



T Ü K E T İ C İ
R E H B E R İ

3



T Ü K E T İ C İ R E H B E R İ - 3

Başlarken

Değerli tüketiciler,

Bu eser, bazı konularda tüketicileri/ilgilenenleri bilgilendirmeye yönelik bir çalışmadır. Tüm tüketicilere yararlı olması umuduyla TükoDer İzmir Şubesinin katkıları ile hazırlanmıştır.

Haklarınızı öğrenmenin yanı sıra, haklarınızı korumanız için gerekli adımları, dolduracağınız belgeleri, başvuracağınız makamların nereler olduğunu bu dokümanda bulacaksınız.

Tüketici örgütleri, çalışma koşulları ve faaliyetler konusunda yeteri kadar bilgi sahibi olacak, yarımsız olarak kendi işinizi kendiniz görebileceksiniz.

Bu rehberde tüketici hakları konusunda bilmediklerinizi, doğru bildiğiniz yanlışları ve bilinçli tüketici olmak için sahip olmanız gereken çoğu bilgiye ulaşma imkanı bulacağız.

2

Tüketicilerle ilgili var olan toplumsal bir soruna çözüm bulmak isteyenler,

Toplumsal sorumluluklarını yerine getirmek isteyenler,

Sahip olduğu bilgi ve becerileri tüketicilerle ve tüketici örgütleriyle paylaşmayı düşünenler,

Tek başına yapamadıklarını birlik içinde yapabileceklerine inananlar,

Tüketici örgütlerine üye olup, çalışmalara destek verebilirsiniz.

Tüm okuyuculara saygılarımızı sunar, örgütlülük kavramı içerisinde bilinçli tüketici olarak haklarımıza sahip çıkmaya davet ederiz.

Not: Rehberdeki **“eğik yazılar”** mevzuatta yer alan hususları, **“dik yazılar”** ise yorum ve açıklamaları göstermektedir.

Sunuş

Sevgili yurttaşlar, çarşıda, pazarda, mağazada, internet üzerinde, pazarlamacılar aracılığıyla birçok ürün piyasaya arz edilmekte, bizlerde potansiyel birer **TÜKETİCİ** olarak ihtiyaçlarımızı en ekonomik ve uzun süre kullanabilecek şekilde tedarik etme gayreti içerisinde hareket etmekteyiz.

Serbest piyasa koşullarında ihtiyaçlarımızı elde ederken, tüketicileri korumaya yönelik düzenlemelerin bir tanesi de; 28.11.2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak, 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe giren **6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN**'dur. Bu yasa, AB müzakereleri kapsamında çıkarılan uyum yasalarından biri olup, AB tüketici mevzuatı ile %98 oranında uyumlu olduğunu söyleyebiliriz. Ancak Avrupa toplumu ile aramızda en önemli farkın, Avrupa'da alıcı ile satıcı arasında çıkan sorunlarda uzlaşma kültürünün ön plana çıktığını görmekteyiz. Yani, müşteri memnuniyeti odaklı bir yaklaşım söz konusudur. Bizdeki durum ise şöyle: Mevcut yasa, tüketicinin hak ve menfaatleri ile satıcının sorumluluk ve ödevlerini kesin çizgilerle belirlemiş olmasına rağmen, satıcılar tarafından tüketici haklarının göz ardı edilerek savsaklandığını veya nereye başvurursan başvur anlayışının hâkim olduğunu görmekteyiz. Bu durum ise, tüketicileri yormakta ve enerjilerini tüketmektedir.

Bilinçli tüketici olmak zorundayız. Alışverişe başlamadan önce hak ve menfaatlerimizi bilmeli, alışveriş öncesi gerekli tedbirleri almalı buna rağmen karşılaştığımız sorunlarda gerekli adımları atarak haklarımızı korumalıyız. Alışveriş yaptıktan sonra karşımıza çıkan sorunlarda acaba haklarım nedir? Şeklinde sorgulama gayreti içerisine girmek eksik bir davranış şekli olmaktadır. Çünkü alışveriş esnasında almamız gereken önlemlerde gecikmiş veya eksik işlem tesis etmiş olabilmekteyiz.

Bilgi toplumu çağındayız. Herkesin tüketici olarak haklarını bilmesi ve ona göre davranması arzusundayız.

İÇİNDEKİLER

I. Bölüm

5

Özel eğitim kurumları ile yapılan sözleşmeler	6
Özel öğrenci barınma hizmetleri sözleşmeleri	8
Elektronik kimlik bilgisine sahip cihazlara ait tüketici hakları	11
İkinci el motorlu kara taşıtlarının ticareti hakkında tüketici hakları	14
Havayolu ile seyahat eden yolcuların hakları	20
Karayolu yolcu taşımacılığı konusunda tüketici hakları	30
Karayolu kargo taşımacılığı konusunda tüketici hakları	35
Demiryolu ile seyahat eden yolcuların hakları	41

I. Bölüme Ait EKLER

53

Ek-1 Özel Okul Öğrenci Kayıt Sözleşmesi	54
Ek-2 Özel Öğrenci Yurdu Hizmet Sunum Taahhütnamesi	58

II. Bölüm

62

Elektrik piyasası tüketici hizmetleri hakkında tüketici hakları	63
Elektronik haberleşme (E/H) sektörüne ilişkin tüketici hakları	79

II. Bölüme Ait EKLER

86

Ek-1 Sayaç Değişirme Tutanağı	87
-------------------------------	----

Birinci Bölüm

ÖZEL EĞİTİM KURUMLARI İLE YAPILAN SÖZLEŞMELER | ÖZEL ÖĞRENCİ
BARINMA HİZMETLERİ SÖZLEŞMELERİ | ELEKTRONİK KİMLİK BİLGİSİNE
SAHİP CİHAZLARA AİT TÜKETİCİ HAKLARI | İKİNCİ EL MOTORLU KARA
TAŞITLARININ TİCARETİ HAKKINDA TÜKETİCİ HAKLARI | HAVAYOLU İLE
SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARI | KARAYOLU YOLCU TAŞIMACILIĞI
KONUSUNDA TÜKETİCİ HAKLARI | KARAYOLU KARGO TAŞIMACILIĞI
KONUSUNDA TÜKETİCİ HAKLARI | DEMİRYOLU İLE SEYAHAT EDEN
YOLCULARIN HAKLARI

Özel Eğitim Kurumları ile Yapılan Sözleşmeler

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **özel eğitim kurumları ile yapılan sözleşmeler** hakkında bilgi verilmektedir.

Öncelikle özel kurslar ya da yurtlara kayıt olmanız durumunda reşit iseniz şahsınızda, değilseniz velinize yazılı bir sözleşme (Ek-1) imzalatılır. Bu sözleşmelerin birer hizmet alım sözleşmesi olduğunu, genel olarak taksitli satış sözleşmesi şeklinde düzenlendiğini bilerek imzalamanızı öneriyoruz. Taksitli hizmet alım sözleşmelerinde cayma hakkı, sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren 7 gündür. İmzaladığınız sözleşmeden dönmek istiyorsanız, bu süre içerisinde cayma hakkınızı kullanmanız gerekir. Şayet sözleşmeyi imzalamadıysanız ve cayma süresini geçirdiyse biraz sonra değineceğimiz şartlar yürürlüğe girmiş demektir.

Özel okul, sürücü kursu, yabancı dil kursları, meslek edindirme kursları vb. özel eğitim kurumlarına ait hizmet alım sözleşmesini imzaladıktan sonra herhangi bir nedenle özel eğitim kurumuna devam etmeyecekseniz sözleşmenin tek taraflı feshi ve yürürlüğünün durdurulması ile ödediğiniz bedellerin geri istenmesi konusunda haklarımıza bir göz atalım.

6

Aşağıda belirtilen sebeplerden bir veya birkaçının oluşması hâlinde kurumdan ayrılanlara düzenlenen faturada belirtilen tutar üzerinden ayrılış tarihinden sonraki günlere ve saatlere isabet eden ödenmiş ücretleri iade edilir.

- Sağlık raporu alarak öğrenci ve kursiyerin sağlık sebebiyle kurumdan ayrılması,
- Kurumun kapanması,
- Dönemin açılmaması,
- Kurumun eğitim ve öğretim ortamının olumsuz yönde değiştiğinin Milli Eğitim müfettişleri tarafından tespit edilmesi,
- Kursiyer veya öğrenci velisinin, öğrenci veya kursiyeri kurumda okutamayacak duruma düştüğünün resmî kurumlarca belgelendirilmesi gerekir.

Kurs başlamadan önce, sözleşmenin tek taraflı fesih edilmesi halinde ödenmiş olan tüm ücretlerin geri istenebilmesi için yukarıda belirtilen şartların oluşması ve belgelendirilmiş olması gerekmektedir. Şayet, eğitim/kurs başladıktan sonra

yukarıda belirtilen şartlar oluşmuş ise, o zaman da ödenmiş olan ücretlerin ayrılış (sözleşmenin tek taraflı fesih edildiği) tarihinden sonraki gün ve saatlere isabet eden ücretlerin iadesi gerekmektedir. Örneğin; 100 saatlik yabancı dil kursuna kayıt yaptırıp, 2.000 TL.lık bir hizmet alım sözleşmesi imzaladınız. 20 saat kursu takip ettikten sonra yukarıda belirtilen şartlar nedeniyle kursa devam edemiyorsanız, $2.000 \text{ TL}/100 \text{ saat} = 20 \text{ TL/saat}$ bir ders saati bedeli hesaplanır. $100-20 = 80 \text{ saat} \times 20 \text{ TL} = 1.600 \text{ TL}$.nin tüketiciye/kursiyere iadesi gerekmektedir. Kurs ücretinin tamamını peşin olarak ödediyseniz 1.600 TL.yi geri almalısınız. Taksitler halinde ödeme yapıyorsanız, 400 TL hariç olmak üzere geri kalan kısmını geri alabilir, senet imzalamış iseniz senetlerinizi geri isteyebilir, ya da 400 TL hariç kalan taksitlerin iptalini talep edebilirsiniz.

Yukarıda belirtilen şartların dışında KURUMLARA YENİ KAYDOLAN öğrenci ve kursiyerlerden;

- Öğrenim ücretini yıllık olarak belirleyen okul öncesi eğitim kurumu, ilkokul, ortaokul, özel eğitim okulu, ortaöğretim okullarında ve öğrenci etüt eğitim merkezlerinde öğretim yılı başlamadan ayrılanlara yıllık ücretin yüzde onu dışındaki kısmı iade edilir. Öğretim yılı başladıktan sonra ayrılanlara yıllık ücretin yüzde onu ile öğrenim gördüğü günlere göre hesaplanan miktarın dışındaki kısmı iade edilir.
- Öğrenim ücretini ders saati ücreti olarak belirleyen kurumlarda dönem başlamadan ayrılanlara öğrenim ücretinin yüzde onu dışındaki kısmı iade edilir. Dönem başladıktan sonra ayrılanlara öğrenim ücretinin yüzde onu ile öğrenim gördüğü ders saati sayısına göre hesaplanan miktarın dışındaki kısmı iade edilir.
- Öğretime başladıktan sonra ayrılan öğrenci veya kursiyerlerden alınacak ücret kurumun öğrenim ücretinden fazla olamaz.

Bir örnekle açıklamak gerekir ise; 100 saatlik yabancı dil kursuna kayıt yaptırıp, 2.000 TL.lık bir hizmet alım sözleşmesi imzaladınız. 20 saat kursu takip ettikten sonra kursa devam etmek istemiyorsanız, $2.000 \text{ TL}/100 \text{ saat} = 20 \text{ TL/saat}$ bir ders saati bedeli hesaplanır. $2.000 \text{ TL} \times \%10 = 200 \text{ TL}$. olmak üzere 200 TL. kesinti hesaplanır. $100-20 = 80 \text{ saat} \times 20 \text{ TL} = 1.600 \text{ TL}$. – 200 TL. = 1.400 TL.nin tüketiciye/kursiyere iadesi gerekmektedir.

BURADA HATIRLATMAMIZ GEREKEN BİR KONU VAR. Özel okullara kayıt yaptırıp da okullar başlamadan veya başladıktan sonra çocuğunun kaydını alan velilerden ilan edilen yıllık öğrenim bedelleri üzerinden geri ödemelerin yapıldığını görmekteyiz. Oysaki tüm hesaplamalar ve geri ödemeler, karşılıklı olarak kararlaştırılan sözleşmede belirtilen bedel üzerinden yapılması gerekir. İlan edilen yıllık öğrenim bedeli 40.000 TL olsun. Siz çocuğunuzu, 20.000 TL bedelle okula kayıt yaptırıp, ilk yarı bedeli olan 10.000 TL'yi ödemediyse ve okul açılmadan çocuğunuzun kaydını aldırılmış iseniz tüm hesaplamalar 20.000 TL sözleşme bedeli üzerinden yapılır. Yani, $20.000 \text{ TL} \times \%10 = 2.000 \text{ TL}$ yapar ki, $10.000 \text{ TL} - 2.000 \text{ TL} = 8.000 \text{ TL}$ 'nin tüketiciciye iadesi gerekir. Özel eğitim kurumları ise, ilan edilen bedel üzerinden hesaplama yaparak, $40.000 \text{ TL} \times \%10 = 4.000 \text{ TL}$, $10.000 - 4.000 \text{ TL} = 6.000 \text{ TL}$ şeklinde tüketiciciye iade yapmaktadırlar ki, bu hesaplama yanlış ve tüketici aleyhindedir. Bu şekilde bir durumla karşılaşan tüketiciler, önce özel eğitim kurumuna yazılı başvuruda bulunmalı, sonuç alamaz ise ilçe/il Milli Eğitim Md.lüğüne başvurmalı ya da doğrudan Tüketici Hakem Heyetlerine başvurarak haklarını takip etmelidirler.

Özel Öğrenci Barınma Hizmetleri Sözleşmeleri

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **özel öğrenci barınma hizmetleri sözleşmeleri** ile ilgili bilgi verilmektedir. Kredi Yurtlar Kurumuna bağlı yurtlarda kalmak için başvuru yapıp da sonucunu bekleyenler, açıkta kalırım düşüncesiyle özel yurtlar ile sözleşme yaptıklarında sözleşme hükümlerini iyi okusunlar.

Sohbetimize birkaç tanımı açıklayarak başlayalım isterseniz.

Barınma hizmeti: Öğrencilerin öğrenim dönemi boyunca konaklaması, beslenme ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanması ve eğitim hazırlıklarını yapmasını sağlayıcı hizmetleri,

Kurum: Yürürlükteki mevzuat kapsamında faaliyet gösteren öğrenci yurdu, öğrenci pansiyonu, öğrenci apartları ve öğrenci stüdyo dairelerini,

Öğrenci apartları: Yükseköğrenim öğrencilerine barınma hizmeti vermek amacıyla açılmış, bağımsız girişi bulunan bir veya etrafı ihata duvarıyla çevrili

ortak bir taşınmazın üzerinde tamamı kuruma ait birden fazla binadan oluşan ve bağımsız her dairesinde birden fazla odası bulunan kurumu,

Öğrenci pansiyonu: Ortaöğretim kurumları ve yükseköğrenim öğrencileri için bağımsız bir bina veya etrafı ihata duvarıyla çevrili ortak bir taşınmazın üzerinde tamamı kuruma ait birden fazla binadan oluşan en az bir ay olmak üzere barınma hizmetlerinin sunulduğu kurumu,

Öğrenci stüdyo daireleri: Yükseköğrenim öğrencilerine barınma hizmeti vermek amacıyla bir ana taşınmazın 23/6/1965 tarihli ve 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanununa göre bağımsız bölümlerinde öğrencilerin barındığı ve bazı hizmetlerin ortak sunulabildiği kurumu,

Öğrenci yurdu: Bir binadan veya etrafı ihata duvarıyla çevrili ortak bir taşınmazın üzerinde tamamı kuruma ait birden fazla binadan oluşan, yatakhaneleri, ortak kullanım alanları bulunan ve toplu hizmetlerin sunulduğu kurumu ifade etmektedir.

Bu bölümde de sohbetimize soru cevap şeklinde devam edelim.

Barınma hizmeti ücreti ne zaman belirlenir?

Bir sonraki öğretim yılında uygulanacak barınma hizmeti ücreti, kurumlar tarafından belirlenerek MAYIS AYININ SONUNA kadar ilan edilir. Mayıs ayından sonra açılan kurumlar, bir ay içinde barınma hizmeti ücretini belirleyerek ilan ederler. Bütün öğrencileri ücretsiz barındıracak kurumlar, barınma hizmeti ücretini sıfır olarak ilan eder. Barınma hizmeti ücretinin süresi içinde belirlenmemesi halinde bir önceki yılın ücreti uygulanır.

Barınma Hizmeti ücretleri yıllık mı, aylık mı belirlenir?

Öğrenci yurtlarının barınma hizmeti ücreti yıllık, diğer kurumların ücreti ise en az bir aylık olarak belirlenir. Ortaöğretim kurumları öğrencilerine barınma hizmeti veren kurumların ücretleri, yemek ücreti de dahil edilerek belirlenir. Yemek hizmeti için ayrıca ücret talep edilmez.

Kurumlar ilan ettikleri ücretin altında öğrenci kayıt edebilir mi?

Kurumlar ilan ettikleri ücretlerin altında bir ücretle de kayıt yapabilir ancak ilan edilen ücretin üzerinde ücret talep edemez. Kurumlar başka ad altında herhangi bir barınma hizmeti ücreti talep edemez.

Kurumlarda bir önceki yıl barınma hizmeti alan öğrencilerin yeni dönemdeki barınma hizmeti ücreti nasıl hesaplanır?

Bir önceki öğretim yılında kurum ve öğrenci arasında belirlenen barınma hizmeti ücretine kayıt yenileme tarihinden bir önceki ayda açıklanan yıllık (Yurt İçi Üretici Fiyat Endeksi + Tüketici Fiyat Endeksi)/2 oranına en fazla yüzde beş daha eklendiğinde oluşan oranda artış yapılarak belirlenir.

Özel bir öğrenci yurdundan ayrılmak istersem, ödediğim ücretleri geri alabilir miyim?

Kuruma kayıt yaptıran öğrencilerden 15 Eylül tarihine kadar kurumdan ayrılanlardan hizmet sunum taahhütnamesinde belirlenen yıllık barınma hizmeti ücretinin %10'u, 15 Eylül ve sonrasında ayrılanlardan ise barınma hizmeti aldığı aylar ve içinde bulunulan ayın ücretinin tamamı ve kalan aylara ait barınma hizmeti ücretinin %30'u alınır. Bu öğrencilere depozitoları ile peşin ödeme yapılan hallerde bu açıklamaya göre hesaplanacak ücret mahsup edilerek geriye kalan tutar bir ay içinde iade edilir ve hizmet sunum taahhütnamesi feshedilir. Aylık barınma hizmeti ücreti, hizmet sunum taahhütnamesinde belirlenen yıllık barınma hizmeti ücretinin hizmet sunulmak üzere belirlenen ay sayısına bölünmesi ile tespit edilir.

Kayıt yaptırırken depozito vermek zorunda mıyım?

*Kurumlar barınma hizmeti ücretinin bir aylık kısmına tekabül eden miktarda depozito alabilirler. **Depozito alınması hususu, hizmet sunum taahhütnamesi (Ek-2) ya da hizmet sözleşmesinde yer almış olmalıdır.***

Ödediğim depozitoyu geri alabilir miyim?

Öğrencinin yurda verdiği zararı karşılamaması veya barınma hizmeti ücretini ödemediği kurumdaki ayrılması durumunda bu zarar ve barınma hizmeti ücreti depozitodan mahsup edilir. Depozito, iade edildiği tarihteki bir aylık barınma hizmeti ücreti tutarında geri ödenir.

Hizmet sunum taahhütnamesinde neler bulunur?

Kurumların hazırlayacakları hizmet sunum taahhütnamesinde yer alması gereken asgari hususlar Bakanlıkça belirlenir.

Kurumlarda barınma hizmetinin öğretim yılı içinde kaç ay verileceği duyurular-
da ve öğrenci veya öğrencinin velisi ile yapılacak hizmet sunum taahhütname-
sinde belirtilir.

Bu taahhütname tek nüsha olarak düzenlenir ve öğrenci dosyasına konulur. Fo-
tokopisi öğrenciye veya öğrencinin velisine verilir.

Barınma hizmetleri kötüleştığı zaman ne yapabiliriz?

Kurumun öğrencinin güvenliğini sağlamaması veya barınma hizmetine ilişkin
hizmet sunum taahhütnamesinde yer alan yükümlülüklerini yerine getirmeme-
si nedeniyle kurumdan ayrılan öğrenciye, depozitoları ile peşin ödeme yapılan
hallerde kurumda bulunduğu aylara ait ücret mahsup edilerek geriye kalan tutar
bir ay içinde iade edilir ve hizmet sunum taahhütnamesi feshedilir. **Kuruma
yazılı olarak başvurup, taahhütnamede belirtilen ancak eksik sunulan
hizmetleri belirtmek, bunları da aynı barınma hizmetini alan diğer öğ-
renciler ile birlikte yazılı tutanak haline getirmek uygun olacaktır.**

Elektronik Kimlik Bilgisine Sahip Cihazlara Ait Tüketici Hakları

11

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **Elektronik kimlik bilgisine sahip ci-
hazlara ait tüketici hakları** ile ilgili bilgi verilmektedir.

Sohbetimize soru cevap şeklinde devam etmeden önce, birkaç tanım hakkında
bilgi verelim.

Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazlar için **Beyaz, Siyah, Gri ve Eşleştirilmiş
beyaz liste** olmak üzere dört listeden söz edeceğiz.

*Yurtdışından ithal edilen, yolcu beraberinde getirilen veya yurtiçinde üretilen ci-
hazların yasal zorunluluklar yerine getirildikten sonra kurum kayıtlarına işlenen
IMEI numaraları **Beyaz Listeye** kaydedilir.*

*Kaçak, kayıp, çalıntı, elektronik kimlik bilgisi değiştirilmiş ya da başka cihazla-
ra kopyalanmış, bertaraf edilmiş veya Kurum kayıtlarında yer almadığı halde
kullanımda olduğu tespit edilen cihazlara ait IMEI numaraları **Siyah Listede**
yer alır.*

Gri liste, beyaz ve siyah liste dışında kaldığı tespit edilen ancak elektronik haberleşme hizmetini geçici olarak alan cihazlara ait IMEI numaralarından oluşur.

Eşleştirilmiş beyaz liste ise, elektronik kimlik bilgisinin değiştirilmiş olduğu ya da başka bir cihaza kopyalanmış olduğu tespit edilen cihazlara ait IMEI numaraları ile kayıt ücretini yatıran kullanıcılara ait abone numaralarının eşleştirilmesi ile oluşur.

Yolcu beraberinde getirilen cihazlara ait IMEI numaralarının kayıt altına alınması mümkün mü?

Yolcu beraberinde getirilen cihazın sahibi, cihazının kayıt altına alınması için Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt Altına Alınmasına Dair Tebliğde belirtilen bilgi ve belgeleri tamamlayarak e-Devlet kapısı üzerinden başvurusunu yapar.

E-Devlet kapısından kendisi üzerine kayıt yapılmasına izin verilmeyen kişiler işletmecisi abone kayıt merkezlerine başvurur.

12 18 yaşından küçükler için kayıt başvuruları anne, baba ya da yasal temsilcileri tarafından yapılır.

Yolcu beraberinde getirilen cihazların kayıt altına alınması başvuruları yolcunun yurda giriş tarihinden itibaren **altmış gün** içerisinde yapılır.

Kayıp veya çalıntı halinde cihazımın başkaları tarafından kullanılmasını engellemek için ne yapmalıyım?

Cihazı çalınan, yağmalanan, kaybolan veya her ne suretle olursa olsun rızası dışında elinden çıkan kişiler cihazının elektronik haberleşme şebekesinden hizmet almasını engellemek için e-Devlet kapısı üzerinden veya telefon yoluyla Bilgi ve İhbar Merkezi (BİM)'ne ihbarda bulunur. **Çalıntı cep telefonlarının, ikinci el piyasalarda alım-satımının engellenmesi bakımından tüm tüketicileri bu konuda duyarlı olmaya çağırıyoruz.**

İhbar sahibine ait kimlik bilgileri, abone numarası ve cihaza ait IMEI numarası ilgili işletmecisi tarafından üç ay geriye dönük olarak kendi kayıtlarında yer alan bilgiler çerçevesinde 24 saat içinde kontrol edilir ve ihbara ilişkin Kuruma bilgi verilir. İhbarın doğrulanması halinde, cihaza ait IMEI numarası Kurum tarafından siyah listeye alınır.

İhbarda bulunan kişi cihazın elektronik haberleşme bağlantısını açtırmak üzere e-Devlet kapısı üzerinden veya telefon yoluyla BİM'e başvurabilir.

Açtırma başvurusu Kurumda yer alan bilgiler çerçevesinde doğrulanır ve IMEI'ye ilişkin kapatma talebi iptal edilir.

Cihazına ait IMEI numarası beyaz listede olup henüz hiç kullanılmamış cihazı çalınan, yağmalanan, kaybolan ve her ne suretle olursa olsun rızası dışında elinden çıkan gerçek veya tüzel kişilerin; ıslak imzalı dilekçe, cihaz faturası, nüfus cüzdanı fotokopisi, adli kolluk ya da savcılık başvuru tutanağı, cihaz faturası iş yeri adına ise vergi levhası fotokopisi ve imza sirküleri ile Kuruma yazılı olarak başvurması durumunda cihaz siyah listeye alınır.

