



**TOKKDER**  
TUM OTO KIRALAMA KURULUSLARI DERNEGI

# **TOKKDER**

# **ETİK KURALLARI**



## TOKKDER ETİK KURALLAR KILAVUZU

*Dernek üyelerinin uyması gereken iş prensipleri ve uygulamalarını açıklayan maddelerdir.*

# Prensipier

- 1** Üyeler genel merkezlerinde şubelerinde ve kiralama noktalarında Tüm Oto Kiralama Kuruluşları ("TOKKDER") etik kuralların ("Etik Kurallar") özetini içeren berat belgesini görünür şekilde sergileyeceklerdir.
- 2** Müşteriye kiralanan araçların bakımlarının üreticilerin servis talimatlarına uygun yapılması ve müşteriye kiralandığında güvenli durumda bulunması TOKKDER üyelerinin temel prensibidir.
- 3** TOKKDER Yönetim Kurulu, gerektiğinde üyelerini Etik Kurallar üzerinden denetleme ve aykırı davranışlarda bulunan üyeleri disiplin kuruluna sevk etme hakkına sahiptir.
- 4** TOKKDER Yönetim Kurulu, üye olmak isteyen firmaları Etik Kurallara uygunluk açısından denetler.



- 5 TOKKDER Yönetim Kurulu, Etik Kuralları kabul eden üyelerini internet sitesi ve basın yayın organları aracılığı ile duyurur.
- 6 Etik Kuralların TOKKDER tarafından uygulamaya alınması TOKKDER Yönetim Kurulu tarafından yayımlanma tarihinden itibaren 6 (altı) aydır. Bu madde 6 ayın sonunda kaldırılacaktır. TOKKDER Yönetim Kurulu gerekli gördüğü hallerde bu süreyi bir kez için bir sonraki Genel Kurul tarihine kadar olmak üzere uzatabilir.
- 7 Etik Kurallar TOKKDER Yönetim Kurulu tarafından belirlenmiş ve Genel Kurul tarafından onaylanmıştır. Değişiklikler gerekmesi halinde, TOKKDER Yönetim Kurulu bu değişiklikleri hazırlar ve Genel Kurul'a sunar. Üyelerin talep ve yorumları yapılacak değişikliklerde esastır.



# Üyelerin müşterilere taahhütleri

TOKKDER Etik Kurallar'ın temeli müşterilerin korunmasına yöneliktir. Müşteriler bir TOKKDER üyesinin ürün veya hizmetlerinden yararlanırken güven içerisinde, yüksek kalitede hizmet alacaklarından emin olmalıdırlar.

## Adil ve sorumlu ticaret

Müşterileri doğru bilgilendirmek, T.C. kanunlarına ve TOKKDER Etik Kuralları'na uymak üyelerin önceliğidir.

## Hizmet standardı

TOKKDER üyeleri, müşterileri ile yaptıkları sözleşmelerinde yazan tüm taahhütlerini yerine getirmelidirler.

## Operasyon

TOKKDER üyelerinin ofisleri kanunlarla belirtilen genel çalışma şartlarına uygun olmalıdır ve iş güvenliğine önem verilmelidir.

### Reklam

TOKKDER üyeleri müşteriye yanıltıcı reklam yapmamalıdır.

### Çalışanlar

TOKKDER Etik Kuralları üyelerin tüm çalışanlarıyla paylaşılmalı ve çalışanlar bu ilkelere bağlı kalacaklarını bilmelidirler.

### Müşteriler

Müşterilerin talebi halinde TOKKDER Etik Kuralları müşteriye verilmelidir.



## Özel Koşullar

# Kısa Dönem Kiralama

### Araçların uygunluğu:

TOKKDER üyelerinin müşterilerine 3 (üç) yaştan büyük ve 120,000 km üzerinde yol yapmış araçları kiralamamaları önerilir. Bu özelliklerin dışında bir araç kiralanması halinde müşteriye sözleşme veya bir form ile bilgilendirme yapılmalıdır.

### Bakım ve güvenlik:

Araçların bakımları üreticilerin talimatlarına uygun olarak yapılmalıdır. Güvenliği ile ilgili endişe yaşanan araçlar kesinlikle müşteriye verilmemelidir.

