

Istanbul Airport



ENGELLİ YOLCULAR HİZMET TALİMATI

FATİH MERE

APOC & TERMİNAL OPERASYONLARI DİREKTÖRÜ

IGA.TOD.IKHG01.T02	06	22.03.2024	Sezgin BALKAN	Gaye POLAT	İnanç YAPAR
DOKÜMAN NO	REV	TARİH	HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	KALİTE SİSTEMLERİ



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

ENGELLİ YOLCULAR HİZMET TALİMATI**REVİZYON KAYITLARI**

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Edilen Bölüm
00	10.06.2019	İlk yayın	-----
01	09.09.2019	Değişiklik detayları ilgili revizyona ait dokümanda bulunmaktadır.	
02	12.06.2020		
03	28.01.2021		
04	28.02.2022	Tanımlar bölümü revize edilmiştir. Araç Park Yeri bölümü revize edilmiştir. Engelli Yolcu İçin Kılavuz Yollar bölümü revize edilmiştir. Kontuar, Güvenlik ve Pasaport Kontrol Noktası İşlemleri bölümü revize edildi. Yönlendirmeler bölümü revize edildi. Hizmet İsteme Noktaları bölümü revize edildi. Statik Merdivenler, Asansörler, Yürüyen Bantlar ve Yürüyen Merdivenler başlığı ve içeriği revize edildi. Engelli Yolcu Tuvaletler bölümü revize edildi. Abdesthaneler bölümü revize edildi. Çok Özel Misafir Kartı bölümü revize edildi. Engelsiz Rota ve Sesli Adımlar bölümü revize edildi. İndüksiyon Döngü Cihaz Konumlandırılması bölümü revize edildi. Yetişkin Alt Değiştirme Odası bölümü revize edildi.	Madde 4.1 Madde 6.2.1 Madde 6.2.2 Madde 6.2.3 Madde 6.2.4 Madde 6.2.5 Madde 6.2.6 Madde 6.2.8 Madde 6.2.9 Madde 6.3.3 Madde 6.3.4 Madde 6.3.5 Madde 6.3.6
05	24.04.2023	Engelli Yolcu İçin Kılavuz Yollar bölümü revize edildi. Engelli Yolcu Tuvaletleri bölümü revize edildi.	Madde 6.2.2 Madde 6.2.8
06	22.03.2024	Tanımlar bölümü revize edildi. Kısaltmalar bölümü revize edildi. Engelli Yolcu Hizmetine Yönelik Genel Hükümler bölümü revize edildi. Hizmet İsteme Noktaları bölümü revize edildi. Engelli Yolcu Tuvaletleri bölümü içerisindeki sayılar güncellenmiştir. Çok Özel Misafir Kartı bölümü revize edildi. Erişilebilir Rota olarak başlık revize edildi Yetişkin Alt Değiştirme Odası bölümü revize edildi. Özelleştirilmiş Havalimanı Rehberi olarak başlık ve içerik revize edildi. Engelli Yolcular İçin Özel Yemek Kabini bölümü eklendi	Madde 4.1 Madde 4.2 Madde 6.1 Madde 6.2.5 Madde 6.2.8 Madde 6.3.3 Madde 6.3.4 Madde 6.3.6 Madde 6.3.7 Madde 6.3.9

