

01.1- Kargo Ve Kurye Kavramı

Kuryelik Mesleđi ve Kargo Sektörü



Dünya nüfusunda yaşanan hızlı artış, küreselleşmeyle birlikte dünya ticaret hacmini de artırmış ve bu ticari faaliyetler elektronik ortamda (e-ticaret) yapılmaya başlanmıştır. Özellikle çok daha hızlı olması sayesinde az miktarda ticari faaliyetler için kargo, kurye ve posta taşımacılığı tercih edilmekte ve sektör gün geçtikçe daha da büyümektedir. Buna paralel olarak sektördeki istihdam imkânları da artmaktadır.



Değişen ekonomik dengeler ve sosyal alışkanlıklar posta, kargo ve kurye taşımacılığını da hızla dönüştürmektedir. Tahminlerin üzerinde büyüyen e-ticaret cirolarıyla birlikte posta, kargo ve kurye sistemlerindeki teknoloji ve hizmet kalitesi de gelişmektedir. İnternette sipariş edilen bir ürünün el değmeden depodan çıktığı ve insansız hava araçlarıyla (drone) teslim edildiği dönemin başlamasına az bir zaman kalmıştır. Dijital iletişim olanaklarının gelişmesi ile birlikte mektup, fatura başta olmak üzere posta dağıtımlarında da bir dönüşüm yaşanmaktadır. Artık çoğu belge, elektronik ortamda düzenlenmekte ve gönderilmektedir.

Sektör, dünyadaki gelişmelere paralel olarak Türkiye’de de gelişmekte ve büyümektedir. Türkiye’de sektörün durumu ile ilgili yapılan çalışmalarda en çok taşınan ürünlerin; e- ticaret ürünleri (kişisel bakım ürünleri, elektronik cihazlar), paket gönderiler (tekstil ürünleri, makine parçası vb.), stand taşımacılığı, pazarlama ürünleri, özel ve hassas ürünler, bireysel gönderiler (giyecek, yiyecek, kitap, hediyelik eşya) ve banka kartları olduğu belirlenmiştir. Yapılan araştırmalarda altyapı yetersizlikleri, gümrük yönetmelikleri, diğer ülkelerde yaşanan siyasi belirsizlikler, evrensel posta hizmet fonu kesintisi (%2) ve artan maliyetler, sektörde uygulanan fiyat politikaları ve firmalara uygulanan cezalar ülkemizde sektörün büyümesini engelleyen ya da yavaşlatan unsurlar olarak görülmektedir.

Sektörün Gelişimi 20. yüzyıldan itibaren haberleşme ve taşımacılık alanında hızlı gelişmeler yaşanmış, dünyada teknoloji ve sanayileşmede yaşanan gelişmelerin etkileri Türkiye'ye de yansımıştır. 1950'li yıllardan itibaren üretim teknolojilerindeki gelişmelerle beraber üretim miktarlarının artması, ulaşım sektörünün de hızla gelişmesini ve büyümesini sağlamıştır. Bununla beraber pazarların büyümesi ve işletmelerin farklı pazarlara hizmet sunma arzuları da sektörel gelişimi hızlandıran başka bir etken olmuştur. 1970'li yıllardan itibaren dünya ulaşım sektörü, ekonomik anlamda değerini fark ettirecek şekilde büyüyerek yatırımlarını hızlandırırken kargo, kurye ve posta taşımacılığı, ulaşım sektöründen ayrışarak kendi işleyiş kurallarını oluşturmuştur.

1980'li yıllarda geleneksel büyük çaplı yük taşımacılığı yerine alternatif olacak daha küçük çaplı parsiyel taşımacılığa, diğer bir deyişle kargo ve kurye taşımacılığına olan talep artmıştır. Bu değişimi gerekli kılan temel etkenler şunlardır:

- Gelişen ekonomik değerler
- Dış ticaret teşvik politikaları
- Firmaların stoksuz veya az stokla çalışma arzusu
- Firmaların dünyaya açılma çabası Gümrük Birliği çalışmaları
- Özelleştirme politikaları
- İnsan ve eşya hareketinin artması

Türkiye’de üretim ekonomisinin dağılımında büyük şehirlerin ve özellikle Marmara Bölgesi’nin ön planda olduğu görülmektedir. Kargo, kurye ve posta sektörü de yoğun olarak bu bölgelerde faaliyet göstermektedir. Aynı zamanda Türkiye genelinde tüm iller dâhil olmak üzere ilçe hatta belde düzeyinde şube veya acente olarak hizmet merkezleri bulunmakta ve ülkenin her yerinde çok geniş bir ağda hizmet sunulabilmektedir. Bu organizasyon yapısının temel taşı ise insan gücü oluşturmaktadır. Sektörde bugün yüz binlerce kişi istihdam edilmektedir. Sektörde faaliyet gösteren firmalardan alınan bilgiye göre günlük hizmet sunulan kişi ve kurum sayısının 10 milyona yaklaştığı tahmin edilmekte ve özel günlerde bu rakamın daha da arttığı söylenmektedir.

Posta Hizmetleri

Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğü ya da kısa adıyla PTT, Türkiye'nin posta örgütüdür. 2013 yılı Mayıs ayında TBMM'de kabul edilen tasarı ile "Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi" haline gelmiştir. Günümüzde PTT; posta, bankacılık, lojistik alanlarında hizmet vermektedir.



Dağıtım Personeli

Mesleki Yeterlilik Kurumu tarafından yapılan tanıma göre iş süreçlerinde iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulayarak iş organizasyonu ile posta, posta kolisi / kargosu ve kargo teslimatı / kabulü yapan, tahsilât / ödeme yapan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli meslek personelidir.



01.2- Kargo Ve Kurye Terimleri



Türkiye’de kargo ve kurye işlemleri; 10.07.2003 tarihinde kabul edilen 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ile 09.05.2013 tarihinde kabul edilen 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu ve bu kanunların dayanağında hazırlanan mevzuata (tebliğ, yönetmelik, genelge, karar vb.) göre yürütülmektedir. Karayolu Taşıma Kanunu’na göre:

Kargo, tek parçada en fazla **100 kg’ı geçmeyen** genellikle ambalaj ve kap içerisinde olan küçük boyutlu koli, sandık, paket gibi parça eşyayı; **kurye** ise kapsamında dosya, doküman, evrak veya eşya bulunan, tek parçada en fazla 5 kg ağırlığındaki gönderileri ifade etmektedir. Dağıtım işletmeleri, daha çok kurye işletmesi olarak isimlendirilmektedir.

