

Kullanıcı El Kitabı

Değerli kullanıcımız, Partner ailesine hoşgeldiniz. Hizmet aldığınız sürece hayatınızı kolaylaştıracak bilgilere hızlıca bu kullanıcı el kitabımızdan ulaşabilirsiniz.



İçindekiler

1. Partner Web Sitesi “Online İşlemler”
2. Periyodik bakım
3. Arıza durumunda
4. İkame (geçici) araç temini ve kullanım esasları
5. Lastik talebi
6. OGS – HGS talebi
7. Kaza halinde yapılacak işlemler ve gerekli belgeler
8. Araç çalınması/hırsızlık durumunda
9. Belediye, OGS ve trafik para cezaları hakkında
10. Plaka ve ruhsat zayii işlemleri
11. Araç bağlanması ve kurtarılması işlemleri
12. Yol yardım ve asistans hizmetleri
13. Araç iadesinde dikkat edilecek noktalar

1. Partner Web Sitesi “Online İşlemler”

Partner araç kiraladığınız dönemde size daha hızlı ve daha kaliteli hizmet sunmak ve kira dönemi boyunca kullanıcılara yardımcı olmak amacıyla internet sitesinde “online işlemler” bölümünü geliştirmiştir. Online işlemler menüsü yardımıyla kullanıcılar web üzerinden bakım, onarım, lastik randevusu oluşturabilmekte, İstanbul ve İstanbul dışındaki anlaşmalı servisleri görebilmekte, filo yöneticileriniz ise Partner Ara Yüzü’nü kullanarak sözleşmeler ve araçlar hakkında detaylı raporlara ulaşabilmektedir.

2. Periyodik Bakım

Partner araçlarının bakımları sadece markaların anlaşmalı Yetkili Servislerinde yapılır. Aracınızın üretici firmanın önerdiği kilometre ve sürelerde bakımının yapılabilmesi için araç içerisinde bulunan ve otomotiv üreticisi tarafından hazırlanmış olan “KULLANICI EL KİTAPÇIĞI”ndan bilgi alabilirsiniz. Aracınızın yasal garantisinin devam edebilmesi için periyodik bakımlarının Kullanım Klavuzunda belirtilen kilometre aralıklarında anlaşmalı olduğumuz Yetkili Servislerde yaptırılması gerekmektedir.

Aracınızın periyodik bakım zamanı geldiğinde;

Aracın İstanbul ilinde kullanıldığı durumlarda ;

Web sitemizde bulunan “on-line işlemler” menüsünü kullanarak periyodik bakım talebinde bulunabilirsiniz. Web üzerinden tarafımıza ulaşamadığınız durumlarda 0 532 665 73 49 Numaralı telefonla bize ulaşıp periyodik bakım talebinizi iletebilirsiniz.

Periyodik bakım talebi tarafımıza iletdikten sonra Partner yetkilileri bakım organizasyonunu yapacak, zamanını tarafınıza bildirecek ve günü geldiğinde aracınızı sizden teslim alıp, bakımınızı yaptırıp aracı size geri teslim edecektir.

Aracın İstanbul ili dışında kullanıldığı durumlarda ;

Web sitemizden bulunduğunuz ilde Partner ile anlaşmalı Yetkili Servisleri görebilirsiniz. Size en yakın uygun göreceğiniz servisi arayarak randevu alınız. Servise aracınızın Partner’e ait olduğunu mutlaka belirtiniz. Yetkili Servis onay için Partner’i arayacaktır. Yapılan bakım sonrası garanti belgesine kaşe vurulmasını ve imzalanmasını sağlayınız. Anlaşmalı servislerde bakım için sizin herhangi bir ücret ödemeniz gerekmemektedir.

3. Arıza Durumunda

Aracınızın gösterge paneli / bilgi ekranında yer alan uyarılara karşı dikkatli olun. Aracınızda herhangi bir uyarı ışığı yandığında veya uyarı ışığı dışında aracınızda aşırı ses, duman, çekiş düşüklüğü gibi arıza olabilecek durumlarla karşılaştığınızda kesinlikle kullanmayın. Aracınızı güvenli bir yere park edip Partner'in **0 532 665 73 49** nolu Yol Yardım hattını arayarak gerekli yardımı alınız.

Partner yetkilileri bildiriminiz ile birlikte hemen arızaya müdahale edecek, aracınız çekici ile en yakın yetkili servise yönlendirilecektir. Arızanın büyüklüğüne göre Partner size muadil araç temin edebilecektir.

Arıza, çekici talebi , yol asistans hizmet talebi gibi durumlarda Partner onayı alınmadan yaptırılacak her türlü periyodik bakım ve onarım masraflarının kiracı firmanın sorumluluğunda olduğunu lütfen unutmayın.

