

Istanbul Airport



LOUNGE HİZMETİ PROSEDÜRÜ

H. KADRİ SAMSUNLU

İCRA KURULU BAŞKANI VE GENEL MÜDÜR

IGA.DSC.PRMS01	03	31.07.2023	Sinan BAĞRIYANIK	Abdulkadir ÖZKÖK	İnanç YAPAR
DOKÜMAN NO	REV	TARİH	HAZIRLAYAN	GÖZDEN GEÇİREN	KALİTE SİSTEMLERİ



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

LOUNGE HİZMETİ PROSEDÜRÜ

REVİZYON KAYITLARI

Rev No	Tarih	Revizyon Açıklaması	Revize Edilen Bölüm
00	02.09.2019	İlk Yayın	-----
01	15.03.2021	Değişiklik detayları ilgili revizyona ait dokümanda bulunmaktadır.	
02	05.09.2022	Amaç kısmı revize edilmiştir.	Madde 1
		Kapsam maddesi revize edilmiştir.	Madde 2
		Sorumluluklar maddesi revize edilmiştir.	Madde 3
		Pazarlama ve Yolcu Hizmetleri Müdürlüğü, Pazarlama ve Yolcu Hizmetleri Direktörlüğü olarak güncellenmiştir. Doküman kısaltması "COM" yerine "DSC" olarak revize edilmiştir.	Tüm Doküman
		Tanımlar ve kısaltmalar kısmında güncelleme sağlanmıştır.	Madde 4.1
		Uygulama ve Genel maddelerinde ilişkin esaslar revize edilmiştir.	Madde 6 ve alt maddeleri
		Referanslar listesi güncellenmiştir.	Madde 5
		IGA.DSC.PRMS01.F02 Sarf Malzeme Checklist Formu, IGA.DSC.PRMS01.R01 İGA Lounge Faaliyet Raporu, IGA.DSC.PRMS01.R02 Dış Hatlar Vardiya Raporu ve IGA.DSC.PRMS01.R03 İç Hatlar Vardiya Raporu prosedüre eklenmiştir.	Madde 8,9
03	31.07.2023	Pazarlama ve Yolcu Hizmetleri Direktörlüğü, Protokol, Genel Havacılık ve Saha Operasyonlar Direktörlüğü olarak revize edilmiştir.	Tüm Doküman
		Pop-Up Lounge hizmeti açıklamasını eklenmiştir.	Madde 4.1
		Referanslar Listesi revize edilmiştir.	Madde 5
		Birimde bulunan unvan isimleri düzenlenerek revize edilmiştir.	Madde 6.1.b
		Lounge şefi duty "0552 040 18 22" numarası çıkarılmıştır.	Madde 6.1.d
		İade sürecinde kullanılan doküman ve yöntemler revize edilmiştir. İade talepleri ist@igairport.aero üzerinden ilerleyecektir.	Madde 6.1.k
		IGA.DSC.PRMS.R01, IGA.DSC.PRMS.R02 IGA.DSC.PRMS.R03 dokümanları iptal edilmiştir. Vardiya raporu için IGA.DSC.PRMS04.F01 numaralı doküman kullanılacaktır. Yapılacak kontroller için	Madde 6.1.s , 8



İGA HAVALİMANI İŞLETMESİ A.Ş.

LOUNGE HİZMETİ PROSEDÜRÜ

	IGA.DSC.PRMS01.L01 Lounge Kontrol Listesi prosedüre eklenmiştir.	
	Çevre ve atık yönetimi ile ilgili madde eklenmiştir.	Madde 6.1.t
	Enerji Yönetim Sistemi ile ilgili madde eklenmiştir.	Madde 6.1.u
	İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili maddeler eklenmiştir.	Madde 6.1.v, w
	Pop-up Lounge hizmet detayları eklenmiştir.	Madde 6.4
	Olağanüstü durumlarda havayollarının Lounge giriş yöntemlerindeki işleyiş ve süreç revize edilmiştir.	Madde 6.5.4

