

KULLANICI DESTEK REHBERİ

 **ekolfilo**
just drive, we serve

İÇİNDEKİLER

- 1- Bakım Hatırlatmaları
- 2- Arıza Durumu
- 3- Hasar Durumu
- 4- Çalınma
- 5- Önemli Hatırlatmalar
- 6- Yol Yardımı (Asistan) Hizmetleri
- 7- Araç Geri Tesliminde İzlenecek Prosedür
- 8- Onarım Gerektiren Yıpranmalar





Değerli Sürücü,

Firmanızca kiralanıp, size tahsis edilmiş olan sıfır kilometre araç, Avrupa Güvenlik ve Kalite Standartlarına uygun olarak üretilmiş ve tüm kontrolleri yapılarak size teslim edilmiştir.

Kalite ve memnuniyet odaklı hizmet anlayışımız çerçevesinde, kullanım veya servis bakım zamanında ortaya çıkabilecek bazı konularla ilgili olarak sizi bilgilendirmek istiyoruz.

Bu amaçla hazırlanan Kullanıcı Destek Rehberini, hem kişisel güvenlik ve konforunuz hem de aracınızın sağlığının muhafaza edilebilmesi bakımından kolay ulaşılabilir bir yerde muhafaza etmenizi önemle rica ederiz.

İyi günlerde, sağlık ve mutlulukla, güvenli seyirler dileriz.

1. BAKIM HATIRLATMALARI

- Kullanıcı Destek Rehberini lütfen dikkatlice okuyunuz.
- Aracınızın bakımını, üretici firmanın öngördüğü kilometrelerde ve sürelerde yaptırmanız, gerek güvenliğiniz gerekse aracın garanti kapsamı dışına çıkmaması için önemlidir.
- Bakım zamanı geldiğinde, kitapçığınızla birlikte size verilen "anlaşmalı yetkili servis" listesindeki servislerden uygun göreceğiniz herhangi birini, servis hizmet kalitesinin artırılması ve zamandan tasarruf sağlayabilmeniz için telefon ederek (0 850 250 54 44) randevu alınız.
- Aracınızı bakım için servise götürdüğünüzde, aracın Ekol Filo'ya ait olduğunu belirtiniz.
- Yetkili servis, aracın bakımı için Ekol Filo ile irtibata geçecek ve onay alacaktır.
- Bakım işleminin ardından, bakım kitapçığını servise imzalatırdıktan sonra aracınızı teslim alınız. Bakım ücreti, Ekol Filo tarafından ödeneceğinden, bakım faturasını Ekol Filo adına düzenletiniz.
- Anlaşmalı yetkili servisler dışında aracınıza yapılacak çok küçük müdahale dahi, güvenliğiniz açısından risk taşıyabilir.
- Anlaşmalı servisler haricinde bir servise gitmek zorunda kaldıysanız, mutlaka Ekol Filo yetkililerine bilgi veriniz.

2. ARIZA DURUMU

- Aracınızın arıza ikaz göstergelerine azami dikkat gösteriniz. İkaz uyarı lambalarının yanması durumunda, aracınızı kesinlikle kullanmayınız.
- Arıza durumunda, en kısa sürede teknik uzmanlarımızla irtibata geçmeniz gerekmektedir. (Aracınızdan normalin dışında ses gelmesi, çekiş düşüklüğü, kesiklik, titreme, duman alması, hararetin normalin üstünde ya da altında olması, su ve yağ kaçağı, normalde yanmayan ikaz lambalarının yanması, göstergelerin normalden farklı göstermesi gibi durumlar, önemli arızaların başlangıcı sayılır.)
- Teknik uzmanlarımızın yönlendirmesi doğrultusunda; en yakın yetkili serviste aracınızın gerekli kontrolleri yaptırılacak ve arıza en kısa sürede giderilecektir.

3. HASAR DURUMU

- Aracınızı kasko genel şartları ve markanın kullanım kitapçığında belirtilen kurallar çerçevesinde kullanınız.
- Kaza sonrasında kişisel ve yolcu güvenliği ile ilgili gerekli tedbirleri alınız.
- Aracınızı kesinlikle hareket ettirmeyiniz. Ekol Filo Destek Hattını (0 850 250 54 44) arayarak, yapılan yönlendirmelere uygun hareket ediniz.
- İhbarı yapılmamış, eski tarihli hasarların bedelleri, sigorta şartları uyarınca tahsil edilemediğinden, hasarın oluştuğu tarihten itibaren, en geç 5 gün içerisinde, aracınızı onarımın başlatılması için servise bırakınız.
- Aracınızı, aşağıdaki belgelerle birlikte, Ekol Filo tarafından yönlendirileceğiniz servise ulaştırınız ve onarıma başlanmadan önce Ekol Filo'dan onay alınması gerektiğini servise hatırlatınız.
- Kaza tutanağı (Tutanağın hazırlanması halinde, Ekol Filo'ya bilgi verilmelidir.)
- Kullanıcının ehliyet fotokopisi
- Aracın ruhsat fotokopisi
- Karşı aracın ehliyet, ruhsat, trafik poliçesi fotokopileri (çift taraflı kazalarda)

