

Aeropuertos Españoles

Servicio de asistencia a personas
con movilidad reducida



sin barreras

Servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida en los aeropuertos españoles

En cumplimiento del Reglamento (CE) 1107/2006 del Parlamento Europeo, se pone en marcha a partir del 26 de julio de 2008 en todos los aeropuertos europeos un servicio de atención a los pasajeros con movilidad reducida. Esta medida comunitaria supone un gran avance social para las personas con discapacidad y por esta razón, se han dispuesto todos los recursos económicos, materiales y humanos necesarios para hacer posible que en todos los aeropuertos españoles se preste un servicio de calidad que garantice que todas las personas puedan disfrutar del transporte aéreo entre cualquier punto de la geografía europea, sea cual sea su discapacidad.

Diferentes discapacidades

- **WCHC**
Pasajeros privados de cualquier movilidad y no autosuficientes. Deben ser acompañados a su asiento y necesitan ayuda personal completa. Si el viaje dura más de tres horas, necesitan acompañante.
- **WCHR**
Pasajeros que necesitan ayuda durante el traslado entre la aeronave y la terminal, autosuficientes para embarcar y desplazarse dentro de la aeronave.
- **WCHS**
Pasajeros que necesitan ayuda entre la aeronave y la terminal y también para embarcar, autosuficientes dentro de la aeronave.
- **DEAF**
Pasajeros sordos.
- **BLND**
Pasajeros con discapacidades visuales.

¿Qué pasos debe seguir?

1.

Solicítelo

Al menos con 48 horas de antelación* y:

- Necesariamente al hacer su reserva o adquirir su billete a través de su agente de viajes o compañía aérea.
- Adicionalmente, y de manera opcional, válido exclusivamente para la asistencia en los aeropuertos españoles de la red de Aena a través de teléfono: 902 404 704 o web: www.aena.es



2.

Acuda al punto de encuentro

A la hora acordada. Si no se ha fijado hora alguna, como mínimo dos horas antes de la hora de salida programada*. Avise de su llegada por el intercomunicador y espere; allí le recogeremos. Puede ver la localización de los puntos de encuentro en nuestra web www.aena.es



*De no respetarse este tiempo de antelación, no podrá garantizarse la calidad del servicio ofrecido.



3.

Facturación y embarque

Será atendido y acompañado durante el proceso de facturación y en los controles de seguridad, hasta su asiento en el avión; le ayudaremos con su equipaje y ayudas personales.

4.

Llegada a su destino

Le ayudaremos a desembarcar y a recoger su equipaje. Después le acompañaremos al punto de encuentro del aeropuerto que usted decida.



5.

Al finalizar el servicio

Le agradeceremos que colabore en su valoración si el personal se lo pide. Si algo no fuera de su agrado comuníquelo a sinbarreras@aena.es

Para información

902 404 704

Las compañías aéreas tienen la obligación legal de informarle sobre sus derechos si se le deniega el embarque o si su vuelo se retrasa o cancela.

¿Qué debe usted hacer si cree que sus derechos como pasajero han sido infringidos?

Si usted considera que sus derechos como pasajero aéreo han sido infringidos:

- Debe, en primer lugar, contactar con la compañía aérea o —para asuntos relacionados con personas con movilidad reducida— con el aeropuerto.
 - Si no está usted satisfecho con la respuesta que le den, puede hacer una reclamación en uno de los organismos nacionales competentes. Puede obtener más información sobre ellos en el sitio web de la Comisión Europea: ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm
- AVISO: Las reclamaciones deberían ser hechas, en principio, en el país en el que tuvo lugar el incidente.

Más información en ec.europa.eu/passenger-rights o en Europe Direct **00 800 6 7 8 9 10 11** (*)

(*) Algunos operadores de telefonía móvil no autorizan el acceso a los números 00 800 o cobran por ello.



COMISIÓN EUROPEA



Lista de organismos nacionales competentes con los que ponerse en contacto para conocer sus derechos como pasajero aéreo (embarque denegado, cancelación, retraso) o como persona con discapacidad o con movilidad reducida

