

02.1- Kargo ve Kurye Taşımacılığının Yasal Altyapısı



Hızla gelişen dünyada sürekli olarak daha iyiyi bulma ve onu elde etme çabası yaşanmaktadır. Özellikle iktisadi yapılar, kârlılık oranlarını yüksek tutabilmek için maliyetleri olabildiğince düşürmeyi ve en rekabetçi fiyatı belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda stok tutma maliyetlerinin düşürülebilmesi amacıyla az miktarda ve anlık alımlar tercih edilmeye başlanmıştır. Ayrıca bu sayede stoklara yüklü fonların bağlanması söz konusu olmayacaktır.

Elde tutulan stokların azaltılması ya da stoksuz üretim modellerine geçme isteği, elektronik ticaretin, ev alışverişinin ve yurt dışından doğrudan ve dolaylı satın alma işlemlerinin giderek artması; daha hızlı, güvenli, esnek, dinamik, dağıtım ağı geniş ve sürekliliği olan bir ulaştırma ve dağıtım sisteminin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Geleneksel taşımacılık sisteminden daha farklı bir faaliyet yapısına sahip olan bu sistem, kargo ve kurye taşımacılığıdır.

Kargo ve kurye taşımacılığı, Türkiye’de ilk olarak 1980’li yıllarda sosyal ve ekonomik alanlarda yaşanan değişim ve gelişimlerle ortaya çıkmıştır. Kargo ve kurye hizmetlerine olan ihtiyacın artmasıyla birlikte bu dönemde kargo ve kurye şirketleri sektöre girmiş ve ilk özel kargo şirketi, 1982’de faaliyete başlamıştır. İlerleyen yıllarda artan talep doğrultusunda sektöre büyük yatırımlar yapılmış ve geniş dağıtım ağları oluşturulmuş; bunun sonucunda da sektör, günümüze kadar gelişimini sürdürmüş ve uluslararası alanda da rekabet edebilir bir seviyeye ulaşmıştır. Türkiye Kargo, Kurye ve Lojistik İşletmecileri Derneğinin (KARİD) 2021 yılı verilerine göre sektör; 15.000 civarında sabit merkez, 50.000 adetlik araç filosu ve 200.000’den fazla çalışanla hizmet sunar hâle gelmiştir.

Sektörün serbestleştirilerek mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaflığı sağlanmış bir sektör oluşturulması, hizmetlerin yürütülmesine ilişkin usul ve esasların düzenlenmesi, denetimde sürekliliğin sağlanması ve usulsüzlüklere ilişkin yaptırımların belirlenmesi diğer başlıca hedefler arasında yer almaktadır.

02.2- Kargo Ve Kurye Taşımacılığında Tarafların Hak Ve Yüklümlülükleri

Kargo ve kurye faaliyetleri ekonomik, hızlı, elverişli, güvenli; fert, toplum ve çevre sağlığını olumsuz yönde etkilemeyecek ve kamu yararını gözeterek şekilde ikili ve çok taraflı uluslararası sözleşmelere ve ilgili diğer ulusal mevzuata uygun olarak serbest bir rekabet ortamında gerçekleştirilmelidir. Yetki Belgesi sahipleri, Yetki Belgesi kapsamına giren hizmetleri yasal mücbir sebepler dışında ifa etmek; ayrıca bu hizmetlerden müşteri ayırt etmeksizin herkesin yararlanmasını ve hizmetin sürekliliğini sağlamak zorundadır.

Sektörel faaliyetlerde sınırlamalar, kısıtlamalar, taban veya tavan ücret tarifesi uygulamaları ve / veya belirli bir süreyle sınırlı geçici düzenlemelerle ilgili yetki Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığına aittir. Mali yeterlilik, mesleki yeterlilik, mesleki saygınlık ilkelerine uygun olarak bu faaliyetlerde bulunanların, gönderenlerin, çalışanların hakları, sorumlulukları, yükümlülükleri; yararlanılan taşıt, araç, gereç, yapı, tesis vb.nin nitelikleri ve denetim usulleri ilgili mevzuatta belirtilmektedir.

Karayolu Taşıma Kanunu'na göre; kargo işletmeciliği yapacaklar M Yetki Belgesi, dağıtım işletmeciliği yapacaklar P Yetki Belgesi, eşya ve kargo acenteliği yapacaklar da G Yetki Belgesi almak zorundadır. Posta Hizmetleri Kanunu'na göre de posta hizmet sağlayıcıları ayrıca Posta Hizmeti Sağlayıcısı Lisansı'na sahip olmalıdır.

Yetki Belgesi Sahiplerinin Hak, Sorumluluk ve Yükümlülükleri

Yetki Belgesi sahiplerinin sorumluluk, hak ve yükümlülükleri 08.01.2018 tarihli ve 30295 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nde düzenlenmiştir. Bu sorumluluk, hak ve yükümlülüklerden bazıları şunlardır:

- Yetki Belgesi sahipleri; eşyayı teslim edinceye kadar eşyanın tamamen veya kısmen kaybına, zayi olmasına, hasara uğramasına, çalınmasına karşı güvenliğini sağlamaktan ve ayniyetini korumadan sorumludur.

- Yapılacak faaliyetin kapsamına uygun bir Yetki Belgesi alınmadan, geçerli Yetki Belgesi olmadan ya da alınan Yetki Belgesinin kapsamı dışında faaliyette bulunulamaz.
- Bir ihbar veya şüphe hâlinde en yakın resmi güvenlik birimi görevlileri huzurunda eşya kontrol edilebilir ve kontrole ilgili bir tutanak düzenlenebilir.
- Yetki Belgesi sahipleri, çevreyi ve insan sağlığını koruma, çevre kirliliğini önleme amacıyla yürürlüğe konulan mevzuat hükümlerinden haberdar olmak ve faaliyetlerini bu hükümlere uygun şekilde yürütmekten sorumludur.

- Faaliyetlerle ilgili olarak Bakanlık tarafından yayımlanan düzenleyici işlemlere uyulmalıdır.
- Yetki Belgesi sahipleri, acentelerinin kendi namlarına yapmış oldukları faaliyet ve işlemlerden sorumludur.
- Kişisel verilerin korunmasına ilişkin ilgili mevzuat hükümlerine uyulmalı ve uygun teknik ve idari tedbirler alınmalıdır.
- Yetki Belgesi sahipleri, taşıdıkları eşyanın satılması, sevk edilmesi ve ticareti yasaklanmış olan bir eşya olmamasından sorumludur.

- Sunulan hizmetlerden engellilerin kolaylıkla ve yeterli derecede yararlanması için gerekli tedbirleri alma yükümlülüğü vardır.
- Gönderiye ait bilgilerin gizliliği ve güvenliğine ilişkin her türlü bilginin açığa vurulması, üçüncü kişilere bilgi verilmesi, gönderinin zapt veya yok edilmesi yasaktır.
- Çalışanların ücret ve çalışma şartları, şoförlerin çalışma ve dinlenme süreleri, araçların ağırlık ve boyutları, yol ve araç güvenliği ile ilgili hükümlere uyulmalıdır.

- M1 ve P1 Yetki Belgesi sahiplerinin belge alımından itibaren 6 ay içinde Orta Düzey Yönetici (ODY) Mesleki Yeterlilik Belgesine sahip olması ya da en az bir adet ODY Belgeli çalışan istihdam etmesi gerekir. M2 ve P2 Yetki Belgesi sahiplerinin de belge alımından itibaren 6 ay içinde birer adet Üst Düzey Yönetici (ÜDY) ve ODY Mesleki Yeterlilik Belgesine sahip olması ya da bu belgelere sahip çalışanları istihdam etmesi gerekir.
- Posta gönderilerinin kara yoluyla taşınabilmesi için ayrıca 09.05.2013 tarihli ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu kapsamında Yetki Belgesi alınması zorunludur.

- Acenteler yapmış oldukları faaliyet ve işlemlerden, hizmet sağlayıcılar ile müştereken ve müteselsilen sorumludur.
- G türü Yetki Belgesi sahipleri, adlarına taşıma senedi tanzim edecekleri Yetki Belgesi sahipleriyle, acentelik sözleşmesi yaparak bunları yetki belgelerine kayıt ettirmek zorundadır. Ayrıca bu acenteler, sadece sözleşme yaparak yetki belgelerine kayıt ettirdikleri Yetki Belgesi sahipleri adına iş ve işlem yapabilir.

Taşıma İşlerinde İstihdam Edilenlerin Hakları ve Sorumlulukları
Yetki Belgesi sahipleri, faaliyetleri süresince hizmetlerini yürütebilecek niteliklere sahip ve yeterli sayıda personel bulundurmakla yükümlü olup nitelikli ve yeterli sayıda personel istihdam edilmemesi durumunda doğacak her türlü zarardan sorumludur. Taşıma işlerinde istihdam edilenlerin sorumluluk, hak ve yükümlülükleri 08.01.2018 tarihli ve 30295 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nde düzenlenmiştir.



Bu sorumluluk, hak ve yükümlülüklerden bazıları şunlardır:

- Taşıma işlerinde istihdam edilenler, hizmet akdine tabidir. Hizmet akdi yapılmadan personel istihdam edilemez.
- Taşıma işlerinde istihdam edilenler, yaptıkları işle ilgili görev ve sorumluluklarını yerine getirmek zorundadır. İş yeri ve iş güvenliğini tehlikeye düşürecek fiil ve eylemlerde bulunulamaz.
- Taşıma işlerinde istihdam edilenlerin ücretlerini, sosyal güvenlik ve özlük haklarını zamanında ve tam olarak alma hakkı vardır.

- Şoför olarak çalışanların ilgili Mesleki Yeterlilik Belgesine (SRC) sahip olmaları, 66 yaşından gün almamış olmaları, uyuşturucu, silah, insan ve gümrük kaçakçılığı ile terör suçlarından dolayı hürriyeti bağlayıcı ceza almamış olmaları, bedeni ve psiko-teknik açıdan sağlıklı olduklarını gösteren ve her 5 yılda bir alınan sağlık raporunu almış olmaları şarttır.

- Şoförler ve bunları çalıştıran Yetki Belgesi sahipleri, çalışma ve dinlenme süreleri bakımından Uluslararası Karayolu Taşımacılığı Yapan Taşıtlarda Çalışan Personelin Çalışmalarına İlişkin Avrupa Anlaşması (AETR), 13.10.1983 tarihli ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu, 18.07.1997 tarihli ve 23053 mükerrer sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Karayolları Trafik Yönetmeliği hükümlerine uymak zorundadır

Hizmet Alanların Hak, Sorumluluk ve Yükümlülükleri

Hizmet alanların sorumluluk, hak ve yükümlülükleri 03.06.2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmelik'te ve 08.01.2018 tarihli ve 30295 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nde düzenlenmiştir.



Bu sorumluluk, hak ve yükümlülüklerden bazıları şunlardır:

- Hizmet alanların dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle herhangi bir ayrıma tabi tutulmaması ve menfaatlerinin gözetilmesi gerekmektedir.
- Gönderen, gönderilerini, ilgili kanunlara ve diğer mevzuata uygun bir şekilde taşımayı yapacak Yetki Belgesi sahibine teslim etmekle yükümlüdür.

- Gönderen; eşya bilgilerini (cins, miktar, nitelikler, istifleme şekli, kalkış ve varış noktası, alıcının adı ve adresi vb.) ve ibraz etmek suretiyle kendi adres ve kimlik bilgilerini tam ve doğru olarak hizmet sağlayıcıya bildirmek zorundadır. Yanlış ve eksik bildirimlerden doğacak sorumluluk gönderene aittir. Hizmet sağlayıcı, gönderenin zorunlu bilgileri bildirmemesi durumunda hizmeti gerçekleştirmemelidir. Aksi halde sorumluluk hizmet sağlayıcıda olur.

- Gönderen; bulundurulması, satılması, sevk edilmesi ve ticareti yasak olan bir eşyayı veya kargoyu gönderemez; hizmet sağlayıcı da bu hizmeti sunamaz. Aksi durumda sorumluluk hizmet sağlayıcıda olur.
- Gönderen; gönderilerini teslim etmeden önce hizmeti gerçekleştirecek hizmet sağlayıcının Yetki Belgesinin uygunluğunu kontrol etmekle sorumludur.

- Hizmet alanlar; benzer konumdaki kullanıcıların hizmetlere eşit şartlarda erişebilme ve ayırım gözetmeyen adil ücretlerle hizmetlerden yararlanma, hizmet sağlayıcılarının sunduğu posta hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme, kullanıcılara sunulan hizmet için uygulanacak tarifeler konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme haklarına sahiptir.

