

**ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ  
ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ**



**DISABLED PERSONS  
AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY**

# ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

## Γενικά

Σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, από τις 26/07/2008, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε. παρέχει την επίγεια συνδρομή στους επιβάτες με αναπηρία και στους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα **χωρίς χρηματική επιβάρυνση**.

## Ορισμός

«**άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα**», οποιοδήποτε πρόσωπο, η κινητικότητα του οποίου είναι μειωμένη κατά τη χρήση των μεταφορικών μέσων, λόγω οποιασδήποτε σωματικής αναπηρίας (αισθητήριας ή κινητικής, μόνιμης ή προσωρινής) διανοητικής ανικανότητας ή αδυναμίας, ή λόγω οποιασδήποτε άλλης αιτίας ανικανότητας ή ηλικίας, η κατάσταση του οποίου απαιτεί κατάλληλη προσοχή και προσαρμογή των προσφερόμενων σε όλους τους επιβάτες υπηρεσιών στις ιδιαίτερες ανάγκες του προσώπου αυτού.

## Κωδικοί Αερομεταφορέων

(σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κώδικα συμπεριφοράς για τις υπηρεσίες εδάφους για τα άτομα με αναπηρία ή/

και μειωμένη κινητικότητα της Ευρωπαϊκής Διάσκεψης Πολιτικής Αεροπορίας)

Συγκεκριμένοι κωδικοί έχουν οριστεί για να προσδιορίσουν το είδος παροχής συνδρομής προς τους επιβάτες με αναπηρία ή/και μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς. Για την ενημέρωσή σας, εξηγούνται παρακάτω.

## WCHR

Επιβάτης με δυνατότητα βάδισης για την κάλυψη μικρών μόνο αποστάσεων και κίνησης σε σκάλες.

## WCHS

Επιβάτης με δυνατότητα βάδισης για την κάλυψη μικρών μόνο αποστάσεων αλλά με αδυναμία κίνησης σε σκάλες.

## WCHC

Αυτός ο κωδικός καλύπτει μια μεγάλη κατηγορία επιβατών. Περιλαμβάνει άτομα με βαριά κινητική αναπηρία (άτομα με παραπληγία και τετραπληγία).

## DEAF

Επιβάτης που είναι κωφός ή/και βαρήκοος ή/και έχει δυσχέρεια ομιλίας.

## BLND

Επιβάτης τυφλός ή με μερική απώλεια όρασης.

## WCLB

Αυτός ο κωδικός αναφέρεται σε επιβάτες που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο με μπαταρίες ιόντων λιθίου.

## DPNA

Αυτός ο κωδικός αναφέρεται σε επιβάτες με νοητικές ή αναπτυξιακές αναπηρίες (μαθησιακές δυσκολίες, άνοια, νόσο Αλτσχάιμερ, σύνδρομο Down, διαταραχή αυτιστικού φάσματος).

## ΠΑΡΟΧΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

### Προσβασιμότητα

Οι κοινόχρηστοι χώροι του αεροδρομίου, καθώς και οι χώροι στάθμευσης, είναι προσβάσιμοι σε χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου.

### Χώροι Στάσης και Στάθμευσης



Ειδικά διαγραμμισμένες θέσεις στάσης μπροστά από τις εισόδους του Κύριου Αεροσταθμού στο Επίπεδο των Αφίξεων και στο Επίπεδο των Αναχωρήσεων.



Θέσεις στάθμευσης προσδιορισμένες με κατάλληλη σήμανση στους χώρους στάθμευσης Μικρής Διάρκειας 1 και 2 και Μακράς Διάρκειας. Για τις θέσεις στους χώρους στάθμευσης Μικρής Διάρκειας 1 και 2 ισχύουν οι τιμές χώρου στάθμευσης Μακράς Διάρκειας.

### Ειδικές Υποδομές



Ράμπες για τη διευκόλυνση της μετακίνησης στα πεζοδρόμια ατόμων καθήμενων σε αναπηρικά αμαξίδια.



Ειδικός διάδρομος για τα άτομα με δυσχέρεια όρασης από τον Τερματικό Σιδηροδρομικό Σταθμό με κατεύθυνση είτε τις ειδικά διαγραμμισμένες θέσεις στάσης στην περιοχή της Εισόδου 2 του Επιπέδου των Αναχωρήσεων, είτε το Καθορισμένο Σημείο Νο 6 για επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα που βρίσκεται στο χώρο ελέγχου εισιτηρίων στο επίπεδο των Αναχωρήσεων του Κύριου Αεροσταθμού.



Ειδικά σχεδιασμένοι, ευρύχωροι ανελκυστήρες σε όλα τα επίπεδα του Κύριου και του Δορυφορικού Αεροσταθμού, που επιτρέπουν τη δυνατότητα πλή-

ρους περιστροφής του αναπηρικού αμαξιδίου. Στα κομβία κλήσης των ορόφων υπάρχει και γραφή Μπράιγ (Braille) για τα άτομα με δυσχέρεια όρασης.



Ειδικός χώρος αναμονής αποκλειστικά για τους επιβάτες με αναπηρία και τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και τους συνοδούς τους στον Κύριο Αεροσταθμό, επίπεδο Αναχωρήσεων, περιοχή ελεύθερης πρόσβασης, δίπλα από την Είσοδο 1.

Καθορισμένα καθίσματα με κατάλληλη σήμανση για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, στην περιοχή των εξόδων αναχώρησης του Κύριου και του Δορυφορικού Αεροσταθμού.



Ψύκτες νερού κατάλληλου ύψους ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άτομα καθήμενα σε αναπηρικό αμαξίδιο.