ETKİLEŞİMİ OLAN SÜREÇLER

Etkileşimi Olan Süreç	Etkileşim Tanımı	Prosedür İlgili Madde	Süreç Sahibi Onayı (Tüm doküman için)	
			İsim / Soyisim	İmza
--	--	--	--	--



İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ	1
2. KAPSAM	1
3. SORUMLULUKLAR	1
4. TANIMLAR VE KISALTMALAR	1
4.1 Tanımlar	1
4.2 Kısaltmalar	2
5. REFERANSLAR LİSTESİ	2
6. UYGULAMA	2
6.1. Genel	2
6.2. Dış Hatlar İGA Lounge	4
6.3. İç Hatlar İGA Lounge	5
6.4. <i>Pop-Up Lounge</i>	6
6.5. İGA Lounge Giriş Yöntemleri ve Yönetimi	6
6.5.1. İGA Pass Yıllık ve Günlük Üyelik Paketleri	6
6.5.1.1 İGA Pass Plus	6
6.5.1.2 İGA Pass Extra	7
6.5.1.3 İGA Pass Premium	7
6.5.1.4 İGA Pass Daily	7
6.5.1.5. İGA Pass Daily Kids	7
6.5.2. Anlaşmalı Havayolu ve Kurum Yolcuları	7
6.5.3. Anlaşmalı Seyahat Programı Yolcuları	8
6.5.4. Olağanüstü Durumlarda Havayollarının Lounge Kullanım Talebi	8
6.6. Şikayet Yönetimi	9
7. AKIŞ ŞEMASI	9
8. EKLER – KAYITLAR	9
9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ	9



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı genel olarak İstanbul Havalimanında İGA Lounge hizmetlerinin misafirlerimize sunulması ve gerekli olan süreçleri tanımlanmasına ilişkin yöntem ve esasların belirlenmesidir.

2. KAPSAM

Bu prosedürün kapsamı, İstanbul Havalimanı Terminal binası içerisinde sunulan İGA Lounge hizmetlerinin detaylarını kapsamaktadır.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedürün yürütülmesinden *Protokol, Genel Havacılık ve Saha Operasyonlar Direktörlüğü* sorumludur.

Protokol, Genel Havacılık ve Saha Operasyonlar Direktörlüğü Hizmetleri'nde görev alan tüm personel bu prosedürün kullanıcısıdır.

Protokol, Genel Havacılık ve Saha Operasyonlar Direktörlüğü bu prosedüre uygun olarak, dokümanların hazırlanması, yürürlüğe konması ve işletilmesinden sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

4.1 Tanımlar

İGA Pass: Üyelerine hız, konfor ve ayrıcalık sağlayan hizmetlerden İGA tarafından belirlenen koşullara uygun olarak yararlanmasını temin eden ve içeriği www.igapass.com web sitesinde, basılı hizmet belge ve/veya broşürlerinde ayrıntılı olarak tanımlanan özel bir hizmet paketidir.

Dış Hat Lounge: Dış Hatlar Giden Yolcu Katında bulunan yolcuların uçak binış zamanına kadar yararlanabileceği, televizyon, online dergi ve gazete, çocuk oyun alanı, bar, duş, alkollü-alkolsüz içecekler, toplantı odası, sigara içme balkonu, dinlenme alanları, ücretsiz wifi ve açık büfe hizmetleri gibi çeşitli hizmetlerin bir arada sunulduğu konforlu yolcu bekleme salonudur.

İç Hat Lounge: İç Hatlar Giden Yolcu Katında bulunan yolcuların uçak binış zamanına kadar yararlanabileceği, televizyon, bar, alkollü-alkolsüz içecekler, dinlenme alanları ve açık büfe hizmetleri gibi çeşitli hizmetlerin bir arada sunulduğu konforlu yolcu bekleme salonudur.

