, mugikortasun urriko bidaiariak lehenak dira hegazkineratzen eta amaieran jaitsiko dira, hegazkinean ahal bezain eroso jarri ahal izateko.

c) Hegazkin barruan:

Garrantzitsua da, mugikortasunik ez baduzu, hegazkin barruan ezin dela komunera gurpildun aulkian joan; hortaz, barruan egon beharko duzun denbora aintzat hartuta eta deserosotasunak saihesteko, hegazkineratze baina lehen komunera behar adinako denboraz joatea gomendatzen dizugu, halaber, mugitzeko arazoak izanez gero, eta zure kasa komuneraino joan baldin bazaitezke, hegazkineratu baina lehen joatea gomendatzen dizugu, hegazkin barruan deserosotasunak saihesteko.

Leihatila ondoko eserlekua emango dizugu beti, aireko ikuspegia aprobezia dezakezu irudi ederrak harzteko edo paisaiaz gozatzeko.

Airez betetako kuxin bat badaramazu, aireratu baino lehen airea kentzea gomendatzen dizugu, presioarengatik sor daitekeen edozein kalte saihesteko.

d) Hegazkinetik jaistea:

Laguntza-zerbitzuak aireportuan behar duzun tokiraino lagunduko zaitu, lehenago maletak hartzera joanez.