BÉLGICA Direction générale Transport aérien Directoraat: generaal Luchtwart www.mobiliti.gov.be	BELGIË Slovenská obchodná inšpekcia - Slovak Trade Inspectorate Civil aviation agency Ustredný inšpektorát - Central Inspectorate www.soi.sk	ESLOVAQUIA Slovenská obchodná inšpekcia - Slovak Trade Inspectorate Civil aviation agency Ustredný inšpektorát - Central Inspectorate www.soi.sk
BULGARIA General Directorate Civil Aviation Administration Ministry of Transport of the Republic of Bulgaria www.caa.bg	FINLANDIA Kulttuurijärjittelätkä Consumer Disputes Board www.kulttuurijarjitel.fi	FINLANDIA Kulttuurijärjittelätkä Consumer Disputes Board www.kulttuurijarjitel.fi
CHEQUIA Úřad pro civilní letectví Civil Aviation Authority www.ucl.cz / www.caa.cz	LUXEMBURGO Direction du Marché Intérieur of the Certification and Foreign Trade www.eco.public.lu	LUXEMBURGO Direction du Marché Intérieur of the Certification and Foreign Trade www.eco.public.lu
DINAMARCA Statens Luftfartsvæsen Civil Aviation Authority www.slvk.dk	HUNGRÍA Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Hungarian Authority for Consumer Protection www.nfh.hu	HUNGRÍA Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Hungarian Authority for Consumer Protection www.nfh.hu
ALEMANIA Luftfahrt-Bundesamt (LBA) Civil Aviation Authority www.lba.de	PAISES BAJOS Inspectie Verkeer en Waterstaat Transport and Water Management Inspectorate www.vnw.nl	PAISES BAJOS Inspectie Verkeer en Waterstaat Transport and Water Management Inspectorate www.vnw.nl
ESTONIA Tarbijakaitseamet Consumer Protection Board www.consumer.ee	MALTA Department of Civil Aviation www.dca.gov.mt	MALTA Department of Civil Aviation www.dca.gov.mt
IRLANDIA Commission for Aviation Regulation www.aviationreg.ie	PAISES BAJOS Inspectie Verkeer en Waterstaat Transport and Water Management Inspectorate www.vnw.nl	PAISES BAJOS Inspectie Verkeer en Waterstaat Transport and Water Management Inspectorate www.vnw.nl
GRECIA Hellenic Civil Aviation Authority www.yppa.gr / www.hcaa.gr	AUSTRIA Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie Federal Ministry of Transport, Innovation and Technology www.bmvit.gv.at	AUSTRIA Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie Federal Ministry of Transport, Innovation and Technology www.bmvit.gv.at
ESPAÑA Agencia Estatal de Seguridad Aérea Air Safety Agency www.aesa.es	FRANCIA Direction générale de l'aviation civile (DGAC) Civil Aviation Authority www.developpement-durable.gouv.fr	FRANCIA Direction générale de l'aviation civile (DGAC) Civil Aviation Authority www.developpement-durable.gouv.fr
FRANCIA Ente nazionale per l'aviation civile Civil Aviation Authority www.enac.gov.it	CHIPRE Department of Civil Aviation www.mca.gov.cy	CHIPRE Department of Civil Aviation www.mca.gov.cy
LETONIA Pateidzību tiesību aizsardzības centrs Consumer Rights Protection Centre www.ptac.gov.lv	ESLOVENIA Ministry of Transport Aviation Inspection Department www.mzv.gov.si/en/areas_of_work/civil_aviation/	ESLOVENIA Ministry of Transport Aviation Inspection Department www.mzv.gov.si/en/areas_of_work/civil_aviation/
IRLANDIA Irish Civil Aviation Authority www.caa.ie	ISLANDIA Flugmálastjórn Islands Civil Aviation Administration www.caais.is	ISLANDIA Flugmálastjórn Islands Civil Aviation Administration www.caais.is
IRLANDIA Irish Civil Aviation Authority www.caa.ie	NORUEGA Flyklagenemnda Dispute Resolution Board www.flyklagenemnda.no	NORUEGA Flyklagenemnda Dispute Resolution Board www.flyklagenemnda.no
IRLANDIA Irish Civil Aviation Authority www.caa.ie	SUJIZA Office Fédéral de l'Aviation Civile / Bundesamt für Zivilluftfahrt Federal Office for Civil Aviation www.bazl.admin.ch	SUJIZA Office Fédéral de l'Aviation Civile / Bundesamt für Zivilluftfahrt Federal Office for Civil Aviation www.bazl.admin.ch

En caso de asuntos relacionados con equipaje perdido, retrasado y/o dañado, puede ponerse en contacto con el Centro Europeo del Consumidor (CEC) en su país: ec.europa.eu/consumers/cec/index_en.htm. Usted puede también ponerse en contacto con las organizaciones nacionales del consumidor: ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national.
Publicado por: Comisión Europea, T049 Bruselas, BÉLGICA

DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS

Sus derechos como pasajero aéreo

Sus derechos como pasajero



al alcance de la mano



COMISIÓN EUROPEA

Lo que necesita saber

MI-32-10-349-ES-D - © Fotos: Comisión Europea - iStockphoto.com

¿Embarque denegado? ¿Cancelación? ¿Gran retraso? ¿Equipaje extraviado?

