

## **Tazmin Başvurusu Nasıl yapılır? Başvuru Kanalları Nelerdir?**

- 1) Çağrı Merkezi (444 06 06 ve 0850 222 06 06)
- 2) Başvuru Dilekçesi ile Şube/Acente Müdürlükleri (<https://meydan.mngkargo.com.tr>)
- 3) Web Sayfası (<https://www.mngkargo.com.tr/>) üzerinden alınmaktadır.

## **Başvuru Dilekçesinde Bulunması Gerekenler Nelerdir?**

- 1) Başvuru sahibinin (Gönderici – Alıcı – Üçüncü Kişi) adı, soyadı, ünvanı, adresi, iletişim bilgileri (telefon , e-mail adresi vs.)
- 2) Taşıma faturası bilgileri ( Taşıma faturası tarihi, numarası , gönderi kodu)
- 3) Ambar Tesellüm Fişi ( varsa verilmelidir.)
- 4) Talep edilen tazminat tutarı
- 5) Kargo içeriğini kanıtlayan ürün faturası/sevk irsaliyesi/hasar durumunda hasarlı ürüne ait fotoğraf
- 6) Başvuru sahibinin banka hesap bilgileri (IBAN numarası bildirilmelidir.)
- 7) Tazmin talep etme nedenine ilişkin açıklama (Hasar, kayıp, yanlış teslimat vb)

## **Tazmin Süreci Nasıl İşler?**

- 1) Başvuru talebi , taşıma faturası tarihinden itibaren 10 gün geçtikten sonra yapılabilir. (Türk Ticaret Kanunu 874.maddesi) Başvuru Kanallarından iletilen Başvuru Dilekçesi ile ilgili kayıt açılarak ön inceleme yapılır; Ön inceleme sonucunda dilekçe ve eklerinde eksiklik tespiti halinde , bu eksikliklerin giderilmesi ve tazminat talebini değerlendirmeye yönelik ek bilgi ve belgeler Başvuru sahibinden istenir. Eksik bilgi ve belgelerin 10 gün içinde temin edilip MNG Kargo ile paylaşılmaması halinde tazmin talebi reddedilir.
- 2) Belgelerdeki eksiklikler giderildikten sonra , Hasarlı Kargolar ile Kayıp Kargolar için iki ayrı tazmin süreci işletilir. Yanlış teslimat ile kastedilen , yanlış adrese teslimattır. Aslolan kargonun alıcı adresine teslim edilmesidir. Alıcı adresine yapılan teslimat ,

yanlış teslimat kabul edilemez. Yanlış teslimat halinde de kayıp kargo süreci işletilecektir.

3) Müşterinin yanlış beyan vererek teslim ettiği kanunen taşınması yasak kargolar için tazmin talebi kabul edilmez.

### **Hasarlı Kargolar İçin;**

- a. Hasarlı Kargolarda, kargonun göndericisi ya da alıcısı tazminat talebinde bulunabilir. Üçüncü kişi tazminat talep edemez.
- b. Hasarlı olduğu iddiası ile tazminat talebinde bulunulan kargo, "sorumluluk belgesi" ile taşınması gerçekleştirilen bir kargo ise tazminat talebi kabul edilmemektedir.
- c. İçeriğinde birden fazla ürün olan ve parça sayısı fazla olan kargoların hasarlı kısımları kadar tazminat talebi kabul edilmektedir.
- d. Tam tazminat ödemesi yapılan hasarlı kargolarda , müşteri ,ürünü MNG Kargo'ya geri vermek zorundadır.

### **Kayıp Kargolar İçin;**

- a. Kayıp Kargo, MNG Kargo'nun hizmet verdiği esnada ,Barkotlama kurallarına uyulmadan yapılan barkotlama, Alıcı bilgilerinin yanlış doldurulması, barkot okutma yapılmadan Yükleme, boşaltma, yapılması ya da MNG Kargo personeli kaynaklı hatalar vb. sebepler neticesinde müşteriye ait gönderinin kayıp olmasıdır.
- b. Kayıp Kargo başvurularında, başvuru konusu kargo, MNG Kargo Şube/Acente/Aktarma Merkezleri/Merkez Depo içerisinde araştırılır. Bunun için başvuru sahibi, kayıp kargo içeriğine veya ambalajına ait görselleri paylaşmalıdır. Kayıp kargo bulunur ise alıcısına teslim edilir, tazminat talebi reddedilir.
- c. Kayıp kargonun bulunmadığı, ürünün bedelini gösteren fatura ve/veya faturaya bağlı sevk irsaliyesi ibrazının gerçekleşmediği ve tutarının belli olmadığı durumlarda ise Türk Ticaret Kanununun 882.maddesine uygun olarak \*SDR<sup>[1]</sup> kuru üzerinden kargonun tazminat bedeli belirlenir. SDR bedeli yüksek, talep edilen bedel düşük ise talep edilen bedel üzerinden ödeme onayı verilir.

4) MNG Kargo, Başvuru belgeleri eksiksiz olsa dahi tazminat talebini kabul etmek zorunda değildir. 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve taraflar arasında akdedilen sözleşme hükümlerine göre tazminat talebini reddetme hakkına haizdir.

5) Değerlendirme süreci tamamlanan ve tazminat talebi kabul edilen;

- a. Bireysel müşterilerimizden ibraname ve gider pusulası imzalaması istenir.

- b. Kurumsal/KOBİ müşterilerimizden, İbraname ve MNG Kargo adına düzenlenmiş tazmin faturası düzenlenmesi talep edilir.
- c. (a) ve (b) maddelerinde yer alan belgeler düzenlenip, MNG Kargo'nun Şube/Acente/Bölge Müdürlüğü'ne teslim edilir. Bu belgeler Genel Müdürlük mali İşler birimine ulaştırılır.

