	CNF-DOC-OPT-011 GUÍA PARA PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES	Página	1
		Revisión	03
<i>CNF-DOC-OPT-011 Guía para pasajeros con necesidades especiales</i>			

Canaryfly quiere hacer que tu viaje sea lo más sencillo y cómodo posible, pero para ello precisamos que nos comuniqués 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 Pasajero.

TIPOS DE PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

Canaryfly considera a los pasajeros con necesidades especiales en las siguientes categorías:

- Pasajero con movilidad reducida. Estos pasajeros se dividen en tres tipos:
 - Pasajero que requiere asistencia en todo momento (WCHC).
 - Pasajero que puede subir y bajar escaleras además de desplazarse por sí mismo dentro del avión (WCHR).
 - Pasajero que requiere ayuda para subir y bajar escaleras, pero puede desplazarse por sí mismo dentro del avión (WCHS).
- Pasajero con dificultad de visión (BLND).
- Pasajero con dificultad auditiva (DEAF).
- Pasajero con discapacidad intelectual.
- Otros:
 - Pasajero con oxígeno a bordo.
 - Pasajero escayolado de cintura para arriba: únicamente necesitará un asiento para viajar.
 - Pasajero escayolado de cintura para abajo: necesitará reservar dos asientos para viajar.
 - Discapacidad temporal que requiera asistencia.


Es IMPORTANTE que el pasajero aprecie que en la categoría “Otros” no se incluye:

- **Pasajeros menores**
- **Embarazadas (con menos de 32 semanas de gestación y con gestación no problemática).**
- **Personas con sobrepeso**

Si te encuentras en uno de estos casos consulta la información relacionada en nuestra página web y en ningún caso te identifiques como pasajeros con otras necesidades especiales.

Cumpliendo con el RD 537/2019, disposición adicional 6, del 10 de octubre de 2019 las personas con trastornos diabéticos o epilépticos tienen el derecho al acceso a las instalaciones y medios de transporte acompañadas de un perro de servicio, en los términos contemplados para los perros de asistencia de las personas con discapacidad.

Recuerda que siempre que dependas de un perro lazarillo que esté debidamente documentado, podrás dejar constancia en tu solicitud de asistencia a nuestro centro de atención al pasajero.

	CNF-DOC-OPT-011 GUÍA PARA PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES	Página	2
		Revisión	03
<i>ES</i>			

¿CUÁNDO ES NECESARIO IR ACOMPAÑADO?

Para garantizar que las necesidades de seguridad quedarán cubiertas por la tripulación **la compañía admite a bordo ocho pasajeros con movilidad reducida sin acompañante.**

Para Canaryfly 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 Canaryfly 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 Canaryfly no facilita estos dispositivos

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 nuestro Centro de Atención al pasajero, en especial si quedan menos de 48 horas para la salida del vuelo, ya que tendrás que solicitar el servicio directamente en 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.

	CNF-DOC-OPT-011 GUÍA PARA PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES	Página	3
		Revisión	03
<i>ES</i>			

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 de **48 horas** 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 nuestro Centro de Atención al pasajero o te comuniques con el aeropuerto.

La asistencia se puede solicitar de la siguiente manera:


- Durante el proceso de compra solo tendrás que contactar con el Centro de Atención al Pasajero e 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 o de apoyo emocional.
- Contacta con el aeropuerto de origen si quedan menos de 48h 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 aena.es (donde también encontrarás su contacto de atención telefónica).

INFORMACIÓN DE RESTRICCIONES DE SEGURIDAD

ASIENTOS

Las normas de seguridad limitan el número máximo de pasajeros PMR a bordo de un ATR72 es de 8, de los que los casos de pasajeros PMR no ambulatorio están limitados a 4. En ningún caso la combinación de ambos, Pasajeros PMR ambulatorios y no ambulatorios, podrá exceder el número máximo.