Önemli Not: Aracınıza yetkisiz kişilerce yapılacak müdahalelerde de tüm sorumluluğun kiracı firmaya ait olduğunu lütfen unutmayınız.

4. İkame (Geçici) Araç Temini ve Kullanımı

Kaza, arıza, onarım gibi aracınızı kullanamayacağınız durumlarda Partner size ikame (geçici) araç temin eder.

İkame aracın kullanım koşulları ve kapsamı bire bir kiralık aracın kullanım koşulları ile aynıdır. İkame araçla ilgili yaşanacak herhangi bir olumsuzluk durumunda (kaza, arıza vb gibi) Partner Kiralık Araç Kullanım Klavuzu'nu okumanız ve yönlendirmelere uymanız yeterli olacaktır.

5. Lastik Talebi

Mevcut lastiklerinizin (Sözleşmelerde farklı bir durum bildirilmediği durumlarda) her 55.000 km’de bir değiştirilir. Kış aylarında araçlarınıza sözleşmeniz kapsamında kış lastikleri takılır ve diğer lastikleriniz sizin adınıza Partner tarafından saklanır. Kış dönemi bittiğinde adınıza saklanan lastikler kış lastikleriniz ile yer değiştirir.

Mevcut lastiklerinizin değişim dönemi geldiğinde veya kış lastiği ihtiyacınız olduğunda Web sitemizde bulunan “on-line işlemler” menüsünü kullanarak lastik talebinde bulunabilirsiniz.

6. OGS-HGS Talebi

Aracınızı teslim almadan önce OGS-HGS talebinde bulduysanız Partner tarafından verilen yetki yazısı ile OGS-HGS işlemlerinizi takip edebilirsiniz.

Aracınızı teslim aldıktan sonra OGS-HGS başvurusu yapmak istiyorsanız lütfen 0532 665 73 49 numaralı telefondan Partner yetkilileri ile temas kurunuz.

7. Kaza halinde yapılacak işlemler ve gerekli belgeler

Kaza yapmanız durumunda en kısa zamanda 0 532 665 73 49 numaralı telefondan Partner yetkililerine bilgi veriniz ve yardım isteyiniz. Bu kitapçıkta belirtilen aşamaları takip etmeniz hızlı ve güvenli bir şekilde süreci geçirmenize yardımcı olacaktır.

Çarpışma hasarlarında 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununun, 28.12.2007 Sayı: 2007/27 genelgesi kapsamında sürücüler kendi aralarında anlaşarak tutulması gereken kaza tutanağını eksiksiz doldurup polis veya jandarmaya haber vermeden sorunu kendi aralarında çözebilirler. Sürücüler arasında anlaşmalı olarak hazırlanması gereken tutanağın bir örneğine;

http://www.sbm.org.tr/tr/Documents/kaza_tespit_tutanagi.pdf adresinden ulaşabilirsiniz. Kaza durumunda bu tutanağa ihtiyaç duyacağınız için aracınızda sürekli ve birden fazla sayıda boş olarak bulundurmanız önemlidir.

Kaza durumunda yapılması gerekenler ;

1. Kaza durumunda aracınızı kaza mahallinden kaldırmadan farklı açılardan fotoğraflarını çekin.
2. Kaza yaptığınız kişiyle anlaşmanız ardından aracınızı bir an önce emniyetli bir alana çekmeli ve sonrasında tutanakları doldurmalısınız. Araçlar kaza sonrasında buldukları pozisyondan hareket ettirildikten sonra anlaşma sağlanamadığı durumlarda, tarafların polis çağırma hakkının kaybolacağını lütfen unutmayınız.

3. Maddi hasarlı kaza tespit tutanağını doldurun. Bu tutanağı doldurduktan sonra form üzerinde kazanın nasıl meydana geldiğinin anlatılması, krokisinin çizilerek kazaya karışan taraflarca imzalanması gerekmektedir. Doldurulan kaza tutanağı üzerinde yer alan bilgiler, tramer bilgi merkezi bünyesinde yer alan komisyon tarafından değerlendirilerek kusur dağılımı belirlenecektir.
4. İki den fazla aracın karıştığı trafik kazalarında birden fazla (fotokopi ile çoğaltılmış olabilir) form kullanılabilir. Bu durumda, her form üzerinde tüm sürücülere ait imzaların bulunması gereklidir. Tüm imzaları tamamlanmamış (ıslak imzalı) tutanaklar geçerli kabul edilmez.
5. Kazaya karışan tüm araçlar için aşağıdaki belgelerin tam ve eksiksiz olarak alınması gereklidir ;
 - Ruhsat fotokopisi
 - Ehliyet fotokopisi
 - Trafik sigortası fotokopisi
 - Kazaya karışan taraflardan birisi yabancı plakalıysa yeşil kart (green card) ve kişinin pasaport fotokopisi