KAZA SONRASI YAPILMASI GEREKENLER

1. Kaza sonrasında, ikinci bir kazanın oluşumunu önlemek için gerekli tedbirleri alınız.
2. Kaza sonrasında ihbarda bulunmak için; Ekol Filo (0 850 250 54 44) arayınız. Kaza sonrasında gerekli durumlarda alacağınız; çekme, kurtarma gibi hizmetler için de bu numara aranmalıdır.
3. En az iki aracın karıştığı maddi hasarlı kazalarda; eğer gerekli şartlar oluşmuşsa diğer sürücüler ile anlaşma yoluna gidiniz ve kaza tespit tutanağını belirtilen hususlar doğrultusunda kazanın oluş şekline göre doldurunuz.
4. En az iki aracın karıştığı maddi hasarlı kazalarda doldurulacak kaza tespit tutanağı, tarafların anlaşması halinde düzenlenecek bir belgedir. Karşı araç sürücülerinin, kusuru sizde göstermek amacıyla kazayı oluş şekline farklı göstermeye çalışmaları durumunda araçları yerinden oynatmayarak 155 veya 156 nolu numaraları arayarak trafik zabıtasını çağırınız.
5. Bunun dışında; trafik zabıtası çağırmanız gereken diğer durumlar aşağıda bilgilerinize sunulmaktadır.
6. En az iki aracın karıştığı maddi hasarlı kazalarda, karşılıklı olarak doldurulan tespit tutanağının düzenlenmesi durumunda, araçları yerinden oynatmadan önce ispat niteliği taşıması açısından farklı açılardan hasar resimlerini çekiniz.
7. Kaza tespit tutanağı düzenlenen tüm hasarlardan sonra; en geç 1 iş günü içinde aracınızı, tüm evraklarla birlikte (tutanak, ehliyet ve ruhsat fotokopileri varsa hasar resimleri) EKOL'ün yönlendireceği servise bırakınız. Aracınızı onarım için bırakmanız gereken servisi öğrenmek için, her hasardan sonra Ekol Filo Yardım Hattı'nı arayınız.
8. Kaza tespit tutanağı ancak çift taraflı hasarlarda düzenlenebilecek olup, tek taraflı olarak gerçekleşen düşük maliyetli hasarlarda (ayna hasarı, cam kırılması vb.) beyan yazılması yeterli olacaktır.
9. Hasarın sigorta şirketince red olmaması için, düzenleyeceğiniz tutanak ya da beyanı hasarın gerçek oluş şekline göre düzenlenmesini sağlayınız.

Kaza Tespit Tutanağı Doldurulmaması ve Trafik Zabıtası Çağırılması Gereken Durumlar

1. Sürücü belgesiz motorlu araç kullanıyorsa veya yetersiz sürücü belgesi ile motorlu araç kullanıyorsa,
2. Sürücüde alkol ya da akıl sağlığı şüphesi varsa,
3. Kazaya karışan araçlardan birinin veya daha fazlasının kamu kurallarına ait olması durumunda,
4. Kamu kurumlarına ait eşyada zarar meydana gelirse,
5. Trafik Kazasında sadece 3. kişilere ait eşyalara zarar gelirse,
6. Kazaya karışan araçlardan birinin veya birkaçının trafik sigortası bulunmaması durumunda,
7. Trafik kazası ölüm ve/veya bedeni zarar ile sonuçlanmışsa.



