



**KRAKÓW
AIRPORT**
im. Jana Pawła II

KODEKS DOBREGO POSTĘPOWANIA PRZY OBSŁUDZE OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ PODRÓŻUJĄCYCH DROGĄ LOTNICZĄ W KRAKÓW AIRPORT

Międzynarodowy Port Lotniczy
im. Jana Pawła II Kraków - Balice sp. z o.o.

Balice, Kwiecień 2025 r.



Wstęp

Celem Kodeksu postępowania przy obsłudze osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą jest opis standardów obsługi oraz zakresu specjalnej pomocy, jaka ma być zapewniona i udzielona na terenie Kraków Airport, zgodnie z zapisami Rozporządzenia WE 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r.

1. Generalnie zasady i informacje

- 1.1 Zgodnie z przepisami zawartymi w Rozporządzeniu WE 1107/2006 (Artykuł 9, punkt 1) oraz ECAC Dokument 30 (Część I, Rozdział 5) wraz z Aneks 5-C „Kodeks dobrego postępowania przy obsłudze osób niepełnosprawnych”, każde lotnisko w Europie zobowiązane jest do wdrożenia standardów jakości świadczenia usługi obsługi osób niepełnosprawnych.
- 1.2 Powyższe standardy zostały wdrożone przez Zarządzającego Kraków Airport przy udziale wszystkich użytkowników lotniska, organizacji oraz osób niepełnosprawnych i są publikowane na stronie internetowej www.krakowairport.pl w zakładce *Pasażer – Loty – Specjalne potrzeby - PRM*.
- 1.3 „Osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” to osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niepełnosprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do potrzeb takiej osoby. Kody określające rodzaj potrzebnej pomocy dla pasażerów niepełnosprawnych oraz pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej zostały zestawione w ustępie 6 niniejszego Kodeksu.
- 1.4 Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie samo prawo jak wszyscy inni obywatele do swobodnego przemieszczania się, do wolności wyboru oraz do niedyskryminacji. Osoby te powinny mieć dostęp do przewozu i nie powinno się odmawiać im prawa do przewozu na podstawie ich niepełnosprawności lub brak sprawności ruchowej, za wyjątkiem przypadków uzasadnionych względami bezpieczeństwa i określonych przepisami prawa.
- 1.5 Aby osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej miały takie same możliwości podróżowania drogą lotniczą jak inni pasażerowie, Zarządzający Kraków Airport przy pomocy wykwalifikowanego personelu oraz wysokiej jakości specjalistycznego sprzętu, świadczy usługę asysty/obsługi osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z przyjętymi w punkcie 2.2 standardami obsługi. Usługa ta świadczona jest bezpłatnie i może być zlecona podwykonawcy.

- 1.6 Regulacje zawarte w Kodeksie odnoszą się do wszystkich użytkowników Kraków Airport, a w szczególności do jednostek organizacyjnych zarządzającego lotniskiem, agentów handlingowych, przewoźników, służb państwowych, touroperatorów, architektów i projektantów oraz jednostek handlowo-usługowych.
- 1.7 Użytkownicy Kraków Airport deklarują wzajemną współpracę, celem regularnego oceniania oraz poprawy sposobu w jaki zorganizowana jest pomoc dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

2. Standardy świadczenia usługi asysty

- 2.1 Osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej, proszona jest o zgłoszenie potrzeby asysty do przewoźnika lub organizatora wycieczek na etapie dokonywania rezerwacji biletu lotniczego, lecz nie później niż 48 godzin przed planowanym wylotem. Zgłoszenie można dokonać również poprzez formularz dostępny na stronie Kraków Airport pod adresem www.krakowairport.pl w zakładce *Pasażer – Osoby niepełnosprawne (PRM)*. Pomoże to odpowiednim służbom Zarządzającego Kraków Airport zagwarantować usługę w dogodnym dla pasażera czasie. W przypadku braku takiego zgłoszenia, Zarządzający Kraków Airport dołoży wszelkich starań by pomoc została udzielona, jednak może to wiązać się z koniecznością nieco dłuższego oczekiwania na jej udzielenie.
- 2.2 Standardy i docelowy poziom usług jest uzgadniany przez Zarządzającego Kraków Airport, dostawcę usług oraz pozostałymi użytkownikami portu lotniczego. Standardy zawierające minimalny poziom usług mających zastosowanie w obsłudze osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, kształtuje się następująco dla:
- a) pasażerów odlatujących, którzy dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, po przybyciu do portu lotniczej i powiadomieniu o tym obsłudze poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń:
- w 80% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 10 minut
 - w 90% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 20 minut
 - w 100% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 30 minut
- b) pasażerów odlatujących, którzy nie dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym obsłudze poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń:
- w 80% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 25 minut
 - w 90% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 35 minut
 - w 100% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 45 minut