- Hizmet alanlar, kayıtlı gönderilere ilişkin ilgili mevzuata uyumlu olarak hizmet sunumunu ispatlayan belge talep etme hakkına sahiptir.
- Sunulan hizmetlerden yararlananların, 07.11.2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerinden doğan hakları saklıdır.
- Hizmet sağlayıcılar, hizmetten yararlananlara kusursuz hizmet vermek zorundadır. Kusursuz hizmet, hizmetten yararlananların hakkıdır.

Posta Hizmet Sağlayıcılarının Hak, Sorumluluk ve Yükümlülükleri

Hizmet sağlayıcılarının sorumluluk, hak ve yükümlülükleri 03.06.2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmelik’te düzenlenmiştir. Bu sorumluluk, hak ve yükümlülüklerden bazıları şunlardır:

- Hizmet sağlayıcılarının ve posta hizmetlerinde çalışanların posta hizmetleriyle ilgili ilişkileri açığa vurmaları, gönderileri açmaları, eşyayı araştırmaları, üçüncü kişilere bilgi vermeleri, gönderileri zapt veya yok etmeleri yasaktır.
- Hizmet sağlayıcısı, sunduğu posta hizmetlerinin gizliliği ve güvenliği ile ilgili olarak gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

- Mücbir sebepler dışında ve ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla kayıtlı gönderilerin kaybı, çalınması veya hasarı hâlinde sorumluluk hizmet sağlayıcısına aittir. Hizmet alan tarafından yanlış / yanıtıcı beyan verilmesi ve / veya posta gönderisinin hizmet sağlayıcısının hizmet sunum sözleşmesinde belirttiği şartlara aykırılık teşkil etmesinden dolayı meydana gelebilecek hasarlarda sorumluluk kullanıcıya aittir.
- Hizmet sağlayıcılar, posta hizmetleri karşılığında yapılan ücretlendirme ve tahsilatlarda bir yanlışlığın tespit edilmesi hâlinde eksik tutarın tahsil edilmesi hakkına ya da fazla alınan tutarın iade edilmesi yükümlülüğüne sahiptir.

- Hizmet sağlayıcılar, hizmet seviyesi taahhütlerini internet adreslerinde veya Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından belirlenen diğer yöntemlerle kolay erişilebilir olacak şekilde yayımlamakla yükümlüdür. Kurum, hizmet sağlayıcılardan hizmet seviyesi taahhütlerinde değişiklik, iyileştirme ve düzeltme yapmasını talep edebilir. Hizmet sağlayıcıları, söz konusu değişiklik, iyileştirme ve düzeltmeleri belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlüdür.
- Hizmet sağlayıcısının kusurundan kaynaklanan nedenlerle taahhüt ettiği hizmet kalitesi seviyesinin sağlanamaması hâlinde tazminat ve / veya geri ödemeye ilişkin prosedür hizmet sağlayıcılar tarafından yayınlanır.

- Hizmet sağlayıcıları tarafından sunulan posta hizmetlerinin mücbir sebepler dışında sürekli olarak yerine getirilmesi esastır.
- Hizmet sağlayıcısı, posta yoluyla gönderilmesi yasak maddeler ile kabulü şarta bağlı gönderilere ilişkin yükümlülükleri kapsamında, haberleşmenin gizliliğine ilişkin ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla gönderinin kabulü aşamasında, gönderenden gönderinin içeriğine ilişkin bilgi talep edebileceği gibi gönderenin gönderiyi göstermesini de isteyebilir. Hukuka aykırı ya da hileli bir faaliyetin varlığının anlaşılması hâlinde hizmet sağlayıcılar hizmeti derhal durdurarak ilgisine göre yetkili mercilere ve / veya ilgili kolluk görevlilerine gecikmeksizin haber vermelidir.

- Hizmet sağlayıcılar, kullanıcı şikâyetlerinin cevaplanmasında şeffaf, hızlı ve kolay uygulanabilir bir şikâyet çözüm mekanizması oluşturmak ve işletmekle yükümlüdür. Kullanıcı şikâyetleri ve bu şikâyetlere verilen cevaplarla ilgili süreç, hizmet sağlayıcılar tarafından kayıt altına alınmalı ve bu kayıtlar, güvenlik tedbirleri alınarak en az 2 yıl saklanmalıdır.

Dağıtım Personelinin Görevleri

- Dağıtım personeli, alıcılarına teslim edilmek üzere kendisine verilen gönderileri düzenlenen programa uygun olarak dağıtım saatleri içinde ve iş yeri yetkilisinin kontrolünde mevzuata uygun şekilde dağıtmalı ve teslim etmelidir.



- Kabul ve dağıtım hizmetleri için gerekli malzeme, donanım ve Kabul Formunu temin etmeli ve yanında hazır bulundurmalıdır.
- Dağıtım personeli, şehir içindeki yerler arasında gönderi, torba / kap ve kafes alıp verme işlemlerinde görevlendirildiğinde bu görevleri de yapabilmelidir.
- Dağıtım personeli, merkez ve şubelerde asli görevlerinin yanında yetkililerin görevlendirmesiyle kabul, ayırım, sevk, yükleme ve boşaltma işlemleri de yapabilmelidir.

- Motorize veya araçlı dağıtım personeli, taşıtın herhangi bir nedenle kullanılamaması veya gönderilerin yaya dağıtıma uygun olması durumunda dağıtımını taşıtsız olarak da yapabilmelidir.
- Köy dağıtım personeli, dağıtım bölgesinde önceden hazırlanmış olan sefer programına ve verilen talimata göre dağıtıma çıkarken gerek duyulan araç, gereç ve belgeleri yanına almalıdır.

- Dağıtım veya kabul dönüşünde iş yerine gelen dağıtım personeli, otomasyon sisteminin gerektirdiği düşüm işlemlerini yerine getirmeden ve iş yeri sorumlusundan izin almadan iş yerini terk edemez. Teslim edemediği gönderiler ile kabul ettiği gönderileri ve kabulde kullandığı formları, ücretlerin tahsilinde kullanılan belge ve ücreti ilgili personele imza karşılığında teslim etmelidir.
- Dağıtım personeli; iş yerinde veya dışında işletmeye ait her türlü araç, gereç ve malzemeyi temiz tutmalı, mümkünse onarabilmeli veya onarılmasını sağlamalı ve çalışma yerlerini temiz tutmalıdır.

02.3- Kargo Ve Kurye Taşımacılığında Yasal erevede Tanımlanan Faaliyetler

Sektörde faaliyet gösteren işletmeciler ve faaliyet alanları, 08.01.2018 tarihli Karayolu Taşıma Yönetmeliği ve 03.06.2014 tarihli Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmelik kapsamında tanımlanmıştır.

Kargo işletmecisi:

Bağımsız bir iş yerinin kullanma hakkına sahip olan ve kargoyu teslim alarak kısa sürede gönderilene ulaştırmak amacıyla kendi gözetimi ve denetimi altında yükleme, boşaltma, depolama, istifleme, aktarma ve gönderilene teslim gibi hizmetleri yerine getiren, taşımayı yapan veya yaptıran ve bundan doğacak sorumluluğu üstlenen kişiyi ifade eder.

Dağıtım işletmecisi:

Tek parçada en fazla 5 kg ağırlığındaki kargoların kısa sürede kapıdan kapıya kendi nam ve hesabına dağıtımını yapan gerçek ve tüzel kişileri ifade eder.

Lojistik işletmecisi:

Taşımacılık faaliyetinin yanı sıra, bağımsız bir işyerinin kullanım hakkına sahip olarak müşterilerine ait her türlü eşyayı teslim aldıktan sonra kendi gözetim ve denetimi altında yükleme, boşaltma, depolama, istifleme, paketleme, tasnif, etiketleme, sipariş planlaması, dağıtım, teslimat ve benzeri hizmetlerin tamamını veya bir kısmını üstlenen gerçek ve tüzel kişileri ifade eder.

Taşıma işleri organizatörü yetki belgesi (TİO)

TİO Yetki Belgesi sahipleri; dört farklı taşımacılık modunda (Karayolu, Denizyolu, Demiryolu, Havayolu) ve bu modların entegrasyonuna dayanan kombine taşımacılık hizmetlerinde organizatörlük faaliyetlerinde bulunabileceklerdir. (Tek Yetki Belgesi)

Posta hizmet sağlayıcısı:

PTT'yi ve Kanun hükümlerine göre posta sektöründe faaliyet göstermek üzere yetkilendirilmiş 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 124. maddesinin ikinci fıkrasında sayılan sermaye şirketlerini ifade eder.

Taşıma işleri komisyonculuğu:

Türk Ticaret Kanunu'nun 917. ve 930. maddeleri arasında belirtilmiş olup taşıma işinin örgütlenmesini ve özellikle taşıma araçlarını ve taşıma yolunu belirleyen, taşıma işini fiilen gerçekleştirecek taşıyıcıyı ve taşıyıcıları seçen, eşyanın taşınması için gereken taşıma, ardiye ve taşıma işleri komisyonculuğu sözleşmelerini yapan, taşıyıcıya ve taşıyıcılara gerekli bilgi ve talimatları veren ve gönderenin tazminat haklarını teminat altına alan gerçek ve tüzel kişileri ifade eder.

Kargo ve dağıtım işletmeleri, kabul ettikleri gönderi bilgilerini (gönderici, alıcı, gönderinin cinsi ve ağırlığı ile irsaliye ve fatura / e-fatura bilgileri) gönderinin kabul edildiği saatten, **en geç 1 saat sonrasına kadar** Bakanlığın U-ETDS sistemine işlemeleri / iletmeleri gerekmektedir. Ulaştırma Elektronik Takip ve Denetim Sistemi (U-ETDS), 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu (KTK) ve Karayolu Taşıma Yönetmeliği (KTY) ile Tehlikeli Maddelerin Karayoluyla Taşınması Hakkında Yönetmelik çerçevesinde taşımacılık faaliyetinde bulunan firmaların taşıdıkları eşya, tehlikeli yük, kargo ve yolcu hareketlerinin elektronik olarak takibi, değerlendirilmesi ve denetimi imkânlarının sağlanacağı bir sistemdir.

Kargo, kurye ve posta faaliyetleri; genel olarak kontrol ve kabul, toplama ve sınıflandırma, sevkiyat, dağıtım ve teslim, düşüm ve iade işlemlerinden oluşur.

KONTROL VE KABUL

- Kabul iş yerinde veya gönderici adresinde gönderinin ölçüm, tartım, kapsam kontrolü ve barkodlama işlemleri
- Gönderi Formuna göre sistem üzerinde gönderinin kabul işlemleri
- Ücretlendirme ve faturalandırma işlemleri

TOPLAMA VE SINIFLAMA

- Gönderilerin kabul iŖ yerlerinden toplanıp araçlarla bölgesel aktarma merkezlerine taŖınması
- Gönderilerin gidiŖ hatlarına göre otomasyon sistemi ya da personel tarafından ayrıŖtırılması

SEVKİYAT

- Gönderilerin varıŖ iŖ yerinin bağlı olduğu bölgesel aktarma merkezlerine sevk edilmesi
- Gönderilerin varıŖ adreslerine göre ayrıŖtırılarak bölgesel aktarma merkezlerinden varıŖ iŖ yerlerine sevk edilmesi

DAĞITIM VE TESLİM

- Varış iş yerinde gönderilerin kontrol edilerek teslim alınması ve varış adreslerine göre ayrıştırılıp ilgili dağıtım personellerine zimmetlenmesi
- Gönderilerin türüne göre taşıtla veya yaya olarak dağıtıma çıkartılması ve teslimatların yapılması

DÜŞÜM VE İADE

- Teslim edilen gönderilerin teslim bilgilerinin sisteme işlenmesi ve sistem üzerinden düşüm işlemlerinin yapılması
- Teslim edilemeyen gönderilerin gerekli iade işlemleri yapılmak üzere varış iş yerine geri getirilmesi
- Varış iş yerinden teslim alınmayan gönderilerin bekleme süreleri bitince iade edilmesi

**02.4- Kargo,
Faaliyetlerinde
Kavramlar**

**Kurye ve
Kullanılan**

**Posta
Temel**

Sektörde yapılan iş ve işlemlerin daha iyi anlaşılabilmesi için kullanılan temel kavramların iyi bilinmesi gerekir.

