

**HAVAYOLUYLA SEYAHAT EDEN ENGELLİ VEYA HAREKET KISITLILIĞI  
BULUNAN KİŞİLERİN HAKLARINA VE YAPILACAK DÜZENLEMELERE  
İLİŞKİN TALİMAT  
(SHT-33B/01)**

**TASLAK**

**Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Talimatın amacı; hava yoluyla seyahat eden engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilere yardım sağlanmasına yönelik, onları ayrımcılığa karşı koruyacak ve yardım almalarını sağlayacak kuralları ve esasları belirlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Talimat, havayoluyla seyahat edecek engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilere sunulacak hizmetler ile bu hizmetlerin yerine getirilmesinden sorumlu kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişileri kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Talimat, 10/11/2005 tarih ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun, 1/7/2005 tarih ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun, 10/09/2008 tarihli ve 26993 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Terminaller ile Sıhhi İşyerleri İçin İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik (SHY-33B) ile 05/07/2006 tarih ve 1107/2006 sayılı AB regülasyonuna dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Talimatta geçen;

a) Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişi: Herhangi bir fiziksel engel (daima veya geçici olarak duyuşal, mental veya fiziksel), zihinsel engel, yaş veya başka herhangi bir engel sebebinden dolayı taşımacılık hizmetini kullanırken hareket kabiliyeti kısıtlı ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren herhangi bir kişiyi,

b) Genel Müdür: Sivil Havacılık Genel Müdürünü,

c) Hava taşıma işletmesi: Geçerli bir işletme ruhsatına sahip bir ticari hava taşıma işletmesini,

ç) Havaalanı: Hava araçlarının tamamen veya kısmen, iniş, kalkışı ve yer hareketi için kullanılması öngörülen, içerisindeki bina, teçhizat ve tesisat da dahil olmak üzere karada veya suda belirlenmiş alanı,

d) Havaalanı işletmecisi: Havaalanı işletiminden sorumlu kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişileri,

e) Havaalanı kullanıcısı: Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan yolculara, havaalanında ve/veya yaptığı yolculuk süresince verilecek hizmetten sorumlu gerçek veya tüzel kişiyi,

f) Havaalanı kullanıcıları komitesi: HALİNKOK'u veya HALİNKOK olmayan havaalanlarında HALİNKOK yapısına uygun şekilde havaalanı işletmecisi ile havaalanı kullanıcılarının veya onları temsil eden kuruluşların temsilcilerinden oluşan bir komiteyi,

g) HALİNKOK: Hava Nakliyatını Kolaylaştırma Komitesinin Kuruluş, Görev ve Çalışmaları Hakkında Yönetmelik kapsamında kurulmuş olan Havalimanı Kolaylık Komitesi'ni,

ğ) Rezervasyon: Yolcunun belirli bir uçuşa hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından kabul edildiğini ve kaydedildiğini gösteren bir bilet ya da havayolu veya tur operatörü tarafından düzenlenmiş ve onaylanmış belgeye sahip olması durumunu,

h) SHGM: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü,

i) Terminal işletmecisi: Sivil hava ulaşımına açık havaalanlarında havaalanı işletmecisi veya yap-işlet-devret modeli, kiralama ve benzeri şekillerde terminal işletmeciliği yapan işletmeyi,

i) Yer hizmetleri kuruluşu: 28/8/1996 tarihli ve 22741 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22) hükümlerine uygun olarak havaalanlarında yer hizmetleri yapmak üzere Çalışma Ruhsatı alan özel hukuk tüzel kişiliği statüsündeki kuruluşları,

j) Ticari yolcu uçak seferi: Tarifeli veya tarifersiz sefer yapan hava taşıyıcısı tarafından gerçekleştirilen yolcu hava taşımacılığı hizmetini,

k) Tarifeli uçuş: Kalkış saatleri ve ücretleri önceden ilan edilen, halkın kullanımına açık belirli bir düzende yapılan seferi,

