

Hizmetlerimiz ile ilgili müşterilerimizden gelecek tazmin taleplerinde aşağıdaki süreç uygulanır.

### **Tazmin Sürecinin Başlaması**

Tazmin süreci, müşteri talebi doğrultusunda başlar ve Hasar Tazmin ekibi, müşteri hizmetleri ekiplerinden gelen bilgiye göre araştırmalarını sonuçlandırır. Araştırma neticesinde Müşteri hizmetleri ekibi ilgili firmaya HJ Tazmin Dilekçesini gönderir ve firma tarafından doldurularak aşağıdaki linke gönderilir.

["fatura.kayipcalinti@hepsijet.com"](mailto:fatura.kayipcalinti@hepsijet.com)

### **Tazmin Dilekçesinde Bulunması Gerekenler**

- Tazmin başvuru yapılan birimin adı, kaşe - imzası
- Kargo gönderi ya da sipariş numarası
- Kayıp hasarın hangi sebepten meydana geldiğini anlatan açık ve anlaşılır anlatımlar
- Talep edilen tazmin tutarı
- Kayıp – hasarlı ürün içeriği, adedi
- Tazmin başvuru tarihi

### **Tazmin Değerlendirme Süreci**

#### **Ön İnceleme Aşaması**

Ön inceleme sonucunda dilekçe veya eklerinde eksiklik görülmesi halinde müşteriden eksikliğin makul bir süre içinde giderilmesi istenir. Ayrıca, bazı durumlarda yukarıda belirtilmeyen belgeler dışında belgeler de talep edilebilir. Gerekli bilgi ve belgelerin ibrazından sonra değerlendirme aşamasına geçilir. Eksikliklerin müşteri tarafından makul bir sürede giderilmemesi halinde 2. aşamaya geçilmeden başvuru reddedilir.

#### **Değerlendirme Süreci**

Kayıp – hasar nedeniyle yapılan başvurularda gönderi için Türkiye çapında tüm Şube, Transfer merkezleri nezdinde araştırma süreci başlatılır. Hasar/gecikme nedeniyle yapılan başvurularda çıkış biriminden varış birimine kadar gönderinin geçtiği tüm birimlerden kargonun geçiş bilgilerine dair görüş ve tutanaklar istenir.

#### **Sonuç**

Gerekli bilgi ve belgeler kontrol edilip araştırıldıktan sonra tazmin red ya da kabul işlemi yapılır. (Araştırma sonucunda edinilen bilgi/belge, görüş ve değerlendirmeleri inceleyerek, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine göre, tazmin talebini kabul veya reddeder.)

### **Tazmin Talebinin Kabul Edilmesi**

Tazmin talebinin kabul edilmesi halinde tazmin faturası düzenlemesi istenir. İstenecek belgeler düzenlenip imzalanarak müşteri tarafından [fatura.kayipcalinti@hepsijet.com](mailto:fatura.kayipcalinti@hepsijet.com) adresine gönderilir. İlgili belgeler sisteme eklendiğinde onaylanan tazmin bedeli Genel Müdürlük tarafından müşterinin Banka Hesabına yatırılır.

### **Tazmin Talebinin Reddedilmesi**

Tazmin talebinin reddedilmesi durumunda neden reddedildiği ile ilgili gerekli açıklamalar yapılır.

Müşterinin tazmin sonucuna itiraz etmesi halinde aynı prosedür uygulanarak tekrar değerlendirme yapılır.

(Şirketimizin kusurundan kaynaklanmayan haller ile 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve ilgili mevzuatta belirtilen sorumsuzluk nedenlerinin varlığı halinde zarardan şirketimiz mesul değildir.)

(Tazmin prosedürümüz gerek görüldüğü durumlarda değiştirilecek olup, yapılan değişiklikler web sayfamızda yayınlanarak, yayım tarihi itibarıyla yürürlüğe girecektir.)