BELMONDO SUITES

OLD TOWN ANTALYA

ERİŞİLEBİLİRLİK VE ENGELSİZ HİZMET POLİTİKASI

Herkes için eşit, saygın, güvenli ve kapsayıcı konaklama deneyimi

Yayın Tarihi: 14 Haziran 2026
Gözden Geçirme Dönemi: Yıllık

Doküman Adı	Erişilebilirlik ve Engelsiz Hizmet Politikası
İşletme	Belmondo Suites Old Town Antalya
Yayın / Revizyon	14 Haziran 2026 / Revizyon 00
Onaylayan	Otel Yönetimi

Bu politika, Belmondo Suites'in erişilebilirlik yaklaşımını ve hizmet taahhütlerini açıklar. Tesisin fiilî erişilebilirlik özellikleri; tarihi yapı koşulları, teknik ölçümler ve güncel operasyon bilgileri esas alınarak misafirlere ayrıca ve şeffaf biçimde bildirilir.

1. AMAÇ VE YAKLAŞIMIMIZ

Belmondo Suites Old Town Antalya olarak turizmin herkes için erişilebilir olması gerektiğine inanıyoruz.

Engelli bireylerin, ileri yaştaki misafirlerin, geçici hareket kısıtlılığı bulunan kişilerin, hamilelerin, çocuklu ailelerin ve farklı erişim ihtiyaçlarına sahip tüm misafirlerin hizmetlerimizden güvenli, saygın ve mümkün olduğunca bağımsız şekilde yararlanabilmesini temel sorumluluklarımızdan biri olarak kabul ediyoruz.

Erişilebilirliği yalnızca fiziksel düzenlemelerden ibaret görmüyor; rezervasyon süreçleri, bilgilendirme, dijital iletişim, konaklama, yiyecek-içecek hizmetleri, acil durum yönetimi ve çalışan davranışlarıyla birlikte değerlendiriyoruz.

Antalya Kaleiçi'nin tarihi dokusu içerisinde yer alan bir butik otel olarak, tarihi yapının korunmasıyla erişilebilirlik ihtiyaçları arasında dengeli bir yaklaşım benimseriz. Tarihi ve mimari koşullar nedeniyle gerçekleştirilemeyen düzenlemelerde, misafirlerimizin hizmetlere erişimini kolaylaştıracak güvenli ve uygulanabilir alternatif çözümler geliştirmeyi hedefleriz.

2. KAPSAM

Bu politika; otel giriş ve çıkışlarını, resepsiyon ve karşılama hizmetlerini, misafir odalarını, restoran ve yiyecek-içecek alanlarını, ortak kullanım alanlarını, tuvaletleri, havuz ve dinlenme alanlarını, rezervasyon ve satış süreçlerini, internet sitesi ve dijital iletişim kanallarını, acil durum ve tahliye süreçlerini ve çalışanların hizmet sunumunu kapsar.

3. TEMEL İLKELERİMİZ

Erişilebilirlik çalışmalarımızda eşitlik ve ayrımcılık yapmama, insan onuruna ve kişisel tercihlere saygı, güvenli ve mümkün olduğunca bağımsız erişim, doğru ve şeffaf bilgilendirme, mahremiyetin korunması, makul düzenleme, bireysel ihtiyaçların değerlendirilmesi, sürekli iyileştirme ve çalışan farkındalığı ilkelerini esas alırız.

Engelli misafirlerimize yönelik küçümseyici, dışlayıcı, ayrımcı veya incitici hiçbir davranışa izin vermeyiz.

4. REZERVASYON ÖNCESİ BİLGİLENDİRME

Misafirlerimizin seyahatlerini doğru şekilde planlayabilmesi için tesisimizin erişilebilirlik özellikleri hakkında açık, güncel ve gerçeğe uygun bilgi sunmayı taahhüt ederiz.

Rezervasyon öncesinde talep edilmesi hâlinde; otel girişindeki basamak, rampa ve geçiş koşulları, kapı ve koridorların kullanım özellikleri, asansör durumu, odaların bulunduğu katlar, oda ve banyo özellikleri, restoran ve ortak alanlara ulaşım, araçla yaklaşım ve indirme-bindirme koşulları, havuz erişimi, yardımcı hizmetler ve tarihi yapıdan kaynaklanan fiziksel sınırlamalar hakkında bilgi sağlarız.

Misafirlerimizin erişim ihtiyaçlarını rezervasyon sırasında telefon, e-posta, internet sitesi, sosyal medya ve diğer rezervasyon kanallarımız üzerinden bildirebilmesine imkân sağlarız.

