

## BAŞVURMA HAKKI VE ZAMANAŞIMI İLE SORUMLULUK VE TAZMİNAT

### Başvurma hakkı ve zamanaşımı

(1) Postaya verilen kayıtlı gönderiler için hak aramak veya tazminat istemek yahut dava açma hakkı göndericininindir. Gönderici bu hakkını alıcıya devredebilir. Göndericinin bu hakkını alıcıya devrettiğini bildiren yazı, alıcı tarafından verilirse, PTT bu belgedeki imzanın tasdikini isteyebilir.

(2) Başvurma hakkı, kayıtlı gönderinin kabul edildiği tarihin ertesi gününden başlayarak, yurtiçi kayıtlı gönderilerde bir yılın sonunda, yurtdışı kayıtlı gönderilerde ise gönderi türüne bağlı olarak Evrensel Posta Birliği Kararları ve yabancı ülke Posta İdareleri ile yapılan ikili anlaşmalarda belirtilen süre sonunda zamanaşımına uğrar. Bu süreler içerisinde PTT'ye veya mahkeme ya da Tüketici Hakem Heyeti'ne başvurulursa zamanaşımı süresi durur. Bununla beraber başvurma üzerine yapılan inceleme veya araştırma sonucunun ilgililere bildirildiği tarihten itibaren yeni bir süre başlar. Bu süre yeni bir başvuru ile tekrar kesilmez.

(3) PTT kullanıcılarla yaptığı sözleşmelerde belirtilen özel saklama süreleri hariç olmak kaydıyla, anlaşmazlık konusu olmayan hizmetlerine ait evrakı iki yıl saklamak zorundadır. Ancak mahkemeye, icra dairesine ve kanunla yetkili kılınmış mercilere başvurulduğunun tebliğ edilmesi halinde, anlaşmazlık konusu evrak, ihtilaf sonuçlanıncaya kadar saklanır.

### PTT AŞ'nin sorumluluğu

(1) PTT hizmetleri ile ilgili görevlerin yerine getirilememesi halinde, 6475 sayılı Kanun, 6102 sayılı Kanun, 4925 sayılı Kanun, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu Usul ve Esaslarda belirtilen durumlar ile özel sözleşme/protokollerde belirlenen tazminat hadleri içinde sorumludur.

(2) Yurtdışı varışlı gönderilerin, uluslararası sözleşme ve anlaşmalara göre sorumluluk kabul eden yabancı bir ülkede kaybolması halinde PTT kullanıcıya karşı ilgili yabancı posta idaresinin vereceği tazminat derecesinde sorumludur.

(3) Tabiat ve mahiyetleri bakımından hasar (kırılma, bozulma, kokma) tehlikesi kuvvetli bulunan maddelerde zararın bu yüzden ileri geldiği kabul olunur. Ancak, gönderme sırasında alınacak özel bir tedbir için ek ücret alınmışsa, PTT AŞ sorumludur.

(4) Kapsamı çalınmış veya hasara uğramış kayıtlı gönderilerin teslim alınması esnasında alıcı tarafından ihtirazi kayıt ileri sürülmüş ise ve yapılan tespit de PTT AŞ'nin sorumluluğu ortaya çıkmışsa tazminat alma hakkı durumuna göre gönderici veya alıcıya geçer.

### Sorumluluktan kurtulma

(1) Zıya, hasar ve gecikme, PTT'nin gerekli özeni göstermesine rağmen kaçınamayacağı ve sonuçlarını önleyemeyeceği sebeplerden meydana gelmişse, PTT AŞ sorumluluktan kurtulur.

(2) Zıya, hasar veya teslimdeki gecikme, aşağıdaki hâllerden birinden kaynaklanıyorsa PTT AŞ sorumluluktan kurtulur:

a) Gönderen tarafından yapılan yetersiz ambalajlama.