l) Tarifersiz uçuş: Belirli bir düzene bağlı kalmadan tarifeli seferler dışında yapılan seferi,

m) Yabancı hava taşıyıcısı: Herhangi bir yabancı devlet otoritesinden İşletme Ruhsatı almış bulunan işletmeciyi,

n) Yerli hava taşıyıcısı: 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ve bu kanuna ilişkin olarak çıkarılan yönetmeliklerde istenen şartları sağlayarak Ulaştırma Bakanlığı'ndan İşletme Ruhsatı almış bulunan işletmeciyi,"

o) Tur operatörü: Sürekli veya zaman zaman paket tur düzenleyen, doğrudan veya satış sorumlusu aracılığı ile satan veya satışa sunan kişiyi,

ö) Temel eğitim: Engellilerin eşitliği, engellilik bilinci, engellilere davranış kuralları vb. konularda alınması gereken ilk eğitimi,

p) Tazeleme eğitimi: Engellilerin eşitliği, engellilik bilinci, engellilere davranış kuralları vb. konularında temel eğitim alındıktan sonra, aynı eğitim konularında verilecek sonraki eğitimleri,

ifade eder.

### **Taşımanın reddedilmesinin önlenmesi**

**MADDE 5 – (1)** Hava taşıyıcısı tarafından, geçerli bir bileti ve rezervasyonu olan engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan bir kişinin uçağa binışı kabul edilecektir. Uçuşu icra eden hava taşıyıcısı, engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpeklerin taşınmasına öncelik tanır.

### **İstisnai ve özel durumlar**

**MADDE 6 – (1)** 5 inci madde hükümlerine bakılmaksızın, bir hava taşıyıcısı, engelli veya hareket kısıtlılığının bulunması gerekçesiyle, bir engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişinin rezervasyonunu yapmayı veya uçağa binişini aşağıdaki hususlar çerçevesinde reddedebilir:

a) Havacılık emniyetine yönelik uluslararası ve ulusal mevzuatta yer alan gereklilikleri yerine getirmek amacıyla,

b) Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişinin uçağa bindirilmesinin veya uçakta taşınmasının, uçağın veya kapılarının ebatları nedeniyle fiziksel bakımdan imkansız olması halinde,

(2) Birinci fıkrada yer alan (a) veya (b) bendi kapsamındaki gerekçelere dayanarak bir rezervasyonun yapılmasının reddedilmesi halinde, hava taşıyıcısı bu kişiye başka bir alternatif sunmak zorundadır.

(3) Engelli veya hareket kısıtlılığının bulunması sebebiyle uçağa binışı reddedilmiş olan bir kişi ile dördüncü fıkrada tanımı yapılan refakatçi kişiye para iadesi veya güzergah değişikliği hakkı sunulması zorunludur.

(4) Birinci fıkranın (a) bendinde belirtilen koşullar altında, hava taşıyıcısı, bir engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiye, ihtiyaç duyduğu yardımı sağlayabilecek bir kişinin refakat etmesini isteyebilir.

(5) Hava taşıyıcısı; engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin taşınmasında uygulanacak emniyet kuralları ile uçağın ebatları nedeniyle söz konusu kişilerin taşınmasına veya hareket etme yeteneği sağlayan ekipmanlarına ilişkin sınırlamaları, diğer yolculara sunulan bilgilerle birlikte ve erişilebilir formatlarda yayımlamak ve paylaşmak zorundadır.

(6) Hava taşıyıcısının, bu madde kapsamında istisnai bir durum yaşanması halinde, bu durumdan etkilenen engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiyi derhal bunun sebeplerinden haberdar etmesi zorunludur. Talep edilmesi halinde, yapılan uygulamadan etkilenen engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiye, ilgili hava taşıyıcısı tarafından bu sebeplerin talebin hava taşıyıcısına ulaşmasından sonraki beş işgünü içerisinde yazılı olarak bildirilmesi zorunludur.