Gönderi Kayıtlı ve kayıtsız posta gönderileri ile kargoların tümü

Gönderici Üzerinde bilgileri bulunsun veya bulunmasın, bir gönderiyi alıcısına ulaştırmak amacıyla bizzat veya bir başkası vasıtasıyla gönderen gerçek veya tüzel kişi

Alıcı Gönderinin üzerinde veya listesinde belirtilen açık ad ve / veya adrese, gönderinin teslim edilmesi istenilen, gönderiyi almaya hakkı veya yetkisi bulunan gerçek veya tüzel kişi

Değerlendirme ücreti Kaybı, çalınması veya hasara uğraması hâlinde gönderici tarafından kabulde beyan edilen gerçek değere kadar tazminat ödenebilen kayıtlı gönderilere yapılan hizmet karşılığında alınan ücret

Değerli kâğıt Bir değer ifade eden her türlü pul ve filatelik malzeme

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

Gerçekleme kâğıdı: Posta gönderileri ile kargo, APG, tebliğ evrakı, havale kâğıtları ile düzenlenen posta, torba, kutu, kap, kafeslerin, kabul, ayırım, kayıt ve sevk işlemlerinde tespit edilen, her türlü düzensizlik ve hatalı işlemlerin bildirilmesinde kullanılan tutanak niteliğindeki belge

Kayıtlı gönderi: Kabulünden teslimine kadar kayda tabi tutulan gönderi

Kayıtsız gönderi: Kabulünden teslimine kadar kayda tabi tutulmayan gönderi

Liyas: Kayıtsız posta gönderilerinin bir araya getirilmesiyle oluşturulan grup

SDR (Özel Çekme Hakkı): Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası tarafından yayınlanan uluslararası bir ödeme ve rezerv aracının Türk lirası karşılığı

Takseli gönderi: Ücreti eksik veya hiç ödenmemiş gönderi

Tarife: Hizmetin sunulması karşılığında kullanıcılardan veya diğer hizmet sağlayıcılarından farklı adlar altında alınan ücretleri gösteren liste

Temel ücret: Yurt içi en düşük ağırlıktaki haberleşme gönderisinin ücreti

Tebliğat: 7201 sayılı Tebliğat Kanunu ile diğer kanunlara göre tebliğ için posta veya elektronik posta yoluyla iletilen gönderi

Evrensel Posta Hizmeti,

Posta Tekeli, Gönderi Gizliliği ve Güvenliği Evrensel posta hizmeti ile ilgili hükümler 29.02.2016 tarihli ve 29639 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Evrensel Posta Hizmeti Yönetmeliği; posta tekeli, posta gizliliği ve güvenliği ile ilgili hükümler de 03.06.2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmelik ile belirlenmiştir.

Evrensel posta hizmeti; Belirlenmiş ilke ve kurallar çerçevesinde, bir posta hizmetinin coğrafi alan farkı gözetilmeksizin ülke sınırları içerisinde tüm hizmet alanlar için karşılanabilir ücretlerle kesintisiz olarak sağlanmasına denir. Evrensel posta hizmeti yükümlüsü, evrensel posta hizmetini Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı ile yapılan görev sözleşmesine uygun şekilde sağlamakla yükümlüdür.

Evrensel posta hizmeti; aşağıda belirtilen gönderilerin kabulünü, toplanmasını, işlenmesini, sevkini, dağıtım ve teslimini kapsar:

- 2 kg'ı geçmeyen posta gönderileri
- 20 kg'ı geçmeyen posta kolisi veya kargosu
- Basılmış kâğıt
- Görme engellilere özgü yazı

Evrensel posta hizmetinin kapsamı, Türkiye'nin coğrafi, sosyal, kültürel, ekonomik ve ticari şartlarına göre Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun görüşleri alınarak Bakanlıkça yapılacak teklif üzerine Bakanlar Kurulu tarafından yeniden belirlenebilir. Görme engellilere özgü yazı içeren gönderiler, askerî öğrencilerin, sözleşmeli erbaş ve erler ile uzman erbaşlar hariç erbaş ve erlerin 100 gr'a kadar ağırlıktaki gönderileri, çocuk hükümlü ve tutukluların ve devlet güvencesi altındaki çocukların gönderileri (özel hizmet ücretleri hariç) gönderi ücretinden muaftır.

Evrensel posta hizmeti belirtilen ilkeler doğrultusunda yerine getirilir. Bu ilkeler şunlardır

- Posta hizmetinin etkin, kaliteli, verimli, hızlı bir şekilde ve karşılanabilir bir ücretle ülkenin her yerinde sunulması
- Bakanlık tarafından istisna tutulan haller haricinde, herkesin evrensel posta hizmetlerinden eşit şekilde yararlanmasının sağlanması ve posta hizmetinin haftada 5 iş gününden az olmayacak şekilde sunulması
- Posta hizmetine ilişkin uluslararası sözleşmelerde belirtilen boyutlarda ve ağırlığı 2 kg'ı geçmeyen posta gönderileriyle 20 kg'ı geçmeyen posta kolileri veya kargolarının kabul, toplama, işleme, sevk, dağıtım ve teslim hizmetlerinin sağlanması

- Kayıtlı, değer konulmuş veya sigortalı gönderilere ilişkin hizmetlerin sunulması
- Gönderilerin kaybolması, çalınması veya hasar görmesi hâlinde sorumluluğun üstlenilmesi ve tazminat işlemlerinin yapılması
- Hizmet sunulurken dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle herhangi bir ayırım yapılmaması
- Genel ahlak ve sağlık kurallarına uyulması, millî güvenlik, kamu düzeni ve acil durum ihtiyaçları gibi konulara öncelik verilmesi
- Sosyal desteğe ihtiyacı olanların evrensel posta hizmetinden yararlanabilmesine yönelik tedbirlerin alınması
- Olağanüstü hâller dışında hizmete ara verilmemesi ve hizmetin durdurulmaması

Posta tekeli

Posta hizmetleri kapsamında sunulan bazı hizmetler PTT'nin tekelindedir. Bu hizmetler şunlardır:

- Ücreti ve ağırlığı Bakanlar Kurulu tarafından tespit edilen yurt içi ve yurt dışı haberleşme gönderilerinin kabul, toplama, işleme, sevk, dağıtım ve teslim işlemleri
- 04.01.1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nun elektronik tebliğe ilişkin hükümleri saklı kalmak kaydıyla 7201 sayılı Kanun ve diğer kanunlar kapsamındaki elektronik ortam dâhil her türlü tebligatın kabul, toplama, işleme, sevk, dağıtım ve teslim işlemleri

- Barışta Türk Silahlı Kuvvetlerinin (TSK) posta hizmetleri
- Postada alınması gereken ücretleri belirten posta pulu, kişisel pul, anma pulu, posta kartı ve ilk gün zarflarının bastırılıp satışa çıkarılması
- Elektronik ileti şeklinde hazırlanan gönderici tarafından gönderi üzerinde belirtilen adrese sevk ve teslim edilmesi gereken haberleşme gönderisi kapsamındaki telgrafın kabul, iletim, işleme, dağıtım ve teslim işlemleri

Gönderi gizliliği ve güvenliği

Posta hizmetlerinde görev alan bütün çalışanlar (her servis ve kademedeki personel, acenteler, kabul, ayırım, sevk, dağıtım, taşıma, temizlik, güvenlik, birleşik posta hizmetlerini üstlenen yükleniciler ve çalışanları, posta taşımalarını üstlenen yükleniciler ve çalışanları, posta taşıtlarının sürücü ve taşıma personelleri vb.) gönderi gizliliğinden ve güvenliğinden sorumludur.

Gönderilerin Kapsam Kontrolü ve Yasaklar

Genel kural olarak kapsamında eşya bulunan bütün posta kolileri, posta kargoları ve kargoların kabul işlemi gönderici huzurunda gönderi kapsamı kontrol edilerek yapılır. Ayrıca sigorta yapılmış, değer konulmuş, ödeme şartlı ya da yasak madde şüphesi duyulan gönderiler ile Cumhurbaşkanı, Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanı, Bakanlar, Siyasi Parti Genel Başkanları, Genel Kurmay Başkanı ve Kuvvet Komutanlarına yollanan gönderilerin tamamı mutlaka kontrol edilir.

Gönderici kapsam kontrolünü kabul etmezse bu gönderiler kabul edilmez. Söz konusu makamlara yollanan gönderilerde, göndericinin Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olması hâlinde geçerli kimlik belgesi kontrol edilir ve kimlik numarası işletmede kalacak Alındı Formuna yazılır. Göndericinin yabancı uyruklu olması hâlinde ise pasaporta ait bir fotokopi gönderinin Alındı Formuna eklenir.

Posta Hizmetleri Kanunu ve diğer mevzuatta belirtilen yasaklara uymayı yazılı olarak taahhüt eden tüzel kişi, ticaret unvanıyla çalışan gerçek kişi ve resmi kurumların gönderileri, kapsam kontrolü yapılmadan kabul edilir. Bu durumda sorumluluk tüzel kişiliği birinci dereceden yetkili kişiye, gerçek kişiye ve resmi kuruma aittir. Belirtilen kişiler dışında gönderi kapsamının kontrol edilmesinin istenmemesi ve orijinal ambalajla postaya verilmek istenmesi hâlinde Taahhütname ve kimlik fotokopisi alınmak kaydıyla kabul yapılabilir. Alınan Taahhütname ve kimlik fotokopisi kabul iş yerinde saklanır.

Kabul işlemi yapılmış bir gönderinin kapsam kontrolü daha sonra hiçbir şekilde yapılamaz. Fakat kabulü yapılmış bir gönderinin kapsamında yasak madde şüphesi varsa gönderi tutanakla varış yerine gönderilir ve varış yerinde alıcı iş yerine çağrılarak gönderinin açılması istenir. Alıcı kabul ederse oluşturulacak en az üç kişilik bir kurul tarafından gönderi alıcının önünde açılarak kontrol edilir. Alıcı kontrolü kabul etmezse veya bulunamazsa, yetkili mercilere ve / veya ilgili kolluk görevlilerine gecikmeksizin haber verilir. Gümrük muayenesinden geçirilmesi gereken yurt dışına gönderilen veya yurt dışından gelen gönderiler hakkında Gümrük Mevzuatı'na göre işlem yapılır. Kapsamında eşya bulunan tüm yurt dışı kayıtsız ve kayıtlı gönderiler gümrükle ilişkilendirilir.

Bazı gönderilerin kabulü çeşitli riskler nedeniyle yasak veya şarta bağlı olabilmektedir.

Gönderilmesi ve kabulü yasak olan maddeler genel olarak şunlardır:

- Doğası, mahiyeti veya ambalajı nedeniyle kişileri tehlikeye düşürebilecek, diğer gönderilere zarar verebilecek, parlayıp alevlenebilecek veya patlayabilecek tehlikeli maddeler ve benzer özellik gösteren maddeler
- Bozulabilecek biyolojik maddeler, kimyasal ve radyoaktif maddeler
- Tıbbi veya bilimsel bir amaçla izinli olarak gönderilen uyuşturucu maddeler hariç diğer bütün uyuşturucu maddeler

| | | | |
|--|--|---|--|
|  <p>Patlayıcılar (mermi, hava fişek vb.)</p> |  <p>Aşındırıcılar (dava, sülfürik asit, akü asidi vb.)</p> |  <p>Uyuşturucular (morfin, esrar vb.)</p> |  <p>Oksitleyiciler (kalsiyum klorat, amonyum nitrat vb.)</p> |
|  <p>Radyoaktifler (uranyum, toryum, plütonyum vb.)</p> |  <p>Yanıcılar (kimyasal maddeler, kibrit, çalmak vb.)</p> |  <p>Zehirleyiciler (hidrojen siyanür, karbon monoksit vb.)</p> |  <p>Alkoller (etanol, metanol, alkolü içecekler vb.)</p> |
|  <p>Değerli kağıtlar, taşlar ve madenler (para, senet, çek, takı vb.)</p> |  <p>Dolu veya boş tüpler (sanayi tüpü, yangın tüpü vb.)</p> |  <p>Posta gönderileri (haberleşme niteliği taşıyan mektup, kart vb.)</p> |  <p>Alımı, satımı ve taşıması yasaklanmış maddeler</p> |
|  <p>Canlı ve cansız hayvanlar, cenaze, organ, biyolojik ürünler</p> |  <p>Plastik ve yağlı boyalar, sıva yapıştırıcılara (tutkal vb.)</p> |  <p>Tarım ilaçları ve diğer her türlü sıvı ilaçlar</p> |  <p>Akıcı araç parçaları (kuru ya da sıvı akü, yağ deposu vb.)</p> |

Taşınması şarta bağlı ve yasak olan gönderiler

- Arı, ipek böceği, sülük gibi ilgili kamu kurumlarınca gönderilmesine yazılı olarak izin verilenler dışındaki canlı hayvanlar
- Kurutulmuş veya başka suretle muhafazası sağlanmış olanlar haricindeki cansız hayvanlar
- Üzerinde hakaret, bayağı, adi, küçük düşürücü ve rencide edici ifadeler yazan gönderiler
- Üzerinde genel ahlak kurallarına aykırı, güvenliği bozucu ve bir suç işlenmesini teşvik edici işaret, resim ve yazı bulunan gönderiler
- İlgili mevzuat kapsamında alınması, satılması, taşınması veya elden ele geçmesi yasaklanmış olan her türlü madde

Ayrıca posta tekeli kapsamındaki haberleşme gönderilerinin, tekel dışında kalan gönderilerin içine konması, bunların zarf, kuşak, ambalaj veya etiketlerine kişisel haberleşme niteliğinde yazı yazılması veya işaretler konması yasaktır.