- Un máximo de 8 pasajeros con necesidades especiales ambulatorios sin acompañante.
- Un máximo de 4 pasajeros con necesidades especiales no ambulatorios sin acompañante de la categoría WCHS (pasajero que no puede subir/bajar por escaleras, pero puede moverse a/desde su asiento en la cabina de pasaje, requiriendo silla de ruedas para moverse a/desde el avión o autobús de los que ha de ser subido/bajado).
- Un máximo de 1 pasajero con necesidades especiales no ambulatorios sin acompañante de las categorías OXYG (pasajero viajando sentado o en camilla que requiere oxígeno durante el vuelo) y WCHC que no necesita acompañante (pasajero que no puede moverse por sí mismo, requiriendo silla de ruedas para moverse a/desde el avión/bus y que necesita ser subido y/o bajado por las escaleras a/desde su asiento en cabina).

	CNF-DOC-OPT-011 GUÍA PARA PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES	Página	4
		Revisión	03
	<i>ES</i>		

- Un máximo de 4 pasajeros con necesidades especiales no ambulatorios con acompañante de las categorías paráltico, hemipléjico, tetrapléjico, WCHC que necesita acompañante, STCR (1) o pasajeros con minusvalía psíquica.

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 comunique sus necesidades especiales con la mayor antelación posible indicándonos siempre el tipo de discapacidad.

En este caso, se limita a un máximo de 15 pasajeros PMR en un ATR72. De forma que es obligatorio que por cada 5 pasajeros PMR ambulatorios sea necesaria la asistencia de un acompañante y por cada pasajero PMR no ambulatorio la asistencia de un acompañante.

Todos los vuelos de Canaryfly son con asiento asignado, la asignación de asientos a los PMR será realizada siguiendo los siguientes criterios de seguridad:

- Los pasajeros que sean capaces de llegar a una salida de emergencia por sus propios medios en caso de evacuación, deben ser sentados cerca de las salidas de emergencias ubicadas a nivel del piso, pero no en los asientos adyacentes a estas. No obstante, los PRMs no ocuparán asientos en los que su presencia podría impedir a la tripulación desempeñar sus funciones, obstruir el acceso a los equipos de emergencia o impedir la evacuación del avión en caso de emergencia.
- Los grupos se subdividirán en grupos más pequeños (dependiendo del tipo de avión) y deben ser sentados en el medio de cada sección de cabina por las siguientes razones: a) en casos de emergencia el pasaje normal se moverá rápidamente a las salidas de emergencia; b) los PMRs al no poder alcanzar las salidas de emergencia sin asistencia, no obstaculizarán la evacuación del resto del pasaje.
- Pasajeros con discapacidades físicas “menores” por ejemplo ciegos (BLND) y sordos (DEAF), con o sin perros guías deben ser sentados cerca de las salidas de emergencias ubicadas a nivel del piso, pero no en los asientos adyacentes a estas. No obstante, los ciegos (BLND) y sordos (DEAF), no ocuparán asientos en los que su presencia pudiera impedir a la tripulación desempeñar sus funciones, obstruir el acceso a los equipos de emergencia o impedir la evacuación del avión en caso de emergencia.
- Pasajeros que necesiten viajar con oxígeno (OXYG) serán ubicado en los asientos más próximos a las puertas de pasaje exceptuando las salidas de emergencia. El cilindro no debe exceder de 5kg de peso bruto y será fijado al asiento del propio pasajero mediante un cinturón de bebé.

CONDICIONES ESPECIALES PARA VOLAR

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

Canaryfly admite 1 camilla en los vuelos comerciales. Sin embargo, en un ATR72 es posible transportar hasta 2 camillas en régimen de vuelos no comerciales.

- **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:**

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.

