



MADDE 1: AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Amaç

Bu şartname, TCDD Taşımacılık A.Ş. Genel Müdürlüğü tarafından işletilen Turistik Erzurum-Kars Bölgesel Trenlerinde yer alan pulman vagon koltuklarının seyahat acentelerine tahsis edilmesine ilişkin usul, esas, mali hükümler ve karşılıklı yükümlülükleri belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

1.2. Kapsam

Bu şartname yukarıdaki amaç doğrultusunda; TCDD Taşımacılık A.Ş.ye ait araçlar kullanılarak turistik amaçlı planlanan ve teşkilatı TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından önceden ilan edilen seferlerde müşteriye vagon tahsislerini kapsar.

MADDE 2: PLANLANAN TREN KAPASİTESİ VE VAGON BİLGİLERİ

2.1. Kapasite ve Vagon Bilgisi

- Pulman Vagon:** Her bir vagona 60 koltuk bulunmaktadır. Toplam tren kapasitesi 360 kişidir.
- Yemekli Vagon:** 1 Adet.

- Planlanan Sefer Bilgisi**

YÖN	HAREKET TARİH ARALIĞI	GÜNLER	DURAK	DURUŞ SÜRESİ	SEFER SAYISI
Erzurum→ Kars	26.12.2026 - 06.02.2027	Cumartesi	Sarıkamış	5 dk.	7
Kars → Erzurum	27.12.2026 – 07.02.2027	Pazar	Sarıkamış	5 dk.	7

NOT: Tren hareket-varış saatleri ve bekleme süreleri normal şartlar altında planlanan süreleri göstermektedir. Şirketimizin zaman taahhüdünü içermemektedir.

- Ücret Bilgisi (KDV Dâhil, Bir Koltuk İçin)**

YÖN	KOLTUK ÜCRETİ
Erzurum→ Kars	850 ₺
Kars → Erzurum	850 ₺

Bu sezonda trenlerde bulunan pulman vagonlardaki koltuklar öncelikle **TÜRSAB üyesi, A grubu işletme belgesine sahip seyahat acentelerine** tahsis edilecek olup, en az **1 vagonu ise TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından bireysel satışa** açılacaktır.



MADDE 3: BAŞVURU ŞARTLARI VE DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ

3.1. Zorunlu Başvuru Belgeleri

Yer talebinde bulunacak seyahat acentaları, ilk başvuru e-postasında (vagon tahsis talebi sırasında) aşağıdaki belgeleri eksiksiz olarak sunmak zorundadır:

- A Grubu Seyahat Acentası İşletme Belgesi,
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) dijital doğrulama sistemine kayıtlı kurumsal web sitesi bilgisi,
- TÜRSAB'dan alınacak; tahsis sürecini kapsayan, geçici veya uzun süreli üyelikten çıkarma disiplin cezası bulunmadığına ilişkin resmi yazı.

3.2. Değerlendirme Süreci

Yer tahsisi ve acente değerlendirme süreci TCDD Taşımacılık A.Ş. mevzuatına göre yürütülecektir. Bu süreçte önceki dönemlerdeki yolcu memnuniyet anketleri ve TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından yapılan denetimlerdeki raporlar da dikkate alınacaktır.

3.3. Kara Liste (Yaptırım) Şartı

Başvurular, ödemeler ve tren seferleri sırasında acente ile İdare arasında yaşanacak aksaklıklar, müşterilerden gelecek olan şikâyetler, tahsisi yapılan yerlerin başka bir acenteye daha yüksek fiyattan pazarlanması gibi durumlar değerlendirilerek kusurlu acente kara listeye alınacak ve bundan sonraki tahsis taleplerinde bu durum göz önünde bulundurulacaktır.

