



DenizFilo Hizmet Hattı
(0212) 337 44 55

DenizFilo

KULLANICI

BİLGİ

KİTAPÇIĞI

www.denizfilo.com.tr

ENBD

DenizLeasing

İÇİNDEKİLER

KAZA/HASAR

ÇALINMA/GASP

PERİYODİK BAKIM

ARIZA/YOL YARDIM

YEDEK ARAÇ

LASTİK

TRAFİK CEZALARI

TRAFİK VE EGZOZ MUAYENESİ

YURT DIŞI ÇIKIŞ İŞLEMLERİ

ARAÇ İADESİ



HİZMET HATTI
(0212) 337 44 55

KAZA/HASAR



KAZA DURUMUNDA DİKKAT EDİLECEK HUSUSLAR

- Kaza durumunda öncelikle kişisel güvenlik ve ilk yardım konularında gerekli tedbirlerin alınması.
- Polis veya jandarma tarafından rapor tutulması gereken durumlarda aracın hareket ettirilmemesi.
- Olayın en kısa zamanda **DENİZFİLO Hizmet Hattı (0212) 337 44 55** numaralı telefona bildirilmesi ve temsilcilerimizin yönlendirmesiyle hareket edilmesi.
- Kaza gerçekleşikten sonra araç hareket edecek durumda olsa bile aracın kaputu altında herhangi bir kırık parça, araç altında yağ ve su birikintisi ve herhangi bir sıvı kaçağı tespiti durumlarında araç çalıştırılmadan ve hareket ettirilmeden **(0212) 337 44 55** numaralı hizmet hattımızdan yardım istenmesi.
- Kontrollerin ardından aracın kullanılmaya başlanması halinde hararet ve yağ göstergesinin sürekli kontrol edilerek en yakın servise gidilmesi.
- Uyarı ışıklarından herhangi birinin yanması halinde aracın hızlı bir şekilde durdurularak kontağın kapatılması ve **(0212) 337 44 55** numaralı telefondan yardım istenmesi.

MADDİ HASARLI TRAFİK KAZASI

2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu, 28.12.2007 sayı, 2007/27 genelge gereği hazırlanması gereken tutanak ve gerekli belgelerle ilgili izlenecek yollar:

- Kaza olduğunda aracın yerinin değiştirilmeden farklı açılardan fotoğrafının çekilmesi (hasarın nasıl meydana geldiğinin anlaşılabilmesi, kazaya karışan araçların plakalarının görüldüğü, geniş açılı fotoğrafların çekilmesi gerekmektedir).
- Kaza raporu/kaza tespit tutanağı hazırlanması (ikiden fazla aracın karıştığı trafik kazalarında her iki araç arasında bir form kullanılmalı ve her bir form kazaya karışan sürücüler tarafından imzalanmalıdır, sigorta şirketi, ıslak imzalı ve tam doldurulan formları kabul etmektedir).
- Kazaya karışan tüm araç ve sürücülere ait ehliyetler, ruhsatlar ve trafik poliçesi fotokopilerinin temin edilmesi ve servise teslim edilmesi gerekmektedir.

Polis veya jandarma tarafından rapor tutulması

gereken durumlar:

- Tek taraflı kazalarda
- Trafik kazası ölüm ve/veya yaralanmayla sonuçlanmışsa
- Sürücülerden birinin ehliyetsiz olması durumunda
- Kazaya karışan araçlardan herhangi birinin trafik sigortası yoksa
- Sürücülerden birinde alkol veya akıl sağlığı şüphesi varsa
- Kazaya karışan araçlardan biri kamu kurumlarına aitse
- Kamu kurumlarına ait eşyada zarar meydana gelmişse
- Kazaya karışan araçlardan herhangi biri yabancı plakalıysa

Polis raporuyla beraber gerekli hasar belgeleri

1. Alkol raporu (tasdikli örneği)
2. Trafik kazası tespit tutanağı (tasdikli örneği)
3. Ruhsat fotokopisi, ehliyet (kazaya karışan tarafların)
4. Aracın kaza mahallinde çekilmiş fotoğrafları

Sel ve dolu hasarları

- Araç sel, dolu ve yangın sonucu hasar görmüşse polis, meteoroloji veya itfaiye raporu temin edilmesi gerekmektedir.

İlgili web adresi: www.dmi.gov.tr

ÇALINMA/GASP



• Aracın çalındığı fark edildiği anda en yakın karakola gidilmesi ve çalıntı müracaat tutanağı tutturulması ve

(0212) 337 44 55 numaralı hizmet hattımıza bildirimde bulunulması,

• Araç 30 gün içinde bulunamazsa karakola başvurulması ve aracın bulunamadığına dair yazı istenilmesi,

• Alınan bu yazıyla birlikte çalıntı müracaat yazısının, tüm anahtarların (asıl ve yedek anahtar dahil) ve ruhsatın aslının **DENİZFİLO**'ya gönderilmesi gerekmektedir.