Los viajes en avión han aumentado significativamente desde principios de los años noventa del siglo pasado. Sin embargo, este rápido crecimiento también ha conllevado algunos inconvenientes, que a menudo han afectado a los pasajeros.

Haciendo frente a este desarrollo, la Unión Europea (UE) ha estado trabajando desde 1991 para garantizar los derechos básicos de todos los pasajeros con el desarrollo de una legislación de aplicación en todos los países de la Unión Europea.

En febrero de 2005, entró en vigor el Reglamento (CE) n° 261/2004. Este Reglamento establece normas comunes de compensación y asistencia para los pasajeros aéreos en ciertas situaciones. Se aplica a los pasajeros que salen de aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro y a todos aquellos que llegan a dichos aeropuertos desde un tercer país cuando el vuelo es operado por una compañía de la UE.

Sus derechos como pasajero aéreo incluyen:

- el derecho a la información;
- el derecho al reembolso o modificación de trayecto si su vuelo se cancela o se le deniega el embarque;
- el derecho al reembolso si su vuelo se retrasa durante cinco horas o más;
- el derecho a la asistencia y, en determinadas circunstancias, el derecho a la compensación en el caso de cancelación, gran retraso o embarque denegado;
- el derecho a reclamar y a tener acceso a compensaciones;
- el derecho a viajar en las mismas condiciones que otros ciudadanos si usted tiene una discapacidad o movilidad reducida.

La legislación europea también estipula quién es responsable en caso de gran retraso, muerte, lesiones o equipaje extraviado, para asegurar que usted siempre obtendrá aquello a lo que tenga derecho.

RESUMEN DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS

Personas con discapacidad y personas con movilidad reducida

Bajo la legislación de la UE, las personas con discapacidad y/o movilidad reducida están protegidas ante la discriminación durante la reserva o el embarque. También tienen derecho a recibir asistencia en los aeropuertos en la salida, en la llegada y en tránsito) y a bordo de los aviones. Para facilitar la asistencia, se recomienda notificar con antelación sus necesidades.



¿Embarque denegado?

Cuando a los pasajeros se les deniega el embarque a un vuelo, las compañías aéreas están obligadas, en primer lugar, a buscar voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios. Además, las compañías deben ofrecer a los voluntarios la posibilidad del reembolso completo o de la modificación de trayecto. Usted puede tener derecho a una compensación de entre 125 y 600 euros, dependiendo de la distancia del vuelo y de los retrasos ocurridos antes de la modificación del trayecto. Cuando los voluntarios eligen la modificación de trayecto, la compañía aérea debe además proporcionar la asistencia necesaria, por ejemplo comida, acceso a un teléfono, a una o más noches de alojamiento si es necesario, y al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.



¿Cancelación?

Usted tiene igualmente derecho a una compensación idéntica a la que se le ofrece cuando se le deniega el embarque, a menos que haya sido informado de la cancelación al menos 14 días antes del vuelo, o que con la modificación de trayecto haya llegado cerca de la hora inicialmente prevista, o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias. Además, la compañía aérea debe ofrecerle la posibilidad de elegir entre:

- el reembolso de su billete dentro de siete días;
- la modificación de trayecto;
- y, si es necesario, ayuda (llamada de teléfono, refrigerios, comida, alojamiento, transporte al lugar de alojamiento).



Grandes retrasos

Usted tiene derecho a asistencia por parte de la compañía aérea (llamada de teléfono, refrigerios, comida, alojamiento, transporte al lugar de alojamiento) si el retraso es de:

- dos horas o más para vuelos de 1 500 km o menos;
- tres horas o más para vuelos más largos dentro de la Unión Europea o para otros vuelos de entre 1 500 y 3 500 km;
- cuatro horas o más para vuelos de más de 3 500 km fuera de la Unión Europea.

Si el retraso es de más de cinco horas, y usted decide no continuar su viaje, también tiene derecho al reembolso de su billete y a volar de vuelta al lugar donde comenzó originalmente su viaje.



Si llega a su destino final con un retraso de tres horas o más, puede tener derecho a una indemnización idéntica a la que le correspondería en caso de cancelación del vuelo, salvo si la línea aérea puede demostrar que el retraso ha sido provocado por circunstancias excepcionales. Además, las líneas aéreas pueden verse obligadas a responder por los daños derivados de los retrasos.

