



7/24 ACİL YARDIM HATTI

444 1 439



Önemli Telefon Numaraları

Yangın İhbar	110
Hızır Acil Servis	112
Alo Zabıta	153
Alo Trafik	155
Polis İmdat	155
Jandarma İmdat	156
Alo Sahil Güvenlik	158
Alo Turizm Bilgi	170
Alo Emniyet Danışma	174
Orman Yangın İhbarı	177
Alo Valilik	179
Çevre Bilgi	181

Garanti BBVA Filo Yönetim Hizmetleri A.Ş

Çamçeşme Mahallesi, Tersane Caddesi

No:15 Pendik 34899 İstanbul

Tel : 0216 625 43 00

Faks : 0216 625 43 01

www.garantibbvafilo.com.tr



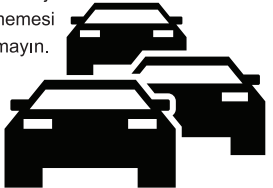
Aracınızı Teslim Alırken Dikkat Etmeniz Gerekenler

- Aracınızı mutlaka, yedek anahtarları ile teslim alın.
- Aracınızı teslim aldığınız bayiden, aracınızın kullanma kılavuzunu almayı unutmayın.
- Aracınızın ruhsat çantasında, araç ruhsatınız ile birlikte aracınızın Trafik Sigortası belgesinin olduğuna emin olun.
- Aracınızı teslim alırken, boş kaza tespit tutanağınızı almayı unutmayın.
- Garanti BBVA Filo'nun sizin için hazırladığı ve trafik seti, zincir, yangın söndürücü gibi malzemeleri içeren avadanlık setinin aracınızda bulunup bulunmadığını kontrol edin.
- Aracınızın plaka altlığının **Garanti BBVA Filo** logolu plaka altlığı olduğuna emin olun. **Garanti BBVA Filo** plaka altlığı, **Garanti BBVA Filo** ayrıcalıklarından faydalanabilmeniz için kolaylık sağlayacaktır.

Önemli Bilgilendirme

- Garanti BBVA Filo Kullanıcı Rehberini aracınızda,kolayca ulaşabileceğiniz bir yerde bulundurun.
- Aracınız ile birlikte verilen, aracınıza ait kullanma kılavuzunu dikkatlice okuyun.
- Sürüş güvenliğinizin korunması için aracınızın periyodik bakımını zamanında yaptırın.
- Mevsime uygun lastik kullanabilmek için ücretsiz lastik değişim hizmetimizden yararlanın.
- Aracınızı kullanırken, arıza ikaz göstergelerine dikkat edin .
- Aracınızın motor yağ, su ve lastik hava seviyelerini düzenli olarak kontrol edin.
- Kullanım ömrü ve garanti süresi 24 ay olan aracınızdaki yangın tüpünü, kullanma kılavuzunda belirtilen şekilde kontrol etmenizi öneririz.
- Aracınızın teknik belge tarihinden itibaren üçüncü yılın sonunda egzoz muayenesi yaptırmayı unutmayın.
- Aracınızda boş bir kaza tespit tutanağı ve kalem bulundurmayı ihmal etmeyin. Boş kaza tespit tutanağınız yoksa, www.garantibbvafilosigorta.com.tr adresinden indirerek yazdırabilir, info@garantibbvafilosigorta.com.tr adresi üzerinden e-posta yoluyla veya mesai saatleri arasında **0216 625 43 00** numaralı telefondan **Garanti BBVA Filo** Sigorta'yı arayarak size gönderilmesi için talepte bulunabilirsiniz.

- Aracınızda hasar oluşması halinde vakit kaybetmeden **Garanti BBVA Filo'ya** bildirerek, gerekli onarımı yaptırın. Aracınızda oluşan hasarın onarımını, mümkün olan en kısa sürede yaptırmanız, aracınızı güvenle kullanmanız ve şirketinize fazladan maddi yük getirmeniz açısından önemlidir.
- Aracınızın anahtarını üzerinde bırakmayın. Aracınızın anahtarı ile birlikte çalınması KASKO sigortasını geçersiz kılar. **Garanti BBVA Filo** Sigorta'dan yaptırılan KASKO sigortasının önemli bir farkı, araç üzerinde anahtar bırakarak gerçekleşen çalınmaların, %50 muafiyet ile teminat kapsamı altında sayılmasıdır.
- Anahtarlarınızı **Garanti BBVA Filo'dan** yazılı onay almadan çoğaltmayın.
- Aracınızın garantisini bozabilecek veya yürürlükteki yasaklara aykırı aksesuarları, aracınıza takmayın. Aracınızın iadesi öncesinde geri sökeceğiniz aksesuarlarınızın, aracınızın orijinal haline zarar vermemesi gerektiğini lütfen unutmayın.
- Ruhsat ve anahtar kayıplarında, **Garanti BBVA Filo 'ya** derhal bilgi vermeyi unutmayın.