Pop-Up Lounge :*Dış Hatlar Giden Yolcu katı A pierinde bulunan yolcuların uçak binış zamanına kadar yararlanabileceği dinlenme alanı, yeme içme ,wifi gibi hizmetlerin sunulduğu konforlu yolcu bekleme salonudur .*

BTA: İGA Lounge içerisinde sunulan açık büfede verilen tüm ikram hizmetlerinden sorumlu şirket.



BI- Business Intelligence Raporu: SAP Sistemine bağlı olarak girişi yapılan tüm kayıtların raporunun çekilebildiği portal.

Üyelik Programları / Anlaşmalı Kurumlar: *Anlaşmalı seyahat programı kartları ve uygulamaları ile firma ve kurumların talepleri doğrultusunda yapılacak olan özel anlaşmalar.*

4.2 Kısaltmalar

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

5. REFERANSLAR LİSTESİ

- İGA.TOD.LFB01 Kayıp ve Buluntu Eşya Prosedürü
- İGA.OHS.M01 İSG El Kitabı
- İGA.WM.G01.T01 Atık Yönetimi Planı

6. UYGULAMA

6.1. Genel

- İGA Lounge, *Protokol, Genel Havacılık ve Saha Operasyonlar Direktörlüğüne* bağlı olarak faaliyetlerini gerçekleştirir.
- Bünyesinde *Protokol, Genel Havacılık ve Saha Operasyonlar Direktörlüğüne bağlı, Grup Müdürü, Vardiya Müdürü, Müdür Yardımcısı, Vardiya Şefi, Operasyon Koordinasyon Yetkilileri, Hizmet noktalarındaki görevli personeller bulunmaktadır.*
- Dış Hatlar, İç Hatlar ve *Pop-Up Lounge* olarak hizmet vermektedir.
- Lounge Şefi Duty ve Dahili Numara: 13051 / 0212 891 30 51
- İGA Lounge'dan yararlanmak için İGA Lounge hizmeti satın alınmalı, İGA Pass üyelik paketlerinden birine sahip olunmalı, *anlaşmalı kurum veya* havayolları yolcusu olunması gerekmektedir.
- İGA Lounge hizmetini münferit olarak satın almak isteyen misafirlerimiz İGA Lounge girişindeki resepsiyondan, www.igapass.com web sayfasından, İstanbul Airport mobil uygulamasından, havalimanı içerisinde yer alan İGA Pass hizmet ve satış noktalarından satın alabilir. Satın alma bedeli dijital kanallarda ve hizmet noktalarında farklılık gösterebilir.
- İGA Lounge hizmeti satın almak isteyen misafirlerimiz münferit fiyatlandırma, 7-12 yaş çocuk indirim, 65 yaş ve üzeri misafirlerimizde özel indirim olarak satın alabilir. 0-6 yaş aralığındaki yolcularımız için Lounge kullanımı ücretsizdir. 7-12 yaş aralığındaki misafirler yanlarında en az 1 yetişkin ile hizmetten %50 indirim ile yararlanabilirler. (Havayolları, *anlaşmalı kurum* ve üyelik kartlarında çocuk yaşları kullanımı değişiklik göstermektedir.)