Posta Hizmetleri Kanunu'na göre:

Posta gönderisi, göndericinin bizzat kendisi veya talimatıyla üzerinde belirtilen yer ve adrese, gönderi türüne ve özel hizmetine göre teslim edilen haberleşme gönderileri ile kitap, katalog, gazete ve süreli yayınları, görme engellilere özgü yazıları, ticari değeri olsun veya olmasın eşya içeren en fazla 5 kg ağırlığa veya 50 dm³ (desimetreküp) hacme sahip posta maddesi ile posta kolisi veya kargosunu;



Posta kolisi (veya kargosu), hizmet sağlayıcısı aracılığıyla yollanan ve kapsamında haberleşme niteliği taşıyan yazılar bulunmayan en fazla 30 kg ağırlığa veya 300 dm³ hacme sahip her türlü maddeyi ifade eder.



Kargo ve kurye, eşya türlerinden biri olmasına rağmen hızlı ve kısa sürede taşınması, teslim sürelerinin kesin sürelerle belirlenmiş olması, tek parça hâlinde **en fazla 100 kg'lık** ağırlık sınırının olması ve genellikle ambalajlı eşyalardan oluşması nedeniyle eşya taşımacılığında ayrı değerlendirilmektedir.

Kömür, maden gibi ağır yüklerle 100 kg'ı geçen ve hacimli eşyaların taşınması sektörün kapsamına girmez.

Sektörel Terminoloji

Kargo, kurye ve posta hizmetlerinin daha net anlaşılabilmesi için temel bazı terimler iyi bilinmelidir.

Adres Teslim İhbar Notu: Alıcının adresinde bulunamaması üzerine kendisine gelen gönderi ile ilgili bilgilerin bulunduğu kapıya bırakılan not.

Adrese Teslim (AT): Alıcısına gelen gönderinin adresinde teslim edilmesi hizmeti.

Adresten Alım (AA): Müşteri adresinden gönderinin alınması hizmeti.



Alıcı Haberli (AH): Alıcının gelen gönderi bilgisine sahip olarak gönderiyi ilgili şubeye gelerek teslim aldığı teslim şekli.

Ambar Tesellüm Fişi: Müşteriden gönderi alınırken düzenlenen maliye onaylı resmi belge.

Araç takip sistemi (ATS): Taşıtların seyahate başladıktan sonraki seyrinin elektronik olarak takip edildiği sistem.

Ambar: Eşyanın kapalı alanda muhafaza edilmesine uygun olan yer.

Araç Sefer Çizelgesi: Transfer merkezinde ve şubelerde araç giriş / çıkışlarının saat ve mesafe bilgilerinin kaydedildiği, araç üzerinde bulunması gereken form.

Barkod Etiketi: Gönderinin taşıma faturasındaki bilgilere göre bilgisayar tarafından yazdırılan, gönderinin üzerine yapıştırılan, üzerindeki barkot numarasının el terminali ile okutulması sayesinde kargoya ait bilgilerin elektronik ortama aktarılmasını sağlayan ve üzerindeki bilgilere göre kargonun gerekli yönlendirmelerinin yapılabildiği etiket.



Çalışma Alanı: Şubelerin gönderi alım ve teslimat faaliyetlerini yürüttükleri adres sınırı.

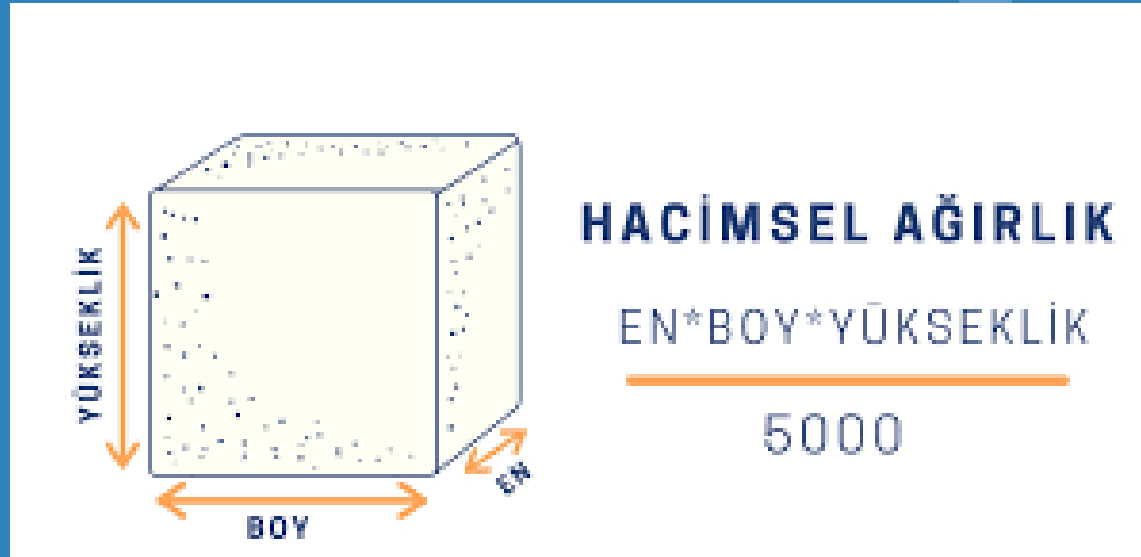
Çıkış Şubesi: Müşteri tarafından gönderinin gönderildiği şube.

Dağıtım işletmecisi: Tek parçada en fazla 5 kg ağırlığındaki gönderilerin kısa sürede kapıdan kapıya kendi nam ve hesabına dağıtımını yapan gerçek ve tüzel kişi.

Dağıtım Personeli: İş süreçlerinde iş sağlığı ve güvenliği, çevre koruma ve kalite önlemlerini uygulayarak, iş organizasyonu ile posta, posta kolisi / kargosu ve kargo teslimatı / kabulü yapan, tahsilât / ödeme yapan ve mesleki gelişim faaliyetlerine katılan nitelikli meslek personeli.



Desi: Bir kargonun en, boy, yükseklik ölçülerinin birbiri ile çarpılarak önceden belirlenmiş bir katsayıya bölünmesi ile hesaplanan değer.



Devir Gönderi: Gönderinin çeşitli nedenlerle teslim edilememesinden dolayı teslim yerinde kalması.

Dosya: 0 – 500 gr arası ağırlığa sahip dokümanlara verilen isim.

Durum Tespit Tutanağı: Gönderide herhangi bir hasar belirtisi olmadığı halde müşterinin isteği üzerine müşteri nezaretinde yapılan içerik tespit belgesi.

El Terminali: Gönderi barkotlarına tanımlanan verilerin sisteme aktarılarak izlenebilirliğini sağlayan cihaz.



Evrensel Posta Hizmeti: Belirlenmiş ilke ve kurallar çerçevesinde, bir posta hizmetinin coğrafi alan farkı gözetilmeksizin ülke sınırları içerisinde tüm kullanıcılar için karşılanabilir ücretlerle kesintisiz olarak sağlanması.