Aracınızın Egzoz Muayenesi



Aracınızın teknik belge tarihinden itibaren üçüncü yılın sonunda, fenni muayene ve egzoz emisyon ölçümü yapılması yasal bir zorunluluktur. Fenni muayenenizi ve egzoz emisyon ölçümünüzü TÜVTürk'ün herhangi bir istasyonunda yaptırabilirsiniz. Bunun için www.tuvturk.com.tr sitesi üzerinden online olarak randevu alabilirsiniz. Şirketinizden alacağınız muayene yetki yazısı ile birlikte muayene işlemlerinizi yaptırabilirsiniz. Aracınızın egzoz muayenesi sonrasında teslim edilecek egzoz emisyon pulunu ruhsatınız ile birlikte saklamanız ve gerektiğinde beyan edebiliyor halde hazırda bulundurmanız gerekmektedir. Muayene sırasında oluşacak masraflara ait makbuzları (egzoz emisyon puluna ait makbuz ve muayene harç dekontunu) **Garanti BBVA Filo'ya** iletmeniz halinde, gecikme cezası hariç masraflarınız, firma hesabınıza iade edilecektir.

OGS/HGS Talebi



Aracınızda OGS veya HGS cihazı kullanabilmeniz için şirketiniz yetkilileri tarafından imzalanmış yazılı talebinizi **Garanti BBVA Filo'ya** göndermeniz gerekmektedir. Yetki yazınız bize ulaştığında OGS / HGS cihazı alıp kullanabilmemiz için gereken yetki yazısı hazırlanarak tarafınıza gönderilecektir. Size gönderilecek yetki yazısı ile OGS / HGS cihazınızı alıp kullanmaya başlayabilirsiniz.

Yurtdışı Kullanım İzni



Garanti BBVA Filo'dan kiraladığınız aracınızı, **Garanti BBVA Filo**'dan izinalmadan yurtdışında kullanmanız gerekmektedir. Aracınızı sigorta teminat kapsamının dışında kullanmanız halinde meydana gelebilecek tüm zararlardan sorumlu olacağınızı lütfen unutmayın. Bu sebeple, yurtdışına çıkarmayı düşündüğünüz aracınız için şirketinizin vereceği taahhütname sonrasında, aracı kullanacak kişiye vekaletname, yeşil sigorta ve yurtdışı KASKO zeyili **Garanti BBVA Filo** tarafından hazırlatılarak size teslim edilir. Yurtdışı kullanım izni için doğacak tüm masrafların tarafınıza yansıtılacağını hatırlatmak isteriz. Detaylı bilgi almak için mesai saatleri arasında **0216 625 43 00** numaralı telefondan **Garanti BBVA Filo** Sigorta'ya ulaşabilirsiniz.

Trafik, Belediye ve Kara Yolları (OGS/HGS) Para Ceza Ödemeleri



Garanti BBVA Filo, tüm ceza ödemeleri ile ilgili işlemleri sizin yerinize takip eder ve ödemelerini sizin adınıza gerçekleştirir. **Garanti BBVA Filo** sizin adınıza yaptığı ceza ödemelerini faturalandırarak, aylık bilgilendirmeler ile birlikte tarafınıza gönderir.

Aracınızın İadesi

Aracınızı, teslim aldığınız şekilde ve tüm aksesuarları ile birlikte, hasarsız olarak iade edilmesi gerekmektedir. Bu sebeple, Aracınızı iade etmeden önce, aracınızdaki mevcut hasar ve eksiklikleri tespit ederek, gerekli onarımların yetkili serviste yaptırın.

Onarım işlemleri tamamlandıktan sonra,

- Aracınızı
- Aracınızın ruhsatını, egzoz emisyon pulu ve muayene evrakını
- Aracınızın asıl ve yedek anahtarını
- Tüm avadanlık setini (stepne, kriko, bijon anahtarı, şifreli bijon, zincir seti, ilk yardım çantası ve yangın tüpü)
- Kendiniz depoluyorsanız, aracınızın kış lastiklerini tarafımıza teslim edebilirsiniz.



Aracınızda kullandığınız, firmanıza ait yapıştırmalı kapı giriş kartı, OGS/HGS, otomatik yakıt dolum cihazı vb. sonradan takılmış ekipman veya cihazlar varsa, aracınızı teslim ederken, tamamının sökülmüş olması gerektiğini hatırlatmak isteriz. Aracınızın iade işlemleri için mesai saatleri arasında

0216 625 43 00 numaralı telefondan **Garanti BBVA Filo**

Operasyon Merkezini arayarak destek alabilirsiniz.