Gönderilmesi ve kabulü şarta bağlı olan maddeler genel olarak şunlardır:

- Kamu kurum ve kuruluşlarının ilgili mevzuatı kapsamında gönderimi şarta bağlanmış olan maddelerin gerekli şartları taşınması hâlinde

- İlgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla kâğıt para, madeni para, her türlü kıymetli evrak, altın, platin ve gümüş külçeleri, değerli taşlar veya bunlardan yapılmış eşya ve mücevher gibi değerli maddelere özel hizmet (değer konulmuş veya sigortalı olarak gönderilmesi) uygulanması şartıyla
- Hava yoluyla taşınan yurt içi ve yurt dışı gönderilerde hava taşımacılığı kurallarına ve taşıma türü fark etmeksizin taşınan yurt dışı gönderilerde ilgili ülke mevzuatında belirtilmiş olan yasak, sınırlandırma ve istisnalara uyulması şartıyla

- Evrensel posta hizmeti kapsamında olan gönderiler de dâhil kolay kırılabilen, ambalajlaması eksik ya da yetersiz olan, tabiatı gereği kolay bozulabilen, hasara uğrayabilen, fena koku yayabilen maddeler için olası zarar durumlarında sorumluluğun göndericiye ait olduğunu bildiren bir Taahhütname alınması şartıyla

Kabul İşlemleri

Bir gönderinin kabul edilebilmesi için kullanılan ambalajın gönderi kapsamının ağırlığına, niteliğine ve taşıma şekline uygun, içindeki maddeyi baskıdan koruyacak, elleçleme ve aktarma işlemleri sırasında gönderi kapsamını bozmayacak, düşmeyi, kırılmayı ve sızmayı önleyecek niteliklere sahip olması gerekir. Ayrıca ambalajlamanın yaralanmaya neden olmayacak, canlı sağlığını tehdit etmeyecek, diğer gönderilere zarar vermeyecek ve müdahale edilmiş izlenimi bırakmayacak şekilde yapılmış olması gerekir.

Fakat ayrılıp dağılmayacak şekilde iç içe girmiş veya bir araya getirilmiş ya da ambalajlanması mümkün olmayan tek bir parça hâlinde olan gönderiler ambalajsız olarak kabul edilebilir. Kabul sırasında ücretlendirme ağırlık ya da hacim birimlerinden yüksek olana göre yapılır.

Kabul işlemleri başlamadan önce gönderenin, gönderi formunu (Alındı Formu) hatasız ve eksiksiz bir şekilde doldurup imzalaması gerekmektedir

Dağıtım, Teslim, Ödeme ve İade İşlemleri

Gönderiler, gerekli kontrolleri yapılarak kabul edildikten sonra sınıflandırma işlemlerine tabi tutulur. Daha sonra varış yerine sevk edilir ve teslim edilmek üzere hızlı bir şekilde dağıtıma çıkartılır. Dağıtım, belirli bir nitelik taşıyan gönderilerin istenilen yer ve zamanda alıcıya ulaştırılmasıdır.



Teslimat yapılırken kabul sırasında ücreti tahsil edilmeyen (genellikle alıcı ödemeli ya da sonradan ödemeli gönderiler) gönderilerin tahsilât işlemleri yapılır, gönderinin herhangi bir nedenle alıcı tarafından kabul edilmemesi ya da alıcıya ulaşamaması durumunda bekleme süresinin bitimine müteakip iade işlemleri gerçekleştirilir.

Postrestant, posta abone kutusu adresliler ve teslimi yeri olarak Alındı Belgesinde varış iş yeri işaretli olan gönderiler haricindeki gönderilerin dağıtım ve teslim işlemi alıcının adresinde yapılır. Sözleşme kapsamındaki gönderiler ise sözleşmede belirtilen hükümlere göre teslim edilir.

Postrestant: Alıcı adresi olmayan gönderinin gönderici isteğiyle varış iş yerinde teslim edilmesi hizmetidir.

Teslim edilmek üzere dağıtıma çıkartılıp da herhangi bir nedenle teslimi sağlanamayan gönderiler için alıcı adresine haber kâğıdı bırakılır ve alıcının gönderiyi varış iş yerinden teslim alması amacıyla gönderi, varış iş yerine bırakılır.

Dağıtım, teslim, ödeme ve iadeye ilişkin genel hükümler şunlardır:

- Gönderiler genel kural olarak alıcılarına ya da bunlar adına alabilecek kişilere teslim edilir.
- Alıcı adreste bulunamaz ise kayıtlı gönderiler, alıcının vekil veya mutemetlerine, bunların da bulunmamaları hâlinde alıcıyla birlikte oturan, görünüş itibarıyla 18 yaşından küçük ve bariz bir surette ehliyetsiz olmayan, ailesinden veya hizmetçilerinden yetişkin birine veya aynı yerde bulunan mal sahibi, müdür, gemilerde kaptan, yetkili personel gibi kişilere kimlik tespiti yapılarak imza karşılığı teslim edilir. Kayıtsız gönderiler ise imza alınmadan teslim edilebilir

- Resmi daire, kurum, dernek, ortaklık gibi tüzel kişiler adına gelen gönderilerin, kayıtlı olanları imza karşılığı, kayıtsız olanlar ise imza alınmadan bu kurumların yazı ile atadığı mutemetlerine veya bunların müdür, amir veya yetkili personeline teslim edilir. Kayıtlı gönderilerin tesliminde esas olmak üzere mutemedin adı, soyadı, görevi, tatbik imzası, varsa sirküler veya özel yazı ile işletmeye ilgili kurum tarafından bildirilir.

- Alıcısı aleyhine haciz konulmuş olup da herhangi bir vergi, ücret veya harç alındıktan sonra teslim edilmesi gereken gönderiler, bu tür vergi, ücret ve harçların tahsilinden sonra haczi koyan birime teslim edilir.
- İflas edenler adına gelen gönderiler, kanunla yetkili olan makamlar tarafından başka bir teslim yeri bildirilmedikçe, üzerlerinde gösterilen adresteki alıcısına teslim edilir.
- Alıcısı ölmüş olan veya bekleme süresi içinde alıcısı ölen gönderiler mirasçılara teslim edilmez. Bu tür gönderilerden kayıtlı olanlar için göndericinin isteği sorulur ve verilen cevaba göre işlem yapılır. Cevap verme süresi 30 günü geçtiğinde gönderi iade edilir. Kayıtsız gönderiler ise gönderici isteği sorulmadan iade işlemine tabi tutulur.

- Alıcı veya göndericinin istekte bulunması ve adreste teslim özel hizmet ücretini ödemesi şartıyla iş yerinde teslim işaretli, posta abone kutusu adresli veya postrestant adresli gönderiler dağıtıma çıkartılabilir.
- Yurt dışından gelen ve gümrük kontrolüne tabi tutulması gereken gönderiler gümrük işlemleri tamamlanmadan alıcısına teslim edilmez.
- Gümrük kontrolüne tabi tutulmuş yurt dışı çıkışlı ve iade kayıtlı gönderiler ile gümrük kontrolüne tabi tutulmuş yurt dışı kayıtsız gönderilerin gümrüğe sunma ücreti, damga vergisi ve varsa gümrük vergisi ile diğer ücretler tahsil edildikten sonra imza karşılığı teslim edilir.

- Taşıma sırasında hasara uğradığı için tekrar ambalajlanmış olan gönderilerin durumu hakkında teslimden önce gönderici veya alıcıya bilgi verilir ve istenirse en az 3 kişiden oluşturulacak kurul huzurunda gönderi kapsamı alıcıya gösterilir. Durum tutanakla kayıt altına alınır. Bu durumda olan gönderileri alıcı teslim alıp almamakta serbesttir.
- “Alıcının kendisine teslim” özel hizmetine tabi olan kayıtlı gönderiler, alıcının bizzat kendisine teslim edilir. Bu gönderiler kesinlikle alıcının vekiline mutemedine ya da başka bir yetkiliye teslim edilmez.
- “Alma haberli” işaretini taşıyan gönderilerin teslimi sırasında alma haberi kartının ilgili yerleri, usulüne uygun şekilde doldurulup alıcıya imzalatılır ve bu alma haberi kartı göndericiye gönderilir.

- “Kontrollü teslim” özel hizmetine tabi olan gönderiler, teslimden önce bir tanık ve alıcının huzurunda açılarak kapsam kontrolü yapıldıktan sonra imza karşılığı teslim edilir.
- 18 yaşından küçükler adına gelen değer konulmuş veya sigortalı gönderiler, alıcının mümeyyiz olduğuna kanaat getirilirse kendisine, mümeyyiz değilse velisine teslim edilir.
- Kontrollü teslim özel hizmetli gönderiler hariç, gönderinin tesliminden önce varsa tahsil edilmesi gereken ücretler ve ödeme şartlı gönderilerde gönderinin satış bedeli tahsil edilir.

- Dağıtım personeli tarafından alıcılara teslim edilen ücreti alıcıdan tahsil, ödeme şartlı, gümrük işlemi görmüş ya da diğer özel hizmetlere tabi tutulmuş gönderilere ait ücretler ve imzalı teslim belgeleri, teslimatın yapıldığı gün iş yerine getirilerek sorumlu personele zimmetle teslim edilir.
- Gönderilerin teslim edilememesi (alıcıya ulaşılamaması, adresin kapalı olması vb.) durumunda kayıtlı gönderiler için adrese haber kâğıdı bırakılır ve gönderiler, varış iş yerinden teslim alınmak üzere dağıtıcı tarafından geri getirilir. Haber kağıdında gönderi bilgileri, gönderinin teslim edilememe nedeni ve teslim alınacağı varış iş yeri bilgileri yer alır. Gönderiler bekleme süresi içinde varış iş yerinden teslim alınmazsa iade edilir.

Mutemet:

Kurumlarda veya iş yerlerinde mali işlere bakan, güven duyulan, itimada şayan görevlidir.

Mümeyyiz:

İyiye kötüyü, doğruyu yanlış ayırabilme. Bireyin söz ve davranışlarının sebep ve sonuçlarını fark edebilme ve iradesini kullanabilme gücüdür.

- Kanuna göre yetkili bulunan yer ve kişilerce ilgili iş yerlerine yazı ile bildirilmiş olması şartıyla
 - a) Velilik ve vasilik altında bulunanlar (mümeyyiz olanlar hariç),
 - b) Hacir altına alınanlar,
 - c) İflas etmiş olanlar, adına gelen gönderiler, gerçek alıcılarına verilmez. Bu gönderiler, kanuna göre bunları almaya yetkili olan kişilere teslim edilebilir.

- Tüzel kişilik (kurum, kuruluş, vakıf, dernek vb.) adına gelen gönderiler tüzel kişiliği temsile yetkili olan (temsile yetkili olduğuna dair belge ve imza sirküleri olması şartıyla) gerçek kişilere teslim edilir.
- Teslim sırasında alıcının veya teslim almaya yetkili olanların dağıtım personeli tarafından tanınmamaları hâlinde, kimliklerini (T.C. nüfus cüzdanı, resmi kurumlarca düzenlenmiş fotoğraflı belgeler, pasaport, yabancılar için düzenlenen oturma tezkereleri) ispat etmeleri gerekir. Fakat değer konulmuş, sigortalı ya da ödeme şartlı gönderilerin tesliminde alıcı tanınsa bile mutlaka kimlik tespiti yapılır.

