

**TURK ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME SİSTEMLERİ A.Ş.**  
**GENEL ŞARTLAR VE KOŞULLARI**  
**ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ**

**TURK ELEKTRONİK PARA ve ÖDEME HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ SÜREKLİ ÖDEME İLİŞKİLERİ GENEL ŞARTLAR VE KOŞULLAR ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ**

**MADDE 1 - GİRİŞ HÜKÜMLERİ**

**1.1. TARAFLAR**

1.1.1. Bir taraftan **TURK Elektronik Para ve Ödeme Sistemleri Anonim Şirketi**(İşbu Sözleşme’ de kısaca “**TURK**” olarak anılacaktır.) ile diğer taraftan **Ödeme Hizmetleri Kullanıcısı**,(İşbu Sözleşme’ de kısaca “**KULLANICI**” olarak anılacaktır.) sürekli ödeme ilişkilerinin, bunlara ilişkin şartların ve koşulların belirlenmesini teminen aşağıda yer verilen hususlarda anlaşmışlardır.

1.1.2. Adres ve İletişim Bilgisi: TURK’ un merkez adresi, Prof. Dr. Ahmet Taner Kışlalı Mahallesi, Alacaatlı Caddesi, On Ev Sitesi, No: 2, 06810, Çayyolu, Çankaya - ANKARA’ dır. Tel: 0(312) 291 99 99

1.1.3. E-Posta Bilgisi: **bilgi@turkodeme.com.tr**, TURK’ un elektronik posta adresidir.

1.1.4. TURK, TURK ÖDEME SİSTEMİ aracılığıyla, işbu Sözleşme’ de belirtilen kapsamda ve şartlarda, KULLANICI’ lara ödeme hizmetleri imkanı sağlamaktadır. İşbu TURK ÖDEME SİSTEMİ Genel Şartlar ve Koşullar Çerçeve Sözleşmesi bundan böyle kısaca ‘Sözleşme’ olarak anılacaktır.

1.1.5. İşbu Sözleşme’ de KULLANICI ve TURK müştereken “*Taraflar*”, münferiden “*Taraf*” olarak anılabilecektir.

1.1.6. TURK, ödeme hizmetlerini temsilci aracılığıyla ifa edebilir.

**1.2. SÖZLEŞME ÖNCESİ BİLGİLENDİRME**

1.2.1.TURK, işbu Sözleşme’ de düzenlenen şartlara ilişkin olarak, işbu Sözleşme’ nin Taraflar arasında kurulmasından önce KULLANICI’ larını YÖNETMELİĞE uygun olarak bilgilendirmektedir.

1.2.2. TURK, bilgilendirme yükümlülüğünü, Sözleşme’ nin yazılı şekil şartına uygun olarak akdedildiği hallerde KULLANICI’ ya Sözleşme’ nin tesliminin yapıldığı anda; Sözleşme’ nin UZAKTAN İLETİŞİM ARACI vasıtasıyla Taraflar arasında akdedilmesi durumunda ise TURK’ un belirleyeceği internet sitesinde Sözleşme metnini yayınlanması ile birlikte KULLANICI’ nın Sözleşme metnini gördüğü anda ifa etmiş sayılır.

1.2.3. TURK, işbu Sözleşme’ nin akdedilmesi sonrası KULLANICI’ nın talebi halinde Sözleşme’ nin bir suretini diğer Taraf’ a teslim edecek ya da TURK ÖDEME SİSTEMİ üzerinden her an erişime hazır bulunduracaktır.

### 1.3. TANIMLAR

1.3.1. **ALICI:** ÖDEME İŞLEMİ' ne konu FON' un ulaşması istenen gerçek veya tüzel kişiyi,

1.3.2. **BANKA:** Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Anonim ŞİRKETİ ' ni,

1.3.3. **DOĞRUDAN BORÇLANDIRMA İŞLEMİ:** GÖNDEREN' in kendi ödeme hizmeti sağlayıcısına, ALICI' ya veya ödeme hizmeti sağlayıcısına verdiği onaya dayanılarak, ödeme işleminin ALICI tarafından başlatıldığı ve GÖNDEREN'in ödeme hesabının borçlandırıldığı ödeme hizmetini,

1.3.4. **EASYCARD:** TURK' un kurucusu Turuncu Holding Anonim Şirketi tarafından üretilen ve işletilen akıllı kart sistemleri bünyesinde KULLANICI' ların kart hamili olduğu ÖDEME ARACI' nı,

1.3.5. **ELEKTRONİK PARA:** TURK tarafından kabul edilen FON karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Kanunda tanımlanan ÖDEME İŞLEM' lerini gerçekleştirmek için kullanılan ve TURK dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından da ödeme aracı olarak kabul edilen parasal değeri,

1.3.6. **FATURA ÖDEMESİ:** Elektrik, telefon, su, doğalgaz gibi ihtiyaçların karşılanmasına yönelik sunulan hizmetlerin karşılığı olarak yapılan ödemeler, vergi, resim, harç, sosyal güvenlik primi ödemeleri ve bunlara bağlı eczaneler ile KURUM' ca uygun görülen diğer ödemeleri,

1.3.7. **FON:** Banknot, madeni para, kaydi para veya elektronik parayı,

1.3.8. **GENEL ŞARTLAR VE KOŞULLAR:** İşbu TURK Sürekli Ödeme İlişkileri Genel Şartları ve Koşullarını,

1.3.9. **GÖNDEREN:** Kendi ÖDEME HESABI' ndan veya ÖDEME HESABI bulunmaksızın ÖDEME EMRİ veren gerçek veya tüzel kişiyi,

1.3.10. **HASSAS ÖDEME VERİSİ:** EASYCARD bilgileri ile kimlik doğrulama araçlarının kullanıcıya ulaştırılmasında kullanılan telefon numarası, sms şifre, elektronik posta adresi gibi bilgileri kart hamillerine ait olan, ele geçirilmesi halinde dolandırıcılık ya da sahte işlem yapılmasına imkan verebilecek bilgileri,