#### **Havaalanında otopark düzenlemeleri**

**MADDE 9** – (1) Havaalanı işletmecisi ve/veya terminal işletmecisi tarafından, havaalanının koşulları da dikkate alınarak; engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin havaalanına varışlarında ve havaalanından ayrılışlarında, havaalanı otoparkında gerekli kolaylıklar ve tedbirlerin alınması zorunludur.

(2) Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin otoparktan, onuncu maddeye göre oluşturulacak yardım isteme noktalarına rahatlıkla ulaşabilmeleri için gerekli kolaylıklar ve tedbirlerin alınması zorunludur.

#### **Terminalde fiziksel şartların düzenlenmesi**

**MADDE 10** – (1) a) Havaalanı işletmecisinin ve/veya terminal işletmecisinin, havaalanının koşullarını da dikkate alarak, engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin havaalanına varışlarında ve havaalanından ayrılışlarında rahatlıkla yardım isteyebilecekleri noktaları havaalanı sınırları dahilinde ve terminale girişteki x-rayler’ den önce belirleyerek gerekli düzenlemeleri yapması zorunludur. Ayrıca, terminale girişten sonra girişe en yakın noktada danışma biriminin kurulması zorunludur.

b) Havaalanı işletmecisi ve/veya terminal işletmecisi, yardım noktalarının ve danışma biriminin açık ve anlaşılabilir bir şekilde gösterilmesini sağlayan terminal yönlendirme levhalarını hazırlamak zorundadır.

(2) Havaalanı işletmecisinin ve/veya terminal işletmecisinin, engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin havaalanına varışlarından sonra check-in işlemlerinin kolay sağlanması için, check-in hizmeti verilirken her yer hizmeti kuruluşu için en az 1 tane olmak kaydıyla, engelli check-in kontuarlarının ulusal standartlar kapsamında oluşturulması zorunludur.

(3) Havaalanı ve/veya terminal işletmecisinin engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiler için terminalde bulunan ıslak hacimlerin ulusal standartlar kapsamında donanımlarının sağlanması zorunludur.

(4) Havaalanı ve/veya terminal işletmecisi tarafından, havaalanı ve/veya terminalde bulunan asansör ve/veya yürüyen merdivenlerde engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin rahat ulaşımının sağlanması için ulusal standartlarda düzenlemelerin yapılması gereklidir.

(5) Havaalanı ve/veya terminallerde uygulanacak hissedilebilir yüzeyler, ulusal mevzuata uygun ve ulusal standartlarda yapılmalıdır.

(6) Terminallerde engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiler için terminal koltuk kapasitesine göre %5 den az olmamak kaydı ile oturma koltukları oluşturulmalıdır.

(7) Terminallerde fotoselli cam kapılar ile dış ve iç cephelerdeki tehlike yaratabilecek camlı yüzeyler, ulusal standartlar kapsamında belirgin hale getirilmelidir.

(8) Dış hat trafiğine açık havaalanlarında, pasaport kabinleri arasında engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiler için bir kabinin belirlenmesi ve bu yolculara öncelik sağlanması gerekmektedir.

### **Bilgi iletimi**

**MADDE 8** – (1) Hava taşıyıcısı, görme engelliler için sesli tanıtım ve engellilere verdikleri hizmetlerle ilgili ayrıntılı bilgileri web sayfasında kolay ulaşılabilir şekilde yayınlamak zorundadır. Telefon ve internet üzerinden satış dahil olmak üzere tüm satış noktalarında, engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin yardım ihtiyacına ilişkin bilgiler alınmalı ve gerekli bildirimler şirkete ve hizmet sağlayıcılara yapılmalıdır. Engelli ve hareket kısıtlılığı bulunan yolculara sunulan hizmetler web sayfasında video gibi görsel olarak yapılıyor ise işitme engelliler için bu tanıtımların işaret dilinde yayımlanması zorunludur.

