



**KRAKÓW  
AIRPORT**  
im. Jana Pawła II

**CENTRUM  
EDUKACJI  
LOTNICZEJ**

Neuroróżnorodny przewodnik w podróży z Kraków Airport powstał w celu wsparcia samodzielnego podróżowania osób dorosłych w spektrum autyzmu. Wierzymy, że będzie pomocny dla osób neuroatypowych oraz pasażerów bez doświadczenia w podróżowaniu drogą lotniczą. Możesz mieć go przy sobie i używać w czasie rzeczywistym podążając ścieżką pasażera.

Informacje zawarte w przewodniku opierają się na procedurach obowiązujących w Międzynarodowym Porcie Lotniczym im. Jana Pawła II Kraków-Balice. Niektóre z nich mogą się różnić na innych lotniskach.

Bezpłatne wydruki przewodnika znajdziesz w punktach informacji lotniskowej oraz standach z ulotkami na terenie całego lotniska, a także w Centrum Edukacji Lotniczej Kraków Airport.

Przewodnik jest dostępny również jako plik PDF w wersji do samodzielnego druku w warunkach domowych oraz jako interaktywny PDF, który ułatwi Ci nawigację po dokumencie na urządzeniach z ekranem, np. na tablecie.

Projekt został zrealizowany w ramach pracy dyplomowej projektantki Darii Guzik, jako praca licencjacka na kierunku „Grafika reklamowa i multimedia” na Uniwersytecie SWPS, we współpracy z Centrum Edukacji Lotniczej Kraków Airport. Kierujemy szczególne podziękowania do jednostek i służb, które dokonały korekty merytorycznej projektu.

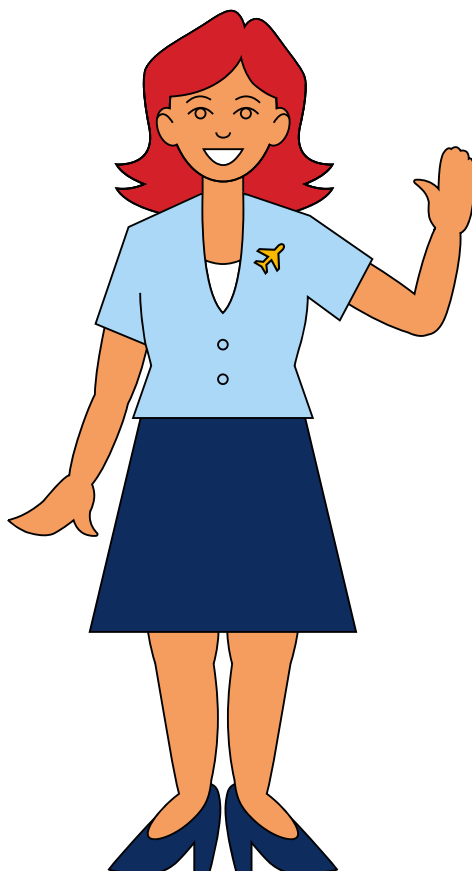
Ostatnia aktualizacja: lipiec 2025

Wydanie II, Kraków, 2025

Wydawca: Centrum Edukacji Lotniczej Kraków Airport

## Cześć, jestem Jola!

Moją misją było zawsze pomaganie innym. Jestem pomysłodawczynią i założycielką Centrum Edukacji Lotniczej Kraków Airport. Wdrożyłam na terminalu wiele udogodnień dla pasażerów, m.in. służbę Need Help/Potrzebujesz Pomocy? Przez 30 lat pracowałam na krakowskim lotnisku, a teraz mam przyjemność być Twoim przewodnikiem podczas ścieżki pasażera właśnie w Kraków Airport. Mam nadzieję, że Twoja podróż będzie bardzo komfortowym doświadczeniem!



# Spis treści

Wszystkie poniższe punkty to elementy ścieżki pasażera na lotnisku Kraków Airport. Będziesz je przechodził(-a) w tej kolejności.

1. Pakujemy się str. 4
2. Zaplanujemy dojazd str. 10
3. Wchodzimy do terminalu str. 12
4. Znajdźmy check-in str. 17
5. Przejdźmy kontrolę bezpieczeństwa str. 22
6. Znajdźmy swój gate str. 31
7. Przejdźmy kontrolę graniczną (paszportową) str. 26
8. Zaraz wejdziemy na pokład str. 34
9. Po przylocie do Kraków Airport str. 36
10. Sytuacje wyjątkowe str. 42



Kraków Airport jest pierwszym lotniskiem w Polsce, które wdrożyło program Hidden Disabilities. Zeskanuj kod QR i dowiedz się więcej o tym programie, jeśli będziesz potrzebować wsparcia. **Gadżety, które dyskretnie zakomunikują Twoje potrzeby pracownikom lotniska, możesz odebrać w punktach informacji lotniskowej na lotnisku Kraków Airport.**



# Pakujemy się

Pakując się w podróż lotniczą sprawdź jaki bagaż możesz ze sobą zabrać – podręczny lub/i rejestrowany.

**Nie wszystko możesz do niego spakować.**



## Podręczny

Na przykład: plecak, torebka, mała walizka, torba z laptopem. Niektóre linie lotnicze pozwalają zabrać dodatkowo małą torebeczkę (saszetkę). Bagaż podręczny weźmiesz ze sobą na pokład samolotu. Powinien zmieścić się pod fotelem lub w schowku nad głową w samolocie, ale jego dokładne wymiary są ściśle określone przez Twojego przewoźnika. Dlatego przed spakowaniem się sprawdź na stronie linii lotniczych, czy Twój bagaż podręczny nie jest zbyt duży i ciężki. Jeśli przekroczysz limit będziesz musiał(-a) coś z niego wyjąć lub dopłacić za nadbagaż.



## Rejestrowany

Na przykład: duża torba lub walizka. Bagaż rejestrowany nadasz na lotnisku przy punkcie check-in (czyli punkcie odprawy biletowo-bagażowej). Ten bagaż poleci osobno i odbierzesz go na lotnisku docelowym. Pamiętaj, że nie może on przekroczyć limitu kilogramów, który określa Twój przewoźnik. Jeśli przekroczysz ten limit będziesz musiał(-a) coś z niego wyjąć lub dopłacić za nadbagaż. Warto umieścić na bagażu Twoje imię i nazwisko lub przyczepić zawieszkę. Usuń z niego tagi bagażowe z poprzedniej podróży.



## Ponadwymiarowy

Bagaż ponadwymiarowy, to np. sprzęt sportowy, zwierzęta ważące z transporterem więcej niż 8 kg, instrumenty muzyczne itd. To także rzeczy, które są cięższe niż 23 kg lub są większe niż 158 cm (suma długości wszystkich boków). Sprawdź, jakie wymiary podaje Twój przewoźnik. Dokładnie sprawdź, jak zapakować takie rzeczy lub jak zabezpieczyć Twojego zwierzęcia. **W Kraków Airport taki bagaż nadasz przy check-inie 19.**

## Pakowanie płynów

**W Kraków Airport nie ma górnego limitu płynów w bagażu podręcznym, jednak pojedyncze opakowanie maksymalnie może mieć pojemność 2 litrów.** Pamiętaj, że ograniczają Cię maksymalne wymiary i waga bagażu podręcznego, określone przez linię lotniczą, którą podróżujesz. Nie ma potrzeby wyjmowania płynów (w tym kosmetyków) i elektroniki z bagażu podręcznego podczas kontroli bezpieczeństwa.

**Pamiętaj, aby sprawdzić, jakie ograniczenia przewozu płynów w bagażu podręcznym obowiązują na lotnisku z jakiego będziesz podróżował(-a).**



Niektóre kraje wymagają okazania dodatkowych dokumentów, by do nich wjechać, np. wizy. Sprawdź warunki wjazdu do Twojego kraju docelowego i zadбай o uzyskanie koniecznych dokumentów odpowiednio wcześniej.