1.3.11. **İŞLEM DEKONTU:** TURK tarafından, TURK ÖDEME SİSTEMİ üzerinden KULLANICI' lara gerçekleştirdikleri ödeme hizmeti işlemleri karşılığı olarak bilgi sistemleri üzerinden verilen dekontu,

1.3.12. **KALICI VERİ SAKLAYICISI:** KULLANICI' ların kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

1.3.13. **KANUN:** 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun' u,

1.3.14. **KOMİSYON ÜCRETİ:** İşbu Sözleşme' nin 7' inci maddesinde belirtilen ve ayrıca ekte düzenlenen kapsam ve tutarda yüzde(%) olarak hesaplanan ve KULLANICI tarafından TURK' a yapılan ödemeyi,

1.3.15. **KURUM:** Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu' nu,

1.3.16. **MÜŞTERİ:** ÖDEME HİZMETİ KULLANICISI gerçek veya tüzel kişiyi,

1.3.17. **ÖDEME ARACI:** TURK ile KULLANICI' lar arasında belirlenen ve KULLANICI' lar tarafından ÖDEME EMRİ' ni vermek için kullanılan kartı,

1.3.18. **ÖDEME EMRİ:** ÖDEME HİZMETİ KULLANICI' sı tarafından ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmesi amacıyla TURK' a ya da SİSTEM ORTAĞI' na verilen talimatı,

1.3.19. **ÖDEME HESABI:** KULLANICI adına açılan ve ödeme işleminin yürütülmesinde kullanılan hesabı,

1.3.20. **ÖDEME HİZMETLERİ KULLANICISI:** GÖNDEREN, ALICI veya her ikisi sıfatıyla belirli bir ödeme hizmetinden faydalanan gerçek veya tüzel kişiyi; işbu Genel Şartlar ve Koşullar Çerçeve Sözleşmesi kapsamında KULLANICI' yı,

1.3.21. **ÖDEME İŞLEMİ:** GÖNDEREN veya ALICI' nın talimatı üzerine gerçekleştirilen fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini,

1.3.22. **ÖDEME SİSTEMİ SUNUCUSU:** EASYCARD bilgilerinin barındırıldığı güvenli sunucu sistemlerini,

1.3.23. **KİMLİK TANIMLAYICI:** TURK tarafından KULLANICI' ların kimliğinin belirlenmesi ve diğer kişilerden ayırt edilmesi amacıyla KULLANICI' lara özgülenen sayı, harf veya sembollerden oluşan kombinasyon ile parolaları

1.3.24. **SİSTEM ORTAĞI(ORTAK):** TURK' un TURK ÖDEME SİSTEMİ aracılığıyla ödeme hizmetlerinin ifası veya işlenmesi sırasında işbirliğinde bulunduğu banka veya diğer finansal kurumlar ile ödeme hizmetlerinin tamamlanmasında ilgisi bulunan üçüncü kişileri,

1.3.25. **TEBLİĞ:** Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemlerinin Yönetimine ve Denetimine İlişkin Tebliğ' i

1.3.26. **TURK ÖDEME SİSTEMİ:** Çeşitli ödeme yöntemleri sunan ve TURK Tarafından işletilen ödeme ve doğrulama ağ geçidini,

1.3.27. **UZAKTAN İLETİŞİM ARACI:** Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet, kısa mesaj hizmetleri gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamı,

1.3.28. **ÖDEME ARAYÜZÜ:** KULLANICI' ların TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne erişim yapabilmesini, ödeme hizmetlerinin sunulması ile alakalı talimatların verilemesini, TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne ilişkin ayarları yapabilmesini, iletişim bilgilerini değiştirebilmesini ve işbu Sözleşme' de belirlenen kapsamdaki diğer operasyonları gerçekleştirebilmesini sağlayan TURK ÖDEME SİSTEMİ arayüzünü,

1.3.29. **YÖNETMELİK:** Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Yönetmeliği,

ifade eder.

#### **1.4. KAYIT**

1.4.1. KULLANICI' ların TURK ÖDEME SİSTEMİ' nden yararlanması, TURK ile işbu Sözleşme' nin ve onun ayrılmaz bir parçası olan eklerini akdetmesi ve KULLANICI' ların sürekli ödeme hizmetlerinden yararlanırken ÖDEME EMRİ' ni ÖDEME ARACI kullanarak vermeleri koşuluna bağlıdır.

1.4.2. Sözleşme akdedilmeden önce ve ayrıca işbu Sözleşme' nin yürürlük süresi içinde, TURK, KULLANICI' ların usulüne uygun ÖDEME ARACI başvurularını TURK' un belirleyeceği internet siteleri üzerinden alma, bunlarını sonuçlandırma ve ÖDEME ARAÇLARI' nı hamillerine teslim etme yetkilerine sahip olacaktır.

#### **1.5. TURK ÖDEME SİSTEMİ' NİN KULLANILMASINA İLİŞKİN GENEL ŞARTLAR VE KOŞULLAR**

1.5.1. Taraflar' ın karşılıklı haklarını ve yükümlülüklerini düzenleyen işbu Sözleşme' nin imzalanması, işbu Sözleşme' nin ayrılmaz bir parçası olan eklerinin ve ayrıca Elektronik Tahsilat Hizmeti Kullanım Sözleşmesi' nin kabul edildiği anlamına gelmektedir.

1.5.2. KULLANICI' lar, işbu Sözleşme' nin akdedilmesi ile işbu Sözleşme' de yeri belirtilen ve talep edilen bilgilerin doldurularak kendilerine sunulan yolla TURK' a ulaştırılması gerektiğini bildiklerini kabul ve taahhüt ederler.