Gelen Gönderi: Müşteriye teslim edilmek üzere bir şube, acente, ticari vekile veya transfer merkezine gelen gönderi.

Giden Gönderi: Müşterinin, bir şube, acente, ticari vekile veya transfer merkezi ile veya şube yetkililerinin müşterinin adresinden teslim alması ile gönderdiği gönderi.

Hasar Tespit Tutanağı: Gönderinin kendisinde veya ambalajında herhangi bir hasar (yırtilma, ezilme, patlak, ıslanma vb.) meydana gelmesi hâlinde tespit amaçlı düzenlenen belge.

Hat Aracı: Transfer merkezinden transfer merkezine ya da transfer merkezinin bulunduğu ilin dışındaki noktalarda bulunan birimlere gönderi taşıyan araç. Gönderi Takip Kodu: Gönderinin sistemden takip edilebilmesi için oluşturulan takip numarası.

Gönderi Teslim Formu: Gönderi, alıcısına teslim edilirken imza ve kimlik bilgilerinin yazıldığı belge.

Kamyon: İzin verilen azami yüklü ağırlığı 3.500 kg'dan fazla olan ve eşya taşımak için imal edilmiş motorlu taşıt.

Kamyonet: İzin verilen azami yüklü ağırlığı 3.500 kg'ı geçmeyen ve eşya taşımak için imal edilmiş motorlu taşıt.

Koli Cebi: Bir gönderiye ait belgelerin içinde gönderi ile birlikte taşınması için koli üzerine yapıştırılan şeffaf cep.

Konveyör: Transfer merkezlerinde gönderinin elleçlenmesinde kullanılan hareketli bant.



Kurye: Kurye gönderisini taşıyan kişiyi veya şoförü,
Kurye gönderisi: Tek parçada en fazla 30 kg ağırlığında ve/veya 300 desimetreküp hacminde olan, herhangi bir tasnif/aktarma işlemi yapılmaksızın ve taşımacı tarafından ayrıca paketlenmeden taşınan/dağıtılan eşyayı,



Kurye işletmecisi: Taşımacı sıfatıyla, 3.6.2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Posta Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği kapsamında yetkilendirilen veya ticari/hususi taşımacılık faaliyetinde bulunarak, kurye gönderisinin kendi gözetimi ve denetimi altında taşınmasını ve/veya dağıtımını yapan gerçek veya tüzel kişileri,



Kurye listesi: P türü yetki belgesi sahiplerinin, faaliyetlerini yürüten kuryeleri gösteren ve elektronik olarak da düzenlenebilen belgeyi,

Kurye faaliyet belgesi: Kuryelerin mesleki açıdan yeterli olduğunu gösteren belgeyi,

Mühür: Araçların ve gönderi torbalarının güvenliğinin sağlanması için kullanılan plastik / demir kilit.

Müşteri: Hizmet talep eden veya hizmet sunulan kişi ya da kurum.

Özmal Taşıt: Araç tescil belgesinde yetki belgesi sahibi adına kayıtlı taşıt.

Panelvan: Sürücü ve yanındaki oturma yerleri dışında başka oturma yeri de bulunan, sürücü bölümü gövde ile birleşik kamyonet.



Posta Gönderisi: Göndericinin bizzat kendisi veya talimatıyla üzerinde belirtilen yer ve adrese, gönderi türüne ve özel hizmetine göre teslim edilen haberleşme gönderileri ile kitap, katalog, gazete ve süreli yayınları, görme engellilere özgü yazıları, ticari değeri olsun veya olmasın eşya içeren en fazla 5 kg ağırlığa veya 50 dm³ hacme sahip posta maddesi ile posta kolisi veya kargosu.

Posta Hizmeti: Posta gönderilerinin kabul, toplama, işleme, sevk, dağıtım ve teslim işlemleri.

Posta Kolisi veya Kargosu: Hizmet sağlayıcısı aracılığıyla yollanan ve kapsamında haberleşme niteliği taşıyan yazılar bulunmayan en fazla 30 kg ağırlığa veya 300 dm³ hacme sahip her türlü madde.

Posta Sektörü: Hizmet sağlayıcılarından oluşan sektör.

Ring: Şube araçlarından farklı olarak gün içerisinde gönderi dağıtmak ve toplamak için kullanılan, belli bir güzergâhı olan araç.

Sorumluluk Belgesi: Taşınması belirli şartlara bağlanmış türden gönderi göndermek isteyen müşterinin kendi isteği ile sorumluluğu üzerine aldığı belge.

Sözleşmeli Müşteri: Gönderi teslim hizmetinin kapsamının ve koşullarının karşılıklı imza altına alındığı müşteri.

Şube: Gönderi kabulü ve tesliminin yapıldığı birim.

Taşınması Yasak Gönderi: Kanunen taşınması yasaklanmış ya da diğer gönderilere veya çalışanlara zarar verebilecek gönderi.

Taşıma senedi: Eşya ve kargo taşımalarında gönderen ile yetki belgesi sahibi arasında akdedilen, taşımada kullanılan taşıta ait bilgiler ile ilgili bilgileri ihtiva eden Sözleşme Belgesi veya bu tür bir sözleşmede bulunması gereken bilgileri ihtiva etmesi halinde Taşıma Senedi yerine geçecek olan Taşıma Faturası, Taşıma İrsaliyesi veya İrsaliyeli Taşıma Faturası.

Taşıt belgesi: Yetki belgesi sahibinin kullanacağı taşıtların niteliğini ve sayısını liste hâlinde gösteren, yetki belgesinden ayrı ve yetki belgesinin eki olarak düzenlenen belge.

Taşıt kartı: Bir taşıtın yalnız bir yetki belgesinde kayıtlı olduğunu ve bu yetki belgesi altında çalıştırılabileceğini gösteren belge.

Teslimat Performansı: Gelen gönderinin sistem üzerinden belirlenmiş teslimat sürelerine göre teslim edilme oranı.

Toplu Taşıma İrsaliyesi (TTİ): Gönderilerin, birimler arasında taşınırken bulundurulana, gerektiğinde zimmet kontrolüne olanak sağlayan, gönderi kod numaralarının ve varış merkezlerinin kayıtlı olduğu maliye onaylı resmi belge.

Transfer Merkezi: İndirme, bindirme, yükleme, boşaltma, aktarma, tasnif ve dağıtım gibi hizmetlerin yapıldığı yer.

Ücret Alıcıdan (ÜA): Teslim hizmeti için hesaplanan hizmet bedelinin alıcı tarafından ödenmesi.

Variş Merkezi: Bir gönderinin alıcısına teslim edilmek amacıyla gönderildiği şube / acente.