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

Con objeto de evitar posibles daños a la aeronave y para la total seguridad en vuelo, las sillas de ruedas accionadas mecánicamente sólo serán aceptadas al vuelo en bodega, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- **De ruedas accionadas por baterías secas:** Las sillas de ruedas equipadas con acumuladores antiderramables podrán ser transportadas como equipaje facturado siempre que el acumulador esté desconectado, sus bornes estén aislados para evitar posibles cortocircuitos y el acumulador esté debidamente afianzado a la silla de ruedas.
- **De ruedas accionadas por baterías húmedas:** Las sillas de ruedas equipadas con acumuladores derramables podrán ser transportadas como equipaje facturado, con tal que la silla de ruedas pueda cargarse, estibarse, afianzarse y descargarse siempre en posición vertical y que el acumulador esté desconectado y afianzado a la silla y sus bornes estén aislados para evitar posibles accidentes. Si no se cumplen estos requisitos, el acumulador debe separarse de la silla, y ésta puede entonces transportarse como equipaje facturado. El acumulador se embalará convenientemente y de la siguiente forma:
 - Los embalajes tienen que ser estancos, inalterables al electrolítico y estar protegidos contra movimientos violentos.
 - Los acumuladores tienen que estar protegidos contra cortocircuitos, e ir en posición vertical en embalajes rodeados de material absorbente.

	CNF-DOC-OPT-011 GUÍA PARA PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES	Página	6
		Revisión	03
	<i>ES</i>		

El pasajero puede transportar la batería de litio siguiendo las normas expresadas, cómo equipaje de mano respetando las medidas de equipaje de mano establecidas, 45x35x25 cm, y 10 kg de peso

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

Los Pasajeros que necesiten oxígeno extra u otros equipos médicos u otras instalaciones a bordo (OXYG).

Se les requerirá un certificado médico que lo justifique, y tendrán que notificarlo con una antelación mínima de 48 horas al operador. El pasajero será ubicado en los asientos más próximos a las puertas de pasaje exceptuando las salidas de emergencia.

El cilindro no debe exceder de 5kg de peso bruto y será fijado al asiento del propio pasajero mediante un cinturón de bebé. Los pasajeros no están autorizados para usar el oxígeno fijo del avión, ni el de dotación de emergencia.

Canaryfly admite botellas propias del pasajero, que estén debidamente certificadas y homologadas para su utilización a bordo.

Las botellas de oxígeno serán solamente de uso medicinal/terapéutico.

- **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 lazarillos permitidos en un vuelo es de 8.


Siempre es preferible, **durante el proceso de compra, informar de la solicitud de perro lazarillo a nuestro Centro de Atención al Pasajero.**

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 que se encuentra al día de todas sus vacunas contra la rabia (más de 30 días y menos de 12 meses la de la rabia).
- Tendrá mínimo 3 meses de edad.

Siempre aconsejamos contactar con su 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.

	CNF-DOC-OPT-011 GUÍA PARA PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES	Página	7
		Revisión	03
<i>ES</i>			

Si vas a viajar con un perro de asistencia , 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.

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

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

- **LEGB:** Pasajero con las dos piernas escayoladas, ocupando dos asientos, uno detrás del otro. El respaldo del asiento delantero debe abatirse para apoyar sus piernas.
- **LEGL:** Pasajero con la pierna izquierda escayolada, ocupando dos asientos, uno detrás del otro. El respaldo del asiento delantero debe abatirse para apoyar sus piernas.
- **LEGR:** Pasajero con la pierna derecha escayolada, ocupando dos asientos, uno detrás del otro. El respaldo del asiento delantero debe abatirse para apoyar sus piernas.


Los pasajeros que viajen con escayola sea de cintura hacia abajo, es decir toda la pierna, necesitarán comprar dos 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, siempre que no puedan flexionar esa extremidad.

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 una 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 Pasajero. 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) n.º 2027/97, del Consejo. Consultar más información en las condiciones de transporte.

	CNF-DOC-OPT-011 GUÍA PARA PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES	Página	8
		Revisión	03
<i>ES</i>			

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 el proceso de reserva, podrás indicarlo cuando te pongas en contacto con nuestro Servicio de Atención al Pasajero. Ten en cuenta que los menores, embarazadas (menos de 32 semanas y embarazos no problemáticos justificados mediante certificado médico) o personas con sobrepeso no podrán solicitar el servicio de Pasajero con necesidades especiales.

¿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 Canaryfly, 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 Canaryfly en el aeropuerto.

	CNF-DOC-OPT-011 GUÍA PARA PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES	Página	9
		Revisión	03
<i>ES</i>			

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 trasladarles 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.



INTENCIONADAMENTE EN BLANCO