Anlaşmalı tutanak tutlamayacağı durumlar ;

- Sürücülerden biri ehliyetsiz veya yetersiz ehliyetle araç kullanıyorsa,
- Sürücülerden birinde alkol veya akıl sağlığı şüphesi varsa,
- Kazaya karışan araçlardan biri kamu kurumlarına ait ise,
- Kamu kurumlarına ait eşyada zarar meydana geldiyse
- Kazada 3. Şahıslara ait eşyalara zarar geldiyse,
- Kazaya karışan araçlardan herhangi birisinin trafik sigortası yoksa veya süresi dolmuşsa
- Trafik kazası ölüm veya yaralanma ile sonuçlanmışsa

Kaza tespit tutanağı tutulamaz. Bu tip durumlarda hemen bir polis (polis bölgesi sorumluluk alanı dışında ise jandarma) çağırılarak tutanak tutturulması sağlanmalıdır.

8. Araç çalınması/hırsızlık durumunda

Aracın çalındığı fark edildiğinde, acilen en yakın karakola müracaat edilmeli ve çalıntı müracaat tutanağı tutturulmalıdır.

Çalınma / hırsızlık anında araçta bulunan tüm eşyaları (ruhsat, yedek anahtar vb. gibi) mutlaka tutanağa yazdırın.

Karakolda düzenlenen tutanağın aslını ve elinizde araca ait bulunan tüm belge ve eşyaları (ruhsat, yedek anahtar vb gibi) Partner'e "teslim tutanaklı" olarak iletin.

Anahtarı üzerinde bulunurken çalınan araç sigorta şirketleri tarafından çalınma hasarı olarak değerlendirilmez. Bu gibi durumlar yaşamamak için aracınızın anahtarını emin olmadığınız kişilere teslim etmeyiniz. Aracın otopark yada benzeri yerlere teslim edilmesi gereken durumlarda mutlaka fiş, fatura gibi resmi belge alınız.

9. Belediye, OGS ve trafik para cezaları hakkında

Tarafımıza tebliğ edilen her türlü ceza Partner tarafından ödenir ve plaka açıklamalı olarak tarafınıza fatura edilir.

Cezalara yapılacak itirazlar için Partner tarafından muvakkafatname hazırlanarak tarafınıza gönderilir. Bu itirazların kurumlar tarafından yapılacak inceleme sonucunda olumsuz olarak neticelenmesi durumunda doğacak yasal faizin de tarafınızdan talep edileceği unutulmamalıdır.

10. Plaka ve ruhsat zayii işlemleri

Plaka veya ruhsatınızın kaybolması durumunda acilen **0 532 665 73 49** numaralı telefondan Partner yetkilileri irtibata geçiniz. Yeni plaka ve/veya ruhsatınız hazırlanıp en kısa sürede tarafınıza iletilecektir.

Önemli Not : Araç plakalarının her ikisinin de çalınması veya kaybolması durumunda mutlaka polis tutanağı tutturulması gerekmektedir. yetkilileri ile irtibata geçiniz. aracın ruhsatının da değişimi zorunludur.

11. Araç bağlanması ve kurtarılması işlemleri

Bu tip bir durumla karşılaştığınızda acilen **0 532 665 73 49** numaralı telefondan Partner yetkili personeli ile irtibat kurunuz. Yetkilimiz gerekli işlemler için sizi yönlendirecektir.

12. Yol yardım ve asistans hizmetleri

Kaza veya arıza durumunda **0 532 665 73 49** numaralı telefonda Partner yetkili personeli ile irtibat kurabilirsiniz. Mobil uygulamamız üzerinden de Partner ile iletişime geçebilirsiniz.

13. Kiralama dönemi sonunda araç iade edilirken yapılması gerekenler

İade edilecek aracın dışında ve içerisinde herhangi bir hasar olmaması önemli bir konudur. Teslim anında hasar tespit edildiği durumlarda “Hasar Tespit Tutanağı” düzenlenir ve sürücüden onayı talep edilir.

Aracınızı teslim ötmeyen önce araçta özel eşyalarınızı unutmadığınızı mutlaka kontrol ediniz.

Aracınızı iade ederken aşağıda göreceğiniz evrak ve ekipmanları teslim etmeniz gerekmektedir;

- Ruhsat ve beraberindeki evraklar (trafik sigortası, kasko gibi)
- Varsa kiralama şirketine ait OGS ve Taşıt Tanıma cihazı
- Yedek anahtar
- Stepne
- Kriko
- Avadanlık seti