(2) Hava taşıyıcısı, uçuş saatinden en az 48 saat öncesinde yardım ihtiyacına ilişkin yazılı veya sözlü bir bildirim aldığı anda, söz konusu bilgiyi kalkış saatinden en az 36 saat öncesinde;

- a) ilgili yer hizmeti kuruluşuna,
- b) Operasyonu gerçekleştiren hava taşıyıcısına,

bildirmek zorundadır. Operasyonu gerçekleştirecek hava taşıyıcısının bildirim sırasında belli olmaması durumunda, havaalanındaki tüm yer hizmeti kuruluşuna bu bilgi aktarılır. Operasyonu gerçekleştirecek hava taşıyıcısı belirlenir belirlenmez ilgili yer hizmeti kuruluşuna ve operasyonu gerçekleştiren hava taşıyıcısına iletilmek zorundadır.

(3) İkinci fıkrada belirtilenlerin haricindeki tüm durumlarda, hava taşıyıcısı yardım ihtiyacına dair bilgiyi alınca, uçuş öncesinde yer hizmeti kuruluşuna iletilmek zorundadır.

(4) Operasyonu gerçekleştiren hava taşıyıcısının, en geç uçağın kalkış zamana kadar, Ek'te yer alan yardımlara ihtiyaç duyan engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin sayısını ve yardımın niteliğini, yurt içi veya yurt dışı olmasına bakılmaksızın, varış noktasındaki ilgili yer hizmeti kuruluşuna bildirmesi zorunludur. İlgili yer hizmeti kuruluşunun, ilgili terminal işletmecisi/havalimanı işletmecisiyle gerekli koordinasyonu sağlaması gerekmektedir.

### **Havaalanlarında yardım hakkı**

**MADDE 9 – (1)** Havaalanı işletmecisi ve/veya terminal işletmecisi ve/veya yer hizmetleri kuruluşu; engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan bir kişi havayoluyla seyahat etmek üzere bir havaalanına geldiğinde, yardım talebinin uçağın kalkış saatinden en az 48 saat öncesinde ilgili hava taşıyıcısına yapılmış olması koşuluyla, Ek 'de belirtilen tüm yardımların sağlanmasından sorumludur. Bu talep, gidiş ve dönüş seferinin aynı hava taşıyıcısı tarafından gerçekleştirilmesi halinde dönüş seferini de kapsayacaktır.

(2) Birinci fıkrada belirtilen hususlar dahilinde herhangi bir bildirimde bulunulmadığı takdirde, ilgili kişinin uçuşunu gerçekleştirebilmesini teminen havaalanı işletmecisinin ve/veya terminal işletmecisi ve/veya yer hizmetleri kuruluşu Ek'te belirtilen yardım konularından zaman kısıtlaması olmayanları sağlamaları zorunludur.

(3) Birinci fıkrada belirtilen hükümler aşağıdaki koşullarda geçerli olacaktır:

a) Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişinin; hava taşıyıcısı tarafından önceden ve yazılı olarak (elektronik yoldan dahil olmak üzere) bildirilen saatte veya herhangi bir saat bildirilmediği takdirde, ilan edilen kalkış saatinden en geç bir buçuk saat öncesinde check-in için hazır bulunması,

b) Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişinin; hava taşıyıcısı tarafından önceden ve yazılı olarak (elektronik yoldan dahil olmak üzere) bildirilen saatte veya herhangi bir saat bildirilmediği takdirde, ilan edilen kalkış saatinden en geç iki saat öncesinde 7 nci madde hükümlerine uygun olarak belirlenmiş noktaya ulaşması.

(4) Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan bir kişinin, bir havaalanından transit olarak geçmesi durumunda veya bir hava taşıyıcısı ya da bir tur operatörü tarafından rezervasyon yaptırdığı seferden başka bir sefere aktarıldığında, Havaalanı işletmecisi, terminal işletmecisi ve/veya yer hizmetleri kuruluşu verdikleri hizmetler doğrultusunda işbirliği yaparak kişinin uçuşunu gerçekleştirebilmesini teminen Ek'te belirtilen yardımı sağlamak zorundadır.