1.5.3. İşbu Sözleşme hükümlerinin bazılarının geçerliliği, Elektronik Tahsilat Hizmeti Kullanım Sözleşmesi ile bertaraf veya tadil edilirse, işbu Sözleşme, Taraflar arasındaki borç ilişkisinin geri kalan kısımlarına uygulanacaktır. KURUM tarafından çıkarılan düzenleyici işlemler ve işbu Sözleşme' de mevzuat gereği yer verilen hususlara ilişkin olan değişiklikler metne aynen yansıtılacak olup KULLANICI' lar, bu konuda önceden bilgilendirileceklerini ve bu değişikliklik getiren ilgili hükümlere aynen uyacaklarını beyan, kabul ve taahhüt ederler.

#### **MADDE 2 - TURK ÖDEME SİSTEMİ' NİN ÇALIŞMASINA YÖNELİK GENEL KURALLAR**

##### **2.1. SÖZLEŞME' NİN KONUSU**

2.1.1. İşbu Sözleşme, TURK ' un KANUN, YÖNETMELİK ve TEBLİĞ' e uygun olarak KULLANICI' lara sürekli ödeme hizmetlerinin sunulması, Taraflar' ın hak ve yükümlülükleri ile sorumluluklarının

ortaya konması ve anılan mevzuatta yer verilmesi istenen şartların Taraflar arasında bağlayıcılığının temin edilmesi konu ve amacına uygun olarak akdedilmiştir.

2.1.2. KULLANICI' lar ile akdedilen işbu Sözleşme uyarınca TURK, KULLANICI' ların sürekli ödeme hizmetleri taleplerini kabul etmek, işleme almak ve neticelendirmek üzere TURK ÖDEME SİSTEMİ' nin kullanılmasını sağlamayı taahhüt etmektedir. KULLANICI' lar, TURK' un banka, kredi veya finans kurumu olmadığını ve hizmetin bankacılık hizmeti olmayıp, sürekli ödeme hizmeti sunulması olduğunu ve TURK' un KULLANICI' ların ödemesiyle ilgili bir emanetçi veya yediemin olarak değil, yalnızca bir aracı görevi gördüğünü kabul etmektedirler.

2.1.3. İşbu Sözleşme uyarınca KULLANICI' lar, TURK Ödeme Sistemi' nin kullanılması karşılığında işbu Sözleşme' nin Genel Şartlar ve Koşulları ile eklerinde belirtilen KOMİSYON ve ücretleri TURK' a ödeyecek olup ayrıca Genel Şartlar ve Koşullarda belirtilenler dahil olmak üzere yükümlülükler ve diğer kurallara uyacaklardır.

## **2.2. TURK ÖDEME SİSTEMİ' NE YÖNELİK GENEL HÜKÜMLER**

2.2.1. TURK ÖDEME SİSTEMİ ile ilgili olarak yürütülen işlemler, banka işlemi değildir. TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne kayıt olunması, bir banka hesabı açılması anlamına gelmemektedir.

2.2.2. İşbu Sözleşme ile TURK ÖDEME SİSTEMİ' nin içerisinde kullanılacak olan ödeme yöntemi, ÖDEME ARACI kullanılarak gerçekleştirilecek olup KULLANICI' lar bu ödeme yöntemi hakkında bilgi sahibi olduklarını beyan, kabul ve taahhüt ederler.

2.2.3. TÜRK Lirası Para biriminde gerçekleştirilecek olan ödemeler dahil olmak üzere ödemelerde işbu Sözleşme' nin 7' inci maddesinde belirtilen hükümler esas alınacaktır.

2.2.4. Ödeme hizmetlerinin sunulmasına ilişkin olarak FON transfer işlemleri TURK' un ve SİSTEM ORTAĞI' nın birlikte belirleyeceği yöntemle gerçekleştirilebilecektir. TURK, önceden haber vermeksizin SİSTEM ORTAĞI' nın bir banka olduğu durumlarda FON transfer işlemleri usulünü değiştirme hakkını saklı tutar.

2.2.5. SİSTEM ORTAĞI, İşbu Sözleşme' nin ilgili maddesine uygun olarak KULLANICI' lar tarafından Visa, MasterCard, Visa Electron, Maestro, Diners ve Amex kartları ile gerçekleştirilen ve/veya TURK' a verilen ÖDEME EMİRLERİ' ni gerçek zamanlı olarak ÖDEME ARACI' na usulüne uygun olarak yansıtmakla yükümlüdür.

2.2.6. TURK, KULLANICI' lara SİSTEM ORTAK' ları niteliğindeki bankalar tarafından imkan tanındığı ölçüde çeşitli ödeme yöntemleri sunabilecektir. KULLANICI' lar tarafından Sözleşme' nin akdedildiği günde kullanılabilir durumda olmayan ödeme yönteminin talep edilmesi ve TURK tarafından özel ödeme yönteminin benimsenmesi halinde, KULLANICI' lar TURK' un özel ücretlendirilmesine tabi tutulurlar.

2.2.7. Ödeme yöntemlerinin belirlenmesi sırasında KULLANICI' lar hiçbir şekilde bunlardan birini ayırt edici davranış veya faaliyette bulunmayacak ya da işbu Sözleşme' de belirtilen yöntemler

arasından bazılarını kullanmak üzere TURK ÖDEME SİSTEMİ üzerinden birbirlerini yönlendirmeyeceklerdir.

2.2.8. TURK tarafından belirlenmesi halinde işbu Sözleşme'de veya ekinde belirtilen ödeme hizmetlerine ilişkin limitler başlığı altında ödeme hizmetlerinin taban ve tavan limitleri, harcama limitleri ile aynı doğrultuda ödeme hizmetleri için de uygulanabilecektir. Bu tür durumlarda TURK tarafından ödeme hizmetlerine ilişkin taban ve tavan limitlerini belirleme hak ve yetkisi TURK' a aittir. TURK, KULLANICI' lardan gelebilecek ve bu limitlerin dışında kalan ÖDEME EMİR' lerini işleme koymama hakkını saklı tutar. İşbu alt madde kapsamında limitlerdeki meydana gelebilecek değişiklikler hakkında KULLANICI' lar TURK ÖDEME SİSTEMİ üzerinden bilgilendirileceklerdir.