Tesisimizde bulunmayan veya teknik olarak sağlanamayan bir erişilebilirlik özelliği hakkında yanıltıcı beyanda bulunmayız.

5. KARŞILAMA VE RESEPSİYON HİZMETLERİ

Erişim ihtiyacını bildiren misafirlerimiz için varış sürecini mümkün olduğunca önceden planlarız.

Gerekli olması hâlinde çalışanlarımız bagaj desteği sağlar, giriş ve ortak alanlara ulaşımda yardımcı olur, geçiş güzergâhlarını açıklar, oda ve ekipman kullanımını gösterir, acil çıkışlar hakkında erişilebilir bilgilendirme yapar ve talep edilen makul düzenlemeleri değerlendirir.

Çalışanlarımız iletişim sırasında öncelikle doğrudan engelli misafire hitap eder. Refakatçi bulunması hâlinde iletişim yalnızca refakatçi üzerinden yürütülmez.

Misafirin tekerlekli sandalyesi, bastonu, yürüteci, işitme cihazı veya diğer kişisel destek ekipmanlarına izinsiz şekilde dokunulmaz ve bu ekipmanlar misafirin bilgisi dışında başka bir yere taşınmaz.

6. FİZİKSEL ERİŞİLEBİLİRLİK

Tesisimizin fiziksel erişilebilirliğini yürürlükteki mevzuat, teknik standartlar, tarihi yapı izinleri ve kullanıcı ihtiyaçları doğrultusunda düzenli olarak değerlendiririz.

Uygulanabilir alanlarda giriş ve geçiş güzergâhlarını açık tutmayı, kayma ve düşme risklerini azaltmayı, seviye farklarını görünür kılmayı, yeterli aydınlatma sağlamayı, yönlendirmeleri anlaşılır hâle getirmeyi ve mobilyaları güvenli geçişe izin verecek şekilde yerleştirmeyi hedefleriz.

Tadilat ve yenileme çalışmalarında erişilebilirlik ihtiyaçlarını planlama sürecinin bir parçası olarak ele alırız.

Tarihi yapının korunması nedeniyle kalıcı bir düzenlemenin gerçekleştirilemediği alanlarda; uygun olması hâlinde alternatif giriş, güvenli çalışan desteği, hizmetin erişilebilir başka bir alanda sunulması veya benzeri makul çözümleri değerlendiririz.

7. MİSAFİR ODALARI VE BANYOLAR

Erişim ihtiyacı bulunan misafirlerin oda yerleşimleri; rezervasyon bilgileri, mevcut oda özellikleri ve acil durum ihtiyaçları dikkate alınarak planlanır.

Uygun odanın belirlenmesinde odanın girişe ve ortak alanlara uzaklığı, ulaşım güzergâhı, kapı ve geçiş alanları, mobilya yerleşimi, yatak çevresindeki hareket alanı, elektrik düğmeleri ve prizlere ulaşım, banyo ve duş kullanım koşulları ile tahliye gereksinimleri değerlendirilir.

Misafirin güvenli hareketini engelleyebilecek gereksiz mobilyalar, mümkün ve güvenli olması hâlinde yeniden düzenlenebilir.

Tıbbi cihazlar veya soğuk ortamda saklanması gereken ürünlerle ilgili talepler otelin teknik, hijyen ve güvenlik koşulları çerçevesinde ele alınır.

8. RESTORAN VE YİYECEK-İÇECEK ALANLARI

Belmondo Suites bünyesindeki restoran ve yiyecek-içecek alanlarında erişilebilir ve ayrımcılıktan uzak hizmet sunulmasını önemseriz.

Uygulanabilir olduğu ölçüde tekerlekli sandalye kullanımına uygun masa yerleşimi yapar, geçiş yollarını açık tutar, kolay ulaşılabilir masa seçenekleri sunar, görme güçlüğü bulunan misafirlere menü okuma

desteği sağlar, işitme güçlüğü bulunan misafirlerle açık ve yüz yüze iletişim kurar ve servis alanlarında çalışan desteği sunarız.

Gıda alerjileri ve özel beslenme ihtiyaçları hakkında, mevcut reçete ve ürün bilgileri doğrultusunda mümkün olan ölçüde açıklama yaparız.

Engelli misafirlerimiz erişim ihtiyaçları nedeniyle daha düşük kalitede veya ayrımcı bir hizmete tabi tutulmaz.