- h.** İGA Lounge hizmetini resepsiyondan satın almak isteyen misafirlerimiz kredi kartı ile ödeme sağlayarak satın alabilir. Kredi kartı fiziki olarak bulunmuyor ise resepsiyondan yapılacak yönlendirmeye link ile temassız ödeme sağlayabilir. *Nakit ödeme cihazından nakit olarak da ödeme yapılabilir.*
- i.** Lounge hizmeti ile ilgili hizmeti satın almak isteyen misafirlerimize öncesinde tüm detaylar aktarılır. Ödeme yöntemleri iletilir. Hizmeti satın aldığına dair, satın alma kayıt işlemleri SAP üzerinden sağlanır.
- j.** Lounge kayıt işlemleri için biniş kartının olması zorunludur.
- k.** Münferit alınan ödemelerde, *misafirin iptal/iade talebi olması durumunda iptal koşulları değerlendirilerek bilgi verilir. Misafire daha sonrasında iade talebinde bulunması adına ist@igairport.aero iletişim bilgileri aktarılır. Talebin ilgili birime ulaşması sonrasında gerekli kontroller sağlanarak onay ve uygunluk doğrultusunda SAP üzerinden İptal/İade talebi sisteme işlenir.*
- l.** Ödeme sisteminde kullanılan cihazlar otomatik olarak her akşam 23:45'te Z raporu olacak şekilde ayarlıdır, eğer 23:45'te otomatik almaz ise manuel olarak alınır.
- m.** Lounge içerisinde anons sistemi mevcut değildir. Misafirlerimizin boarding takibi kendi sorumluluklarındadır. Misafirlerimize tahmini boarding saati, kapının uzaklığı gibi bilgiler aktararak yardımcı olunur.
- n.** Misafirlerimizin salonda kalış süreleri giriş yaptıkları yöntemle göre değişiklik gösterebilir. Misafirlerimizin uçuş takipleri kendi sorumluluklarındadır. İGA Lounge personelinin, yolcuların boardinglerini takip etme yükümlülüğü yoktur, salonda anons veya uçuş takibi gibi bir uygulama olmadığı bilgisi yolcuya verilir. Yolcuya kalkış saati teyit edilip, tahmini boarding saati, kapının uzaklığı gibi bilgiler aktararak yardımcı olunur.
- o.** Tüm hizmet noktalarının temizliği tedarikçi firma tarafından periyodik olarak sağlanır. Rutin dışındaki olası temizlik ihtiyacında tedarikçi firma ve/veya temizlik operasyona bilgi verilir. 09:00/13:00/17:00/21:00/01:00/05:00 saatlerinde temizlik kontrolleri yapılır. Eksik bulgular görsellerle belirtilip gerekli aksiyon alınması için *temizlik firmasının yetkili* yöneticisine iletilir.
- p.** Dış Hatlar, İç Hatlar ve Pop-Up Lounge yeme-içme tedariki, servisi, kontrolü BTA tarafından sağlanır. 09:00/13:00/17:00/21:00/01:00/05:00 saatlerinde büfe kontrolleri yapılır. Eksik bulgular görsellerle belirtilip gerekli aksiyon alınması için BTA'dan yetkili yöneticiye iletilir.
- q.** Dış Hatlar, İç Hatlar ve Pop-Up Lounge içerisinde her hangi bir kayıp, buluntu eşya olması halinde Kayıp & Buluntu Eşyalar ile ilgili süreçler "İGA.TOD.LFB01 Kayıp ve Buluntu Eşya Prosedürü"ne uygun olarak yürütülür. Kayıp & Buluntu Eşyalar vardiya bitmeden İGA Kayıp



Eşya bürosuna gönderilir, karşılığında kayıp eşya personeli tarafından düzenlenen teslim tutanağı deskte bulunan ilgili klasöre koyulur. Deftere buluntu eşyanın niteliği de belirtilerek mutlaka not alınır.