- b) Hak sahibi tarafından, itirazsız teslim alınan gönderiler.
- c) Gönderinin; özellikle kırılma, paslanma, bozulma, kuruma, sızma, olağan fire yoluyla kolayca zarar görmesine yol açan doğal niteliği.
- ç) Taşınacak gönderinin, gönderen tarafından yetersiz etiketlenmesi.
- d) Mücbir sebeplerle kayıtların ve belgelerin elden çıkması yüzünden, gönderinin hak sahibine verildiği ispat edilemiyorsa ve sorumluluk da başka suretle tespit edilemiyorsa.
- e) Gönderinin, başvuru süresi içinde aranmaması.
- f) Gönderinin içinde yasak maddelerin bulunması.
- g) Posta ve Kargo Hizmetleri İşletme Prosedürüne göre yok edilen veya yetkili makamlara teslim edilen gönderiler.
- ğ) Değer konulmuş veya sigortalı gönderiler içinde değerli bir şey bulunmadığı veya gönderiye hile ile gerçek değerinden fazla değer gösterildiğinin anlaşılması.
- h) Bir gönderinin kaybının, posta hizmetinden dolayı, Evrensel Posta Sözleşmesi ve bunun İcra Tüzüğüne göre sürekli olarak veya harp, isyan gibi nedenlerle geçici bir zaman için sorumluluk kabul etmeyeceğini yahut kabul edeceği sorumluluğun sınırlı olacağını bildiren bir ülkede, o zaman içinde meydana geldiği veya Türkiye toprakları dışında meydana gelip de PTT tarafından ilgili özel taşıma teşebbüsleri aleyhine dava açılmadan bu zararın ödenmesinin mümkün olmaması.
- ı) 4458 sayılı Gümrük Kanunu ile diğer kanun ve düzenlemelerde yer alan hükümlerin PTT AŞ'nin sorumluluktan kurtulmasını haklı gösterdiği hâller.
- (3) PTT AŞ, sözleşme uyarınca gönderiyi sıcağa, soğuğa, ısı değişikliklerine, neme, sarsıntılara ya da benzer etkilere karşı özel olarak koruma yükümlülüğü altında olduğu hallerde ikinci fıkranın (c) bendine ancak, hâl ve şartlara göre, özellikle de gerekli donanımın seçimi, bakımı ve kullanımına ilişkin kendisine düşen tüm önlemleri almış ve özel talimatlara uygun davranmış bulunması hâlinde dayanabilir.
- (4) Süre taahhüdü ile kabul edilmiş kayıtlı gönderilerde, gönderi adreslerinin noksan ve yanlış, okunamayacak şekilde yazılmış veya gönderici, alıcı ad ve adresi yerine harf, rumuz veya işaret kullanılmış olması veya adres doğru olmasına rağmen Adres ve Numaralamaya İlişkin Yönetmelik hükümlerine uygun olarak sahada levhalama ve numaratajın yapılmamış olması halinde, gönderilerin gecikmeli teslim edilmesi, teslim edilememesi veya geri gönderilmesinde, PTT AŞ'nin süre taahhüdüne bağlı sorumluluğu ortadan kalkar.

### **Göndericinin sorumluluğu**

- (1) Gönderen, kusuru olmasa da;
- a) Yetersiz ambalajlamadan ve işaretlemeyen,
- b) Taşıma senedine yazılan bilgilerdeki gerçeğe aykırılıklar ile yanlışlık ve eksikliklerden,

c) Tehlikeli malın bu niteliği hakkında bildirimde bulunmamaktan,

ç) Gönderinin, tesliminden önce, resmî nitelik taşıyan, özellikle gümrük ve mali işlemler için gerekli bulunan belge/bilgileri PTT AŞ'ye vermemekten veya gerçeğe aykırılıktan ya da belge/bilgi eksikliğinden,

Sorumludur.

(2) Kabul edilmemesi gereken veya kabul şartlarına uymayan bir gönderinin kabul edilerek yollanması halinde, diğer posta gönderilerine veya posta personeline vereceği zararlardan gönderici sorumludur.

(3) Geri Alma, adres değiştirme veya düzeltme, başka yere yollama, ödeme şartını kaldırma veya ödenmesi şart bedelde artırma ya da indirme talebinde bulunma hakkı göndericide olup söz konusu hizmetler karşılığında, PTT A.Ş Posta ve Telgraf Ücret Tarifesi Özel (Ek) Hizmet Ücretleri başlıklı bölümde gönderi türüne göre belirtilen ücret, göndericiden tahsil edilir.