(6) Sağlanacak yardımın, şartlar dahilinde, her bir yolcunun özel ihtiyaçlarına uygun olması gereklidir.

(7) Havaalanı işletmecisi, terminal işletmecisi ve/veya yer hizmetleri kuruluşu verdikleri hizmetler doğrultusunda işbirliğine bağlı olarak, Ek'te belirlenen yardımı engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerden ek ücret talep etmeksizin sağlamaktan sorumludur.

### **Hava taşıyıcıları tarafından yardım**

**MADDE 10 – (1)** Hava taşıyıcısının, havaalanından hareket eden, havaalanına varan veya havaalanından transit geçen engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiye ek ücret talep edilmeksizin Ek'te belirlenen yardımı sağlaması zorunludur.

### **Yardım için standartlar**

**MADDE 11 – (1)** Havaalanının kullanıcılarının Ek'te belirlenen yardımlar için bir standart oluşturması zorunludur. Havaalanı kullanıcıları tarafından yardım konusunda oluşturulacak standartlar, SHGM'nin onayını müteakip yayınlanır. Ayrıca, oluşturulacak standartlar kapsamında sunulan hizmetlere yönelik, web sayfalarında gerekli tanıtımlar yer almalıdır.

(2) Havaalanı kullanıcıları engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin taşınması ile ilgili anket/değerlendirme formu gibi kayıtları tutmak zorunda olup, gerektiğinde istatistiksel analize olanak verebilecek düzenlemeleri yapmalıdır.

(3) Söz konusu standartların belirlenmesinde, engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin taşınmasının kolaylaştırılması ile ilgili olarak ulusal ve uluslararası kuralların dikkate alınması zorunludur.

### **Eğitim**

**MADDE 12** – (1) Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilere doğrudan yardım hizmeti sunan havaalanı kullanıcıları, hizmet alınan şirketin personeli de dahil olmak üzere yardım hizmetini sağlayan personelinin;

a) Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin ihtiyaçlarının ne şekilde karşılanacağına ilişkin bilgi sahibi olmalarını,

b) Engellilerin eşitliği, engellilik bilinci, engellilere davranış kuralları vb. konularda temel ve tazeleme eğitimi almalarını, sağlayacaktır.

(2) Bu konuda verilecek eğitimler, SHGM tarafından yayımlanan eğitim talimatlarında belirtilen standartlarda olacaktır.

### **Kayıp veya hasarlı tekerlekli sandalyeler, hareket etme yeteneği sağlayan diğer ekipmanlar ve bunlara ilişkin yardımcı tertibatlar için tazminat**

**MADDE 13** – (1) Tekerlekli sandalyeler, hareket etme yeteneği sağlayan diğer ekipmanlar ve bunlara ilişkin yardımcı tertibatların havaalanında işlem görürken veya uçakta taşınırken kaybolması veya hasar görmesi halinde, ilgili yolcunun ekipmanına ait oluşan hasar operasyonu gerçekleştiren havayolu şirketi tarafından karşılanır. Terminal işletmecisi kaynaklı olan kayıp veya hasar durumunda, mağduriyet terminal işletmecisi tarafından giderilir.

### **Denetleme ve yaptırımlar**

**MADDE 14** - (1) Bu Talimat kapsamına giren işletmeciler SHGM tarafından denetlenir. Bu Yönetmelikte belirtilen kurallara uymayan kurum ve kuruluşlara Türk Sivil Havacılık Kanununun 143 üncü maddesine göre işlem yapılır.

### **Yürürlük**

**MADDE 15** – (1) Bu Talimat yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 16** - (1) Bu Talimat hükümlerini Sivil Havacılık Genel Müdürü yürütür.