Ειδικά σχεδιασμένες τουαλέτες με σήμανση προσβάσιμη και από άτομα με δυσχέρεια όρασης. Επιπλέον, υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό σύστημα ενδοεπικοινωνίας για περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.



Ειδικά σημεία ηλεκτρονικού ελέγχου εισιτηρίων, καθώς και πρόσβασης στο Διαδίκτυο, κοντά στις Εισόδους 1 και 4, στο Επίπεδο των Αναχωρήσεων του

Κύριου Αεροσταθμού, κατάλληλα σχεδιασμένα, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούνται και από άτομα καθήμενα σε αναπηρικό αμαξίδιο.



Σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, οπτικοακουστικά συστήματα ενεργοποιούνται προκειμένου να συνεγείρουν κωφούς ή τυφλούς επιβάτες, ώστε να ακολουθήσουν με ασφάλεια τις οδηγίες έκτακτης ανάγκης.



Ειδική ροή στα σημεία ελέγχου καρτών επιβίβασης στο κτήριο του Κύριου και του Δορυφορικού Αεροσταθμού.



Ειδική ροή στα σημεία ελέγχου διαβατηρίων στο κτήριο του Κύριου και του Δορυφορικού Αεροσταθμού.



Συγκεκριμένα σημεία ελέγχου ασφαλείας στο κτήριο του Κύριου και του Δορυφορικού Αεροσταθμού.

### Επιπλέον Διευκολύνσεις

- Στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών λειτουργεί πλήρως εξοπλισμένος Ιατρικός Σταθμός (Πύλη 8) για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών.
- Στο Επίπεδο των Αφίξεων, ανάμεσα στις Εισόδους 4 και 5, λειτουργεί Φαρμακείο.
- Περαιτέρω πληροφόρηση μπορείτε να λαμβάνετε από το Κεντρικό Γραφείο Πληροφοριών του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών, που

βρίσκεται στο Επίπεδο των Αναχωρήσεων (ανάμεσα στις Εισόδους 2 και 3), από το Κεντρικό Γραφείο Πληροφοριών του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών, που βρίσκεται στο Επίπεδο των Αφίξεων (δίπλα στην Είσοδο 3), στην ιστοσελίδα “<http://www.aia.gr>” του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών ή τηλεφωνικά, από την υπηρεσία πληροφοριών του αερολιμένα στο 210 35 30 000.

### Ενημερωτικά Φυλλάδια

- Σε καθορισμένα σημεία του Κτηρίου του Κύριου Αεροσταθμού μπορείτε να βρείτε ενημερωτικά φυλλάδια με προσβάσιμη μορφή στα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.
- Το φυλλάδιο παρέχεται και σε μορφή Μπράιγ (Braille) προσβάσιμη

στα άτομα με δυσχέρεια όρασης. Μπορείτε να ζητήσετε το φυλλάδιό σας σε μορφή Μπράιγ (Braille) στο:

1. Γραφείο Συντονισμού Παροχής Συνδρομής, το οποίο βρίσκεται στον Κύριο Αεροσταθμό, επίπεδο Αναχωρήσεων, περιοχή ελεύθερης πρόσβασης, δίπλα από την Είσοδο 1.
2. Κεντρικό Γραφείο Πληροφοριών, το οποίο βρίσκεται στον εσωτερικό χώρο ανάμεσα στις Εισόδους 2 και 3, στο επίπεδο των Αναχωρήσεων.
3. Κεντρικό Γραφείο Πληροφοριών, το οποίο βρίσκεται στον εσωτερικό χώρο δίπλα στην Είσοδο 3 στο επίπεδο των Αφίξεων.

## ΠΑΡΟΧΗ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ

### Προετοιμάζοντας το ταξίδι σας

- Βεβαιωθείτε ότι ενημερώσατε τον Αερομεταφορέα/Πράκτορα/Ταξιδιωτικό Πράκτορα για την ανάγκη και το είδος παροχής συνδρομής **τουλάχιστον 48 ώρες** πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης σας.
- Ο Αερομεταφορέας θα ενημερώσει αντίστοιχα τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών **τουλάχιστον 36 ώρες** πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης.

- Η συνδρομή σκύλου συνοδείας εξασφαλίζεται, όταν απαιτείται, **υπό την προϋπόθεση ότι η κοινοποίησή της έχει γίνει από τον επιβάτη με αναπηρία στον Αερομεταφορέα/Πράκτορα/Ταξιδιωτικό Πράκτορα, τουλάχιστον 48 ώρες** πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης και υπό την επιφύλαξη των εφαρμοστέων εθνικών διατάξεων περί μεταφοράς σκύλων συνοδείας επί του αεροσκάφους.



# ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΔΙΕΘΝΗ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ ΑΘΗΝΩΝ

## Μέσα Μαζικής Μεταφοράς

### • Μετρό

- Η πρόσβαση στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών γίνεται μέσω της Γραμμής 3 (Μπλε Γραμμή).

### • Προαστιακός Σιδηρόδρομος

- Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών συνδέεται μέσω του Προαστιακού Σιδηροδρόμου με:

- τον Πειραιά μέσω του Σταθμού Λαρίσης
- τα Άνω Λιόσια

### • Λεωφορεία ΟΑΣΑ

- Οι τέσσερις γραμμές λεωφορείων που εξυπηρετούν τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών κάνουν τερματική στάση στο επίπεδο των Αναχωρήσεων. Η αφετηρία τους βρίσκεται στο Επίπεδο των Αφίξεων, μεταξύ των Εξόδων 4 και 5.