### **Tazminat miktarları ve ödenmesi**

(1) Gönderiler için, postada meydana gelen hasar, kaybolma veya çalınmadan dolayı aşağıdaki şart ve hadler dikkate alınarak tazminat ödenir.

(2) Posta kargosu, kargo gönderileri ile yurt dışı gönderiler hariç posta gönderilerinin, kaybolması veya kapsamının tamamen çalınması halinde, Kurul tarafından belirlenen temel ücretin , tebliğ evrakı için en fazla on beş katı, diğer yurt içi kayıtlı posta gönderileri için en fazla on katı tutarında tazminat ödenir. Tazminat tutarının hesaplanmasında gönderinin kabul tarihinde yürürlükte olan temel ücret dikkate alınır.

(3) Yurtiçi değer konulmamış veya sigortalanmamış posta kargosu veya kargo gönderilerinin kaybolması, çalınması veya tamamının hasarı halinde, ödenecek tazminat, her bir kilogram ve kesri için en fazla 8,33 SDR ile sınırlıdır. Gönderinin bir kısmı değerini kaybetmişse, değerini kaybeden kısım için ödenecek tazminat tutarı, değerini kaybeden kısmının net olmayan ağırlığının her bir kilogram ve kesri için 8,33 SDR ile sınırlıdır. SDR'nin Türk Lirası karşılığının belirlenmesinde gönderinin kabul tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası kuru esas alınır.

(4) İkinci ve üçüncü fıkralarda belirtilen hadleri aşmamak kaydıyla, ödenecek tazminatın tespitinde, gönderinin kabul edildiği yerdeki ve zamandaki gerçek değeri göz önünde bulundurulur.

(5) Yurtdışı kayıtlı posta gönderilerine Evrensel Posta Birliği kararları ile yabancı posta idareleri ile yapılan ikili anlaşmalar çerçevesinde belirlenmiş limitler dâhilinde tazminat ödenir.

(6) Yüklenici tarafından itirazsız olarak teslim alınan Turpex gönderisinin kaybı, hasarı, çalınması veya kapsam eksikliği durumunda her kilogram başına 26 USD tazminat tutarı göndericiye ödenir.

(7) Kayıp veya tamamen hasar halinde tazminat ödenecek yurtiçi kayıtlı posta gönderileri ile kargolardan kabulde alınmış olan ücretler talep halinde iade edilir.

(8) Kayıp veya tamamen hasar halinde tazminat ödenecek yurtdışı kayıtlı posta gönderilerinden, taahhüt ücreti ile varsa değerlendirme ücreti hariç alınmış ücretler talep halinde iade edilir.

(9) Ödeme şartlı, Değer konulmuş veya sigortalı özel hizmetini içeren bir gönderinin kaybolması, çalınması veya hasarı halinde, konulmuş olan değeri veya ödeme şart bedelini geçmemek şartıyla, hasar veya eksiklik derecesinde tazminat ödenir. Ödenecek tazminatın tespitinde, gönderinin kabul edildiği yerdeki ve zamandaki gerçek değeri, hasar halinde ise uğradığı zarar derecesi göz önünde bulundurulur. PTT AŞ gönderinin içindeki eşyanın postaya verildiği zaman konmuş olan değerden veya ödeme şart bedelinden daha az değerde veya bedelde olduğunu ispat ederse, bu eşyanın gerçek değerine göre tazminat ödenir.

(10) Ödeme şartlı özel hizmetini içeren bir gönderinin PTT AŞ uhdesinde kaybolması, çalınması veya hasarı halinde ödenecek tazminat tutarı ödeme şart bedelini aşamaz. PTT AŞ bu maddeler için ödeme şart bedeli üzerinden sorumluluk kabul eder ve şart koşulan bedel üzerinden ödeme yapar.

(11) Değer konulmuş veya sigortalı özel hizmetini içeren bir gönderinin kaybolması, çalınması veya hasarı halinde, gönderi içeriğinin hükümsüzleştirilmesi imkanı var ise sigorta bedeli ödenmez hükümsüzleştirme masrafı ödenir.