### **2.3. TURK ÖDEME SİSTEMİ' NİN UYGULANMASI**

2.3.1. TURK, TURK ÖDEME SİSTEMİ' nin tüzel kişi sıfatını haiz KULLANICI' lar nezdinde iletişiminin sağlanmasını teminen gerekli olan sistem altyapısının tesisini, geliştirilmesini veya entegrasyonunun uygulamaya sokulmasını sağlayacaktır. Bu yolla SİSTEM ORTAK' larına ait olan uygulamalar dahil sistem araçlarının uygulamaya konulması, KULLANICI' ların TURK ÖDEME SİSTEMİ' ni sorunsuz kullanabilmelerini temin etme yükümlülüğü TURK' a aittir.

2.3.2. TURK ÖDEME SİSTEMİ ve ÖDEME ARAÇ' ları uygulaması ve bu bağlamda SİSTEM ORTAK' ları ile gerçekleştirilecek iletişime ek olarak bunların TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne entegrasyonu sadece TURK tarafından gerçekleştirilecek olup TURK tarafından kendi bilgi sistemlerine entegrasyon sırasında adına ödeme hizmeti sunulan ya da ödeme hizmetinin sunulması sırasında ilgisi bulunan üçüncü kişiler ile SİSTEM ORTAK' larından TURK tarafından talep edilmesi halinde yazılım kodları alınabilecek olup bunların TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne işlenmesi sağlanacaktır. TURK, gerekmesi halinde işbu alt madde kapsamında doğrudan ilgisinden yazılıma ilişkin teknik altyapı desteği alabileceği gibi bu konuda uzman teknik personelden bizatihi destek de alabilecektir.

2.3.3. TURK, yetkisiz kişilerin bilgi sistemlerine erişimlerinin engellenmesini sağlamak adına TURK ÖDEME SİSTEMİ' ni şifreleme algortimaları dahil en güncel teknik bilgiye karşılık gelen yüksek güvenlik standartları ile donatmak ve Kurum tarafından TEBLİĞ' de istenen önlemlerin alınması ve bağlayıcı hükümlerde belirtilen hususların sağlanması için çaba gösterecektir.

2.3.4. TURK, 2.3.3. alt maddesinde belirtilen hususları sağlamak adına TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne dahil olacak olan üçüncü kişiler dahil SİSTEM ORTAK' ları için de aynı seviyede güvenlik standartları sağlamayı kabul ve taahhüt eder.

2.3.5. TURK, SİSTEM ORTAKLARI tarafından gerçekleştirilebilecek olan güvenlik değişikliklerinin sonucunda TURK ÖDEME SİSTEMİ güvenlik standartı değiştirme hakkını saklı tutar.

2.3.6. TURK, KULLANICI' lar tarafından yapılan ödemelere ait provizyonların, SİSTEM ORTAKLARI tarafından belirtilen koşullar kapsamında gerçekleştirildiğini bildiğini beyan ve kabul eder.

TURK' un ORTAK' ların sistemlerine ya da KULLANICI'lara yönelik ihlaller veya saldırılara (hacking, phishing) yönelik herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

2.3.7. TURK, SİSTEM ORTAĞI ile yapacağı yazılı sözleşme ile Elektronik Tahsilatların Sanal Pos aracılığıyla gerçekleştirilmesi, SİSTEM ORTAĞI' na ödenecek komisyon oranı ile hangi usulde tahsil edileceği konularında ayrıca anlaşma sağlayacaktır. Bu yolla gerçekleşen tahsilatlarda SİSTEM ORTAĞI' nın banka olduğu hallerde TURK, KULLANICI' lar tarafından gerçekleştirilecek tahsilatlar ya da ÖDEME KART' ına yapılacak yüklemeler dahil ÖDEME ARACI' na elektronik para üzerinden veya elektronik para olarak yansıtacaktır.

## **2.4. ÖDEME ARAYÜZÜ**

2.4.1. TURK, TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne ait web ÖDEME ARAYÜZÜ' nden yararlanılabilmesi için KULLANICI' lara belirleyeceği internet sitesi üzerinden erişim imkanını tanıyan KİMLİK TANIMLAYICI dahil tüm parolaların teyidini sağlayacak ve giriş yapılacak yöntemleri belirleyip geliştirecektir.

2.4.2. KULLANICI' lar, web ÖDEME ARAYÜZÜ' ne ÖDEME ARACI' nın numarasını girdikten sonra şahsen tayin ettikleri parolayı girmek ve KULLANICI' nın cep telefonuna gelecek onay şifresini TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne tanıtmak suretiyle ÖDEME ARAYÜZÜ' ne erişim sağlayacaklardır. ÖDEME ARAYÜZÜ' ne bunun dışında Elektronik İmza veya Mobil İmza ile de giriş yapılabilecek olup KULLANICI' lar bu durumlarda ilgili mevzuatlardan kaynaklanan yükümlülüklerin kendileri nezdinde doğduğunu beyan, kabul ve taahhüt ederler.

2.4.3. ÖDEME ARAYÜZÜ ile KULLANICI' lar TURK ÖDEME SİSTEMİ' nde işleme alınan ödemelerle ilgili olarak aşağıdaki verilere erişim sağlayabilirler.