Trafik Kaza Tespit Tutanağı Doldururken Dikkat Edilecek Hususlar

1. Kazaya karışan tarafların tamamı tarafından imzalanmayan tutanaklar geçerli kabul edilmeyecektir.
2. Kazaya karışan tarafların, tutanak tutulurken kusur belirlemek gibi bir yükümlülükleri yoktur. Yalnızca kazanın oluş biçimini tutanağa yansıtmaları gerekmektedir.
3. Tutanakta yer alan tüm alanların doğru ve eksiksiz olarak doldurulması gerekmektedir.
4. Düzenlenecek olan tutanağın yanı sıra araçları yerinden oynatmadan önce, ispat niteliği taşıması açısından farklı açılardan hasar resimleri çekilmelidir.
5. Kaza tutanağında, kusuru işleyen sürücünün olduğu bölüme (x) ile işaret konulmalıdır.
6. Kaza tutanağında; araç ilk darbenin aldığı yer işaretlenmeli, kaza krokisinin çizimi yapılmalı ve tarafların görüşlerinin yer aldığı bölümlere olayı anlatan notlar yazılmalıdır.
7. İki kiden fazla aracın karıştığı trafik kazalarında, birden fazla form kullanılabilir. Bu durumda, her bir form tüm sürücüler tarafından ıslak imza ile imzalanmalıdır.
8. Karşı araç sürücüsüne ait; ehliyet, ruhsat, trafik poliçesinin fotokopisi alınmalıdır. Ehliyetlerden birisi yabancı ise pasaportun kişiye gösteren yüzü ile son giriş- çıkış tarihini gösteren sayfanın fotokopileri de alınmalıdır.



4. ÇALINMA

- * Anahtarınızı ve ruhsatınızı park halindeyken araç üzerinde kesinlikle bırakmayınız.
- * Araç anahtarınızı mümkün olduğunca hiç kimseye teslim etmeyiniz. Araç anahtarınızı, otoparkla veya vale parking!e bırakmak zorunda kalmanız durumunda, aracın teslim alındığını gösteren resmi evraklarınızı mutlaka alınız. Aracın çalınması veya hasar görmesi durumunda; bu evrak kullanıcı tarafından ibraz edilemezse, hasarın sigorta şirketi tarafından tahsil edilmesi mümkün olmayacaktır.
- * Araç anahtarının, yazılı izinsiz çoğaltılması ve / veya kaydedilmesi durumunda kasko şirketini bilgilendirmek zorunludur. Bu gibi durumlarda, gerekli bildirim ivedilikle Ekol Filo hasar servisine yapılması gerekmektedir. Sigorta şirketleri, izinsiz anahtar çoğaltıldığını tespit etmesi halinde çalınma hasarlarını ödememekte ve hasar kullanıcı kusuru olarak değerlendirmektedir.
- * Aracın çalınması halinde orijinal anahtarlarını (varsa çoğaltılan anahtarda dahil) ruhsat aslını, çalıntı tutanağını ve ehliyet fotokopinizi Ekol Filo'ya ulaştırınız.



5. ÖNEMLİ HATIRLATMALAR!

Sigorta şirketi tarafından, sigorta teminat kapsamı dışında kalan durumlarda hasar ödemesi yapılmamaktadır. Bu nedenle; sigorta genel şartlarına uygun hareket edilmesi ve hasara sebebiyet veren hatalardan kaçınılması büyük önem taşımaktadır.

Bu nedenlerle;

- Trafik kurallarına, araç kullanım kılavuzuna, kasko genel şartlarına uygun hareket ediniz. Can güvenliğiniz için azami özen gösteriniz.
- Alkollü araç kullanmayınız.
- Aracın altı vurduktan sonra, ilave hasarlara sebebiyet vermemek için aracınızı güvenli bir alanda durdurunuz. Kendiniz ve diğer sürücüler için gerekli güvenlik tedbirlerini aldıktan sonra aracınızın kontrolünü yapınız.
- Zamanında ihbarı yapılmamış hasarlar sigorta şirketinden tahsil edilememektedir.

Şirketinizi istenmeyen maddi bir yükümlülükle karşı karşıya bırakmamak için aracınızdaki hasarları, ivedilikle yaptırmaya özen gösteriniz.

- Aracınızı, sözleşmede ismi yazan kişiler dışında başkasının kullanmasına kesinlikle izin vermeyiniz. Ehliyetsiz olarak araç kullanmayınız ve kullandırtmayınız.
- Aracınızı, motor sporlarında, trafiğe kapalı yollarda gösteri amacıyla ve herhangi bir aracın çekilmesi için kullanmayınız.
- Aracınızın su ve motor yağı seviyelerini periyodik olarak kontrol ediniz, ikaz lambalarının işaret ettiği gerekli önlemleri alınız.
- Aracınızın anahtarlarınızı üzerinde bırakmayınız, anahtarları yazılı onay almadan çoğalttırmayınız, ruhsat veya anahtar kayıplarını derhal EKOL Otomotiv'e bildirin.
- Aracınızı yasalara uygun olarak kapasite ve amacı dahilinde kullanınız.