- c) pasażerów przylatujących, którzy dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, pomoc powinna być dostępna przy wyjściu ze statku powietrznego:
 - w 80% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 5 minut od „czasu blokowego”
 - w 90% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 10 minut
 - w 100% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 20 minut
 - d) pasażerów przylatujący, którzy nie dokonali rezerwacji usługi z wyprzedzeniem, pomoc powinna być dostępna przy wyjściu ze statku powietrznego:
 - w 80% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 25 minut od „czasu blokowego”
 - w 90% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 35 minut
 - w 100% nie powinni oczekiwać na asystę dłużej niż 45 minut
- 2.3 Wszyscy pasażerowie korzystający z usługi asysty powinni stosować się do zaleceń personelu asystującego.

3. Szkolenia

- 3.1 Personel Zarządzającego Kraków Airport oraz personel podwykonawcy działający na zlecenie Zarządzającego Kraków Airport, wykonujący usługę bezpośredniej obsługi osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także personel Zarządzającego Kraków Airport zajmujący się bezpośrednio obsługą osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak również planowaniem i projektowaniem inwestycji obejmujących tematykę osób niepełnosprawnych, podlega obowiązkowym specjalistycznym szkoleniom według następujących zasad:
- a) Program szkoleń dla personelu wymienionego w punkcie 3.1 przygotowywane są w oparciu o zalecenia określone w Części I Dok. 30 ECAC oraz Rozporządzeniu WE 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. a także przy współpracy organizacji ds. osób niepełnosprawnych
 - b) Szkoleniu podlega każda nowozatrudniona osoba, która ma prawo do uczestnictwa w kolejnych edycjach szkoleń, gdy tylko zgłosi potrzebę odświeżenia pozyskanej wiedzy
 - c) Szkolenia w formie zajęć teoretycznych i praktycznych, prowadzone są przez wykwalifikowanych instruktorów z zakresu obsługi osób niepełnosprawnych
 - d) Uczestnicy szkoleń, którzy pozytywnie je ukończyli, otrzymają certyfikaty od organizatora szkolenia. Certyfikaty powinny być przechowywane w teczce osobowej pracownika jako potwierdzenie jego odbycia

- e) Personel podwykonawcy działający na zlecenie Zarządzającego Kraków Airport, który wykonuje usługę bezpośredniej obsługi osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, szkolony jest we własnym zakresie.
- 3.2 Personel Użytkowników Kraków Airport, zajmujący się bezpośrednią obsługą osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, powinni przejść szkolenie z zakresu równego traktowania i świadomości niepełnosprawności oraz praw osób niepełnosprawnych według następujących zasad:
- a) Obowiązek szkolenia personelu o którym mowa w punkcie 3.2 spoczywa na Użytkowniku Kraków Airport, przy czym szkolenie nie może być organizowane rzadziej niż 1 raz w roku
 - b) Zarządzający Kraków Airport udostępnia kierownikom danego Użytkownika Kraków Airport instruktaże pisemne w zakresie równego traktowania osób niepełnosprawnych i świadomości niepełnosprawności, celem wykorzystania ich do szkolenia personelu Użytkownika
 - c) Zarządzający Kraków Airport umożliwia pracownikom Użytkowników Kraków Airport udział w szkoleniach o których mowa w punkcie 3.1 w miarę dostępności miejsc.
- 3.3 Pozostały personel Zarządzającego Kraków Airport oraz Użytkowników Kraków Airport, który posiada pośredni kontakt z obsługą osób niepełnosprawnych oraz osobami o ograniczonej sprawności ruchowej, szkolony jest poprzez instruktaże pisemne w zakresie równego traktowania osób niepełnosprawnych i świadomości niepełnosprawności, opracowane przez Zarządzającego Kraków Airport.