### • Λεωφορεία ΚΤΕΛ

- Οι πέντε συνολικά γραμμές που εξυπηρετούν τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών κάνουν τερματική στάση, αλλά και έχουν αφετηρία στο Επίπεδο των Αφίξεων, μεταξύ των Εξόδων 2 και 3.

Με αυτοκίνητο, μοτοσυκλέτα ή άλλο όχημα ιδιωτικής χρήσης – Χώροι στάσης/στάθμευσης

Θέσεις στάθμευσης προσδιορισμένες με κατάλληλη σήμανση στους χώρους στάθμευσης Μικρής Διάρκειας 1 και 2 και Μακράς Διάρκειας. Για τις θέσεις στους χώρους στάθμευσης Μικρής Διάρκειας 1 και 2 ισχύουν οι τιμές του χώρου στάθμευσης Μακράς Διάρκειας.

Ειδικά διαγραμμισμένες θέσεις στάσης μπροστά από τις εισόδους του Κύριου Αεροσταθμού στο Επίπεδο των Αφίξεων και στο Επίπεδο των Αναχωρήσεων.

## Ταξί

Ειδικά διαγραμμισμένες θέσεις στάσης μπροστά από τις εισόδους του Κύριου Αεροσταθμού στο Επίπεδο των Αφίξεων και στο Επίπεδο των Αναχωρήσεων.

Αντίστοιχα, για να αναχωρήσετε με ταξί, η αφετηρία βρίσκεται στην έξοδο 3 στο Επίπεδο των Αφίξεων του Κτηρίου Κεντρικού Αεροσταθμού.



## ΦΘΑΝΟΝΤΑΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ

Υπό την προϋπόθεση ότι διαθέτετε **έγκυρο εισιτήριο μεταφοράς και ανεξαρτήτως του προορισμού σας παρακαλείσθε να παρουσιαστείτε στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, είτε στα Καθορισμένα για επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα Σημεία είτε στον έλεγχο εισιτηρίων, την ώρα που σας έχει επικοινωνηθεί** (ακόμη και με ηλεκτρονικά μέσα) από τον αερομεταφορέα/πράκτορα/ταξιδιωτικό πράκτορα. Αν δεν έχει καθοριστεί η ώρα, **το αργότερο 2 ώρες πριν τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης.**

### **Καθορισμένα Σημεία για επιβάτες με αναπηρία & επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα**

Τα καθορισμένα σημεία διαθέτουν σύστημα επικοινωνίας, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους επιβάτες με αναπηρία και στους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα να επικοινωνούν την άφιξή τους στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών.

Τα καθορισμένα σημεία βρίσκονται:

A) Κτήριο Κύριου Αεροσταθμού-  
Επίπεδο Αναχωρήσεων:

Καθορισμένο Σημείο 1:

Είσοδος 2

Καθορισμένο Σημείο 2:

Τερματικός Σιδηροδρομικός  
Σταθμός

Καθορισμένο Σημείο 6: Χώρος  
ελέγχου εισιτηρίων, Είσοδος 2

B) Κτήριο Κύριου Αεροσταθμού-  
Επίπεδο Αφίξεων:

Καθορισμένο Σημείο 3:

Είσοδος 4

Καθορισμένο Σημείο 4: Χώρος  
Στάθμευσης Μικρής Διάρκειας 2

Καθορισμένο Σημείο 5: Χώρος  
Στάθμευσης Μικρής Διάρκειας 1

Γ) Κτήριο Γενικής Αεροπορίας:

Καθορισμένο Σημείο 7:

Είσοδος του Κτηρίου Γενικής  
Αεροπορίας

### **Γραφείο Συντονισμού Παροχής Συνδρομής του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών**

Το Γραφείο Συντονισμού του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών βρίσκεται στον Κύριο Αεροσταθμό, επίπεδο Αναχωρήσεων, περιοχή ελεύθερης πρόσβασης, δίπλα από την Είσοδο 1, όπου υπάρχει ειδικός χώρος αναμονής για τους επιβάτες με αναπηρία, τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα και τους συνοδούς τους. Το Γραφείο λειτουργεί σε 24ωρη βάση και είναι στελεχωμένο από προσωπικό του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών.

## ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ

Το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας παροχής συνδρομής για τους επιβάτες με αναπηρία και τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα οι οποίοι αναχωρούν ή αφικνούνται στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών και **οι οποίοι ενημέρωσαν τον Αερομεταφορέα/ τον Πράκτορα/τον Ταξιδιωτικό Πράκτορα τουλάχιστον 48 ώρες πριν τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης** της πτήσης για την ανάγκη παροχής συνδρομής, ισχύει ως εξής:

### **Αναχωρούντες Επιβάτες**

Το 80% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει στα Καθορισμένα για επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα Σημεία ή στις θυρίδες ελέγχου των εισιτηρίων περισσότερο από 10 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

Το 90% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει στα Καθορισμένα για επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα Σημεία ή στις θυρίδες ελέγχου των εισιτηρίων περισσότερο από 15 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

Το 100% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινη-

τικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει στα Καθορισμένα για επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα Σημεία ή στις θυρίδες ελέγχου των εισιτηρίων περισσότερο από 25 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

### **Αφικνούμενοι Επιβάτες**

Το 80% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει περισσότερο από 5 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

Το 90% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει περισσότερο από 10 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

Το 100% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει περισσότερο από 15 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

**Εάν ο επιβάτης ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙ τον Αερομεταφορέα/ Πράκτορα/Ταξιδιωτικό Πράκτορα για το είδος και την ανάγκη παροχής συνδρομής ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ 48 ΩΡΕΣ πριν την άφιξη ή αναχώρηση της πτήσης**