## Pakowanie dokumentów

Pamiętaj, żeby zabrać dowód osobisty lub paszport. Przygotuj wszystkie pozostałe dokumenty wymagane podczas Twojej podróży w wersji papierowej lub/i elektronicznej (sprawdź wymagania Twojego przewoźnika). Upewnij się, że masz wszystkie potrzebne dokumenty oraz, w razie konieczności, spełniasz warunki ubiegania się o wizę – zwłaszcza jeśli lecisz do kraju, który nie należy do Unii Europejskiej, ani do strefy Schengen.

## Pakowanie leków

### **Sprawdź jakie wymagania ma Twoja linia lotnicza!**

Najczęściej przewożenie leków przyjmowanych stale wymaga przechowywania ich w oryginalnym opakowaniu. Być może będziesz potrzebował(-a) zaświadczenia od lekarza, że je przyjmujesz i w jakich dawkach. Upewnij się, jakich jeszcze dokumentów potrzebujesz. Leki przyjmowane doraźnie, np. przeciwbólowe, przeciwbiegunkowe, również wymagają przechowywania ich w oryginalnym opakowaniu.

## Pomyśl, co założysz w dniu wylotu

W dniu wylotu z lotniska Kraków Airport ubierz się wygodnie. To pomoże Ci komfortowo przejść kontrolę bezpieczeństwa. Pracownik może poprosić Cię o włożenie do szarego plastikowego pojemnika kurtki, Twoich butów sięgających za kostkę lub/i z metalowymi elementami oraz masywnej biżuterii. Żeby zaoszczędzić miejsce w bagażu podręcznym, możesz ubrać się „na cebulkę”.

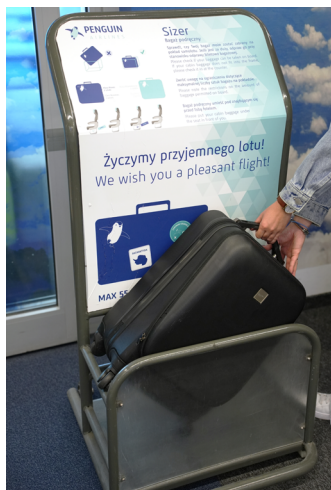
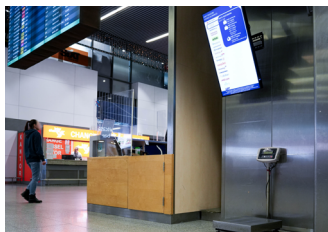
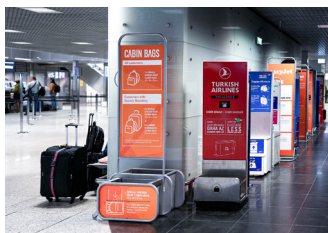
## Twój bagaż ma inny kształt i wymiary niż podane na stronie przewoźnika?

Sizer to specjalna rama lub skrzynka, do której Twój bagaż będzie musiał się zmieścić. Wkładając bagaż do sizera możesz sprawdzić, czy Twój bagaż podręczny nie jest za duży. Dlatego nie upychaj rzeczy w bagażu zbyt ciasno.

- Jeśli Twój bagaż zmieścił się do sizera, to wszystko jest w porządku i zabierzesz go ze sobą na pokład samolotu.
- Jeśli Twój bagaż się nie zmieścił do sizera, to trzeba będzie nadać go przy check-inie (czyli punkcie odprawy biletowo-bagażowej) jako bagaż rejestrowany. Wtedy nie zabierzesz go na pokład samolotu. Zdarza się, że trzeba dodatkowo dopłacić za nadbagaż.

Na lotnisku Kraków Airport, przy stanowiskach check-in, znajdziesz korytarz z sizerami wielu linii lotniczych. Możesz z nich skorzystać samodzielnie.

Możesz też zważyć swój bagaż na ogólnodostępnej wadze, obok sizerów oraz punktu informacji. Na ekranie nad wagą znajdują się dodatkowe informacje o limitach bagażowych dla różnych przewoźników lotniczych.





## Checklista – Co możesz spakować do bagażu podręcznego

- Dokumenty, np. dowód osobisty, paszport, wiza
- Portfel
- Leki
- Elektronika, np. telefon, laptop, ładowarka, powerbank
- Rzeczy wartościowe
- Smyczka ze słonecznikami
- Słuchawki wygłuszające lub zatyczki do uszu
- Coś do picia (**szczegóły dotyczące pakowania są na str. 4–6**)
- Kosmetyki (**szczegóły dotyczące pakowania są na str. 4–6**)
- Przekąska, np. kanapka
- T-shirty, bluzki
- Spodnie, spodenki, spódnice
- Bluza lub/i kurtka
- Buty i skarpety
- Bielizna
- Jedna zapalniczka (przy sobie)
- Gadżety/zabawki sensoryczne, np. gniotek, spinner
- Nożyk/pilniczek do paznokci z ostrzem do 6 cm
- Maszynka do golenia w oryginalnym opakowaniu
- Ulubione przedmioty, np. kocyk, książka, poduszka, pluszak



Niektóre rzeczy wymagają sprawdzenia na stronie Twojego przewoźnika. Sprawdź zasady ich przewozu, czyli wymagane dokumenty i sposoby przewozu. Specjalne przepisy dotyczą na przykład: leków, jedzenia czy roślin.



## Checklista – Co możesz spakować do bagażu rejestrowanego

- Płynny (**bez limitu**)
- T-shirty, bluzki
- Spodnie, spodenki, spódnice
- Bluza lub/i kurtka
- Buty i skarpety
- Gadżety/zabawki sensoryczne, np. gniotek, spinner
- Ulubione przedmioty, np. kocyk, książka, poduszka, pluszak
- Bielizna
- Nożyczki/narzędzia
- Maszynka do golenia
- Nożyk/pilniczek do paznokci
- Akcesoria kuchenne (np. tłuczek do mięsa, nóż)

Elektronikę, np. telefon, laptopa, ładowarkę, powerbank, przełóż do bagażu podręcznego. **Nie pakuj ich do bagażu rejestrowanego.**

Bagaż rejestrowany jest kontrolowany.



### Wyszukiwarka Urzędu Lotnictwa Cywilnego

Zeskanuj kod QR. W wyszukiwarce sprawdzisz, gdzie spakować rzeczy, których nie ma powyżej lub co do których masz wątpliwości.

# Zaplanujmy dojazd

Zalecane jest, żeby być na lotnisku co najmniej 2 godziny przed planowanym odlotem.

Zaplanuj dodatkowy czas, np. na poznanie przestrzeni lotniska. Proponuję, żeby było to przynajmniej 1–2 godzin.



## Pociąg SKA1 (Koleje Małopolskie)



Pociąg SKA1 kursuje na trasie Wieliczka Rynek–Kopalnia–Kraków–Kraków Lotnisko. Stacja końcowa Kraków Lotnisko znajduje się bezpośrednio na terenie lotniska. Rozkład jazdy jest na stronie [www.kolejemaalopolskie.com.pl](http://www.kolejemaalopolskie.com.pl), na stacji i na monitorach w terminalu pasażerskim. Rozkład zmienia się co pewien czas.

Bilety możesz kupić na 3 sposoby:

- On-line (na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej iMKA).
- Stacjonarnie w automatach (znajdują się na niektórych stacjach oraz w pociągu).
- W pociągu u konduktora (bilet będzie droższy).

## TAXI

### Samochód lub TAXI



Na lotnisko możesz dojechać samochodem osobowym. Zostawisz go na płatnym parkingu przy terminalu. Za bilet postojowy zapłacisz w automatach.

Jeśli ktoś Cię przywiezie, to może zatrzymać się bezpłatnie na maksymalnie 8 minut na parkingu Kiss&Fly (blisko wejść do terminalu). Darmowy czas przysługuje tylko raz w ciągu 24 h. Za postój powyżej 8 minut należy zapłacić na bramkach przy wyjeździe.

Masz możliwość skorzystania z Airport Taxi, które wysadzą Cię wzdłuż chodnika naprzeciwko wejść do terminalu. Cennik usług jest na stronie [www.krakowairport.pl](http://www.krakowairport.pl) oraz na tablicach informacyjnych wzdłuż chodnika przy wejściach do terminalu.