- Okuma yazma bilmeyenlere veya imza atamayanlara yapılacak teslimlerde mühür ya da elle yapılmış bir işaret varsa kullanılır, yoksa kimlik tespiti ile birlikte parmak izi alınır.
- Görme engellilere yapılacak teslimlerde kimlik tespiti ile birlikte imza yeterlidir. Fakat görme engellinin talebi hâlinde kimlik tespiti yapılan bir tanık huzurunda da teslim yapılabilir.
- Gönderi, alıcı tarafından kabul edilmez ise durum gönderinin üzerine ve / veya teslim belgesinin ilgili bölümüne yazılarak alıcıya imzalatılır. Alıcı imzadan imtina ederse, imtina durumu da belirtilerek dağıtım personeli tarafından imzalanır ve gönderi iade işlemine tabi tutulur.

- Çeşitli nedenlerle (adres eksikliği, adresin okunamaması, isim benzerliği vb.) bir gönderi asıl alıcısı yerine başka birine teslim edilmiş ise açılmış olsa dahi, uygun şekilde tekrar kapatılır ve durum tutanakla kayıt altına alınarak geri alınır. Fakat dağıtıcıdan kaynaklanan bir hata nedeniyle yanlış teslimat yapılmışsa sorumluluk dağıtıcıya aittir.
- Kontrollü teslim özel hizmetli gönderiler hariç, teslim sırasında alıcı tarafından kapsam kontrolü yapılmak istenirse bu istek teslimatın tamamlanması şartıyla (varsa ilgili ücretler tahsil edilip imza alındıktan sonra) alıcı ve bir tanık huzurunda yerine getirilir. Kontrol sonucunda bir uygunsuzluk tespit edilirse (gönderinin yanlış, eksik ya da zarar görmüş olması gibi) durum hizmet sağlayıcısı tarafından araştırılmaya başlanır.

Denetim ve Kontrol İşlemleri

Kargo, kurye ve posta faaliyetlerinin merkez müdürü veya yetki verdiği amir, şef veya kontrole görevli personel tarafından düzenli olarak kontrol edilmesi ve denetlenmesi gerekmektedir. Günlük olarak kontrol edilmesi gereken genel işlemler şunlardır:

- Kabul, gönderi kontrolü ve ücretlendirme işlemleri,
- Kabul edilen gönderiler ile ücreti alıcıdan tahsil ek hizmetli ve gümrüklü gönderilere ait ücretlerin günlük olarak ilgili işletme hesaplarına aktarımı, teslim edilen ödeme şartlı gönderilere ait bedellerin müşteri hesaplarına yatırılması, teslim belgelerinin sırasında saklanması,

- Geliş kayıt, düşüm ve muvazene (dengeleme) işlemleri,
- Kabulü yapılan gönderilerin sevk ya da dağıtım servisine teslimi,
- Günlük dağıtım işlemleri ve devir durumu, • İade ve ihbarlı gönderi işlemleri,
- İade ve ihbarlı gönderilere dağıtım personeli tarafından yapılan işlemler,
- Gönderi türüne göre bekleme süreleri,
- Sevkiyat ve dağıtım hatlarının geliş gidiş zamanları,
- Değer konulmuş, sigortalı, gümrüklü gönderileri emniyete alma işlemleri,
- Kurum ve müşteri talimatlarına uygunluk,
- Teslim ve iade zamanları.

Ardiye ve Elde Kalan Gönderi İşlemleri

Hizmet sağlayıcı tarafından belirlenen süre içerisinde teslim alınmayan (PTT'nin belirlediği ardiye süresi 15 gündür.) posta kolileri, posta kargoları ve kargolar ardiye ücretine tabi tutulur. Tarifede belirtilen ardiye ücreti alıcı ya da göndericiden tahsil edilir. Ardiye süresi haber kâğıdının bırakıldığı günün sonraki gününde başlar. Süre bitimi resmi tatil günlerine denk gelirse ardiye ücreti hesaplanırken tatilden sonraki ilk iş günü dikkate alınır. Ayrıca gönderinin teslim edildiği gün ardiye ücretine dâhil edilmez.

Alicının kusurunun olmaması şartıyla yurt dışından gelen gönderilerin, gümrükleme veya diğer ithalat işlemlerinin yapılması nedeniyle geçecek günler için ardiye ücreti tahsil edilmez.

Alicısına teslim edilemeyen gönderilerin varış veya çıkış iş yerinde hesaplanan ardiye ücreti göndericiden tahsil edilir.

Göndericinin, gönderinin herhangi bir şekilde alıcısına teslim edilememesi hâlinde terk edilmiş sayılmasını istediği, göndericinin bulunamadığı, göndericiye haber verilemediği ve bekleme süresi içinde gönderinin teslim alınmadığı durumlarda gönderi elde kalmış sayılır. Terk edilen gönderiler için ardiye ücreti ve varsa diğer ücretler tahakkuk ettirilmez.

Bu gönderiler için bekleme süresinin bitiminden itibaren hizmet sağlayıcının belirlediği süre kadar (PTT bu süreyi 3 ay olarak belirlemiştir.) ilana çıkılır. Bu süre içinde gönderici başvurmamış olursa belirlenen kurul tarafından gönderiler açılır. Açılan gönderilerin içeriği ayrıntılı şekilde tespit edilir. Gönderi içeriği para ise emanete alınır, değilse aynı kurul tarafından değer tespiti yapılarak satılır veya imha işlemine tabi tutulur.

Gönderilerden dolayı hizmet sağlayıcısının alacağı varsa, bu alacak çıkan paradan veya satış bedelinden tahsil edilir ve kalan tutar gönderici adına emanet hesabına alınır. Gönderici, gönderilerin postaya verildiği tarihin ertesi gününden başlayarak 3 yıllık süre içinde gönderi bedelini istemezse, bu para ve bedeller emanet hesabından çıkarılarak işletme hesabına gelir olarak kaydedilir.

02.5- Yasal Haklar Ve Mesleki Yükümlülükler

Yasal Haklar Ve Mesleki Yükümlülükler

- P1 ve P2 yetki belgesi sahipleri, yetki belgesi kapsamındaki faaliyetlerini yürüten her bir kuryeyi, kurye listesine kaydetmek zorundadır.
- P1 ve P2 yetki belgesi sahipleri teslimi mümkün olmayan adreslere teslim etmek üzere kurye gönderisi kabulü yapamazlar.
- P1 ve P2 yetki belgesi sahipleri teslim aldıkları kurye gönderisini taşıma süresi taahhüdünde bulunmadan makul bir sürede alıcısına ulaştırmakla yükümlüdür.

- P1 ve P2 yetki belgesi sahipleri, gönderen ile aksine bir sözleşme yapılmadıysa, herhangi bir nedenle kurye gönderisini alıcısına teslim edememesi halinde, alıcısına teslim edemediği kurye gönderisini aynı süre içinde göndericisine geri götürmek zorundadır.
- P1 ve P2 yetki belgesi sahipleri taşıdıkları kurye gönderisinin alıcısına tesliminde alıcının talebi ve gönderinin alıcı/gönderici tarafından açılmasının kabulü halinde, bu talebi yerine getirmek zorundadırlar.

- P1 ve P2 yetki belgesi sahipleri taşıdıkları kurye gönderisinin bozulabilir gıda olması durumunda gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.
- P1 ve P2 yetki belgesi sahipleri çalıştırdıkları kuryelere ilgili mevzuata uygun olarak koruyucu ekipman sağlamak ve kullanılmasını takip etmekle yükümlüdürler.
- P1 ve P2 yetki belgesi sahiplerinin yedinci fıkrada belirtilen koruyucu ekipmanlar içerisinde yer alan reflektif yelek ve kask üzerine “KURYE” ibaresi ile firmalarının U-Net numaralarını görünebilecek şekilde yazdırmaları zorunludur. Bakanlık bu fıkranın uygulanmasıyla ilgili ayrıca düzenleme yapabilir.

- P1 ve P2 yetki belgesi sahipleri; satılması, sevk edilmesi ve ticareti yasaklanmış olan eşyayı taşıyamazlar.
- P1 ve P2 yetki belgesi sahipleri taşımacılık faaliyetine ilişkin faaliyet gösterdikleri ilin mülki idare amirliğince alınan geçici süreli kararlara/genel emirlere uymak zorundadırlar.
- P1 ve P2 yetki belgesi sahipleri, alıcının talebi üzerine teslimat saat aralığı, temassız teslimat veya üçüncü kişilere teslimat gibi hizmetleri verebilir.

Karayolu Taşıma Yönetmelik kapsamında adlarına;

- a) M1 yetki belgesi düzenlenenler P1,
- b) M2 yetki belgesi düzenlenenler P2, yetki belgesi kapsamında faaliyette bulunabilir

Yetki belgesi sahipleri; eşya ve bagajları, teslim aldıkları andan teslim edinceye kadar, eşyanın veya bagajın tamamen veya kısmen kaybindan, zayiinden, hasara uğramasından, çalınmasından, güvenliğini sağlamaktan, teslim aldıkları şekli muhafaza etmekten, korunması ve taşınmasından sorumludurlar. Bu fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine, zarar görenin tazmin hakkı saklı kalmak üzere 10 uyarma verilir.

İŞ KANUNU

İşçi; Bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan gerçek kişiye denir

İşveren; işçi çalıştıran gerçek veya tüzel kişiye yahut tüzel kişiliği olmayan kurum ve kuruluşlara denir.

İş sözleşmesi; işveren, işçi ile işveren arasında kurulan ilişkiye iş ilişkisi denir.

İş Yeri; İşveren tarafından mal veya hizmet üretmek amacıyla maddî olan ve olmayan unsurlar ile işçinin birlikte örgütlendiği birime denir.

İşverenin işyerinde ürettiği mal veya hizmet ile nitelik yönünden bağlılığı bulunan ve aynı yönetim altında örgütlenen yerler (işyerine bağlı yerler) ile dinlenme, çocuk emzirme, yemek, uyku, yıkanma, muayene ve bakım, beden ve meslekî eğitim ve avlu gibi diğer eklentiler ve araçlar da işyerinden sayılır.

İşyeri, işyerine bağlı yerler, eklentiler ve araçlar ile oluşturulan iş organizasyonu kapsamında bir bütündür.

- Bir işverenden, işyerinde yürüttüğü mal veya hizmet üretimine ilişkin yardımcı işlerinde veya asıl işin bir bölümünde işletmenin ve işin gereği ile teknolojik nedenlerle uzmanlık gerektiren işlerde iş alan ve bu iş için görevlendirdiği işçilerini sadece bu işyerinde aldığı işte çalıştıran diğer işveren ile iş aldığı işveren arasında kurulan ilişkiye asıl işveren-alt işveren ilişkisi denir. Bu ilişkide asıl işveren, alt işverenin işçilerine karşı o işyeri ile ilgili olarak bu Kanundan, iş sözleşmesinden veya alt işverenin taraf olduğu toplu iş sözleşmesinden doğan yükümlülüklerinden alt işveren ile birlikte sorumludur.

- İş ilişkisinde dil, ırk, renk, cinsiyet, engellilik, siyasal düşünce, felsefî inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplere dayalı ayırım yapılamaz.
- İşveren, esaslı sebepler olmadıkça tam süreli çalışan işçi karşısında kısmî süreli çalışan işçiye, belirsiz süreli çalışan işçi karşısında belirli süreli çalışan işçiye farklı işlem yapamaz.
- İşveren, biyolojik veya işin niteliğine ilişkin sebepler zorunlu kılmadıkça, bir işçiye, iş sözleşmesinin yapılmasında, şartlarının oluşturulmasında, uygulanmasında ve sona ermesinde, cinsiyet veya gebelik nedeniyle doğrudan veya dolaylı farklı işlem yapamaz.

- Aynı veya eşit değerde bir iş için cinsiyet nedeniyle daha düşük ücret kararlaştırılmaz.
- İşçinin cinsiyeti nedeniyle özel koruyucu hükümlerin uygulanması, daha düşük bir ücretin uygulanmasını haklı kılmaz.
- İş sözleşmesi; Bir tarafın (işçi) bağımlı olarak iş görmeyi, diğer tarafın (işveren) da ücret ödemeyi üstlenmesinden oluşan sözleşmedir. İş sözleşmesi, Kanunda aksi belirtilmedikçe, özel bir şekle tâbi değildir. Süresi bir yıl ve daha fazla olan iş sözleşmelerinin yazılı şekilde yapılması zorunludur. Bu belgeler damga vergisi ve her çeşit resim ve harçtan muaftır.