MADDE 4: MALİ HÜKÜMLER VE ÖDEME PLANI

4.1. Başvuru Ödeme ve Biletleme Süreci

- Yer tahsis talepleri turistik@tcddtasimacilik.gov.tr adresi üzerinden e-posta yoluyla yapılacak; acenteleri başvurularında tarih, yön ve koltuk sayısını açıkça belirtecektir.
- Tahsis hakkı kazanan acentelere, hak kazandıkları koltuk sayısı ve ödeme planı e-posta yoluyla olarak bildirilecektir.
- Acenteler, bildirim tarihinden itibaren **15 gün içinde toplam tahsis bedelinin tamamını** TCDD Taşımacılık A.Ş. banka hesabına yatırmak zorundadır.
- Banka dekontu ile birlikte bu şartnamenin her sayfasını kaşeleyip yetkili kişi tarafından imzalanmış halini yine e-posta yoluyla göndermekle yükümlüdür. Ödemesi yapılan koltukların kesin tahsisi yapılmış sayılır. **Süresi içinde ödemesi yapılmayan yer tahsisleri, hiçbir ihbar ve uyarıya gerek kalmaksızın iptal edilir; acente bu konuda hak iddia edemez.**
- Satın alınan söz konusu biletler, açık bilete çevrilemez, başka bir sefere değişiklik yapılamaz.
- Biletleme işlemleri, tahsis hakkı kazanan seyahat acentesi tarafından TCDD Taşımacılık A.Ş. bilet satış sistemi üzerinden gerçekleştirilmesi durumunda ilgili acente personeline bu konuda yetki ve eğitim verilecektir.



4.2. İptal, Cayma ve Değişiklik Hakları

- Seyahat acentelerinin cezasız cayma ve tahsis iptal hakkı **02 Kasım 2026 tarihine kadardır (bu tarih dâhil)**. Bu tarihe kadar yapılan iptal başvurularında ödemeler kesintisiz iade edilir.
- 2 Kasım 2026'dan sonra tren seferinin başlamasından 15 gün öncesine kadar yapılan iadelerde %50 oranında kesinti yapılır. Seyahat tarihinden 15 gün öncesinde yapılan iptallerde herhangi bir ücret iadesi yapılmaz.
- Seyahat acentesi tarafından şartnamedeki yükümlülüklerin yerine getirilmemesi durumunda yapılan ödemelerin tazminat olarak TCDD Taşımacılık A.Ş.'ye kalacağını kabul ve taahhüt eder.
- Yer tahsisinin iptal edilmesi durumunda, koltukların başka bir acenteye tahsisi veya bireysel (münferit) satışa açılması hususlarında TCDD Taşımacılık A.Ş. tek yetkilidir.
- Ödemeler konusundaki ihtilaflarda TCDD Taşımacılık A.Ş. banka hesap kayıtları kesin delil sayılacaktır.

MADDE 5: OPERASYONEL ESASLAR VE ACENTANIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.1. Yolcu Bilgilerinin Bildirilmesi

Acente, TCDD Taşımacılık A.Ş. tarafından talep edilen formatta; yolcuların ve vagondaki acente temsilcisinin bilgilerini (Ad-Soyadı, T.C. Kimlik Numarası, Doğum Tarihi, GSM No) seyahat tarihinden **en az 3 gün önce** eksiksiz olarak bildirmek zorundadır. Yapılacak kontrollerde listede adı bulunmayan kişilerin tespiti halinde, bu kişilerin seyahatlerine yer varsa ancak ücreti mukabilinde yeni bilet almaları şartıyla izin verilir; acenteye bu hususta hiçbir iade yapılmaz.

5.2. Kapasite

Bir acente tek seferde en fazla 40 koltuk alabilecektir. Tahsis edilen koltuklarda yer adedinden (40 kişi) fazla yolcunun veya acente personelinin seyahat etmesine kesinlikle izin verilmez

5.3. Bagaj Sınırı

Yolcu beraberindeki el bagajı ve bagajların her türlü sorumluluğu acenteye aittir.

5.4. Çocuk Taşıma

Ayrı bir yer istenmemek koşuluyla 0-6 yaş arası (sefer tarihinde 73 aydan gün almamış) çocuk ücretsiz seyahat edebilir.

5.5. Rehberlik ve Koordinasyon

TCDD Taşımacılık A.Ş. adına trende yolculara yönelik rehberlik, refakat ve koordinasyon hizmeti sunulmamaktadır. Bu konudaki tüm sorumluluk acenteye aittir. Acente, trende görevlendireceği sorumluların isimlerini önceden bildirecek, sayının birden fazla olması halinde birini baş temsilci olarak tayin edecektir. Acente sorumlusu, seyrüseferle ilgili tüm taleplerini, trendeki TCDD Taşımacılık A.Ş. tren sorumlusuna/şefine iletacaktır.