**İÇİNDEKİLER**

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM	1
3. SORUMLULUKLAR	1
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	1
4.1. Tanımlar	1
4.2. Kısaltmalar	1
5. REFERANSLAR LİSTESİ	2
6. UYGULAMA	2
6.1 Engelli Yolcu Hizmetine Yönelik Genel Yükümlülükler	2
6.2 Terminalde Engelli Yolculara Yönelik Mimari Düzenlemeler	2
6.2.1 Araç Park Yeri	2
6.2.2 Engelli Yolcu İçin Kılavuz Yollar	3
6.2.3 Kontuar, Güvenlik ve Pasaport Kontrol Noktası İşlemleri	4
6.2.4 Yönlendirmeler	4
6.2.5 Hizmet İsteme Noktaları	4
6.2.6 Statik Merdivenler, Asansörler, Yürüyen Bantlar ve Yürüyen Merdivenler	5
6.2.7 Ortak Kullanım Telefonları	5
6.2.8 Engelli Yolcu Tuvaletleri	5
6.2.9 Abdesthaneler	6
6.2.10 Engelli Oturma Alanları	6
6.2.11 Rampalar	6
6.2.12 Kapılar	6
6.2.13 Acil Durum	6
6.3 Engelli Yolculara Sunulan Ek Hizmetler	6
6.3.1 Ayçiçeği Yaka Kartı Uygulaması	6
6.3.2 Engelli Yolcular İçin Özel Hizmet Odası	7
6.3.3 Çok Özel Misafir Kartı	7
6.3.4 Erişilebilir Rota ve Sesli Adımlar	8
6.3.5 İndüksiyon Döngü Cihaz Konumlandırılması	8
6.3.6 Yetişkin Alt Değiştirme Odası	8
6.3.7 Özelleştirilmiş Havalimanı Rehberi	8
6.3.8 Bagaj Alım Bölgesi Öncelikli Yolcu Alanı	8
6.3.9 Engelli Yolcular İçin Özel Yemek Kabini	8



1. AMAÇ

Bu talimatın amacı, İGA Havalimanı İşletmesi A.Ş (İGA) tarafından işletilen İstanbul Havalimanı'nı kullanacak olan engelli yolcuların (görme engelli, yürüme engelli vb.) terminale girişlerinden itibaren uçağa binişlerine kadar olan süreçte Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) Engelsiz Havalimanı ile ilgili kanun ve yönetmelikler gözetilerek hızlı, güvenli ve konforlu bir şekilde hizmet almalarına ilişkin uygulanması gereken önlemler ve standartlar ile ilgili yöntem ve esasların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

İstanbul Havalimanı Terminali dahilinde engelli yolculara uygulanması gereken hizmet standartları ile bu standartları sağlamakla sorumlu havalimanı işletmecisini, yer hizmetleri kuruluşlarını, hava yolu taşıyıcıları, gerçek ve özel, tüzel kişilerin verdikleri hizmetler ile ilgili usul ve esasları kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu talimatın yürütülmesinden, engelli yolcu hizmetlerine ilişkin usul ve esasların yerine getirilmesinden İGA, Yer Hizmetleri Kuruluşları, Havayolu Taşıyıcıları sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1. Tanımlar

Asistan Çağrı Noktası: Terminal girişinde engelli yolcuların destek alabilmesi için telefonların konumlandırıldığı yer.

Braille Alfabeti: Görme engellilerin okuyup yazması için oluşturulan yazı sistemi

Havayolu Taşıyıcısı: Yerli ve Yabancı Tüm Havayolu Taşıyıcıları.

İndüksiyon Döngü Sistemleri: İşitme cihazı kullanan işitme engelli kişilerin iletişimini bozan çevresel faktörleri ortadan kaldıran sistemdir.

Kılavuz Yol: Görme engelli bireyler için dış ve iç mekanlarda uygulanan kabartma zemin uygulamasıdır.

Kolostomi Torbası: Vücut atığının çıkarılması için karın bölgesinde cerrahi olarak oluşturulan bir açıklıktan çıkan atığın toplandığı plastik torba

Yer Hizmetleri Kuruluşu: SHY - 22 gereği ilgili ruhsatla yetkilendirilmiş tüzel kişilik statüsündeki kuruluş.

4.2. Kısaltmalar

TSE: Türk Standartları Enstitüsü

KÖİ: Kamu Özel İşbirlikleri

MSHGP: Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programını

Diğer kısaltmalar "İGA.QS.QA02.L01 Yönetim Sistemleri Kısaltmalar Listesi'nde bulunmaktadır.



5. REFERANSLAR LİSTESİ

SHT-ENGELSİZ Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Havayolu Yolcuları Talimatı
Aile Ve Çalışma Bakanlığı Erişilebilirlik İzleme Ve Denetleme Yönetmeliği
IGA.OPS.M02 Terminal İşletme El Kitabı
IGA.TOD.IKHG01 İşletme Koordinasyon Yönetimi Prosedürü

6. UYGULAMA

İstanbul Havalimanı'nda engelli yolculara yönelik uygulanacak hizmetler ve engellilere yönelik mimari düzenlemeler hakkındaki usul ve esaslar aşağıda belirtilmiştir.