- r. Havalimanı dahilinde münferit olarak bulunan tüm kayıp/buluntu kimlik, ehliyet ve pasaportlar Emniyet Müdürlüğü birimleri sorumluluğunda olduğundan, ilgili değerli evrakları bulan personel tarafından 61111 numaralı hat aranarak en yakın polis noktasına götürülür ve Polise teslim edilmesi sağlanır.
- s. *IGA.DSC.PRMS01.L01 Lounge Kontrol Listesi ile her vardiyada gerekli kontroller yapılır. İGA Lounge içerisinde vardiya süresince yaşanan veya tespit edilen tüm aksaklıklar bir sonraki vardiya için IGA.DSC.PRMS04.F01 Vardiya Raporuna işlenir. IGA.DSC.PRMS04.F01 Vardiya Raporuna üzerinden bekleyen ve devam eden işler ile birlikte tamamlanan işlerinde takibi yapılarak devir edilmektedir.*
- t. *İGA Lounge, Protokol, Genel Havacılık ve Saha Operasyonlar Direktörlüğü ISO 14001:2015 8.1 maddesi uyarınca, çevre şartlarını, sözleşme aşamasından başlayarak alt yüklenicilerine bildirmek ve çevreye olan etkilerin en aza indirilmesi için bu şartlara uyulmasını sağlamak ile yükümlüdür. Tüm faaliyetlerde IGA.WM.G01.T01 Atık Yönetimi Planı'na uyularak çevre kirliliği oluşumunun önüne geçilmesi sağlanacaktır.*
- u. *İGA Lounge, Protokol, Genel Havacılık ve Saha Operasyonlar Direktörlüğü, enerjinin verimli kullanılmasını sağlamak ve çevresel etkileri en aza indirmek için tüm faaliyetlerinde IGA.EMS.G01 Enerji Yönetim Sistemi Prosedürü'ne uygun olarak hareket edecektir.*
- v. *Çalışanlar, IGA.OHS.G06 Çalışan İş Sağlığı ve Güvenliği Kuralları Prosedürü ve ilgili talimatlarına uygun olarak faaliyetlerini yürütür.*
- w. *Birim Operasyonel Faaliyetleri Sırasında Ortaya Çıkan İSG Risklerinin Kontrolü Birim / süreç faaliyetlerinin sağlıklı ve güvenli bir şekilde yürütülebilmesi için; Birim yöneticileri, operasyonel süreçlerini IGA.OHS.M01 İGA İSG Yönetim Sistemi El Kitabına, operasyonel risklerin yönetimi anlamında da özellikle 8.1.5 Bölüm'nde tanımlanan şartlara uygun olarak, İSG Direktörlüğü ile işbirliği içinde yürütürler.*

6.2. Dış Hatlar İGA Lounge

- a. Dış Hatlar İGA Lounge, Dış Hatlar hava tarafı arındırılmış bölgede giden yolcu katında 7gün/24 saat hizmet vermektedir.
- b. Dış Hatlar Lounge 5147 m² olup 650 kişilik oturma kapasitesine sahiptir.



- c. Resepsiyon alanında Lounge'ta geçerli kurumlar ve anlaşmalı havayolunun bulunduğu ekran mevcuttur.
- d. Yiyecek/İçecek Hizmeti self-servis açık büfe olarak hizmet vermektedir. Ayrıca yöresel lezzetlerin sunulduğu farklı sunum alanlarında mevcuttur. Misafirlerimiz dilerse QR menü üzerinden ücretli olarak Lounge menüsü haricindeki ürünlerden sipariş verebilir, ya da Lounge menüsünden masalarına sipariş olarak talep edebilirler.
- e. Lounge içerisindeki duş ve ibadethane hizmetlerinde kullanılan sarf malzemelerin (Vücut havlusu, baş havlusu, lif, terlik, seccade) kontrolü günlük İGA.DSC.PRMS01.F02 Sarf Malzeme Checklist Formu ile yapılmaktadır. Kara tarafı depodan ürünler Lounge çekildikten sonra sarf malzeme listesine eklenir. Günlük olarak duş hizmetinden faydalanan yolcu sayısı ve sarf malzemeler kullanım adetleri ile birlikte listeye eklenir.
- f. Lounge içerisindeki videowall ekranları sistem üzerinden kontrol edilmektedir.
- g. Lounge içerisinde verilen hizmetler;
- Ücretsiz Wi-Fi
 - Ücretsiz Masaj Servisi (08:00-17:00)
 - Duş Olanakları
 - Unifree Mağazası
 - Açık Büfe Yiyecek & İçecekler
 - İbadethane (Kadın/Erkek/Çoklu İbadet Alanı)
 - Çocuk Oyun Alanı / Çocuklara Özel Tuvalet
 - Bilardo Masası
 - Bar Alanı
 - Alkollü & Alkolsüz İçecekler
 - Teras
 - Dinlenme/Uzanma Alanları
 - Uçuş Bilgi Ekranları
 - Bilgisayar ve Yazıcı İmkânı Sunan Çalışma Köşesi
 - Toplantı Odası
 - Skype Odası
 - Açık Pide Sunumu
 - TV

