

GÜVENLİK · STANDARTLAR · PROTOKOLLER

Güven olmadan keşif olmaz.

EğitimGezim eğitim turlarında uygulanan güvenlik standartları,
veli iletişim akışı ve acil durum protokolleri.

HAZIRLAYAN

Traevo Turizm Ltd. Şti.

TURSAB A-6454 lisanslı tur operatörü

1999'dan beri Avrupa eğitim turları

BU KİTAPÇIK NE İŐE YARAR?

Velinin sorularına yazılı, doğrulanabilir cevap.

Bir öğrenci grubunu yurt dışına ya da yurt içine yola çıkarmak basit bir lojistik değildir; sorumluluk paylaşımıdır. Aile o anı 'bizim çocuğumuz değil, bizden uzakta bir çocuk' olarak yaşar. EğitimGezim'in işi, o kaygıyı yatıştırmak ve rotanın her metresinde sözünü tutmaktır.

Bu kitapçık, velinin imza atmadan önce sorduğu — ve sormaya çekindiği — tüm sorulara yazılı bir cevaptır. Hangi sigorta? Kaç öğretmen? Otel nasıl seçildi? Çocuk hastalanırsa kim nereye götürür? Telefon kapanırsa nasıl ulaşılır? Aşağıdaki on iki bölüm, bu soruların hepsine ad ve sayıyla cevap verir.

BELGE STATÜŐÜ

Bu kitapçık her tur teklifinin ekinde, sözleşmenin ayrılmaz parçası olarak velilere iletilir. İçerikte yer alan tüm taahhütler, Traevo Turizm Ltd. Şti.'nin TURSAB A-6454 lisansı kapsamında uygulanır ve yıllık olarak güncellenir.

İÇİNDEKİLER

01	Sağlık & Sigorta	s. 03
02	Rehber Oranı ve Refakat	s. 04
03	Canlı Konum Takibi	s. 05
04	7/24 Kriz Hattı	s. 06
05	Beslenme & Alerji Yönetimi	s. 07
06	Otobüs ve Transfer	s. 08
07	Konaklama Standartları	s. 08
08	Şehir Gezileri ve Müze Programı	s. 09

09	Veli İletişim Akışı	s. 09
10	Acil Durum Protokolü	s. 10
11	TURSAB Lisansı ve Yasal Dayanak	s. 11
12	Sözleşmeden Önce Kontrol Listesi	s. 12

BİRİNCİ GÜVENCE

01 Sağlık ve Sigorta

Her turumuzda her öğrenci ve refakatçi, anlaşmalı bir sigorta firması tarafından düzenlenen seyahat sağlık sigortası kapsamındadır. Poliçe, yola çıkmadan önce velilere PDF olarak iletilir; isim, T.C. kimlik numarası ve poliçe numarası velinin önünde doğrulanabilir.

POLİÇE NE KAPSAR?

- Tıbbi tedavi giderleri (hastane, doktor, reçete) tur süresince geçerlidir.
- Acil tıbbi nakil ve gerektiğinde yurda dönüş masrafı.
- Bagaj kayıp ve gecikme tazminatı.
- Pasaport, bilet, kişisel evrak kayıp desteği.
- Hukuki yardım ve tercüman hizmetleri (yurt dışı turlarda).

7/24 ASİSTANS HATTI

Sigorta firmasının çağrı merkezi 7 gün 24 saat Türkçe hizmet verir. Numara, her veliye yola çıkış öncesi gönderilen 'Veli Kartı' üzerinde yazılıdır. Acil durumda doğrudan aranabilir; tur ekibi de aynı anda bilgilendirilir.

KRONİK HASTALIK & DÜZENLİ İLAÇ

Veli kayıt sırasında kronik rahatsızlığı, düzenli kullanılan ilacı veya alerjiyi 'Sağlık Beyanı' formunda yazılı olarak bildirir. Bu beyan rehber öğretmen ile paylaşılır; ilaç kullanımı tur boyunca takip edilir. Beyan dışında çıkan bir durumda velinin onayı alınmadan tıbbi müdahaleye geçilmez — acil tıbbi tehlike haricinde.

YAKIN TAKIP, KÜÇÜK GRUPLAR

02 Rehber Oranı ve Refakat

EğitimGezim turlarında her 10-12 öğrenciye en az bir öğretmen ve bir profesyonel tur rehberi düşer. Bu oran 'tavsiye' değil; sözleşmenin açıkça yazılı maddesidir. Grup büyüklüğü artarsa rehber sayısı orantılı olarak artar; büyük gruplar rotada da küçük takımlara bölünür.