Çalınan, yağmalanan, kaybolan veya her ne suretle olursa olsun rızam dışında elimden çıkan cihazımın bulunması için ne yapmalıyım?

Öncelikle cihazın bulunması için Cumhuriyet Başsavcılıklarına veya mahkemelere başvuru yapılmalıdır. IMEI numarası beyaz listede veya eşleştirilmiş beyaz listede bulunan ancak cihazı çalınan, yağmalanan, kaybolan veya her ne suretle olursa olsun rızası dışında elinden çıkan kişilerin cihazlarının elektronik haberleşme şebekesinden hizmet almasını engellemek için mahkemelere veya Cumhuriyet Başsavcılıklarına yaptıkları müracaatlar üzerine cihazlara ait IMEI numaraları mahkemeler veya Cumhuriyet Başsavcılıkları tarafından siyah listeye alınabilir. Ayrıca, mahkemelerin veya Cumhuriyet Başsavcılıklarının elektronik haberleşme bağlantısının açılmasına veya kesilmesine ilişkin talepleri üzerine cihaza ait IMEI numarası Kurum tarafından siyah listeye alınabilir veya siyah listeden çıkarılabilir. Elektronik haberleşme bağlantısı kesilmiş olan cihazın bulunması halinde sahibinin mahkemelere veya Cumhuriyet Başsavcılıklarına yapacağı talep üzerine ilgili IMEI aynı yolla siyah listeden çıkarılır.

Elektronik kimlik bilgimin başka cihazlara kopyalanmış (klonlanmış) olduğu ve cihazımın görüşmeye kapatılacağı kısa mesaj ile tarafıma bildirildi, şimdi ne yapmalıyım?

Öncelikle, e-devlet üzerinden www.btk.gov.tr adresine gidip, IMEI sorgulama bölümünden cihazın IMEI sorgulaması yapılmalı, bu IMEI numarası klonlanmışır şeklinde bir kayıt mevcut ise, cihazın yetkili teknik servisine faturanız ile başvuru

rup, abone numaranız ile eşleştirme yapılmasını talep etmelisiniz. İşletmeciler, eşleştirilmiş beyaz listede bulunan IMEI numarasına sahip cihazın sadece eşleştirildiği abone numarası ile kullanılmasını sağlar.

IMEI numarası siyah listeye alınan cihazın kullanıcısının başvurusu üzerine cihazın ithalatçısı veya imalatçısı tarafından gerçek cihaz sahibine ait abone numarası elektronik ortamda Kuruma bildirilir. Cihazın yolcu beraberinde getirilmiş olması durumunda cihaz kayıt başvurusu sahibi, abone numarasını başvuru mercii üzerinden Kuruma bildirir.

Kurum; elektronik kimlik bilgisinin başka cihazlara kopyalandığı tespit edilmiş cihaza ait IMEI numarası ile abone numarasını eşleştirir ve eşleştirilmiş beyaz listeye alır. Eşleştirilmiş abone numarası, ilgili abonenin talebi doğrultusunda değiştirilebilir.

Kullanmadığım elektronik kimlik bilgisini haiz cihazım mevcut, nasıl değerlendirebilirim?

İlgili mevzuat çerçevesinde bertaraf edilen cihazlara ait IMEI numaraları, gerekli bilgi ve belgelerle birlikte ilgili kamu kurum ve kuruluşu tarafından Kuruma müracaat edilmesi halinde siyah listeye alınır. Bertaraf edildiği gerekçesiyle Kuruma bildirilmiş olan cihaza ait IMEI numarası tekrar beyaz listeye alınmaz. Cihazlarınızı yetkilendirilmiş kamu kurum kuruluşlarına ait bertaraf tesislerine verebilir veya elektronik cihaz toplayan ve topladığı cihazları bertaraf ederek gelir elde eden Türkiye Eğitim Gönüllüleri Vakfı (TEGV) vb. STK.lara iletebilirsiniz.

İkinci El Motorlu Kara Taşıtlarının Ticareti Hakkında Tüketici Hakları

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **ikinci el motorlu kara taşıtlarının ticareti hakkında tüketici hakları** ile ilgili bilgi verilmektedir.

Sohbetimize soru cevap şeklinde devam edelim.

İkinci el motorlu kara taşıtları ticaretinde hangi tip taşıtlar yer almaktadır?

2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununun 3 üncü maddesinde tanımlanan ve trafik siciline tescilli olan motosiklet, otomobil, arazi taşıtı, otobüs, kamyonet, kamyon ve lastik tekerlekli traktör niteliğindeki taşıtlar yer almaktadır.

İkinci el motorlu kara taşıtı ticareti yapmak için ne tür belgeler gerekmektedir?

İkinci el motorlu kara taşıtı ticaretiyle iştigal edilebilmesi için ticari işletmeler ile esnaf ve sanatkâr işletmeleri adına yetki belgesi, işyeri açma ve çalışma ruhsatı düzenlenmiş olmalıdır. Geçerlilik süresi beş yıl olan yetki belgesinin işletmede kolayca görülüp okunabilecek bir yere asılmış olması gerekir. Yetki belgesine sahip işletmelerin güncel listesi Ticaret Bakanlığının internet sayfasında ilan edilir.

İkinci el motorlu kara taşıtı satılmak üzere yetki belgesine sahip bir firmaya vereceğim, nelere dikkat etmeliyim?

Satışa sunulmak üzere ikinci el motorlu kara taşıtı ticaretiyle iştigal eden işletmeye teslim edilen ikinci el motorlu kara taşıtı için, taşıt ikinci el motorlu kara taşıtının adına tescilli olduğu kişi ile işletme arasında birer nüshası taraflarda kalacak şekilde en az iki nüsha teslim belgesi düzenlenir. İkinci el motorlu kara taşıtının işletmede kalacağı süre içinde oluşan arıza ve hasardan işletme sorumludur. Ticaret Bakanlığı, taşıt teslim belgesinin şekli ve içeriği ile aracılık hizmeti karşılığında işletmeye ödenecek ücretin üst sınırını belirlemeye yetkilidir.

İkinci el motorlu kara taşıtı satın alacağım, dikkat etmem gereken şey nedir?

Satışa sunulan ikinci el motorlu kara taşıtının üzerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde taşıta ilişkin tanıtıcı bilgilerin güncel olarak yer aldığı bir tanım kartı bulundurulur. Tanıtım kartında; marka ve modeli ile model yılı, rakam veya harflerinin bir kısmı karartılmak suretiyle motor ve şasi numarası, plaka numarası, yakıt türü, kilometresi, satış fiyatı, boyalı ve değişen parçaları, niteliği belirtilmek suretiyle hasar kaydı, üzerinde rehin veya haciz gibi şerhlerin bulunup bulunmadığı, değişen parça, hasar kaydı, rehin ve haciz gibi bilgilerin ilgili sistemlerden temin edildiği tarih ve saat yer almış olmalıdır. İkinci el motorlu kara taşıtının elektronik ortamda tanıtılması durumunda bu bilgilere ve yetki belgesi numarasına elektronik ortamda da yer verilir.

Yetki belgesine sahip işletme tarafından ikinci el motorlu kara taşıtı satışından hemen önce ekspertiz raporu alınır ve raporun bir nüshası satış esnasında alıcıya teslim edilir. Ekspertiz raporunun ücreti, satış işleminin alıcıdan kaynaklanan bir nedenle gerçekleşmemesi durumunda alıcı, diğer hallerde yetki belgesine

sahip işletme tarafından ödenir. Ekspertiz raporunda ikinci el motorlu kara taşıtının özellikleri, arıza ve hasar durumu ile kilometre bilgilerine yer verilir. Sekiz yaş veya yüz altmış bin kilometrenin üzerindeki ikinci el motorlu kara taşıtları için ekspertiz raporu alınması zorunlu değildir. Ekspertiz raporu, TSE hizmet yeterlilik belgesi bulunan işletmeler tarafından düzenlenir. Ekspertiz raporunu düzenleyen kişiler, ekspertiz raporundaki bilgilerin taşıtın gerçek durumunu yansıtmamasından sorumludur. Ticaret Bakanlığı, ekspertiz raporu ücretinin üst sınırını belirlemeye yetkilidir.

İkinci el motorlu kara taşıtı satın alacağım garantisi var mı?

İkinci el otomobil ve motosikletin motor, şanzıman, tork konvertörü, diferansiyel ve elektrik sistemi, **satış tarihinden itibaren üç ay veya beş bin kilometre, ikinci el motorlu kara taşıtı ticaretiyle iştigal eden işletmenin garantisini altındadır.** İşletme, garanti kapsamına giren hususları sigorta yaptırmak suretiyle karşılayabilir. Sayılan parçalarda garanti süresi veya kilometresi içinde meydana gelen arızalar azami otuz iş günü içinde giderilir. Motosikletler için bu süre azami yirmi iş günüdür. Arızanın giderilmesine ilişkin masraflar işletmeye aittir. Arızanın on iş günü içinde giderilememesi halinde, tamirde geçen on iş gününü takip eden üç gün içinde, teslim edilen ikinci el otomobil veya motosiklete benzer özelliklere sahip ücretsiz ikame taşıt tahsis edilir. Bu sürelerin tespitinde taşıt sahibinin işletmeye yazılı başvuru tarihi veya ilgili il müdürlüğüne yazılı başvurusu üzerine il müdürlüğüne işletmeye yapılan bildirim tarihi dikkate alınır. İl müdürlüğüne yapılan başvuruda satış sözleşmesinin bir örneğine yer verilir. Garanti süresi veya kilometresi içinde arızalanan otomobil veya motosikletin işletmeye teslim edilmesi halinde işletme tarafından arızalı ikinci el otomobil veya motosikletin teslim alındığına dair bir belge düzenlenir. Sayılan parçalarda garanti süresi veya kilometresi içinde arıza meydana gelmesi durumunda tamirde geçen süre garanti süresine eklenir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 56 ncı maddesi kapsamında üretici ve ithalatçı garantisi devam eden ikinci el otomobil veya motosikletler hakkında bu hususlar uygulanmaz.

İkinci el motorlu kara taşıtı satın alacağım garanti kapsamına girmeyen hususlar var mı?

İkinci el otomobil ve motosikletin satışında aşağıdaki parça, durum, işlem ve arızalar garanti kapsamı dışındadır:

Sekiz yaş veya yüz altmış bin kilometrenin üzerindeki otomobil ve motosikletler.

Satış sırasında alıcı tarafından bilindiği işletme tarafından belgelendirilen arıza ve hasarlar.

Ekspertiz raporunda belirtilen arıza ve hasarlar.

Aracın olağan kullanımı nedeniyle kayışlar, egzoz, amortisör, debriyaj, ön dişli takımı, fren balataları ve pabuçları, diskler, contalar gibi parçalarda meydana gelen aşınma ve yıpranmalar.

Garanti kapsamındaki bir parçada meydana gelen arızanın doğrudan sonucu olarak hasar görmedikçe veya zayi olmadıkça; bujiler, katalitik konvertörler, hava filtresi, yağ filtresi, yakıt filtresi, cam silecek lastikleri, klima devresinin doldurulması için kullanılan maddeler, ilave edilen yağlar, soğutma sıvıları, fren sıvıları ve diğer katkı maddeleri.

Garanti kapsamındaki bir parçada meydana gelen arızanın doğrudan sonucu olarak hasar görmedikçe veya zayi olmadıkça, koltuk aksesuarlarının temizlenmesi ve onarılması dâhil olmak üzere kaportanın ve kabinin olağan bakımı için yapılan masraflar.

Kaporta işleri, süslemeler, paspas, lastikler, jantlar, akü, farlar, park lambaları, camın ve farların kırılması veya çatlaması.

Garanti kapsamında olanlar hariç olmak üzere elektronik parçalar ve komponentler.

Parça değişimi yapılarak veya yapılmaksızın düzenli önleyici işlemler, kontroller ve ayarlamalar.

İkaz lambaları sistem arızası gösterdiği halde aracı kullanmaya devam etmenin veya bilerek veya bilmeyerek uygun olmayan ya da kalitesiz yağların veya yakıtın kullanılmasının sebep olduğu arızalar.

Hatalı kullanım, kaza, hırsızlık, hırsızlık girişimi, yangın, infilak, vandallık veya doğal afetler nedeniyle hasar gören veya zayi olan parçalar.

Taşıtın ihmal edilmesinin veya uygun olmayan bir şekilde kullanılmasının veya aracın gereği gibi çalışması için lüzumlu olan sıvıların donmasının sebep olduğu arızalar.

Bakım işlemlerinin muayene ve bakım planına uygun olarak yapılmaması nedeniyle meydana gelen arızalar.

Satış sonrasında taşıta yapılan herhangi bir eklenti nedeniyle oluşan hasar ve arızalar.

Trafik sicilinde "Trafikten çekilerek tescili silinmiştir." kaydı bulunan taşıtlar.

Kullanım hatasının tespitinde 13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Garanti Belgesi Yönetmeliğinin 11 inci maddesi uygulanır.

İkinci el bir motorlu kara taşıtı aldım, ödemeyi nasıl yapmalıyım?

Alıcı veya satıcının talebi halinde (satış bedelinin ödenmesine ilişkin masraflar talepte bulunan tarafa ait olmak üzere) ikinci el motorlu kara taşıtı alım satımında taşıtın satış bedeli, Ticaret Bakanlığınca uygun görülen kuruluş tarafından taşıt mülkiyeti ile satış bedelinin eş anlı el değiştirmesini sağlayacak şekilde oluşturulan elektronik ortamda ödenebilir.

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesi veya Tüketici Hakem Heyetlerine gelen şikayetlerden yola çıkarak dolandırıcılık seviyesine varan birkaç husus üzerinde duralım. **Motorlu aracın trafik tescil kaydı kimin üzerinde ise ödemeyi mutlaka o gerçek ya da tüzel kişiliğe yapınız. Noter satışında veya satış sözleşmesinde satış fiyatını gerçek ödediğiniz bedel üzerinden kayıt altına aldırınız.**

Bunu iki nedenden dolayı öneriyoruz. Birincisi satış sonrası garanti kapsamında olan ve/veya satışa konu sözleşmede belirtilen hususlara aykırılık nedeniyle ikinci el araç satış sözleşmesinden dönme ve bedel iadesi talep edildiğinde noter satışı veya satış sözleşmesindeki satış fiyatı öne çıkmaktadır.

Diğer nedeni de dolandırıcılık vakalarına maruz kalmamanızdır. Bir örnek verelim. Aracınızı satılığa koydunuz. Alıcı dedi ki 70 bin veririm. Tamam dediniz

anlaştık. Alıcı hesap no istedi sizden, 70 bini transfer etti. Açıklamada plakalı marka aracın satış bedeli yazıyor. Sonra tam notere yöneldiğinizde alıcı diyor ki benim cenazem var, acil işim çıktı. Sen satışı kuzenimya ver. Sende nasıl olsa para geldi deyip kuzenine devrediyorsun. Noter sözleşmesinde parayı eksiksiz aldım kısmını da bir güzel imzalıyorsun. 3 gün sonra alıcı sana ihtarna me yolluyor ve araç için sana 70 bin yollamıştım hala satış olmadı parayı iade et diyor. Savcıya başvuruyorsun alıcı ile satışı yaptığın kişi arasında akrabalık yok. Tlf. tespiti yok. Beraber fotoları yok vs. Hiç bir bağ bulamıyorlar. Yani görünürde ortada dolandırıcılık suçu yok. 70 bini de geri ödeyeceksin mecburen. Satışı yaptığın kişi diyor ki ben parayı elden verdim, buda resmi noter belgesi kendisi eksiksiz parayı aldığını kabul ediyor. Şimdi araba da gitti, 70 bin de. Çık işin içinden.

Kilometresi düşürülerek satılan ikinci el motorlu taşıtlar ile ilgili Yargıtay'ın kararına <https://m.facebook.com/groups/1423204267740957?view=permalink&id=1850712784990101> bağlantıdan ulaşabilirsiniz.

İkinci el bir motorlu kara taşıtı alım satımında noterlerin yükümlülükleri nelerdir?

Noterler aşağıdaki iş ve işlemlerle yükümlüdür:

İkinci el motorlu kara taşıtı ticaretiyle iştigal eden işletme adına tescilli taşıtların satışı ile bu işletme aracılığıyla yapılan ikinci el motorlu kara taşıtı satışlarında, işletmenin yetki belgesine sahip olduğunun doğrulamasını İkinci El Motorlu Kara Taşıtı Ticareti Bilgi Sisteminden yapmak, devir işlemini gerçekleştirecek kişinin yetkili olduğunu gösteren belgeyi istemek ve yetki belgesi numarasına satış sözleşmesinde yer vermek,

Yetki belgesine sahip işletmeler ile ikinci el motorlu kara taşıtı ticaretiyle iştigal etmeyen gerçek veya tüzel kişiler tarafından doğrudan yapılan ve aracılık edilen ikinci el motorlu kara taşıtı satışlarına ilişkin Bakanlıkça gerekli görülen bilgileri satış tarihinde İkinci El Motorlu Kara Taşıtı Ticareti Bilgi Sistemine işlemek,

Satışa konu ikinci el motorlu kara taşıtı için düzenlenmiş ekspertiz raporunun tarih ve sayısına, ekspertiz raporunda belirtilen kilometre bilgisine ve ekspertiz raporunu düzenleyen işletmeye ilişkin İkinci El Motorlu Kara Taşıtı Ticareti Bilgi

Sisteminde yer alan TSE hizmet yeterlilik belgesi numarasına satış sözleşmesinde yer vermektir.

Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **Havayolu ile seyahat eden yolcuların hakları** ile ilgili bilgi verilmektedir.

Sohbetimize başlarken birkaç tanımı sizlerle paylaşmak isteriz.

TANIMLAR

BİLET: Hava taşıma işletmesi veya onun yetkili acentesi tarafından düzenlenmiş veya onaylanmış, taşınma hakkını tanıyan geçerli basılı veya elektronik belgeyi,

GÖNÜLLÜ: Rezervasyonu onaylanmış bir bilete sahip olmasına rağmen uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi tarafından kendi isteği doğrultusunda ve hava taşıma işletmesinin sunacağı şartları kabul ederek, sunulacak yararlar karşılığında uçuştan feragat etmeye hazır olan ve hava taşıma işletmesinin yolculara yönelik çağrısına olumlu cevap veren kişiyi,

HAREKET KABİLİYETİ KISITLI KİŞİ: Herhangi bir fiziksel engel (daimi 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,

HAVA TAŞIMA İŞLETMESİ: Geçerli bir işletme ruhsatına sahip bir ticari hava taşıma işletmesini,

İPTAL: Önceden planlanmış olan ve en azından bir yerin rezerve edildiği bir uçuşun gerçekleştirilmemesini,

OLAĞANÜSTÜ HALLER: Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin çalışmasını etkileyen özellikle siyasi istikrarsızlık, ilgili uçuşun gerçekleştirilmesine uygun olmayan meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları ve grev gibi durumları,

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 durumu,

SEYAHAT ACENTESİ: Kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkanları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşları,

SON VARIŞ YERİ: Uygun olan bağlantılı uçuşlar dikkate alınmamak şartıyla önceden planlanan varış zamanına uyulabileceği farz edilirse, biletin üzerindeki varış noktasını ya da direkt bağlantılı uçuşlar olması durumunda son uçuşun varış noktasını,

TARİFELİ UÇUŞ: Kalkış saatleri ve ücretleri önceden ilan edilen, halkın kullanımına açık belirli bir düzende yapılan seferi,

UÇAĞA KABUL EDİLMEME: Sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebeplerle uçuşa kabul edilmemeleri için makul gerekçelerin bulunduğu durumlar hariç olmak üzere, uçuşa kabul edilmek üzere onaylanmış rezervasyon kaydı olan geçerli bir bilete sahip olmalarına rağmen yolcuların uçağa kabul edilmemesini,

UÇUŞU İCRA EDEN HAVA TAŞIMA İŞLETMESİ: Bir yolcu ile mevcut bir sözleşme kapsamında veya o yolcu ile sözleşmesi bulunan başka bir tüzel veya gerçek kişi yerine bir uçuşu gerçekleştiren veya gerçekleştirmeyi planlayan hava taşıma işletmesini,

UÇUŞ ÖNCESİ KONTROL (CHECK-İN): Uçakta oturulacak yerin belirlenmesi ve varsa bagaj teslimi işlemi,

YOLCU: Havayolu ile seyahat eden kişileri, ifade eder.

UÇAĞA KABUL EDİLMEME (MADDE 5)

Herhangi bir tarifeli sefere bilet aldığınız ve yolcu olarak uçağa biniş için üzerinize düşen tüm edimleri yerine getirdiğiniz halde havayolu şirketi tarafından uçağa alınmadığınız takdirde uçağa kabul edilmeme hali gerçekleşmiş olur. Aktarmalı uçuşlarda da, aynı havayolu şirketine ait uçakla uçuşunuza devam

edecekseniz ilk hareket noktasından uçağın geç kalkması veya uçuş zamanının uzaması nedeniyle aktarma uçağına yetişemediyse yine uçağı kabul edilmeme hali gerçekleşmiş demektir. Bu halde aşağıda belirtilen TÜKETİCİ HAKLARI devreye girer.

(1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, bir uçuşta uçağı kabul edilmeme durumunun öngörülmesi halinde, öncelikle ilgili yolcu ile uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi arasında mutabık kalınacak menfaatler karşılığında rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler bulmak için duyuru yapar; gönüllülere, 9 uncu madde hükümlerine uygun olarak yardımcı olur. Söz konusu yardım, bu fıkrada öngörülen menfaatlere ek olarak gerçekleştirilir.

(2) Rezervasyonu olan geriye kalan diğer yolcuların uçuşa kabul edilmelerine olanak verecek yeterli sayıda gönüllü çıkmadığı takdirde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, yolcuları kendi iradeleri dışında uçağı kabul etmeyebilir.

(3) Yolcuların iradeleri dışında uçuşa kabul edilmemeleri durumunda, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi derhal 8 inci, 9 uncu ve 10 uncu maddelerde belirtilen yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır.

22

UÇUŞLARIN İPTALİ (MADDE 6)

(1) Bir uçuşun iptal edilmesi durumunda uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi;
a) ilgili yolculara, 9 uncu madde hükümlerine uygun olarak yardım teklif eder.
b) ilgili yolculara, 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendi ve 10 uncu maddenin ikinci fıkrasına uygun olarak yardım teklif eder ve güzergahın değiştirildiği hallerde yeni uçuşun beklenen kalkış zamanının, iptal edilen uçuş için planlanmış olan kalkış zamanından sonraki gün veya günler içerisinde olması halinde ek olarak 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde belirtilen yardım teklif eder.

(2) Yolcular, 8 inci madde hükümlerine göre;

1) Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri takdirde,

2) Planlanan hareket zamanından iki hafta ila yedi gün öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri, kendilerine planlanan hareket saatinden en fazla iki saat önce kalkışlarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla

dört saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece,

3) Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmalarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece, UÇUŞU İCRA EDEN HAVA TAŞIMA İŞLETMESİNDEN TAZMİNAT ALMA HAKKINA SAHİPTİR.

(3) Yolcular iptalden haberdar edildiklerinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi kendilerine olası alternatif ulaşım yolları hakkında da bilgi vermek zorundadır.

(4) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, tüm tedbirleri almasına rağmen olağanüstü hallerin iptale neden olduğunu kanıtlayabildiği takdirde 8 inci madde hükümlerine göre tazminat ödemekle yükümlü olmaz.

(5) Yolcunun uçuşun iptali konusunda haberdar edilip edilmediği ve ne zaman haberdar edildiğine ilişkin ispat yükümlülüğü uçuşu icra eden hava taşıma işletmesine aittir.

(6) Yolcu iletişim bilgisinin, hava taşıma işletmesince talep edilmesine karşın hava taşıma işletmesine verilmemesi veya yanlış verilmesi durumunda, hava taşıma işletmesi sorumluluktan kurtulur.

UÇUŞLARIN TEHİRİ (MADDE 7)

(1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi bir uçuşun planlanan hareket saatinden itibaren,

a) 1500 kilometreden (1500 km dahil) daha kısa ve iç hatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla,

b) 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için üç saat veya daha fazla,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla, tehir edilmesini beklediğinde yolculara aşağıdaki hususları teklif eder:

1) 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendi ve 10 uncu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen yardım.

2) Beklenen hareket saati, önceden ilan edilmiş hareket saatinden sonraki gün veya günler içerisinde olduğu takdirde, 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde belirtilen yardım.

3) Tehir en az beş saat olduğunda, 9 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendinde belirtilen yardım.

(2) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, birinci fıkrada belirtilen tüm koşullarda, her mesafe dilimi ile ilgili olarak yukarıda belirtilen zaman sınırları dahilinde yolculara yardım teklif etmek zorundadır.

TAZMİNAT HAKKI (MADDE 8)

(1) Bu maddeye atıfta bulunulması durumunda, yolculara İÇ HAT UÇUŞLAR İÇİN 100 AVRONUN TÜRK LİRASI CİNSİNDEN KARŞILIĞI TUTARINDA TAZMİNAT VERİLİR. Dış hat uçuşlarında ise yolculara;

a) 1500 kilometre veya daha kısa tüm uçuşlar için 250 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

b) 1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için 400 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için 600 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı, tutarında TAZMİNAT VERİLİR. Tazminat alacaklarının Türk Lirası cinsinden karşılığı hesaplanırken biletin satın alındığı, yani bilet için ödemenin yapıldığı güne ait Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz satış kuru esas alınır.