Yükleme Listesi: Gönderilerin, şube veya transfer merkezine gönderilmek üzere araca yüklenirken el terminali ile okunmuş barkod numaralarının Toplu Taşıma İrsaliyesi üzerine aktarılmış listesi.

Zimmet Listesi: Gönderi veya işlem belgelerini başka bir çalışanın sorumluluğuna vermek için düzenlenen tutanak.

01.3- Gönderilerin Sınıflandırılması

Gönderiler için yapılan en ayrıntılı sınıflandırma; PTT A.Ş. tarafından çıkartılan **Posta ve Kargo Hizmetleri Usul ve Esasları'nda** yer almaktadır.

Bu sınıflandırmalar genel olarak aşağıdaki gibidir:

TEKEL YÖNÜNDEN GÖNDERİLER

- Ağırlığı ... grama veya ücretiTL'ye kadar olan açık veya kapalı mektuplar
- Posta kartları
- Tebliğ evrakı
- Telgraf gönderileri
- Barışta Türk Silahlı Kuvvetlerinin posta gönderileri

Tekel Kapsamı Dışında Kalan Gönderiler

- Haberleşme niteliğinde olsa dahi ağırlığı ... gramı veya ücreti ... TL'yi geçen açık veya kapalı mektuplar
- Basılmış kâğıtlar
- Küçük paketler
- Görme engellilere özgü yazılar
- Posta kargosu
- Kargo
- Posta kolisi
- Tele-post (faks) gönderileri
- Posta havaleleri ve havale haber kâğıtları

Evrensel Posta Hizmet Kapsamı Yönünden Gönderiler

- Ağırlığı 2 kg'a kadar olan açık ve kapalı mektuplar
- Posta kartları
- 20 kg'a kadar olan posta kolisi ve posta kargoları
- Basılmış kâğıtlar
- Görme engellilere özgü yazılar
- Küçük paketler

Evrensel Posta Hizmeti Kapsamı Dışında Kalan Gönderiler

- Ağırlığı 2 kg'ı geçen açık ve kapalı mektuplar
- Ağırlığı 20 kg'ı geçen posta kolileri, posta kargoları ve kargolar
- Tebliğ evrakı
- Telgraf gönderileri
- Tele-post (faks) gönderileri
- Posta havaleleri ve havale haber kâğıtları

Uluslararası Posta Hizmetleri Yönünden Gönderiler

- Mektup gönderileri (mektuplar, posta kartları, basılmış kâğıtlar, küçük paketler, görme engellilere özgü yazılar)
- Posta kolileri
- Acele posta gönderileri
- Turpex gönderileri
- Küçük paketler
- Diğer gönderiler [telgraf gönderileri, tele-post (faks) gönderileri, posta havaleleri ve havale haber kâğıtları]

Kayıt İşlemleri Ve Belgelendirme Yönünden Gönderiler

Kayıtsız Gönderiler

- Mektuplar
- Posta kartları
- Basılmış kâğıtlar
- Görme engellilere özgü yazılar
- Yurt dışı çıkışlı küçük paketler

Kayıtlı Gönderiler

- Mektuplar
- Posta kartları
- Basılmış kâğıtlar
- Yurt dışı çıkış ve varışlı küçük paketler
- Görme engellilere özgü yazılar
- Tebliğ evrakı veya mazbataları
- Posta kolileri veya kargoları
- Kargolar • Telgraf gönderileri
- Tele-post (faks) gönderileri
- Posta havaleleri ve havale haber kâğıtları
- Acele posta gönderileri
- Turpex gönderileri

Mektuplar

Kişisel haber niteliği taşıyan ve herhangi bir fiziksel araç üzerine yazılan, gönderici tarafından gönderi üzerinde belirtilen adrese sevk ve teslim edilmesi istenilen gönderilere denir.



Posta kartları

Üzerinde kişisel haberleşme niteliğinde yazı bulunan, gönderi üzerinde belirtilen adrese sevk ve teslimi istenen, açıktan postaya verilen resimli ya da resimsiz kartlara posta kartı denir.



Küçük paketler

Ticari değerine bakılmaksızın her türlü eşya kapsayan ve kapsamında haberleşme niteliğinde yazı bulunmayan mektup postası ile gönderilmek üzere postaya verilen yurt dışı gönderilere küçük paket denir.



Posta kolileri veya posta kargoları ile kargolar

Genel kural olarak kapsamında haberleşme niteliği taşıyan yazılar bulunmayan, en fazla 30 kg ağırlığa veya 300 dm³ hacme sahip her türlü maddeyi kapsayan **yurt içi gönderilere posta kargosu, yurt dışı gönderilere posta kolisi**; ağırlık, boyut ve hacimsel olarak bunun üzerinde olanlara ise **kargo** denir.



Haberleşme niteliğinde olsa dahi mektubun ağırlık, boyut veya hacim limitini aşan gönderiler **posta kargosu** olarak kabul edilir. Ağırlığı 2 kg'ı aşan basılmış kâğıtlar posta kolisi veya posta kargosu olarak ya da durumuna göre yurt dışı kayıtlı **M torbası** olarak kabul edilir.

M Torbası: Aynı yer varışlı ve aynı alıcı adresli olup kapsamında basılmış kâğıt, gazete, süreli yayın vb. basılmış doküman bulunan yurt içi ve yurt dışı olarak (kayıtlı - kayıtsız) postaya verilmek istenen gönderilere “M Torbası” denir.

Aşağıda yazılı olan hallerde posta kolileri veya posta kargoları ile kargolar ambalajsız olarak kabul edilebilir:

- Ayrılıp dağılmayacak şekilde iç içe giren veya bir araya getirilen maddeler
- Ticarete ambalaj edilmeleri mutata olmayan tek bir parçadan ibaret maddeler

Posta kolileri (veya posta kargoları) ve kargolara ilişkin gönderici talimatı

Gönderinin alıcısına teslim edilememesi durumunda uygulanacak işlem, gönderici tarafından Alındı veya Alındı Listesinde açıkça belirtilmeli ve imzalanmalıdır. Gönderici; kabul esnasında gönderisinin alıcısına teslim edilememesi hâlinde, aşağıda belirtilen talimatlardan birini isteyebilir:

- Tarafına, bir teslim edilememe haberinin gönderilmesi
- Alıcıya haber verildiği tarihten itibaren belirtilen gün içinde alınmazsa geri yollanması
- İlk alıcıya teslim edilmek üzere alıcının yeni adresine tekrar yollanması
- Aynı yerdeki başka bir alıcıya teslim edilmesi veya başka bir yerde oturan başka birine yollanması
- Terk edilmiş sayılması
- Yurt dışı varışlı posta kolileri için bu fıkranın (b), (ç) ve (d) bentlerinde belirtilen talimatlar yanında, gönderisinin yüzey veya uçakla derhal tarafına iade edilmesi

Ücreti alıcıdan tahsil edilecek özel hizmetli gönderiler için gönderici tarafından terk edilmiş sayılması talimatı verilemez.

