

ARAS KARGO Hizmet Taahhütleri

Hizmetler	Mesafe	Çalışma saatleri	Teslimat Süreleri*	Hizmet Açıklamaları
Aras Standart	600 km altı	Pazartesi-Cuma: 09.00-18.00	1 İş Günü	Aras Kargo taşımacılık standartları geçerlidir
	600 km üstü	Cumartesi: 09.30-14.00	2 İş Günü	
Aras Günaydın	600 km altı	Pazartesi-Cuma: 09.00-18.00	1 İş Günü	Aras Günaydın Hizmeti ile gönderiler bir sonraki iş günü saat 10:00'a kadar alıcısına ulaştırılmaktadır.
	600 km üstü	Cumartesi: 09.30-15.00	1 İş Günü	
Aras Gün İçi	Şehiriçi	Pazartesi-Cuma : 09.00-18.00	Aynı Gün	En geç saat 11.00'e kadar şubelerimize teslim edilen gönderiler için geçerlidir.
Aras Tahsilatlı	600 km altı	Pazartesi-Cuma: 09.00-18.00	1 İş Günü	Aras Kargo taşımacılık standartları geçerlidir.
	600 km üstü	Cumartesi: 09.30-15.00	2 İş Günü	
Aras Uçak	600 km altı	Pazartesi-Cuma: 09.00-18.00	1 İş Günü	Aras Standart kargo teslimat sürelerinin 2 iş günü olduğu ve hava taşımacılığına elverişli olan illerimizde, Aras Uçak hizmeti ile teslimat süresi 1 iş gününe indirilir .
	600 km üstü	Cumartesi: 09.30-15.00		
Aras Geri Dönüslü	600 km altı	Pazartesi-Cuma: 09.00-18.00	1 İş Günü	Döküman gönderileri teslimat noktasında imzalanıp, çıkış noktasına geri gönderilmektedir.
	600 km üstü	Cumartesi: 09.30-15.00	2 İş Günü	
Aras Yurt Dışı	Ekonomi	Pazartesi-Cuma: 09.00-18.00	2-6 İş Günü (Zone1-8)	Aras Yurtdışı hizmeti ile zaman hassasiyeti olan gönderiler için ekspres, zaman hassasiyeti olmayan gönderiler için ise ekonomi hizmeti kullanılabilir.
	Ekspres	Cumartesi: 09.30-15.00	1-4 İş Günü (Zone1-8)	

* Teslimat süreleri normal şartlar alındaki operasyonlar için geçerlidir. Olağanüstü hava, hal ve yol koşulları ve mobil alanlar bu süreleri değiştirebilir. (Mobil alan: Operasyonel olarak standart hizmet alanları dışında kalan, haftanın belirli günlerinde teslimat yapılan mevki ya da yerleşim birimleridir). Mobil alan listesine için internet sitemizin www.araskargo.com.tr/hizmetlerimiz/bireysel-hizmetlerimiz/ek-hizmetlerimiz/mobil-alan bölümünden ulaşabilirsiniz.

- Gönderi taşıma standartlarımıza ve şubelerin gönderi kabul saatlerine www.araskargo.com.tr/hak-ve-yukumculukler/operasyonel-tasima-standartlari

gönderilerin ne kadar zamanda ulaşılacağı ve hizmet verilen iller bilgisine www.araskargo.com.tr/kargo-ucreti-hesaplama bölümünden ulaşabilirsiniz.

- Yurt dışı gönderiler için detaylı bilgiye internet sitemizin www.araskargo.com.tr/hizmetlerimiz/bireysel-hizmetlerimiz/uluslararası bölümünden ulaşabilirsiniz.

1. GÖNDERİ EMNİYETİ

Hizmet birimlerimize teslim edilen gönderiler “Aras Kargo Yurtiçi Yurtdışı Taşımacılık A.Ş.” güvencesiyle emniyetli şekilde taşınarak alıcılarına teslim edilir. Gönderin hangi aşamada olduğunu ve teslimat durumunu internet sitesinin www.araskargo.com.tr bölümünden “Kargo Takip” alanından takip edebilirsiniz.