6.3. İç Hatlar İGA Lounge

- a. İç Hatlar İGA Lounge, İç Hatlar hava tarafı arındırılmış bölgede giden yolcu katında G10 kapısının yakınındadır. 7 gün / 24 saat hizmet vermektedir.
- b. İç Hatlar Lounge 651.2 m² olup 140 kişilik oturma kapasitesine sahiptir.
- c. İç Hatlar İGA Lounge resepsiyon dahili numarası : 13085 / 0212 891 30 85



- d. Yiyecek/İçecek Hizmeti self servis açık büfe olarak hizmet vermektedir.
- e. İç Hatlar Lounge içerisinde duş hizmeti bulunmamaktadır. Bay/Bayan WC alanı, ibadethane alanı Lounge dışında genel alandadır.
- f. Lounge içerisinde verilen hizmetler;
 - Ücretsiz Wi-Fi
 - Ücretsiz Masaj Servisi (08:00/17:00)
 - Açık Büfe Yiyecek & İçecekler
 - Alkollü & Alkolsüz İçecekler
 - Dinlenme/Uzanma Alanları
 - Uçuş Bilgi Ekranları /TV
 - Buggy Ring Hizmeti

6.4. Pop-Up Lounge

Pop -Up Lounge : Dış hat giden katında A5 pierinin karşısında 213.57 m2'lik alana sahiptir. Lounge içerisinde verilen hizmetler;

- Ücretsiz wifi
- Açık büfe sunumlar
- Alkollü alkolsüz içecekler
- Uçuş bilgi ekranları
- Tv
- 4 saat kullanım

6.5. İGA Lounge Giriş Yöntemleri ve Yönetimi

Dış Hatlar, İç Hatlar ve Pop-Up olmak üzere giriş hakkı olan, anlaşmalı olan kurumlar ve paketler aşağıdaki maddelerde detaylandırılmıştır.

6.5.1. İGA Pass Yıllık ve Günlük Üyelik Paketleri

6.5.1.1 İGA Pass Plus

İGA Pass Plus Paketi içerisinde aşağıda yer alan hizmetler bulunmaktadır.

Bir misafir ile birlikte Hızlı Geçiş (İGA Fast Track) hizmeti,

Bir misafir ile birlikte Öncelikli Check-in,

Bir misafir ile birlikte İGA Lounge hizmeti

Bir misafir ile birlikte İGA Buggy hizmeti

**6.5.1.2 İGA Pass Extra**

İGA Pass Extra Paketi içerisinde aşağıda yer alan hizmetler bulunmaktadır.

Bir misafir ile birlikte Hızlı Geçiş (İGA Fast Track) hizmeti,

Bir misafir ile birlikte Öncelikli Check-in,

Bir misafir ile birlikte İGA Lounge hizmeti,

Bir misafir ile birlikte İGA Buggy hizmeti 30 gün süreli Vale & Otopark (İGA Valet & Parking)

6.5.1.3 İGA Pass Premium

İGA Pass Premium Paketi içerisinde aşağıda yer alan hizmetler bulunmaktadır.

İki misafir ile birlikte Hızlı Geçiş (İGA Fast Track) hizmeti,

İki misafir ile birlikte Öncelikli Check-in,

İki misafir ile birlikte İGA Lounge hizmeti,

İki misafir ile birlikte İGA Buggy hizmeti

90 gün süreli Vale & Otopark (İGA Valet & Parking) hizmeti ve 10 kez şehir içi transfer hizmeti

6.5.1.4 İGA Pass Daily

- İGA Pass Daily paketi tek gün için geçerlidir.
- Satın alım tarihinden itibaren 1 hafta içinde ise gelen katındaki hızlı geçiş noktalarını ve Buggy hizmetini de kullanılabilir.
- İGA Pass Daily alan yolcularımızın yanında yer alacak 0-6 yaş çocuklar için hizmetlerimiz ücretsizdir.
- Paket aktivasyonu, yolcu paketi satın aldıktan sonra QR okuttuğu ilk hizmet noktasında otomatik olarak gerçekleşir. Paket aktif olduktan sonra, paket sahibi 24 saat içerisinde Buggy, Fast Track ve Öncelikli Check-in hizmetlerini sınırsız kullanabilir. Lounge hizmetini ise 24 saat içerisinde sadece bir defa kullanabilir. Lounge kullanım süresi 6 saattir.
- İGA Pass Daily paketinde misafir hakkı bulunmamaktadır.