2.4.3.1. Ödemenin ne için yapılacağı dahil ödeme işlemi açıklaması,

2.4.3.2. Ödeme işleminin tutarı,

2.4.3.3. Ödeme yöntemi,

2.4.3.4. Ödemeyi yapan kişinin ad, soyad, GSM numarası, ödeme işlemine ilişkin tarih, ve diğer süreye ait bilgiler,

2.4.3.5. Seçilen dönem için yukarıda belirtilen verileri içerir grafiğe dönüştürülmüş raporlar gönderilmesi ve/veya komisyon, sabit ücret ve diğer olası ücretler dahil olmak üzere tüm işlemlerin ayrıntılı hesabına ilişkin düzenli aylık raporlar gönderilmesi,

2.4.4. KULLANICI' lar, 2.4.2. alt maddesi gereği şifreyi gizli tutmakla, şifreyi yetkisiz kişilere ifşa etmemekle, şifrenin kötü amaçlar için kullanılmasını engellemekle ve düzenli aralıklarla değiştirilmesini bizzat gerçekleştirmekle yükümlüdürler. İnternetin çift taraflı çalışmasından ötürü KULLANICI' lar TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne erişim sağladıkları elektronik haberleşme cihazının internet güvenliğinin sağlanmasından ayrıca sorumludurlar. TURK, KULLANICI' lar tarafından şifrenin kaybedilmesi veya açığa çıkması durumlarında herhangi bir sorumluluğa

sahip olmayacaktır ve ayrıca kusurun TURK' a ait olduğu kanıtlanmadığı sürece üçüncü şahıslar tarafından KULLANICI' lara verilen zararlardan sorumlu olmayacaktır.

2.4.5. TURK ÖDEME SİSTEMİ ile çalışmak veya ÖDEME ARAYÜZÜ' ne erişmek üzere hangi tedbirleri veya korumaları kullandığına bakılmaksızın; KULLANICI' lar, TURK ÖDEME SİSTEMİ' nin veya bir KULLANICI hesabının kanıtlanabilir bir şekilde yetkisiz olarak kötü amaçlı kullanımından veya yönetim hesabına yetkisiz erişimden kendi kusurları ölçüsünde sorumlu olacaklardır.

### **MADDE 3 - TURK ÖDEME SİSTEMİ' NİN KULLANILMASINA İLİŞKİN TEMEL HAKLAR ve YÜKÜMLÜLÜKLER**

#### **3.1. TURK ÖDEME SİSTEMİ' NİN KULLANILMASINA İLİŞKİN KULLANICI YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

3.1.1. TURK, KULLANICI' ların TURK SİSTEM araçlarında değişiklik yapmasına, TURK ÖDEME SİSTEMİ tarafından öngörülenler dışında işlevlerine müdahalede bulunmasına veya TURK SİSTEM araçlarının kurulum ve kullanım talimatlarının aksine hareket etmesine izin vermez.

3.1.2. SİSTEM ORTAĞI, TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne yapılacak olan tüm entegrasyonlarda satışının yasal ürün ve/veya hizmetler olduğunu kabul ve taahhüt eder. Buna aykırı hallerde TURK, ödeme hizmetlerinin sunulması kapsamında, varsa internet sitesi yönlendirmelerini kesme, SİSTEM ORTAĞI ile ticari ilişkisini kesme ve ilgili tüzel kişiyi SİSTEM ORTAK' lığında çıkarma hakkını saklı tutar.

3.1.3. İşbu Sözleşme' nin 3.1.2. alt maddesinin TURK tarafından uygulanması, ödeme hizmetine konu işlemin reddedilmesi veya TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne erişimin tamamen askıya alınması durumu işbu Sözleşme' nin TURK tarafından ihlalini teşkil etmemektedir. Anılan madde kapsamında TURK' un bir zarara uğraması halinde TURK, SİSTEM ORTAĞI' nı ya da üçüncü bir tüzel kişinin mahkemece hükme bağlanacak zararını tazmin etmekle yükümlüdür. SİSTEM ORTAĞI' nın internet sitelerinde sunulan ürünlerin ve/veya hizmetlerin 3.1.2. alt maddesinde belirtilenler arasında yer alıp almadığını veya kanunlar tarafından yasaklanıp yasaklanmadığını sürekli olarak kontrol etme ve hukuka aykırı ürün ve hizmetlerin internet sitesinde teşhir edilmesine veya satılmasına engel olma yükümlülüğündedir.

#### **3.2. TURK LOGOSUNUN ve TURK ÖDEME SİSTEMİ' NE AİT MATERYALLERİN KULLANIM KOŞULLARI**

3.2.1. SİSTEM ORTAĞI yapacağı her türlü tanıtımda TURK' un ismini, logosunu, TURK' nun izni olmadan kullanmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. SİSTEM ORATĞI, ödeme sayfasında yer alan lisansör kuruluşlara (Visa, Mastercard vb.) ait logoların yer aldığı alana kesinlikle yer verecektir. SİSTEM ORTAĞI bu alanda TURK'un yazılı izni olmadan bir değişiklik yapmayacağını kabul ve taahhüt eder.

3.2.2. TURK, bilgileri (promosyon materyalleri dahil olmak üzere), TURK ÖDEME SİSTEMİ web sitesinin içeriğini ve tasarımını SİSTEM ORTAĞI' na verilen hizmeti aksatmamak şartıyla değiştirme hakkını saklı tutar. Böyle bir durumda TURK, değiştirilen materyalleri SİSTEM



ORTAĞI' nın kullanımına açacaktır. Bunun ardından SİSTEM ORTAĞI, SİSTEM ORTAĞI' nın internet sitelerinde kullanıma açılan logoyu ve diğer materyalleri güncelleyecektir.

3.2.3. SİSTEM ORTAĞI, TURK' un kendisine bilgi vermesinin ardından (aynı zamanda e-mail yoluyla), herhangi bir gecikmede bulunmadan TURK logosunu ve/veya diğer bilgileri-tanıtım materyallerini güncellemekle yükümlü olacaktır.