Grup Büyüklüğü	Refakatçi Öğretmen	Profesyonel Rehber
10-12 öğrenci	1	1
20-24 öğrenci	2	1-2
35-45 öğrenci	3-4	2
50+ öğrenci	Talep üzerine ayrı plan	—

REHBER NİTELİKLERİ

- Tüm rehberlerimiz Kültür ve Turizm Bakanlığı ruhsatlı, eylül kart sahibidir.
- Yurt dışı turlarda hedef ülke dilinde ya da İngilizce konuşan ek rehber bulundurulur.
- Eğitim turlarına özel olarak müze, bilim merkezi ve üniversite gezilerinde branş bilgisi olan rehber tercih edilir.
- Tüm rehberler EğitimGezim'in Çocuk Güvenliği Davranış Kuralları'nı imzalar; rastgele kontrol denetimine tabidir.

VELİNİN TELEFONUNDA, TEK DOKUNUŞLA

03 Canlı Konum Takibi

Tur boyunca velinin elinde her an 'şu anda neredeler?' sorusunun cevabı vardır. Tur ekibi grup koordinatörü telefonundan 5 dakikada bir konum yayını yapar; veli bu yayını WhatsApp grubunda, EğitimGezim mobil uygulamasında veya kişisel link üzerinden takip eder.

ÜÇ KATMANLI GÖRÜNÜRLÜK

Birinci katman: WhatsApp grubu, günlük rota fotoğrafları ve gün sonu özeti. İkinci katman: Konum linki — harita üzerinde anlık konum, son durağa varış zamanı. Üçüncü katman: Acil durumda velinin telefonuna doğrudan SMS ve sesli arama.

VELİ AÇISINDAN NASIL ÇALIŞIR?

- Tur başlamadan 24 saat önce veliye konum linki ve uygulama erişimi gönderilir.
- Link açıldığında harita üzerinde grubun anlık ya da son güncel konumu görünür.
- Konum yayını grubun planlı durakları ile karşılaştırılır; sapma olduğunda otomatik 'gecikti' bildirimini gider.
- Yayın sadece tur süresince aktiftir, dönüş sonrası kapatılır. Kişisel veri kapsamında saklanmaz.

OPERASYONEL DAYANIKLILIK

İnternet kesilmesi, batarya bitmesi veya cihaz kaybı gibi durumlar için her grupta yedek cihaz ve yedek koordinatör vardır. Yayın 30 dakikadan uzun süreyle düşerse Türkiye merkezindeki kriz hattı otomatik uyarı alır ve grup ekibine ulaşır.

TÜRKİYE MERKEZLİ, GERÇEK BİR İNSAN

04 7/24 Kriz Hattı

Tur boyunca — gece-gündüz, hafta sonu, resmi tatil fark etmez — Türkiye merkezli bir koordinatör tek bir telefon numarasında sürekli ulaşılabilir. Bu numara robot menü değil; doğrudan o turdan sorumlu bir insandır.

ARANMA PROTOKOLÜ

Veli kriz hattını aradığında en geç üç dakika içinde dönüş yapılır. Konunun kapsamı belirlenir: medikal, lojistik, davranışsal ya da duygusal. Her kategori için yazılı bir karar ağacı vardır. Veli bilgilendirilmeden hiçbir kararsal adım atılmaz — acil tıbbi tehlike hariç.

HANGİ DURUMLAR KRİZ HATTINI TETİKLER?

- Sağlık şikayeti (ateş, alerji, yaralanma).
- Pasaport, kimlik veya değerli eşya kaybı.
- Konaklama veya ulaşım planında değişiklik.
- Öğrenci-öğrenci ya da öğrenci-rehber arasında çözülmesi gereken bir durum.
- Velinin aklında kalan herhangi bir sorunun yanıtlanması — soru 'küçük' değildir.

TUR EKİBİ HİYERARŞİSİ

Karar zinciri rehber öğretmenden başlar; rehber öğretmen-grup koordinatörü-tur direktörü-Türkiye kriz hattı şeklinde yukarı doğru ilerler. Acil durumlarda zincir atlanır ve doğrudan kriz hattı + 112 (yurt dışında ülke acil numarası) devreye girer.