6.5.1.5. İGA Pass Daily Kids

- İGA Pass Daily paketimiz 7-12 yaş arasındaki çocuklar için günlük pakettir.
- İGA Pass Daily Kids kapsamında 7-12 yaş aralığındaki çocuklar hızlı geçiş noktalarını, Öncelikli Check-in'i, dış hatlar giden katında yer alan İGA Lounge'ı ve Buggy servisimizi 1 gün boyunca kullanabilir.
- Paket aktivasyonu, yolcu paketi satın aldıktan sonra QR okuttuğu ilk hizmet noktasında otomatik olarak gerçekleşir. Paket aktif olduktan sonra, paket sahibi 24 saat içerisinde Buggy, Fast Track ve Öncelikli Check-in hizmetlerini sınırsız kullanabilir. Lounge hizmetini ise 24 saat içerisinde sadece bir defa kullanabilir. Lounge kullanım süresi 6 saattir.
- İGA Pass Daily paketinde misafir hakkı bulunmamaktadır.

6.5.2. Anlaşmalı Havayolu ve Kurum Yolcuları

- Anlaşmalı olduğumuz havayollarının yolcuları voucherla salona geldiğinde voucher barkod okutulur. Açılan ekranda boarding kısmına boarding pass barkodu okutulduktan sonra salona kabulü sağlanır.



- Anlaşmalı olduğumuz havayolları yolcular eğer vouchersız lounge'a gelir ise boarding pass okutulup business class yolcuları business class sekmesinde tanımlanarak salona girişi sağlanır.
- Anlaşmalı olduğumuz havayolları yolcuları lounge için kabul gördüğü üyelik kartı ile geldiği zaman boarding kart okutulduktan sonra ekrandan ilgili üyelik kartı seçilerek işleme devam edilir.
- Anlaşmalı havayolları voucher taleplerini ilettikten sonra belirtilen adetler doğrultusunda teslim edilir. Voucher kullanımları tek kişiliktir. BI Sistemi üzerinden hizmet kullandırım raporunda havayollarının kullandırması olduğu voucher doğrultusunda mutabakat sağlanır.
- Anlaşmalı olduğumuz kurum ve banka detayları ile belirlenen indirim oranları ve giriş yöntemleri Lounge Hizmet Kullandırım El Kitabında yer almaktadır.

6.5.3. Anlaşmalı Seyahat Programı Yolcuları

- Anlaşmalı seyahat programı kartları ve uygulamaları içerisinde Firma ve kurumların talepleri doğrultusunda yapılacak olan özel anlaşmalardır.
- Anlaşmalı olduğumuz seyahat programları içerisinde geçerli kartların kontrolü resepsiyon girişinde yapılmaktadır.
- Misafirimiz online olarakta ilgili uygulama üzerinden QR kod üreterek kaydını yaptırıp giriş sağlayabilir.
- Misafirin erişim uygunluğunu doğrulamak için kart numarasını özel bir cihaz üzerinden veya ilgili portaldan sağlanmaktadır.
- Misafirin iletmiş olduğu kart, QR bilgisi biniş kartı ile eşleşmek zorundadır.
- Seyahat programı ile giriş yapan misafirlerimizin hizmet kullanım süresi 3 saattir. 3 saat üzeri kullanımlarında tekrardan check-in yapılması zorunludur.