### Sigorta:

Araçların Zorunlu Trafik Sigortası olmalı, müşteriye araçla ilgili Zorunlu Trafik Sigortası bilgileri yazılı olarak bildirilmelidir.

### Kiralama öncesi kontrol:

Kiralama öncesi araçta hasarlar varsa sözleşmede veya kontrol listesinde belirtilmeli, müşteriye araç tesliminde aracı kontrol imkânı tanınmalıdır. Kiralama öncesi belirlenen hasarların kontrol listesine yazılması ve aracın geri dönüşünde müşterinin bu hasarlardan sorumlu tutulmaması gerekmektedir. Eğer müşteri talep ederse, aracın kullanımı, yakıt tipi gibi konularda eksiksiz bilgi verilmelidir.

### Rezervasyon:

TOKKDER üyesi firmalar rezervasyonlarda müşteriye kiralama ile ilgili fiyat ve önemli detayları net olarak belirtilmelidir. Ücreti ödenmiş rezervasyonların iptali durumunda uygulanacak işlemler açık bir biçimde belirlenmiş olmalıdır.

### Ekstra Km fiyatlaması:

TOKKDER üyesi firmalar araç kiralama sözleşmesinde kilometre bazında bir fiyatlama yapacaklarsa bu konudaki tarifeyi müşteriye önceden bildirilmelidir.



**Kiralama sözleşmesi:**

Araç kiralama sözleşmeleri müşteriye verilmelidir. Kiralama sözleşmeleri kanunlar ve Etik Kurallar ile uyumlu ve müşteri tarafından kolay anlaşılır olmalıdır.

**Teslim edilme incelemesi:**

Araçlar kiralama sözleşmesi sonunda firmaya iade edilirken acil durumlar haricinde müşteri ile beraber teslim incelemesi yapılmalı, kiralama öncesi kaydedilen hasarlardan farklı hasarlar belirlenmelidir.

Müşterilere, aracın dönüşünde hangi hasarların kendisine fatura edileceği tarif edilmelidir.

**Çalışma saatleri dışında teslim:**

Müşteriye çalışma saatleri dışında araç teslim etmesi durumunda hangi işlemlerin uygulanacağı ve bu hallerde nasıl fiyatlama yapılacağı ile ilgili yazılı olarak bilgi verilmelidir.

**Trafik ve diğer kural ihlal cezaları:**

Kiralık araçla ilgili trafik cezaları, paralı köprü, yol vb. geçişlerindeki ihlallerden doğan bedeller hakkında kiralama şirketinin uygulayacağı işlemler önceden müşteriye bildirilmelidir.

**Fiyatlandırma ve Teslim sonu hesaplanacak masraflar:**

Araç kiralama sözleşmesinde belirtilen fiyatlandırma ve eğer talep edilecekse ek olarak doğacak bedeller müşteriye yazılı ve anlaşılabilir şekilde bildirilmelidir.

**Yakıt masrafı:**

Kiralama öncesi müşteriye yakıt politikası ve alternatifleri sunulmalıdır. Kullanılan yakıt müşteriden talep edilecekse; araç verilirken yakıt seviyesi not edilmeli ve dönüşte iki seviye karşılaştırılarak müşteriye rücu edilecek maliyet belirlenmelidir.

**Araç Teslimi:**

Müşteriye teslim edilen araçlarda, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununda belirtilen ilk yardım çantası, yangın tüpü, yedek malzeme takımları, 2 adet üçgen reflektör ve benzeri donanımlar bulundurulmalıdır.



## Özel Koşullar

# Operasyonel Kiralama

### Sözleşme:

Üyeler sözleşmede yer alan taahhütlerini yerine getirmelidirler. Kiralama müşterisine sözleşme örneği mutlaka teslim edilmelidir.

### Finansal Durum:

Üyelerin genel kurumsal yönetim ilkelerine uygun olarak düzenli bağımsız dış denetlemeye tabi olmaları tavsiye edilmektedir.

### Fiyatlama istikrarı:

Müşteriye teklif edilen kiralama fiyatında araç teslimine kadar olan süreçte değişiklik yapılması gerekirse, bu durumun önceden müşteriye bildirilmesi ve bu tür değişikliklerin müşterinin sözleşmesinde belirtilmiş olması tavsiye edilmektedir.

### Ödeme vadeleri:

Ödeme sayısı ve zamanı net olarak müşteriye bildirilmelidir. Kontrat ihlali yani geç ödeme hali sözleşmede tanımlanmalıdır.