6 ) Tazminat ödemesi , belgelerin eksiksiz olması halinde Başvuru sahibinin talep dilekçesinde yer alan Banka hesabına yapılır.

7 ) E-ticaret platformlarından yapılan gönderilerde, Kargo alıcısı, tazmin talebi için Gönderici ile irtibata geçmelidir. Kargo şirketi, e-ticaret platformlarının gönderilerine ilişkin alıcılara tazminat ödemesi yapmamaktadır.

---

[1]\*SDR : Özel Çekme Hakkı'dır. Özel Çekme Hakkı, eşyanın taşıma amacıyla taşıyıcıya teslim edildiği tarihteki veya taraflarca kararlaştırılan diğer bir tarihteki, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasınca belirlenen değerine göre Türk Lirasına çevrilir. SDR kuru günlük olarak Merkez Bankası tarafından belirlenmektedir. Bu kur [https://www.tcmb.gov.tr/kurlar/kurlar\\_tr.html](https://www.tcmb.gov.tr/kurlar/kurlar_tr.html) sitesi üzerinden kontrol edilir. SDR kuru kargonun faturalandırıldığı tarihteki kur baz alınarak hesaplanmaktadır. (SDR Kuru\*8,33\*desi=ödenecek miktar)

## 1. Gönderi Hasar ve Ziyanına İlişkin Sorumluluklar ile Taşıma Güvencesi

- 1.1. Gönderinin, taşınmak üzere **Müşteri'** den teslim alındığı tarihten , alıcısına teslim edildiği tarihe kadar geçecek süre **Taşıyıcı'** nın taşıma güvencesi kapsamındadır. **Taşıyıcı**, bu süre zarfında, kendisine sağlam teslim edilen ve kendi kusurundan kaynaklanan sebeplerle kargo muhtevasına ilişkin verilen ziyan ve hasarı , verdiği zarar oranında tazmin etmeyi taahhüt eder. **Taşıyıcı** ,ambalajı kargo taşınmasına uygun olmayan kargoyu sevk etmeme hakkı saklı olmak kaydı ile ambalajının iyileştirmesini **Müşteri'** den talep edebilir. Kargo, alıcı tarafından teslim sırasında kayıtsız ve şartsız kabul edilmiş ise, sonradan herhangi bir nedene dayanılarak **Taşıyıcı'** nın sorumluluğu ileri sürülemez.
- 1.2. Kargo'nun alıcıya teslimi sırasında, kargonun hasarlı olduğu anlaşılıyor ise , hasarlı ya da eksik olduğu tespit edilen kargo, alıcı ve **Taşıyıcı** yetkilisi tarafından tespit edilerek yazılı bir tutanak ile kayıt altına alınmalıdır. Bu durumda, **Taşıyıcı**, tazmin prosedürlerinin gerektirdiği şekil ve yöntemler ile oluşan zararı tazmin eder. **Müşteri**, tazmin prosedürlerinin gerektirdiği evrak ve bildirimleri ibraz etmekle yükümlüdür. Aksi takdirde ,tazminat miktarı her halükarda taşıma ücretiyle sınırlıdır.
- 1.3. Kargo'nun alıcıya teslimi sırasında, zayi/kayıp olduğu anlaşılıyor ise, **Taşıyıcı** tarafından ödenecek tazminat tutarı, **Müşteri** tarafından beyan edilmiş ve **Taşıyıcı** tarafından kabul edilmiş bir değer var ise bu değere göre ;Böyle bir değer yok ise , zayi olan kargonun değerine ilişkin **Taşıyıcı** ve **Müşteri'** nin bir mutabakat belgesi ile ; Böyle bir belge de yok ise tarafından ispat edilmek şartıyla kargonun teslim alındığı yer ve zamandaki her türlü vergiden arı piyasa değerine göre tespit olunur. Hasar halinde durum ve şartlara göre kargonun tamir bedeli veya hasarsız değeri ile hasarlı değeri arasındaki fark tazmin bedeli olarak ödenir. Tazmin bedelinde sorumluluk sınırı TTK. 882.maddesi uyarınca , kargonun ziya ya da tamamının hasarı halinde ,hasara uğrayan kısmının brüt ağırlığının kg başına 8.33 SDR ( özel çekme hakkı ) ile sınırlı olup , **Müşteri**, bu bedelin üzerinde bir bedeli tazmin bedeli olarak talep edemez. Bir ay içerisinde ödenmesi muhtemel tazmin tutarı maximum aylık cironun %3 ü oranında olacaktır. Zararın meydana gelmesinde **Müşterinin** de kusuru olması durumunda tazmin bedeli Müşterinin kusuru oranında indirilir. **Taşıyıcı'** nın, manevi tazminat sorumluluğu bulunmamaktadır.
- 1.4. **Taşıyıcı** , yazılı olanlarla sınırlı olmamak kaydıyla , Vitray, cam ve camdan yapılmış eşyalar, ayna, mermerden yapılmış eşyalar, porselen , seramik, tutkal, oto camı, strafor ile destekli koli içerisinde olmayan otomotiv aksamları, soğuk zincir taşıma gerektirmeyen/bozulmayan gıda ürünleri, kullanılmış, tamir amaçlı sevk edilen elektronik ürünler, yanıcı patlayıcı özelliği olmayan her türlü sıvı madde, temas halinde insan sağlığına zararı olmayan sıvıları , taşıma güvencesi olmadan sigortasız olarak taşıyabilir. **Müşteri** , bu nitelikteki kargonun hasar ve zayıından, ayrıca taşıma esnasında diğer kargolara verdiği zarardan doğrudan sorumlu olduğunu kabul ve taahhüt etmiştir.