3.2.4. SİSTEM ORTAĞI, TURK 'un TURK ÖDEME SİSTEMİ web sitesinde, TURK' un diğer internet sitelerinde adını ve logosunu yayınlayacağını kabul etmektedir. Bu amaç doğrultusunda SİSTEM ORTAĞI, özellikle html formatında veya TURK tarafından talep edilen bir başka formatta logosu başta olmak üzere gerekli olan tüm bilgileri TURK' a sağlamakla yükümlü olacaktır.

#### **MADDE 4 - TURK ÖDEME SİSTEMİ' NDE ÖDEME HİZMETLERİNİN İŞLEME ALINMASI**

##### **4.1. GENEL HÜKÜMLER**

4.1.1. KULLANICI' lar TURK ÖDEME SİSTEMİ ÖDEME ARAYÜZÜ' nü kullanmak suretiyle TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne yaptıkları giriş sonrası sunulan ödeme hizmetlerini seçme imkanına sahip olacaklardır.

4.1.2. İçerikleri ve işlevlerinin TURK' un yetkili personeli tarafından başarılı bir şekilde doğrulanmış olması şartıyla, TURK, TURK ÖDEME SİSTEMİ üzerinden gerçekleştirilen işlemleri işlemeye başlayacaktır.

4.1.3. TURK ÖDEME SİSTEMİ aracılığıyla ödeme işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi için, KULLANICI' lara [www.turkodeme.com.tr](http://www.turkodeme.com.tr) adresinde bulunan ödeme yöntemlerinin sunulması ve gerektiğinde güncellenmesi TURK' un yükümlülüğünde olacaktır.

4.1.4. TURK, işbu Sözleşme' nin ekinde yer alan ücretlendirme cetvelinde yer alan Ciro Taahhüdüne ilişkin hükümlerde değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

##### **4.2. KULLANICI' LAR TARAFINDAN YAPILAN ÖDEMELERE ARACILIK EDİLMESİ**

4.2.1. TURK, KULLANICI' larına TURK ÖDEME SİSTEMİ aracılığıyla sunulan ödeme işlemlerini ÖDEME ARACI kullanmak şartıyla ve/veya TURK ÖDEME SİSTEMİ' nde belirtilen ödeme yöntemleri üzerinden sunacaktır. SİSTEM ORTAĞI, KULLANICI' lar için internet sitelerinde ödemenin yapılması için uygun formları barındırabilecektir. Ödeme işlemi ile alakalı paylaşılması gereken olan bilgiler, TURK ÖDEME SİSTEMİ aracılığıyla otomatik olarak SİSTEM ORTAĞI' na gönderilecektir.

4.2.2. KULLANICI' nın verdiği ÖDEME EMRİ' nin TURK tarafından onaylanması sonrası ve TURK ÖDEME SİSTEMİ üzerinden ödeme yöntemi seçildiğinde, KULLANICI otomatik olarak ilgili internet sitelerine yönlendirilecektir.

4.2.3. Ödemenin gerçekleştirilmesi sırasında, TURK' un POS hizmetini aldığı ilgili SİSTEM ORTAĞI tarafından belirlenmiş olan kurallar uyarınca KULLANICI' lar ilgili ödemeyi SİSTEM ORTAĞI' nın internet sitesinde onaylayacaktır.

4.2.4. KULLANICI' nın TURK Ödeme Sistemi aracılığıyla ödeme işlemine konu tutara ilişkin ÖDEME EMRİ vermesi ve transfer sonrası ile SİSTEM ORTAĞI nezdinde olumlu provizyon alınması dahil olmak üzere Ortak tarafından talep edilen tüm işlemlerin uygun bir şekilde gerçekleştirilmesi halinde, ödeme işlemine TURK tarafından 'Başarılı' ya da 'Başarısız' durumu atanacaktır. SİSTEM ORTAĞI, durumları "Başarılı" olarak değiştirilen tüm ödemelere erişim hakkına sahip olacaktır ve aşağıda belirtilen süreler içerisinde durum hakkında bilgilendirilecektir:

4.2.4.1. Banka ve kredi kartları kullanılarak yapılan Elektronik Tahsilata konu ödemelerde ilgili komisyon tutarı ve/veya ücretlendirmeler, Ücretlendirme Tablosunda belirtildiği şekilde TURK' un SİSTEM ORTAĞI ile yapacağı sözleşmede yazılı bulunan hesabına TURK tarafından ayrıca yatırılacaktır. SİSTEM ORTAĞI, sözleşmede belirttiği hesap numarasının SİSTEM ORTAĞI' na ait olduğunu belgelemekle yükümlüdür. Hesap numarasını değişiklikleri ancak SİSTEM ORTAĞI' nın temsile yetkili kişinin talimatı ile gerçekleştirilebilir. SİSTEM ORTAĞI ile yapılacak sözleşme uyarınca komisyon tutarı kesilmeksizin ay sonunda blokeli olarak tutulan hesabın, TURK adına serbest bırakılması ve TURK' un bu koşulla hesabı kullanımını da mümkün olabilecektir.

4.2.5. Yukarıda belirtilen süre sınırları, ödemenin gerçekleştirilmesi için gerekli olan tüm işlemler SİSTEM ORTAKLARI tarafından kendi internet sitelerinde gerçekleştirilir gerçekleştirilmez başlayacaktır. TURK' un SİSTEM ORTAĞI' ndan olumlu bir provizyon almasıyla birlikte işlem 'Başarılı' durumuna geçecektir. TURK' a ödeme işlemi ile ilgili olarak olumsuz bir provizyon verilmesi halinde, SİSTEM ORTAĞI yukarıda belirtilen süre sınırları dahilinde konu hakkında bilgilendirilecektir ve ödeme işleminin neden tamamlanmadığını gösteren hal ile birlikte uygun durum atanacaktır.