6.1 Engelli Yolcu Hizmetine Yönelik Genel Yükümlülükler

- Engelli yolcu, terminal girişinden önce konumlandırılmış olan *asistan çağrı noktaları* aracılığı ile danışma ofisine ulaşır. Danışma tarafından engelli yolcu ilgili yer hizmetleri kuruluşuna yönlendirilir.
- İstanbul Havalimanı terminalinde her vardiyada, Yolcu Kolaylıkları Eğitimi almış danışma bankalarında görevli en az 1 personel hizmet verir. *Terminal dâhilinde hizmet veren dijital danışma noktalarında görevli işaret dili bilen personel ile 7/24 hizmet sağlanmaktadır.*
- Engelli yolcuların beraberinde olan rehber köpeklerin havalimanında serbestçe dolaşmasına izin verilir.
- Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara İGA tarafından verilen hizmetlerden ücret talep edilmez.
- Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların şikayet yönetimi IGA.CX.G01 Müşteri Bildirimleri Yönetimi Prosedürü kapsamında yürütülür.

6.2 Terminalde Engelli Yolculara Yönelik Mimari Düzenlemeler

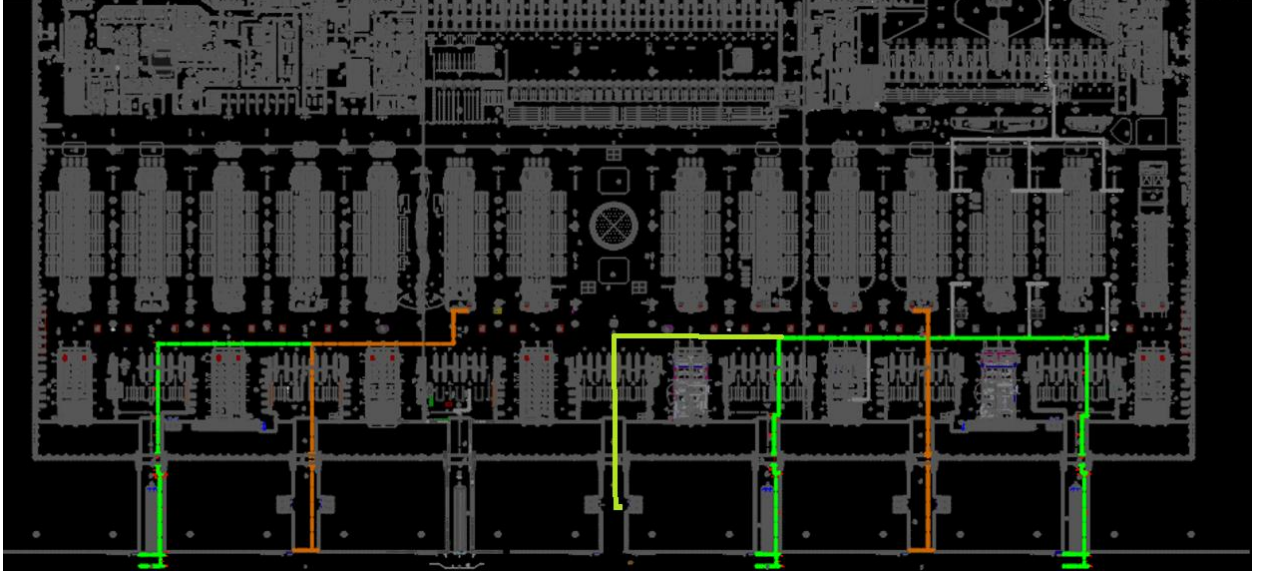
Terminal binası ve bağlantılarında TSE ve SHGM'nin Engelsiz Havalimanı standartlarına uygun olarak engelli yolcular için bina içi ve dışı mimari düzenlemeler yapılmıştır.