5.6. Sigorta Zorunluluğu

- Tahsis edilen vagonlarda seyahat edecek yolcuların kanuni zorunlu sigortalarının ve **Seyahat Sağlık Sigortalarının** seyahat acentesi tarafından yapılmış olması zaruridir. TCDD Taşımacılık A.Ş. bu konuda hiçbir hukuki ve mali sorumluluk kabul etmez.

5.8. Evcil Hayvan Kuralları

- Evcil hayvan taşımalarına ilişkin olarak, TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin resmi internet sitesinde yayımlanan **“Yolcu Taşıma Kuralları”** kapsamında, evcil hayvan taşımalarına ilişkin bölümde belirtilen kurallar geçerli olacaktır.

5.9. Vagon İçi Kullanım Kuralları ve Güvenlik

- Acente, hiçbir ihtar ve ikaza gerek kalmaksızın müşterilerine ve personeline; tren seyahati ile ilgili gerekli bilgilendirmeyi ve vagonlar içerisinde elektrik ocağı, su ısıtıcısı, saç kurutma makinesi vb. **yüksek akım çeken cihazların kesinlikle kullanılmaması gerektiği** dâhil tüm emniyet ve korunma kurallarını iletmekle ve uygulatmakla yükümlüdür.
- Yapılacak kontrollerde bu tür cihazların kullanıldığının tespiti halinde acenteye yazılı uyarı ve yaptırım uygulanacak; bu nedenle oluşabilecek her türlü hasar bedeli acenteden tahsil edilecektir.
- Yolcuların hatalı kullanımlarından kaynaklanan olumsuzluklardan (yangın, elektrik çarpması, kapılara veya tren aksamına izinsiz müdahale vb.) acente sorumludur. Acente sorumlusu, olumsuz durumun tespiti halinde derhal tren şefine veya kondüktöre bilgi verecek ve alınan emniyet tedbirlerine uyacaktır.
- Acente; personeli ve yolcularının can/mal güvenliği ile sağlıklarının korunması amacıyla İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatı başta olmak üzere tüm yürürlükteki mevzuata uymak, eksik bilgi olması halinde tren personelinden bilgi almakla yükümlüdür.

5.10. Reklam, Görsel ve Demirbaş Sorumluluğu

- Tren vagonlarının dış yüzeylerinde reklam, tanıtım, acentenin kendi marka kaplaması veya benzeri herhangi bir uygulama yapılmasına kesinlikle izin verilmemektedir.
- Vagonlara asılacak tabela, afiş, reklam ve etkinliklerden doğacak mali ve hukuki sorumluluklar acenteye aittir. Görsel malzemeler vagon iç duvarlarına zarar vermeyecek şekilde asılacak, sadece tahsisli yerlerinde kullanılacak ve seyahat sonunda vagona zarar verilmeden toplanacaktır.
- Acenteler tarafından vagonlara reklam amaçlı bir tabela, afiş vb. asılması talep edilirse TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin **“Reklam Alanlarının Kiraya Verilmesi Hakkında Yönerge”** kapsamında ayrıca bir sözleşme düzenlenecektir. Acentelerin yaptığı her türlü tabela, afiş vb. ile yapılacak etkinlikleri kapsamındaki faaliyetlerin tamamından doğacak mali ve hukuki sorumlulukları seyahat acentesine ait olacaktır.
- Acente, vagon ve demirbaş malzemeleri sağlam ve çalışır vaziyette teslim aldığı gibi seyahat sonunda eksiksiz ve hasarsız teslim etmekle sorumludur. Yolcu kusuru dâhil vagonlarda meydana gelen her türlü hasar bedelini acente, TCDD Taşımacılık AŞ'nin bildirimine müteakip itirazsız ödemeyi kabul eder.
- TCDD Taşımacılık AŞ, acente veya yolculardan kaynaklı nedenlerle üçüncü şahıslara tazminat ödemek zorunda kalırsa, uğradığı tüm zarar ve ziyanı seyahat acentesine rücu eder.