### Autobus komunikacji miejskiej (linie: 300, 209 i nocna 902)



Autobusy komunikacji miejskiej dojeżdżają do przystanków końcowych znajdujących się na zewnątrz terminalu (blisko wejść).

Bilety można kupić:

- On-line, np. przez aplikację Jakdojade.
- W automatach na niektórych przystankach.
- W automatach wewnątrz niektórych autobusów.

**Uwaga: Kierowcy nie sprzedają biletów!**

# Wchodzimy do terminalu

Lotnisko Kraków Airport to największy regionalny port lotniczy w Polsce. Ma 1 terminal pasażerski, który składa się z dwóch poziomów. Możesz je przejść wzdłuż w ok. 15–20 minut.

**Poruszając się po terenie terminalu nie zostawiaj swojego bagażu bez opieki.**



Wchodząc do terminalu musisz przygotować się na:

- Zmianę temperatury (klimatyzacja) oraz natężenia i barwy światła.
- Hałas, dużo ludzi.
- Komunikaty głosowe.
- Kolejki do check-inów i kontroli bezpieczeństwa.
- Zapachy ze sklepów i punktów gastronomicznych.
- Świecące szyldy.
- Znaki informacyjne nad głową oraz na podłodze.

**Weź ze sobą słuchawki wygłuszające oraz antystresowy gadżet, jeśli potrzebujesz.**



## Przyjechałeś(-aś) pociągiem

Na stacji Kraków Lotnisko są duże ruchome pochylnie i winda, wjedź nimi na poziom 1 terminalu pasażerskiego. Następnie wejdź przez drzwi przesuwne i kieruj się prosto. Poprowadzą Cię znaki nad głową. Możesz też skorzystać z mapy terminalu zamieszczonej na ostatniej stronie. Wchodząc tym wejściem, znajdziesz się na poziomie 1 terminalu.



## Przyjechałeś(-aś) samochodem na Kiss&Fly lub autobusem na przystanek autobusowy



Wysiadając na przystanku autobusowym lub na parkingu Kiss&Fly jesteś już prawie na miejscu. Poszukaj wzrokiem szklanej ściany w trójkąty. Wejdź przez drzwi przesuwne, obojętnie które. Trafisz na poziom 0 terminalu.



## Czujesz przebodźcowanie i chcesz się wyciszyć?

Zlokalizuj te miejsca na mapie terminalu na ostatniej stronie i odwiedź je. W przestrzeni terminalu szukaj takich samych piktogramów, jak te poniżej. **W części gate'ów Non-Schengen możesz skorzystać z komfortki oraz miejsca wyciszeń.**

W kaplicy znajdziesz ciszę i spokój.



Skorzystaj z pokoju rodzinnego i jego wyposażenia.



Możesz pójść do najbliższej toalety.



Nie bój się zapytać o pomoc pracownika NEED HELP. Mają żółte koszulki i są w różnych miejscach terminalu. Są po to, żeby Ci pomóc, gdy będziesz tego potrzebować.





Poznaj miejsca w terminalu, które mogą Ci się przydać.



Zeskanuj kod QR i zobacz listę punktów gastronomicznych, sklepów oraz punktów usług finansowych



Bezpłatne Wi-Fi jest dostępne w całym terminalu

Nazwa sieci: KRK Free Wi-Fi



## Palarnia

Na lotnisku znajdują się dwie palarnie – jedna w pobliżu gate'u 1, a druga w strefie Non-Shengen. Dotrzesz do nich po przejściu kontroli bezpieczeństwa. Przed kontrolą palenie jest dozwolone tylko na zewnątrz budynku.





## Pitniki

W terminalu możesz znaleźć pitniki, w których uzupełnisz wodę w Twojej butelce. Trzy z nich znajdują się przy gate'ach w strefie Schengen – jeden blisko gate'u 1, kolejny przy gate'ach 12-13, a trzeci w pobliżu gate'u 18. Kolejne trzy w strefie Non-Schengen – dwa bezpośrednio przy gate'ach, a jeden w pobliżu pomieszczenia przeznaczonego do modlitwy.



## Ładowarki do telefonów

W strefie zastrzeżonej, w poczekalniach odlotowych (gate'ach) i w części przylotowej możesz znaleźć bezpłatne stanowiska do ładowania telefonu.



Zeskanuj kod QR, jeśli jesteś ciekawy(-a) innych przydatnych miejsc w terminalu Kraków Airport.

# Znajdźmy check-in

Check-in to inaczej stanowisko odprawy biletowo-bagażowej. Odbierzesz przy nim kartę pokładową lub/i nadasz bagaż rejestrowany.

Możesz pominąć stanowiska check-in, jeśli nie masz ze sobą bagażu rejestrowanego do nadania, Twoja odprawa biletowo-bagażowa odbyła się on-line i masz już kartę pokładową.

**Wtedy przejdź od razu do kontroli bezpieczeństwa.**



Podchodząc do check-inu lub kontroli bezpieczeństwa możesz mieć kartę pokładową w różnych wersjach:



E-mail



Sms











Aplikacja



Wydruk

## Skąd mam wiedzieć, do którego stanowiska check-in muszę podejść?

 ODLOTY		13:03	
13:25	 LH 1623 MONACHIUM (MUC)	GO TO GATE	
13:45	 LS 3012 EAST MIDLANDS (EMA)	GO TO GATE	
14:35	 DY 1039 TRONDHEIM (TRD)	ODPRAWA 32-34	
14:40	 OS 598 WIEDEŃ (VIE)	ODPRAWA 42-45	
14:45	 DL 9661 AMSTERDAM (AMS)	ODPRAWA 35-37	
14:50	 FR 889 MEDIOLAN BERGAMO (BGY)	SAMOOBSŁUGA 17-18	
15:00	 LO 3906 WARSZAWA (WAW)	SAMOOBSŁUGA 13-14	

Tablica odlotów informuje o wszystkich lotach z lotniska. Możesz na niej odnaleźć swój lot i sprawdzić, do jakiego stanowiska check-in musisz podejść.

1. Znajdź swój lot, szukając:
  - Miasta docelowego (np. Wiedeń).
  - Numeru lotu (np. OS 598).
  - Godziny odlotu (np. samolot do Wiednia odlatuje o 14:40).
2. Obok Twojego lotu będzie napisane, na jakich stanowiskach check-in odprawiany jest Twój rejs, np. „check-in 42–45” lub „odprawa 42–45” – oznacza, że musisz iść do check-inów numer 42, 43, 44 lub 45.
3. **Na godzinę przed odlotem, z tablicy zlokalizowanej po kontroli bezpieczeństwa, odczytasz dokładny numer gate'u zaplanowanego dla Twojego rejsu.**

**Sprawdzaj tablicę regularnie, ponieważ informacje mogą się zmieniać.** Jeśli masz wątpliwości, poproś kogoś z obsługi lotniska o pomoc.



Przykładowe komunikaty i ich znaczenie:

- **Check-in closed** – odprawa bagażowa jest zakończona, jeśli jeszcze nie nadałeś(-aś) bagażu, to może być już za późno.
- **Go to gate** – check-iny są zamknięte, udaj się do gate'u, aby wejść na pokład samolotu.
- **Boarding** – pasażerowie są zapraszani na pokład samolotu, jak najszybciej idź do gate'u.
- **Final call** – to ostatnie wezwanie do wejścia na pokład, jak najszybciej idź do gate'u.
- **Delayed** – lot jest opóźniony, sprawdź nową godzinę odlotu i zachowaj czujność. Słuchaj także komunikatów głosowych.
- **Cancelled** – lot został odwołany. Zgłoś się do obsługi lotniska, aby dowiedzieć się, co robić.
- **Gate change** – nastąpiła zmiana bramki (gate'u). Musisz udać się do innej. Sprawdź to na tablicy odlotów.
- **Departed** – samolot już odleciał.