(2) Uçuşa kabul edilmeme veya iptal durumunda mesafeyi belirlerken, planlanan son varış noktası esas alınır.

(3) Yolculara, 9 uncu madde uyarınca, rezervasyonu yapılan uçuşun planlanan varış zamanını;

a) 1500 kilometre (1500 km dahil) veya daha kısa uçuşlar için iki saat,

b) 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için üç saat,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat,

aşmayan alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergah değişikliği teklif edilmesi halinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, birinci fıkrada öngörülen tazminatı % 50 oranında düşürebilir.

(4) Birinci fıkrada belirtilen tazminat nakit olarak, elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri veya banka çekleri ile ödenebilir. Ancak, yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde de ödenebilir.

GERİ ÖDEME VEYA GÜZERGAH DEĞİŞİKLİĞİ HAKKI (MADDE 9)

(1) Bu maddeye atıfta bulunulan hallerde, yolculara aşağıdaki seçenekler arasında tercih yapma hakkı verilir:

a) Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlamış olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması durumunda seyahatin gerçekleştirilen bölüm veya bölümleri için, bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile ödenmesi veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde en geç yedi gün içinde iade edilmesi; ayrıca yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanması.

b) Benzer taşıma şartları altında, en erken fırsatta son varış yerine güzergah değişikliğinin sağlanması.

c) Son varış yerine, boş koltuk durumuna bağlı olarak, yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergah değişikliğinin yapılması.

(2) Birinci fıkranın (a) bendinde yer alan hükümler, Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerinden doğabilecek tazminat hakkı hariç, uçuşları bir paketin parçasını oluşturan yolcular için de geçerlidir.

(3) Bir şehir veya bölgeye birden fazla havaalanının hizmet etmesi durumunda, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin rezervasyonu onaylanmış olan yolculara alternatif bir havaalanına bir uçuş teklif etmesi halinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, yolcunun o alternatif havaalanından rezervasyonun yapılmış olduğu havaalanına veya yolcu tarafından kabul edilen başka yakın bir varış noktasına transfer edilmesine ait masrafları karşılamak zorundadır.

HİZMET HAKKI (MADDE 10)

(1) Bu maddeye atıfta bulunulması halinde, aşağıdaki hizmetler yolculara bedelsiz olarak sağlanır.

a) Bekleme süresine uygun olarak;

1) İki ile üç saat arası gecikmelerde, makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler,

2) Üç ile beş saat arası gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek,

3) Beş saat ve üzeri gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve soğuk içecekler ile ilave hafif ara yemeği.

b) Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama.

c) Havaalanı ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşım.

(2) Birinci fıkrada belirtilen hizmetlere ilaveten, yolculara ücretsiz olarak süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif edilmesi zorunludur.

(3) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, özellikle hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocukların bu maddede belirtilen ihtiyaçlarının karşılanması sırasında özel ilgi göstermek zorundadır.

ÜST VEYA ALT HİZMET SINIFINA YERLEŞTİRME (MADDE 11)

(1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, bir yolcuyla biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yerleştirdiği takdirde herhangi bir ek ödeme talep edemez.

(2) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin bir yolcuyla biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha alt bir hizmet sınıfına yerleştirmesi durumunda, bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ilave olarak;

a) 1500 kilometre (1500 km dahil) veya daha kısa uçuşlar için bilet ücretinin % 30'u,

b) 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için bilet ücretinin % 50'si,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için bilet ücretinin % 75'i, yedi gün içerisinde nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde yolcuya ödenmesi zorunludur.

(3) Üst sınıftan alt sınıfa yerleştirme durumunda ücret iadesinde, biletin satın alınma tarihindeki fiyatlar dikkate alınır.

HAREKET KABİLİYETİ KISITLI VEYA ÖZEL İHTİYAÇLARI OLAN KİŞİLER (MADDE 12)

(1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmeleri, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpekler ve tek başına seyahat eden çocukların taşınmasına öncelik tanır.

(2) Uçağa kabul edilmeme, iptal ve her türlü tehir söz konusu olduğunda, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocuklar, 10 uncu madde hükümlerine uygun olarak en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptir.

TAZMİNAT HAKKI (MADDE 13)

(1) Yolcuların diğer kanun ve düzenlemelerden doğan tazminat talep etme hakları saklıdır. Bu Yönetmelik kapsamında ödenen tazminat söz konusu tazminat-tan mahsup edilebilir.

(2) İlgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, birinci fıkrada düzenlenen TAZMİNATI TALEP EDEBİLME HAKKI, 5 inci maddesinin birinci fıkrası hükümleri kapsamında REZERVASYONLARINDAN GÖNÜLLÜ OLARAK FERAGAT ETMİŞ OLAN YOLCULAR İÇİN UYGULANMAZ.

TAZMİNAT HAKKININ YERİNE GETİRİLMESİ (MADDE 14)

(1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, tazminat ödemesi veya bu Yönetmelik kapsamındaki diğer yükümlülükleri yerine getirmesi durumlarında, bu Yönetmeliğin hiçbir hükmü, uygulanacak kanuna göre, üçüncü şahıslar dahil olmak üzere, herhangi bir kişiden tazminat talep etme hakkını sınırlayıcı biçimde yorumlanamaz.

(2) Bu Yönetmelik, özellikle, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin, bir tur operatöründen veya uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin sözleşmesi bulunduğu

başka bir kişiden tazminat talep etme hakkını hiçbir şekilde sınırlayamaz.

(3) Bu Yönetmeliğin hiçbir hükmü, yolcular hariç olmak üzere, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin sözleşmesi bulunduğu, bir tur operatörünün veya üçüncü bir şahsın uygulanacak ilgili kanunlara göre uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinden tediye veya tazminat talep etme hakkını sınırlayıcı şekilde yorumlanamaz.

YOLCULARA HAKLARINI BİLDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜ (MADDE 15)

(1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, uçuş öncesi kontrol (check-in) işlemi sırasında, "UÇAĞA KABUL EDİLMEDİĞİNİZ, UÇUŞUNUZ İPTAL EDİLDİĞİ VEYA EN AZ İKİ SAAT TEHİR EDİLDİĞİ TAKDİRDE, ALACAĞINIZ HİZMETLER İLE İLGİLİ HAKLARINIZI BELİRTEN METNİ CHECK-İN KONTUARINDAN VEYA UÇAĞA BİNİŞ KAPISINDAN İSTEYİNİZ." ifadesini içeren Türkçe ve İngilizce bir bildirim okunaklı bir şekilde yolcular tarafından açıkça görülebilmelerini sağlamak zorundadır.

(2) Yolcuyu uçağa kabul etmeyen veya bir uçuşu iptal eden hava taşıma işletmesi, etkilenen her yolcuya bu Yönetmeliğe göre TAZMİNAT VE YARDIM KURALLARINI BELİRLEYEN YAZILI BİR BİLDİRİM SUNMAKLA YÜKÜMLÜDÜR. AYRICA, UÇUŞU İCRA EDEN HAVA TAŞIMA İŞLETMESİ EN AZ İKİ SAATLİK BİR TEHİRDEN ETKİLENEN HER YOLCUYA BU KAPSAMDA SÖZLÜ, YAZILI VE/VEYA ELEKTRONİK FORMATTA OLARAK BİLDİRMEKLE YÜKÜMLÜDÜR.

(3) Bu maddede belirtilen hükümler, görme engelli kişiler için uygulanırken uygun alternatif yöntemler kullanılır.

Tüketicileri ilgilendiren en önemli noktalardan birisi de budur. Havayolu şirketi iptal ve gecikmeler nedeniyle taşımayı taahhüt ettiği yolcularını hakları konusunda bilgilendirmek, bilgilendirmenin yanı sıra hizmet, tazminat ile geri ödeme ve güzergah değişikliği haklarını kullanabilmesi için her türlü girişimi sergilemektedir. İptal ya da gecikme olması durumunda kontrol (check-in) noktası veya uçağa biniş kapısında haklarınıza yönelik yazılı bir bildirim isteyiniz. Sıcak/soğuk içecek, yemek veya konaklama için havayolu şirketi tarafından verilecek fişleri/biletleri alarak havaalanı içerisinde açlığını giderebilir, konaklama yapmanız gerekir ise, otel ve havaalanı arasında transfer ücreti havayolu şirketi tarafından karşılanmak üzere ücretsiz konaklama olanağından yararlanabilir-

siniz. Zorunlu olarak yapılması gereken bu bilgilendirme yapılmadığında veya tazminat ve hizmet hakkınızı kullandırmak için havayolu şirketi tarafından bir girişimde bulunulmadığı takdirde, sıcak/soğuk içecek, konaklama, yemek, transfer vb. hizmet haklarınızı kendiniz yapıp, daha sonra havayolu şirketinden talep edebilir, karşılanmadığı takdirde ikametinizin bağlı bulunduğu kaymakamlık bünyesindeki Tüketici Hakem heyetine başvuru yaparak, verilmeyen hizmetler nedeniyle ödediğiniz bedelleri ve tazminat hakkınızı havayolu şirketinden talep edebilirsiniz.

FERAGATIN HARIÇ TUTULMASI (MADDE 16)

(1) *Bu Yönetmelik uyarınca yolculara karşı yükümlülükler, özellikle taşıma sözleşmelerinde yer alan hükümler ile sınırlandırılmaz, kısıtlandırılmaz veya bu yükümlülükler için muafiyet tanınamaz.*

(2) *Yolcuya, hakları bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak bildirilmediği takdirde ve bu nedenle yolcunun bu Yönetmelikte öngörölmüş olandan daha düşük bir tazminatı kabul etmesi durumunda dahi, yolcu ek tazminat elde etmek amacıyla yetkili mahkemeler veya kurumlar nezdinde gerekli girişimlerde bulunma hakkına sahiptir.*

SON VARİŞ YERİNİN DEĞİŞMESİ (MADDE 17)

Bilette belirtilen son varış yerinin hava taşıma işletmesi tarafından zorunlu bir sebeple değiştirilerek uçuşun farklı bir havaalanında sonlanması durumunda, hava taşıma işletmesi, yolcuları bilette belirtilen son varış yerine en kısa sürede mümkün olan ulaşım olanaklarını kullanmak suretiyle ulaştırılmasını sağlamak zorundadır.

Önemle üzerinde durulması gereken noktalardan birisini de burada hatırlatalım.

Havayolu ile seyahat edilirken bagaj kaybı/hasarı ya da bagajın açılarak içinden bir şey alınması vb. hadiseler ile karşılaşmaktadır. Bagaj alım esnasında bu tip bir sorunla karşılaştığınızda, mutlaka havayolu şirketinin bagaj alım bölümünde görevli olan yer hizmetleri ekiplerine müracaat edip, bagaj kaybı/hasarı veya kurcalanmaya ilişkin tutanak tutulması sağlanmalıdır. Bu tutanaklarda, bagajın içerisinde yer alan içeriklerin kayıt altına aldirılması yerinde olacaktır.

Karayolu Yolcu Taşımacılığı Konusunda Tüketici Hakları

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **Karayolu yolcu taşımacılığı konusunda tüketici hakları** ile ilgili bilgi verilmektedir.

Sohbetimize soru cevap şeklinde devam edelim.

Yolcu taşıma bileti olmadan seyahat edilir mi?

Tarifeli yolcu taşımalarında, her yolcu için ayrı ayrı yolcu taşıma bileti düzenlenmesi zorunludur.

Yolcu taşıma biletinde hangi bilgiler bulunmalıdır?

Yetki belgesi sahibinin (otobüs firması); adı/unvanı, yetki belgesi numarası, adresi, vergi kimlik numarası (gerçek kişilerde T.C. kimlik numarası), biletin seri ve müteselsil sıra numarası ve düzenleme tarihi,

Yapılacak seyahate ilişkin; kalkış ve varış yeri, hareket tarihi ve saati,

Yolcunun; Türk vatandaşı ise T.C. kimlik numarası, Türk vatandaşı değilse uyruğu, pasaport numarası veya varsa yabancı kimlik numarası, engelli olup olmadığının yanında adı, soyadı, iletişim bilgisi, koltuk numarası ve taşıma ücretinin yer alması zorunludur.

Yetkili acenteler aracılığı ile düzenlenen yolcu taşıma biletlerinde ise; bu bilgilere ek olarak acentenin adı, unvanı, adresi, yetki belgesi numarası ve vergi kimlik numarasının (gerçek kişilerde T.C. kimlik numarası) yer aldığı bilgilerin/kaşenin bulunması/basılması zorunludur.

Ücretsiz yolcu taşınması yapılır mı?

Yolcular için ayrılmış oturma yerlerinin numaralandırılması zorunludur. Yolcular için ayrılmış ve numaralandırılmış olan oturma yerlerinin dışında yolcu taşınmaz. Bir yolcuya satılmış olan oturma yeri bir başkasına satılamaz. Yetki belgesi sahipleri her seferde en fazla, 1 yolcu ile bu seyahatte görevli olmayan 2 personeli bilet keserek ücretsiz taşıyabilirler.

Seyahat planım değişti, taşıma biletini iade edip paramı alabilir miyim?

*Yolcu taşıma yetki belgesi sahipleri (otobüs firmaları), otobüs hareket saatinin **24 saat öncesine kadar yapılacak müracaatlarda, bilet ücretinin tamamını iade etmek**, otobüs hareket saatinden 12 saat öncesine kadar yapılacak müracaatlarda ise 6 ay geçerli açık bilet düzenlemek zorundadırlar. Yetki belgesi sahibi tarafından, yapılacak seferin iptal edilmesi halinde, bilet ücreti hak sahibine iade edilir. Yolcu taşıma biletleri, e-bilet olarak da düzenlenebilir.*

Tarifersiz Yolcu Taşımalarında Taşıma sözleşmesi yapılması gerekir mi?

Sözleşme yapılması zorunludur. Taşıma sözleşmelerinde, yetki belgesi sahibinin adı/unvanı, yetki belgesi numarası, adresi, vergi kimlik numarası (gerçek kişilerde T.C. kimlik numarası), taşınan tarafın/ tarafların adı, soyadı veya unvanları, kalkış ve varış yeri, taşıma güzergahı, taşımanın yapılacağı gün/günler ve saat/saatler, taşınacak yolcu sayısı, taşıma ücretinin belirtilmesi ve her seferde taşınan yolcuların numaralandırılmış oturma yerlerine göre düzenlenmiş yolcu Türk vatandaşı ise T.C. kimlik numarasının, Türk vatandaşı değilse uyruğu, pasaport numarasının veya varsa yabancı kimlik numarasının, ad ve soyadlarının yazılı olduğu yolcu listesinin bulunması zorunludur.

Taşımayı yapacak yetki belgesi sahibi (otobüs firması) tarafından, yapılacak taşıma sözleşmesine uygun fatura veya fatura yerine geçen belge düzenlenmesi ve bir nüshasının yapılacak denetimlerde ibraz edilmek üzere seyahat esnasında taşıtta bulundurulması zorunludur. Yolcular için ayrılmış oturma yerlerinin numaralandırılması zorunludur. Yolcular için ayrılmış ve numaralandırılmış oturma yerlerinin dışında yolcu taşınamaz.

Karayolu yolcu taşımalarında bir yolcunun bagaj hakkı ne kadardır?

Yolcunun 30 kilograma kadar olan bagajı ücretsiz taşınır. Bagajlar, bagaj sahibi yolcunun bilet bilgilerine göre iki parça olarak düzenlenmiş etiketlerle etiketlenir. Bu etiketin bir parçası bagaja bağlanır/yapıştırılır, diğer parçası ise, yolcu taşıma biletine yapıştırılır ve yolcu bilgileri ile bagaj bilgileri elektronik olarak da eşleştirilir. Yolcunun birden fazla bagajı olması halinde, işlemler her bagaj için tekrarlanır. Taşıtın bagaj taşınmasına mahsus bölümleri dışında eşya taşınamaz. Taşımanın yapıldığı taşıtta, yolcuların etiketlenmiş bagajları dışında hiçbir bagaj taşınamaz. Taşıtın izin verilen azami yüklü ağırlığını aşacak şekilde

bagaj yüklenemez ve taşınamaz. Yolcu beraberinde olmayan ticari eşya ve kargo taşınamaz.

Bagaj ile ilgili konularda nelere dikkat etmeliyim?

Yolcu taşımalarında, tehlike oluşturabilecek yanıcı, yakıcı, parlayıcı, patlayıcı, zehirli, bulaşıcı, radyoaktif ve benzeri nitelikteki yolcu eşyası, taşıtın bagaj bölümü de dahil olmak üzere taşınamaz.

Yetki belgesi sahipleri, bagajları teslim aldıkları andan teslim edinceye kadar, tamamen veya kısmen kaybindan, zayıyından, hasara uğramasından, çalınmasından, güvenliğini sağlamaktan, teslim aldıkları şeklini muhafaza etmekten, korunması ve taşınmasından sorumludurlar. Zarar görenin tazmin hakkı saklıdır.

Bagajın hasara uğraması halinde yolcu hakları nelerdir?

Yetki belgesi sahibi tarafından bagajın hasara uğraması halinde; yolcuya ayrıntılı bilgi verilir ve istenirse yolcu haricindeki bir tanığın katılımıyla oluşturulacak kurul huzurunda bagaj açılarak hasarın kapsamı kendisine gösterilir ve bu durum bir tutanakla tespit edilir. Herhangi bir itirazının olmaması halinde teslim imzası alınarak teslim edilir.

Evcil hayvanımı otobüste yanıma alabilir miyim?

Özel kafeslerinde kedi, köpek ve kuş gibi evcil hayvanlar bagaj taşımaya mahsus bölümlerde taşınabilir. Taşıtın içinde yolcularla birlikte canlı hayvan taşınmaz. Gerekli hallerde, yolcu alınmaksızın evcil hayvanların taşıtın içinde taşınabileceği özel sefer ve servisler düzenlenebilir.

Yolcu taşımalarının imkansız hale gelmesi halinde yolcu hakları nelerdir?

Karayolları alt yapısı, işletilmesi, trafik, doğal afetler, meteorolojik şartlar ile arıza ve kaza hali dahil, seyahat esnasında meydana gelen ve beklenmeyen durumlarla ilgili olarak ortaya çıkan ve taşımanın devamına engel olan sebeplerin, belirsiz bir süre beklemeyi mecburi kılması veya varış noktasına kadar gerekli zamanın bir katından daha fazla beklemeyi gerektirmesi halinde, yetki belgesi sahibi, imkan olduğu takdirde bir başka güzergahı izleyerek taşımayı tamamlamak, aksi halde yolcuyu güzergah üzerinde yolcunun dilediği bir yere kadar götürmek veya yolcuyu hareket noktasına geri getirmekle yükümlüdür. Bu gibi hallerde, yolcunun bütün hakları saklı olup, yetki belgesi sahipleri herhangi bir ek ödeme veya benzeri talepte bulunamazlar.

Yolcu güvenliği konusunda ki haklar nelerdir?

Yetki belgesi sahipleri, verdikleri hizmetlerden engellilerin kolaylıkla ve yeterli derecede yararlanması için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdürler.

Yolculara ait bilgilerin gizliliği ve güvenliğine ilişkin olarak; her türlü bilgiyi açığa vurmaları, yolcunun bagajını açmaları, içlerinde ne olduğunu araştırmaları, üçüncü kişilere bilgi vermeleri veya herhangi birinin bunları yapmasına neden olmaları yasaktır.

Yetki belgesi sahipleri, yolcuların sağlıklı, rahat ve güvenli bir yolculuk yapmasını sağlayacak tedbirleri almak, yolcuyu güvenli bir şekilde taahhüt ettiği yere kadar götürmekle yükümlüdürler.

Yolcu taşımacılığı faaliyetinde bulunanların yükümlülükleri nelerdir?

Yolcu taşımacılığında komisyonculuk yapılamaz.

Yolcu taşımacıları, taşıma sırasında yolcuya ikram ettikleri yiyecek ve içecek maddelerinin insan sağlığına uygun olmasından sorumludurlar. Bu hususlara aykırılığın tespiti halinde, ALO 174 ücretsiz GIDA ŞİKAYET hattına iletilir.

Yolcu taşımacıları, şoförlerinin seyahat esnasında yolcularla veya personelle uzun süreli sohbet etmelerini ve ses ve görüntü cihazlarını yönetmelerini önlemek, yol ve seyir güvenliğini tehlikeye düşürmemek için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdürler. Seyahat esnasında ses ve görüntü cihazlarının yönetimi yardımcı personel tarafından yapılır.

Yetki belgesi sahiplerinin, sefere gönderdikleri taşıtları kullanan taşıt şoförü ve yolculara hizmet eden personel; trafiğin seyir ve güvenliğini tehlikeye düşürecek, yolcuları rahatsız edecek, genel ahlaka ve adaba aykırı tutum ve davranışlarda bulunamazlar. Burada belirtilen personelin mesleki saygınlığını kaybetmesi halinde, bu personelin iş akdinin yetki belgesi sahibince fesih edilmesi zorunludur.

Yolcu taşımacılığı yetki belgesi sahipleri, taşıtlarında, yolcularını bilgilendirme amaçlı duyurular dışında, ortama sesli ve/veya görüntülü yayın veremezler. Bu taşıtlarda sesli ve/veya görüntülü yayın yapılmak istenilmesi halinde; bu yayınların bireysel (kapalı devre) yapılmasını sağlamakla yükümlüdürler.

Yolcu taşımacılığı yetki belgesi sahipleri, taşıtlarında her 9 koltuk için en az 1 adet boyun korsesi bulundurmakla yükümlüdürler.

Yolcu taşımacılığı yetki belgesi sahiplerinin belediye sınırları içinde terminal dışındaki indirme bindirme ceplerinde yolcu indirip bindirebilmesi için, bu ceplere UKOME'nin ve/veya il ve/veya ilçe trafik komisyonlarının izin vermesi gerekir.

Tarifeli yolcu taşımalarında kalkış ve varışların bir terminalden yapılması esastır.

Otobüs terminali park alanlarından ücret alınabilir mi?

Park alanlarını kullanan taşıtlardan park sürelerine göre makul bir ücret alınabilir. Ancak, yolcuları terminale getirmek veya terminalden almak üzere terminal içinde bulunan genel park alanlarını kullanan özel ve resmi otomobillerden 25 dakikayı geçmeyen giriş ve çıkışlarda ücret alınmaz. Bu durumdaki otomobillere genel park alanlarının dışında terminal içinde özel bir park alanı tahsis edilmesi halinde ise söz konusu ücretsiz süre ikiye katlanarak 50 dakika olur. Ancak, özel park yerinin olması, genel park yeri hakkını ortadan kaldırmaz.

Yolcu taşımacılığında kampanya yapılabilir mi?

Yetki belgesi sahipleri, tespit edilmiş ücret tarifelerinin üzerinde ücret alamaz ve %30'dan fazla indirim uygulayamazlar. Ancak, tarifeli yolcu taşımacıları önceden Bakanlıktan izin almak suretiyle yılda bir kez ve 4 ayı geçmemek üzere, sefere çıkardığı taşıtın toplam koltuk sayısının %10'unu aşmayacak sayıdaki koltuk için %30 indirim sınırlamasına tabi olmaksızın özel indirim uygulayabilirler.

6 yaşın altında olan çocuklar yolcu taşıma bileti düzenlenmeksizin kucakta seyahat edebilir. Ancak, 12 yaş altındaki çocuklar için ayrı koltuk talep edilmesi halinde, bilet ücreti geçerli ücret tarifesi üzerinden %30 indirimli düzenlenir.

Yetki belgesi sahipleri, en az %40 oranında engelli olduğunu belgeleyen kişilere; 20 koltuğa kadar olan taşıtlar için 1 kişiye, 20 koltuktan fazla koltuğa sahip taşıtlar için ise en fazla 2 kişiye, geçerli ücret tarifesi üzerinden bilet ücretinde %40 indirim uygular. Ancak, aynı taşıtla taşınacak engelli yolcu sayısının 20 koltuğa kadar olan taşıtlarda 1'den fazla, 20 koltuktan fazla koltuğa sahip taşıtlarda ise 2'den fazla olması halinde, her fazla engelli yolcu için, geçerli ücret tarifesi üzerinden bilet ücretinde %30 indirim uygulanır.

Karayolu Kargo Taşımacılığı Konusunda Tüketici Hakları

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **Karayolu kargo taşımacılığı konusunda tüketici hakları** ile ilgili bilgi verilmektedir.

Sohbetimize soru cevap şeklinde devam edelim.

Yurt içi eşya ve kargo taşımalarında hangi belgeler düzenlenir?

Yurtiçi eşya ve kargo taşımalarında taşıma irsaliyesi ve taşıma senedi düzenlenir.

Taşıma senedinde hangi bilgiler bulunmalıdır?

Taşıma senedinde taşımacı, gönderen ve alıcının unvanları, adresleri, iletişim bilgileri, eşyanın cinsi, miktarı, teslim alma ve teslim edilme yerleri, taşıma süresi, taşıma ücreti, taşımacının vergi kimlik numarasının (gerçek kişilerde T.C. kimlik numarası) belirtilmesi, taşıma irsaliyesinde ise; malın cinsi, miktarı, kimin tarafından tevdi edildiği, nereye ve kime gönderildiği ile alınan nakliye ücreti tutarı, sürücünün ad ve soyadı, taşıtın plakası, seri ve müteselsil sıra numarası ve düzenleme tarihinin yer alması zorunludur.