6.2.1 Araç Park Yeri

Otopark bölgesinde toplam araç park kapasitesinin %5'i kadarı engelli yolcu park alanı olarak düzenlenmiştir. Tüm engelli aracı park alanları otoparktaki asansör noktalarına paralel olacak biçimde asansörlerin sağ ve sol tarafında iki şerittir. Park alanına engelli işareti konulmuştur. Diğer araçların bu alana park etmemeleri için uyarı levhaları konulmuştur. Engelli bireylerin belgelerini ibraz etmeleri kaydıyla kullandığı veya bulunduğu araçlara DHMİ KÖİ tarifi gereğince her defasında azami 15 güne kadar otoparktan ücretsiz yararlanma hakkı verilmektedir.

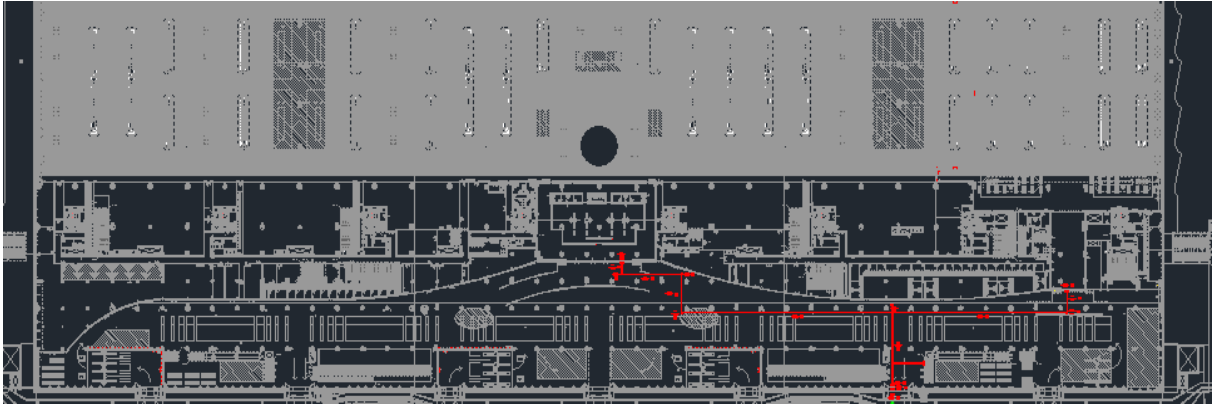
6.2.2 Engelli Yolcu İçin Kılavuz Yollar

Giden Yolcu: Terminale girişinde otopark ve terminali birbirine bağlayan köprülerin otopark sınır noktasından başlayarak 5 köprü boyunca uzanan ve danışma ofislerinde son bulan 4 şerit kılavuz yollar bulunmaktadır. Kılavuz yollar 1, 2, 3 ve 4 numaralı kapılardan İç Hat Danışma Ofisine, 6 ve 7 numaralı kapıdan Dış Hat Danışma Ofisi'ne bağlanmaktadır.



Şekil-2:Giden Yolcu Katı Kılavuz Yol Şeritleri

Gelen Yolcu: Dış hat ve iç hat gelen yolcu karşılayıcı alanına açılan çıkış kapısından başlayan, ilgili danışma ofisine uğrayan iki şerit kılavuz yol 9 numaralı çıkış kapısına ve ulaşım katına inen asansörlere kadar uzanmaktadır. Ulaşım katında asansör çıkışından başlayan kılavuz yol 16 numaralı çıkış kapısına ve kaldırımın bitimine kadar uzanmaktadır.



Şekil-3:Gelen Yolcu Katı Kılavuz Yol Şeritleri

6.2.3 Kontuar, Güvenlik ve Pasaport Kontrol Noktası İşlemleri

İstanbul Havalimanındaki tüm check-in kontuarları engelli yolcuların kullanımına uygundur. Güvenlik kontrol noktalarında öncelikli geçişler ve pasaport geçişleri için de erişilebilir bankolar konumlandırılmıştır. Engelli yolcuların güvenlik taraması MSHGP yönetmelikleri doğrultusunda yapılmaktadır.