4. Pomoc i infrastruktura dedykowana osobom niepełnosprawnym

- 4.1 Informację na temat usługi i rozwiązań przygotowanych dla pasażerów wymagających asysty na terenie Kraków Airport uzyskać można bezpośrednio na lotnisku, w punktach informacji lotniskowej, materiałach informacyjnych dostępnych w terminalu pasażerskim oraz przez stronę internetową lotniska pod adresem www.krakowairport.pl w zakładce *Pasażer - Loty – Specjalne potrzeby - PRM*.
- 4.2 Zakres pomocy dostępnej w Kraków Airport określony jest w Załączniku nr 1 do Rozporządzenia WE nr 1107/2006, dostępnym na stronie Kraków Airport pod adresem www.krakowairport.pl w zakładce *Pasażer - Loty – Specjalne potrzeby - PRM*.

- 4.3 Wszelkie niezbędne informacje dotyczące praw pasażera niepełnosprawnego oraz o ograniczonej sprawności ruchowej, dostępne są na stronie internetowej Urzędu Lotnictwa Cywilnego w zakładce „Prawa Pasażera” na stronie www.ulc.gov.pl
- 4.4 Zarządzający Kraków Airport zapewnia usługę asysty w godzinach pracy lotniska.
- 4.5 Na terenie Kraków Airport funkcjonuje dedykowana infrastruktura oraz system oznaczeń dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej zwany „Błękitna ścieżka”. Informacje dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej zostały wyróżnione kolorem błękitnym. Wykaz wszystkich oznaczeń znajduje się w tabeli poniżej:

Symbol	Objaśnienie
	Oznaczenie panelu przywoławczego
	Informacja
	Panel przywoławczy
	Winda
	Telefon
	Toalety
	Miejsce na wózki inwalidzkie
	TAXI

	Parking
	Odprawa biletowo-bagażowa
	Kontrola bezpieczeństwa
	Hidden Disabilities – niepełnosprawności ukryte

4.6 Kraków Airport dołączył do programu Hidden Disabilities, którego celem jest szerzenie świadomości na temat ukrytych niepełnosprawności. Więcej informacji na temat programu Hidden Disabilities: *Pasażer - Loty – Specjalne potrzeby – Hidden Disabilities*

4.7 Po przybyciu na lotnisko pasażer niepełnosprawny lub pasażer z ograniczoną sprawnością ruchową powinien zgłosić swoje przybycie:

- a) przy użyciu jednego z paneli przywoławczych zlokalizowanych na terenie:
 - stacji kolejowej Kraków Airport (na peronie i przy wejściu do kładki łączącej stację z terminalem)
 - parkingu Wielopoziomowego (przy miejscach dedykowanych osobom niepełnosprawnym)
 - Wewnętrznego Układu Komunikacyjnego (przy miejscach dedykowanych osobom niepełnosprawnym oraz przed budynkiem)
 - w budynku terminalu pasażerskiego (w strefie ogólnodostępnej, odlotowej oraz przylotowej).
- b) osobiście przy stanowisku odprawy biletowo-bagażowej dedykowanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które znajduje się w budynku terminalu pasażerskiego na poziomie 0
- c) osobiście przy każdym punkcie informacji lotniskowej na poziomie 0
- d) osobiście przy stanowisku odprawy biletowo-bagażowej przydzielonemu dla rejsu którym pasażer podróżuje