2. ÜRÜN İÇERİĞİNE GÖRE STANDART DIŞI (TAŞINAMAZ)

- **İçeriği Sıvı İhtiva Eden Gönderiler:** Bireysel ve Kurumsal müşteri ayrımı yapılmaksızın içeriği sıvı olan tüm kargolar standart dışı gönderidir ve taşınamaz.
 - **Kimyasal Madde İçeren Gönderiler:** Tüm müşterilerimizin yanıcı, patlayıcı, zehirleyici her türlü sıvı ve gaz özelliği bulunan gönderileri ile içeriği biyolojik tehlike içerdiğinin dış yüzündeki uyarı stickerları ile belirlenmiş gönderiler standart dışı gönderidir ve taşınamaz.
 - **Ağır, Adetli veya Uzun Gönderiler**:**
 - a) Şubeden şubeye tek parçada 100 Ds/Kg üzeri olan gönderiler,
 - b) Uzunluğu 270 cm geçen çıta ve çubuk şeklindeki gönderiler,
 - c) Çevre ölçüsü 400 cm’yi geçen paletler, (Euro palet 120x80 olduğu varsayılarak bu ölçü üzeri standart dışına çıkmakta ve tehlike arz etmektedir.)
 - d) Palet yüksekliği 180 cm veya ağırlığı 1.000 Kg aşan gönderiler,
 - e) 1 irsaliyede 50 parçayı geçen gönderiler,
 - f) Zincir mağaza teslimatları,
- Standart dışı kargolardır ve taşınamazlar.

- **Ambalajı yetersiz gönderiler**:** Ambalaj dışına taşıyacak şekilde sivri uçlu, kesici aksamı ve çıkıntılı gönderiler ile istifleme imkânı bulunmayan tüm şekilsiz gönderiler standart dışıdır. Buna ek olarak taşıma ambalajı, içine konan ürünün ağırlığını taşıyacak derecede mukavemetli olmalıdır. Ambalaj; sağlam olmalı üzerinde ıslaklık, delik ve yırtık olmamalıdır. Alt, üst ve yanlardan bantlı olmalıdır. Bunların haricinde tüm gönderiler de yine standart dışı gönderi olarak kabul edilir.
- **Yiyecek Maddesi İçerikli Gönderiler:** Taşıma esnasında bozulabilecek, zarar görebilecek ve etrafındaki gönderileri olumsuz etkileyecek kokulara sahip tüm gönderiler standart dışı kabul edilir.

Tüm bunların yanında; Soğuk Zincir, Cam içerikli ürünler, her türlü değerli kâğıt ve maden ile ateşli silahlar ve uyuşturucu maddeler standart dışı gönderi kapsamına girer.

**:

 Ağır ve Uzun gönderiler ile ambalajı yetersiz gönderileri, mevcut taşıma fiyatlarının üzerinde ekstra bir ücret ile taşınması yapılabilmektedir. Bu kapsamdaki gönderilerin teslimat sürelerine +1 iş günü eklenebilir.

3. İSTİSNAİ DURUMLAR:

- Teslimat süreleri normal şartlar altındaki operasyonel süreçler dikkate alınarak belirtilmiştir. Mücbir sebepler, trafik kazaları, uçak rötarları, uçak seferi iptalleri, yol ve hava koşulları, araç arızası, şoförün yola devam etmesini engelleyecek sair sebepler, dönemsel olarak şube dağıtım kapasitesinin üzerindeki gönderi artışları, adli/idari makamların karar ve işlemleri, müşteriden kaynaklanan sebepler vb. haklı nedenler müstesnadır. Şirketimizin kusurundan kaynaklanmayan haller ile 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve ilgili mevzuatta belirtilen sorumsuzluk nedenlerinin varlığı halinde şirketimiz mesul değildir.
- Haftanın sadece belirli günleri adres teslimine gidilen mobil alanlar için tablodaki teslim süreleri geçerli değildir. Gönderi varış şubesine/acentesine ulaşmasını takip eden ilk teslimat günü teslim edilir. (Haftanın belirli günleri adres teslimine gidilen yerler listesine internet sitemizin www.araskargo.com.tr/hizmetlerimiz/bireysel-hizmetlerimiz/ek-hizmetlerimiz/mobil-alan ulaşabilirsiniz.)

4.ŞİKÂYET VE BAŞVURULAR:

- Hizmetlerin sağlanamaması (hasar, kayıp, eksik, gecikme) halinde ya da hizmetlerimizle ilgili şikâyetlerinizin olması durumunda 444 25 52 nolu çağrı merkezimizden veya internet sitemizin “Geri Bildirim Formu” bölümünden iletebilirsiniz. www.araskargo.com.tr/musteri-iliskileri/geri-bildirim-formu

Aras Kargo hizmet taahhütleri gerek görülmesi halinde değiştirilebilecektir. Yapılan değişiklikler internet sitemizde yayınlanarak, yayım tarihi itibarıyla yürürlüğe girecektir.