- Türü ve çalışma biçimlerini belirleme serbestisi; Taraflar iş sözleşmesini, Kanun hükümleriyle getirilen sınırlamalar saklı kalmak koşuluyla, ihtiyaçlarına uygun türde düzenleyebilirler.
- İş sözleşmeleri belirli veya belirsiz süreli yapılır. Bu sözleşmeler çalışma biçimleri bakımından tam süreli veya kısmî süreli yahut deneme süreli ya da diğer türde oluşturulabilir
- Sürekli ve süreksiz iş; Nitelikleri bakımından en çok otuz iş günü süren işlere süreksiz iş, bundan fazla devam edenlere sürekli iş denir.

- Belirli ve belirsiz süreli iş; İş ilişkisinin bir süreye bağlı olarak yapılmadığı halde sözleşme belirsiz süreli sayılır. Belirli süreli işlerde veya belli bir işin tamamlanması veya belirli bir olgunun ortaya çıkması gibi objektif koşullara bağlı olarak işveren ile işçi arasında yazılı şekilde yapılan iş sözleşmesi belirli süreli iş sözleşmesidir.
- Belirli süreli iş sözleşmesi, esaslı bir neden olmadıkça, birden fazla üst üste (zincirleme) yapılamaz. Aksi halde iş sözleşmesi başlangıçtan itibaren belirsiz süreli kabul edilir.

- Esaslı nedene dayalı zincirleme iş sözleşmeleri, belirli süreli olma özelliğini korurlar.
- Kısmî süreli ve tam süreli iş sözleşmesi; İşçinin normal haftalık çalışma süresinin, tam süreli iş sözleşmesiyle çalışan emsal işçiye göre önemli ölçüde daha az belirlenmesi durumunda sözleşme kısmî süreli iş sözleşmesidir.
- Kısmî süreli iş sözleşmesi ile çalıştırılan işçi, ayırımı haklı kılan bir neden olmadıkça, salt iş sözleşmesinin kısmî süreli olmasından dolayı tam süreli emsal işçiye göre farklı işleme tâbi tutulamaz. Kısmî süreli çalışan işçinin ücret ve paraya ilişkin bölünebilir menfaatleri, tam süreli emsal işçiye göre çalıştığı süreye orantılı olarak ödenir.

Deneme süreli iş sözleşmesi; Taraflarca iş sözleşmesine bir deneme kaydı konulduğunda, bunun süresi en çok iki ay olabilir. Ancak deneme süresi toplu iş sözleşmeleriyle dört aya kadar uzatılabilir.

Sürelî fesih; Belirsiz sürelî iş sözleşmelerinin feshinden önce durumun diğêr tarafa bildirilmesi gerekir.

a) İşi altı aydan az sürmüş olan işçi için, bildirim diğêr tarafa yapılmasından başlayarak iki hafta sonra,

b) İşi altı aydan bir buçuk yıla kadar sürmüş olan işçi için, bildirim diğêr tarafa yapılmasından başlayarak dört hafta sonra,

c) İşi bir buçuk yıldan üç yıla kadar sürmüş olan işçi için, bildirim diğêr tarafa yapılmasından başlayarak altı hafta sonra,

d) İşi üç yıldan fazla sürmüş işçi için, bildirim yapılmasından başlayarak sekiz hafta sonra, feshedilmiş sayılır.

Sürelî fesih; Belirsiz sürelî iş sözleşmelerinin feshinden önce durumun diğerk tarafa bildirilmesi gerekir.

a) İşi altı aydan az sürmüş olan işçi için, bildirim diğerk tarafa yapılmasından başlayarak iki hafta sonra,

b) İşi altı aydan bir buçuk yıla kadar sürmüş olan işçi için, bildirim diğerk tarafa yapılmasından başlayarak dört hafta sonra,

c) İşi bir buçuk yıldan üç yıla kadar sürmüş olan işçi için, bildirim diğerk tarafa yapılmasından başlayarak altı hafta sonra,

d) İşi üç yıldan fazla sürmüş işçi için, bildirim yapılmasından başlayarak sekiz hafta sonra, feshedilmiş sayılır.

Feshin geçerli sebebe dayandırılması; Otuz veya daha fazla işçi çalıştıran işyerlerinde en az altı aylık kıdemi olan işçinin belirsiz süreli iş sözleşmesini fesheden işveren, işçinin yeterliliğinden veya davranışlarından ya da işletmenin, işyerinin veya işin gereklerinden kaynaklanan geçerli bir sebebe dayanmak zorundadır. Yer altı işlerinde çalışan işçilerde kıdem şartı aranmaz.

Sözleşmenin feshinde usul; İşveren fesih bildirimini yazılı olarak yapmak ve fesih sebebini açık ve kesin bir şekilde belirtmek zorundadır.

Çalışma koşullarında değişiklik ve iş sözleşmesinin feshi; İşveren, iş sözleşmesiyle veya iş sözleşmesinin eki niteliğindeki personel yönetmeliği ve benzeri kaynaklar ya da işyeri uygulamasıyla oluşan çalışma koşullarında esaslı bir değişikliği ancak durumu işçiye yazılı olarak bildirmek suretiyle yapabilir.

Ücret ve ücretin ödenmesi; Genel anlamda ücret bir kimseye bir iş karşılığında işveren veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan ve para ile ödenen tutardır. Ücret, prim, ikramiye ve bu nitelikteki her çeşit istihkak kural olarak, Türk parası ile işyerinde veya özel olarak açılan bir banka hesabına ödenir.

Ücretin gününde ödenmemesi; Ücreti ödeme gününden itibaren yirmi gün içinde mücbir bir neden dışında ödenmeyen işçi, iş görme borcunu yerine getirmekten kaçınabilir.

Ücret kesme cezası; İşveren toplu sözleşme veya iş sözleşmelerinde gösterilmiş olan sebepler dışında işçiye ücret kesme cezası veremez. İşçi ücretlerinden ceza olarak yapılacak kesintilerin işçiye derhal sebepleriyle beraber bildirilmesi gerekir. İşçi ücretlerinden bu yolda yapılacak kesintiler bir ayda iki gündelikten veya parça başına yahut yapılan iş miktarına göre verilen ücretlerde işçinin iki günlük kazancından fazla olamaz.

Asgari ücret; İş sözleşmesi ile çalışan ve bu Kanunun kapsamında olan veya olmayan her türlü işçinin ekonomik ve sosyal durumlarının düzenlenmesi için Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığınca Asgari Ücret Tespit Komisyonu aracılığı ile ücretlerin asgari sınırları en geç iki yılda bir belirlenir.

Yarım ücret; İş kanununun 24 ve 25 inci maddelerin (III) numaralı bentlerinde gösterilen zorlayıcı sebepler dolayısıyla çalışamayan veya çalıştırılmayan işçiye bu bekleme süresi içinde bir haftaya kadar her gün için yarım ücret ödenir.

Fazla çalışma ücreti; Ülkenin genel yararları yahut işin niteliği veya üretimin artırılması gibi nedenlerle fazla çalışma yapılabilir. Fazla çalışma, Kanunda yazılı koşullar çerçevesinde, haftalık kırk beş saati aşan çalışmalardır. 63 üncü madde hükmüne göre denkleştirme esasının uygulandığı hallerde, işçinin haftalık ortalama çalışma süresi, normal haftalık iş süresini aşmamak koşulu ile, bazı haftalarda toplam kırk beş saati aşsa dahi bu çalışmalar fazla çalışma sayılmaz.

Her bir saat fazla çalışma için verilecek ücret normal çalışma ücretinin saat başına düşen miktarının yüzde elli yükseltilmesi suretiyle ödenir.

Zorunlu nedenlerle fazla çalışma; Gerek bir arıza sırasında, gerek bir arızanın mümkün görülmesi halinde yahut makineler veya araç ve gereç için hemen yapılması gerekli acele işlerde yahut zorlayıcı sebeplerin ortaya çıkmasında, işyerinin normal çalışmasını sağlayacak dereceyi aşmamak koşulu ile işçilerin hepsi veya bir kısmına fazla çalışma yaptırılabilir. Bu durumda fazla çalışma yapan işçilere uygun bir dinlenme süresi verilmesi zorunludur.

Olağanüstü hallerde fazla alışma; Seferberlik sırasında ve bu süreyi aşmamak şartıyla yurt savunmasının gereklerini karşılayan işyerlerinde fazla çalışmaya lüzum görölürse işlerin çeşidine ve ihtiyacın derecesine göre Cumhurbaşkanı günlük çalışma süresini, işçinin en çok çalışma gücüne çıkarabilir.

Hafta tatili ücreti; Bu Kanun kapsamına giren işyerlerinde, işçilere tatil gününden önce 63 üncü maddeye göre belirlenen iş günlerinde çalışmış olmaları koşulu ile yedi günlük bir zaman dilimi içinde kesintisiz en az yirmi dört saat dinlenme (hafta tatili) verilir.

Genel tatil ücreti; Bu Kanun kapsamına giren işyerlerinde çalışan işçilere, kanunlarda ulusal bayram ve genel tatil günü olarak kabul edilen günlerde çalışmazlarsa, bir iş karşılığı olmaksızın o günün ücretleri tam olarak, tatil yapmayarak çalışırlarsa ayrıca çalışılan her gün için bir günlük ücreti ödenir.

- Yüzde usulünün uygulandığı işyerlerinde işçilerin ulusal bayram ve genel tatil ücretleri işverence işçiye ödenir.

Geçici iş göremezlik; İşçilere geçici iş göremezlik ödeneği verilmesi gerektiği zamanlarda geçici iş göremezlik süresine rastlayan ulusal bayram, genel tatil ve hafta tatilleri, ödeme yapılan kurum veya sandıklar tarafından geçici iş göremezlik ölçüsü üzerinden ödenir.

Ücret şekillerine göre tatil ücreti; İşçinin tatil günü ücreti çalıştığı günlere göre bir güne düşen ücretidir. Parça başına, akort, götürü veya yüzde usulü ile çalışan işçilerin tatil günü ücreti, ödeme döneminde kazandığı ücretin aynı süre içinde çalıştığı günlere bölünmesi suretiyle hesaplanır.

Yıllık ücretli izin hakkı ve izin süreleri; İşyerinde işe başladığı günden itibaren, deneme süresi de içinde olmak üzere, en az bir yıl çalışmış olan işçilere yıllık ücretli izin verilir.

- Yıllık ücretli izin hakkından vazgeçilemez.

Niteliklerinden ötürü bir yıldan az süren mevsimlik veya kampanya işlerinde çalışanlara bu Kanunun yıllık ücretli izinlere ilişkin hükümleri uygulanmaz.

İşçilere verilecek yıllık ücretli izin süresi, hizmet süresi;

a) Bir yıldan beş yıla kadar (beş yıl dahil) olanlara ondört günden,

b) Beş yıldan fazla onbeş yıldan az olanlara yirmi günden,

c) Onbeş yıl (dahil) ve daha fazla olanlara yirmialtı günden,

Az olamaz. Yer altı işlerinde çalışan işçilerin yıllık ücretli izin süreleri dörder gün arttırılarak uygulanır.

- Ancak onsekiz ve daha küçük yaştaki işçilerle elli ve daha yukarı yaştaki işçilere verilecek yıllık ücretli izin süresi yirmi günden az olamaz.
- Yıllık izin süreleri iş sözleşmeleri ve toplu iş sözleşmeleri ile artırılabilir.

Yıllık ücretli izne hak kazanma ve izni kullanma dönemi; Yıllık ücretli izine hak kazanmak için gerekli sürenin hesabında işçilerin, aynı işverenin bir veya çeşitli işyerlerinde çalıştıkları süreler birleştirilerek göz önüne alınır. Şu kadar ki, bir işverenin bu Kanun kapsamına giren işyerinde çalışmakta olan işçilerin aynı işverenin işyerlerinde bu Kanun kapsamına girmeksizin geçirmiş buldukları süreler de hesaba katılır.

Yıllık izin bakımından çalışılmış gibi sayılan haller;

Aşağıdaki süreler yıllık ücretli izin hakkının hesabında çalışılmış gibi sayılır:

- **Yıllık ücretli iznin uygulanması;** Yıllık ücretli izin işveren tarafından bölünemez.

Ancak, 53 üncü maddede öngörülen izin süreleri, tarafların anlaşması ile bir bölümü on günden aşağı olmamak üzere bölümler hâlinde kullanılabilir.

- İşveren tarafından yıl içinde verilmiş bulunan diğer ücretli ve ücretsiz izinler veya dinlenme ve hastalık izinleri yıllık izne mahsup edilemez.