Yetki belgesi sahiplerinin, yurtiçi eşya taşımalarında ilgili mevzuatın öngördüğü usule göre düzenlenmiş sevk irsaliyesinin iki nüshası ile taşıma irsaliyesi ve taşıma senedinin birer nüshasını taşıtlarında bulundurmaları zorunludur.

Taşımayı yapacak firmaların sorumlulukları nelerdir?

Eşya taşımaları, taşıma senetsiz yapılamaz. Yetki belgesi sahipleri, yaptıkları taşıma sözleşmelerine uymakla yükümlüdürler. Yetki belgesi sahipleri; eşya ve kargoları, teslim aldıkları andan teslim edinceye kadar, eşyanın veya kargonun tamamen veya kısmen kaybindan, zayıından, hasara uğramasından, çalınmasından, güvenliğini sağlamaktan, teslim aldıkları şekli muhafaza etmekten, korunması ve taşınmasından sorumludurlar. Zarar görenin tazmin hakkı saklıdır.

Karayolları alt yapısı, işletilmesi, trafik, doğal afetler, meteorolojik şartlar ile arıza ve kaza hali dahil, seyahat esnasında meydana gelen ve beklenmeyen durumlarla ilgili olarak ortaya çıkan ve taşımanın devamına engel olan sebeplerin, belirsiz bir süre beklemeyi mecburi kılması veya varış noktasına kadar gerekli

zamanın bir katından daha fazla beklemeyi gerektirmesi halinde, yetki belgesi sahibi, imkan olduğu takdirde bir başka güzergahı izleyerek taşımayı tamamlamak, aksi halde eşya ve kargoyu hareket noktasına geri getirmekle yükümlüdür. Bu gibi hallerde, eşya ve kargo sahibinin bütün hakları saklı olup, yetki belgesi sahipleri herhangi bir ek ödeme veya benzeri talepte bulunamazlar.

Eşya veya kargonun hasar görmesi halinde firmaların sorumlulukları nelerdir?

*Yetki belgesi sahibi tarafından taşınan eşya veya kargonun hasara uğraması halinde; alıcıya bilgi verilir ve istenirse alıcı haricindeki bir tanığın katılımıyla oluşturulacak kurul huzurunda eşya veya kargo açılarak hasarın kapsamı kendisine gösterilir ve bu durum bir tutanakla tespit edilir. Herhangi bir itirazının olmaması halinde teslim imzası alınarak teslim edilir. **Şayet, kapıda teslim şartıyla adresinize gönderilen eşya ya da kargoların dış (taşıma) ambalajlarının gözle görülür bir şekilde hasarlı olduğunun anlaşılması halinde varsa apartman görevlisi veya bir komşunuzu çağırarak durumu bir tutanakla tespit ettirmeniz yararınıza olacaktır.***

36

Taşımayı yapacak firmaların sundukları hizmetlerde sorumlulukları nelerdir?

Yetki belgesi sahipleri, taşıdıkları eşya ve kargonun; satılması, sevk edilmesi ve ticareti yasaklanmış olan bir eşya veya kargo olmamasından sorumludurlar.

Yetki belgesi sahipleri, verdikleri hizmetlerden engellilerin kolaylıkla ve yeterli derecede yararlanması için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdürler.

Yetki belgesi sahipleri, gönderilere ait bilgilerin gizliliği ve güvenliğine ilişkin; gönderilerle ilgili her türlü bilgiyi açığa vurmaları, gönderileri açmaları, içlerinde ne olduğunu araştırmaları, üçüncü kişilere bilgi vermeleri veya herhangi birinin bunları yapmasına neden olmaları ile gönderileri zapt veya yok etmeleri yasaktır.

Yetki belgesi sahipleri, eşya ve kargoyu güvenli bir şekilde taahhüt ettiği yere kadar götürmekle yükümlüdürler.

Kargo ve dağıtım işletmecilerinin yükümlülükleri

Yetki belgesi sahipleri, adreslerinde teslim edilmek veya ödenmek üzere dağıtımaya götürülüp de herhangi bir nedenle dağıtım imkanı sağlanamayarak alıcılarına haber kağıdı bırakılmış olan kargoları/gönderileri, teslimat adresine en yakın olan merkez, şube veya acentelerinde toplam 3 gün süreyle bekletmek, bu süre sonunda alıcısı tarafından teslim alınmayan kargoları/gönderileri ise, göndere-ne iade etmekle yükümlüdürler. Ancak kargo/dağıtım işletmecisinin bu süre içe-risinde gönderiyi ikinci defa adrese teslim etme zorunluluğu bulunmamaktadır.

Mevcut uygulamada ise, alıcı telefon bilgileri varsa kargo dağıtıcıları tarafından haber kağıdı bırakılmayıp, alıcı telefonla aranarak adrese geldikleri ve teslim için kimseyi bulamadıkları bilgisini verip kargoyu geri götürmekte. Bu uygulamayı fırsata dönüştüren dolandırıcılar tarafından, kargo dağıtım personeli gibi davranılarak tüketicinin telefonu kısa süreli çaldırılıp kapatılmakta, ardından “kargo teslimatı için adresinize gelmiş ancak teslimat yapılamamıştır, kargonuz ile ilgili bilgi için 0850XXXX No.lu telefonu arayınız” şeklinde bir kısa mesaj gönderilerek, tüketicinin verilen telefonu aranması sağlanmakta, ücretli hat üzerinden görüşüğünün farkında olmayan tüketicilerin faturalarına fahiş görüşme ücretleri yansımaktadır. Ya da kargo dağıtım personeli tarafından adrese gelinmediği halde, gelmiş gibi gösterip kargo paketlerini dağıtım merkezine geri götürdüklerine şahit olunmaktadır. Böyle bir durumla karşılaşıldığında, kargo paketinizi almaya gittiğinizde taşıma bedeli alıcı tarafından ödenecek ise adresinize teslim şartıyla gönderilen kargonun teslimi için adrese geldiğinin ispat edilmesini talep ediniz. Bu ispat tarafınıza yapılmadığı takdirde, aynı gönderinin şubede teslim şeklinde taşıma bedeli uygulanmasını, uygulanmadığı takdirde aradaki farkın iadesi talebiyle ikametinizin bağlı bulunduğu kaymakamlık bünyesindeki Tüketici Hakem Heyetine (THH) başvurup, ayıplı hizmet nedeniyle ayıp oranında bedel indirimini talep ediniz. Taşıma bedeli gönderen tarafından ödenmiş ise, “kargo teslim alma belgesine adreste teslim edilmemiştir” veya “şubeden alınmıştır” kaydı düşülerek teslim formunun imzalanması sağlanmalı, gönderici bilgilendirilerek bu kez göndericinin THH.ne başvuru yapması sağlanmalıdır. Kargo taşıma şirketleri, dağıtım personelinin adrese gidip gitmediklerini test etmek ve tüketicie karşı ispat yükümlülüğünü yerine getirmek amacıyla

bir yazılım geliştirmek suretiyle dağıtım elemanının haber kağıdı ile birlikte haber kağıdını bıraktığı adresin fotoğrafını çekerek, otomatik olarak kargo kayıt sistemine online aktarılacağı bir sistemi uygulamaya koymaları kanaatimizce yararlı olacaktır.

Yetki belgesi sahipleri, gönderici ve alıcılara ilişkin; ad ve soyad, unvan, gerçek kişilerde T.C. kimlik numarasını, Türk vatandaşı değilse uyruğu, pasaport numarasını veya varsa yabancı kimlik numarasını, tüzel kişiliklerde vergi kimlik numarası ile adresini, herhangi bir araştırmaya ve anlaşmazlığa mahal vermeden kargonun/gönderinin yollanabilmesini ve alıcının kolaylıkla bulunabilmesini sağlamaya yarayacak bilgileri tam ve doğru olarak kaydetmek ve T.C. kimlik/vergi/pasaport numarası hariç olmak üzere, bu bilgileri kargo/gönderi üzerine yazmakla yükümlüdürler.

Yetki belgesi sahipleri, kabul ettikleri her bir kargo/gönderi için, fatura/e-fatura ve/veya irsaliye bilgileriyle birlikte, yukarıda belirtilen bilgileri, kargonun/gönderinin kabul edildiği saatten, en geç 1 saat sonrasına kadar Bakanlığın U-ETDS sistemine işlemek/iletmek zorundadırlar.

38

Yetki belgesi sahipleri, havayoluyla gelen/giden/gidecek veya göndericinin tesliminde içeriğini gösterdiği veya kurumsal olarak hizmet verdikleri firmalara ait kargolar/gönderiler hariç sevk edecekleri diğer kargoları/gönderileri, kargo hizmetlerini yürüttükleri tasnif ve aktarma merkezlerinde, elektronik olarak içeriğin kontrol edilebildiği cihazla/cihazlarla kontrol etmeleri ve varsa elde edecekleri verileri asgari 1 ay süreyle saklamaları ile bu verileri gerektiğinde ilgili makamlarla paylaşmaları zorunludur.

Yetki belgesi sahipleri veya onlar adına faaliyet gösteren acenteler, gerçek kişilere ait kargoları/gönderileri, göndericinin izniyle içeriğini kontrol ederek kabulünü yapmak zorundadırlar.

*Yetki belgesi sahipleri, teslimi mümkün olamayan adreslere teslim etmek üzere kargo/gönderi kabulü yapamazlar. **Kargo şirketlerinin adrese teslim şartıyla kabul edilen kargoları, kargo şubesine uzaklığı nedeniyle adreslerine getirilmediği yönünde TükoDer şubelerine tüketici şikayetleri ulaşmaktadır. şayet adrese teslim şartı ile kabul edilmiş olan bir gönderinizi***

size en yakın şube/acente adresinize getirmiyor ise Alo 175 ücretsiz tüketici şikayet hattını arayabilir, ayıplı hizmet ifa eden kargo şirketinin faaliyet gösterdiği ilin/ilçenin Ticaret Müdürlüğüne veya T.C.Ulaştırma Bakanlığına bir dilekçe ile başvurabilirsiniz. Ayrıca, bu gönderiye şubede teslim şeklinde taşıma bedeli uygulanmasını, uygulanmadığı takdirde aradaki farkın iadesi talebiyle ikametinizin bağlı bulunduğu kaymakamlık bünyesindeki Tüketici Hakem Heyetine başvurup, ayıplı hizmet nedeniyle ayıp oranında bedel indirimini talep edebilirsiniz. Taşıma bedeli gönderen tarafından ödenmiş ise, “kargo teslim alma belgesine adreste teslim edilmemiştir” veya “şubeden alınmıştır” kaydı düşülerek teslim formunun imzalanması sağlanmalı, gönderici bilgilendirilerek bu kez göndericinin Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapması sağlanmalıdır.

Yetki belgesi sahipleri, gönderici tarafından talep edilmesi halinde, teslim edilecekleri kargoları/gönderileri, şubelerinde veya acentelerinde alıcılarına teslim edebilirler.

Yetki belgesi sahipleri, teslim aldıkları kargoyu/gönderiyi, teslim aldıkları günden itibaren, iliçi taşımalarda en geç 2 gün, yurtiçi taşımalarda en geç 3 gün, uluslararası taşımalarda ise en geç 15 gün içinde taşımak ve bu süreler içinde teslimat şekline uygun olarak alıcısına ulaştırmakla yükümlüdürler.

*Yetki belgesi sahipleri, taşıdıkları kargonun/gönderinin alıcısına tesliminde, alıcının talebi ve kargonun/gönderinin alıcı/gönderici tarafından açılmasının kabulü halinde, bu talebi yerine getirmek zorundadırlar. **Tüketiciler kontrollü kargo diye adlandırabileceğimiz bu yöntemi kullanarak mesafeli satış yöntemi ile sipariş ettikleri ürünlerin yerine başka bir ürün gönderilmesi halinde daha baştan kargoyu teslim almadan/ kapıda herhangi bir ödeme yapmadan iadesini sağlamak suretiyle mağdur olmasının önüne geçilmiş olacaktır. Buradan tüm devlet yetkililerine seslenmek istiyoruz ve mesafeli satış yöntemi ile sipariş edilen ürünlerde kontrollü kargo uygulamasının zorunlu hale getirilmesini tüm tüketiciler adına talep ediyoruz.***

Gönderenin sorumluluğu

Gönderen, gönderilerini, ilgili kanunlara ve diğer mevzuata uygun bir şekilde taşımayı yapacak yetki belgesi sahibine teslim etmekten sorumludur.

*Gönderen; eşyanın cinsi, miktarı, nitelikleri, istifleme şekli, kalkış ve varış noktası, alıcının adı ve adresi ile kimliğini ibraz etmek suretiyle kendi adres ve kimlik bilgileri gibi diğer önemli bilgileri tam ve doğru olarak yetki belgesi sahibine bildirmek zorundadır. Yanlış ve eksik bildirimlerden doğacak sorumluluk gönderene aittir. **Yetki belgesi sahibi, gönderenin bildirmek zorunda olduğu bilgileri vermemesi halinde taşımayı yapmaz. Taşımayı yaparsa, sorumluluk yetki belgesi sahibine ait olur.***

Bu cümleye özellikle dikkatinizi çekmek istiyoruz. TükoDer Şubelerine ve THH.lerine başvuran tüketiciler, internet veya telefonla veya sosyal medya(!) üzerinden sipariş ettikleri ürünlerin yerine dolandırıcılık vakasını anımsatan ürünlerin gönderilmesi halinde göndericiye ulaşamadıklarını, cayma haklarını kullanamadıklarını belirtmektedirler. THH.leri tarafından işlem yapılabilmesi için satıcının/ göndericinin bağlı olduğu Vergi Dairesi, vergi numarası, ticaret sicil kaydı gibi bilgilere ihtiyaç duyulmaktadır. Kargo ile birlikte fatura/ irsaliye vb. belgeler gönderilmediğinden bu bilgilere erişilememekte ve tüketici şikayeti sonuçsuz kalmaktadır. **Böyle bir durumda ne yapılmalıdır? Kanaatimizce, tüketiciler kargoyu getiren taşıma şirketine yazılı olarak başvurarak, cayma hakkını kullanmak maksadıyla gönderene ait kimlik/ adres/ bağlı olduğu vergi dairesi ve numarası/ ticaret sicil kaydı bilgilerini istemeli, bu bilgiler kargo şirketinden alındıktan sonra satıcıya/göndericiye ya da THH.ne başvurarak satıcıdan şikayetçi olmak suretiyle mağduriyetinin giderilmesini talep etmelidir. Şayet kargo şirketi, kişisel bilgilerin güvenliği vb. gerekçelerle bu bilgileri vermez ise, o zaman tüketici kargo şirketinden şikayetçi olmalı ve mağduriyetinin karşılanmasını talep etmelidir.**

Demiryolu İle Seyahat Eden Yolcuların Hakları

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **Demiryolu ile seyahat eden yolcuların hakları** ile ilgili bilgi verilmektedir.

[Sohbetimize soru cevap şeklinde devam edelim.](#)

Gecikme durumunda bilet ücretinin geri ödenmesi ve güzergâh değiştirme şartları nelerdir?

Seyahat başlamadan önce, nihai varış noktasına taahhüt edilen varış saatinden 120 dakika veya daha fazla gecikmeli varılacağı öngörüldüğünde, yolcuya;

Bilet ücretinin tamamı, ödeme nasıl yapıldıysa aynı yolla iade edilir.

Eşdeğer ulaşım imkânlarıyla, yolculuğun devamıyla veya güzergâhın değiştirilmesiyle yolcu ilk fırsatta varış noktasına ulaştırılır.

Eşdeğer ulaşım imkânlarıyla, yolculuğun devamıyla veya güzergâhın değiştirilmesiyle yolcu için uygun olan daha sonraki bir tarihte yolcunun varış noktasına ulaştırılması sağlanır.

Aktarmalı yolculuklarda, yolculuğun bir kısmı tamamlanmış olup da aktarma yapılacak trenin gecikmesi durumunda, yolcu bilet ücretinin iadesini talep ederse, bilet ücretinin yolun kalan kısmına gelen karşılığı geri ödenir.

Aktarmanın gecikmesi sebebiyle yolcunun yola devam etmesi eşdeğer ulaşım imkanı da mümkün olmadığı durumlarda, ücretin tamamı kesinti yapılmaksızın iade edilir. Bu gibi durumlarda gerektiğinde, yolcunun ilk fırsatta başlangıç istasyonuna geri getirilmesi sağlanır.

Yolculuk esnasında trenin 120 dakika veya daha fazla gecikmeli varacağı anlaşırsa yolcu seyahatini yarıda keserek trenden inebilir. Bu durumda yolcunun gittiği mesafenin ücreti alınarak kalan ücret iade edilir.

Gecikmeye bağlı güzergâh değiştirilmesi söz konusu olduğunda, yolcunun el bagajı ve bagajı ile ilgili bütün hakları saklı olup, demiryolu tren işletmecileri herhangi bir ek ödeme veya benzeri talepte bulunamazlar.

Eğer yolcu biletini satın almadan önce muhtemel gecikmelerden haberdar edilmişse biletler satış koşullarına ve bilet tiplerine uygun olarak kesinti yapılarak iade alınır.

Yolculuk yapılan seferin başka bir seferle irtibatı varsa ve gecikme irtibat trenindeki yolculuğun yapılmasına engel teşkil ediyorsa bir sonraki irtibat treninde aynı koşulları haiz yer ayrılarak yolcunun seyahati sağlanır ya da yolcunun talebi halinde irtibat treni için alınan bilet kesintisiz iade alınır veya geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

Eğer gecikme yolcunun dönüş biletini kullanmasına engel teşkil ediyorsa dönüş bileti de yolcunun talebi halinde kesintisiz iade alınır veya geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

Eğer sefere ait biletler herhangi bir şekilde demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenmiş hat ve sürelerde kullanılmak üzere hazırlanan satış paketi kullanılarak alınmış ise yolcunun satış paketine yolculuk hakları iade edilir.

42

Demiryolu tren işletmecisi tarafından tüm bu işlemlerin yapılması esnasında yolcular anons, kısa mesaj, elektronik posta gibi iletişim vasıtaları kullanılarak bilgilendirilir.

Yolcunun trenlere erişim için kullandığı uçak, kent içi raylı sistem (banliyö, tramvay, metro vb.), otobüs gibi ulaşım vasıtalarındaki gecikmeler sonucunda yolcunun treni kaçırmaması halinde demiryolu tren işletmecisi tarafından kendisine herhangi bir ödeme yapılmaz ve bu durumdaki yolcu herhangi bir hak iddia edemez.

Sefer iptalleri sonucunda yolcu hakları nelerdir?

Sefer iptalleri durumunda bilet bedelleri kesintisiz veya belirlenen bir oranda fazlasıyla iade edilmesi hususunda demiryolu tren işletmecisi düzenleme yapar.

Demiryolu tren işletmecisinden kaynaklı bir nedenle son bulan ve devamı sağlanamayan seferlerde;

Yolcunun kabul etmesi halinde demiryolu tren işletmecisi tarafından tedarik edilen herhangi bir ulaşım vasıtası (tren, otobüs vb.) kullanılarak yolcu varış yerine götürülür. Bu durumda yolcuya verilemeyen hizmetlere ait ücretler (yatak, kuşet vb.) geri ödenir. Başka bir bedel ödenmez.

Yolcunun yapılan teklifi kabul etmemesi halinde tahsil edilen ücretler yolcuya kesintisiz geri ödenir veya yolcunun isteğine göre demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen tren hatlarında kullanılmak üzere geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

Herhangi bir nedenle yolcu varış yerine götürülemez ise yolcunun aldığı bilete ait tüm ücretler kesintisiz olarak iade edilir veya yolcunun isteğine göre demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen tren hatlarında kullanılmak üzere geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

Yapılacak seferlere ait biletler herhangi bir satış paketi kullanılarak alınmış ise ilgili yolcunun paketine o yolculukla ilgili hakları iade edilir. Bununla beraber yolcu paketinin geçerli olduğu mevkiden bir üst mevkide seyahat ediyorsa üst mevkide seyahat için ödediği ücret de iade edilir.

Gidiş-dönüş bileti alan yolcuların gidişleri esnasında yukarıda belirtilen olayların meydana gelmesi halinde ise dönüş biletleri de yolcunun talebi doğrultusunda kesintisiz iade alınır veya geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

Yapılamayan seferlere ait biletler başka bir sefer ile bağlantılı aktarma içeriyorsa iptal olan seferler ile bağlantılı olan diğer seferlere ait biletler de yolcunun talebi halinde kesintisiz olarak bilet bedeli iade edilir veya demiryolu tren işletmecisine ait tüm trenlerde kullanılmak üzere geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

Mücbir sebepler ve olağanüstü hallerde (doğal afetler, meteorolojik olaylar, güvenlik riskleri, işletme zorunlulukları, grev vb.) demiryolu tren işletmecisinin gerekli özeni göstermesine rağmen seferin yapılamaması durumunda yolcuya bu seferlere ait yolculuk için ödediği her türlü bedel iade edilir.

Demiryolu tren işletmecisinin gerekli tedbirleri almasına rağmen sakınamadığı ve sonuçlarını önleyemediği üçüncü şahısların veya yetkili kurumların davranışına bağlı olarak seferin yapılamaması veya yarıda kesilmesi durumunda; yolcuya yolculuk için ödediği her türlü bedel iade edilir.

Seferin yarıda kalması sebebi ile aktarma durumunda demiryolu tren işletme-

cisi, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara ihtiyaç duydukları özel hizmetleri verir.

Tüm bu işlemlerin yapılması esnasında yolcular anons, kısa mesaj, elektronik posta gibi iletişim vasıtaları kullanılarak bilgilendirilir.

Demiryolu tren işletmecisinden kaynaklanan nedenlerle yolculuk edilen trendeki yolcuların, bir başka trene veya vasıtaya aktarılması veya yolcunun benzer sebeple tren değiştirmesi durumunda yeni tren veya vasıtanın bedelleri farklı olsa dahi ücret farkı tahsil edilmez.

Gecikmelerden dolayı tüketicilere tazminat ödenir mi?

Son varış noktasına demiryolu tren işletmecisinden kaynaklanan sebeplerden dolayı 0-500 km arası mesafelerde 75 dakika ve 500 km'den fazla mesafelerde 125 dakika ve daha fazla gecikmeyle varılması halinde, yolcular, demiryolu tren işletmecisinden tazminat talep etme hakkına sahiptir. Bu durumda yolcuya, ödenmiş olan bilet ücreti üzerinden,

44

** 75-125 dakika arası gecikmelerde bilet ücretinin % 25'i,*

** 125 dakika üzeri gecikmelerde bilet ücretinin % 50'si oranında, talebin iletilmesini takip eden 1 ay içinde tazminat ödenir.*

Gidiş-dönüş olarak yapılan seyahatlerde gecikme meydana geldiğinde, gidiş veya dönüşteki gecikmeler için ödenmesi gereken tazminat tutarı, toplam bilet ücretinin yarısı üzerinden hesaplanır.

Bilet ücretlerinin tazminatı, tazminat talebinin sunulmasından sonra bir ay içerisinde ödenir. Tazminat, yolcunun ödeme biçimine göre ödenir.

Bilet satın alınmadan önce, yolcuya seferdeki gecikme hakkında bilgi verildiği takdirde yolcu tazminat talep edemez. Yolcuya gecikmeye ilişkin bilgi verildiği bilete işlenir.

Hesaplanan tazminat tutarları üzerinden işlem ücreti, haberleşme giderleri, pul parası vb. adlar altında herhangi bir kesinti yapılamaz. Ancak demiryolu tren işletmecisi, tazminatlar için bir asgari geri ödeme limiti belirleyerek bu miktarın altında kalan tutarlar için ödeme yapmayabilir. Bu limit on Türk Lirasının üzerinde olamaz.

Gecikme ve iptallerde yolculara sunulacak hizmetler nelerdir?

Kalkışta veya varışta gecikme olması durumunda demiryolu tren işletmecisi, tahmini kalkış veya varış saatlerine ilişkin yolcuları bilgilendirir. Söz konusu gecikmenin 0-500 km arası mesafelerde 75 dakikayı ve 500 km'den fazla mesafelerde 125 dakikayı aşması durumunda yolculara, aşağıdaki hizmetler ücretsiz olarak sağlanır:

- Trende veya istasyonda, bekleme süresi ile orantılı olarak ikram.
- Tren yolda kalırsa trenden istasyona, alternatif bir kalkış noktasına veya son varış noktasına taşıma.

Demiryolu hizmetinin devamının mümkün olmadığı durumlarda, demiryolu tren işletmecisi en kısa zamanda eşdeğer ulaşım vasıtalarını temin ederek yolcuyu varış noktasına ulaştırır.

Meydana gelen gecikme, iptal veya aktarmanın kaçınılması durumu, yolcunun talebi üzerine bilete işlenir.

Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin ve yakınlarının ihtiyaçları imkanlar ölçüsünde dikkate alınır.

Yolcu taşıma biletinde hangi bilgiler bulunmalıdır?

Demiryolu tren işletmecisi veya yetkili acentelerin ticaret unvanı, adresi, vergi numarası,

Yolcunun bu sözleşmeden doğan haklarının bilinmesine imkân veren açıklama, isme düzenlenmiş seyahat belgesinde yolcunun; adı, soyadı, engelli ise engelli olduğuna dair belge numarası, iletişim bilgisi, kalkış ve varış yeri, koltuk numarası, hareket tarihi ve saati, taşıma ücreti, biletin seri ve müteselsil sıra numarası ve düzenleme tarihi bulunur. Koltuk numarası ise koltuğun isme yönelik düzenlendiği seyahat belgelerinde bulunur. Seyahat belgesi üzerindeki yolcuya ait kişisel bilgilerin doğru olup olmadığının kontrolünün sorumluluğu yolcuya aittir. Seyahat belgesinin isme düzenlenmiş olması halinde yolcunun seyahat edeceği trene binebilmesi için kimlik ibraz etmesi gerekir.