9. GÖRME ENGELLİ VE AZ GÖREN MİSAFİRLER

Geçiş güzergâhlarını mümkün olduğunca engelsiz tutar; açık kapı, taşınabilir eşya ve benzeri çarpma riski oluşturabilecek unsurlara dikkat ederiz.

Talep hâlinde otel ve oda yerleşimini sözlü olarak tarif eder, menü ve oda ekipmanları hakkında açıklama yapar, merdiven, basamak ve seviye farkları konusunda önceden bilgi veririz.

Yardım sunmadan önce misafirin onayını alır ve tercih ettiği destek yöntemine göre hareket ederiz.

Rehber köpek kullanan misafirlerin taleplerini yürürlükteki mevzuat, hijyen ve güvenlik koşulları çerçevesinde bireysel olarak değerlendiririz.

10. İŞİTME ENGELLİ VE İŞİTME GÜÇLÜĞÜ BULUNAN MİSAFİRLER

Misafirin tercih ettiği iletişim yöntemini sorar; yüz yüze, açık ve anlaşılır biçimde iletişim kurarız.

Gerektiğinde yazılı iletişim araçlarından yararlanır, rezervasyon ve hizmet bilgilerini yazılı olarak paylaşır ve acil durum bilgilendirmeleri için alternatif iletişim yöntemlerini değerlendiririz.

Misafirin dudak okumasını zorlaştıracak şekilde yüzümüz kapalı veya arkamız dönük konuşmamaya dikkat ederiz.

11. BİLİŞSEL VE GÖRÜNMEYEN ENGELLİLİK DURUMLARI

Her engellilik durumunun dışarıdan fark edilemeyebileceğini kabul ederiz. Otizm, dikkat farklılıkları, öğrenme güçlükleri, epilepsi, kronik hastalıklar ve nörolojik farklılıklar gibi durumlara sahip misafirlere karşı anlayışlı ve saygılı davranırız.

Talep edilmesi ve operasyonun uygun olması hâlinde işlemleri daha sade şekilde açıklar, bilgileri tekrarlar, yazılı bilgilendirme sunar, daha sakin bekleme veya oturma seçeneklerini değerlendirir ve misafire işlemleri tamamlaması için makul süre tanırız.

Çalışanlarımız misafirlerin sağlık veya engellilik durumları hakkında varsayımda bulunmaz.

12. DİJİTAL VE BİLGİ ERİŞİLEBİLİRLİĞİ

Erişilebilirliğin rezervasyon yapılmadan önce başladığını kabul ederiz.

İnternet sitemiz, dijital menülerimiz ve çevrim içi bilgilendirme kanallarımız geliştirilirken açık ve anlaşılır dil, okunabilir metin, görseller için açıklayıcı metin, yeterli görünürlük, önemli bilgilerin yalnızca görsel içinde verilmemesi, alternatif iletişim seçenekleri ve erişilebilirlik bilgilerinin kolay bulunması ilkelerini gözetiriz.

Dijital kanallardan erişilemeyen bir bilgi, talep hâlinde farklı bir iletişim yöntemiyle paylaşılır.

13. ACİL DURUM VE TAHLİYE

Engelli misafirlerin güvenliğini acil durum planlarımızın ayrılmaz bir parçası olarak görürüz.

Erişim ihtiyacını bildiren misafirlerin oda konumları ve ihtiyaçları, kişisel verilerin korunması ve mahremiyet ilkeleri gözetilerek ilgili çalışanlar tarafından değerlendirilir.

Acil durumlarda engelli misafirlerin bilgilendirilmesine öncelik verir, görsel ve işitsel uyarı yöntemlerini değerlendirir, gerektiğinde sorumlu çalışan görevlendirir, tahliye yollarını açık tutar ve misafirin hareket kabiliyeti ile kullandığı ekipmanı dikkate alırız.

Çalışanlarımıza hareket, görme, işitme veya bilişsel erişim ihtiyacı bulunan kişilere acil durumda nasıl destek olunacağı konusunda eğitim veririz.

14. REFAKATÇİLER VE KİŞİSEL DESTEK

Engelli misafirlerin refakatçileriyle birlikte hizmetlerden yararlanabilmesi için makul kolaylıkları değerlendiririz.

Refakatçinin bulunması engelli misafirin kendi adına karar verme ve doğrudan bilgilendirilme hakkını ortadan kaldırmaz.

Misafirin açık talebi ve izni bulunmadıkça kişisel bakım, tıbbi müdahale veya profesyonel sağlık hizmeti otel çalışanlarının görevi olarak kabul edilmez. Sağlık hizmeti gerektiren durumlarda ilgili sağlık veya acil yardım kuruluşlarına yönlendirme yapılır.