Hatırlatmalar:

• Araç çalındığında ruhsat aracın içindeyse bu bilgi de çalıntı müracaat yazısına eklenmelidir.

• Anahtar ve ruhsat kesinlikle araç içerisinde bırakılmamalıdır.

• Karakol çalıntı tutanağının aslı, müşteride kalmalıdır.

TEMİNAT DIŞINDA KALAN DURUMLAR

1. Türkiye sınırları dışında meydana gelen hasar ve zararlar.

2. Sigara benzeri maddelerin temasıyla meydana gelen yangın dışındaki zararlar.

3. Yetkili olmayan kişilerin araç çekimi esnasında meydana gelen zararlar, kurallara uygun olmadan çekilen veya çektirilen araçlara gelen zararlar.

4. Yasal olarak taşınmasına izin verilmeyen patlayıcı, parlayıcı ve yakıcı maddeler taşınması nedeni ile aracın uğrayacağı zararlar.

5. Aracın iddia ve yarışlara katılması sonucu ve bunlara hazırlık denemeleri sırasında meydana gelen zararlar.

6. Yağsızlık, susuzluk, donma, bozukluk, eskime, çürüme, paslanma ve bakımsızlık nedeniyle meydana gelen zararlar.

7. Aracın çalışır bir vaziyette olduğu veya durduğu sırada anahtarın üzerinde bırakılması sonucu ele geçirilerek çalınması veya çalınmaya teşebbüsü sonucu meydana gelecek ziyan ve hasarlar.

8. İlgili mevzuat hükümlerine göre gerekli sürücü belgesine sahip olmayan kişiler tarafından kullanılması sırasında meydana gelen zararlar.

9. Aracın, uyuşturucu madde veya Karayolları Trafik Yönetmeliği'nde belirlenen seviyenin üzerinde alkollü içki almış kişilerce kullanılması sırasında meydana gelen zararlar.

10. Aracın bir hasar veya arıza sonucu zorunlu olarak taşınması veya çekilmesi nedeniyle meydana gelen teminat kapsamındaki zararlar hariç; kara, deniz, nehir ve hava taşınması sırasında (aracın kendi gücüyle giriş çıkış yapabileceği ruhsatlı sefer yapan gemiler ve trenler dışında) uğrayacağı zararlar.

11. Aracın kiracı firma çalışanı olmayan kişiler tarafından kullanılması sırasında meydana gelen zararlar.

12. Aracın bir hasar veya arıza sonrası kullanıcı tarafından kullanılmaya devam edilmesi sonucu meydana gelebilecek her türlü ek zararlar.

13. Hasar boyutuna göre kira sözleşmesinde belirtilen hasar evraklarının tam ve eksiksiz olarak temin edilmemesi durumunda.

14. Yanıltıcı veya hasar ile uyuşmayan hasar evrakının teslim edildiğinin tespiti durumunda.

15. Aracın ruhsatında belirtilen taşıma kapasitesinden fazla yük ve yolcu taşınması sırasında meydana gelen ve münhasıran aracın istiap haddinin aşılmasından kaynaklanan zararlar.

16. Hasar/olay tarihinde yürürlükte olan Türkiye sigorta reasürans ve emeklilik şirketleri tarafından yayınlanan kara araçları kasko genel şartları kapsamı veya limitleri dışında kalan her türlü zarar ve tazminatlar ile değer kaybı, kazanç kaybı vs. zararlar.

PERİYODİK BAKIM

Aracınızı sorunsuz ve güvenle kullanmanız için periyodik bakımlarının araç kullanım kılavuzunda belirtilen kilometre aralıklarında ve anlaşmalı olduğumuz ilgili markanın yetkili servislerinde yapılması gerekmektedir.

Güncel anlaşmalı yetkili servis listemize (0212) 337 44 55 numaralı hizmet hattımızdan ulaşabilirsiniz. Aracınızı servise götürmeden önce ilgili servisten aracın **DENİZFİLO**'ya ait olduğunu belirterek randevu alınması önem arz etmektedir.

ARIZA/YOL YARDIM

Aracın, arıza, ikaz ve hararet göstergelerine dikkat edilmelidir. Arıza ikaz lambalarının yanması, sürüşte hissedilen anormal araç tepkileri ve olağandışı sesler gelmesi durumunda (0212) 337 44 55 numaralı telefondan yol yardım desteği alabilirsiniz. Yol yardımı yönlendirilmiş olduğu ekip tarafından bulunduğunuz yerde veya çekici hizmeti verilerek en yakın yetkili serviste aracın kontrol ve onarımı sağlanacaktır.

Kaza ve arıza nedeni ile yolda kaldığınızda, (0212) 337 44 55 numaralı telefondan 7 gün 24 saat yol yardımı alabilirsiniz.