Seyahat belgesi başkasına devredilebilir mi?

Seyahat belgesi isme düzenlenmemiş ve seyahat başlamamış ise başkasına devredilebilir.

Taşıma ücretini kim belirliyor?

Bakanlık taşıma ücretlerine ilişkin gerektiğinde taban ve tavan ücret belirler. Bakanlık böyle bir ücret belirlemediği takdirde, demiryolu tren işletmecisi her türlü taşıma ücret tarifelerini kendisine ait internet sitesinde yayınlamaktadır.

Bilet satışı nerelerde yapılır?

Bilet satışları, bilet satış gişeleri, yetkili acenteler, ilgili web sayfası, çağrı merkezi, mobil uygulamaya, bilet satış makinesi (biletmatik) ve trende yapılabilmektedir. Demiryolu tren işletmecisi, bilet satış gişesi veya makinesinin bulunmadığı bir istasyondan trene binecek yolcuları, nereden ve ne şekilde bilet alabilecekleri konusunda bilgilendirir.

Genel yolcu taşıma koşulları nelerdir?

Demiryolu tren işletmecisi teşkilatında bagaj vagonu bulunan trenlerde bagajı, diğer trenlerde ise el bagajı, evcil hayvan ve araçların taşınmasını hiçbir şekilde reddedemez ancak taşıma koşullarını belirler ve ilan eder.

Genel bagaj ve eşyaların taşıma koşulları nelerdir?

Demiryolu tren işletmecisi, taşımaya kabul edilebilecek olan bagajların ve eşyaların türü, hacmi, boyutu, ağırlığı ve sayısına ilişkin koşulları ve bu çerçevede uygulanacak taşıma ücreti esaslarını belirler ve ilan eder.

Aracımla birlikte demiryolunda seyahat edebilir miyim?

Demiryolu tren işletmecisi, trenin araç taşımaya elverişli olduğu ve araç taşımaya asıl hizmeti olumsuz etkilemediği durumlarda, kendisinin belirlediği trenler ve koşullar altında yolcuların beraberinde getirdiği araçlarıyla trene binebilmelerine imkân sağlar.

Araçları trene yükleme, trende muhafaza etme ve trenden indirme işlemleri araç sahibi tarafından yapılır. Kendilerine ve/veya diğer yolculara verilecek her türlü zarardan araç sahibi sorumludur.

Bagaj veya eşya taşımalarında belge düzenlenmesi gerekli midir?

Bagaj taşımada iki nüsha bagaj taşıma belgesi düzenlenir. Bir suretini yolcuya verir.

Eşya taşımalarında, bagaj taşıma belgesi dört nüsha olarak düzenlenir. Birinci ve ikinci nüshası eşya ile birlikte varış istasyonuna gider. Üçüncü nüshası çıkış istasyonunda göndericiye verilir. Dördüncü nüshası, çıkış istasyonunda kalır. Çıkış istasyonunda gönderici tarafından şartların kabul edildiğine dair bagaj taşıma belgesi üzerine imzası alınır. Varış istasyonunda eşyanın teslim şekli, birinci nüsha üzerine alıcının imzası alınarak teslim edilir.

Bagaj/eşyaları teslim etme kuralları nelerdir?

Bagajlar veya eşyalar, teslim yeri olarak kaydedilen istasyonda teslim edilirler.

Demiryolu tren işletmecisi, hak sahibinin, ileri sürülen hasarı tespit etmek amacıyla bagajların ve eşyaların kontrol edilmesi talebini yerini getirmemezse, hak sahibi bagajları veya eşyaları teslim almayı reddedebilir.

Demiryolu Tren İşletmecilerinin sorumlulukları nelerdir?

Yolcunun trene binış veya trenden iniş esnasında veya trende bulunduğu sırada ölümüne veya herhangi bir bedensel zarara uğramasına neden olan kazalardan,

Bagajın veya eşyanın; taşıma esnasında, trende, istasyonda veya istasyon dışında muhafaza ve nezareti altında bulunduğu süre içerisinde kayıp veya zarara uğramasından sorumludur.

Demiryolu tren işletmecisinin kusuru dışında meydana gelen olaylar sonucunda oluşan ölüm ve yaralanmalarla ilgili olarak demiryolu tren işletmecileri, mağdurların üçüncü şahıslara karşı tazminat taleplerini sürdürebilmeleri için gerekli bilgi ve belgelerin paylaşımını sağlar.

Seyahatten men hakkı ne demektir?

Geçerli bir seyahat belgesi ibraz etmeyen, işletmenin iyi bir şekilde işleyişi, emniyeti veya diğer yolcuların emniyeti açısından tehlike arz eden yolcuları,

Kamu düzenine aykırı davranan ve diğer yolcuları katlanılamayacak şekilde rahatsız eden yolcuları,

Demiryolu işletmecisi tarafından belirlenmiş el bagajı, evcil hayvan ve araç taşıma kurallarına uymayan ve kurallara aykırı davranmada ısrarcı olan yolcuları yolculuklarının başlangıcında veya yolculukları sırasında seyahatten men edebilir ve bu kişilerin taşıma ücretini ve bagajları için ödedikleri ücreti geri vermeyebilir.

Seyahat esnasında verilen hizmetlerle ilgili sorumluluklar nelerdir?

Demiryolu tren işletmecisi, taşıma esnasında yolcuya ikram ettikleri yiyecek ve içeceklerin ilgili mevzuata uygun olmasından sorumludur.

Trende görevli demiryolu tren işletmecisi personeli; trafiğin seyir ve güvenliğini tehlikeye düşürecek, yolcuları rahatsız edecek, genel ahlaka ve adaba aykırı tutum ve davranışlarda bulunamazlar.

Demiryolu tren işletmecisi, yolcularına bilgilendirme amaçlı duyurular dışında ortama sesli yayın veremez, araçlarda sesli ve/veya görüntülü yayın yapılmak istenilmesi halinde; bu yayınların bireysel (kapalı devre) yapılmasını sağlamakla yükümlüdür.

Yolcuların ölmeleri veya yaralanmaları halinde sorumluluk kimindir?

Demiryolu tren işletmecisi, yolcunun trene binerken, trenden inerken veya trende bulunduğu sırada demiryolu sistemi ile ilgili bir kaza nedeni ile ölmesinden veya yaralanmasından ve bunlara bağlı fiziki ve ruhsal bütünlüğüne gelebilecek her türlü zarardan sorumludur.

Ölüm halinde tazminat neleri kapsamaktadır?

Yolcunun kaza veya olay nedeniyle ölümü halinde yapılan cenaze giderleri, ölüm hemen gerçekleşmemişse, tedavi giderleri ile çalışma gücünün azalmasından ya da yitirmesinden doğan kayıpları, yolcunun ölmesi nedeniyle desteğinden yoksun kalan kişilerin bu sebeple uğradıkları kayıplar da tazmin edilir.

Yaralanma halinde tazminat neleri kapsamaktadır?

Yolcunun fiziki ve ruhsal bütünlüğüne herhangi bir zarar gelmesi halinde tedavi ve yol masraflarının, kazanç kaybının, çalışma gücünün azalmasından ya da yitirmesinden doğan kayıpların, ekonomik geleceğin sarsılmasından doğan kayıpların karşılanmasını kapsar.

El bagajları, evcil hayvanlar ve araçlara yönelik sorumluluklar nelerdir?

Kaza veya olay nedeniyle yolcuların ölümü veya yaralanmaları halinde demiryolu tren işletmecisi, yolcunun el bagajı olarak gerek yanında gerekse üzerinde bulduklarının tamamen veya kısmen kaybolmasından veya hasara uğramasından sorumludur. Bu aynı zamanda yolcunun beraberinde götürdüğü evcil hayvanlar ve araç için de geçerlidir. Demiryolu tren işletmecisi gözetimi yolcuya ait olan el bagajlarının, evcil hayvanların ve aracın kısmen veya tamamen kaybolması veya hasarlanmasından doğan zarar, ancak kendi kusurundan kaynaklanıyorsa sorumludur.

Bagaj ve eşyalara yönelik sorumluluklar nelerdir?

Demiryolu tren işletmecisi, bagajların ve eşyaların kendisi tarafından teslim alınıp yolcuya veya alıcıya teslim edilene kadar geçen sürede bunların tamamen veya kısmen kaybolmasından, hasara uğramasından ve geç teslim edilmesinden doğan zarardan sorumludur.

Bagaj, el bagajı, evcil hayvan ve araçların kaybolması veya hasarlanması halinde tazminat sınırı ne kadardır?

Demiryolu tren işletmecisi, sorumlu olduğunda, yolcu başına el bagajı için kilogramı başına 30 TL ve en fazla 360 TL, evcil hayvanlar için en fazla 1.800 TL, araçlar için ise yolcu başına en fazla 7.000 TL kadar olan zararı tazmin etmek zorundadır.

Bagajların ve eşyaların kayıp karinesi ne demektir?

Hak sahibi, bagaj/eşya teslim talebini izleyen 14 gün içinde demiryolu tren işletmecisi tarafından teslim edilmemesi veya emrine verilmemesi halinde, başka deliller göstermek zorunda kalmaksızın bir bagajı veya eşyayı kaybolmuş sayabilir. Bu bağlamda tazminat talep edebilir.

Bagaj ve eşyaların kaybı halinde tazminat miktarı ne kadardır?

Bagaj veya eşyaların tamamen ya da kısmen kaybolması halinde, demiryolu tren işletmecisi diğer tüm tazminatlar hariç olmak üzere, bagaj veya eşya brüt ağırlığının eksik kilogramı başına 30 TL ve en fazla 2.100 TL kadar olan zararı tazmin etmek zorundadır.

Bagaj veya eşyanın hasarı durumunda tazminat miktarı ne kadardır?

Demiryolu tren işletmecisi, bagaj veya eşyaların hasarlanması halinde, diğer tüm tazminatlar hariç olmak üzere, bagaj veya eşyaların değer kaybına eşit bir tazminat öder.

Bagaj veya eşya tesliminde gecikme halinde tazminat miktarı ne kadardır?

Bagaj veya eşyaların tesliminde gecikme olması halinde, demiryolu tren işletmecisi, teslim talebinden itibaren 24 saatlik bölünmez her bir süre ve azami 14 gün için aşağıdaki şartlar çerçevesinde tazminat öder:

Hak sahibi zararının olduğunu kanıtlarsa, geç teslim edilen bagaj veya eşyaların brüt ağırlığının her bir kilogramı için azami 1,5 TL veya bagaj veya eşya başına 21 TL hasar tutarına eşit bir tazminat.

Hak sahibi bir zararın olduğunu kanıtlamazsa, geç teslim edilen bagaj veya eşyaların brüt ağırlığının her bir kilogramı için 1 TL veya bagaj veya eşya başına 4 TL götürü bir tazminat.

Yolcuların genel sorumlulukları nelerdir?

Yolcu, seyahate esas kişisel bilgileri ile bagaj veya eşya taşımaya esas bilgilerin doğruluğundan sorumludur.

Yolcu, gümrük idaresi ve diğer kurumların mevzuatlarında tanımlanan gereklilikleri yerine getirmekle yükümlüdür.

Yolcular seyahat süresince yolcu biletlerini yanlarında bulundurmak zorundadırlar.

Yolcular demiryolu tren işletmecisinin güvenlik yönünden almış olduğu tedbirlerle uymak zorundadırlar.

Demiryolu işletmecisi hangi koşullarda yolcudan tazminat talep edebilir?

Yolcu, dikkatli bir yolcudan beklenen özeni göstermesine rağmen kayıp veya zararın, önleyemediği ve sonuçlarını değiştiremeyeceği hallerden kaynaklandığını ispatlayamadığı sürece aşağıdaki zararlar nedeniyle demiryolu tren işletmecisine karşı sorumludur:

Yolcunun kolluk kuvvetlerince seyahatten alıkonulması nedeniyle meydana gelen zararlar.

Yolcunun, trafiğin seyir ve güvenliğini tehlikeye düşürecek, diğer yolcuları rahatsız edecek, genel ahlaka aykırı davranışlarda bulunması ve seyahatinin engellenmesi nedeniyle meydana gelen zararlar.

Yolcunun bu Yönetmelik ve RID kapsamında bagaj ve eşya taşınması ile ilgili sorumlulukları yerine getirmemesi nedeniyle meydana gelen zararlar.

Yolcunun yanındaki el bagajlarından, araçlarından veya evcil hayvanlarından kaynaklanan zararlar.

Bagaj ve taşınan eşya için hasar ihbarı ne zaman yapılmalıdır?

Yolcu bagajının veya eşyasının, teslim almaya yetkili kişi tarafından itiraz edilmeden kabulü, taşıma belgesine uygun ve iyi durumda teslim edildiği anlamına gelir.

Hasar halinde, teslim almaya yetkili kişi tarafından hasarın öğrenilmesinde derhal veya teslimlerinden itibaren yolcu bagajı ve taşınan eşya için en geç üç gün içinde demiryolu tren işletmecisine ihbarda bulunulması gerekir. Bu durumda ispat yükümlülüğü yolcuya aittir.

Bagaj ve eşyalarda kısmi kaybın veya hasarın tespiti nasıl? Kim tarafından yapılır?

Demiryolu tren işletmecisinin koruması altında taşınan bir bagaj veya eşyada kısmi bir kayıp veya hasar olduğu tespit edildiğinde hak sahibinin huzurunda hasarın türünü, hasarlı eşyanın ve bagajın durumunu, kısmi kaybın veya hasarın büyüklüğünü, nedenini ve ne zaman olduğunu belirten bir tespit tutanağı demiryolu tren işletmecisi tarafından düzenlenir.

Tespit tutanağının bir örneği ücretsiz olarak hak sahibine verilir.

Hak sahibi tutanaktaki tespitleri kabul etmediğinde taşıma sözleşmesinin taraflarınca veya ulusal hukuk yoluyla tayin edilen bir uzman tarafından tespit edilmesini isteyebilir.

Engelli, Hareket Kabiliyeti Kısıtlı ve/veya Özel Durumu Olan Yolcular Seyahat hakları nelerdir?

Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden, diğer yolculardan alınan ücretlere ilave bir ücret talep edilemez.

Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere rezervasyon yapmayı veya bilet satmayı reddedemez, refakatçi zorunluluğu getiremez.

Demiryolu tren işletmecileri, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpekler ve tek başına seyahat eden 13-18 yaş arası çocukların taşınmasına öncelik tanır.

Görme engelli yolcuların rehber köpeği, köpeğin ağızlığı ve gerekli sağlık belgeleri olmak koşulu ile yolcu yanında ücretsiz taşınır.

Gecikmeler konusunda duyu ile ilgili bozukluğu olan yolculara bilgiyi en iyi şekilde sunmak amacıyla standartlara uygun görsel ve işitsel sistemler kullanılmalıdır.

[52](#)

0-2 yaş arası, üç yaşından (25 aydan) gün almamış yolcular “bebek yolcu” sayılır. Bebekler ebeveyni ile birlikte ebeveyninin koruma ve gözetiminde seyahat eder, ayrı bir bilet düzenlenmez, herhangi bir ücret alınmaz ve tüm mevkilere kabul edilirler.

2-6 yaş arası, 7 yaşından (73 aydan) gün almamış yolcular “çocuk” olarak nitelendirilir. Trenlerde ayrı bir yer istememek kaydıyla çocuklar trenlerde ücretsiz taşınır.

2-12 yaş arası çocuklar sadece ebeveynlerinden biri veya en az 18 yaşında olan bir refakatçi ile yolculuk yapabilir.

Demiryolu tren işletmecileri ilgili kanun ve mevzuat kapsamında şehit yakınları, gaziler ve koruyucu aileler gibi yolcular için yapılan düzenlemeleri uygular.

Öneri ve şikâyetler kaç gün içerisinde cevaplandırılır?

Demiryolu tren işletmecisi, gelen şikâyetlere onbeş iş günü içerisinde cevap vermekle yükümlüdür. Şikâyetin türü itibariyle cevap verilmesi daha uzun sürebilecek konular için şikâyet sahibine, zamanında cevap verilememesinin gerekçesi ve ne zaman cevap verilebileceği yine onbeş iş günlük sürenin bitiminden önce bildirilir. Bu durumda cevap verme süresi şikâyet tarihinden itibaren en fazla otuz iş günüdür.

Birinci Bölüme Ait Ekler

Ek-1 Özel Okul Öğrenci Kayıt Sözleşmesi

Ek-2 Özel Öğrenci Yurdu Hizmet Sunum Taahhütnamesi

Özel Okul Öğrenci Kayıt Sözleşmesi

(Belgenin içeriğine <https://ookgm.meb.gov.tr/www/diger/icerik/75> bağlantısından ulaşılabilir.)



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
ÖĞRENCİ KAYIT SÖZLEŞMESİ
(ÖZEL OKULLAR)



Özel Okul Adı:.....

ÖĞRENCİNİN BİLGİLERİ	
T.C. Kimlik No	
Adı ve Soyadı	
Veli/Vasi Adı ve Soyadı	
Sınıfı	
Okula kayıt /nakil tarihi	
Ev adresi	

ÖĞRENCİNİN ANNE BİLGİLERİ	
T.C. Kimlik No	
Adı ve Soyadı	
Mesleği	
Cep telefonu	
İş telefonu	
Ev adresi	
İş adresi	
e-Posta	

ÖĞRENCİNİN BABA BİLGİLERİ	
T.C. Kimlik No	
Adı ve Soyadı	
Mesleği	
Cep telefonu	
İş telefonu	
Ev adresi	
İş adresi	
e-Posta	

ÖĞRENCİNİN VASİ BİLGİLERİ (VARSA)	
T.C. Kimlik No	
Adı ve Soyadı	
Mesleği	
Cep telefonu	
Ev telefonu	
İş telefonu	
Ev adresi	
İş adresi	
e-Posta	

ÖDEME BİLGİLERİ		
	Kurumun İlan Ettiği Ücretler (KDV Dahil)	Öğrenci İçin Belirlenen Ücretler (KDV Dahil)
Öğrenim Ücreti		
Okul-Aile Birliğinin Almış Olduğu Karar Doğrultusunda Öğrenci Kıyafeti ve Kıyafet Ücreti		
Veli İstegine Bağlı Ücretler	Yemek Ücreti	
	Kahvaltı Ücreti	
	Takviye Kursu Ücreti	
	Yatakhane Ücreti	
	Kitap Ücreti	
	Kırtasiye Ücreti	
	Servis Ücreti	
	Etüt Ücreti	
ÜCRETLER TOPLAMI		
Ödeme Şekli	<input type="checkbox"/> Peşin	<input type="checkbox"/> Taksit
Taksit Başlangıç Tarihi	... / ... / 20...	
Peşinat		
Taksit Sayısı ve Tutarı		
Eğitim Bursu Alıyor Mu?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
Eğitim Bursu Alıyorsa Yüzdesi	% ...	
İndirim Yapıldı mı?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır
İndirim Yapılmışsa Nedeni?	<input type="checkbox"/> Kardeş İndirimi	<input type="checkbox"/> Öğretmen Çocuğu İndirimi
	<input type="checkbox"/> Personel Çocuğu İndirimi	<input type="checkbox"/> Başarı İndirimi
	<input type="checkbox"/> Kurumsal İndirim	<input type="checkbox"/> Kayıtlı Öğrenci İndirimi
	<input type="checkbox"/> Şehit/Gazi Çocuğu İndirimi	<input type="checkbox"/> Korucu Çocuğu İndirimi
	<input type="checkbox"/> Diğer İndirimler (.....)	

GENEL HUSUSLAR

1. Öğrencinin bir sonraki eğitim öğretim yılında okula devam etmek istemesi durumunda, yukarıda “*Ödeme Bilgileri Bölümünde Öğrenci İçin Belirlenen Öğrenim Ücreti*” üzerinden artış yapılacaktır.
2. Okulun ara sınıflarının eğitim ücreti, bir önceki eğitim öğretim yılında ilan edilen ücrete, bir önceki yılın ortalama $(Y.İ-ÜFE+TÜFE)/2$ oranına en fazla % 5 artış; okulda devam eden öğrencilerin ücreti ise, öğrenci kayıt sözleşmesinde belirlenen eğitim ücretine, bir önceki yılın ortalama $(Y.İ-ÜFE+TÜFE)/2$ oranına en fazla % 5 artış yapılarak hesaplanır.
3. Kurumumuz, bir sonraki yılın eğitim ve öğretim ücretini ve diğer (takviye kursları, yemek, servis, kıyafet, kırtasiye, yatakhane vb.) ücretleri, ocak ayından itibaren mayıs ayının sonuna kadar ilan eder. Bu ilanlarda ders yılı veya ders saati ücretiyle birlikte, peşin veya taksitli ödemeler ve diğer indirimler de belirtilir.
4. Sosyal ve kültürel faaliyetler, gezi ve gözlem gibi diğer etkinlikler için ücretler, faaliyet öncesi belirlenir. Kurs ve faaliyetlere katılım ise veli/vasi izni doğrultusunda gerçekleşir.
5. Kurumumuz, öğrenci veya velilerinden *beceri eğitimi / staj çalışması* adı altında ayrı bir ücret talep etmeyecektir.
6. Kurumumuzun süresi içinde eğitim ve öğretim ücretini ilan etmemesi halinde, kurumumuzda bir önceki yılın sözleşmesindeki eğitim ve öğretim ücreti geçerli olacaktır.
7. Kurumumuzun eğitim ve öğretim ücreti kurum adına açılan ve valiliğe bildirilen banka hesap numarasına yatırılarak tahsil edilir. Öğrencilerden alınan ücretler e-Okul sistemine işlenir ve velilerin bilgisine sunulur.
8. Okulumuz, ders yılı sonunda öğrenim ücreti ödemesi yapmayan öğrencinin kaydını yenilemeyebilir. Kaydı yenilenmeyen öğrencinin nakli, veli/vasisi tarafından başka bir özel okula veya öğrenci yerleştirme ve nakil komisyonu aracılığıyla resmî kurumların tabi olduğu ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde uygun olan resmî okula veya açık öğretim lisesine alınır.
9. MEB Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliğinin 56 ncı maddesi hükümlerince; sınavla öğrenci alan resmî okulların 9 uncu sınıflarına kayıt yaptırdığını belgelendirenler hariç, eğitim ve öğretim yılı başlamadan kurumumuzdan ayrılanlara, öğrencinin ödeyeceği yıllık ücretin %10 dışındaki kısmı, eğitim ve öğretim yılı başladıktan sonra kurumumuzdan ayrılanlara ise öğrencinin ödeyeceği yıllık ücretin %10'u ile öğrenim gördüğü günlere göre hesaplanan miktarın dışındaki kısmı öğrenci veli/vasisine ücret iadeleri ayrıntılı tarihinden itibaren en geç bir ay içerisinde yapılır.

10. Kurumumuz tarafından öğrencinin ücretsiz okumasının uygun bulunması veya indirim hakkı elde etmesi halinde kurumumuza ödenen ücret, eğitim ve öğretimin başladıktan öğrenci veli/vasisine geri ödenir.

11. Herhangi bir şekilde kurumumuzdan ayrılan burslu öğrencilerden öğrenim gördüğü süre için kurumumuz tarafından herhangi bir ücret talep edilmeyecektir.

12. Eğitim ve Öğretim Desteğinden faydalanan öğrenci ücretinin ödenmesi;

a) Öğrencinin velisi/vasisi bu sözleşmede belirlenen eğitim ve öğretim ücretinin Bakanlıkça karşılanacak eğitim ve öğretim desteğinin dışında kalan bedelini okula ödemekle yükümlüdür.

b) Öğrencinin eğitim ve öğretim desteğinin çeşitli sebeplerden dolayı iptal edilmesi durumunda, kalan tutar öğrencinin velisi/vasisinden tahsil edilir.

13. MEB Özel Öğretim Kurumları Yönetmeliğinin Ek 2 nci maddesine göre; kurumumuzun ilan ettiği yıllık ücretin %51'i ve fazlası oranında burslu okutulan öğrencinin eğitim ve öğretim desteği Bakanlığa bildirilerek iptali istenir.

14. Öğrencinin okula devam etmesi esastır. Devamsızlık yapan öğrencilerin velileri/vasisileri, öğrencilerin mazeretlerini okula bildirir. veli/vasi tarafından söz konusu bildirim okula yapılmaması halinde, okul idaresi gelmeyen öğrencilerin velisiyle/vasisiyle iletişim kurarak devamsız öğrenci hakkında veli/vasiye bilgi verir.

15. İş bu sözleşmede yer alan hususların yerine getirilmesi ve gerekli tebligatların yapılabilmesi için veli/vasi tarafından yukarıda belirtilen adresin yasal ikametgâh adresi olduğu ve adres değişikliği durumunda 15 gün içerisinde yazılı olarak okula bildirilmediği takdirde bu adrese yapılacak tebligat geçerli olacaktır. Öğrenci kayıt sözleşmesinin tüm hükümleri veli/vasi tarafından eksiksiz olarak okunmuş, anlaşılmış ve herhangi bir tereddüt olmaksızın tamamen hür irade ve arzu ile kesin olarak kabul edilmiştir.

Özel Hususlar

(Yürürlükteki mevzuata ve Kayıt sözleşmesi şartlarına aykırı olmamak kaydıyla özel şartlar belirlenebilir)

- 1.
- 2.