4.2.6. Ödemelerin standart banka transferi yoluyla yapılması durumunda, KULLANICI' ların web ÖDEME ARAYÜZÜ üzerinden ödemenin SİSTEM ORTAĞI' nın banka hesabına alacak olarak kaydedildiği bilgisini almasıyla birlikte işlem 'Başarılı' durumuna geçer.

4.2.7. SİSTEM ORTAĞI adına TURK tarafından kabul edilen ve 'Başarılı' durumuna sahip ödeme işlemleri, ÖDEME ARAYÜZÜ içerisinde yapılan talep üzerine, ilgili Sözleşme' de SİSTEM ORTAĞI tarafından belirtilen banka hesabına transfer edilir. SİSTEM ORTAĞI' nın ödeme işlemlerine ait tutarların transfer edildiği banka hesabında yapılacak olan değişiklikler, güvenlik nedenlerinden dolayı bir yazılı sözleşme ekinin akdedilmesiyle yapılabilmektedir. TURK, biçimine veya bildiren kişiye bakılmaksızın, SİSTEM ORTAĞI' nın banka hesabının değiştiğine ilişkin tek taraflı bildirimleri dikkate almayacaktır. SİSTEM ORTAĞI, ÖDEME ARAYÜZÜ içerisinde kabul edilen ödemelerin belirli aralıklarla ve/veya SİSTEM ORTAĞI' nın hesabında belirli bir miktarda para toplandığında transfer edilmesini ayarlayabilir.

4.2.8. TURK, ilgili işlemin SİSTEM ORTAĞI lehine 'Başarılı' (4.2.3.madde uyarınca) durumuna geçmesi ve ödeme hizmetinin tamamlanması ile birlikte komisyon talebinde bulunabilir. TURK,

ödeme hizmetinin gerçekleşmesinin teyidi ile birlikte KULLANICI' nın' ÖDEME HESABI' ndan ilgili komisyon tutarını Ücretlendirme Tablosunda belirtilen oran ya da tutara uygun olarak tek taraflı alma hakkına sahiptir.

4.2.9. SİSTEM ORTAĞI, gerçekleştirilmiş olan bir ödemeyi ('Başarılı' durumuna sahip bir ödeme) ancak SİSTEM ORTAĞI kaynaklı hizmetin yapılamaması veya ödeme işleminin chargeback riski taşınması gibi durumlarda KULLANICI' ya ya da TURK' a iade edebilir. Bu geri ödeme işlemi, TURK ÖDEME SİSTEMİ' nin ÖDEME ARAYÜZÜ aracılığıyla ya da talimat ile yapılır. TURK, SİSTEM ORTAĞI' nın hesabının artıda olması ve hesaptaki bakiye tutarının KULLANICI' ya geri ödenecek olan tutardan yüksek olması şartıyla, SİSTEM ORTAĞI' nın geri ödeme başvurusu yaptığı günü takip eden ilk iş gününde geri ödeme işlemini gerçekleştirecektir. TURK, iki koşuldun herhangi birinin gerçekleşmemiş olması nedeniyle ödemenin iade edilmemesinden dolayı meydana gelen zararlardan veya KULLANICI taleplerinden sorumlu olmayacaktır. KULLANICI tarafından herhangi bir nedenle işlemin iade talebinin yapılması durumunda TURK ÖDEME SİSTEMİ' nin kullanılmış olması nedeni ile çekilen veya borç kaydedilen miktar TURK tarafından SİSTEM ORTAĞI adına alacak olarak kaydedilecektir.

4.2.10. SİSTEM ORTAĞI, ödemenin ('Başarılı' durumuna sahip) belirli bir kısmını da KULLANICI' ya geri ödeyebilir. Bu gibi durumlarda geri ödemeyi 4.2.5. alt maddesine uygun bir şekilde yapmalıdır. Bu durumda da TURK, SİSTEM ORTAĞI' na verilen Komisyon veya Sabit Ücreti geri ödeyecektir.

### **4.3. KREDİ KARTLARIYLA YAPILAN ÖDEMELERE İLİŞKİN ÖZEL ŞARTLAR VE KOŞULLAR**

4.3.1. Müşteriler, ödeme kartıyla yapmış olduğu ödeme işlemine ait tutarı doğrudan ilgili ödeme kartını vermiş olan bankadan geri talep etme hakkına sahiptir. (Chargeback - KULLANICI' nın sipariş verilen ürünleri veya hizmeti almaması, hasarlı alması veya tutarın herhangi bir gerekçe olmadan hesabından iki kez çekilmesi vb. hallerde geri ödeme talep edebilir). Böyle bir durumda SİSTEM ORTAĞI, TURK' dan ilgili ödeme işlemine ait bilgileri ve belgeleri talep etme hakkına sahip olup, TURK' un hak kazandığı ücretler ve komisyonlar dahil olmak üzere, ilgili ödeme işlemine ait tutarı TURK' un hesabından tek taraflı olarak düşebilmektedir. Böyle bir durumda, TURK, bankanın kendisinden aldığı ilgili tutarı KULLANICI' lardan tahsil edecektir.

4.3.2. İşbu Sözleşme' nin 6' ıncı maddesinde belirtilen TURK' un yükümlülükleri ve ayrıca KULLANICI' ların ve bankanın hakları ile ilgili olarak SİSTEM ORTAĞI, özellikle KULLANICI' ların şikayetine ve bankanın talebine neden olan ödeme işlemi hakkındaki tüm bilgileri TURK' a sağlamak başta olmak üzere TURK tarafından talep edilen tüm işbirliği koşullarını yerine getirecek olup SİSTEM ORTAĞI ayrıca ilgili ödeme işlemine ait özellikle aşağıdaki belgeleri talep tarihinden itibaren belirlenen süre içerisinde TURK' a sağlamakla yükümlü olacaktır:

4.3.2.1. KULLANICI' nın kimlik bilgilerinin yer aldığı, KDV ile ilgili olarak KULLANICI 'ya sunulan fatura,

4.3.2.2. KULLANICI' nın internet Sitelerine giriş yapma tarihini ve tam zamanı ile KULLANICI' nın IP numarasını gösteren log kayıtları,

4.3.3. SİSTEM ORTAĞI, KULLANICI şikayet ve/veya itirazlarının ele alınmasıyla bağlantılı olarak, bu şikayetleri ve/veya itirazların kendisine ulaştığı günden itibaren 5 gün içerisinde bunları TURK' a ulaştırmakla yükümlüdür.