Kiracının Sorumluluğunda Olan Durumlar

- Periyodik bakım zamanlarının geçirilmesinden kaynaklanabilecek her türlü bakım, onarım giderleri,
- Kötü yakıt kullanımından kaynaklanan arızalar,
- Arızalı bir aracı, arızalı bir şekilde kullanmaya devam edilmesinden kaynaklanabilecek diğer arızalar, hatalı kullanım oluşan arızalar,
- Plaka, ruhsat, anahtar, ekipman ve aksesuar kaybı,
- İklim koşullarından kaynaklanan yakıt donması ve arızalar,
- Aracın yetkisiz kişilerce çekilmesinden kaynaklanan hasarlar,
- Hasar durumu dışındaki lastik patlaması, yarılmaya veya balon yapması,
- Kiracı tarafından ilave ettirilen, ekipman cihaz vs. türünden malzemelerin oluşturacağı her türlü maliyet,
- Aracın hareket etmesini engelleyen durumlarda, (Ekol Filo'nun yönlendirmediği) kasko şirketinin yönlendirmediği herhangi bir çekici hizmeti talep etmeniz durumunda ortaya çıkacak maliyet,
- Trafik ve OGS cezalarının zamanında ödenmemesi, makbuzların tarafımıza ulaştırılmaması (ödenmeyen trafik cezaları şirketimiz tarafından ödenerek tarafınıza rücu edilecektir.)



6. Yol Yardım (Asistan) Hizmetleri

Sözleşme süresi boyunca, kaza ve yolda kalma durumlarında 7/24 yol yardımı ücretsiz olarak sağlanmaktadır. İhtiyaç halinde çağrı merkezimizden ulaşacağınız teknik uzmanlarımız tarafınıza gerekli desteği verecektir.

Aşağıda belirtilen durumlar asistan teminatları kapsamı dışındadır. Aşağıda belirtilen durumlardan kaynaklanan sorunların giderilmesi için verilecek olan hizmetler ücretli olarak sağlanmaktadır.

- Yakıt donması
- Yakıt bitmesi ve her türlü yakıt kaynaklı arıza
- Tek lastik patlaması neticesinde yolda kalma (en az iki veya daha fazla lastik hasarında yol yardımı devreye girmektedir.)
- Anahtarın araç içinde unutulması, kaybedilmesi, kırılması vb. nedenlerle aracın kullanılmaması.

7. Araç Geri Tesliminde İzlenecek Prosedür



Sözleşme süresi sonunda, aracınızı teslim ederken Ekol Filo yetkilisi gerekli kontrol işlemlerini yapacak ve karşılıklı mutabakat zaptı ile aracınızı teslim alacaktır. Normal eskime ve yıpranma dışında değerlendirilen, aracın satışı hazırlanması için gerekli onarımlar ve onarım süresinden (gecikmesinden) kaynaklanan geç teslim bedeli şirketimize fatura edileceğinden, hizmet süreniz sona ermeden aracınızı teslim uygun hale getirmek için gerekli işlemleri yaptırmanız sizleri maddi külfetlerden koruyacaktır.

Aracın iadesi sırasında Ekol Filo'ya teslim edilmesi gerekenler:

- Ruhsat
 - Trafik poliçesi
 - Yapılmış ise egzoz emisyon pulu
 - Servis garanti kitapçıkları, Kullanıcı Destek Rehberi
 - İlk teslimatta araç ile birlikte sürücüsüne teslim edilen avadanlıklar (Yangın söndürücüsü, trafik seti, patinaj zinciri)
 - OGS – KGS tanımlanmayan plakalar için beyan yazısı
 - Kış lastiği verilen araçların, muhafaza edilen diğer 1 takım (kışlık ya da yazlık) lastiğinin de teslim edilmesi gerekir.
 - Tarafınıza yedek anahtar teslim edilmiş ise, yedek anahtar
- Ayrıca;
- Araçta akaryakıt taşıma sistemi varsa sökülmesi
 - Logo ve Folyo uygulaması varsa sökülmesi
 - Özel eşya vb. eşyaların çıkarılması.



ONARIM GEREKTİREN YIPRANMALAR

- Marşbiyede oluşan derin göçükler
- Kırılmış far, sinyal veya stop lambaları
- Yüzey alanı 3 cm'nin üzerindeki derin çizik ve sürtmeler
- Tamir edilmesi veya değiştirilmesi gereken, kırılmış ya da parçası kopmuş kapı çitaları
- Herhangi bir nedenle, plakanın bir parçasının veya tamamının kaybolması
- Ezilmiş ya da bükülmüş çelik jantlar
- Kırılmış veya bükülmüş alaşımli jantlar
- Yanlış kullanım nedeniyle meydana gelen lastik hasarları
- Küçük çatlamlar dahil olmak üzere, ön camda meydana gelen tüm cam hasarları (Hasar meydana geldiğinde acilen Ekol Filo Destek Hattına telefonla ulaşınız.)