... / ... / 20 ...

Öğrenci velisi/vasisinin Adı
Soyadı ve İmzası

Kurumun
(Kaşe, Mühür Yetkilinin İmzası)

ÖZEL ÖĞRENCİ YURDU HİZMET SUNUM TAAHHÜTNAMESİ

Kurum Bilgileri			
Kurum Kodu			
Kurum Adı			
Kurum Adresi		Telefon numarası:	
Kurucunun Adı			
Kurucu Temsilcisinin Adı Soyadı		Kurum müdürünün adı soyadı:	
Öğrenciye Tahsis Edilmiş Sabit Telefon Numarası (Ortaokul/imam hatip ortaokulu öğrencileri için zorunlu)			
Öğrenci Bilgileri			
T.C. Kimlik Numarası			
Adı ve Soyadı			
Baba Adı			
Anne Adı			
Doğum Yeri ve Yılı			
Okuduğu Okulun Adı			
Bölümü ve Sınıfı			
Barınma Türü	() Normal	() Geçici	
Öğrencinin Kurumda Kalacağı Süre	.../.../20... tarihinden .../.../20... tarihine kadar olmak üzere ay		
Öğrencinin Sosyal Güvencesi			
Öğrenci Velisinin/Ailesinin Ev Adresi		Tel:	
Acil Durumlarda İrtibat Kurulacak Kişiler, Yakınları	1.	Tel:	
	2.	Tel:	
Sağlık Sorunu veya Alerjik Durumu (Ortaokul/imam hatip ortaokulu ve ortaöğretim öğrencileri için)			
Evcil İzni Kullanacaksa Gideceği Kişinin (Ortaokul/imam hatip ortaokulu, ortaöğretim öğrencileri ve ergin olmayan öğrenciler evcil izni kullanacaksa doldurulması zorunludur.)			
Adı Soyadı:	Yakınlık derecesi:	Telefon numarası:	
Adresi:			
Veli Bilgileri (Ergin Olmayan Öğrenciler ile Beyanda Bulunan Diğer Öğrenciler İçin)			
T.C. Kimlik Numarası			
Adı ve Soyadı			
Mesleği			
Sosyal Güvencesi			
Ev/Cep/Diğer Telefon			
e-Posta			

Barınma Hizmeti Ücretine İlişkin Hususlar			
İlan Edilen Yıllık Barınma ÜcretiTL (yazıyla :.....TL)		
Öğrencinin Kayıt Edildiği Yıllık Barınma ÜcretiTL (yazıyla :.....TL)		
Ödeme Şekli	<input type="checkbox"/> Peşin		<input type="checkbox"/> Taksitli (Taksit ödeme türü:.....)
Taksit Başlangıç Tarihi /.... /20....	Peşinat:...TL	Depozito alınmışsa miktarı:TL (Bir aya tekbül eden barınma hizmeti ücretinden fazla olamaz)
Taksit Sayısı ve Tutarı	Taksit Sayısı:	Bir Taksit Tutarı:TL	
İndirim Yapılmışsa Çeşidi	<input type="checkbox"/> Kardeş indirim		<input type="checkbox"/> Peşin ödeme /erken kayıt indirim
	<input type="checkbox"/> Personel çocuğu indirim		<input type="checkbox"/> Başarı indirim
	<input type="checkbox"/> Kurumsal indirim		<input type="checkbox"/> Kayıtlı öğrenci indirim
	<input type="checkbox"/> Şehit/gazi çocuğu indirim		<input type="checkbox"/> Diğer indirim (.....)
Yemek Hizmeti (Yemek hizmeti verilmesi zorunludur.)			
Barınma Hizmeti Ücretine Dâhil Olan Yemek Hizmeti (Ortaokul, imam-hatip ortaokulu ve ortaöğretim kurumları öğrencilerine barınma hizmeti veren yurtların ücretleri, yemek ücreti de dâhil edilerek belirlenir. Yemek hizmeti için ayrıca ücret talep edilmez.)	Hafta içi		Hafta sonu
	<input type="checkbox"/> Kahvaltı		<input type="checkbox"/> Kahvaltı
	<input type="checkbox"/> Öğle yemeği		<input type="checkbox"/> Öğle yemeği
	<input type="checkbox"/> Akşam yemeği		<input type="checkbox"/> Akşam yemeği
Barınma Hizmeti Ücretine Dâhil Olmayan Yemek Hizmeti (Yükseköğrenim öğrencilerine hizmet veren yurtlar için)	<input type="checkbox"/> Kahvaltı		<input type="checkbox"/> Kahvaltı
	<input type="checkbox"/> Öğle yemeği		<input type="checkbox"/> Öğle yemeği
	<input type="checkbox"/> Akşam yemeği		<input type="checkbox"/> Akşam yemeği
Kurum Tarafından Sunulacak Hizmetin Özellikleri			
Taahhüt Edilen Yatakhane Kontenjanı	<input type="checkbox"/> 1Kişilik yatakhane		<input type="checkbox"/> 6 Kişilik yatakhane
	<input type="checkbox"/> 3 Kişilik yatakhane		<input type="checkbox"/> 1 Kişilik süit daire
	<input type="checkbox"/> 4 Kişilik yatakhane		<input type="checkbox"/> 3 Kişilik süit daire
	<input type="checkbox"/> 5 Kişilik yatakhane		
Yatakhane Odasında Tuvalet Banyo Bulunma Durumu	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok
Nevresim Takımı Değişimi Günlük		<input type="checkbox"/> Haftalık <input type="checkbox"/> Yok
Sıcak Su Hizmeti	<input type="checkbox"/> Yedi gün 24 saat		<input type="checkbox"/> Sabah ve akşamları <input type="checkbox"/> Hafta sonları tam gün
Kurumun Isınma Şekli	<input type="checkbox"/> Kalorifer		<input type="checkbox"/> İklimlendirme
İklimlendirme Sağlanan Alanlar	<input type="checkbox"/> Yatakhane	<input type="checkbox"/> Kütüphane	<input type="checkbox"/> Diğer..... <input type="checkbox"/> Yok

Yüksek Öğretim Öğrencilerine Çamaşır Yıkama Hizmeti (Ortaokul/imam-hatip ortaokulu, ortaöğretim öğrencilerinin barındığı yurtlarda öğrenci çamaşurları haftada en az bir defa barınma hizmeti ücretine dâhil olarak yıkanması ve kurutulması zorunludur.)	<input type="checkbox"/> Günlük	<input type="checkbox"/> Diğer	Yurtta çamaşır makinesi (Öğrenci kullanımına tahsisli)	<input type="checkbox"/> Var
	<input type="checkbox"/> Haftalık	<input type="checkbox"/> Yok		<input type="checkbox"/> Yok
Ütü Hizmeti	<input type="checkbox"/> Günlük	<input type="checkbox"/> Haftalık	<input type="checkbox"/> Yok	Diğer.....
Oda Temizlik Hizmeti	<input type="checkbox"/> Günlük	<input type="checkbox"/> Haftalık	Diğer.....	
Ortak Alanların Temizlik Hizmeti	<input type="checkbox"/> Günlük	<input type="checkbox"/> Haftalık	Diğer.....	
Ders Yılı Dışında Hizmet Durumu	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Okul Servisi	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Devamsızlıkta Veli Bilgilendirmesi	<input type="checkbox"/> Var	<input type="checkbox"/> Telefon	<input type="checkbox"/> Sms	<input type="checkbox"/> e-Posta
	<input type="checkbox"/> Yok			
	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Giriş Çıkış Kontrolü	<input type="checkbox"/> İmza ile		Öğrenci giriş çıkış saatleri	Sabah en erken:
	<input type="checkbox"/> Kart ile			Akşam en geç:
	Diğer:			
Kurumda Wi-fi Hizmeti	<input type="checkbox"/> Var	<input type="checkbox"/> Yok	Limiti ve hızı:	
Kurumda Ücretsiz Bilgisayar, İnternet ve Yazıcı Hizmeti	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Hastalığa Özel Beslenme Hizmeti	<input type="checkbox"/> Var	<input type="checkbox"/> Yok	<input type="checkbox"/> Şekersiz	<input type="checkbox"/> Glütensiz
			<input type="checkbox"/> Tuzsuz	Diğer.....
Öğrencilerin Değerli Eşyalarını Muhafaza Hizmeti	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Binada Güvenlik Görevlisi Hizmeti	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Personele İlişkin Durumlar				
Rehber Öğretmen	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Sağlık Personeli (Doktor, hemşire, diğer....)	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Etkinlik/Acil Durumlarda Ulaşım Hizmeti	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Sosyal İmkânlar				
Çok Amaçlı Salon/Spor Odası/ Spor Birimleri	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Hamam, Sauna	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Yüzme Havuzu	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Kantin/Çay Ocağı	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	
Revir	<input type="checkbox"/> Var		<input type="checkbox"/> Yok	

Her Öğrenci İçin Yatak, Çarşaf, Nevresim ve Kılıflı Yastıklar, İklim Şartlarına Göre Pike Ve Battaniye Kurumun Tahsisi	() Var	() Yok
Yatak, dolap, kitaplık ve ortamın tertip ve düzeninin sağlanması	() Öğrenci tarafından	() Kurum tarafından

Genel Hususlar

1. Öğrencinin yeni dönemdeki barınma hizmeti ücreti, bir önceki öğretim yılında kurum ve öğrenci arasında belirlenen barınma hizmeti ücretine kayıt yenileme tarihinden bir önceki ayda açıklanan (yıllık yurt içi üretici fiyat endeksi + tüketici fiyat endeksi)/2 oranına en fazla yüzde beş daha eklendiğinde oluşan oranda artış yapılarak belirlenecektir.
2. Gezi ve benzeri etkinlikler için öğrenci/veliden ücret alınacaksa faaliyet öncesi belirlenecek ve duyurulacaktır. Ortaokul/imam-hatip ortaokulu ile ortaöğretim öğrencileri için kurum dışında yapılacak faaliyetlere katılım için faaliyetlerden önce telefon, sms, e-posta gibi iletişim araçlarıyla veli bilgilendirilecektir.
3. Ortaokul/imam-hatip ortaokulu, ortaöğretim öğrencisi veya ergin olmayan öğrencinin velisi, kurum müdürlüğüne öğrencisini kimlerin ziyaret edebileceğini yazılı beyanla bildirecektir.
4. Bu hizmet sunum taahhütnamesinden doğan hukuki ve mali yükümlülükler doğrultusunda, veli/yükseköğretim öğrencisi; yurt ücretinin vadesinde ödenmesinden ve öğrenci tarafından kurum mallarına veya kurumda bulunan diğer öğrencilerin mallarına verilen zararların tazmininden sorumlu olacaktır.
5. Kurumun, öğrencinin güvenliğini sağlamaması, barınma, beslenme ve diğer sosyal ihtiyaçlarını karşılamaması, hizmet sunum taahhütnamesinde yer alan yükümlülüklerini yerine getirmemesi durumunda, öğrenci/velinin talebi doğrultusunda barınma hizmeti ücreti ve depozitoya ilişkin Yönetmelik hükümleri gereği mahsuplaşma yapılarak öğrencinin kurumdan ayrılmasına imkân sağlanacaktır. Ücret, depozito iadesi 10 iş günü içerisinde öğrenci/veliyeye yapılacaktır.
6. Ortaokul, imam-hatip ortaokulu ve ortaöğretim öğrencileri için yatakhaneler, öğrencilerin yaş grupları dikkate alınarak düzenlenir.
7. Yemekler ve miktarları bir öğrenciye gerekli olan besin maddelerini, kaloriyi ve vitaminleri sağlayacak nitelikte olacak, yemek listelerinin düzenlenmesinde mevsimler ve öğrencilerin gelişim özellikleri dikkate alınacaktır.
8. Kuruma yabancıların girmesine izin verilmeyecek; ziyaretçiler, yönetimin ve ayrıca ortaokul/imam-hatip ortaokulu ile ortaöğretim öğrencilerinin barındığı öğrenci yurtlarında velinin izni doğrultusunda öğrenciyle götürülecektir.
9. Öğrencinin, kurum tarafından güvenliğinin sağlanmaması, barınma, beslenme ve diğer sosyal ihtiyaçlarının karşılanmaması, hizmet sunum taahhütnamesinde yer alan kurumun yükümlülüklerini yerine getirmemesi dışındaki nedenlerle kurumdan ayrılması hâlinde, öğrenci, kurumda barınma hizmeti aldığı aylara ait ücret ve içinde bulunulan ayın ücreti ile kayıt esnasında belirlenen ücretin yüzde onunu kuruma ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

Özel Şartlar

(Yönetmelik, ilgili Yönerge ve bu Taahhütname şartlarına aykırı olmamak kaydıyla özel şartlar belirlenebilir.)

- 1.
- 2.

Kurum tarafından tek nüsha olarak düzenlenen bu hizmet sunum taahhütnamesi aşağıda isimleri bulunan kişilerce okunmuş, imza altına alınmış ve imzalanın bir fotokopisi kurum tarafından kaşelenip parafılarak öğrenci/veliyeye verilmiştir.

İmza Öğrencinin Adı Soyadı	İmza Velinin Adı Soyadı (Ergin olmayan öğrenci için)/.../20.. İmza Kurum Müdürünün Adı Soyadı
---	---	--

İkinci Bölüm

ELEKTRİK PİYASASI TÜKETİCİ HİZMETLERİ HAKKINDA TÜKETİCİ HAKLARI |
ELEKTRONİK HABERLEŞME (E/H) SEKTÖRÜNE İLİŞKİN TÜKETİCİ HAKLARI

Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Hakkında Tüketici Hakları

Sevgili tüketiciler, bu bölümde sizlere **Elektrik piyasası tüketici hizmetleri hakkında tüketici hakları** ile ilgili bilgi verilmektedir.

TükoDer İzmir Şubesine iletilen yakınmalardan belki de en önemlisi, elektrik kesintileri veya voltaj yükselmeleri sonucu elektrikli cihazlara verdiği hasarın ne şekilde tazmin edilmesi gerektiğidir. Öncelikle bu konuyu açıkladıktan sonra diğer konularda da bilgilere yer vereceğiz.

Kullanıcının kendi hatasından kaynaklanmaması kaydıyla kullanıcıya ait teçhizatı ortaya çıkan ve dağıtım şebekesinden kaynaklanan hasara ilişkin zararın tazmini için kullanıcı tarafından dağıtım şirketine zararın ortaya çıktığı tarihten itibaren 10 (on) iş günü içerisinde talepte bulunulabilir.

Zararın tazmin edilebilmesi için hasarın niteliği, kullanıcı tesisinin durumu, dağıtım şebekesinde meydana gelen kesinti, arıza, dalgalanma gibi hususlarda dağıtım şirketi tarafından yapılacak/yaptırılacak inceleme ve değerlendirme neticesinde söz konusu hasarın dağıtım şebekesinden kaynaklandığının tespit edilmesi gereklidir. DAĞITIM ŞİRKETİ zararın tazminine ilişkin başvurunun yapıldığı tarihten itibaren 10 (ON) İŞ GÜNÜ İÇERİSİNDE; inceleme ve değerlendirme neticesinde başvurunun haklı bulunup bulunmadığını, haklı bulunmuş ise ZARARIN TAZMİN EDİLMESİNE İLİŞKİN OLARAK YAPILACAK İŞLEMLERİ KULLANICIYA BİLDİRİR. Başvurunun haklı bulunmadığı durumlarda kullanıcıya yapılan bildirimde dayanakları ile birlikte gerekçelere yer verilir.

*Dağıtım şirketi teçhizatın tamir işini üstlenebilir ya da teçhizatın tamir masraflarını üstlenerek kullanıcı tarafından tamir ettirilmesini tercih edebilir. Dağıtım şirketi, tamiratı kullanıcıya bırakması durumunda kullanıcıyı anlaşıcağı servise/servislere yönlendirebilir. **Dağıtım şirketi, kullanıcının tamiri yapılan teçhizatı bulunan garanti haklarını koruyacak şekilde hareket etmekle yükümlüdür.***

Dağıtım şirketi tarafından yapılacak tamirat, duruma göre teçhizat yerinde iken veya başka bir yere götürülerek, kullanıcının başvurusunun haklı bulunmasından itibaren en geç 10 (on) iş günü içerisinde gerçekleştirilir.

Tamir masrafının karşılanmasının tercih edilmiş olması halinde, kullanıcı tarafından tamir masrafına ilişkin faturanın ibrazından itibaren 3 (üç) iş günü içerisinde, kullanıcının istediği şekilde (nakden, banka/PTT vb. aracılığıyla) ilgili tutar ödenir veya nakden ödeme alabileceği kullanıcıya bildirilir.

Hasar gören teçhizatın makul gerekçeler ile kısa sürede çalışır hale getirilmesi gerektiği durumlarda; kullanıcının bu yöndeki talebi üzerine, dağıtım şirketi tarafından inceleme ve değerlendirme hemen sonuçlandırılır ya da dağıtım şirketi tarafından kullanıcıya tamiri gerçekleştirilmesine muvafakat ettiği servis/servisler bildirilir. Ortaya çıkan tamir bedeli, değerlendirme süreci neticesinde başvurunun haklı bulunması durumunda dağıtım şirketi tarafından kullanıcıya ödenir.

Hasar gören teçhizatın tamir edilememesi durumunda dağıtım şirketi tarafından tespit edilecek/ettirilecek rayiç bedel veya dağıtım şirketinin uygun görmesi halinde kullanıcının talep ettiği bedel kullanıcıya ödenir.

Kullanıcı, zararının tazmini hususunda dağıtım şirketi tarafından yapılan işlemlere ilişkin şikâyetlerini EPDK (Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunu)'ya iletir. EPDK'dan tatmin edici bir karşılık alamadığı takdirde Tüketici Hakem Heyetine başvurusunu yaparak hakkını takip eder.

Özetlersek, elektrik kesintisi veya voltaj dalgalanması sonucunda elektrikli cihazlarınızda bir arıza meydana gelmiş ise, en kısa zamanda Yetkili Teknik Servis (YTS) çağırılmalı, YTS'den alınacak arıza tespit ve onarım maliyet raporunu ilgili elektrik dağıtım şirketi müşteri hizmetlerine bir dilekçe ekinde teslim edilmelidir. Bu işlemler, arızanın meydana geldiği tarihten itibaren 10 iş günü içerisinde tamamlanmış olmalıdır. Dilekçede, toplam onarım bedelinin yanı sıra elektrikli cihazın arızasına bağlı olarak bozulmuş olan gıda vb. ürünlerin bedeli de belirtilerek ödenmesi talep edilmelidir. YTS raporunda, bozulan gıda vb. ürünlerin cins ve miktar tespitinin yapılmış olmasına özen gösterilmelidir. Elektrik dağıtım şirketine yapılan başvuruya olumlu cevap alınamadığı takdirde, zararın tazmini konusunda öncelikle TEİAŞ'a, müteakiben EPDK'ya başvurulur, oradan da tatmin edici bir cevap alınamaz ise, THH'ne başvurmak icap etmektedir.

Sonraki konular hakkında sohbetimize devam etmeden önce, bazı tanımları hatırlatmakta yarar buluyoruz.

Gecikme zammı: 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanununun 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammını,

Görevli tedarik şirketi: Dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin hukuki ayrıştırılması kapsamında kurulan veya son kaynak tedariki yükümlüsü olarak Kurul tarafından yetkilendirilen tedarik şirketini,

Kesme-bağlama bedeli: Tüketicinin elektriğinin bağlanması aşamasında uygulanan ve Kurul tarafından belirlenen bedeli,

Mühürleme: Sayaç ve ölçü devresi elemanlarına dışarıdan yapılacak müdahaleyi önlemek amacıyla dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından ilk enerji verme, sayaç ve ölçü devresi elemanlarını kontrol ve durumunu tespit etme, enerji kesme ve açma gibi işlemler yapıldıktan sonra mühür ile ölçü düzeneğini muhafaza altına alma ya da aldırma yöntemini,

Ortak sayaç: Aynı tüketici grubunda birden fazla gerçek ve/veya tüzel kişinin elektrik enerjisi tüketimlerini ölçmek amacıyla tesis edilen tek bir sayacı,

Perakende satış: Elektriğin tüketicilere satışını,

Perakende satış sözleşmesi: Bağlantı anlaşması mevcut olan kullanım yeri için, görevli tedarik şirketi ile tüketiciler arasında ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, perakende satış tarifesi veya son kaynak tedarik tarifesinden elektrik enerjisi ve/veya kapasite temini ile hizmet alımına yönelik olarak yapılan faaliyetlere ilişkin koşul ve hükümleri kapsayan sözleşmeyi,

Serbest olmayan tüketici: Elektrik enerjisi ve/veya kapasite alımlarını sadece, bölgesinde bulunduğu görevli tedarik şirketinden yapabilen gerçek veya tüzel kişiyi,

Serbest tüketici: Kurul tarafından belirlenen elektrik enerjisi miktarından daha fazla tüketimde bulunması veya iletim sistemine doğrudan bağlı olması veya organize sanayi bölgesi tüzel kişiliğini haiz olduğu için tedarikçisini seçme hakkına sahip gerçek veya tüzel kişiyi,

TEİAŞ: Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketini anlatmaktadır.

Biraz genel konulara değinelim.

Tedarikçi ile ikili anlaşma (abonelik sözleşmesi) kurulmadan önce anlaşmaya ilişkin yazılı ön bilgilendirme yapılması gerekmektedir. Söz konusu bilgilendirmenin yapıldığına ve tüketici tarafından teyit edildiğine ilişkin ispat yükü tedarikçiye aittir.

Tedarikçi tarafından ikili anlaşma ve eklerinin “aslının aynıdır” onaylı bir örneğinin anlaşmanın kurulduğu gün kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketimi düşük serbest tüketiciye verilmesi zorunludur. Tedarikçi tarafından ikili anlaşma ve ekleri sonlanmasını izleyen 3 yıl süresince saklanır ve istendiğinde yıl içerisinde bir defadan fazla olmamak üzere tüketiciye sunar. Tedarikçi bu kapsamda tüketiciden herhangi bir ücret talep edemez.

Abonelik sözleşmesini yaptıktan sonra cayma hakkım var mı?

Tüketici, ikili anlaşmanın kurulduğu ya da yenilediği tarihten itibaren 14 gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cayma bedeli ödemeksizin telefonla, e-postayla veya yazılı olarak bildirim yapmak suretiyle anlaşmadan cayma hakkına sahiptir.

Belirli süreli abonelik sözleşmesi, sözleşmede belirlenen sürenin sonunda kendiliğinden sona erer. Tedarikçi sözleşmenin sona ereceği tarihten en az 60 gün önce tüketiciyi sözleşmenin sona ereceği tarih konusunda kayıt altına almak suretiyle bilgilendirir. Belirli süreli ikili anlaşmada ikili anlaşmanın belirlenen süre kadar kendiliğinden yenileneceğine veya uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz. Sözleşmenin yenilenmesinde ilk defa sözleşme yapıyormuş gibi işlem tesis edilir.

Sözleşmeyi tek taraflı fesih edebilir miyim?

Serbest tüketici, belirsiz süreli sözleşmeyi herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cayma bedeli ve/veya ceza koşulu ödemeksizin istediği zaman, belirli süreli ikili anlaşmayı ise süresi sona ermeden önce aşağıdaki haklı sebeplerden bir veya birkaçına dayanarak cayma bedeli ve/veya ceza koşulu ödemeksizin önceden bildirim yapmak suretiyle feshedebilir.

- Abonelik sözleşmesinin kurulması, yenilenmesi veya değişiklik yapma süreçlerinde yapılması gereken bilgilendirme veya bildirimler gereği gibi ya da hiç yapılmadığında,

- Tedarikçi, tüketicinin sözleşme kapsamında doğan alacağını özel olarak mevzuatla düzenlenen süreler içerisinde, diğer hallerde alacağın muaccel olduğu tarihten itibaren en geç 5 iş günü içerisinde ödememezse,
- Tedarikçiden kaynaklanan nedenlerle tüketici tedarikçinin portföyüne geçirilmezse,
- Tüketimi düşük serbest tüketicinin başka bir kullanım yerine taşınması ya da başka bir kullanım yerine taşınmaksızın kullanım yerini tahliye etmesi halinde,
- İkili anlaşma kapsamındaki fatura, dağıtım şirketince okunarak piyasa yönetim sistemine girilen endeks değerlerine göre düzenlenmezse **sözleşme tek taraflı fesih edilebiliyor.**

Tedarikçi, abonelik sözleşmesini fesih edebilir mi?

- Tüketici ikili anlaşmada belirlenen güvence bedelini süresi içerisinde ödemediğinde,
- Kullanım yerinde usulsüz ya da kaçak elektrik enerjisi tüketildiğinde,
- Tüketicie ilişkin iflasının kesinleşmesi ve tasfiye memuru atanması hallerinde tek taraflı olarak sözleşmeyi herhangi bir tazminat ödemeksizin fesih edebilir.

Güvence bedeli nedir? Alınması yasal mıdır?

Tedarikçi tarafından, tüketicinin elektrik enerjisi tüketim bedeline ait ödeme yükümlülüğünü yerine getirmeme riskine karşılık güvence bedelini anlaşma yapılırken nakit ya da teminat mektubu olarak talep edebilir. Güvence bedelinin peşin ya da taksitlendirme yoluyla alınıp alınmayacağı ve ne zaman talep edileceğine ilişkin hususlar ikili anlaşmada açıkça ifade edilir. Nakit güvence bedeli tahsili, şirket vezneleri ve müşteri hizmet merkezleri dışında elden yapılamaz.