Equipaje

Si su equipaje se extravía, se daña o retrasa, puede tener derecho a una compensación limitada a unos 1 220 euros. No obstante, las compañías aéreas cargarán de responsabilidad cuando hayan adoptado todas las medidas a su alcance para evitar esos daños o cuando les haya resultado imposible adoptar esas medidas.

Por el equipaje dañado, usted puede hacer una reclamación a la compañía aérea en un plazo de siete días después de recibir su equipaje. Por la recepción retrasada del equipaje, este período máximo es de 21 días.



Identificación de la compañía aérea

Usted debe ser informado, con anterioridad, sobre qué compañía opera su vuelo. Las compañías aéreas que pueden resultar inseguras están prohibidas o restringidas dentro de la Unión Europea. Las encontrará en: ec.europa.eu/transport/air-ban/

Paquetes de vacaciones

Los organizadores y distribuidores de paquetes de vacaciones están obligados a proporcionar información precisa y completa sobre los paquetes de vacaciones reservados. Están obligados a respetar los términos contractuales y a proteger a los pasajeros en el caso de insolvencia. Los turoperadores de paquetes deben dar una información precisa sobre el viaje reservado, cumplir las obligaciones contractuales y proteger a los pasajeros en el caso de insolvencia del organizador.



Transparencia de precios

De conformidad con la legislación de la UE, cuando se compra un billete para un vuelo que despegue de un aeropuerto de la UE, las condiciones aplicables tienen que ser explicadas claramente. El precio final a pagar debería estar indicado en todo momento y debe incluir las tarifas aéreas y las tasas aplicables, así como los cargos, subcargos y tarifas inevitables y predecibles en el momento de la publicación. También debe mostrarse el desglose de la tarifa, los impuestos, las tasas del aeropuerto y, finalmente, los otros cargos, subcargos y tarifas. Los suplementos de precio opcionales le deben ser comunicados de una forma clara, transparente y no ambigua al comienzo del proceso de reserva. Y la aceptación de los mismos por su parte debe ser opcional.



DIEZ MANDAMIENTOS PARA COMPARTIR EL PLANETA

Primer mandamiento:

Celebrar que somos parte
del reino animal

Segundo mandamiento:

Respetar todas las formas de vida

Tercer mandamiento:

Tener la mente abierta hacia los animales
y aprender de ellos con humildad

Cuarto mandamiento:

Enseñar a nuestros hijos a respetar
y amar la Naturaleza

Quinto mandamiento:

Administrar con sabiduría
la vida en el planeta Tierra

CODA: Después de lo dicho y hecho, permanecer en silencio es una traición

DE LA NATURALEZA CON LOS ANIMALES QUE AMAMOS

Sexto mandamiento:

Valorar y ayudar a conservar
los sonidos de la Naturaleza

Séptimo mandamiento:

Evitar hacer daño a cualquier forma
de vida para poder aprender de ella

Octavo mandamiento:

Mantener con valentía nuestra
convicciones y hechos

Noveno mandamiento:

Elogiar y ayudar a los que trabajan a
favor de los animales y de la Naturaleza

Décimo mandamiento:

Actuar sabiendo que no estamos
solos y vivir con esperanza

Links DE INTERÉS PARA INFORMACIÓN DEL VIAJERO

__ **Ministerio de Asuntos Exteriores.** (Información al ciudadano que viaja al exterior)

<http://www.mae.es>

__ **Ley 34/2.002, de 11 de julio** (Servicios de Sociedad de Información y Comercio Electrónico)

(http://www.congreso.es/public_oficiales/L7/CONG/BOCG/A/A_068-13.PDF),

__ **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre** (Protección de Datos de Carácter Personal)

(<http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/14/pdfs/A43088-43099.pdf>)

__ **Aeropuertos del Mundo** (Organizados por ciudades, países y continentes)

<http://www.aeropuertos.net/>

__ **Centros de Vacunación Internacional**

<http://www.mssi.gob.es/profesionales/saludPublica/sanidadExterior/salud/centrosvacu.htm>



TAREK WILDLIFE, SL. Viajes y Expediciones.

C/ Baltasar Pascual, 10. 05470-Pedro Bernardo (Ávila). E.

CIF: **B-05236112**. Código Agencia: **CICL.05-034**.

Telf. y Fax: (+34) **920 38 73 39**. Móvil: (+34) **616 149 626**

Web: www.tarek.es. Información: infoviajes@tarek.es

© Copyright 2012. Prohibida la reproducción total o parcial sin permiso escrito de su propietario, **Tarek Wildlife, SL**.

