



HERKES İÇİN ERİŞİM POLİTİKASI

Doküman No: POL.A7.4.19

Yayın Tarihi:01.07.2024

Revizyon Tarihi: 01.01.2025

1. AMAÇ

Bu politikanın amacı, **butik hotelimizin** hizmetlerinin fiziksel engeli olan bireyler, yaşlılar, çocuklu aileler ve diğer dezavantajlı gruplar dâhil olmak üzere herkes için erişilebilir olmasını sağlamak; erişim engellerini belirlemek ve kaldırmak adına sürekli iyileştirmeye açık bir sistem oluşturmaktır.

2. KAPSAM

Politika; konaklama alanları, ortak kullanım alanları, çevre düzenlemeleri, bilgilendirme yöntemleri, web sitesi, iletişim kanalları ve personel davranışlarını kapsar.

3. POLİTİKA İLKELERİ

a. Fiziksel Erişim

- Giriş-çıkış, lobi, odalar, yemek alanı gibi temel hizmet alanlarına erişimi kolaylaştırmak için seviye farkları, engelli rampaları ve tutunma barları gibi yapısal çözümler uygulanır.
- Zeminler kaymaz malzemelerden seçilir; ortak alanlarda yeterli aydınlatma sağlanır.
- Asansör bulunmayan tesislerde zemin kat odalar erişilebilir odalara dönüştürülmeye çalışılır.

b. Bilgilendirme ve İletişim

- Tesis hakkında bilgi veren materyaller (broşür, web sitesi içerikleri, yönlendirme tabelaları) sade, açık ve mümkünse büyük puntolu yazılarla hazırlanır.
- Web sitesinde erişilebilirlik durumu açıkça belirtilir.

- Telefonla rezervasyon sırasında özel ihtiyaçlar sorulur ve kaydedilir.

c. Hizmet Erişimi

- Fiyatlandırma ve rezervasyon politikaları ayırım gözetmeksizin herkese eşit hizmet sunacak şekilde yapılandırılır.
- Duyma, görme veya fiziksel engeli olan bireyler için hizmet sunulurken destekleyici çözümler (refakat, alternatif iletişim yöntemleri vb.) önerilir.

d. Personel Farkındalığı

- Tüm alışanlara yılda en az bir kez “erişilebilirlik ve kapsayıcılık” eğitimi verilir.
- Misafirin özel ihtiyaçlarını anlayışla karşılamaya yönelik nezaket ve destek ilkeleri hatırlatılır.

4. UYGULAMA ve İZLEME

- Erişilebilirlik değerlendirmesi yılda bir yapılır. Geri bildirimler doğrultusunda iyileştirme planı hazırlanır.
- Őikayetler veya öneriler kayıt altına alınır ve düzeltici faaliyet sürecine dahil edilir.
- Tesis altyapısında yapılacak her yenileme veya tadilat “erişim” kriteri gözetilerek planlanır.

5. POLİTİKANIN GÜNCELLENMESİ

Bu politika her yıl gözden geçirilir. Yasal düzenlemeler, müşteri geri bildirimleri veya fiziksel şartlardaki değişiklikler doğrultusunda revize edilir.