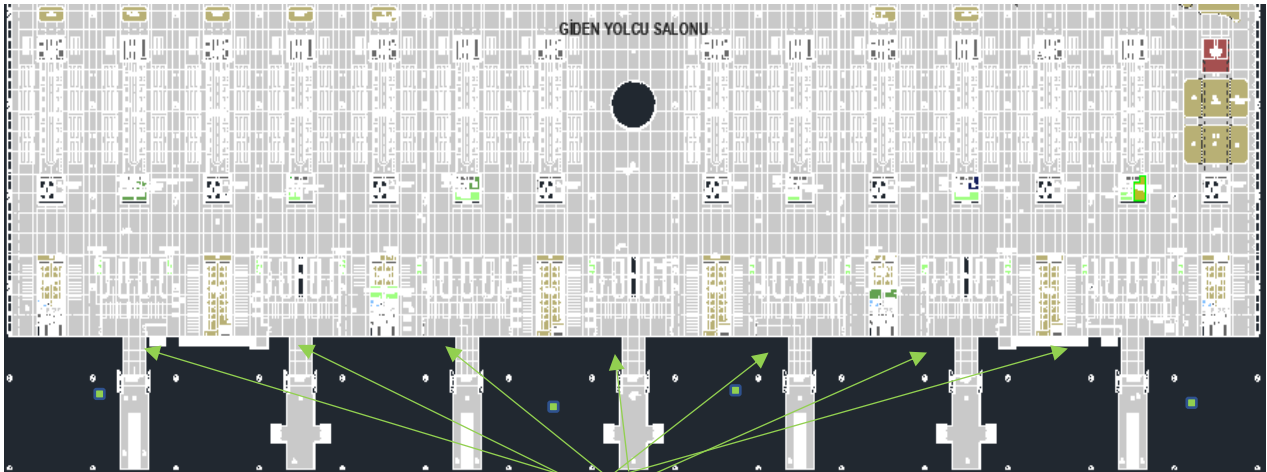
6.2.4 Yönlendirmeler

İstanbul Havalimanı Terminal binası içerisindeki yönlendirme levhalarında engelli yolcular için yapılan mimari düzenlemeleri gösterir işaretlemeler bulunmaktadır. Tuvalet, mescit, bebek bakım odaları ve özel yolcu hizmet noktalarına Braille alfabeli tabelalar konumlandırılmıştır.

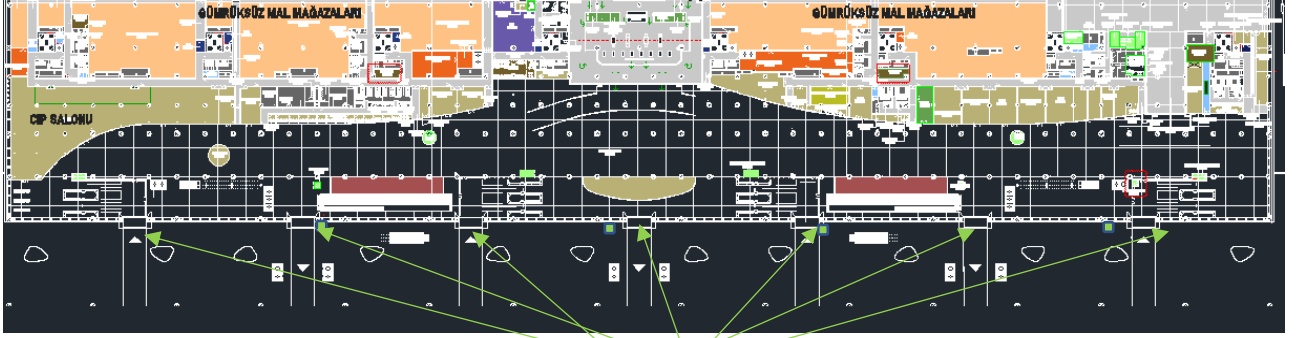
İstanbul Havalimanı terminal binası kara tarafı danışma noktalarında (giden yolcu katı ve gelen yolcu katı) kattaki hizmetleri belirten Braille alfabesi olan panolar mevcuttur.