Göndericinin bulunduğu yere geri gelen gönderilerin, teslim alınmadan talimat ile bir başka adrese gönderilmesi talebi kabul edilmez.

Gönderinin teslim edilemediğinin göndericiye bildirilmesi hâlinde gönderici, herhangi bir iş yeri aracılığıyla varış iş yerine talimat verebilir.

Göndericinin, teslim edilemeyen gönderisi ile ilgili talimat verebilmesi için gönderisine ait alındıyı göstermesi istenir ve alındının ibrazı hâlinde talimatı alınır. Alındının arkasına yazılan talimat, gönderici tarafından imzalanır ve tarih damgası basılır.

Sözleşmesi bulunan göndericiler, Alındı Belgesi ibraz etmeden elektronik ortamda da çıkış ya da varış iş yerlerine talimat verebilir.

Gönderici, gönderisinin teslim edilememesi hâlinde haber verilmesi talebini ikinci defa isteyemez. Bu takdirde gönderi geri gönderilir.

Posta kolileri (posta kargoları) ve kargoların ambalajlanmasında özel kurallar

Özel olarak ambalaj edilmesi gereken maddeler ve bunların ambalaj şekilleri aşağıda belirtilmiştir:

- Cam eşya veya kolay kırılabilir diğer eşyalar; taşıma sırasında birbirine veya kutunun iç kenarlarına sürtünmesini veya çarpmasını önleyecek tarzda içlerine kâğıt, talaş veya benzeri koruyucu maddeler doldurulmuş ve beslenmiş olarak madenden, tahtadan, dayanıklı plastik maddeden veya sağlam karton kutularla ambalaj edilir.

- Sıvı ve kolayca sıvılaşılabilen maddeler için iki kap kullanılır. Birinci kap sızdırmaz şekilde kapalı şişe, çömlek, kavanoz, teneke veya plastik kutu ve benzeri ile ikinci kap maden, tahta, plastik veya sağlam karton kutudan oluşturularak iki kap arası yeterli miktarda talaş, pamuk veya uygun herhangi bir koruyucu ve emici madde ile beslenir.
- Taşınması daha az sakıncalı olan merhem, sıvı sabun, reçine ve benzerleri gibi güç sıvılaşılabilen yağlı maddeler ve ipek böceği tohumları için de iki ambalaj kullanılır. Bunlar kutu, bez torba, plastik ve benzeri maddeden yapılmış ilk ambalaja konur. Bu ambalaj tahta, plastik, madenî veya yeterince dayanıklı bir maddeden yapılmış ikinci bir ambalaj içine yerleştirilir.

- Anilin mavisi ve benzeri boyayıcı kuru tozlar; dayanıklı ve sızdırmaz teneke veya plastik kutulara ve bunlar da ayrıca tahtadan, dayanıklı plastik maddeden veya sağlam oluklu kartondan yapılmış ikinci bir kutuya konur ve bu iki ambalaj arasına emici ve koruyucu başka maddeler yerleştirilir.
- Boyayıcı olmayan kuru tozlar; maden, tahta, dayanıklı plastik madde veya kartondan kap, kutu, torbaya bunlar da yukarıda sayılan maddelerin birinden yapılmış ikinci sağlam bir ambalaja yerleştirilir.

- İlgili Bakanlıklarca gönderilmesine izin verilen ve tehlikeleri önlenmiş bulunan arı, ipek böceği ve sülükler ile canlı böcekler, kapsamı korunacak ve kişiler için tehlike oluşturmayacak şekilde ambalaj edilir. Bu tür gönderilerin üzerine **“Canlı Hayvan”** veya **“Live Animals”** ibaresini taşıyan etiket yapıştırılır veya bu ibare belirgin bir şekilde elle yazılır.
- Selüloitten yapılmış her türlü maddelerle, yanabilen filmler ağızları sıkıca kapatılmış teneke veya plastik kutulara ve bu kutular da oynamayacak şekilde bir başka kutuya yerleştirilir. Üzerlerine ve yollama kâğıtlarına **“Selüloitdir, ateşten ve ışıktan uzak tutulacaktır.”** ibaresini taşıyan etiket yapıştırılır veya bu ibare belirgin bir şekilde elle yazılır.

- Radyoaktif maddeleri sadece yetkili kurumlar gönderebilir. Radyoaktif madde kapsayan gönderilerin üzerlerine; “Radyoaktif Madde” veya “Radioactive Material” ibaresini taşıyan ve ambalajın çıkış yerine iadesi hâlinde üzeri resen çizilecek olan beyaz renkte bir etiket yapıştırılır. Bu gönderiler Uluslararası Atom Enerjisi Ajansının tavsiyelerine uygun olarak ambalajlanır. Göndericinin, iç ambalaj üzerinde kendi ad ve adresi ile birlikte gönderi kapsamını da belirtmesi gerekir.

Acele Posta Gönderisi

Hızlı posta taşımacılığı ve dağıtımı ile alıcısına ulaştırılan gönderilere acele posta gönderisi denir. Bu gönderiler genellikle uçakla taşınır.



Acele posta gönderilerinin kapsamında haberleşme gönderisi, dosya, doküman, evrak veya eşya bulunabilir. Kapsamında sadece haberleşme gönderisi, dosya, doküman, evrak bulunanlar ayrı olarak kabul edilir. Bunlarla birlikte eşya kapsayanlar veya sadece eşya kapsayanlar ayrı olarak kabul edilir. Acele posta servisinin düzeni ve ambalajlanması posta kolilerinde olduğu gibidir.

Acele posta gönderileri üzerine ücreti gösteren yurt dışı gönderi adres etiketi bulunması ve bu gönderiler için Gümrük Beyannamesinin göndericiler tarafından eksiksiz doldurulması, eşya kapsayanların beyannamede ayrıntılı belirtilmesi aranır. Eşya içeren acele posta gönderilerinin tertip ve ambalajlama kuralları posta kolileri veya posta kargolarında olduğu gibidir. Eşya içermeyenler için mektuplarda olduğu gibidir.