**Gdy zdarzą Ci się podobne sytuacje, to zajrzyj na str. 42-45.**

## Co mam robić przy check-inie?

1. Podaj pracownikowi swój dokument tożsamości.
2. Bagaż rejestrowany połóż na taśmie.
3. W taśmę jest wbudowana waga. Możesz sprawdzić ile waży Twój bagaż. Jeśli jego waga przekroczy dozwolony limit linii lotniczych którymi podróżujesz, będziesz musiał(-a) dopłacić za nadbagaż lub przepakować swój bagaż. Słuchaj wtedy dalszych instrukcji pracownika check-inu.
4. Jeśli posiadasz bagaż ponadwymiarowy, pracownik oznaczy go, a następnie skieruje Cię do check-inu 19.
5. Pracownik umieści na Twojej walizce tag bagażowy. Nie odrywaj go, aż do jego odbioru w miejscu docelowym. Są na nim wszystkie dane Twojego bagażu.
6. Otrzymasz potwierdzenie nadania bagażu w formie naklejki. Możesz je przykleić na Twojej karcie pokładowej.
7. Z bagażem podręcznym udaj się do punktów kontroli bezpieczeństwa na poziomie 1.



Pamiętaj, że podróżując poza UE możesz potrzebować dodatkowych dokumentów np. wizy, zezwolenia wjazdu ESTA lecąc do USA, czy ETA lecąc do m.in. Wielkiej Brytanii. W punkcie check-in możesz być poproszony(-a) o ich okazanie.

Przykładowy dialog przy stanowisku odprawy biletowo-bagażowej. Podczas rozmowy warto założyć smyczkę ze słonecznikami.



Dzień dobry, dokąd Pani leci?

Dzień dobry, lecę do Paryża.



Proszę o paszport lub dowód osobisty.

Oczywiście, proszę.



Czy ma Pani bagaż rejestrowany do nadania?

Tak, mam jedną walizkę.



Proszę położyć walizkę na taśmie.

(Jola kładzie swój bagaż na taśmie)



Walizka waży 25 kg, co przekracza dozwolony limit 23 kg. Proszę o uiszczenie opłaty za 2 kg lub przepakowanie bagażu.

Dobrze, zapłacę kartą.



Dopłata wynosi 81 zł. Proszę o podejście do kasy biletowej. Po dokonaniu opłaty zapraszam ponownie do stanowiska check-in. Proszę podejść bezpośrednio, nie czekając w kolejce.

(Jola idzie zapłacić w kasie i wraca do check-inu bez czekania w kolejce.)



Dziękuję. Czy w bagażu znajdują się jakieś niebezpieczne przedmioty, takie jak baterie litowe, ostre przedmioty lub inne zakazane rzeczy?

(Agentka handlingowa pokazuje Joli plakat, na którym są przedstawione niebezpieczne przedmioty, których nie wolno przewozić. Wszyscy pracownicy punktów check-in posiadają takie plakaty.)

Nie, nie mam takich rzeczy.



Doskonale. Oto karta pokładowa i potwierdzenie nadania bagażu. Numer miejsca 11 A, bramka (gate) nr 6.

(Agentka handlingowa podaje Joli kartę pokładową i potwierdzenie nadania bagażu.)



Numer bramki (gate'u) wyświetli się także na tablicach odlotów (za kontrolą bezpieczeństwa) na godzinę przed odlotem. Proszę później sprawdzić tablicę, bo numer może się zmienić. Teraz proszę udać się do punktu kontroli bezpieczeństwa.

Bardzo dziękuję!



Dziękuję. Życzę udanego lotu!

# Przejdźmy kontrolę bezpieczeństwa



Punkty kontroli bezpieczeństwa znajdują się na poziomie 1. Ustaw się do nich w kolejce i zaczekaj na swoją kolej. W godzinach szczytu bywa naprawdę głośno, a kolejki mogą być dłuższe.

Nie zapomnij założyć smyczki ze słonecznikami, jeśli chcesz z niej skorzystać.

Przed punktami kontroli bezpieczeństwa znajduje się miejsce, gdzie możesz wylać wszystkie płyny, które przekraczają 2l w jednej butelce (więcej informacji na str. 5). **Nie musisz wyrzucać pustych butelek. Możesz je napełnić w jednym z sześciu pitników znajdujących się za kontrolą bezpieczeństwa, przy gate'ach.** (więcej informacji na str. 16). Napełnioną butelkę możesz zabrać ze sobą do samolotu.





## Możesz skorzystać z wejścia Special Services Line (SSL)

SSL to osobne wejście prowadzące do punktów kontroli bezpieczeństwa. Nie musisz płacić za tę usługę, ani przedstawiać żadnych zaświadczeń lekarskich. SSL ułatwia dostęp do bramek punktów kontroli bezpieczeństwa, a pasażer jest kierowany do bramki z najkrótszą kolejką. Pracownicy lotniska są przeszkoleni i wyczuleni na wyjątkowe potrzeby pasażerów z widoczną smyczką ze słonecznikami.



## Co należy włożyć do kuwety (pojemnika) przed kontrolą bezpieczeństwa?

- Bagaż podręczny (np. plecak, mała walizka).
- Płynny poniżej 100 ml (np. krem, szampon, woda, miód).  
Przełóż je do plastikowego woreczka strunowego, jeśli jeszcze tego nie zrobiłeś(-aś), i włóż go osobno do pojemnika.
- Buty za kostkę, na platformie lub z metalowymi elementami.
- Dużą biżuterię, pasek od spodni, wszystkie rzeczy z kieszeni.
- Osobno elektronikę (np. laptop, telefon, powerbank),  
**jeśli zostaniesz o to poproszony przez pracownika.**  
W większości punktów możesz ją zostawić w bagażu.

## Jak przebiega kontrola – krok po kroku

1. Zeskanuj kartę pokładową na bramkach przed stanowiskami kontroli bezpieczeństwa.
2. Podchodząc do stanowiska kontroli uprzedź pracownika przy taśmie o posiadaniu czegoś metalowego, czego nie możesz wyjąć: piercingu, aparatu słuchowego, itp.
3. Weź pojemnik i włóż do niego rzeczy. Jeżeli zostaniesz poproszony przez pracownika, to wyjmij elektronikę z bagażu i połóż obok w pojemniku. Jeśli nie zmieścisz wszystkich rzeczy, to weź drugi pojemnik.
4. Połóż pojemnik na taśmie, żeby wjechał do maszyny.
5. Na sygnał pracownika przejdź przez bramkę. Nie bój się jeśli uruchomisz dzwiek – to często się zdarza. Szczegóły takiej sytuacji opisuję w dalszej części.
6. Jeśli nie uruchomiłeś dzwiku bramki, a pracownik nie miał uwag, to zabierz swoje rzeczy z pojemnika (te które wcześniej wyjąłeś(-aś)). Schowaj je z powrotem do bagażu.



### Pracownik może Cię poprosić o:

- Pokazanie mu karty pokładowej.
- Otwarcie zamkniętego plecaka lub walizki.
- Wyjęcie płynów.
- Wyjęcie elektroniki.



Kontrola osobista, to nie to samo, co kontrola manualna. Ten rodzaj kontroli wykonuje Straż Graniczna. Funkcjonariusze mogą ją przeprowadzić z wybranymi pasażerami. Taka kontrola odbywa się w osobnym pomieszczeniu. Ze względów bezpieczeństwa nie mogę jej dokładnie opisać.



## Bramka zapikowała – co teraz?

Spokojnie, to często się zdarza i nie jest żadnym wykroczeniem. Ze względów bezpieczeństwa bramki mogą się uruchomić samoistnie i losowo. Zostań w miejscu. W takiej sytuacji pracownik zawsze postępuje według ustalonych procedur. Pracownik może Cię poprosić o:

- Odłożenie do pojemnika rzeczy, których zapomniałeś(-aś) wyjąć zanim przeszedłeś(-aś) przez bramkę, a następnie ponowne przejście przez bramkę.
- Wystawienie dłoni przed siebie – żeby mógł dotknąć ich specjalnym testerem.
- Odłożenie pasa – również dotknie go testerem. Nie stresuj się, to część procedur.
- Ustawienie się w pozycji pajacyka – pracownik będzie musiał skontrolować Cię ręcznie podczas tzw. kontroli manualnej. To standardowe procedury.