- Yıllık ücretli izin günlerinin hesabında izin süresine rastlayan ulusal bayram, hafta tatili ve genel tatil günleri izin süresinden sayılmaz.
- Yıllık ücretli izinleri işyerinin kurulu bulunduğu yerden başka bir yerde geçirecek olanlara istemde bulunmaları ve bu hususu belgelemeleri koşulu ile gidiş ve dönüşlerinde yolda geçecek süreleri karşılamak üzere işveren toplam dört güne kadar ücretsiz izin vermek zorundadır. İşveren, işyerinde çalışan işçilerin yıllık ücretli izinlerini gösterir izin kayıt belgesi tutmak zorundadır.

- Yıllık izin ücreti; İşveren, yıllık ücretli iznini kullanan her işçiye, yıllık izin dönemine ilişkin ücretini ilgili işçinin izine başlamasından önce peşin olarak ödemek veya avans olarak vermek zorundadır
- İzinde çalışma yasağı; Yıllık ücretli iznini kullanmakta olan işçinin izin süresi içinde ücret karşılığı bir işte çalıştığı anlaşılırsa, bu izin süresi içinde kendisine ödenen ücret işveren tarafından geri alınabilir.
- Sözleşmenin sona ermesinde izin ücreti; İş sözleşmesinin, herhangi bir nedenle sona ermesi halinde işçinin hak kazanıp da kullanmadığı yıllık izin sürelerine ait ücreti, sözleşmenin sona erdiği tarihteki ücreti üzerinden kendisine veya hak sahiplerine ödenir. Bu ücrete ilişkin zamanaşımı iş sözleşmesinin sona erdiği tarihten itibaren başlar.

Çalışma süresi; Genel bakımdan çalışma süresi haftada en çok kırk beş saattir. Aksi kararlaştırılmamışsa bu süre, işyerlerinde haftanın çalışılan günlerine eşit ölçüde bölünerek uygulanır.

Çalışma süresinden sayılan haller;

- İşçilerin işveren tarafından işyerlerinden başka bir yerde çalıştırılmak üzere gönderilmeleri halinde yolda geçen süreler.
- İşçinin işinde ve her an iş görmeye hazır bir halde bulunmakla beraber çalıştırılmaksızın ve çıkacak işi bekleyerek boş geçirdiği süreler.
- İşçinin işveren tarafından başka bir yere gönderilmesi veya işveren evinde veya bürosunda yahut işverenle ilgili herhangi bir yerde meşgul edilmesi suretiyle asıl işini yapmaksızın geçirdiği süreler.
- Çocuk emziren kadın işçilerin çocuklarına süt vermeleri için belirtilecek süreler.
- Günlük çalışmanın başlama ve bitiş saatleri; Günlük çalışmanın başlama ve bitiş saatleri ile dinlenme saatleri işyerlerinde işçilere duyurulur.
- İşin niteliğine göre işin başlama ve bitiş saatleri işçiler için farklı şekilde düzenlenebilir.

Ara dinlenmesi; Günlük çalışma süresinin ortalama bir zamanında o yerin gelenekleri ve işin gereğine göre ayarlanmak suretiyle işçilere;

- a) Dört saat veya daha kısa süreli işlerde on beş dakika,
- b) Dört saatten fazla ve yedi buçuk saate kadar (yedi buçuk saat dahil) süreli işlerde yarım saat,
- c) Yedi buçuk saatten fazla süreli işlerde bir saat, ara dinlenmesi verilir.

Bu dinlenme süreleri en az olup aralıksız verilir.

Ancak bu süreler, iklim, mevsim, o yerdeki gelenekler ve işin niteliği göz önünde tutularak sözleşmeler ile aralı olarak kullanılabilir.

Dinlenmeler bir işyerinde işçilere aynı veya değişik saatlerde kullanılabilir.

Ara dinlenmeleri çalışma süresinden sayılmaz.

Gece süresi ve gece çalışmaları; Çalışma hayatında "gece" en geç saat 20.00'de başlayarak en erken saat 06.00'ya kadar geçen ve her halde en fazla onbir saat süren dönemdir.

Bazı işlerin niteliğine ve gereğine göre yahut yurdun bazı bölgelerinin özellikleri bakımından, çalışma hayatına ilişkin "gece" başlangıcının daha geriye alınması veya yaz ve kış saatlerinin ayarlanması, yahut gün döneminin başlama ve bitme saatlerinin belirtilmesi suretiyle birinci fıkradaki hükmün uygulama şekillerini tespit etmek yahut bazı gece çalışmalarına herhangi bir oranda fazla ücret ödenmesi usulünü koymak veyahut gece işletilmelerinde ekonomik bir zorunluluk bulunmayan işyerlerinde işçilerin gece çalışmalarını yasak etmek üzere yönetmelikler çıkartılabilir.

İşçilerin gece çalışmaları yedi buçuk saati geçemez

Postası değiştirilecek işçi kesintisiz en az onbir saat dinlendirilmeden diğer postada çalıştırılmaz.

Hazırlama, tamamlama ve temizleme işleri; Genel olarak bir işyerinde belirli çalışma saatlerinden önce veya sonra gerekli olan hazırlama veya tamamlama yahut temizleme işlerinde çalışan işçiler için işin düzenlenmesi ile ilgili hükümlerden hangilerinin uygulanmayacağı yahut ne gibi değişik şartlar ve usullerle uygulanacağı Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı tarafından hazırlanacak bir yönetmelikte gösterilir.

Mazeret izni; İşçiye; evlenmesi veya evlat edinmesi ya da ana veya babasının, eşinin, kardeşinin, çocuğunun ölümü hâlinde üç gün, eşinin doğum yapması hâlinde ise beş gün ücretli izin verilir. İşçilerin en az yüzde yetmiş oranında engelli veya süregelen hastalığı olan çocuğunun tedavisinde, hastalık raporuna dayalı olarak ve çalışan ebeveyninden sadece biri tarafından kullanılması kaydıyla, bir yıl içinde toptan veya bölümler hâlinde on güne kadar ücretli izin verilir.

Mazeret izni; İşçiye; evlenmesi veya evlat edinmesi ya da ana veya babasının, eşinin, kardeşinin, çocuğunun ölümü hâlinde üç gün, eşinin doğum yapması hâlinde ise beş gün ücretli izin verilir. İşçilerin en az yüzde yetmiş oranında engelli veya süregelen hastalığı olan çocuğunun tedavisinde, hastalık raporuna dayalı olarak ve çalışan ebeveyninden sadece biri tarafından kullanılması kaydıyla, bir yıl içinde toptan veya bölümler hâlinde on güne kadar ücretli izin verilir.

02.6- Sosyal Güvenlik Mevzuatı

İş kazasının tanımı, bildirilmesi ve soruşturulması;

Sigortalının işyerinde bulunduğu sırada, İşveren tarafından yürütülmekte olan iş nedeniyle sigortalı kendi adına ve hesabına bağımsız çalışıyorsa yürütmekte olduğu iş nedeniyle oluşan kazada. Bir işverene bağlı olarak çalışan sigortalının, görevli olarak işyeri dışında başka bir yere gönderilmesi nedeniyle asıl işini yapmaksızın geçen zamanlarda, Çalışan emziren kadın sigortalının, iş mevzuatı gereğince çocuğuna süt vermek için ayrılan zamanlarda, iş kazası ve meslek hastalığı bildirgesi ile doğrudan ya da taahhütlü posta ile Kuruma bildirilmesi zorunludur.

Meslek hastalığının tanımı, bildirilmesi ve soruşturulması; Meslek hastalığı, sigortalının çalıştığı veya yaptığı işin niteliğinden dolayı tekrarlanan bir sebeple veya işin yürütüm şartları yüzünden uğradığı geçici veya sürekli hastalık, bedensel veya ruhsal engellilik halleridir. Sigortalının çalıştığı işten dolayı meslek hastalığına tutulduğunun;

a) Kurumca yetkilendirilen sağlık hizmet sunucuları tarafından usulüne uygun olarak düzenlenen sağlık kurulu raporu ve dayanağı tıbbî belgelerin incelenmesi,

b) Kurumca gerekli görüldüğü hallerde, işyerindeki çalışma şartlarını ve buna bağlı tıbbî sonuçlarını ortaya koyan denetim raporları ve gerekli diğer belgelerin incelenmesi, sonucu Kurum Sağlık Kurulu tarafından tespit edilmesi zorunludur. Meslek hastalığı, işten ayrıldıktan sonra meydana çıkmış ve sigortalı olarak çalıştığı işten kaynaklanmış ise, sigortalının bu Kanunla sağlanan haklardan yararlanabilmesi için, eski işinden fiilen ayrılmasıyla hastalığın meydana çıkması arasında bu hastalık için Kurum tarafından çıkarılacak yönetmelikte belirtilen süreden daha uzun bir zamanın geçmemiş olması şarttır. Bu durumdaki kişiler, gerekli belgelerle Kuruma müracaat edebilirler.

Herhangi bir meslek hastalığının klinik ve laboratuvar bulgularıyla belirlendiği ve meslek hastalığına yol açan etkenin işyerindeki inceleme sonunda tespit edildiği hallerde, meslek hastalıkları listesindeki yükümlülük süresi aşılmış olsa bile, söz konusu hastalık Kurumun veya ilgilinin başvurusu üzerine Sosyal Sigorta Yüksek Sağlık Kurulunun onayı ile meslek hastalığı sayılabilir.

Kısa Vadeli Sigortalar: Çalışma sırasında ortaya çıkabilecek ani ve geçici riskleri kapsar. Emekliliğe gün kazandırmaz, primleri işveren tarafından ödenir. İş kazası, Meslek hastalığı, Hastalık, Analık (doğum),

Sağladığı haklar: Geçici iş göremezlik ödeneği (rapor parası),
Tedavi giderleri, Analık ödeneği

Uzun Vadeli Sigortalar; Çalışanın geleceğe yönelik sosyal güvencesini sağlar. Emeklilik için gereken prim günleri bu sigortalardan kazanılır.

Malullük, Yaşlılık (emeklilik), Ölüm,
Sağladığı haklar: Emekli aylığı, Malullük aylığı, Ölüm halinde eş ve çocuklara aylık
SGK prim ödemeleri; çalışanın sosyal güvenceye kavuşması için işçi, işveren ve devlet tarafından ödenen primlerdir.
Prim Ödemeleriyle Kazanılan Haklar; Sağlık hizmetleri, Emeklilik hakkı, Malullük aylığı, Ölüm halinde eş/çocuklara aylık, İş kazası ve doğum ödenekleri

Emeklilik Hakları; Çalışanlar, **prim gün sayısı, sigortalılık süresi ve yaş şartlarını** tamamladıklarında emekli olma hakkı kazanır.

Emeklilik; **yaşlılık, malullük ve ölüm (dul-yetim) aylığı** şeklinde olabilir. Sigortalı çalışanlar prim ödedikleri sürece **sağlık hizmetlerinden** yararlanır. Emeklilikte alınacak maaş; ödenen prim miktarı, çalışma süresi ve kazançlara göre değişir.

Meslek Hastalıkları; Meslek hastalığı, çalışanın yaptığı iş nedeniyle zamanla ortaya çıkan hastalıklardır. Fiziksel (gürültü, titreşim), kimyasal, biyolojik ve psikososyal etkenlerden kaynaklanabilir.

Meslek hastalığı tespit edilirse; Tedavi giderleri karşılanır, Geçici veya sürekli iş göremezlik geliri bağlanabilir, Gerekirse malullük ya da erken emeklilik hakkı doğabilir. Tanı için yetkili sağlık kuruluşlarından **resmî rapor** alınması gerekir.

1. İş Kazasının Tanımı;

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu'na göre iş kazası; sigortalının işini yürüttüğü sırada veya işle bağlantılı olarak meydana gelen, sigortalıyı bedenen ya da ruhen zarara uğratan olaydır.

2. İş Kazası Sayılan Haller; Aşağıdaki durumlarda meydana gelen olaylar **iş kazası** kabul edilir:

- Sigortalının **işyerinde bulunduğu sırada**
- İşveren tarafından yürütülen iş nedeniyle
- Sigortalının, işveren tarafından **görevle başka bir yere gönderilmesi** sırasında
- **Emziren sigortalı kadının**, çocuğuna süt vermek için ayrılan zamanlarda
- Sigortalının, işverence sağlanan bir taşıtla işe gidiş-geliş sırasında

3. İş Kazasının Unsurları; Sigortalı olma, Ani bir olayın meydana gelmesi, Olay ile yapılan iş arasında **nedensellik bağı** bulunması, Bedensel veya ruhsal zarar oluşması

4. İş Kazası Halinde Sigortalıya Sağlanan Haklar; Sağlık hizmetlerinden yararlanma, **Geçici iş göremezlik ödeneği**, Sürekli sakatlık halinde **sürekli iş göremezlik geliri**, Ölüm halinde **dul ve yetim aylığı**, Cenaze ödeneği

5. İş Kazasının Bildirilmesi; İşveren, iş kazasını kazadan sonraki 3 iş günü içinde SGK'ya bildirmek zorundadır. Bildirim yapılmaması halinde idari para cezası uygulanır.