MADDE 6: TCDD TAŞIMACILIK A.Ş.'NİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ VE SORUMLULUK SINIRI

6.1. TCDD Taşımacılık A.Ş. seyir esnasında dış etkenlerle hasarlanan vagonların tamir ve bakımlarını, aydınlatma ve iklimlendirme tertibatında meydana gelen arızaları imkânlar dâhilinde en kısa sürede gidermeyi taahhüt eder.

6.2. Vagonun arızalanması ve tamir edilememesi halinde imkânlar ölçüsünde aynı tipte bir başka vagonla değiştirilebilir.

6.3. Doğal afetler, kanuni grev, genel salgın hastalık gibi mücbir sebepler ile seyir esnasında meydana gelebilecek teknik arızalardan kaynaklanan durumlarda tren programının olumsuz etkilenmesinden, tehirlerden TCDD Taşımacılık A.Ş. sorumlu tutulamaz.

6.4. Deray (raydan çıkma) ve karambol (çarpışma) halleri hariç olmak üzere, vagonlarda bulunan yolcu eşyalarında meydana gelebilecek hasar ve kayıplardan TCDD Taşımacılık A.Ş. mesul değildir. Deray ve karambol durumlarında tren personeli ve acente personeli müştereken "Hasar Tespit Tutanağı" düzenleyerek tren şefine imzalatıracaktır.

6.5. TCDD Taşımacılık A.Ş.'den kaynaklanan operasyonel sebepler veya geçerli mücbir sebepler nedeniyle taşımanın hiçbir şekilde yapılamaması durumunda, ilgili sefere ait tahsil edilen vagon tahsis ücreti acenteye kesintisiz olarak iade edilir. Bu durumda seyahat acentesi başkaca hiçbir hak, kar mahrumiyeti veya tazminat talebinde bulunamaz.

MADDE 7: YÜRÜRLÜK VE SÖZLEŞME HÜKMÜ

7.1. İşbu Şartname ve eki niteliğindeki Sefer Planı, taraflar arasında ayrıca bir sözleşme düzenlenmesine gerek olmaksızın sözleşme hükmünde olup tarafları bağlar. Seyahat acentesi, işbu Şartnamede yer alan tüm hükümler ile TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin yürürlükte bulunan genel yolcu taşıma kurallarını peşinen kabul, beyan ve taahhüt etmiş sayılır. Acente, işbu Şartname kapsamında doğabilecek her türlü maddi yükümlülüğü (hasar, zarar, ziyan ve bunlara ilişkin tazminatlar dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) karşılamayı kabul, beyan ve taahhüt eder. Acentenin söz konusu yükümlülüklerini kısmen veya tamamen yerine getirmemesi halinde, TCDD Taşımacılık A.Ş.'nin dava, icra ve diğer tüm yasal yollara başvurma hakkı saklı olup, bu kapsamda doğacak her türlü yargılama gideri, vekalet ücreti ve sair masraflar ilgili acente tarafından karşılanacaktır.

MADDE 8: İLETİŞİM VE BANKA HESAP BİLGİLERİ

8.1. İletişim Bilgileri

Acenteler, tahsis sürecindeki aksaklıkları ve diğer taleplerini Müşteri Hizmetleri Dairesi Başkanlığı'nın aşağıdaki iletişim kanalları üzerinden iletecektir:

- **E-Posta:** turistik@tcddtasimacilik.gov.tr
- **Telefon:** 0 312 309 05 15 / **Dahili:** 71617 (Mesai saatleri içerisinde)
- **Cep Telefonu:** 0536 746 46 07 (WhatsApp)



8.2. Banka Hesap Bilgileri

Önemli Not: Tüm ödemeler açıklama kısmına; **Firma Unvanı, Vergi Dairesi / Numarası ve Ödeme Nedeni (Tarih, Yön, Vagon Bilgisi)** açıkça belirtilerek aşağıdaki hesaba yatırılacak ve dekontu turistik@tcddtasimacilik.gov.tr adresine gönderilecektir.

- **Banka:** Türkiye Vakıflar Bankası - Ankara Kurumsal Şubesi
- **Alıcı:** TCDD TAŞIMACILIK A.Ş.
- **Hesap No:** 158007305372868
- **IBAN No:** TR38 0001 5001 5800 7305 3728 68

Seyahat Acente Yetkilisi

Adı Soyadı

İmza/Mühür