6.2.5 Hizmet İsteme Noktaları

Otoparktan terminal giden yolcu katına bağlantı sağlayan tüm giriş köprülerinde ve gelen yolcu katı giriş kapılarında birer adet engelli *asistan çağrı noktaları* konumlandırılmıştır. Engelli yolcular *bu noktadan yapılan çağrılarda danışma aracılığı ile* Yer Hizmetleri Kuruluşlarına ulaşarak hizmet talebinde bulunmaktadır. Giden yolcu için Yer Hizmetleri bu noktalardan engelli yolculara refakat edip uçağa binış kapılarına kadar götürebilmektedir. Gelen yolcu için ise Yer Hizmetleri personeli uçaktan inişten sonrası ve bu noktalardan otopark, taksi yolu ve servis yolundaki ulaşım araçlarına kadar engelli yolculara refakat etmektedir.



Giden Yolcu Katı Hizmet İsteme
Noktası ve Engelli Asistan Noktaları



Gelen Yolcu Katı Hizmet İsteme Noktası ve
Engelli Asistan Noktaları

6.2.6 Statik Merdivenler, Asansörler, Yürüyen Bantlar ve Yürüyen Merdivenler

Terminaldeki tüm asansörler, statik merdivenler, yürüyen bantlar ve yürüyen merdivenler normal yolcu ve engelli yolcu standartlarındadır. Statik merdivenlerin her basamağında zıt renkte kaydırmaz bantlar mevcuttur. Asansörlerde Türkçe ve İngilizce sesli uyarı sistemi, braille alfabesi, indüksiyon sistemi mevcut olup, asansör içlerindeki butonlar engelli yolcuların erişebileceği belirlenen standartlarda yerleştirilmiştir. Asansör önlerinde en az 170-170 cm'lik manevra alanı bulunmaktadır. İstanbul Havalimanı terminalinde tüm merdiven gruplarına yakın asansörler yer almaktadır. Terminal binasına bağlı 77 adet yolcu köprülerinin her birinde engelli yolcuların kullanımına sunulan asansörler bulunmaktadır. Yürüyen merdivenlerin, merdivenin başında ve sonunda kırmızı ve yeşil ışıklar ile hareket yönü ve hareket başlangıç yönü belirtilmektedir, ayrıca her basamak kenarı merdiven çevresi ile zıt renkler ve tonlarla belirginleştirilmiştir. Yürüyen bantların eğimi %12'den azdır ve hız ayarı uygulaması kullanılarak saniyede yarım metreden daha fazla hızlanması engellenebilmektedir. Yürüyen merdivenler, yürüyen bantlar, asansörler ve statik merdivenlerin başında ve sonunda hissedilebilir uyarıcı yüzey mevcuttur.

6.2.7 Ortak Kullanım Telefonları

Terminalde giden yolcu katında kara tarafında ve hava tarafında bulunan her ankesörlü telefon grubunda 4 telefonda biri 90-110 cm yükseklik standardına uygundur. Giden yolcu katı kara tarafında kontuar bölgesi batısında ve doğusunda birer set ankesörlü telefon vardır. Giden yolcu katı hava tarafında iskelelere bağlantı sağlayan alanlarında, batıda ve doğuda birer set ankesörlü telefon bulunmaktadır. Gelen yolcu katında karşılama salonunda dış hat çıkışına yakın 1 grup, iç hat çıkışına yakın 1 grup ankesörlü telefonlardan 1 adeti 90-110 cm yükseklik standardına uygundur.

6.2.8 Engelli Yolcu Tuvaletleri

Terminalde 125 adet engelli yolcu, 66 adet engelli personel WC'si vardır. Engelli WC'lerinde Braille alfabesi, tutunma tırabzanları mevcut olup lavaboların yerden yüksekliği 75 cm'den kısa ve klozetlerin yerden yüksekliği 50 cm'den daha kısadır. Engelli tuvaletlerinde acil durum çağrı aparatı (ipi) bulunmaktadır. Acil durum aparatı kullanıldığında engelli tuvaleti dışında sesli ve görsel uyarı



sistemi aktif olmakta, aynı zamanda Terminal Operasyon Merkezine de tuvaletin konumu ile birlikte alarm düşmektedir.

6.2.9 Abdesthaneler

Abdesthanelerde engelli kullanımına uygun tutunma barları ile desteklenen alanlar ayrılmıştır.