# Znajdźmy swój gate

Po kontroli bezpieczeństwa jesteś w strefie zastrzeżonej. Teraz musisz znaleźć swój gate.

Gate, to wyjście do samolotu (bramka) znajdujące się w poczekalni odlotowej.








**Musisz w nim być o czasie wskazanym na Twojej karcie pokładowej lub jeśli na tablicy odlotów widnieje któryś z komunikatów: GO TO GATE, BOARDING, FINAL CALL.** Do tego czasu możesz korzystać z usług i udogodnień poza gate'ami.

**Numer Twojego gate'u odczytasz z tablicy odlotów na godzinę przed odlotem.** Wcześniej wyświetlał się będzie zakres np. 1-14, z którego zostanie wybrany jeden dla Twojego lotu.



Jeśli zobaczysz na tablicy odlotów 1-14 oznacza to, że Twój lot odbędzie się ze strefy Schengen. Informacja 15-24 oznacza, że lot odbędzie się ze strefy Non-Schengen. Pamiętaj, że wtedy będziesz przechodził(-a) kontrolę graniczną (paszportową).

## Skąd mam wiedzieć, do którego gate'u mam iść?

ODLOTY		12:57				
CZAS	OCZEKIWANY	LINIA	REIS	DO/PRZEZ	GATE	UWAGI
11:45		 AIRFRANCE	DL 9242	AMSTERDAM (AMS)	6	OPÓŹNIONY
11:55	13:40	 dubai Emirates	EK 2434	DUBAJ (DXB)	16	GO TO GATE
12:45		 norwegian	DY 1041	OSLO GARDERMOEN (OSL)		GATE ZAMKNIĘTY
12:50		 Lufthansa Star Alliance	LH 1367	FRANKFURT (FRA)		GATE ZAMKNIĘTY
13:00		 Wizz	W6 2033	OSLO GARDERMOEN (OSL)		GATE ZAMKNIĘTY
13:20		 Wizz	W6 2051	LARNAKA (LCA)	17,18	BOARDING
13:25		 Lufthansa	LH 1623	MONACHIUM (MUC)	11	GO TO GATE

1. Popatrz na tablicę odlotów. To duży ekran nad głową w korytarzu.
2. Znajdź na nim swój numer lotu (np. LH 1623). Twój numer lotu jest na Twojej karcie pokładowej (bilecie).
3. W tabelce znajduje się aktualny numer Twojego gate'u. Czasem numer gate'u, który jest na bilecie może się zmienić. Dlatego warto patrzeć na tablice regularnie i słuchać komunikatów głosowych.
4. Żeby znaleźć swój gate popatrz na mapę na ostatniej stronie i na znaki informacyjne nad głową. Poprowadzą Cię do

**Sprawdzaj tablicę co jakiś czas.  
Numer gate'u może się zmienić.**



Wchodząc do strefy zastrzeżonej musisz przygotować się na różne sytuacje:

- Hałas, dużo ludzi.
- Kolejki i pełne gate'y.
- Przechodnie sklepy.
- Zapachy ze sklepów i punktów gastronomicznych.
- Mocne światło.

Jeśli masz jeszcze dużo czasu do odlotu lub jeszcze nie podano numeru Twojego gate'u, to możesz skorzystać z biblioteczki obok gate'u 5 oraz stoiska Centrum Edukacji Lotniczej Kraków Airport z lotniczymi pamiątkami.



## Salon Business Lounge



Jeśli szukasz ciszy, spokoju i komfortowych warunków do czekania na lot, to w Kraków Airport możesz skorzystać z Salonu Business Lounge. To przestrzeń, która oferuje m.in. przyciemnione pomieszczenia, przekąski i napoje, miejsca do pracy z laptopem, ładowarki. Wstęp do Salonu Business Lounge możesz wykupić na miejscu, w recepcji salonu. Zeskanuj kod QR i poznaj szczegóły.



# Przejdźmy kontrolę graniczną



Kontrola graniczna (paszportowa) odbywa się po przejściu kontroli bezpieczeństwa, **jeśli lecisz do kraju spoza strefy Schengen**. Wykonuje ją funkcjonariusz Straży Granicznej.

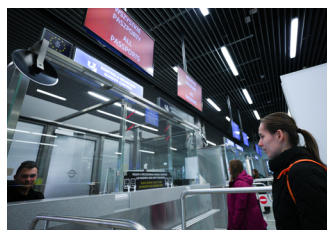


Upewnij się, czy będziesz miał(-a) kontrolę oraz jakie dokumenty musisz mieć:

- Jeśli lecisz do kraju UE, który jest w strefie Schengen – weź dowód osobisty lub paszport. Nie będziesz poddany(-a) kontroli granicznej, pomini ten rozdział.
- Jeśli lecisz do kraju UE, który nie jest w strefie Schengen (czyli Non-Schengen) – weź dowód osobisty lub paszport. **Będziesz poddany(-a) kontroli granicznej.**
- Jeśli lecisz do kraju nienależącego do UE, który jest w strefie Schengen (takie kraje to: Islandia, Norwegia, Szwajcaria i Lichtenstein) – weź dowód osobisty lub paszport. Nie będziesz poddany(-a) kontroli granicznej, pomini ten rozdział.
- Jeśli lecisz do kraju nienależącego do UE, który nie jest w strefie Schengen – weź paszport.

**W tym przypadku to jedyny dokument uprawniający Cię do przekroczenia granicy. Będziesz poddany(-a) kontroli granicznej. Sprawdź wyjątki na str. 5 (kod QR).**

## Kontrola graniczna – krok po kroku



1. Stań w kolejce i zaczekaj na swoją kolej. Podejdź do okienka, gdy funkcjonariusz o to poprosi (może powiedzieć „next” lub kiwnąć ręką).
2. Podaj mu swój paszport (lub dowód osobisty). Przygotuj swoją kartę pokładową i inne dokumenty podróży, np. wizę. Funkcjonariusz może poprosić Cię o ich pokazanie.
3. Funkcjonariusz spojrzy na Ciebie, porówna Twój wizerunek ze zdjęciem w dokumencie podróży. Może poprosić Cię o zdjęcie okularów lub nakrycia głowy (np. kapelusza, czapki, kaptura). **Funkcjonariusz może zadać Ci kilka prostych pytań, na które odpowiesz zgodnie z prawdą.**
4. Funkcjonariusz Straży Granicznej umieści w Twoim paszporcie stempel kontroli granicznej (jeśli jest wymagany) i



Dokąd Pani leci?



Jaki jest cel podróży?  
Jak długi będzie pobyt?



Podróżuje Pani sama, czy z kimś?

## Czerwony i zielony korytarz celny


Przed kontrolą graniczną przejdziesz przez czerwony lub zielony korytarz celny. Znaki oznaczające te korytarze znajdują się na podłodze oraz nad głową. Więcej informacji na str. 38–39.

**Jeśli masz ze sobą rzeczy, które podlegają zgłoszeniu celnemu – przejdź przez czerwoną strefę „Towary do zgłoszenia” i podejdź do biurka oddziału celnego znajdującego się przed kontrolą graniczną.** Jeśli nie masz nic do zgłoszenia, przejdź zielonym korytarzem i udaj się do kontroli granicznej.



## Możesz poddać się kontroli granicznej samodzielnie przy użyciu bramek ABC

Możesz skorzystać z bramek ABC, jeśli:

- Masz dokument biometryczny. W Polsce może być to dowód osobisty biometryczny lub paszport biometryczny. Oba te dokumenty mają ten znak: 
- Jesteś obywatelem UE, EOG lub Szwajcarii.
- Ukończyłeś(-aś) 18 lat (w momencie wylotu z kraju).
- Ukończyłeś(-aś) 12 lat i masz powyżej 140 cm, wzrostu (w momencie przylotu do kraju).
- Nie podróżujesz z osobą niepełnoletnią.
- Zwracaj uwagę na znaki i informacje w okolicy bramek ABC.