(12) Yurtiçi ve yurtdışı kayıtlı gönderilere ilişkin tazminat ödemelerinde gerçekleşmemiş kârlar veya dolaylı zararlar dikkate alınmaz.

(13) Sözleşmelerle, gönderilerde oluşabilecek zarara ve tazminat ödemelerine ilişkin özel düzenlemelere yer verilebilir. Bu durumda sözleşme hükümleri uygulanır.

(14) Hak sahibi, ödenmesi gereken miktardan daha az tazminat isterse kendisine o miktar tazminat verilir, sonradan bunun artırılması isteği kabul edilmez.

(15) Teslimi Takipli Özel Hizmetli gönderiler dahil kayıtsız gönderilerin postaya verildiği her hangi bir suretle ispat edilse bile bunların kaybolmalarından çalınmalarından veya hasara uğramalarından dolayı tazminat ödenmez.

(16) PTT AŞ'nin, kayıtlı gönderilerin taşıma süresinin aşılmasından doğan sorumluluğu, kabul ücreti ile varsa özel hizmet ücreti toplamı ile sınırlıdır.

### **Tazminat isteklerinin sonuçlandırılması**

(1) Gönderi, teslim süresini izleyen yirmi gün içinde teslim edilmezse, hak sahibi zayi olmuş gerekçesiyle PTT AŞ' ye başvurabilir. Göndericinin veya gerektiğinde alıcının tazminat istekleri zararın kesin bir surette anlaşılmasından sonra sonuçlandırılır.

(2) PTT, araştırma ve soruşturmalar 2 ay içinde bitirilemediği takdirde, haklı olmadığının anlaşıldığında geri vereceğini taahhüt eden hak sahibine tazminatı öder. PTT,

tazminatı ödemedi önce lüzum görürse hak sahibinden tazminat haddi içinde kanuni teminat isteyebilir. Bu teminatı veremeyenlere tazminat ödenmesi soruşturma sonuna bırakılır.

(3) Hak sahibine, kendisine tebliğ edilen tazminat tebliğ tarihinden başlayarak bir yıl içinde ödenir. Belirtilen süreden sonra bu husustaki istek kabul edilmez.

### **Tazminat ödendikten sonra bulunan gönderiler**

(1) Tazminat ödendikten sonra bulunan gönderiler veya bunların içindekilerin bir kısmı için ödenen tazminatın iade edilmesi halinde gönderi sahibine teslim edilir.

(2) Gönderinin bulunduğu, yazı ile haber verildiği tarihten başlayarak 3 ay içinde hak sahibi gelip bunu almaz ise hakları PTT AŞ 'ye geçer. PTT bu hakkını, kayıp veya hasara neden olup, bedeli kendisinden rücuen tazmin edilene devredebilir.

(3) Hak sahibi, gönderinin bulunduğu haberini aldıktan itibaren otuz gün içinde, gerektiğinde giderler indirilmek suretiyle, tazminatı geri ödeyerek gönderinin kendisine teslimini isteyebilir.

(4) Gönderi, tazminatın ödenmesinden sonra bulunmuşsa, hak sahibi bundan haberdar edilmesini istemediği veya bulunma haberinden sonra gönderinin teslimine ilişkin istem hakkını ileri sürmediği durumlarda PTT AŞ, gönderi üzerinde serbestçe tasarrufta bulunabilir.

### **Tazminat hakkının mirasçılara geçmesi**

Hak sahibinin ölümü halinde tazminata ilişkin hakları başvurma ve zaman aşımı ile ilgili süre içinde başvurulması koşuluyla mirasçılara geçer.

### **Üçüncü kişiler aleyhine başvurma**

(1) Tazminatın ödenmiş olması PTT AŞ 'nin üçüncü kişiler aleyhine başvurma hakkını ortadan kaldırmaz.

(2) PTT AŞ 'nin ödemek zorunda olduğu tazminat, geri verilen ücretler ile varsa ceza bedellerini, her zaman için sebep olanlardan almaya hakkı vardır.