Lastik Değişim İşlemleri

Mevsim döngülerinde, mevsime uygun lastik değişim zamanı geldiğinde veya kiralama sözleşmeniz kapsamında belirtilen kilometreleri aştığınızda, aracınızın teknik verilerine uygun lastik değişiminizi yaptırmanız gerekmektedir. Aracınızın teknik verilerine uygun yeni lastik siparişini vermek için



www.garantibbvafilo.com.tr sitesindeki bilgi bankasından, yeni lastik talebinde bulunmanız yeterlidir. Lastikleriniz tedarik edilerek, size en yakın lastik bayinden randevu bilgisi gönderilecektir. Hali hazırda mevsime uygun lastikleriniz varsa ve yalnızca lastik değişim hizmeti almanız gerekiyorsa, daha önce lastik değişimi yaptırdığınız lastik bayinizi arayarak randevu alabilirsiniz.

Lastik değişimi ile ilgili sorularınız ve talepleriniz için mesai saatleri arasında **0216 625 43 00** numaralı telefondan

Online Bilgi Bankası

Garanti BBVA Filo

www.garantibbvafilo.com.tr



www.garantibbvafilo.com.tr

Olağanüstü Durumlar



Yangın, sel, doğal afetler gibi olağanüstü durumlarda, **can güvenliğini sağlamanız önceliklidir**. Aracınızda herhangi bir hasar oluşması halinde ise polis veya jandarma karakolundan detaylı hasar raporu almanız ve kullanıcı ifade tutanağınızı hazırlamanız gerekmektedir. Hasar onarımı ile ilgili yardım almak için mesai saatleri arasında **0216 625 43 00** numaralı telefondan Garanti BBVA Filo Operasyon Merkezine, mesai saatleri haricinde ise **444 1 439** numaralı **7/24 Acil Yardım** Hattına ulaşabilirsiniz.

Gasp ve Kötü Niyetli Halk Hareketleri

Aracınızın gasp edilmesi veya kötü niyetli halk hareketlerinde hasara uğraması halinde, mümkün olan en kısa sürede polis veya jandarma karakoluna başvurmanız gerekmektedir. Daha sonra mesai saatleri arasında **0216 625 43 00** numaralı telefondan Garanti BBVA Filo Operasyon



Merkezine veya mesai saatleri haricinde **444 1 439** numaralı **7/24 Acil Yardım** Hattına bilgi vermeniz ve hazırlanacak tutanağı Garanti BBVA Filo'ya iletmeniz gerekmektedir. Bundan sonrasında Garanti BBVA Filo yetkilileri, ihtiyacınız olan yardımda bulunacaktır.

Hasar Onarım için Gereken Evraklar

- Anlaşmalı Kaza Tespit Tutanağı
- Polis tutanağı (Aslı gibidir onaylı)
- Alkol raporu (Aslı gibidir onaylı)
- İfade veya görgü tanığı tutanağı (Aslı gibidir onaylı)
- Beyan
- Ehliyet fotokopisi
- Ruhsat fotokopisi
- Varsa oluşan hasarı ve kaza anını gösteren fotoğraflar



Plaka ve Ruhsat Kayıp İşlemleri

Aracınızın plaka veya ruhsatını kaybetmeniz halinde işlemlerin sorunsuz yürütülebilmesi için mesai saatleri arasında **0216 625 43 00** numaralı telefonda Garanti BBVA Filo **Operasyon Merkezine** ulaşabilirsiniz. Gerekli yönlendirmeyi ekibimiz yapacaktır. Plaka ve ruhsat işlemlerinden doğacak tüm masrafların tarafınıza yansıtılacağını hatırlatmak isteriz.

Trafik Ekipleri Tarafından Bağlanan Aracınızın Kurtarma İşlemleri



Trafik ekipleri tarafından aracınızın bağlanması halinde, mesai saatleri arasında **0216 625 43 00** numaralı telefonda Garanti BBVA Filo Operasyon Merkezini arayarak konu ile ilgili destek alabilirsiniz. Kullanıcı hatası sebebiyle oluşan masrafların tamamı tarafınıza fatura edilir.

Hangi Durumlarda Zabıt Tutulmalı?

- Trafik kazası, yaralanma veya ölümlle sonuçlanmışsa,
- Kazada Kamu Kurumlarına veya üçüncü kişilere ait eşyalara zarar geldiyse,
- Kazanın oluş şeklinde, kazaya karışan her taraf mutabık kalamadıysa,
- 18 yaşından küçük sürücü bulunuyorsa,
- Kazaya karışan sürücülerden birinde akıl sağlığı şüphesi varsa,
- Kazaya karışan sürücülerden birinin alkol kullandığı tespit edilirse,
- Kazada ehliyetsiz veya yetersiz sürücü belgesi ile motorlu araç kullanan sürücü varsa,
- Kazaya karışan araçlardan biri veya daha fazlasının Trafik Sigortası yoksa (Yurtdışından gelen araçlar Yeşil kart / Green Card belgesi trafik sigortası yerine geçmektedir.)