Το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας παροχής συνδρομής για τους



επιβάτες με αναπηρία και τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα οι οποίοι αναχωρούν ή αφικνούνται στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών και οι οποίοι **ΔΕΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΑΝ** για την ανάγκη και το είδος παροχής συνδρομής τον Αερομεταφορέα/ Πράκτορα/Τουριστικό Πράκτορα **τουλάχιστον 48 ώρες** πριν τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης ή άφιξης της πτήσης ισχύει ως εξής:

### **Αναχωρούντες Επιβάτες**

Το 80% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δε θα πρέπει να περιμένει στα Καθορισμένα για τους επιβάτες με αναπηρία και τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα Σημεία ή στις θυρίδες ελέγχου των εισιτηρίων περισσότερο από 15 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

Το 90% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει στα Καθορισμένα για τους επιβάτες με αναπηρία και τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα Σημεία ή στις θυρίδες ελέγχου των εισιτηρίων περισσότερο από 25 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

Το 100% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει στα Καθορισμένα Σημεία για τους επιβάτες με αναπηρία και τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα ή στις θυρίδες ελέγχου των εισιτηρίων

περισσότερο από 35 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

### **Αφικνούμενοι Επιβάτες**

Το 80% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει περισσότερο από 15 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

Το 90% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει περισσότερο από 25 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

Το 100% των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να περιμένει περισσότερο από 35 λεπτά για την παροχή συνδρομής.

### **ΠΡΟΣΟΧΗ**

Το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας παροχής συνδρομής για τους επιβάτες με αναπηρία και τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, οι οποίοι αναχωρούν από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών **ισχύει μόνο υπό την προϋπόθεση** ότι ο επιβάτης με αναπηρία και ο επιβάτης με μειωμένη κινητικότητα **ο οποίος διαθέτει έγκυρο εισιτήριο μεταφοράς** θα παρουσιαστεί στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, είτε στα Καθορισμένα για επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα Σημεία είτε στον έλεγχο εισιτηρίων, **την ώρα που έχει επικοινωνηθεί** (ακόμη και με ηλεκτρονικά μέσα) από τον αερομεταφορέα/πράκτορα/ταξιδιωτικό πράκτορα. Εάν δεν έχει καθοριστεί η ώρα, **το αργότερο 2 ώρες πριν τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης, ανεξαρτήτως προορισμού.**

## ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΧΟΛΙΩΝ/ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Εάν θεωρείτε ότι υπήρξε παραβίαση των δικαιωμάτων σας που προστατεύονται από τον Κανονισμό (ΕΚ) Νο. 1107/2006 και θέλετε να υποβάλλετε αναφορά σχετιζόμενη με παραβίαση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε εγγράφως:

**Εάν η αναφορά σχετίζεται με την επίγεια παροχή συνδρομής απευθυνθείτε:**

Υπόψιν του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών Α.Ε.

Επικοινωνία και Μάρκετινγκ  
Κτήριο 17, Σπάτα Αττικής 19019,  
Ελλάδα

Τηλέφωνο: 0030 210-3537146 / 0030  
210-3536183

E-mail: [cqidept@aia.gr](mailto:cqidept@aia.gr)

**Εάν η αναφορά σχετίζεται με την εν πτήσει παροχή συνδρομής απευθυνθείτε:**

Υπόψιν της Αεροπορικής Εταιρείας/  
Πράκτορα/Ταξιδιωτικού Πράκτορα

**Εάν έχετε ήδη υποβάλει έγγραφη αναφορά στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών και δεν έχετε λάβει ικανοποίηση κατά αυτόν τον τρόπο**

**μπορείτε να υποβάλλετε το σχόλιο/αναφορά σας εγγράφως:**

Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας

Τηλ.: 0030 210-3541329

E-mail: [prm@hcaa.gov.gr](mailto:prm@hcaa.gov.gr)

**Εάν έχετε ήδη υποβάλει έγγραφη αναφορά στην Αεροπορική Εταιρεία/Πράκτορα/Ταξιδιωτικό Πράκτορα και δεν έχετε λάβει ικανοποίηση κατά αυτόν τον τρόπο μπορείτε να υποβάλλετε το σχόλιο/αναφορά σας εγγράφως:**

Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας

Τηλ.: 0030 210-3541329

E-mail: [prm@hcaa.gov.gr](mailto:prm@hcaa.gov.gr)