## Jak skorzystać z bramki ABC – krok po kroku



To łatwiejsze niż myślisz. Bramka da Ci szczegółowe instrukcje na ekranie. Jeśli coś Ci nie wyjdzie, to bez konsekwencji bramka przekieruje Cię do stanowiska Straży Granicznej.

1. Przyłóż biometryczny dokument tożsamości do czytnika (z przodu bramki) zdjęciem do góry czytnika.
2. Teraz następuje skanowanie dokumentu i zawartych w nim informacji.
3. Po otwarciu bramki wejdź do niej i stań w oznaczonym miejscu (na podłodze znajduje się symbol stóp). Patrz przed siebie, Twoja twarz musi zostać zeskanowana.
4. Czasem bramka może poprosić o przyłożenie palca do skanera linii papilarnych. Połóż palec, który zostanie podświetlony na ekranie, na szklanym panelu, który będziesz mieć po prawej stronie.
5. Jeśli wszystko jest w porządku, bramka się otworzy.
6. Wyjdź z bramki.

**W przypadku problemów w trakcie kontroli granicznej z wykorzystaniem bramek ABC, funkcjonariusz Straży Granicznej poinformuje Cię co należy zrobić, aby kontrola przebiegła poprawnie.**



Jeżeli o podobnej godzinie odbywa się dużo lotów poza strefę Schengen, to mogą tworzyć się kolejki do kontroli granicznej.

**Nie zwlekaj z jej przejściem.**

## Poznaj przykładowe pytania, które mogą Cię zaskoczyć podczas kontroli

Podczas kontroli granicznej możesz usłyszeć pytania, które mogą wydawać Ci się śmieszne lub bez sensu. Są one zgodne z procedurami i funkcjonariusz Straży Granicznej zadaje je celowo. Pamiętaj, żeby odpowiadać zawsze szczerze, zgodnie z prawdą. Potraktuj te pytania poważnie.



Czy przewozi Pani produkty spożywcze, w tym artykuły pochodzenia zwierzęcego?



Czy zamierza Pani pracować, a jeżeli tak, to gdzie i w jakim charakterze?



Czy ma Pani przy sobie złoto lub diamenty?



Czy ma Pani coś do ukrycia?



Czy zna Pani kogoś w tym kraju?



Za kontrolą graniczną, w strefie odlotowej, znajdziesz m.in. toalety, sklepy, czy punkty gastronomiczne. Nie ma tam palarni. Po odbyciu kontroli granicznej nie możesz już wrócić z powrotem do strefy Schengen.

# Zaraz wejdziemy na pokład

Boarding, czyli inaczej wejście na pokład samolotu.



Zanim opuścisz gate, podczas boardingu, agent handlingowy zeskanuje Twoją kartę pokładową. Może również poprosić Cię o pokazanie dokumentu tożsamości.

Boarding odbywa się z poczekalni odlotowej (gate'ów). Może odbywać się na kilka sposobów. Nie możesz ich wybrać.

## Rękawem (pomostem pasażerskim)

Rękawy połączone są z gate'ami. Izolują pasażerów od warunków atmosferycznych. Pasażerowie wchodzą rękawem bezpośrednio do samolotu.



## Autobusami

Pasażerowie muszą wyjść na zewnątrz i wsiąść do autobusu wskazanego przez obsługę lotniska. Autobus zawozi pasażerów pod samolot na płycie lotniska. Do samolotu pasażerowie wchodzią po schodach. Jeśli masz wątpliwości do jakiego autobusu wsiąść, to śmiało zapytaj obsługę lotniska.



## Pieszko

Pasażerowie kierowani przez personel lotniska idą pieszko do samolotu po wyznaczonej ścieżce. Samolot jest niedaleko. Do samolotu wchodzią po schodach.



**Wychodząc na zewnątrz możesz usłyszeć bardzo głośne dźwięki silników samolotów i innych pracujących maszyn.**

# Po przylocie do Kraków Airport

Jeśli przyleciałeś(-aś) spoza strefy Schengen, to najpierw przejdziesz kontrolę graniczną (paszportową). Następnie znajdziesz się w hali odbioru bagażu.

Jeśli przyleciałeś(-aś) ze strefy Schengen, to od razu wchodzisz do hali odbioru bagażu.

Twój bagaż rejestrowany pojawi się na karuzeli bagażowej.

## Co zrobić po przylocie do Kraków Airport

1. Jeżeli podróżujesz spoza strefy Schengen, wówczas przechodzisz kontrolę graniczną (paszportową). Więcej o kontroli granicznej znajdziesz na str. 26–30.
2. Odbierasz bagaż z taśmy (poniżej znajduje się więcej informacji).
3. Musisz podejść do strefy celnej.
4. Przechodzisz przez jeden z korytarzy — zielony (kiedy nie masz żadnych rzeczy do zgłoszenia) lub czerwony (kiedy masz coś do zgłoszenia).



## Skąd mam odebrać swój bagaż rejestrowany?

Bagaże rejestrowane pojawiają się na taśmach bagażowych (karuzelach).



## Skąd mam wiedzieć, na której taśmie będzie mój bagaż?

PRZYLOTY		13:07			
CZAS	OCZEKIWANY	LINIA	REJS	Z/PRZEZ	TAŚMA
12:45		RYANAIR	FR 1813	LONDYN LUTON (LTN)	5
12:45		Lufthansa <small>STAR ALLIANCE</small>	LH 1622	MONACHIUM (MUC)	1
12:55		Jet2.com	LS 3011	EAST MIDLANDS (EMA)	2
13:55	13:41	norwegian	DY 1038	TRONDHEIM (TRD)	1

1. W hali odbioru bagażu zobaczysz tablice z informacją o bagażu.
2. Na ekranie znajdź numer swojego lotu (np. DY 1038) i nazwę miasta (np. Trondheim), z którego przyleciałeś(-aś). Obok będzie podany numer taśmy bagażowej (np. Taśma 1 lub Belt 1).

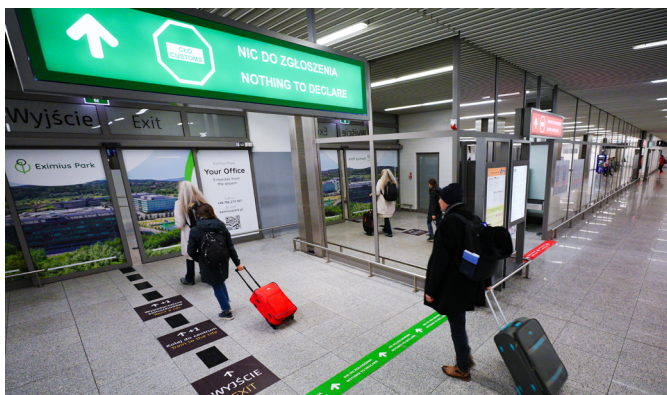


Jeśli masz ze sobą rzeczy, które podlegają zgłoszeniu celnemu – przejdź przez czerwoną strefę „Towary do zgłoszenia” (Goods to declare). Na takie rzeczy trzeba naliczyć cło i podatek. Zeskanuj kod QR i dowiedz się, jakie przedmioty podlegają opodatkowaniu.



## Zielony korytarz – kiedy nie masz nic do zgłoszenia

Opuść strefę przylotów zielonym korytarzem, jeśli nie przewozisz rzeczy objętych obowiązkiem zgłoszenia celnego (np. wartościowych towarów zakupionych poza granicami Unii Europejskiej, gotówki powyżej 10 000 euro), nie masz też rzeczy zakazanych lub wymagających specjalnych dokumentów (np. broni, narkotyków, lekarstw wymagających specjalnych zezwoleń).