HER GÜN, ÜÇ ÖĞÜN, İSİMLE

05 Beslenme ve Alerji Yönetimi

Tüm öğünler, anlaşmalı tedarikçi otel ve restoranlarda servis edilir. Menüler tur öncesi rehberlik ekibi tarafından gözden geçirilir. Veli kayıt sırasında 'Beslenme ve Alerji Beyanı' doldurur; bu beyan rehber ve mutfak ekibi ile paylaşılır.

DİKKAT EDİLEN DURUMLAR

- Glütensiz, laktozsuz, vejeteryan ve vegan tercihleri.
- Yer fıstığı, kabuklu yemiş, deniz ürünleri gibi yaygın alerjenler.
- Helal kesim et talebi (yurt dışı turlarda)
- Çölyak, diyabet, fenilketonüri gibi medikal beslenme planları.
- Ramazan ayında iftar/sahur düzenlemesi (talep üzerine).

ALERJİ ACIL DURUMU

Bilinen ciddi alerjisi olan öğrencilerin EpiPen ya da benzeri ilaçları rehber öğretmen yanında bulundurulur. Rehber öğretmenler temel ilk yardım ve EpiPen kullanımı eğitimi almıştır.

SU & HİJYEN

Yurt dışı turlarda içme suyu olarak yalnızca kapalı şişe su tüketilir; her öğrenciye gün başına en az 2 litre su tahsis edilir. Konaklama tesislerinin mutfak hijyeni rezervasyon öncesi denetlenir.

SERTİFİKALİ ŞOFÖR, ÖLÇÜLEBİLİR MESAFE

06 Otobüs ve Transfer

Tur süresince kullanılan tüm araçlar, en fazla 5 yaşında, çift Őoförlü ve TURSAB onaylı transfer firmalarına aittir. Yurt dışı turlarda otobüs Őoförleri AETR mevzuatına bağlıdır; günlük azami sürüş süresi otomatik takograf üzerinden kayıt altındadır.

- Tüm araçlar yıllık tam kasko ve ferdi kaza sigortası kapsamındadır.
- Her koltukta emniyet kemeri zorunludur; tur ekibi her kalkışta kontrol eder.
- Uzun mesafe transferlerinde her 2 saatte bir mola verilir.
- Araç içi su ve mide bulantısı ihtiyacı için ilk yardım çantası bulunur.

HER ODA KAYITLI, HER GİRİŞ KONTROLLÜ

07 Konaklama Standartları

Otel rezervasyonları yalnızca 3 yıldız ve üzeri, EğitimGezim'in daha önce test ettiği veya doğrulanmış güvenlik standardına sahip tesislerde yapılır. Öğrenci odaları aynı kat üzerinde planlanır; refakatçi öğretmen odaları öğrencilerin koridoruna açılır.

- Oda dağılımları cinsiyet ve yaş gözetilerek önceden listelenir.
- Gece check-in/check-out sayımı her grupta öğretmen tarafından yapılır.
- Otel resepsiyonu her gece tur ekibi ile temas halindedir.
- Yangın çıkışları ve toplanma noktaları gruba ilk gece tanıtılır.

KAYIP OLMAYAN ROTA

08 Şehir Gezileri ve Müze Programı

Müze, üniversite veya bilim merkezi gezilerinde grup giriş-çıkışta sayılır; serbest gezi süreleri yalnızca rehberin önceden tanımladığı alanlarda ve her zaman çift gezilen formatta yapılır. Toplanma noktası her durakta ilk olarak gösterilir; öğrenciler 'kaybolursam ne yaparım' kartını yanında taşır.

KAYBOLDUM KARTI

Her öğrenciye yola çıkmadan önce, üç dilde (Türkçe + ülke dili + İngilizce) hazırlanmış 'Kayboldum kartı' verilir. Üzerinde otelin adı ve adresi, rehber öğretmenin telefonu, kriz hattı, sigorta poliçe numarası ve velinin acil iletişim bilgisi yazılıdır.

SESSİZLİK 12 SAATTEN UZUN SÜRMEZ

09 Veli İletişim Akışı

Tur boyunca veli, çocuğunun günlük durumunu üç farklı kanaldan takip eder. Hiçbir gün boyunca veli 'haber alamadım' demez; iletişim plansız değil, akış halindedir.