- 4.8 Pasażer przylatujący powinien zgłosić potrzebę asysty personelowi przy wyjściu z samolotu lub poprzez użycie jednego z paneli przywoławczych znajdujących się w strefie przylotów.
- 4.9 Informacja o przybyciu pasażera wymagającego asysty przekazywana jest przeszkolonemu pracownikowi dedykowanemu do świadczenia usługi asysty.
- 4.10 Po przyjęciu zgłoszenia, dedykowany personel powinien dotrzeć do pasażera zgodnie z opublikowanymi w punkcie 2.2 normami jakości.
- 4.11 Pasażer niepełnosprawny lub pasażer o ograniczonej sprawności ruchowej, przybywający do Kraków Airport, może skorzystać z szeregu dedykowanych udogodnień:
- a) dedykowanych miejsc do postoju długoterminowego zlokalizowanych na Parkingu Wielopoziomym. Miejsca zlokalizowane są na poziomie 0 i znajdują się w rejonach wyjść z budynku parkingowego. Miejsca oznaczone są oznakowaniem poziomym oraz sygnalizacją zajętości miejsca parkingowego w kolorze niebieskim.
 - b) dedykowanych miejsc do postoju krótkoterminowego (na czas wsiadania lub wysiadania pasażera) zlokalizowanych blisko wejść do terminalu pasażerskiego. Miejsca oznakowane są oznakowaniem pionowym oraz poziomym.
 - c) stacji kolejowej całkowicie przystosowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz kładki kolejowej łączącej stację z terminalem. Pomocy przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pociągu udziela pasażerowi drużyna konduktorska. Tabor jest w pełni dostosowany o potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
 - d) przystanków autobusowych linii miejskich oraz dalekobieżnych znajdujących się w bezpośredniej bliskości wejść do terminalu. Pomocy przy wsiadaniu lub wysiadaniu z pojazdu udziela pasażerowi kierowca autobusu. Tabor kierowany na linie miejskie jest w pełni dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o sprawności ruchowej.
 - e) postoju TAXI znajdujących się w bezpośredniej bliskości wejść do terminalu. Korporacje współpracujące z Kraków Airport zapewniają we własnym zakresie pojazdy dostosowane do przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

- 4.12 Terminal pasażerski Kraków Airport, posiada rozwiązania przygotowane z myślą o osobach niepełnosprawnych i osobach o ograniczonej sprawności ruchowej. W ramach „Błękitnej ścieżki”, o której mowa w punkcie 4.5, funkcjonuje następująca infrastruktura:
- a) wszystkie ścieżki dojścia do terminalu są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W miejscach przejść dla pieszych zastosowano wypustki sygnalizujące konieczność zatrzymania, które umieszczone są w nawierzchni
 - b) punkty informacji lotniskowej wyposażone w stanowisko do obsługi osoby niepełnosprawnej poruszającej się na wózku inwalidzkim oraz komputer do komunikacji z osobami niedosłyszącymi lub niesłyszącymi oraz pętle indukcyjne umożliwiające komunikację z pasażerami niedosłyszącymi
 - c) panele przywoławcze wyposażone w pętle indukcyjne
 - d) wszystkie windy w budynku terminalu, parkingu wielopoziomowego oraz stacji kolejowej przeznaczone są do przewozu osób niepełnosprawnych, są dobrze oznakowane i posiadają komunikaty napisane alfabetem Braille'a a także komunikaty akustyczne o obsługiwanych kondygnacjach budynku
 - e) dedykowany punkt kontroli bezpieczeństwa znajdujący się za punktem kontroli kart pokładowych. Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej podlegają takim samym procedurom kontroli jak pozostali pasażerowie
 - f) kontrola pasażera niepełnosprawnego lub o ograniczonej sprawności ruchowej przeprowadzana jest w sposób uwzględniający stopień i rodzaj niepełnosprawności, przy poszanowaniu godności człowieka
 - g) dedykowana ścieżka Special Service Line umożliwiająca priorytetowe przejście do kontroli bezpieczeństwa dla pasażera z ograniczoną mobilnością
 - h) sprzęt umożliwiający poruszanie się osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej jest kontrolowany zgodnie z obowiązującymi przepisami w zakresie kontroli bezpieczeństwa w cywilnym ruchu lotniczym. Transport wózków inwalidzkich z akumulatorami powinien odbywać się zgodnie z obowiązującymi regulacjami OGR (IATA Dangerous Goods Regulations) w zakresie transportu materiałów niebezpiecznych w przewozie lotniczym