6.2.10 Engelli Oturma Alanları

Terminalde engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için dinlenme noktaları ve bekleme koltukları tüm oturma gruplarının %5'i kadardır. Oturma alanları özel işaretler ile belirtilmiştir.

6.2.11 Rampalar

Engelli yolcular mevcut asansörler ile tüm katlar arası kat değişimi yapabilmektedirler. Transfer yolcu katında ECAC rampasının eğimi %12'den azdır. ECAC rampası tekerlekli sandalye ulaşımına uygundur.

6.2.12 Kapılar

Terminalde yolcu kullanımındaki tüm kapılar TSE engelli standardı olan 150 cm'den daha geniştir. Engelli bir yolcu ve refakatçisinin eş zamanlı geçişine uygundur. Kapı zeminleri akülü araçların takılmadan geçebileceği biçimde düzenlenmiştir. Terminalde yer alan otomatik cam kapılar ile dış ve iç cephede bulunan tehlike yaratabilecek cam yüzeyler TSE standartlarına uygun şekilde belirgin hale getirilmiştir.

6.2.13 Acil Durum

Acil durumlarda engelli/hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara yönelik tahliye uygulamaları İGA.ASOP.ARFF02 Yangın Önleme ve Söndürme Prosedüründe yer almaktadır.

6.3 Engelli Yolculara Sunulan Ek Hizmetler

6.3.1 Ayçiçeği Yaka Kartı Uygulaması

Terminal dâhilindeki süreçlerde daha fazla hassasiyet gösterilmesine ihtiyaç duyan görünmeyen engele (otizm, demans, kaygı bozukluğu, konuşma güçlüğü, vb.) sahip yolcular için sağlanan uluslararası uygulamadır.

- Ayçiçeği yaka kartları terminal dâhilindeki danışma noktalarından yolcular tarafından talep edilir.
- Ayçiçeği yaka kartı talebinde bulunan yolcudan herhangi bir sağlık raporu ve ücret talep edilmez.
- Ayçiçeği yaka kartı takan yolcuların geçiş noktalarında herhangi bir önceliği bulunmamaktadır.



6.3.2 Engelli Yolcular İçin Özel Hizmet Odası

Terminal binası check-in salonunda 2 adet özel hizmet odası bulunmaktadır. Bu odalar ile engelli yolculara uçuş saatine kadar dinlenebilecekleri, elektrikli tekerlekli sandalyelerini şarj edebilecekleri, protezlerini çıkarabilecekleri alan ücretsiz olarak sağlanmaktadır.

Odayı kullanmak isteyen yolcular kapı önünde yer alan telefonu kullanarak TOC biriminden özel hizmet odasına giriş talebinde bulunmaktadır.

Özel Hizmet Odası engelli yolcu ve 1 adet refakatçi tarafından kullanılabilir.

6.3.3 Çok Özel Misafir Kartı

İstanbul Havalimanı Terminali'ni kullanarak uçuş işlemi gerçekleştirecek serebral palsi, otizm ya da down sendromu bulunan yolculara ayrıcalıklı hizmet alabilmeleri adına verilen karttır.