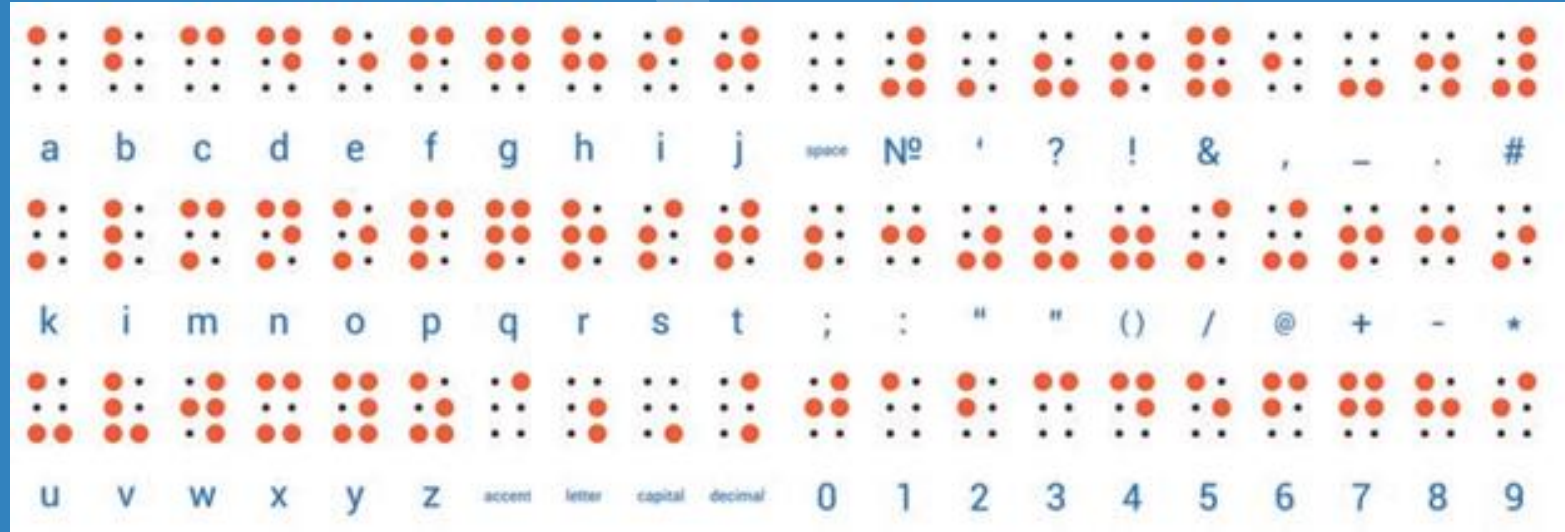
Basılmış Kâğıtlar Kâğıt, karton veya basımda kullanılması mutad olan ve birçok nüsha hâlinde elde edilen kopyalara denir. Genel olarak; tebrik, davetiye, gazete ve adressiz basılmış kâğıtlar olarak sınıflandırılır.

- Tebrik
- Davetiye
- Gazete
- Adressiz Basılmış Kâğıtlar

Görme Engellilere Özgü Yazılar

Görme engellilere özgü kişisel haberleşme, genel nitelikte yazılar ve işaretleri taşıyan maddeler ile seslendirilmiş kayıtları ihtiva eden gönderiye görme engellilere özgü yazı denir.

Görme engellilere özgü yazılar kayıtlı ya da kayıtsız olarak postaya verilebilir. Kayıtsız olarak verildiğinde ücretsizdir. Özel hizmetler istendiğinde, özel hizmet ücretleri alınır. Görme engellilere özgü yazılar en fazla 7 kg olabilir.



APS Kurye Taahhütlü

Kapsamında haberleşme maddesi, dosya, doküman ve evrak bulunan belli bir ağırlık ve hacme kadar PTT tarafından kabul edilen yurt içi varışlı APS Kurye ve Taahhütlü Özel Hizmeti ile kabul edilen gönderilere denir.

Genel kural olarak kapsamında haberleşme niteliğinde yazı veya doküman bulunan APS Kurye gönderileri kapalı olarak postaya verilmesi hâlinde kapsamı kontrol edilmeden kabulü yapılabilir. Bu gönderiler en fazla 2 kg veya 2 desi olabilir. En uzun kenarı da 50 cm'yi aşamaz.

Tebliğ Evrakı (Tebliğat)

7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümleri uyarınca, hukuki işlemlerin anılan Kanunda öngörüldüğü şekilde muhatabına veya muhatap adına kabule kanunen yetkili şahıslara yazılı olarak bildirim ve bu bildirim yapıldığının belgelendirilmesi işlemi kapsayan gönderi türüdür.

Tebliğ Mazbatası: Tebliğ evrakının muhatabına tebliğ edilmediğini ve tebliğ şeklini gösteren, düzenleyen merciye geri gönderilen tebliğ evrakı parçasıdır.

Tebliğ Evrakı; adli, idari ve vergi evrakı olarak üçe ayrılmaktadır. Tebliğ evrakı çıkartmaya yetkili merciler ise şunlardır:

- Kazai merciler (mahkemeler ve icra daireleri)
- 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununda belirtilen merciler
- Barolar ve Noterler

5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu; merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri, sosyal güvenlik kurumları ve mahallî idarelerden oluşan genel yönetim kapsamındaki kamu idarelerinin malî yönetim ve kontrolünü kapsar.

Telgraf:

Telgraflar resmi telgraf ve özel telgraf olmak üzere ikiye ayrılır. Resmi kuruluşlarca gönderilen telgraflara resmi telgraf denir. Bu telgrafların, antetli ve resmi mühürlü kağıda yazılmış ve gönderici makamlar tarafından imza edilmiş olması şarttır. Bu şartlardan herhangi birini taşımayan resmi telgraflar kabul edilmez. Resmi kurumlar haricindeki gerçek ve tüzel kişiler tarafından gönderilen telgraflar da özel telgraftır.



Günümüzde internet üzerinden, PTT iş yerlerinden, Fonotel veya Fakstel servisinden telgraf gönderilebilmektedir. Kabulünden itibaren 6 saat içerisinde alıcısına teslim edilmesi gereken ve normal telgrafın iki katı olarak ücretlendirilen telgrafa acele telgraf denir.



Tele-post (Faks)

Faks ya da belgegeçer, “facsimile” kelimesinden türetilmiş bir elektronik iletişim aygıtı ve türüdür. Var olan telefon hatlarından yararlanarak, karşılıklı iki tarafta bulunan belgegeçer ile resim, yazı, grafik gibi verilerin, ses sinyalleri hâlinde hızlı bir şekilde aktarımını sağlar.



TURPEX (Turkish Parcel Express)

PTT tarafından, 03/06/2013 tarihi itibarı ile tüm iş yerlerinde uygulanmaya başlanan APG ve koli hizmetlerinin yanı sıra "TURPEX" adı altında teslim süre taahhütlü yeni bir uluslararası hızlı kargo / kurye hizmetidir

Bu hizmet kapsamında müşteriler kenar uzunlukları 1 m'yi ve ağırlığı 30 kg'ı geçmeyen evrak, doküman, hediyelik eşya, uluslararası bedelli-bedelsiz ve geçici ihracat eşyalarını, diplomatik olarak yapılacak taşımalar ve işlemleri, fuar sergi ve tanıtıcı yayınları hızlı ve güvenilir bir şekilde Turpex gönderisi olarak postaya vererek yurt dışına gönderebilmektedir.