## EK

### Engelli veya Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiyeye Yapılacak Yardım

1. Engelli kişilerin ve hareket kısıtlılığı bulunan kişiler, yardım talebinde bulunarak ya da bulunmadan, hava yoluyla seyahat etmek üzere bir havaalanına geldiğinde sağlanması gereken yardım ve düzenlemeler:

- a) Onuncu maddede belirtilen tayin edilmiş yardım isteme noktalarında gerekli yardımın sağlanması,
- b) Tayin edilmiş bir noktadan check-in kontuarına geçmek,
- c) Check-in ve bagaj kayıt işlemini yaptırmak,
- ç) Göçmen, gümrük ve güvenlik prosedürlerinin tamamlanmasıyla birlikte check-in kontuarından uçağa ilerlemek,
- d) Asansörlerin, tekerlekli sandalyelerin veya gerekli diğer yardımın sağlanmasıyla uçağa binmek,
- e) Uçak kapısından koltuklara ilerlemek,
- f) Uçak içinde bagajı yerleştirmek ve bagajı geri almak,
- g) Koltuklardan uçak kapısına ilerlemek,
- ğ) Asansörlerin, tekerlekli sandalyelerin veya gerekli diğer yardımın sağlanmasıyla uçaktan inmek,
- h) Gümrük prosedürlerinin tamamlanmasıyla birlikte, uçaktan bagaj salonuna ilerlemek ve bagaja ulaşmak,
- ı) Bagaj salonundan, tayin edilmiş noktaya ve/veya engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişi tarafından havaalanı sınırları içinde istenilen noktaya kadar ilerlemek,
- i) Hava/kara taraflarında ve terminaller içindeki/arasındaki yardım ile birlikte, transit halindeyken bağlantı seferlerine ulaşmak,
- j) Gerektiği takdirde tuvaletlere ulaşmak,
- l) Engelli yolcuların havaalanında bulunması sırasında veya uçuşu esnasında herhangi bir acil durum yaşanması halinde engelli yolcuların tahliyesini sağlamak.

2. Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişiye, kendisine refakat eden bir kişinin yardımcı olması durumunda, bu kişiye, istenildiği takdirde, havaalanında ve uçağa bindirme ve uçaktan indirme konusunda gerekli yardımı sağlaması ve söz konusu kişiye engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişinin yanında bir koltuk verilmesi.

3. 48 saat önceden ikaza ve uçakta muhtemel alan sınırlamalarına tabi olan, ve tehlikeli maddelere ilişkin ilgili yasanın uygulanmasına tabi olan elektrikli tekerlekli sandalyeler gibi ekipman dahil olmak üzere tüm gerekli hareket etme yeteneğini sağlayan aletlere ilişkin hizmetler.

4. Tekerlekli sandalyeler, hareket etme yeteneği sağlayan diğer ekipmanlar ve bunlara ilişkin yardımcı tertibatların, hasarlı veya kayıp olması durumunda aynısı/benzeri ekipman ile yenilenmesi.

5. Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin temel hareket gereçleri ve diğer gerekli destek aletlerinin taşınması için herhangi bir ödeme yapılmaması konusunda gerekli bilgilendirmenin sağlanması.

6. Uçuşu gerçekleştirmek için gerekli bilgilerin erişilebilir formatlar halinde iletilmesi.

7. Uygun olduğu durumlarda, genel kabul görmüş yardım amaçlı hizmet hayvanlarına yönelik yer hizmetleri verilmesi ve kabinde taşınmalarının sağlanması.

8. Hava araçlarında Braille Alfabeli güvenlik kartlarının bulundurulması, uçak tipine göre gösterilen tanıtım filmlerindeki işaret dili ve sesli uyarılar ile benzeri hizmet kolaylıklarının sağlanması.

9. Emniyet gereklilikleri kapsamında, havaalanı ve/veya hava aracında, engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan bireylerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde oturma düzeninin sağlanması ve belirlenen oturma düzenine göre engelli yolcunun uçağa alınması ile yer durumuna göre de uçaktan indirilmesinin sağlanması.