6. İş Kazasının Önemi; Çalışanın sosyal güvenlik haklarını korur, iş sağlığı ve güvenliği önlemlerinin geliştirilmesini sağlar. İşverenin hukuki ve mali sorumluluklarını belirler

İŞSİZLİK SİGORTASI

1. İşsizlik sigortası; kendi istek ve kusuru dışında işini kaybeden sigortalılara, belirli süre ve şartlarla geçici gelir desteği, sağlık sigortası ve iş bulma hizmetleri sağlayan bir sosyal güvenlik sistemidir.

2. İşsizlik Sigortasının Başlangıcı; İşsizlik Sigortası, 4447 sayılı Kanun ile düzenlenmiştir. 01 Haziran 2000 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu tarihten itibaren çalışanlar, işverenler ve devlet tarafından prim ödenmeye başlanmıştır.

3. İşsizlik Sigortasının Amaçları; İşsiz kalan sigortalıya gelir kaybını telafi etmek, İş arama sürecinde sigortalıyı ekonomik ve sosyal olarak korumak, Yeniden istihdama katılımı desteklemek

4. Kanununun 49. Maddesi; (İşsizlik Ödeneğine Hak Kazanma Şartları) Sigortalının işsizlik ödeneği alabilmesi için: **Kendi istek ve kusuru dışında işsiz kalması, İşten ayrılmadan önceki son 120 gün kesintisiz çalışmış olması, Son 3 yıl içinde en az 600 gün işsizlik sigortası primi ödemiş olması, İş sözleşmesinin sona ermesinden itibaren 30 gün içinde İŞKUR'a başvurması**

5. Kanununun 50. Maddesi; (İşsizlik Ödeneğinin Miktarı ve Süresi)
Günlük işsizlik ödeneği, sigortalının **son 4 aylık prime esas kazanç ortalamasının %40'ıdır.** Asgari ücretin **%80'ini geçemez**

Ödenek Süresi;

600 gün primi olan → **180 gün**

900 gün primi olan → **240 gün**

1080 gün primi olan → **300 gün**

İşsizlik Ödeneği Süresince; Genel sağlık sigortası primleri karşılanır, İŞKUR tarafından **iş ve meslek danışmanlığı** hizmeti verilir, Meslek edindirme kurslarına yönlendirme yapılabilir.

02.7- Kurye İçin Risk Oluşturabilecek Gönderiler

Kuryelerin taşınması sırasında iş kazası, sağlık riski veya hukuki sorumluluk doğurabilecek gönderiler şunlardır:

- 1. Tehlikeli Maddeler;** Yanıcı sıvılar (benzin, alkol, tiner), Patlayıcı maddeler (fişek, havai fişek), Kimyasal maddeler (asit, boya, solvent), Gaz tüpleri ve basınçlı kaplar.
- 2. Kesici – Delici Nesnelere;** Bıçak, makas, Cam, ayna, cam eşya, Metal parçalar, Şırınga ve tıbbi atıklar
- 3. Ağır ve Hacimli Gönderiler;** Aşırı ağır koliler, Dengesiz ve büyük paketler, Ergonomiye uygun olmayan yükler

- 4. Bozulabilir ve Sıvı Ürünler;** Sızma ihtimali olan sıvılar, Kimyasal içeren temizlik ürünleri, Gıda ürünleri (akma, bozulma riski)
- 5. Canlı veya Sağlık Riski Taşıyan Gönderiler;** Canlı hayvanlar, Tıbbi numuneler, Bulaşıcı risk taşıyan materyaller
- 6. Yasal ve Güvenlik Riski Olan Gönderiler;** Ruhsatsız silah ve mühimmat, Kaçak ürünler, Sahte veya yasadışı maddeler

02.9- Dolandırıcılık Suçu

Dolandırıcılık Suçu (TCK M.157–158)

1. Dolandırıcılığın Tanımı (TCK m.157)

Dolandırıcılık; Hileli davranışlarla bir kimseyi aldatıp, onun veya başkasının zararına olarak kendisine veya başkasına yarar sağlama fiilidir.

Temel unsurlar: Hileli davranış, Aldatma, Zarar, Fail veya üçüncü kişi lehine haksız menfaat

Ceza: 1 yıldan 5 yıla kadar hapis, Adli para cezası,

2. Nitelikli Dolandırıcılık (TCK m.158); Dolandırıcılığın daha ağır cezayı gerektiren halleri vardır.

Örnek nitelikli haller: Dini duyguların istismarı, Kamu kurumlarının araç olarak kullanılması, Bilişim sistemleri (internet, sosyal medya, sahte siteler), Banka veya kredi kurumlarının kullanılması, Tacir veya şirket yöneticisi sıfatıyla işlenmesi

Ceza: 3 yıldan 10 yıla kadar hapis, Yüksek miktarda adli para cezası

3. Dolandırıcılıkla Mücadelede Genel İlkeler

1. Önleyicilik; Hukuk sadece cezalandırmayı değil, **suçun önlenmesini** de amaçlar. Bilinçlendirme, denetim ve şeffaflık önemlidir.
2. Etkin Soruşturma ve Kovuşturma; Savcılık resen soruşturma yapar. Dijital deliller (IP kayıtları, banka hareketleri) önemlidir.
3. Mağdurun Korunması; Zararın giderilmesi (tazmin), Uzlaştırma bazı basit dolandırıcılık hallerinde mümkündür. Nitelikli dolandırıcılıkta uzlaştırma genellikle uygulanmaz.
4. Caydırıcılık; Ağırlaştırılmış cezalar, özellikle **bilişim ve örgütlü dolandırıcılıkta** caydırıcılık sağlar.
5. Uluslararası İş Birliği; Özellikle internet dolandırıcılığı sınır aşan nitelik taşıdığından, Adli yardımlaşma, Bankacılık ve bilişim iş birliği önemlidir.

Veri Erişiminin ve Kullanımının Sınırlandırılması

1. Amaçla Sınırlılık İlkesi (KVKK m.4); Kişisel veriler **belirli, açık ve meşru amaçlarla** işlenebilir. Veriler, toplandıkları amaç dışında kullanılamaz. “Gerekli olduğu kadar veri” ilkesi (veri minimizasyonu) esastır.

2. Yetki Temelli Erişim (Need-to-know); Kişisel verilere erişim, **görev ve yetkiyle sınırlı** olmalıdır. Her çalışan her veriye erişemez. Rol bazlı erişim kontrolü uygulanmalıdır.

Veri Şifreleme (Encryption);

1. Şifrelemenin Amacı; Verilerin üçüncü kişiler tarafından **okunamaz, değiştirilemez veya kopyalanamaz** hâle getirilmesi. Sağlık verileri, Biyometrik veriler, Finansal veriler

2. Şifrelemenin Uygulama Alanları; Veri tabanları, Yedekleme sistemleri, Taşınabilir cihazlar (USB, laptop), E-posta ve veri transferleri

3. Hukuki Dayanak; KVKK m.12 uyarınca veri sorumlusu, kişisel verilerin güvenliğini sağlamakla yükümlüdür. Şifreleme, **alınması gereken teknik tedbirlerin başında gelir.**

Güvenlik Tedbirlerinin Alınması

1. Teknik Tedbirler; Güçlü parola politikaları, Çok faktörlü kimlik doğrulama, Güncel antivirüs ve güvenlik yazılımları, Güvenlik duvarları (firewall), Loglama ve izleme sistemleri

2. İdari Tedbirler; Çalışanlara KVKK eğitimi verilmesi, Gizlilik sözleşmeleri imzalanması, Veri envanteri hazırlanması, Veri saklama ve imha politikalarının oluşturulması, Düzenli denetim ve risk analizleri

Yetkisiz Erişimlerin Önlenmesi

1. Önleyici Yaklaşım; Sistemlere izinsiz erişimi engelleyecek altyapı kurulmalıdır. Siber saldırılara karşı düzenli testler (penetrasyon testleri) yapılmalıdır.

2. İhlal Durumunda Yapılması Gerekenler;

Veri ihlali tespit edildiğinde: En kısa sürede **Kişisel Verileri Koruma Kurumu'na** bildirim, Gerekirse ilgili kişilere bilgilendirme, İhlalin etkilerini azaltacak acil önlemler alınmalıdır.

Sorumluluk ve Yaptırımlar

1. Veri Sorumlusunun Yükümlülüğü; Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, Hukuka aykırı erişimi engellemek, Verilerin muhafazasını sağlamak

2. Yaptırımlar; İdari para cezaları, Faaliyetlerin durdurulması, Türk Ceza Kanunu kapsamında cezai sorumluluk (TCK m.135–140)

KVKK kapsamında; Erişim sınırlandırması, Veri şifreleme, Teknik ve idari güvenlik tedbirleri,

Yetkisiz erişimlerin önlenmesi; Kişisel verilerin korunmasının temel yapı taşlarını oluşturur. Bu önlemler, hem bireylerin mahremiyetini güvence altına alır hem de kurumların hukuki ve cezai yaptırımlarla karşılaşmasını önler.

Doğru Ve Eksiksiz Bilgiye Erişim Hakkı

Tüketici, satın alacağı mal veya hizmetin temel özellikleri, fiyatı, vergiler, ek masraflar ve sözleşme koşulları hakkında **açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmelidir.**

Bilgilendirme: Satın alma öncesinde, Yanıltıcı olmayacak biçimde, Türkçe ve anlaşılır olmalıdır. Gizli maliyetler ve sonradan eklenen ücretler hukuka aykırıdır.

Güvenli Ürün ve Hizmet Alma Hakkı; Satıcı ve sağlayıcılar, piyasaya sundukları ürün ve hizmetlerin insan sağlığına, can ve mal güvenliğine zarar vermeyecek nitelikte olmasını sağlamakla yükümlüdür.

Güvensiz ürünlerin: Piyasadan toplatılması, Satışının durdurulması, Tüketicilerin bilgilendirilmesi mümkündür.

Adil Fiyatlandırma Hakkı;

Tüketiciye sunulan fiyat; Açık, Karşılaştırılabilir, Gerçeğe uygun olmalıdır. Etiket fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark varsa, tüketici lehine olan fiyat uygulanır. Haksız fiyat artışları ve fahiş fiyat uygulamaları idari yaptırımlara tabidir.

Ayıplı Mal ve Hizmetlerde Tazminat ve Onarım Hakkı; Sözleşmeye aykırı, Tanıtımda belirtilen özellikleri taşımayan, Kullanım amacını karşılamayan ürün veya hizmetler ayıplı sayılır.

Tüketicinin Seçimlik Hakları; Tüketici, ayıplı mal veya hizmet durumunda şu haklardan birini seçebilir: Bedel iadesi (sözleşmeden dönme), Ücretsiz onarım, Ayıp oranında bedel indirimi, Ayıpsız misli ile değişim, Satıcı, tüketicinin seçtiği hakkı **yerine getirmek zorundadır.**

Yanıltıcı Reklam ve Haksız Uygulamalara Karşı Korunma; Gerçeğe aykırı, Abartılı, Tüketiciyi yanlış yönlendiren reklamlar yasaktır. Reklam Kurulu tarafından: Durdurma, Para cezası, Tekzip kararları verilebilir.

Haksız Ticari Uygulamalar; Baskı, aldatma veya eksik bilgilendirme yoluyla tüketicinin kararını etkileyen uygulamalar hukuka aykırıdır. Sahte indirimler, Zorla ek hizmetler, Cayma hakkının engellenmesi yasaklanmıştır.

Tüketicinin Korunmasına Yönelik Başvuru Yolları; Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketici Mahkemeleri, Ticaret Bakanlığı Reklam Kurulu Tüketici, hakkını aradığı için hiçbir şekilde cezalandırılmaz veya mağdur edilemez.

Tüketiciler; Doğru ve eksiksiz bilgilendirilme, Güvenli ürün ve hizmet alma, Adil fiyatlandırma, Ayıplı mal ve hizmetlerde tazminat ve onarım, Yanıltıcı reklam ve haksız uygulamalara karşı korunma haklarına sahiptir. Bu haklar, **adil piyasa düzeninin ve tüketici güveninin** temelini oluşturur.