### Araç Teslimi:

Müşteriye teslim edilen araçlarda, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununda belirtilen ilk yardım çantası, yangın tüpü, yedek malzeme takımları, 2 adet üçgen reflektör ve benzeri donanımlar bulundurulmalıdır.





**Trafik ve diğer kural ihlal cezaları:**

Müşteriye, Karayolları Trafik Kanunu kapsamında araç işle­tenin sorumluluğuna ilişkin yükümlülükler doğrultusunda rücu edilecek trafik cezaları paralı köprü, yol vb. geçişlerindeki ihlallerinden doğan bedeller ile ilgili olarak uygulanacak işlemler yazılı olarak açık bir biçimde bildirilmelidir.

**Kontratın erken veya gönüllü iptali:**

Araç kiralama sözleşmesinin erken iptali durumunda uygulanacak prosedür net olarak bilinmelidir. Amortisman sebebiyle uğranılan kayıp, bakım masrafları, fazla km maliyeti, pert durumunda uygulanacak işlemler, kötü kullanım ve normalüstü eskime ve yıpranma durumundaki uygulamalar sözleşmede açık olarak belirtilmelidir.

**Ekstra Km fiyatlaması:**

Uygulanacak herhangi bir maksimum km sınırlaması, varsa özel durumlar ve fiyatlandırma mekanizmaları ile beraber müşteriye açıklanmalıdır.

**Kontrat sonu:**

Araç teslim alma prosedürleri müşteriye bildirilmelidir. Müşterilere, aracın dönüşünde hangi hasarların kendisine fatura edileceği tarif edilmelidir.

**Bakım ve güvenlik:**

Araçların bakımları üreticilerin talimatlarına uygun olmalıdır.

Müşterilerin yedek araç taleplerinde sürüş güvenliği ile ilgili endişe yaşanan araçlar kesinlikle müşteriye verilmemelidir.



# ŐİKÂYET VE UZLAŞTIRMA

Müşterilerle yaşanan sorunlar hızlı ve barışçıl çözümlenmelidir. Üyelerde Müşteri şikâyetleriyle ilgili yazılı bir süreç bulunmalı ve tüm personel tarafından bilinmelidir. Alınan şikâyetler kaydedilmeli ve hatalardan elde edilen tecrübe müşteriye sunulan hizmet kalitesini arttırmak için kullanılmalıdır.

Üyeler, bir kiralama sözleşmesine bağlı olarak müşterilerinden kendilerine iletilen şikâyetlere 5 (beş) iş gününde cevap vermelidir. TOKKDER üyelerimize, müşterileri ile anlaşmazlıklarının 15 (onbeş) iş gününde çözülmesini tavsiye etmektedir.

**Bir kiralama sözleşmesi çerçevesinde, TOKKDER Etik Kurallarında belirtilen konularla ilgili anlaşmazlıklar ve şikâyetler için müşterilerin TOKKDER'e başvurma ve şikâyetini iletme imkanı bulunmaktadır.**

Anlaşmazlığın TOKKDER'e iletilmesi ve TOKKDER Yönetim Kurulu'nun belirleyeceği, (personel ve kaynak kullanım giderlerini karşılamak üzere alınacak olan) uzlaştırma bedelinin, TOKKDER hesabına yatırılmasını müteakip müşteri ve üyemizden anlaşmazlıkla ilgili bilgiler alınıp, TOKKDER Yönetim Kurulu tarafından bir ön uzlaştırma süreci yürütülecektir.

Bu sürecin sonuçsuz kalması durumunda ilgili konuda faaliyet gösteren üyelerden TOKKDER Yönetim Kurulu tarafından seçilen 3 (üç) kişilik komite, taraflarla görüşerek 30 (otuz) iş gününde bir uzlaştırma önerecektir.

TOKKDER Etik Kurallarında yazılan maddeler üyelerin ve müşterilerin haklarını sınırlamamaktadır ve tüm ilgili konularda mahkemede çözümlenmelidir.







Barbaros Bulvarı, Bahar Sok, Baras Han No:4 D:16  
Balmumcu - Beşiktaş / İstanbul  
Tel : 212 266 51 73 Faks : 212 266 39 95  
E-Mail: info@tokkder.org