15. ÇALIŞAN EĞİTİMİ

Erişilebilir hizmetin yalnızca fiziksel düzenlemelerle sağlanamayacağının bilincindeyiz.

Çalışanlarımıza görevlerine uygun olarak engelli hakları, eşitlik, doğru iletişim, mahremiyet, fiziksel yardım sunma yöntemleri, görme ve işitme engelli misafirlerle iletişim, görünmeyen engellilik durumları ve acil durum tahliyesi konularında eğitim ve bilgilendirme sağlarız.

Çalışanlarımızdan yardım sunmadan önce misafire ihtiyaç duyup duymadığını sormalarını ve misafirin tercih ettiği destek yöntemine uygun hareket etmelerini bekleriz.

16. GİZLİLİK VE KİŞİSEL VERİLER

Misafirlerimizin engellilik, sağlık, erişim ve özel destek ihtiyaçlarıyla ilgili bilgilerini gizli kabul ederiz.

Bu bilgiler yalnızca talep edilen hizmetin planlanması, misafir güvenliğinin sağlanması, oda ve hizmet düzenlemelerinin yapılması ve acil durum hazırlığının gerçekleştirilmesi amaçlarıyla, gerekli kişilerle sınırlı olarak değerlendirilir.

Misafirlerin özel bilgileri izinsiz olarak diğer misafirlerle veya yetkisiz kişilerle paylaşılmaz.

17. GERİ BİLDİRİM VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ

Misafirlerimizin erişilebilirlikle ilgili görüş, öneri, talep ve şikâyetlerini hizmetlerimizi geliştirmek için önemli bir kaynak olarak kabul ederiz.

Erişilebilirlik geri bildirimleri saygılı ve tarafsız şekilde değerlendirilir, ilgili birimlere iletilir, gerekli durumlarda düzeltici veya önleyici faaliyet başlatılır ve tekrarlanan sorunların önlenmesi amacıyla kayıt altına alınır.

Geri bildirimde bulunan misafire karşı olumsuz veya ayrımcı bir davranışta bulunulmaz.

18. İZLEME VE SÜREKLİ İYİLEŞTİRME

Erişilebilirlik uygulamalarımızı düzenli olarak gözden geçiririz.

Bu kapsamda fiziksel alanları kontrol eder, misafir geri bildirimlerini değerlendirir, çalışan eğitimlerini takip eder, dijital içerikleri gözden geçirir, yenileme ve yatırım planlarına erişilebilirlik hedefleri ekler ve mevzuat ile teknik standartlardaki değişiklikleri izleriz.

Tespit edilen eksiklikler için uygulanabilir iyileştirme planları oluşturur; yapılan düzenlemelerin yalnızca teknik şartlara değil, gerçek kullanıcı deneyimine de uygun olmasını hedefleriz.

19. SORUMLULUK VE TAAHHÜT

Bu politikanın uygulanmasından Belmondo Suites yönetimi ve ilgili tüm departmanlar sorumludur.

Belmondo Suites Old Town Antalya olarak engelli bireylerin eşit hizmet alma hakkına saygı göstermeyi, ayrımcılığa izin vermemeyi, erişilebilirlik bilgilerimizi doğru ve şeffaf şekilde paylaşmayı, uygulanabilir makul düzenlemeleri değerlendirmeyi, çalışanlarımızın farkındalığını artırmayı ve fiziksel, dijital ve hizmet erişilebilirliğimizi sürekli geliştirmeyi taahhüt ediyoruz.

Kaleiçi'nin tarihi mirasını korurken herkes için daha kapsayıcı bir turizm deneyimi oluşturmayı amaçlıyoruz.

20. DAYANAK VE GÖZDEN GEÇİRME

Bu politika; yürürlükteki engelli hakları, eşitlik, konaklama, iş sağlığı ve güvenliği, kişisel verilerin korunması ve sürdürülebilir turizm düzenlemeleri dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Politika yılda en az bir kez; mevzuat değişikliği, önemli tesis yenilemesi, erişilebilirlik denetimi veya ciddi misafir geri bildirimi oluşması hâlinde ise ayrıca gözden geçirilir.

"HERKES İÇİN EŞİT, SAYGIN VE GÜVENLİ MİSAFİRPERVERLİK"

ONAY VE YÜRÜRLÜK

Hazırlayan	Kontrol Eden	Onaylayan
Ad Soyad / Görev	Ad Soyad / Görev	Ad Soyad / Görev
Tarih / İmza	Tarih / İmza	Tarih / İmza