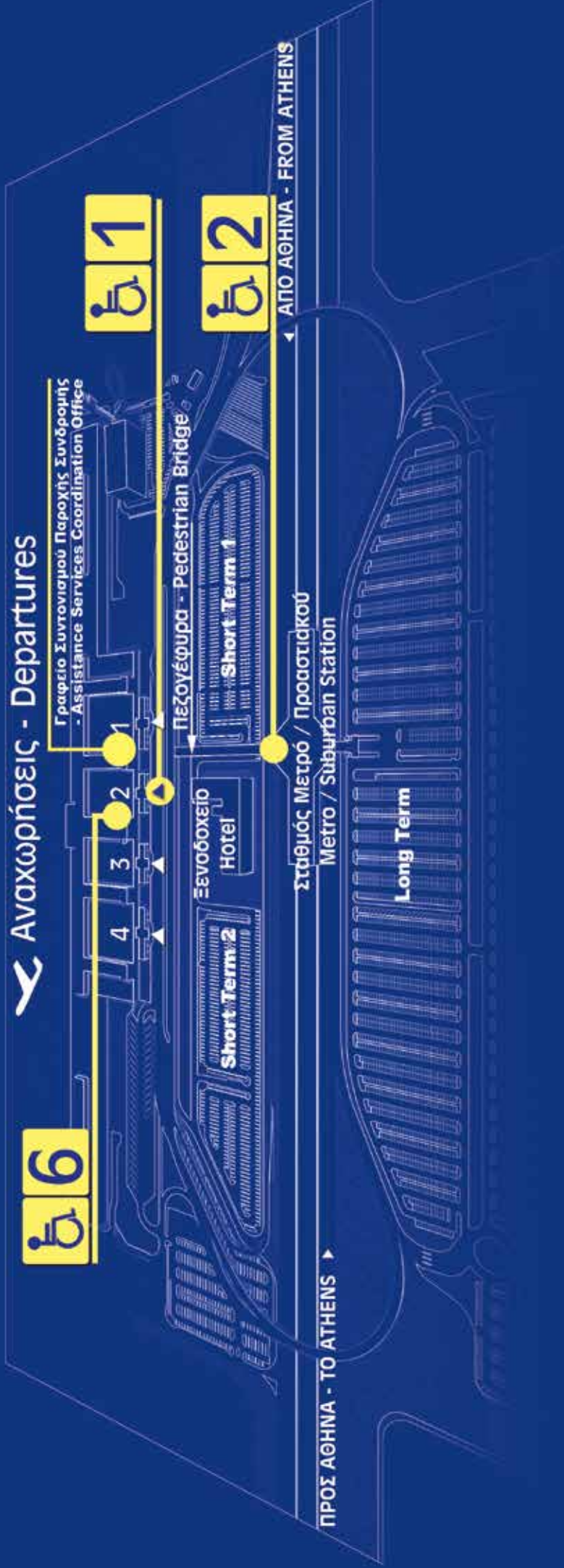
## ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ

- Ενημερώνετε **πάντα** τον Αερομεταφορέα/Πράκτορα/Τουριστικό Πράκτορα για την ανάγκη και το είδος παροχής συνδρομής **τουλάχιστον 48 ώρες πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης.**
- Παρουσιαστείτε στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, είτε στα Καθορισμένα για επιβάτες με αναπηρία και επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα Σημεία είτε στον έλεγχο εισιτηρίων, **την ώρα που σας έχει επικοινωνηθεί** (ακόμη και με ηλεκτρονικά μέσα) από τον αερομεταφορέα/πράκτορα/ταξιδιωτικό πράκτορα. Αν δεν έχει καθοριστεί η ώρα, **το αργότερο 2 ώρες πριν τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης, ανεξαρτήτως προορισμού.**
- Στην περίπτωση που είστε χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου και δεν επιθυμείτε να το παραδώσετε κατά τον έλεγχο του εισιτηρίου σας, **ενημερώστε τον Αερομεταφορέα σας τόσο κατά την κράτηση του εισιτηρίου σας όσο και κατά τον έλεγχο του εισιτηρίου σας και βεβαιωθείτε ότι βρίσκεστε στην πύλη ελέγχου τουλάχιστον 45 λεπτά πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης.**
- Δυνάμει του Κανονισμού (ΕΚ) αριθμ. 1107/2006, από 26 Ιουλίου 2008, η παροχή επίγειας συνδρομής στους επιβάτες με αναπηρία και στους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα ανατίθεται στα Αεροδρόμια και η παροχή εν πτήσει συνδρομής στους Αερομεταφορείς.
- Εναπόκειται στον Αερομεταφορέα να αποφασίσει αν θα δεχτεί τους επιβάτες που φθάνουν αργά στο Αεροδρόμιο.
- Σε περίπτωση βλάβης ή απώλειας του δικού σας εξοπλισμού μετακίνησης κατά την άφιξή του, μπορεί να επιτευχθεί προσωρινή αντικατάσταση, αν και όχι κατ' ανάγκη με όμοιο εξοπλισμό μετακίνησης, αφού κάνετε σχετική δήλωση στα γραφεία Αναζήτησης Αποσκευών της αντίστοιχης αεροπορικής εταιρείας, στο χώρο Παραλαβής Αποσκευών.





## Αναχωρήσεις - Departures



Χώρος Στάθμευσης  
Μικρής Διάρκειας 1  
Short Term Parking 1

Χώρος Στάθμευσης  
Μικρής Διάρκειας 2  
Short Term Parking 2

Χώρος Στάθμευσης  
Μακράς Διάρκειας  
Long Term Parking



1

2

6

Καθορισμένα Σημεία για τους Επιβάτες με Αναπηρία  
και τους Επιβάτες με Μειωμένη Κινητικότητα  
Designated Points for Disabled Passengers  
and Passengers with Reduced Mobility