6.5.4. Olağanüstü Durumlarda Havayollarının Lounge Kullanım Talebi

- *Havayolları, rötar vb. mücbir nedenlerle uçuşlarının ertelenmesi durumunda, anlaşmalı olduğumuz veya olmadığımız ekonomi yolcularına belli bir süre konaklama sağlamak için Lounge kullanma taleplerinde bulunabilirler. Bu talep mail yoluyla, reservation@igapass.com adresine iletilmelidir. Bu koşullarda anlaşma havayolu olması durumunda anlaşma birim fiyatı geçerli değildir. İlgili havayoluna teklifi satış koordinasyon iletmeli ve onay almalıdır. Bu durumda uçuş bilgilerine göre o tarihte kabul edilen yolcuların satış koordinasyon tarafından faturalandırılması ve ürün yönetime bilgi verilmesi gerekmektedir. Anlaşmalı havayollarının yolcuları toplu lounge kullanımları dışında olan durumlarda kendilerine havayolu tarafından verilen voucherlar ile lounge kullanımı yapma hakkına sahiptir. "*
- Havayolları yetkilileri tarafından kullanım sağlayacak yolcu sayısı ve saati ile ilgili bilgileri aldıktan sonra *Protokol, Genel Havacılık ve Saha Operasyonlar Direktörlüğünden veya Lounge Müdüründen konuyla ilgili onay alır.*
- Onay alındıktan sonra Lounge şefi, tedarikçi firma olan BTA ile yemek stoklarını görüşür. Lounge şefi, ilgili saatler içerisinde, Lounge'ta yolcu sayısına yetecek kadar yeterli yemek stoğunun olduğundan emin olduktan sonra, havayolundaki yetkili kişilere durumdan haberdar eden bir mail atar.



- Bu mailde her bir yolcu için fatura edilecek giriş fiyatı yazılır ve fatura işlemlerinin gerçekleşmesi için karşı havayolunun firma bilgileri istenir. Havayolları ilgili maili onayladıktan ve firma bilgilerini ilettikten sonra, Lounge Şefi, Muhasebe Müdürüne konuyu bilgilendirici bir mail atar ve ilgili faturanın kesilmesi talebinde bulunur.
- Lounge Şefi yolcuların Lounge'a girişlerinin sağlanması için Satış koordinasyona isim listesi veya her bir yolcu için QR kod temin edilmesi talebinde bulunur. Yolcu sayısı kadar üretilen QR kodlar veya isim listesi Lounge Şefine iletilir ve Lounge'a gelen ilgili havayolunun yolcuları bu QR kod ile veya isim listesi kontrolü ile Lounge'a girişlerini sağlarlar. Sisteme girilemeyen durumlarda Lounge Şefi yolcuların manuel yöntemle Lounge'a giriş yapmasını sağlar.

6.6. Şikayet Yönetimi

Müşterilerden gelen bildirimler "İGA.CX.G01 Müşteri Bildirimleri Yönetimi Prosedürü " belirlenen usul ve esaslara göre işletilir. Aylık olarak Müşteri Deyimi ekibi tarafından paylaşılan Misafirin sesi, Gizli Müşteri vb raporlamalarında oluşan olumsuzlukların giderilmesi adına ilgili başlıklar değerlendirilerek aksiyonlar belirlenir. Söz konusu aksiyonlar belirlenerek ortaya çıkan personel hatası vb konularda ilgili personellere performans görüşmeleri yapılarak analizler aktarılır.

7. AKIŞ ŞEMASI

Bu prosedüre ait akış şeması bulunmamaktadır.

8. EKLER – KAYITLAR

İGA.DSC.PRMS01.F02 Sarf Malzeme Checklist Formu

İGA.DSC.PRMS01.L01 Lounge Kontrol Listesi

9. KAYIT SAKLAMA SÜRELERİ

Kayıt Adı	Baskı(B) Elektronik(E)	Birimde Saklama Süresi ve Yöntemi	Sorumlu
Sarf Malzeme Checklist Formu	B/E	Süresiz / Ortak Alan	Lounge Müdürü / Lounge Müdür Yardımcısı
Lounge Kontrol Listesi	B/E	Süresiz / Ortak Alan	Lounge Müdürü / Lounge Müdür Yardımcısı