Güvence bedeli neye göre hesaplanıyor? Nasıl alınıyor?

Tedarik şirketi, kullanım yerinin değişmesi ve/veya perakende satış sözleşmesinin sona ermesi veya sözleşmenin feshi halinde, tüketicinin elektrik enerjisi tüketim bedelini ödememesi ihtimaline karşılık, borcuna mahsup etmek üzere güvence bedeli talep eder.

30 Mayıs 2018 tarihinden sonra yapılan yeni perakende satış sözleşmelerinde mesken tüketici grubu dışındaki tüketicilerden sözleşme gücü veya bağlantı gücü 100 kW ve üzerinde olanlar için ilk bağlantıda kW başına güvence birim

bedeli üzerinden alınan güvence bedelleri, ilgili tüketicinin sözleşme tarihinden itibaren on iki aydaki tüketim toplamı en fazla olan iki aylık tüketimine karşılık gelen tutar dikkate alınarak bir kereye mahsus olmak üzere yeniden belirlenir. Eksik kalan tutar, bildiri takip eden otuz gün içerisinde tüketici tarafından görevli tedarik şirketine ödenir.

Sözleşme gücü veya bağlantı gücü 100 kW ve altında olup borcunu ödemediği için perakende satış sözleşmesi feshedilmiş olan tüketicilerden yeniden perakende satış sözleşmesi imzalayarak elektrik enerjisi satın alacaklara, içinde buldukları yıla ait güvence bedelinin yüzde elli fazlası uygulanır.

Sözleşme gücü veya bağlantı gücü 100 kW'nın üzerinde olup borcunu ödemediği için perakende satış sözleşmesi sona erdirilmiş olan tüketicilerden yeniden perakende satış sözleşmesi imzalayarak elektrik enerjisi satın alacaklara uygulanacak güvence bedeli ilgili tüketicinin sözleşme tarihinden önceki son on iki aydaki tüketim toplamı en fazla olan iki aylık tüketimine karşılık gelen tutar dikkate alınarak belirlenir.

Güvence bedeli, nakit ya da BDDK tarafından teminat vermesi uygun bulunmuş finans kuruluşlarınca düzenlenen süresiz ve kesin teminat mektubu olarak verilebilir. Ancak, mesken tüketici grubundaki tüketiciler güvence bedelini sadece makbuz karşılığında nakit olarak verir.

Nakit olarak verilecek güvence bedelinin tamamının peşin olarak verilmesi esastır. Ancak tüketicinin talebi halinde, güvence bedeli iki eşit taksitte tahsil edilir. Bu durumda görevli tedarik şirketi tarafından kabul edilmesi halinde, güvence bedelinin ilk taksiti de faturaya yansıtılmak suretiyle tahsil edilebilir. Görevli tedarik şirketi, bu fıkra kapsamında taksit talebinin olup olmadığını tüketiciye sormakla yükümlüdür. Nakit olarak verilecek güvence bedeli tahsilatı şirket vizesi, posta, elektronik fon transferi (EFT), havale ve benzeri yollarla ödenebilir.

Güvence bedelini geri alırken neye dikkat etmeliyim?

Güvence bedelinin iadesinde; kullanım yerinin son endeks okuma bilgileri tedarikçiye bildirildikten sonra, nakit tahsil edilen güvence bedeli asgari TÜFE oranı dikkate alınarak güncellenir. Güncelleme yapılmasını takiben, tüketicinin söz konusu ikili anlaşmasına ilişkin tedarikçiye olan tüm borçlarının ödenmesinden

sonra varsa güncellenmiş güvence bedelinin bakiyesi, anlaşmanın sona erme tarihinden itibaren en geç 5 iş günü içerisinde tüketicinin talep ettiği ödeme şekline göre iade edilir. İade için, borcun ödenmesi dışında, herhangi bir koşul ileri sürülemez ve belge istenemez. Zamanında iade edilmeyen güvence bedeli için mevzuatta belirtilen gecikme faizi uygulanır.

Elektrik faturasını son ödeme tarihine kadar yatırmazsam ne olur?

Tüketicinin elektrik enerjisi tüketimine ilişkin ödemelerini son ödeme tarihine kadar yapmaması durumunda görevli tedarik şirketi tüketicie yazılı olarak en az 5 iş günü ödeme süresini içeren ikinci bildirimde bulunur. Bu bildirimde, elektrik enerjisinin kesileceği de belirtilir. Görevli tedarik şirketi yazılı bildirimle birlikte kalıcı veri saklayıcılarından en az birini kullanarak tüketicieyi bilgilendirmek zorundadır. **Kalıcı veri saklayıcılarından** (SMS-kısa mesaj-/ e-posta/ belgegeçer vb) **en az biriyle ve yazılı olarak bildirimde bulunulmamış olması halinde kullanım yerinin elektriği kesilemez.**

Tüketicinin öngörülen ödemelerini, ikinci bildirimde belirtilen süre içerisinde de yapmaması halinde, görevli tedarik şirketinin bildirimine üzerine, bildirim tarihinden itibaren en geç 5 iş günü içerisinde dağıtım şirketi tarafından kesme bildirimini düzenlenmek suretiyle kullanım yerinin elektriği kesilir ve kesme bildiriminin bir örneği kullanım yerine bırakılır. Kesme bildiriminde, kesme tarihine, saatine, mühür bilgilerine, endeks değerlerine ve kesmeyi yapan çalışana ait sicil numarasına veya şirket tarafından belirlenen koda yer verilmesi zorunludur. Tüketicieye elektriğinin kesildiği, ayrıca kalıcı veri saklayıcısıyla da bildirilir.

İkinci bildirimde rağmen elektrik faturasını ödemedim. Elektriğim kesildi. Şimdi ne olacak?

Tüketicinin birikmiş borçlarını gecikme zamlarıyla birlikte 30 gün içinde ödemesi veya tedarikçi tarafından belirlenen takvim dahilinde ödemeyi taahhüt etmemesi halinde tedarikçi borcun güvence bedelinden mahsup edileceğine ilişkin yazılı ya da kalıcı veri saklayıcılarından en az birini kullanarak tüketicieyi bilgilendirmek zorundadır. Zamanında ödemenin yapılmaması halinde;

- Güncellenmiş güvence bedeli, son ödeme tarihinden itibaren uygulanan gecikme zammını içeren toplam fatura tutarına eşit veya yüksek ise güncellenmiş güvence tutarı fatura tutarına mahsup edilir. Mahsup edilen güvence bedeli

tutarı ile bu tutarı ödeme yükümlülüğünü yerine getirdiği tarihten itibaren kullanım yerinin elektriğinin bağlanacağına ilişkin bildirim kalıcı veri saklayıcılarından en az birini kullanarak ya da yazılı olarak tüketiciye aynı gün içerisinde yapılır.

- Güncellenmiş güvence bedeli, son ödeme tarihinden itibaren uygulanan gecikme zammını içeren toplam fatura tutarından düşük ise güncellenmiş güvence bedeli toplam fatura tutarına mahsup edilir ve tüketiciye aynı gün içerisinde yazılı ve kalıcı veri saklayıcılarından en az birini kullanarak bildirimde bulunulur. Bildirimde güncellenmiş güvence bedelinin toplam fatura tutarını karşılamadığı, fark tutarın bildirim tarihinden itibaren 15 gün içerisinde ödenmesi, borcun ödenmemesi durumunda sözleşmenin fesih edilebileceği ve muaccel hale gelmiş borcun yasal yollarla tahsiline gidileceğine ilişkin hususlar belirtilir.
- Tüketicilerin zamanında ödenmeyen borçlarına ilişkin olarak yasal yollara başvurabilmek için elektriğin fiilen kesilmesi ve güvence bedelinin muaccel borçlara mahsup edilmiş olması zorunludur. Bu hükme aykırı olarak yasal yollara başvurulması halinde, yapılan işlemler sonlandırılır. Oluşan masraf ve giderler tüketiciden talep ve tahsil edilemez.
- Tüketicilerin zamanında ödenmeyen borçlarına, görevli tedarik şirketi tarafından mevzuatta belirlenen oranı aşmamak üzere, günlük olarak gecikme zammı uygulanır.
- Borcun zamanında ödenmemesi nedeniyle elektrik enerjisi kesilmiş olan tüketicinin, birikmiş borçlarını gecikme zamları ile birlikte peşin ödeyerek veya görevli tedarik şirketi tarafından belirlenen takvim dahilinde ödemeyi taahhüt ederek görevli tedarik şirketine başvurması halinde tüketicinin elektrik enerjisi yeniden başlanır.
- Aynı kullanım yerine ait başka tüketicilerin önceki dönemlere ilişkin tüketimlerinden kaynaklanan borçları, yeni tüketicinin üstlenmesi talep edilemez.
- Tüketicinin borcu nedeniyle, aynı tüketicinin başka bir perakende satış sözleşmesine konu kullanım yerinin elektriği kesilemez.

Sevgili dostlar, **lütfen fatura ödemelerinizi, ya banka aracılığı ile ya da elektrik Şti. veznelerine yapınız! Sakın ola ki, faturamatik denilen fatura ödeme noktalarına yapmayınız!**

Elektrik faturalarımda hesap hatası olduğunu düşünüyorum?

Hatalar; çarpan hatası, sayacın hatalı okunması ve tüketim miktarının hatalı hesaplanmasına bağlı dağıtım şirketi kaynaklı ya da yanlış tarife ile diğer bedellerin hatalı hesaplanmasına bağlı tedarikçi kaynaklı hatalardır. Mükerrer ödeme bildirim de bu kapsamda değerlendirilir.

Bu tip hatalara karşı, tüketici tarafından ödeme bildiriminin yapıldığı tarihten itibaren bir yıl içerisinde tedarikçiye itiraz edilebilir. İtirazın yapılmış olması ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. İtiraza konu tüketim bedeli ile tüketicinin bir önceki tüketim döneminde ödemiş olduğu tüketim bedeli arasındaki farkın yüzde otuzdan fazla olması durumunda tüketici, bir önceki dönem tüketim bedeli kadarını son ödeme tarihine kadar ödeyebilir. Bu durumda tüketiciye ikinci bildirim gönderilmez, elektriği kesilmez.

İtiraz, tedarikçi tarafından başvuru tarihini izleyen en geç 10 iş günü içerisinde incelenerek sonuçlandırılır.

İtirazın dağıtım şirketini ilgilendiren hususlarla ilgili olduğunun tespit edilmesi halinde, itiraz tedarikçi tarafından geliş tarihinden itibaren 2 iş günü içerisinde dağıtım şirketine iletilir. Dağıtım şirketi itirazın kendisine ulaştığı tarihten itibaren 5 iş günü içerisinde inceleme sonuçlarını tedarikçiye bildirir. İnceleme sonuçları tedarikçi tarafından 3 iş günü içerisinde tüketiciye yazılı olarak bildirilir.

Bu çerçevede dağıtım şirketi veya ilgili tedarikçi tarafından hatalı tespitte bulunulduğu sonucuna varılması halinde;

Yapılan hatalı tespitin giderilmesine ilişkin yapılacak işlemin dağıtım şirketinin ve/veya tedarikçinin lehine olması durumunda;

- Tüketim miktarının hesabında esas alınacak süre; doğru bulgu ve belgenin bulunması halinde 180 günü, bulunmaması halinde ise 90 günü aşamaz.
- Tüketici tarafından ödenecek tutar, tüketim miktarının hesabında esas alınacak süre içerisindeki ay sayısı kadar eşit taksitler halinde ödenir. Taksitlendirme yapılması halinde vade farkı alınmaz. Tüketicinin talebi olması halinde peşin olarak ödeme yapılabilir. Bu bent kapsamında yapılacak hesaplamalarda ve taksitlendirmede gecikme zammı uygulanmaz.

Yapılan hatalı tespitin giderilmesine ilişkin yapılacak işlemin tüketicinin lehine olması durumunda;

- *Tüketimdeki farklar, gecikme zammı ile birlikte, tüketicinin talebi halinde nakden ve defaten en geç 3 iş günü içinde, diğer hallerde mahsuplaşmak suretiyle ilgili tüketiciye iade edilir. Mahsuplaşmayı içeren ödeme bildiriminin düzenleme tarihine kadar gecikme zammı uygulanır.*
- *Tüketimdeki farklar, kullanım dönemindeki tarifeler üzerinden hesaplanır.*
- *Yapılan tüketim hesabı dönemi içinde kalan, varsa daha önce yapılmış tüketim miktarları tenzil edilir. Önceden ödenmiş olan bedeller, faturaya yansıtılmaz.*

Sayacım tüketim miktarını doğru kaydetmiyor?

Sayacın arızalanması veya ölçme hassasiyetinden şüphe edilmesi halinde, tüketici veya dağıtım şirketi tarafından sayacın kontrolü talep edilebilir. Bu kapsamda sayacın, tüketicinin kusuru dışında herhangi bir nedenle eksik veya fazla tüketim kaydettiğinin ya da hiç tüketim kaydetmediğinin;

- *Sayaç dışı bir unsurdan kaynaklanması ve bu durumun dağıtım şirketince yerinde yapılan incelemede teknik olarak tespit edilmesi,*
- *Sayaçtan kaynaklanması ve bu durumun Bilim Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğünden alınan sayaç muayene raporunda teknik olarak tespit edilmesi, durumlarında eksik veya fazla tüketime ilişkin hesaplama yapılır.*

Yapılan hesaplamalarda; öncelikle varsa sayaç muayene raporunda yer alan yüzdesel değer, yoksa tüketicinin aynı döneme ait sağlıklı olarak ölçülmüş geçmiş dönem tüketim değerleri, geçmiş dönem tüketimleri de bulunmuyorsa sayaç değişim tarihinden sonraki ödeme bildirimine esas ilk iki tüketim dönemine ait günlük ortalama tüketim değerleri dikkate alınarak hesaplama yapılır. Bu üç tespitin yapılamaması durumunda benzer özelliklere sahip kullanım yerlerinin tüketimleri dikkate alınarak geçmiş dönem tüketimleri hesaplanır. Kullanım amacı tarımsal sulama olan tüketicilerin hesaplamalarında, Tarım İl/İlçe Müdürlükleri ve resmi kurumlardan alınan belgeler ile yerinde yapılan tespitlere göre ürün belirlenerek, ürün karakteristiğine uygun hesaplama yapılabilir.

Faturalama işleminde sayacın eksik tüketim kaydettiği dönem birim fiyatları kullanılır ve gecikme zammı uygulanmaz. Söz konusu miktar, faturaya esas alı-

nan tüketim döneminin içerisindeki ay sayısı kadar eşit taksitler halinde ödenir. Taksitlendirme yapılması halinde vade farkı alınmaz. Yapılan tüketim hesabı dönemi içinde kalan, varsa daha önce yapılmış tüketim miktarları tenzil edilir. Eksik tüketim kaydedilen durumlarda, önceden ödenmiş olan bedeller, faturaya yansıtılmaz.

Hesaplamalar sonucunda, fazla tüketim kaydedildiğinin tespit edilmesi halinde tüketimdeki farklar, kullanım dönemi birim fiyatlarıyla ve gecikme zammı ile birlikte, tüketicinin talebi halinde ve tercih ettiği ödeme yöntemine göre nakden ve defaten 3 iş günü içerisinde, ilgili tüketiciye iade edilir. Diğer hallerde mahsuplaşmak suretiyle ilgili tüketiciye iade edilir. Mahsuplaşmayı içeren ödeme bildiriminin düzenlenme tarihine kadar gecikme zammı uygulanır.

Periyodik bakım kapsamında değiştirilen sayaçlara ilişkin fark veya iade hesaplaması yapılmaz.

Kaçak elektrik enerjisi tüketimi halleri nelerdir?

Gerçek veya tüzel kişinin kullanım yerine ilişkin olarak;

- Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma olmaksızın dağıtım sistemine müdahale ederek elektrik enerjisi tüketmesi,
- Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması mevcutken ayrı bir hat çekmek suretiyle dağıtım sistemine müdahale ederek sayaçtan geçirilmeksizin elektrik enerjisi tüketmesi,
- Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması mevcutken sayaçlara veya ölçü sistemine müdahale ederek, tüketimin doğru tespit edilmesini engellemek suretiyle, eksik veya hatalı ölçüm yapılması veya hiç ölçülmeden veya yasal şekilde tesis edilmemiş sayaçtan geçirilerek, mevzuata aykırı bir şekilde elektrik enerjisi tüketmesi,
- Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin ilgili mevzuata uygun olarak kestiği elektrik enerjisini, mücbir sebep halleri dışında açması, kaçak elektrik enerjisi tüketimi olarak kabul edilir.

Usulsüz elektrik enerjisi tüketimi ne demek?

Tüketicinin;

- *İlgili tüzel kişilere yapılmış başvuru olmaksızın, bulunduğu tüketici grubunun kapsamı dışında elektrik enerjisi tüketmesi,*
- *Kendi adına perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması olmadan daha önceki tüketici adına düzenlenen ödeme bildirimlerini ödemek suretiyle elektrik enerjisi tüketmesi,*
- *Ölçme noktasından sonraki kendi elektrik tesisatından üçüncü şahıslara elektrik enerjisi vermesi,*
- *Güç trafosunu değiştirdiği halde ilgili tüzel kişilere durumu yazılı olarak 15 gün içerisinde bildirmemesi,*
- *Mesken tüketici grubunda yer alan tüketiciler hariç, kendisine ait tesis veya tesislerdeki bağlantı gücünün yüzde yirmiden daha fazla artması halinde, ilgili mevzuat çerçevesinde ilgili lisans sahibi tüzel kişiye başvurmaması veya başvurmuş olmasına rağmen ilgili mevzuat kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmemesi, hallerinde, usulsüz elektrik enerjisi tüketmiş sayılır.*

74

Yukarıda belirtilen hallerde, usulsüz elektrik enerjisi tüketimi tespitinden önce ilgili tüzel kişilere başvuruda bulunulmuş olması ve bunun belgelenmesi durumunda, usulsüz elektrik enerjisi tüketimine ilişkin hükümler uygulanmaz.

Usulsüz elektrik enerjisi tüketilmesi halinde ne gibi işlemler yapılır?

Usulsüz elektrik enerjisi kullanımlarına ilişkin tespitlerde;

- *İlgili birimler tarafından, tüketiciye yükümlülüklerini yerine getirmesi için 15 gün süre verildiğini belirten kesme ihbarı bırakılır.*
- *Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicinin dahil olduğu tüketici grubundan ait olduğu yıla ilişkin Kurul Kararı ile belirlenen kesme-bağlama bedelinin 5 katı ücret tahsil edilerek, dağıtım şirketi tarafından elektriği kesilir.*
- *Yeraltısuyu kullanıcılarının elektrik enerjisi; tüketim limitini gösteren Yeraltısuyu Kullanma Belgesini ibraz edememesi halinde, ya da bu limitin aşılması hallerinde DSI'nin bildirimine müteakip dağıtım şirketince en geç yedi gün içerisinde kesilir.*

Elektriğin kesilmesi ve bağlanması hangi şartlar bağlıdır?

Aşağıda belirtilen hallerde dağıtım şirketi tarafından;

- Kullanım yerinin tahliye edilmesi nedeniyle ikili anlaşma veya perakende satış sözleşmesi sona erdirilerek elektrik tüketilmeyen,
- İkili anlaşması ve perakende satış sözleşmesi bulunmayan,
- Kaçak elektrik tespiti ile kaçak elektrik ve usulsüz elektrik enerjisi kullanımı sonucunda yükümlülükleri yerine getirilmemiş,
- Ödeme yükümlülüğü yerine getirilmeyen, kullanım yerlerinin elektriği kesilir.

Tüketicilerin ikili anlaşmalarından kaynaklı borçları nedeniyle elektriği kesilemez.

Kesilmiş olan elektrik enerjisi ne zaman bağlanır?

Elektriği kesilmiş olan kullanım yerine ilişkin ilgili yükümlülüklerin yerine getirilmesi üzerine tedarikçiyi ilgilendiren hallerde tedarikçi tarafından aynı gün içerisinde dağıtım şirketine bildirimde bulunulur. Bildirimin yapıldığı andan itibaren veya dağıtım şirketine ilişkin yükümlülüğün yerine getirildiği andan itibaren dağıtım şirketi;

- İmar yerleşim alanında 24 saat içerisinde,
- İmar yerleşim alanı dışında 48 saat içerisinde, elektrik enerjisini bağlar. Yapılacak bağlama işleminden sonra tüketiciye yazılı olarak bağlama bildirimini bırakılır. Bağlama bildiriminde, bağlama tarihi ile saatine ve son endeks değerine yer verilmesi zorunludur. Ayrıca, bulunması halinde kısa mesaj ile de bildirim yapılır.

Elektrik enerjisinin bağlanması için, tüketici tarafından ödenecek kesme-bağlama bedeli, kesme-bağlamanın dağıtım şirketi tarafından tedarik şirketine bildirimini takip eden bir sonraki döneme ait ödeme bildirimine yansıtılır.

Bu kapsamda;

- **Fiilen elektriği kesilmeyen kullanım yerinde, tüketiciden kesme-bağlama bedeli talep edilmez.**
- **Görevli tedarik şirketinin dağıtım şirketine elektriğin kesilmesi bildiriminde bulunmasından sonra, tüketicinin yükümlülüklerini yerine getirmesine rağmen bu durumun söz konusu görevli tedarik şirketi**

tarafından ilgili dağıtım şirketine bildirilmemesi ve dağıtım şirketinin yükümlülüklerinin yerine getirildiğini kesme-bağlama işleminin uygulanması için varmış olduğu kullanım yerinde öğrenmesi halinde, söz konusu kesme-bağlama bedeli oranında bir bedelin, ilgili görevli tedarik şirketi tarafından ilgili dağıtım şirketine ödenmesi zorunludur. Ödenen bu bedel tüketicinin ödeme bildirimine yansıtılamaz.

Tüketici, kullanım yerine ait sayaç ve/veya ölçüm sistemlerine müdahale etmemek, dağıtım şirketinin sayaç ve/veya ölçüm sistemlerine erişimini engellemekle mükelleftir.

Sayacın arızalanması veya ölçme hassasiyetinden şüphe edilmesi halinde sayaç kontrolü yaptırılabilir mi?

İlgili tüzel kişi veya tüketici tarafından sayacın kontrolü talep edilebilir. Sayacın doğru tüketim kaydettiğinin tespiti halinde sayaç kontrol bedeli talep sahibi tarafından karşılanır. Tüketicinin sayaç kontrol talebinden itibaren 10 iş günü içerisinde ilgili dağıtım şirketi tarafından sayaç sökülerek değiştirilir.

Değiştirilmesi gereken tüketici mülkiyetindeki sayaç, dağıtım şirketi tarafından ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen standartları taşıyan ve dağıtım şirketi mülkiyetinde olan bir sayaç ile değiştirilir.

Arızalanan, hasar gören veya ilgili mevzuat çerçevesinde değiştirilmesi gereken sayaç yerine dağıtım şirketi tarafından ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen standartları taşıyan ve dağıtım şirketinin mülkiyetinde olan bir sayaç takılır.

Birinci paragrafta belirtilen bedeller dışında, yapılacak sayaç değişimi ve diğer işlemler ile ilgili olarak, tüketiciden herhangi bir ad altında bedel talep edilemez ve tüm maliyetler ilgili dağıtım şirketi tarafından karşılanır.

Yapılan işlemlerde kesme bağlama bedeli alınmaz.

Sayacın yerinden sökülmesi durumunda; sökülen sayacın yerine dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından, asgari sökülen sayacın fonksiyonlarını yerine getirecek nitelikte bir sayaç takılır. Sökülen ve takılan sayaçlarla ilgili sayaç değiştirme tutanağı düzenlenir. Bu madde kapsamında tüketicinin mülkiyetindeki sayacın değiştirilmesi halinde, eski sayaç dağıtım şirketince, işletme ve bakım hizmetleri karşılığında, az bedelle tüketiciden devralınır.

Engelli abonelere yönelik özel bir uygulama var mı?

Dağıtım şirketleri elektrikle çalışan diyaliz destek ünitesi, solunum cihazı ve benzeri mahiyette yaşam destek cihazlarına bağımlı olan ve destekleyici belgelere sahip tüketicilerin yazılı başvurusu halinde bu tüketicilerin yaşadığı kullanım yerlerine ait perakende satış sözleşmeleri ve ikili anlaşmaları kayıt altına alır.

Geçerli sağlık raporunu dağıtım şirketine ibraz eden söz konusu tüketicilerin usulüne uygun elektrik tüketimi nedeniyle oluşabilecek borçlarından dolayı elektrikleri kesilmez ve borcun ödenmesine ilişkin taksitlendirme talep edilmesi halinde taksitlendirme tedarikçiler tarafından yapılır. Taksitlendirme süresi azami dört aydır. Yeri gelmişken; Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığınca, ağır kronik hastalığı nedeniyle cihaza bağımlı hastaların evlerine tüketim düzeyine göre aylık 200 TL'ye kadar elektrik yardımının, Kasım ayında başlatılacağı, il ve ilçelerdeki Sosyal yardımlaşma ve Dayanışma vakıflarına yapılabileceği, yardımın başladığı ilk ay tek sefere mahsus olmak üzere hak sahibi hanelerin cihaza bağlanma tarihinden sonraki birikmiş elektrik borçlarının da ödeneceği hususunun açıklandığını hatırlatalım.

İlgili dağıtım şirketi tüketicinin elektriğinin kesilmemesi için tüketicinin tedarikçisi olan şirkete, raporun kendisine ibraz tarihinden itibaren 3 iş günü içinde bilgi vermekle yükümlüdür.