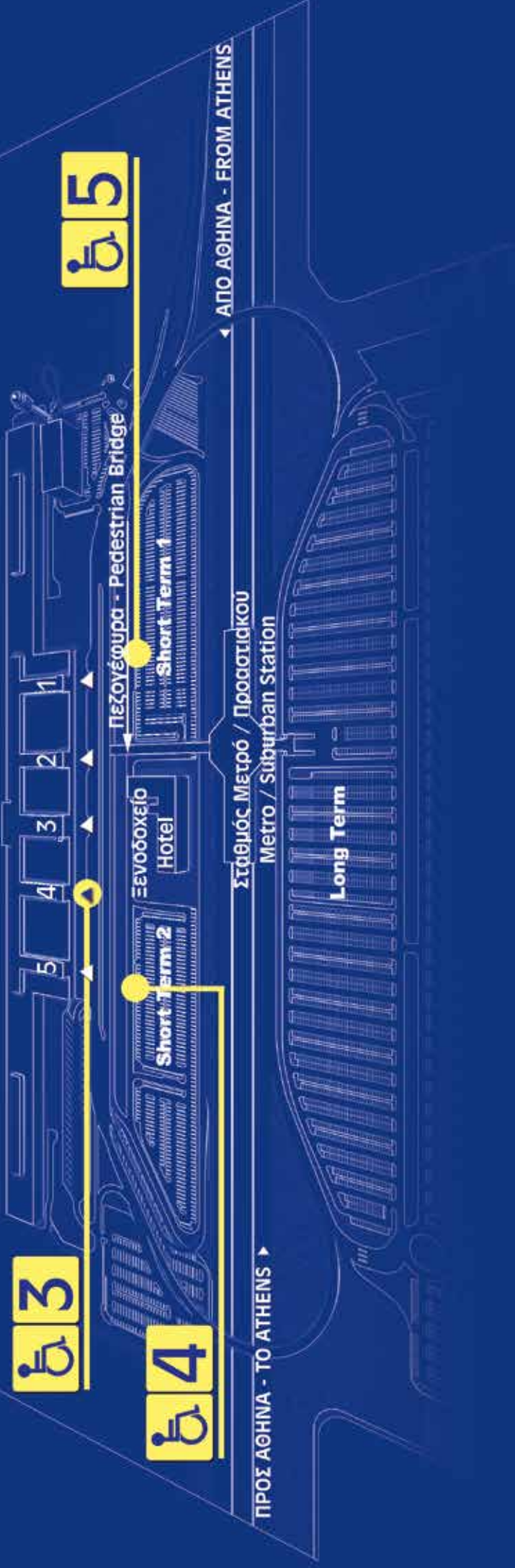
1 2

3 4

Είσοδοι Κτηρίου του  
Κεντρικού Αεροσταθμού  
Entrances of Main  
Terminal Building



## Αφίξεις - Arrivals



Χώρος Στάθμευσης  
Μικρής Διάρκειας 1  
Short Term Parking 1

Χώρος Στάθμευσης  
Μικρής Διάρκειας 2  
Short Term Parking 2

Χώρος Στάθμευσης  
Μακράς Διάρκειας  
Long Term Parking



3 Καθορισμένα Σημεία για τους Επιβάτες με Αναπηρία και τους Επιβάτες με Μειωμένη Κινητικότητα  
4 Designated Points for Disabled Passengers  
5 and Passengers with Reduced Mobility

1 2 3  
4 5

Είσοδοι Κτηρίου του  
Κεντρικού Αεροσταθμού  
Entrances of Main  
Terminal Building

Χώρος Στάθμευσης  
Μακράς Διάρκειας  
Long Term Parking



# DISABLED PERSONS AND PERSONS WITH REDUCED MOBILITY

## General

As per the stipulations of Regulation (EC) No. 1107/2006, Athens International Airport S.A. provides since 26/7/2008 the on-ground assistance services to disabled passengers and passengers with reduced mobility **with no additional charge**.

## Definition

“**disabled person**” or “**person with reduced mobility**”, means any person whose mobility when using transport is reduced due to any physical disability (sensory or locomotor, permanent or temporary), intellectual disability or impairment, or any other cause of disability, or age, and whose situation needs appropriate attention and the adaptation to his or her particular needs of the service made available to all passengers.

## Airline Codes

(in accordance with the Code of Conduct for Ground Services for Persons with Disability and/or reduced mobility, of the European Civil Aviation Conference)  
Specific codes are being used in aviation to define the kind of service that should be offered to passengers with disability and/or reduced mobility when traveling by air. The said codes are analytically described

here below.

### WCHR

Passenger who can only walk short distances and who can walk up and down stairs.

### WCHS

Passenger who can only walk short distances and who cannot walk up and down stairs.

### WCHC

This category covers a wide range of passengers. It includes persons with paraplegia and persons with hemiplegia.

### DEAF

Passenger who is deaf and/or hard of hearing and/or a passenger who is speech impaired.

### BLND

Blind or visually impaired passenger.

### WCLB

This category covers passengers who use a wheelchair with lithium ion batteries.

### DPNA

This code covers passengers with physical or intellectual disabilities (learning difficulties, dementia, Alzheimer's, Down's syndrome, autism spectrum disorder).

# FACILITIES AND INFRASTRUCTURE

## Accessibility

The airport public area and the parking areas are accessible to wheelchair users.

## Parking Facilities and Drop off/Pick up points



Dedicated temporary parking spaces for Drop-off/Pick-up at the Arrivals' and the Departures' Level in front of the Main Terminal Building.



Dedicated parking spaces, at Short Term parking 1 and 2 and Long Term parking lot. The prices of the Long Term parking lot are valid for the dedicated parking spaces in Short Term 1 & 2.

## Special Facilities



Wheelchair ramps are provided at all sidewalks.



Special walkway for people with eyesight disability at the Suburban Railway Station leading either to the temporary parking spaces in front of Entrance 2 at the Departures' Level or to the Designated

Point No 6 for disabled passengers and passengers with reduced mobility inside the Main Terminal Building in the check in hall at the Departures' Level.



Ample-spaced elevators allowing for the maneuvering of wheelchairs are available at all levels of the Main and Satellite Terminal Building. Braille floor-selection buttons are provided for people with eyesight disability.



Dedicated waiting area for disabled passengers and passengers with reduced mobility and their accompanying persons in the Main Terminal Building, Departures' Level, all Users' area, next to Entrance 1.

Designated seats specially marked in the departure gates' area of the Main and Satellite Terminal Building.