- i) toalety przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych we wszystkich strefach terminalu
 - j) dedykowane siedziska w każdej ze stref terminalowych
 - k) dedykowane miejsca odbioru bagażu przy taśmach bagażowych na hali przylotów.
- 4.13 Na terenie Kraków Airport funkcjonuje obiekt hotelowy przystosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych, dysponujący pokojami w pełni przystosowanymi do potrzeb osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
- 4.14 Na terenie Kraków Airport dopuszczone jest przebywanie psa-przewodnika, który asystuje osobie niepełnosprawnej niedowidzącej lub niewidzącej, osobie niesłyszącej lub niedosłyszącej, osobom upośledzonym fizycznie.
- 4.15 Aktualną mapę terminalu oraz jego otoczenia wraz z zaznaczonymi udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej można pobrać na stronie internetowej Kraków Airport pod adresem www.krakowairport.pl w zakładce *Pasażer - Loty – Specjalne potrzeby - PRM - Zobacz plan terminalu*.
- 4.16 Wszystkie informacje skierowane do osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej dostępne są na stronie internetowej Kraków Airport pod adresem www.krakowairport.pl w zakładce *Pasażer – Loty – Specjalne potrzeby – PRM*.
- 4.17 Dane kontaktowe do operujących z Kraków Airport linii lotniczych publikowane są na stronie internetowej Kraków Airport pod adresem www.krakowairport.pl w zakładce *Pasażer - Informacje o lotach - Linie lotnicze*.

5. Reklamacje i wnioski

- 5.1 Zarządzający Kraków Airport na bieżąco monitoruje standard świadczenia usług w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej poprzez:
- a) rejestrację obsługi pasażerów
 - b) rejestrację otrzymanych skarg
 - c) audyt dostawcy usług (podwykonawcy)
 - d) ankiety jakości obsługi kierowane do pasażerów
 - e) konsultacje z instytucjami ds. niepełnosprawnych.

5.2 Wszelkie uwagi i reklamacje dotyczące usługi asysty dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej należy kierować na adres korespondencyjny lub mailowy dostępny na stronie internetowej Kraków Airport pod adresem www.krakowairport.pl w zakładce *Pasażer - Loty – Specjalne potrzeby – PRM*.

6. Kody określające rodzaj asysty dla pasażerów niepełnosprawnych lub pasażerów mających ograniczenia w poruszaniu się (wg Dokumentu Nr 30 ECAC):

WCHR - pasażer, który jest w stanie wejść/zejść po schodach i przemieszczać się samodzielnie po pokładzie samolotu, jednak wymaga wózka inwalidzkiego lub innego sprzętu do poruszania się na dłuższych dystansach

WCHS - pasażer, który nie jest w stanie poruszać się po schodach, ale może przemieszczać się po pokładzie samolotu i wymaga wózka inwalidzkiego lub innego sprzętu do poruszania się

WCHC - obejmuje pasażerów niechodzących, poruszających się jedynie za pomocą wózka lub innego sprzętu. Kategoria ta obejmuje również pasażerów częściowo niepełnosprawnych ruchowo, wymagających pomocy przy wchodzeniu na pokład lub opuszczaniu samolotu i poruszaniu się po pokładzie samolotu, ale samodzielnie poruszający się po lotnisku za pomocą wózka inwalidzkiego (WCHP)

BLND - pasażer niewidomy lub niedowidzący

DEAF - pasażer niesłyszący lub niedosłyszący lub pasażer niesłyszący i niemówiący

DEAF/BLND - pasażer niewidomy niesłyszący, którzy porusza się jedynie z pomocą osoby towarzyszącej

DPNA - pasażer niepełnosprawny intelektualnie lub z zaburzeniem rozwojowym, wymagający asysty. Kategoria obejmuje pasażerów z upośledzeniami w zakresie uczenia się, osób z otępieniem, osób z chorobą Alzheimera lub zespołem Downa, podróżujących samodzielnie i wymagających pomocy personelu naziemnego.

Uzgodniono z użytkownikami Kraków Airport w sierpniu 2015 r.

Zaktualizowano: Kwiecień 2025 r.