Dağıtım şirketi tüketiciye sağlık raporunun süresinin sona ereceğine ilişkin bilgilendirmeyi sağlık raporunun süresinin sona erme tarihinden en az 20 gün önce yapar. Tüketici ibraz ettiği sağlık raporunun süresinin sona erme tarihinden itibaren 30 gün içinde, geçerli raporunu dağıtım şirketine bildirmekle yükümlüdür. Söz konusu sürenin dolmasına rağmen raporunu ibraz etmeyen tüketiciler ilgili dağıtım şirketince tüketicinin tedarikçisine tüketiciye tanınan 30 günlük süreyi takip eden 3 iş günü içerisinde bildirilir ve tüketicinin elektriği mevzuatın düzenlediği hallerde kesilebilir.

*Planlı/plansız elektrik kesintileri söz konusu olması durumunda bu tüketiciler elektrik dağıtım şirketleri tarafından tüketicinin belirlediği iletişim aracıyla öncelikle bilgilendirilirler. **Buradan yetkililere seslenmek istiyoruz. Elektriği kesilen ya da kesilecek olan engelli abonenin ihtiyaç duyacağı elektriği***

temin etme konusunda kaderi ile başbaşa bırakılmaz! Akü ya da jeneratör ihtiyacı mutlaka elektrik dağıtım şirketi tarafından karşılanmalıdır.

Elektrik ile ilgili olarak başvuru yapabileceğim bir yer var mı?

*Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, faaliyet konuları ile ilgili olarak arıza bildirimini, kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları, ödeme bildirimlerine ilişkin itirazlar, şikâyetler ve benzeri konularda yapılan başvuruların cevaplandırılması için, yeterli donanım ve personele sahip **Tüketici Hizmetleri Merkezleri** kurulur.*

Tüketici hizmetleri merkezlerinin bünyesinde, tüketicilere yönelik 24 saat kesintisiz hizmet verecek şekilde Çağrı Merkezi kurulur.

Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketlerinin internet sitelerinde, kolayca görülebilecek ve erişilebilecek şekilde "İtiraz veya Şikâyet Başvurusu" erişimine yer verilmesi zorunludur.

Tüketici hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvurular, 15 iş günü içerisinde sonuçlandırılarak öngörülen işlem, başvuru sahibinin talebine uygun olarak yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilir.

Tüketicilerin bilgilendirilmesi ile tüketici hakları ve zararların tazmini nasıl yapılır?

Dağıtım şirketi, tüketicinin talebi halinde ve her takvim yılı içerisinde iki defadan fazla olmamak üzere, tüketicinin geçmiş 24 aya yönelik elektrik enerjisi tüketimini tek zamanlı veya çok zamanlı olarak kWh cinsinden gösteren belgeyi ücretsiz olarak sunmakla yükümlüdür.

Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, programlı kesintiler hakkında yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları aracılığıyla ve internet sitesinde, ayrıca isteyen kullanıcılara kısa mesaj ve/veya elektronik posta gönderilmesi suretiyle kesintinin tarih, başlangıç ve sona erme zamanının, kesintinin başlama zamanından en az kırk sekiz saat önce nihai tüketicilere bilgilendirmekle yükümlüdür.

Elektronik Haberleşme (E/H) Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları

Sevgili **tüketiciler**, bu bölümde sizlere **Elektronik haberleşme (E/H) sektörüne ilişkin tüketici hakları** ile ilgili bilgi verilmektedir.

Sohbetimize başlarken birkaç tanımı sizlerle paylaşmak isteriz.

ABONE: Bir işletmeci ile E/H hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,

ABONELİK SÖZLEŞMESİ: İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi,

E/H: Elektriksel işaretlere dönüştürülebilen her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektromanyetik, elektrokimyasal, elektromekanik ve diğer iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesini, gönderilmesini ve alınmasını,

E/H HİZMETİ: E/H tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını,

İŞLETMECİ: Yetkilendirme çerçevesinde E/H hizmeti sunan ve/veya E/H şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,

KAMPANYA: İşletmeci tarafından sunulmakta olan E/H hizmetlerinin, ilave edimler dâhil özel şartlarla ve belirli bir süre için sunulmasını,

KİŞİSEL VERİ: Belirli veya kimliği belirlenebilir gerçek veya tüzel kişilere ilişkin bütün bilgileri,

KURUM: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

TÜKETİCİ: E/H hizmetini ticari veya mesleki olmayan amaçlarla kullanan veya talep eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

Genel tüketici hakları

E/H hizmetlerinden yararlanan tüketiciler asgarî olarak aşağıda sıralanan haklara sahiptir:

- Benzer konumdaki tüketicilerin hizmetlere eşit şartlarda erişebilme ve ayırım gözetmeyen adil ücretlerle hizmetlerden yararlanma hakkı,
- Tüketicilerin E/H hizmetine abone olurken bu hizmeti sağlayan işletmeciyile sözleşme yapma hakkı,
- Abonelerin kişisel verilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,
- Rehberlere ayırım gözetilmeksizin kaydolma ve rehber hizmetinden ücretli ve/veya ücretsiz yararlanma hakkı,
- Acil arama hizmetleri hakkında bilgilendirilme ve bu hizmetlere ücretsiz erişebilme hakkı,
- Abonelerin ayrıntılı fatura talep edebilme hakkı,
- İşletmecinin sunacağı E/H hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme hakkı,
- Abonelere sunulan hizmet için uygulanacak tarifeler/kampanyalar konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı ile tarifelerdeki/kampanyalarındaki değişiklikler yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilme hakkı,
- Abonelerin katma değerli E/H hizmetleri de dâhil olmak üzere kısa mesaj, müşteri hizmetleri, internet ve benzeri yöntemlerle katıldıkları tarife, kampanya ve benzeri kapsamda sunulan tüm hizmetlerden başvurduğu yöntem ya da basit bir yöntem ile vazgeçme hakkı,
- Arızaların giderilmesinde, sağlık, yangın, afet, güvenlik ve benzeri acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar ile ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, benzer konumdaki tüketiciler arasında ayırım gözetmeme temelinde bir uygulamayı talep etme hakkı,
- Uluslararası standartlar ile Kurumun belirleyeceği standartlara uygun kalitede hizmetten yararlanma hakkı.

Şeffaflık ve bilgilendirme

İşletmeciler, sundukları E/H hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak, aşağıdaki bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür:

- İşletmecinin adı, unvanı ve adresi,
- Sunulacak hizmete ilişkin olarak; hizmetin tanımı ve kapsamı, hizmete erişim

ve hizmetin kullanımı konusunda genel hüküm ve şartlar, hizmet için uygulanacak tarifeler ve varsa abonelik paketleri, tarifelerin içerdiği vergi türleri ile bu vergilerin tarifeler hesaplanırken tarifelere yansıtılma oranı, doğru tüketici algısının oluşması amacıyla tarifelerin yalnızca tüm vergiler dahil değeri, abonelik tesisi dolayısıyla alınacak diğer ücretler, tarife ücreti ile birlikte telsiz kullanım ücreti yansıtılacağına dair abonenin doğru değerlendirme yapabileceği açıklıkta bilgi,

- Taahhütnamelere ilişkin şartlar, sunulan bakım/onarım hizmetlerine ilişkin genel bilgi ve standart sözleşme şartları ile geri ödeme şartları ve/veya işletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalite seviyesinin sağlanamaması halinde zararın giderilmesine ilişkin bilgi,

- Tüketici şikâyetlerinin çözüm usul ve süreçlerine ilişkin bilgi.

İşletmeci, internet sitesi kurmak suretiyle şikâyet başvurularının iletebilmesini ve tüketicinin tam ve gereği gibi bilgilendirilmesini sağlar. İnternet sitelerinde tarife, kampanya ve diğer ücretler ile arıza giderilmesine ilişkin genel hususlar ve fesih gibi hizmet sunum koşulları başta olmak üzere gerekli bilgilere yer verilir.

Abonelik sözleşmelerinin kuruluşu ve içeriği

Abonelik sözleşmeleri, elle atılan imza ve güvenli elektronik imza ile yapılabilir. Sorumluluk işletmecide olmak şartıyla belirlenen usuller ile elektronik ortamda abonelik sözleşmesi akdedilebilir. İşletmeciler, abonelik sözleşmelerinde Yönetmelik ile belirlenen bilgilerin yer almasını sağlamakta yükümlüdür. **Abonelik sözleşmelerinin bir nüshasını almanızı, ekinde de tarife fiyat bilgilerinin yer aldığı, sözleşmeden ayrı olarak tanzim edilmesi gereken dokümanın olup olmadığını kontrol etmenizi öneriyoruz.** Sıkça sorulan sorulardan biri de, adıma kayıtlı olmayan bir telefon hattını üzerime almak istiyorum. Benden yeni hat bedeli isteniyor, bu durum yasal mı? Bu konuda, şunu söyleyebiliriz. Bir hattın başkası adına kayıtlı olması zilyetliğin (sahipliğin, kullanım hakkının) o kişiye ait olması demektir. O hattı üzerinize almak istemiş olmanız halinde, o hat kapatılacak önceki hat sahibinin borç ve alacakları ortadan kalkacak ve yeni bir abonelik sözleşmesi yapılarak hattın sahipliği sizin adınıza tescillenmiş olacaktır. Bu durumda, yeni bir hat alıyormuşsunuz gibi işlem görecektir. Hat alımında, istenen bedeller incelendiğinde ÖTV, KDV gibi vergilerin olduğunu ve çok az bir miktarın işletmeciye kaldığı görülecektir.

Abonelik sözleşmelerinin uygulanması

Abonelik sözleşmesinin tesisini müteakip, hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar.

İşletmeci sunmadığı veya abonenin talep etmediği/onay vermediği hizmet için aboneye ücret yansıtamaz. Birçok tüketicinin şikayet ettiği konulardan birisi de budur. Telefonla, TV, film, spor vb. uydu üzerinden yayın yapan işletmeciler ile abonelik tesis ettiklerini, cihaz teslimi ve kurulumunun 1 ay sonra yapıldığı halde abonelik sözleşmesinin yapıldığı tarihten itibaren ücretlendirmeye başlanıldığı şeklindedir. Cihaz teslimi ve kuruluma ait düzenlenen belgeden bir suret alınmasını, firma elemanlarınca getirilen abonelik sözleşmesi mevcut ise, sözleşmeyi imzalarken kurulumun yapıldığı (hizmetin verilmeye başlandığı) tarihin kayıt edilmesini, faturalamada aleyhte bir durum olması halinde önce işletmeciye, sonra Kuruma başvurulmalı, sonuç alınamaz ise Tüketici Hakem Heyetine gidilmelidir.

82

*İlgili mevzuat uyarınca kapalı olması esas olan numaralar hariç olmak üzere, abonelik sözleşmesi tesis edilirken ya da daha sonra abone hattının hizmet türüne göre hangi numara gruplarına kapalı olacağı hususunda işletmeciler abonenin talebi uyarınca işlem yapar. **Mobil hatların; yurtdışı aramalara, katma değerli servislere, mobil ödemelere, 900'lü hatlara, içerik servislerine kapalı olmasını sağlayınız!***

İşletmeci tarafından yapılan bilgilendirmelerde ve abone talebi/onayı ile tesis edilen tüm işlemlerde ispat yükü işletmecidedir.

Abonenin hizmetten yararlanması için işletmeci tarafından kurulumu yapılan teknik ekipman, cihaz veya donanımda işletmeciden kaynaklanan bir sebeple değişiklik gerekmesi halinde işletmeci bunu ücretsiz olarak gerçekleştirmekle yükümlüdür.

*İşletmecinin cihaz temin ettiği hizmetlerde işletmeci de cihazın ayıbından sorumludur. **Bedeli faturaya yansıtılarak cihaz satın aldıysanız, satıcı cihazın arızasından sorumlu olup, ben hat satıyorum, cihazın arızası beni ilgilendirmez diyemez. Tüketici olarak, bunun bilincinde olalım ve seçimlik haklarımızı faturayı kesen firmadan talep edelim.***

İşletmeciler; abonelik sözleşmeleri, taahhütname gibi adlar altında aboneden yazılı olarak alınan ve mali sorumluluk doğuran işlemlere ait irade beyanlarına Kurum düzenlemelerine uygun olarak çevrimiçi işlem merkezi üzerinden erişim imkânı sağlar.

Abonenin onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

İşletmeciler tarafından pazarlama veya cinsel içerik iletimi gibi maksatlarla yapılacak haberleşmelerde abone ve kullanıcıların izinlerinin alınması esastır. İşletmeciler sundukları hizmetlere ilişkin abone ve kullanıcıları ile siyasi propaganda içerikli haberleşme yapamazlar.

İşletmeciler, teknolojik yeniliklerin kullanılması dâhil olmak üzere engelli kullanıcıların, diğer kullanıcılarla benzer koşullarda hizmet alabilmesine yönelik özel ihtiyaçlarını dikkate alır.

Tarife ve kampanyalar

İşletmeciler, tüketicileri tarife/kampanya hakkında; şartları, süresi, hedef kitlesi, yurtdışında geçerli olup olmadığı ve varsa cayma bedeli uygulanmasına ilişkin hususlar başta olmak üzere tarifeden ve/veya kampanyadan yararlanan süre boyunca kolaylıkla erişilebilecek şekilde asgari olarak internet sitelerinden bilgilendirmekle yükümlüdür.

İşletmeciler, tarife/kampanyalarda yapılacak değişikliği, yürürlüğe girmesinden makul bir süre öncesinde kısa mesaj, arama veya faturada belirtmek suretiyle ilgili tarife/kampanyadan faydalanmakta olan aboneye bildirmekle yükümlüdür. İşletmeci tarife/kampanya değişikliklerini abonelerinin kolayca erişebileceği şekilde kendi internet sitesi üzerinden de duyurmakla yükümlüdür. Kampanya kapsamında, işletmecilerce taahhüt edilen edimlerde abone aleyhine değişiklik yapılamaz.

Süresi bir ayı geçen kampanyalarla ilgili olarak, aboneler dâhil oldukları kampanyanın bitiminden makul bir süre önce kampanyanın hangi tarihte biteceği ve asgarî olarak kampanyadan sonra uygulanacak tarife konusunda, mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından kısa mesaj, diğer işletmeciler tarafından

kısa mesaj, elektronik posta, arama veya fatura yöntemlerinden biri ile bilgilendirilir.

Abonenin seçmiş olduğu tarife/kampanyayı değiştirmek istemesi durumunda, söz konusu değişiklik talebinin alınmasını müteakip, değişikliğin yürürlüğe gireceği tarihe ilişkin bilgi; mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından kısa mesaj, diğer işletmeciler tarafından kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden biri ile aboneye bildirilir.

Kampanya kapsamında taahhüt ettikleri edimler ile ilgili olarak herhangi bir tüketicinin mağdur olduğunun tespit edilmesi halinde, işletmeciler, kampanyadan yararlanan ve benzer şekilde etkilenen tüm tüketicilerin mağduriyetini giderir.

Taahhütlü abonelikler

Taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresince taahhütname koşullarında abone aleyhine değişiklik yapılamaz.

Taahhütnamede; taahhüdün geçerlilik süresi ile taahhüt konusu hizmet ve cihaz nitelikleri, tarifenin taahhütsüz aylık fiyatı, indirimli aylık fiyatı, cihazın bedeli ve aylık cihaz ücreti, cayma bedeline konu olabilecek diğer tüm tutarlar ve taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda abonenin ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır.

Taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, işletmecii ikinci paragrafta yer alan bilgileri, taahhüdün verilmesinden önce aboneye aynı ortamda bildirmekle yükümlüdür. Taahhüdün kısa mesaj ile verilebilmesi için, taahhüdün verilmesinden önce tarifenin taahhütsüz ve indirimli fiyatları, cihazın bedeli ve aylık cihaz ücreti kısa mesaj ile aboneye iletilir. Taahhüdün sesli iletişim araçları veya kısa mesaj ile verilmesi durumunda ikinci paragrafta yer alan bilgiler çevrimiçi işlem merkezi veya elektronik posta aracılığı ile yedi gün içerisinde aboneye iletilir.

Taahhütnamede, taahhüt konusu hizmetin bedeli aynı hizmetin taahhütsüz abonelikler kapsamında talep edilen bedelinden daha yüksek gösterilemez.

Taahhüt bitiminden önce taahhüde aykırılığın oluşması halinde, işletmecinin talep edeceği bedel, taahhüde aykırılığın olduğu döneme kadar; aboneye

sağlanan indirimler ile cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, aboneden taahhüt kapsamında, taahhüde son verilmesinden taahhüt bitimine kadar olan dönem aralığında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının daha düşük olması halinde, düşük olan tutar esas alınır.

Mobil E/H hizmetleri dışındaki taahhütlü aboneliklerde abonenin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin aboneye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkânsız olması durumunda abone tarafından, yerleşim yeri değişikliğinin belgelendirilmesi halinde herhangi bir cayma bedeli ödenmeksizin taahhütlü abonelik feshedilebilir. Böyle bir durumda cihazın abonede kaldığı hallerde işletmeci, cihazın kalan ücretini aboneden talep edebilir.

Taahhüt konusu hizmetin aboneye yeni yerleşim yerinde farklı nitelikte sunulmak durumunda kalınması halinde; abonenin onayını almak kaydıyla yeni yerleşim yerindeki hizmetin taahhütlü bedeli üzerinden kalan taahhüt süresi tamamlanır.

Mobil E/H hizmetleri dışındaki taahhütlü veya taahhütsüz aboneliklere ilişkin nakil talepleri; nakil talep edilen adreste E/H şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, talep tarihinden itibaren yedi gün içinde yerine getirilir.

Katma değerli E/H hizmetleri

Katma değerli E/H hizmetinin sunulması öncesinde, hizmetin tanımı, koşulları, ücreti ve iptal edilme yöntemi başta olmak üzere hizmetin kapsamına ilişkin olarak tüketiciler ücretsiz olarak bilgilendirilir. Katma değerli E/H hizmetlerinin arama yöntemi ile alınması durumunda ise ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak işletmeci tarafından hizmetin sunulmasından önce asgari olarak hizmetin tanımı, koşulları, ücreti ile ücretlendirmenin başlayacağı zamana ilişkin açık ve anlaşılır olacak şekilde ücretsiz bilgilendirme anonsu yapılır.

Hizmetin satın alınması sürecinde bilgilendirmelerin sağlanması ve hizmetin abonenin talebi ve onayı ile alındığına ilişkin ispat yükümlülüğü işletmeciye aittir.

İşletmeciler, abone hatlarının katma değerli E/H hizmetlerine açılmasına ve kapatılmasına yönelik abone taleplerini karşılamakla yükümlüdür. Abone hatları-

nın, 900 alan koduna kapalı olması esas olup, abonelerin yazılı beyanı ile hatları bu hizmetlere açık hale getirilir.

Katma değerli E/H hizmet numaraları ve 118XY kısa numaraları üzerinden sunulan katma değerli E/H hizmetleri bakımından mevzuatta yer alan yükümlülüklerin yerine getirilmesi numaranın tahsisli olduğu işletmecinin sorumluluğundadır. Diğer katma değerli E/H hizmetleri bakımından mevzuatta yer alan yükümlülüklerin yerine getirilmesi hizmetin bedelini abonenin faturasına/ön ödemeli hattına yansıtan işletmecinin sorumluluğundadır.

Uluslararası dolaşım hizmeti

Uluslararası dolaşım hizmetinden yararlanan durumlarda, asgari olarak ses, kısa mesaj ve veri hizmetini içeren uluslararası tarife bilgisi mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından aboneye kısa mesajla bildirilir. Görme engelli aboneler için bu bilgi abonenin talebi doğrultusunda sesli mesaj olarak iletilir. İşletmeler, kullanım bedeli üst sınırı olarak belirledikleri ya da tüketici tarafından belirtilecek üst sınıra yaklaşıldığında tüketicileri uyarmakla yükümlüdür.

İşletmeler, fatura üst sınırına yaklaşıldığında tüketiciye kısa mesaj göndermekte ve bulunulan ülkedeki saat farkından dolayı, tüketici kendisine gelen kısa mesajın erken ya da geç geldiği konusunda yanılıya düşmektedirler. Gönderilen kısa mesajlar, türkiye saati esas alınarak dikkate alınmalıdır.

İnternetin güvenli kullanımı

İşletmeciler, internetin güvenli kullanımına ilişkin olarak tüketicileri bilgilendirmekle, Kurum tarafından belirlenen yasadışı ve zararlı içeriklere karşı tüketicilerin korunmasına yönelik altyapı seviyesindeki hizmetleri ek ücret olmaksızın seçeneqli olarak sunmakla yükümlüdür.

İkinci Bölüme Ait Ekler

Ek-1 Sayaç Değişirme Tutanağı

Sayaç Değişirme Tutanağı

EK-6

ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş.

Tarih :
Seri No :

SAYAÇ DEĞİŞTİRME TUTANAĞI

Kullanıcı	Ad Soyad / Ticari Unvanı						
	Adresi						
	Tüketici Grubu						
	Tüketici No						
Sayaç Değişirme	Tarih		Notlar :				
	Saat						
SAYAÇLARA AİT BİLGİLER							
SAYAÇIN		Sokales Aktif	Takılan Aktif	Sökülen Endüktif Reaktif	Takılan Endüktif Reaktif	Sökülen Kapasitif Reaktif	Takılan Kapasitif Reaktif
Markası							
Seri No							
Tipi							
İmal Tarihi							
İlave Sayısı							
Akımı							
Gerilimi							
Sabitleri							
Faz ve Tel Adedi							
Sayaç Çerçevesi							
Demont Çerçevesi							
Endüktif	1 Toplam						
	1 Tarih						
	2 Tarih						
	3 Tarih						
	4 Tarih						
Demont Endüktif							
ÖLÇÜ TRAFOLARINA AİT BİLGİLER							
ÖLÇÜ TRAFOLARI		Mevcut / Sökülen Akım Tr.	Takılan Akım Tr.	Mevcut / Sökülen Gerilim Tr.	Takılan Gerilim Tr.		
Markası							
Oranı							
Tipi							
Güç (VA)							
Sınıf (KL)							
Seri No A Fazı							
Seri No B Fazı							
Seri No C Fazı							
<p>Tesisata yerden takılan elektrik sayacı yerine takıldandan, trafolarında önce incelenerek güvencesinde ezik, delik ve gevrek hiçbir bozuklukta olmadığından, takılan sayacın üst kapakının ölçüler ve ayar teyidatının mutabakatlı yapıldığından, klemensleri kapandıktan sonra sigortası ve kolon katmanında Numaralı metre / metre perisi ile diğerler içinde mutabakatlı olduğu ve yukarıdaki yazılı işaretlere doğru olduğuna görüldüğü ve tutanak ortaklığa imza edildi.</p>							
Dağıtım Şirketi Görevlileri				Tüketici veya Temsilcisi			
Adı Soyadı 1)		2)			
İmza							



TükoDer Kimdir?

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) 25 Ekim 1990 tarihinde İstanbul'da kurulmuştur. Derneğin amacı, Tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesidir. Bu doğrultuda örgütlenecek tüketici bilincini oluşturmak, evrensel tüketici hakları paralelinde, tüketicilerin kendilerini koruyabilecek bilinç düzeyine gelmesi için çalışmalar yapmaktır. TükoDer, sadece bireysel tüketici sorunlarıyla ilgili çalışmalar yapar. Kampanyalar düzenler, davalar açar, tüketicilerin ekonomik, demokratik hak ve talepleri konularında kamuoyu oluşturur. TükoDer, ticari kuruluşlardan bağış kabul etmez, yayın organlarından reklam ve ilan almaz. TükoDer siyasi ve ticari hiçbir bağımlılığı olmayan, üyelerinin ve tüketicilerin gönüllü katkı ve yardımlarıyla çalışmalar yürüten, 48 şubesi ve 20.000 civarında üyesi olan bağımsız bir tüketici örgütüdür.

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesi, 18 Mayıs 1995 tarihinde kurulmuştur. 1.000'in üstünde üyeye sahip olan şubemizin amacı, İzmirli tüketicilerin sorunlarının çözümüne yardımcı olmak ve haklarının korunması için çalışmalar yapmaktır. Derneğimiz, okullarda genç tüketicilere konferanslar vermektedir, diğer derneklerle ve muhtarlarla işbirliği içerisinde toplantılar düzenlemekte, tüketici hakları konusunda bilgilendirme toplantıları yapmaktadır. Derneğimiz, İzmir'de il ve tüm ilçelerdeki Tüketici Hakem Heyetlerinde tüketicilerimizi temsil eden yer almaktadır.

Derneğimiz, görsel ve yazılı basında, tüketici yasası ve evrensel tüketici hakları veya genelde tüketicilerimizi ilgilendiren konularda görüşlerini çekinmeden açıklayan ve gücünü tüketicilerden alan bir dernektir.

TÜKENMEDEN TÜKETMEK DİLEĞİYLE!



Avrupa
Birliği **sivil
düşün**

"Bu kitap, Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğın sorumluluğu tamamiyla <<Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesine>> aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır."

Bu kitap, TükoDer adına TükoDer İzmir Şubesi tarafından hazırlanmıştır.



TükoDer Bilgi Platformu (İzmir)

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesi İletişim Bilgileri

859 Sok. No:5/207 Saray İş Hanı A Blok Konak/İzmir **T** +90 232 445 44 87

F +90 232 445 67 00 | iztukoder@gmail.com | izmirtukoder.org.tr