Water coolers throughout the Terminal are specially positioned at a convenient height and accessible to people sitting in wheelchairs.





Specially designed toilets are provided in each area of Athens International Airport. Additional Braille signage and contrasting colours facilitate people with eyesight disability. Furthermore, an intercom system is available for emergencies.



Specially designed e-check-in and internet points for people sitting in wheelchairs are located close to Entrances 1 and 4 of the Main Terminal Building at the Departures' Level.



In case of an emergency alarm, visual and audible notification appliances are activated, notifying hearing or visually impaired passengers to follow emergency instructions safely.



Dedicated flow for the boarding pass control at the Main and Satellite Terminal Building.



Dedicated flow for the passport control points at the Main and Satellite Terminal Building.



Dedicated passengers' security screening check points at the Main and Satellite Terminal Building.

## More Facilities

• At Athens International Airport there is

a First Aid Station (Gate 8) fully equipped to deal with emergencies.

- There is a pharmacy at the Arrivals' Level of the Main Terminal Building (located between Entrances 4 and 5).
- For further information, you are kindly requested either to contact the Athens International Airport's Central Information Desk at the Departures' Level of the Main Terminal Building (located between Entrances 2 and 3), Athens International Airport's Central Information Desk at the Arrivals' Level of the Main Terminal Building (located next to Entrance 3) or visit the Athens International Airport web site "<http://www.aia.gr>" or contact the airport through its call centre at 0030 210 35 30 000.

## Brochures

- In designated areas in the Main Terminal Building you may find stands with informative brochure in accessible format for disabled people and people with reduced mobility.
- The brochure is available in Braille format for people with eyesight disability. You may ask for your brochure in Braille format at:
  1. the Assistance Services Coordination Office for disabled passengers and passengers with reduced mobility located in public area, all Users' area, next to Entrance 1;
  2. the Central Information Desk, located

in public area, between Entrances 2 and 3, Departures' level;

3. the Central Information Desk, located in public area, next to Entrance 3, Arrivals' level.

## PROVISION OF THE ON-GROUND ASSISTANCE SERVICES

### Preparing your trip

- Make sure that you notify the Air Carrier/Agent/Tour Operator of the need and type of assistance **at least 48 hours** before the published departure or arrival time of flight.
- The Air Carrier shall inform the Athens International Airport accordingly **at least 36 hours** before the published time of departure or arrival of the flight.
- Where use of a recognised assistance

dog is required, this shall be accommodated **provided that notification of the same is made to the Air Carrier/Agent/Tour Operator at least 48 hours** before the published departure time for the flight and in accordance with applicable national rules covering the carriage of assistance dogs on board aircraft.



# YOUR WAY TO THE AIRPORT

## Public Transportation

### • Metro

- The airport is accessible via Metro's Line 3 (Blue Line)

### • Suburban Rail

- Athens International Airport is connected via the Suburban Rail with:

- Piraeus via Larissis Station
- Ano Liosia

### • Bus services

- Four bus routes connect directly Athens and Piraeus with the airport. All buses set down passengers at the Departures Level and depart from the Arrivals Level, between Exits 4 and 5.

### • Regional buses / KTEL express service

- Five regional buses operate at the airport. All buses set down passengers at the Departures Level and depart from the Arrivals Level, between Exits 2 and 3, opposite the Airport Hotel.

## Car, motorcycle or other private vehicle - Parking facilities

Dedicated temporary parking spaces for Drop-off/Pick-up at the Arrivals' and the Departures' Level in front of the Main Terminal Building.

Dedicated parking spaces, at Short Term parking 1 and 2 and Long Term parking lot. The prices of the Long Term parking lot are valid for the dedicated parking spaces in Short Term 1 & 2.

## Taxi

For persons arriving to the airport, dedicated temporary parking spaces for Drop-off/Pick-up at the Arrivals' and the Departures' Level in front of the Main Terminal Building.

In order to leave the airport by Taxi, they are available at the designated Taxi waiting area located at Exit 3 of Arrivals Level of the Main Terminal Building.



## AT THE AIRPORT

- On condition that you hold a **valid flight ticket and irrespective of your flight destination, on the day of your flight present yourself at the Designated Points at Athens International Airport or at the check in counter, at the time stipulated in advance and in writing** (including electronic means) by the air carrier/travel agent/tour operator. If the time has not been communicated to you, you should present yourself **at least 2 hours before the published departure time of the flight, irrespective of the flight's destination.**

### **Designated Points for Disabled Passengers & Passengers with reduced mobility**

The designated points are equipped with telecommunication means to enable the disabled passengers and passengers with reduced mobility to communicate their arrival at the Athens International Airport.

The designated points are located in:

A) Main Terminal Building, Departures' level:

- Designated Point 1: Entrance 2
- Designated Point 2: Suburban Railway Station
- Designated Point 6: Check-in Area, inner part of Entrance 2

B) Main Terminal Building, Arrivals' level:

- Designated Point 3: Entrance 4
- Designated Point 4: Short Term Parking 2
- Designated Point 5: Short Term Parking 1

C) General Aviation Facility Building:

- Designated Point 7: Entrance of General Aviation Facility Building

### **Athens International Airport's Assistance Services Coordination Office**

Athens International Airport's Assistance Services Coordination Office is located in the Main Terminal Building, Departures' Level, all Users' area, next to Entrance 1, where dedicated waiting area for disabled passengers and passengers with reduced mobility and their accompanying persons is available. It is staffed on a 24hrs basis by Athens International Airport's personnel.