W zielonym korytarzu zdarzają się wrywkowe kontrole bagażu



## Czerwony korytarz – kiedy masz coś do zgłoszenia

Opuść strefę przylotów czerwonym korytarzem, jeśli przewozisz towary wymagające opłacenia cła oraz rzeczy, które są ograniczone przepisami lub mogą wymagać dodatkowych dokumentów.



## Co zrobić, jeśli bagażu nie ma lub jest uszkodzony? Co jeśli zostawiłem(-am) coś na pokładzie samolotu?

Podejdź do punktu Bagaż zagubiony (Lost Luggage). Podstawą do reklamacji będzie nalepka z potwierdzeniem nadania bagażu umieszczona na Twojej karcie pokładowej. **Nie opuszczaj hali przylotów!** Lokalizację tego punktu sprawdzisz na mapie na ostatniej stronie (poziom 0, hala przylotów).



## Przykładowy dialog w czerwonym korytarzu



Dzień dobry, kontrola celno-skarbowa.  
Ma Pani coś do zgłoszenia?

Dzień dobry. Mam kilka rzeczy do zgłoszenia.



Proszę powiedzieć co przewozi Pani w bagażu.

Kupiłam trzy nowe laptopy.  
Mam też dwie butelki wina.



Rozumiem. Alkohol mieści się w  
dopuszczonym limicie, który wynosi 4 litry  
w przypadku win niemusujących. Laptopy są  
przeznaczone na użytek własny?

Tak, to prezenty dla mojej rodziny.



Czy ma Pani dokument  
potwierdzający zakup?

Tak, mam paragon.



W porządku. Proszę mi pokazać  
laptopy i paragon.

(Jola wyciąga laptopy z bagażu i podaje funkcjonariuszowi paragon.)



Wartość laptopów wynosi 15 000 zł, co znacząco przekracza 430 €, czyli kwotę do której można zwolnić zakupione rzeczy z należności celnych i podatkowych. Zatem w tym przypadku konieczne będzie pobranie należności celno-podatkowych.

(Funkcjonariusz wypełniając dokumenty prosi Jolę o paszport oraz dane niezbędne do uzupełnienia Dokumentu Potwierdzającego Dokonanie Zgłoszenia Celnego. Po wypełnieniu dokumentu informuje Jolę o wyliczonej kwocie cła i podatku. W przypadku laptopów stawka celna wynosi 0% natomiast stawka podatku VAT 23 %. Jola potwierdza własnoręcznym podpisem zapoznanie się z kwotą długu celnego.)



Łączna opłata wynosi 3450 zł. Czy należność opłaci Pani kartą czy gotówką?

Zapłacę kartą.



(Jola dokonuje płatności.)



Oto potwierdzenie płatności oraz oryginał Dokumentu Potwierdzającego Dokonanie Zgłoszenia Celnego. Proszę jeszcze o złożenie podpisu potwierdzającego odbiór Pani rzeczy.

(Jola podpisuje się na dokumencie.)



Dziękuję, to już wszystkie formalności. Miłego dnia!

Dziękuję, do widzenia!



# Sytuacje wyjątkowe

Podczas podróży lotniczej mogą zdarzyć się niespodziewane sytuacje, np. Twój lot zostanie odwołany lub opóźniony, nastąpi ewakuacja terminalu pasażerskiego lub wydzielenie strefy bezpieczeństwa. **Postaraj się zachować spokój. Postępuj według komunikatów służb i pracowników lotniska.**

## Jesteś jeszcze w domu, a Twój lot został odwołany?

Nie musisz jechać na lotnisko. Jeśli lot został odwołany, to znaczy, że Twój samolot nie poleci. Nie masz wpływu na tę sytuację, ale masz prawo wiedzieć co robić dalej. Więcej informacji możesz uzyskać na dwa sposoby:

- Sprawdź wiadomości na telefonie lub/i w skrzynce e-mail. Twój przewoźnik powiadomi Cię, co możesz zrobić w tej sytuacji.
- Możesz zadzwonić na infolinię Twojego przewoźnika i zapytać, co możesz zrobić. Przygotuj swój numer rezerwacji, który będzie potrzebny podczas rozmowy.

Masz prawo do nowego lotu albo zwrotu pieniędzy za swój bilet. W zależności od sytuacji możesz otrzymać też odszkodowanie. Nie bój się skontaktować z Twoim przewoźnikiem.

## Jesteś już na lotnisku (przed kontrolą bezpieczeństwa), a Twój lot został odwołany?

Sprawdź tablicę odlotów. Znajdź swój numer lotu i odczytaj komunikat. Jeśli zobaczysz napis ODWOŁANY/CANCELED, to Twój samolot nie odleci.

1. Przygotuj coś do pisania, żeby zapisać informacje, które podadzą Ci pracownicy linii lotniczych.
2. Znajdź stanowisko obsługi swojej linii lotniczej. W przypadku trudności możesz zapytać o pomoc pracowników lotniska, np. służby NEED HELP.
3. Podejdź do stanowiska obsługi Twojej linii lotniczej i pokaż pracownikowi swoją kartę pokładową lub numer rezerwacji.



Czy mogę prosić o zwrot pieniędzy?



Czy mogę prosić o wyznaczenie nowego lotu?



Czy przysługuje mi odszkodowanie?

Jeśli pracownik linii lotniczej zaproponuje Ci lot, na który będziesz czekać kilka godzin, to zapytaj o dodatkowe rzeczy:



Czy przysługuje mi napój lub posiłek?



Czy przysługuje mi nocleg?

## Jesteś w poczekalni odlotowej (gate), a Twój lot został odwołany?

1. O odwołanym locie dowiesz się przez:
  - Nadawane komunikaty głosowe.
  - Z tablicy odlotów.
  - Bezpośrednio od pracownika lotniska. Nie denerwuj się, to się zdarza.
2. Zaczekaj na informacje od obsługi. Agent handlingowy pracujący w gate powie jak dalej postępować.
3. Jeśli instrukcje pracownika będą dla Ciebie niekompletne lub niezrozumiałe, to nie bój się podejść do niego i zapytać o powtórzenie informacji lub wyjaśnienie.



Zeskanuj kod QR. Poznaj prawa pasażera, które pomogą Ci przygotować się na różne nieprzewidywalne sytuacje.



Całą ścieżkę pasażera, którą przeszliśmy wspólnie w tym przewodniku możesz odbyć z asystentem z lotniska Kraków Airport. Usługę Meet&Assist zarezerwujesz przez stronę internetową lotniska [www.krakowairport.pl](http://www.krakowairport.pl)

## Co zrobić w przypadku innych sytuacji wyjątkowych w terminalu pasażerskim?

### **Zachowaj spokój. Skup się na komunikatach i poleceniach służb mundurowych i personelu lotniska.**

Może spotkać Cię inna sytuacja wyjątkowa, np. głośny sygnał dźwiękowy, ewakuacja, oddzielenie części terminalu ze względów bezpieczeństwa, interwencja służb medycznych lub technicznych, itd.

Nie możesz przewidzieć takich sytuacji i nie masz na nie wpływu. To normalne, że możesz nie rozumieć co się dzieje i odczuwać niepokój. Służby i pracownicy są tego świadomi i mają na uwadze przede wszystkim Twoje bezpieczeństwo. Służby są dokładnie przeszkolone do działania w takich sytuacjach.



W przypadku różnych sytuacji wyjątkowych w terminalu pasażerskim warunki mogą się nagle zmienić. Wtedy najczęściej możesz się spotkać z:

- Hałasem.
- Częstymi komunikatami głosowymi.
- Tłumem poruszających się pasażerów.
- Brakiem możliwości wejścia do terminalu lub jego części.
- Obecnością większej ilości służb mundurowych lub personelu lotniska.
- Obecnością pojazdów uprzywilejowanych, czasem z włączoną sygnalizacją świetlną lub dźwiękową.



Gratulacje! Przeszliśmy wspólnie całą ścieżkę pasażera.  
Do zobaczenia podczas Twoich kolejnych podróży!