- a. Kart talebi <https://www.istairport.com/cok-ozel-misafir-karti/> internet adresinden form doldurularak yapılmaktadır.
- b. Kart talebi esnasında engelli yolcuya ait 1 adet vesikalık fotoğraf, engel durumunu belgeleyen rapor ve KVKK onayı istenmektedir.
- c. Başvurusu uygun bulunan yolcular için kartlar 3 iş günü içerisinde basılmakta ve danışma noktalarına teslim edilmektedir. Söz konusu kartlar İstanbul Havalimanı'nı kullanacakları tüm uçuşlarında geçerli olmaktadır.
- d. Kart sahibi engelli yolcu çok özel misafir kartı ile engelli yolcu öncelikli güvenlik noktalarından geçiş yapabilmekte, buggy hizmetinden faydalanabilmekte ve iç hatlar (1) ve dış hatlar (1) hava tarafında yer alan çok özel misafir odalarını kullanabilmektedir.
- e. Görünmeyen engeli bulunan otizmli yolcular engelli öncelikli güvenlik geçişlerinden çok özel misafir kartlarını göstermek suretiyle faydalanabilir.
- f. Kart sahibi, terminalde bulunan buggy istasyonlarına giderek çok özel misafir kartı ve uçuş kartını göstermek suretiyle terminal dâhilinde ücretli sunulan buggy hizmetinden 1 refakatçisi ile birlikte ücretsiz olarak yararlanabilmektedir.
- g. Çok özel misafir odasını kullanmak isteyen kart sahibi yolcular, danışma noktalarına müracaat eder veya çok özel misafir odası önünde yer alan telefonlardan Terminal Operasyon Merkezi'ne ulaşarak taleplerini iletirler. Odanın müsaitlik durumuna göre Terminal Operasyon Şefliği'ne bilgi verilerek odanın kullanıma açılması ve yolcunun odayı kullanması sağlanır. *Çok Özel Misafir Kartı olmayan yolcuların odayı kullanma talepleri değerlendirilir ve uygun olması durumunda yolcunun odayı kullanması sağlanır.*



- h. Terminal Operasyon Şefliği tarafından, oda girişinde çok özel misafir kartı ve uçuş kartı kontrol edilerek engelli yolcu ile refakatçisinin odaya girişi sağlanır. Odanın kullanıma açılması esnasında Terminal Operasyon Şefliğinden ilgili personel refakat eder.

6.3.4 Erişilebilir Rota ve Sesli Adımlar

İstanbul Havalimanı Terminali'ni kullanarak uçuş işlemi gerçekleştirecek görme engelli yolcular için İç Hatlar Danışma Noktasından uçuş kapılarının olduğu iskeleye kadar tek şeritli kılavuz yol uygulaması ile *erişilebilir* rota oluşturulmuştur.

Rota ile beraber İstanbul Havalimanı Mobil Uygulaması üzerinde yer alan Terminal içi Sesli Adımlar Navigasyon geliştirmesi ile görme engelli yolcular gidecekleri noktaya rota çizdirebilmekte, adım adım sesli yönlendirmeler ile gitmek istedikleri noktaya ulaşabilmekte ve uygulama içerisinde yer alan "Etrafımda Ne Var" özelliği ile çevresinde yer alan hizmetler hakkında bilgi alabilmektedir.

6.3.5 İndüksiyon Döngü Cihaz Konumlandırılması

İstanbul Havalimanı terminalinde hizmet veren danışma noktaları, kayıp eşya ofisleri, otopark ve vale ödeme noktalarında indüksiyon döngü cihazları yerleştirilerek işitme engelli kişiler için iletişim kolaylığı sağlamaktadır.

6.3.6 Yetişkin Alt Değişirme Odası

Gelen ve giden katları, hava ve kara taraflarında bulunan 5 adet engelli tuvaleti içine yatarak alt değişirme ihtiyacı olan misafirler için yüksekliği ayarlanabilir alt değişim üniteleri yerleştirilmiştir. *Bu odalara aynı zamanda kolostomi torbası ile seyahat eden yolcuların kolostomi torbasını temizleyebilmeleri için özel lavabolar yerleştirilmiştir.*

6.3.7 Özelleştirilmiş Havalimanı Rehberi

İstanbul Havalimanı web sitesinde yer alan yolcu rehberleri içerisinde erişilebilirlik uygulamaları ya da görme engelliler için betimleme eklenebilen seçenek konumlandırılmıştır.

6.3.8 Bagaj Alım Bölgesi Öncelikli Yolcu Alanı

Gelen yolcu katı bagaj alım bölgesinde her bagaj alım karuselinin etrafında öncelikli yolcu alanı oluşturularak engelli yolcular için tahsis edilmiştir.

6.3.9 Engelli Yolcular İçin Özel Yemek Kabini

Kalabalığı ve sese duyarlılığı olan ya da yemek yerken izole alana ihtiyacı olan engelliler için dizayn edilmiş dış hatlar hava tarafında yer alan 2 farklı yemek alanı, check-in bölgesi yemek alanı ve İç hatlar Cafe Yanımda bölgesi olmak üzere 4 adet kabin yer almaktadır.