## QUALITY STANDARDS FOR ON GROUND ASSISTANCE SERVICES

The quality level for the provision of assistance service on departure from or arrival at Athens International Airport for disabled passengers and passengers with reduced mobility **who notified the Air Carrier/ Agent/Tour Operator at least 48 hours** before the published time of departure of their flight for the need and type of assistance service is as follows:

### Departing passengers

- 80% of disabled passengers and passengers with reduced mobility should not have to wait more than 10 minutes for the provision of assistance service at the Designated Point or the check-in counter.
- 90% of disabled passengers and passengers with reduced mobility should not have to wait more than 15 minutes for the provision of assistance service at the Designated Point or the check-in counter.
- 100% of disabled passengers and passengers with reduced mobility should not have to wait more than 25 minutes for the provision of assistance service at the Designated Point or the check-in counter.

### Arriving passengers

- For the 80% of the disabled pas-

sengers and passengers with reduced mobility the Contractor should be present at the aircraft stand no longer than 5 minutes from the flight arrival for the provision of assistance service.

- For the 90% of the disabled passengers and passengers with reduced mobility the Contractor should be present at the aircraft stand no longer than 10 minutes from the flight arrival for the provision of assistance service.
- For the 100% of the disabled passengers and passengers with reduced mobility the Contractor should be present at the aircraft stand no longer than 15 minutes from the flight arrival for the provision of assistance service.

**If the need and the type of assistance service HAVE NOT BEEN NOTIFIED to the Air Carrier/Agent/ Tour Operator at least 48 HOURS before the published time of departure or arrival of the flight.**

The quality level for the provision of assistance service on departure from or arrival at Athens International Airport for disabled passengers and passengers with reduced mobility who **DID NOT notify the Air Carrier/Agent/Tour Operator at least 48 hours** before the

published time of departure or arrival of their flight for the need and type of assistance service is as follows:

### Departing passengers

- 80% of disabled passengers and passengers with reduced mobility should not have to wait more than 15 minutes for the provision of assistance service at the Designated Point or the check-in counter.
- 90% of disabled passengers and passengers with reduced mobility should not have to wait more than 25 minutes for the provision of assistance service at the Designated Point or the check-in counter.
- 100% of disabled passengers and passengers with reduced mobility should not have to wait more than 35 minutes for the provision of assistance service at the Designated Point or the check-in counter.

### Arriving passengers

- For the 80% of the disabled passengers and passengers with reduced mobility the Contractor should be present at the aircraft stand no longer than 15 minutes from the flight arrival for the provision of assistance service.
- For the 90% of the disabled passengers and passengers with reduced mobility the Contractor should be present at the aircraft stand no longer than 25 minutes from the flight arrival for

the provision of assistance service.

- For the 100% of the disabled passengers and passengers with reduced mobility the Contractor should be present at the aircraft stand no longer than 35 minutes from the flight arrival for the provision of assistance service.

### IMPORTANT

The quality level for the provision of assistance service on departure from Athens International Airport is applied on the condition that the disabled passenger and the passenger with reduced mobility **holds a valid ticket** and presents himself/herself the day of his/her flight at Athens International Airport irrespective of the destination, either at the Designated Point for disabled passengers and the passengers with reduced mobility or at the check-in counter **at least two (2) hours before the published time of departure of the flight.**



## NOTIFICATION OF PASSENGERS COMMENTS/REPORTS

If you consider that your rights protected in Regulation (EC) No 1107/2006 have been infringed, you may notify your comments in written:

***If the infringement is related to the provision of on ground assistance services:***

To the attention of Athens International Airport S.A.

Communications & Marketing

Bld 17, Spata Attica 19019, Greece

Telephone: 0030 210-3537146,

0030 210-3536183

E-mail: [cqidept@aia.gr](mailto:cqidept@aia.gr)

***If the infringement is related to the provision on board of assistance services:***

To the attention of your Airline

***If you have already made a written comment/complaint to the Airport Company and you are not satisfied with the outcome, you may notify your written comment/complaint to:***

Hellenic Civil Aviation Authority

Tel.: 0030 210-3541329

E-mail: [prm@hcaa.gov.gr](mailto:prm@hcaa.gov.gr)

***If you have already made a written comment/complaint to the Air Carrier and you are not satisfied with the outcome, you may notify your written comment/complaint to:***

Hellenic Civil Aviation Authority

Tel.: 0030 210-3541329

E-mail: [prm@hcaa.gov.gr](mailto:prm@hcaa.gov.gr)

## USEFUL TIPS

- Always notify the Air Carrier/ Agent/ Tour Operator of the need of assistance **at least 48 hours before the published departure time of the flight.**

- The day of your flight present yourself at the Designated Points at Athens International Airport or at the check in counter, **at the time stipulated in advance** and in writing (including electronic means) by the air carrier/ travel agent/tour operator. If the time has not been communicated to you, you should present yourself **at least 2 hours before the published departure time of the flight, irrespective of your destination.**

- In case you do not wish to hand your wheelchair over at the check-in point, **please inform your Air Carrier accordingly either when you reserve your flight ticket or when you check in, and make sure that you appear in person at the control gate at least 45 minutes before the published departure time of the flight.**

- According to Regulation (EC) No. 1107/2006, the provision of assistance to disabled passengers and passengers

with reduced mobility is delegated to both the Airport (assistance provided on the ground) and the Air Carrier (assistance provided during the flight).

- It is up to the Air Carrier to decide whether to accept passengers who arrive late at the airport.

- In the event of damage or loss of your own mobility equipment upon arrival, temporary replacement can be obtained, albeit not necessarily on a like-for-like basis, by reporting it to the respective airline's Lost & Found offices, at the Baggage Reclaim Area.







[www.aia.gr](http://www.aia.gr)

Οκτώβριος 2022 / October 2022