YEDEK ARAÇ

Kaza (hasarla ilgili evrakları tam olması koşulu ile) ve arıza gibi durumlarda sözleşme koşulları çerçevesinde **DENİZFİLO** tarafından kullanmanız için muadil bir araç tahsis edilecektir.

Hatırlatmalar:

- Yedek araç temin edildiği gibi eksiksiz bir şekilde teslim alındığı şehirden iade edilmelidir.
- Yedek araç teslim aldığınız yakıt seviyesinde iade edilmelidir.
- Yedek araçta oluşan trafik ve OGS, HGS geçiş cezaları kullanıcı sorumluluğundadır.
- Yedek araç belirtilen iade tarihinde teslim edilmelidir.
- Bu araçların üzerinde varsa OGS, HGS ve taşıt tanıma cihazı kullanım maliyeti kullanıcı sorumluluğundadır.

LASTİK

Sözleşmenizde belirtilen lastik değişim kilometrenizin gelmesi halinde **(0212) 337 44 55** numaralı hizmet hattımızdan talebinizi bize iletebilirsiniz.

Trafik kazası dışında meydana gelen lastik patlaması, lastik yarılması, yanak kısmında balon oluşması, jant eğilmesi gibi oluşacak lastik hasarlarının kullanıcı sorumluluğunda olduğunu hatırlatmak isteriz.



TRAFİK CEZALARI

Kiralanan araca tahakkuk eden trafik, OGS ve HGS geçiş cezalarında, **DENİZFİLO**'ya teblig edilen cezalar **DENİZFİLO**, araç kullanıcısına veya müşteriye (firmaya) teblig edilen cezalar ise firma sorumluluğundadır. Cezalar **DENİZFİLO** tarafından ödendikten sonra ceza tutarlarının firmanıza yansıtılacağını hatırlatırız.

ARACA AKSESUAR TAKILMASI



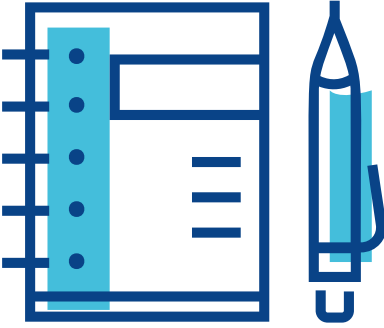
DENİZFİLO'dan yazılı onay alındığında üretici firmanın onayladığı aksesuarları yetkili servislerde araca taktırabileceğinizi, **DENİZFİLO**'nun bilgisi dışında araca aksesuarlar takılmasıyla üretici veya distribütör firmanın sağlamış olduğu garanti hakkının kaybedilmesi halinde oluşan zarardan sorumlu olacağınızı, araca takılan aksesuarın kasko poliçesine dahil edilebilmesi için aksesuarın fatura fotokopisinin, sigorta sorumlusuna iletilmesi gerektiğini ve sigorta ek prim bedelinin firmanıza fatura edileceğini belirtmek isteriz.

TRAFİK VE EGZOZ MUAYENESİ

Fenni muayene ve egzoz emisyon ölçümü binek araçlarda tescil tarihinden itibaren üçüncü yılın sonunda yapılması yasal bir zorunluluktur. Kullanmakta olduğunuz araçların muayenesinin yapılması için araç sahibi olarak **DENİZFİLO**'dan "muayene işlemleri için yetki belgesi" alınması gerekmektedir.

Muayene tarihiniz araç ruhsatında yer almaktadır. Aracı muayene istasyonuna götüreceğiniz olan kullanıcılarımızın ad/soyad ve T.C. kimlik numarasını (0212) 337 44 55 numaralı telefonumuza bildirerek yetki belgesi talep etmesini rica ederiz

YURT DIŞI ÇIKIŞ IŐLEMLERİ



Karayoluyla yapılacak yurt dışı seyahatlerinde araç sahibi araçta bulunmalı veya araç sahibinin vekaleti alınmalıdır. Bu sebeple kiralık aracınızla yurt dışı seyahati planlıyorsanız

(0212) 337 44 55 numaralı hattımızdan yetkililerimizle iletişime geçerek vekâletname ve yurt dışı sigortası talep edebilirsiniz. (İşlemler ortalama 10 - on gün sürmektedir.) İlgili bedellerin firmanıza fatura edileceğini bilmenizi isteriz.

ARAÇ İADESİ

Sözleşme süresi sona eren araçların **DENİZFİLO** tarafından bildirilen adreste gerekli kontroller yapıldıktan sonra araç teslim alma tutanağıyla teslim alınacağını, normal eskime dışındaki hasar ve eksiklerin tarafınıza fatura edileceğini, bu nedenle oluşan hasarlarınızın zamanında rapor alınarak tamir edilmesi ve varsa eksikliklerinin tamamlanması gerektiğini hatırlatırız.