SABAH	Günlük rota mesajı	Bugünün durakları, kalkış-varış saatleri
GÜNDÜZ	Konum yayını	Anlık konum + planlı sapma bildirimleri
AKŞAM	Gün özeti + fotoğraf bülteni	Otelden gelmeden gün sonu raporu
GECE	Sessizlik (uyku saati)	Kriz hattı açık, planlı mesaj yok

YAZILI, TATBIKATLI, DENETLENİR

10 Acil Durum Protokolü

Yıllık olarak güncellenen 'Acil Durum El Kitabı' tüm rehber öğretmen ve grup koordinatörlerine zorunlu eğitim olarak verilir. Aşağıdaki senaryolar için yazılı karar ağaçları mevcuttur.

- Tıbbi acil durum (hastalık, yaralanma, alerjik reaksiyon).
- Ulaşım aksaması (otobüs arızası, uçuş iptali, hava muhalefeti).
- Doğal afet veya politik gerilim (olağan dışı durum bildirim).
- Kayıp / iletişim kesintisi (öğrenci, rehber ya da telefon).
- Belge kaybı (pasaport, kimlik, bilet).
- Davranışsal kriz veya çocuk koruma kapsamında müdahale.

KONSOLOSLUK HATTI

Yurt dışı turlarda, gidilen ülkedeki Türkiye Cumhuriyeti Konsolosluk telefon numaraları ve yedek nöbetçi konsolos hattı, tur ekibinin yanında basılı olarak bulundurulur. Veli isterse aynı listeyi tur öncesi e-posta ile alabilir.

VELİ İLE EŞ ZAMANLI BİLGİLENDİRME

Acil durum başladığı anda — gelişme tamamlanmasını beklemeden — veliye iletişim kurulur. Yarım bilginin kaygıdan iyi olduğu kabulüyle hareket edilir. Olay sonrası 24 saat içinde veliye yazılı 'olay raporu' iletilir.

KAYITLI, DENETLENEBİLİR

11 TURSAB Lisansı ve Yasal Dayanak

EğitimGezim, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TURSAB) tarafından lisanslanmış Traevo Turizm Limited Şirketi'nin eğitim turları markasıdır. Tur faaliyetlerimiz 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ile bu kanuna bağlı yönetmelikler kapsamında yürütölür.

TÜZEL KİŞİ	Traevo Turizm Limited Şirketi
MARKA	EğitimGezim
TURSAB BELGE NO	A-6454
FAALİYET TÜRÜ	A grubu seyahat acentası
ADRES	Akdeniz Mah., Akdeniz Cd. No:5 K:1 Ofis:105, Konak / İzmir
İLETİŞİM	bilgi@egitimgezim.com · edu@traevo.tr · 0850 885 22 27
SİGORTA DAYANAğI	Anlaşmalı sigorta firması seyahat sağlık paket poliçesi (her tur için ayrı düzenlenir)

DOğRULAMA

TURSAB belge numarasının geçerliliği tursab.org.tr üzerinden 'Belgeli Acenta Sorgulama' ile her zaman kontrol edilebilir. Her şüphe halinde velinin kendi başına doğrulamasını öneririz.

VELİNİN MASASINDA BİR A4

12 Sözleşmeden Önce Kontrol Listesi

Aşağıdaki listeyi yazdırıp tur sözleşmenizin yanına koyun. EğitimGezim ile sözleşme imzalamadan önce bu sekiz maddenin tamamı yazılı olarak size sunulmalıdır.

- Tur operatörünün TURSAB belge numarası ve geçerlilik tarihi yazılı olarak verildi.
- Seyahat sağlık sigortası firma adı, poliçe kapsamı ve süresi paylaşıldı.
- Rehber öğretmen sayısı ve oran sözleşmede sayıyla yer alıyor.
- Konaklama tesisinin adı, kategorisi ve adresi belirtilmiş durumda.
- Ulaşım aracını işleten firma ve şoför sayısı bildirildi.
- Acil durum kriz hattı numarası ve 7/24 ulaşılabilirlik taahhüt edildi.
- Veli iletişim akışı (mesaj sıklığı, kanallar) yazılı.
- İptal, iade ve revizyon koşulları açık dille belirtildi.

Bu kitapçık velinin imza atmadan önce sorduğu — ve sormaya çekindiği — tüm sorulara yazılı bir cevaptır.

EğitimGezim — Traevo Turizm Ltd. Şti. — TURSAB A-6454