155 Polis veya **156 Jandarma** telefonlarını arayarak kaza ile ilgili zabıt tutulmasını sağlayın.

Hasar Onarım İşlemleri



Sigorta şirketleri için KASKO hasar ihbar süresi 5 gün ile sınırlıdır. Bu sebeple, aracınızda hasar oluşması halinde, bu sürenin aşılmasını gerektğini, aksi halde hasar onarımının kabul edilemeyeceğini unutmayın. Sigorta işlemleri için gereken evrakları tamamlayarak, hasar işlemlerinin yapılacağı servise teslim etmeniz yeterlidir.

Kaza Halinde Ne Yapılmalı?

Aracınız ile kaza yapmanız halinde, acil yardım almak için **444 1 439** numaralı **7/24 Acil Yardım** Hattına ulaşabilirsiniz. Yaralanma veya ölüm gerçekleşmemiş, sadece maddi hasarla sonuçlanan ve sürücülerin karşılıklı mutabık kaldıkları kazalarda anlaşmalı kaza tespit tutanağı doldurulmalıdır. Aksi durumlarda **155 Polis**, **156 Jandarma** telefonlarını arayarak kaza ile ilgili zabıt tutulması gerekmektedir.



Aracınız hareket edemez durumdaysa, **444 1 439 7/24 Acil Yardım** Hattından çekici talep etmeniz gerekmektedir. Gelen çekiciden aracınızı, Garanti BBVA Filo'nun anlaşmalı olduğu en yakın servis noktasına götürülmesini talep edin. Şehirlerarası seyahatiniz esnasında kaza geçirdiyseniz ve aracınız hareketsiz kaldıysa, **444 1 439 7/24 Acil Yardım** Hattından sizin ve aracınızda sizinle birlikte seyahat eden yolcuların, gideceğiniz yere veya ikametgah adresinize ulaştırılmasını talep edebilirsiniz. Kaza yapmanız halinde sözleşmenizde belirtilen şartlar doğrultusunda ikame araç hizmeti verilir. Mesai saatleri arasında **0216 625 43 00** numaralı telefondan Garanti BBVA Filo Operasyon Merkezine ulaşarak yedek araç talebinde bulunabilirsiniz.

Kaza sonrasında aracınız hareket edebilse de, en az 15 dakika çalıştırmadan bekleyin. Aracın kaputunu açıp, herhangi bir kırık olup olmadığını ve yağ göstergesini kontrol edin. Ardından, aracınızı kullanmaya başlayabilirsiniz. Güvenliğiniz için yağ ve hararet göstergesini sürekli kontrol ederek, aracınızı en yakın servise götürün.

Aracınızın Periyodik Bakımı



Aracınızın garantisinin devam edebilmesi için aracınızın periyodik bakımlarının, araç kullanma kılavuzunda belirtilen kilometre aralıklarında ve markanın yetkili servislerinde yaptırılması gerekmektedir. Aracınızın periyodik bakım zamanı geldiğinde, Garanti BBVA Filo'nun anlaşmalı olduğu yetkili servislerden birini seçmeniz ve seçtiğiniz servisi doğrudan arayarak randevu almanız yeterlidir. Periyodik bakım sonrasında **servise herhangi bir ödeme yapmayınız**. Periyodik bakım hizmetiniz ücretsiz olup, Garanti BBVA Filo tarafından karşılanacaktır. Anlaşmalı olduğumuz yetkili servislerin listesine www.garantibbvafilo.com.tr sitesindeki bilgi bankasından ulaşabilir veya mesai saatleri arasında **0212 625 43 00** numaralı telefondan Garanti BBVA Filo Operasyon Merkezini arayarak, markanızın yetkili servisine yönlendirilebilirsiniz.

Aracınızın Arıza Onarımı



Aracınızı kullanırken, arıza ikaz göstergelerinden birinin uyarı vermesi halinde, güvenliğiniz için beklemeden Garanti BBVA Filo'ya haber vermeniz gerekmektedir. Mesai saatleri arasında **0216 625 43 00** numaralı telefondan Garanti BBVA Filo Operasyon Merkezine, mesai saatleri haricinde ise **444 1 439** numaralı **7/24 Acil Yardım** Hattına ulaşabilir ve aracınızdaki arıza ile ilgili yardım alabilirsiniz. İlgili ekibimiz, arızanın çözümüne yönelik gerekli yardım ve yönlendirmede bulunacaktır.