01.4- Kargo Ve Kurye Taşımalarında Fiyatlandırma

Sektörde sunulan hizmetlerle ilgili fiyatlandırma işlemleri yapılırken öncelikle hangi fiyatlandırma stratejisinin uygulanacağına karar verilmektedir. Hizmetlerin fiyatlandırılmasında maliyete, rekabete, talebe, değere, anlaşmaya, olası ödemeye ve sabit fiyata dayalı fiyatlandırma stratejileri uygulanmaktadır. Bu stratejilerden hangisi veya hangilerininin uygulanacağına karar verilirken üç temel unsur belirleyici olmaktadır. Bunlar; hizmetin üretim süreci, pazarın yapısı ve rekabet durumudur. Ayrıca fiyatlandırma yapılırken varsa sunulan özel hizmetler de fiyata dâhil edilmektedir.

Özel Hizmetler

Posta gönderileri ile kargolara genel olarak aşağıdaki özel hizmetler uygulanmaktadır:

Gönderi türüne göre uygulanabilecek özel hizmetler ve ücretleri hizmet sunan işletmelerin hazırlamış olduğu ücret tarifelerinde yer almaktadır.

APS Kurye ve Taahhütlü

Kayıtlı olarak postaya verilmek istenen yurt içi mektup, posta kartı, basılmış kâğıt, görme engellilere özgü yazıların, postaya verilmesinden itibaren kayda tabi tutularak alıcısına imza karşılığında teslim edilen, kaybı hâlinde de üst sınırı belirlenmiş tazminat ödenmesini gerektiren özel hizmete **APS kurye ve taahhütlü** özel hizmeti, bu özel hizmeti içeren yurt içi gönderilere ise **APS kurye ve taahhütlü gönderi** denir.

Kayıtlı olarak postaya verilmek istenen yurt dışı mektup postası gönderilerinin, postaya verilmesinden itibaren kayda tabi tutularak alıcısına imza karşılığında teslim edilen, kaybı hâlinde de üst sınırı belirlenmiş tazminat ödenmesini gerektiren özel hizmete **taahhütlü** özel hizmeti, bu özel hizmeti içeren yurt dışı gönderilere **taahhütlü gönderi** denir.

Değer Konulmuş veya Sigortalı

Gönderici tarafından kapsamının gerçek değerine göre beyan edilerek postaya verilmek istenen mektup, basılmış kâğıt, görme engellilere özgü yazı, yurt dışı varışlı küçük paket, posta koli ve kargoları ile kargo ve Turpex gönderileri, tebliğ evrakı, özel ambalaj veya kapama usulüyle kabul edilebilir. Kaybı, çalınması veya hasara uğraması hâlinde gönderici tarafından kabulde beyan edilen değere kadar tazminat ödenebilen bu şekildeki gönderiye **değer konulmuş gönderi veya sigortalı gönderi** denir. Yurt dışı gönderilerde konulan değer, "Valeur" işaretiyle gösterilir.

Ödeme Şartlı

Alıcıya belli bir para karşılığı teslim edilmesi ve tahsil edilen paranın göndericiye iletilmesi şartıyla postaya verilecek maddeleri kapsayan gönderilere uygulanacak hizmete **ödeme şartlı özel hizmeti**, bu özel hizmeti içeren gönderilere ise **ödeme şartlı gönderi** denir.

Adresten alım

Postaya verilmek istenen posta gönderilerinin, gönderici adresinden alınması hizmetine **adresten alım özel hizmeti** denir. Adresten alım özel hizmeti, kabulü yapacak iş yerinin hizmete tahsis edilen taşıt ve imkânlar çerçevesinde ve taşınabilecek maddelerle sınırlıdır.

Uçak

Mektuplar, posta kartları, basılmış kâğıtlar, görme engellilere özgü yazılar, küçük paketler için talep edilmesi hâlinde Ücret Tarifesine göre uçak özel hizmet ücreti alınarak bu hizmet uygulanır. Gönderinin, adres bulunan ön yüzlerine “Par Avion (uçakla)” etiketi yapıştırılır, bu kelimeleri taşıyan bir kaşe basılır veya bu kelimeler göze çarpacak şekilde elle yazılır. Uçak kolileri, APG ve Turpex gönderileri uçak özel hizmeti ile birlikte ücretlendirildiğinden ayrıca ilave uçak özel hizmet ücreti alınmaz. Yurt dışı kayıtlı mektup postası gönderileri, yüzey yoluyla kabul edilmez. Adli gönderiler, uçakla sevk edilmez. Varış yerine daha erken zamanda ulaşacak gönderiler, uçak özel hizmetli olarak kabul edilmiş dahi olsa yüzeyden sevk edilir.

Alma Haberli

Tebliğ evrakı ile yurt dışı Turpex ve APG hariç kayıtlı olmak koşuluyla diğer gönderilerin alıcısına ya da alıcı adına gönderiyi alabilecek kişilere imza karşılığı teslim edildiğinin göndericiye bildirilmesine **alma haberli özel hizmeti** denir. Alma haberli özel hizmetini içeren gönderilere ise **alma haberli gönderi** denir. Alma haberli özel hizmetini içeren gönderilerin yüz taraflarına, “Alındı, Alındı Listesi” veya Yollama Kâğıtlarına “gönderici ve alıcı adresleri” tam olarak yazılmalıdır. Bu gönderilerin yüz tarafına “Alma Haberli”, yurt dışı olanlarına da “Avis de Reception” veya “(A.R.)” ifadesi yazılır. Alma haberi özel hizmeti ile postaya verilmek istenen gönderilerde gönderici adresi bulunması aranır.

Elektronik Alma Haberli (e-mail)

Kayıtlı bir gönderinin alıcısına ya da alıcı adına gönderiyi alabilecek kişilere imza karşılığı teslim edildiğinin, göndericinin e-mail adresine elektronik olarak bildirilmesine **elektronik alma haberli özel hizmeti** denir.

Talep hâlinde bu özel hizmet, gönderici adresinin dağıtımından sorumlu iş yerinde, gönderinin teslimine ilişkin belge hazırlanarak gönderisine teslim edilmek suretiyle de verilebilir. Elektronik alma haberli özel hizmeti, adına gelen kayıtlı gönderilerin tarafına elektronik olarak bildirilmesini isteyen alıcılar tarafından da istenebilir. Elektronik alma haberli özel hizmetini isteyen tarafın bildirim yapılacağı e-mail adresini de belirtmesi gereklidir.