# Poziom 0

Strefa celna (przyloty)

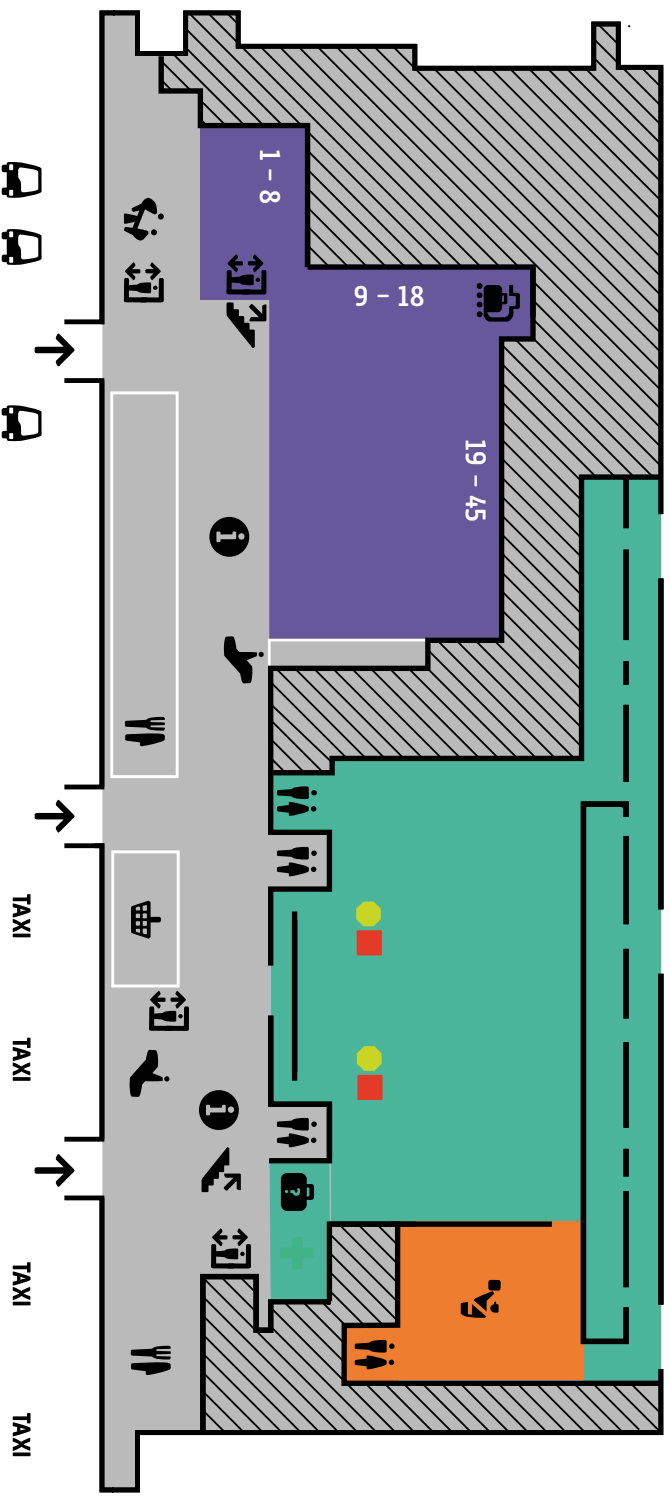
1

Numer check-in



Kontrola paszportowa  
po przylocie

	Gastronomia		Punkt informacji		Pociąg		Pokoje rodzinny		Pitnik
	Sklep		Schody		Palarnia		Bagaż ponadwymiarowy		Salon Business Lounge
	Toalety		TAKSI Taksówki		Kaplica		Bagaż zagubiony (Lost Luggage)		Biuro rzeczy znalezionych
	Wejście		Autobusy		Apteka		Nic do zgłoszenia		



# Poziom 1



Kontrola bezpieczeństwa



Numer gate'u

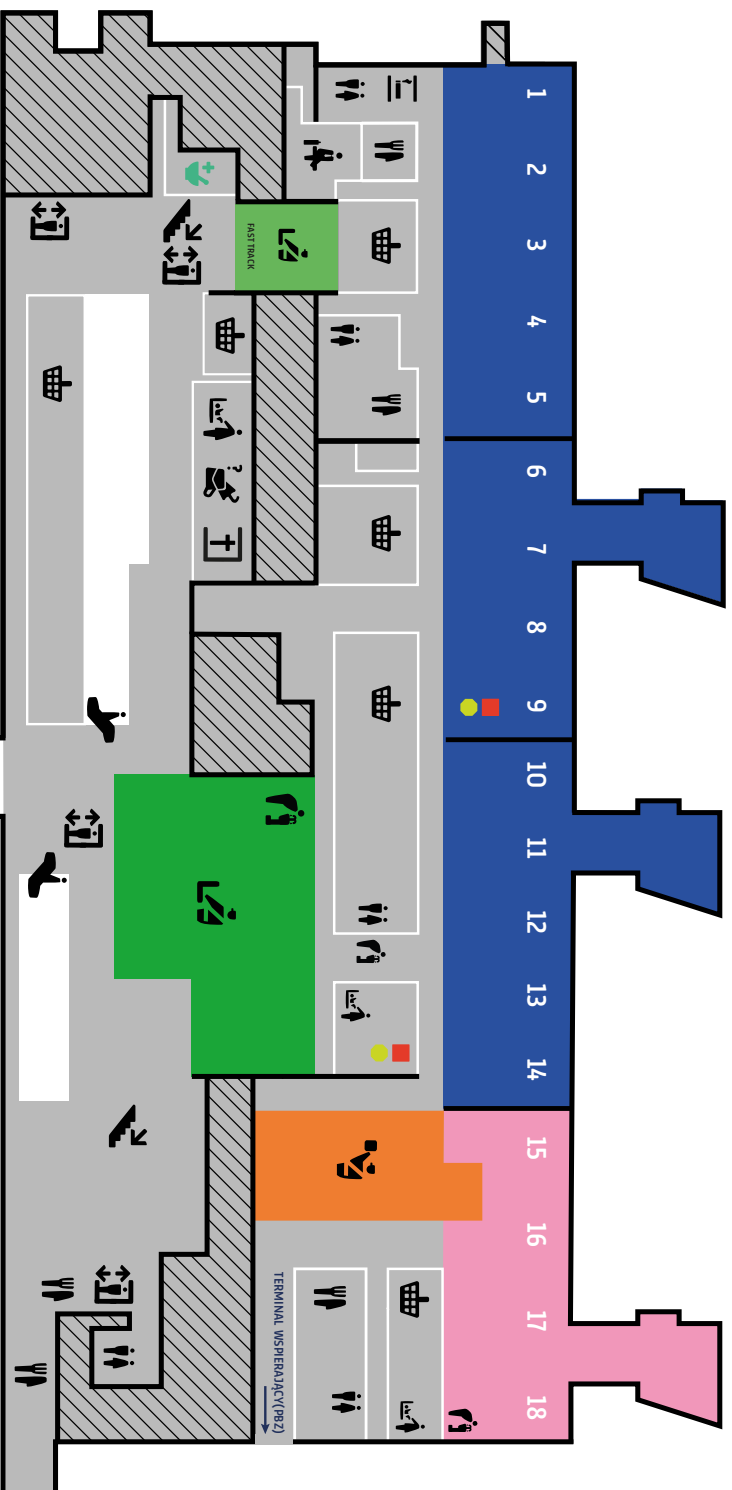


Numer gate'u Non-Schengen



Kontrola paszportowa przed odlotem

-  Brak podłogi
-  Udogodnienia\*
-  Ściany
-  Pomieszczenia personelu
-  Ściany gate'ów elastycznych



\* W terminalu możesz skorzystać z oferty sklepów i punktów gastronomicznych, a także z poczty, kantonu wymiany walut, wypożyczalni samochodów, bankomatu, itd.

# Terminal wspierający (Pre-Boarding Zone)

## Poziom 1

 Poczekalnia przedodlotowa

## Poziom 2

-  Pokój Czysty
-  Pokój modlitw
-  Punkt medyczny
-  Winda
-  Komfortka