Alıcının Kendisine Verilecek

Tebliğ evrakı ile -yurt dışı APG ve Turpex gönderileri hariç-kayıtlı bir gönderinin alıcının kendisine teslim edilecek kaydı ile kabul edilerek alıcının bizzat kendisine imza karşılığı teslimine **alıcının kendisine verilecek özel hizmeti** denir. Yurt dışı gönderilerde ise “A Remettre En Main Propre” ibaresi kullanılır. Ancak, aleyhlerine mala el koyma veya haciz kararı verilmiş bulunanlarla velilik, vasilik veya hacir altına alınmış olanlar hakkındaki hükümler saklıdır.

Gidiş Dönüş Ücretli

Kayıtlı yurt içi gönderilerin gidiş ve dönüş posta ve özel hizmet ücretlerinin ilk kabulde alınarak dönüşte ücretsiz olarak kabul edilmesine gidiş dönüş ücretli özel hizmeti, bu ek hizmeti içeren gönderilere ise gidiş dönüş ücretli gönderi denir.

Özel Ulak

Tebliğ evrakı, posta kargosu ve posta kolisi ile kargo, yurt dışı APG ve Turpex gönderileri hariç diğer kayıtlı tüm gönderilerin varış adresinde alıcısına, genel dağıtım beklenmeksizin dağıtımına çıkarılmasına özel ulak özel hizmeti, bu özel hizmeti içeren gönderilere ise **özel ulak hizmetli gönderi** denir.

Adreste Teslim

Variş iş yerinde teslim edilmesi gereken bir gönderinin, gönderi postaya verildikten sonra gönderici ya da alıcının talebi hâlinde gönderinin adresine götürülerek teslim edilmesine **adreste teslim özel hizmeti**, bu özel hizmeti içeren gönderilere ise **adreste teslim hizmetli gönderi** denir. Alıcıları veya göndericileri tarafından, adreste ödenmesi istenen havaleler için de bu hizmet uygulanır.

Variş iş yerinde teslim edilmesi gereken gönderiler ile dağıtım çıkarılıp teslim edilemediği için ihbarlanan gönderilerin, adreste teslim edilmesi talep edildiğinde **adreste teslim ücreti** alınır. Ancak bu hizmet, adreste teslim edilecek gönderilerin ağırlık, boyut ve bedel limitleri ile sınırlıdır.

Postrestant veya Varış İş Yerinde Teslim

Alıcının adresi gösterilmeyerek alıcının adı ve soyadından sonra sadece “Postrestant” ibaresi veya “Varış İş Yerinde Teslim” ibaresi ile varış iş yeri adını taşıyan ve alıcılarının başvurusu üzerine gönderilerin iş yerinde teslim edilmesine **postrestant veya varış iş yerinde teslim özel hizmeti** denir. Bu özel hizmeti içeren gönderilere **postrestant veya varış iş yerinde teslim adresli gönderi** denir.

Telefonla Bilgilendirme

Postaya verilmiş yurt içi kayıtlı bir gönderinin teslim ya da teslim edilememeye bilgilerinin, göndericinin talebi hâlinde sabit veya cep (GSM) telefonuna iletilmesine **telefonla bilgilendirme özel hizmeti** denir. Telefonla bilgilendirme için aranması istenen telefon numarasının hizmeti talep eden tarafından sağlanması, bu numaranın sabit ya da yurt içi operatörlere ait cep telefonu olması zorunludur.

Telefonla bilgilendirme özel hizmetine ait ücret kabul sırasında alınır.

SMS ile Bilgilendirme

APS kurye, taahhütlü, telgraf, posta kargosu ve kargo gönderilerinin alıcısına ya da alıcı adına gönderiyi alabilecek kişilere imza karşılığı teslim edildiğinin veya gönderi teslim edilemediğinde süresi içinde teslim alınmak üzere varış iş yerine bırakıldığının gönderici ya da alıcının cep telefonuna kısa mesaj olarak bildirilmesi ile tebliğ evrakı için;

- a) Tebligatın muhatabına ya da muhatabı adına teslim alabilecek kişilere imza karşılığı tebliğ edildiğinde,
- b) Tebellüğden imtina veya tebliğ imkânsızlığı hâlinde tebligata 7201 sayılı Tebligat Kanununun 21. maddesi uygulandığında,

- c) Anılan Kanununun 35. maddesine göre çıkarılan tebligatlarda 6 numaralı formül kapağıya yapıştırıldığında,
- ç) Mali tebligatlar için adreste kimsenin bulunmaması hâlinde adrese 7 gün içerisinde yeniden gelineceğine ilişkin muhatap kapağına haber kâğıdı bırakıldığında,
- d) Mali tebligatın mükellefe tebliğinde,
- e) Tebligata iade işlemi uygulandığında, Gönderici ve / veya muhatabın cep telefonuna SMS ile bilgilendirme yapılmasına, **SMS ile bilgilendirme özel hizmeti** denir.
- SMS ile bilgilendirme özel hizmetinin istenmesi hâlinde bildirim yapılacağı telefon numarasının belirtilmesi gereklidir.

Kontrollü Teslim

Gönderici talebine istinaden teslim esnasında gönderi kapsamının alıcı tarafından kontrol edilerek teslim alınması hizmetine **kontrollü teslim özel hizmeti** denir. Kabul esnasında göndericinin talebi üzerine haberleşme niteliğinde bulunan mektup, posta kartı, telgraf, faks gönderileri ile tebliğ evrakı dışında kalan kayıtlı yurt içi posta gönderileri ile kargolara talep hâlinde uygulanır.

Ücreti Alıcıdan Tahsil

Göndericinin talebine göre yurt içi kayıtlı gönderilerin, yollama ücreti ile varsa özel hizmetlere ilişkin toplam ücretin, alıcıdan tahsil edilmesine **ücreti alıcıdan tahsil özel hizmeti** denir.

Kolay Kırılabilir veya abuk Bozular Maddeler

Kolay kırılır ve çabuk bozular gönderiler, işletme tarafından uygun görülen yerler arasında kabul edilebilir. Bu tür gönderilere kabul memurunca “Dikkat Kırılacak Eşya” veya “abuk Bozular Madde” ibareli uyarı etiketi yapıştırılır. Bu zel hizmet, kontrollü teslim özel hizmeti ile birlikte istenir.

Telefonla Haber Verme

Gönderinin geldiğinin alıcısına telefonla haber verilmesi hizmetine telefonla haber verme özel hizmeti denir. Bu özel hizmetin istenildiği gönderilerde, kabul anında gönderici tarafından alıcının telefon numarasının verilmesi gereklidir.