4.3.4. SİSTEM ORTAĞI, TURK ÖDEME SİSTEMİ kullanılarak TURK' un ÖDEME ARACI ile ödeme yapmak isteyen KULLANICI' ların finansal kredibilitesini doğrulayacağını ve bunun sonucunda ödeme şartları ve koşullarında değişiklik yapabileceklerini veya KULLANICI' ların nitelendirildiği risk grubuna bağlı olarak belirli hizmetleri sağlayabileceklerini kabul eder. TURK, TURK ÖDEME SİSTEMİ' nde halihazırda mevcut olan verilere dayanarak ödeme işlemlerine ilişkin risk değerlendirmesinde bulunacaktır.

4.3.5. TURK, SİSTEM ORTAK' ları tarafından ödemelerin doğrulanmaması halinde ilgili ödemelerin yapılmasını reddetme hakkını saklı tutmaktadır. TURK, bu reddetme durumunun nedenini gecikmeden SİSTEM ORTAĞI' nın e-mail adresi üzerinden SİSTEM ORTAĞI' na bildirecektir. TURK, ödeme işleminin reddiyle bağlantılı olarak SİSTEM ORTAĞI' nın uğramış olduğu zararlardan sorumlu olmayacaktır. TURK ÖDEME SİSTEMİ' nin kötüye kullanılması nedeniyle bir tehdit durumunun ortaya çıkması halinde, TURK kendisi tarafından ilgili işlem doğrulanana kadar SİSTEM ORTAĞI' ndan ürünlerin ve/veya hizmetlerin dağıtımını askıya almasını talep etme hakkını saklı tutar.

4.3.6. SİSTEM ORTAĞI, KULLANICI' lar tarafından ödeme kartının mevzuata uygun olmayan bir şekilde kullanıldığını fark etmesi halinde, TURK' u derhal durumla ilgili bilgilendirmekle yükümlüdür. (telefonla, e-maile veya [www.turkodeme.com.tr](http://www.turkodeme.com.tr) adresindeki iletişim formuyla).

4.3.7. SİSTEM ORTAĞI, ödeme kartının sadece kartın ön yüzünde bilgileri basılı olan yetkili kart sahibi tarafından kullanılabilirliğini bildiğini beyan ve kötüye kullanma durumlarının derhal TURK' un ilgili birimlerine bildirileceğini; keza ödeme kartı sahibinin TURK ÖDEME SİSTEMİ üzerinden Elektronik Tahsilat Sistemi dahil ödemelerini gerçekleştirirken SİSTEM ORTAĞI' nın ödeme kartına ilişkin koyduğu kurallara ve yükümlülüklerle uyacağını kabul ve taahhüt eder. Bu yükümlülüklerle aykırılık hallerinde, TURK' sorumlu olmayacak ve bizzat SİSTEM ORTAĞI ile KULLANICI' lar arasında akdedilen banka ya da kredi kartı kullanım sözleşmesinin hükümleri uyarınca ilgili taraf nezdinde işlem gerçekleştirilecektir.

4.3.8. SİSTEM ORTAĞI, TURK tarafından riskli olarak nitelendirilen durumlarda TURK' un ödemeyi reddedebileceği ihtimalini kabul eder.

## **MADDE 5 - ÖDEME HİZMETLERİNİN KAPSAMI**

5.1.TURK tarafından KULLANICI' ların kullanıma sunulan ödeme hizmetleri,

5.1.1.ÖDEME HESABI' na para yatırılması ve ÖDEME HESABI' ndan para çekilmesine imkan veren hizmetler de dâhil olmak üzere ÖDEME HESABI' nın işletilmesi için gerekli tüm işlemleri,

5.1.2.KULLANICI' ların TURK nezdinde bulunan ÖDEME HESABI' ndaki FON' un aktarımını içeren, bir defaya mahsus olanlar da dâhil DOĞRUDAN BORÇLANDIRMA İŞLEMİ, EASYCARD ya da benzer bir araçla yapılan ödeme işlemi ile düzenli ÖDEME EMRİ dâhil para transferini,

5.1.3.Ödeme aracının ihraç veya kabulünü,

5.1.4.Para havalesini,

5.1.5.GÖNDEREN tarafından ödeme işleminin yapılmasına ilişkin onayın bir bilişim veya elektronik haberleşme cihazı aracılığıyla verildiği ve ödemenin KULLANICI' lar ile mal veya hizmet sağlayan arasında sadece aracı olarak faaliyet gösteren bir bilişim veya elektronik haberleşme işletmecisine yapıldığı ödeme işlemi,

5.1.6.FATURA ÖDEMESİ' ne aracılık edilmesine yönelik hizmetleri,

kapsamaktadır.

## **MADDE 6 - TURK' UN YÜKÜMLÜLÜKLERİ VE HAKLARI**

### **6.1. TURK'UN ÖDEME İŞLEMİNİ REDDETME VE TURK ÖDEME SİSTEMİ' NE ERİŞİMİ ENGELLEME HAKKI**

6.1.1. TURK, özellikle aşağıdaki durumların meydana gelmesi halinde, KULLANICI' ların veya SİSTEM ORTAĞI tarafından yapılan ödemelerin işlenmesini reddetme hakkına sahip olacaktır:

6.1.1.1. İşlemin yasal hükümlere uygun olmadığına yönelik bir şüphe varsa,  

6.1.1.2. Ödeme işleminin, işlemde kullanılan kredi kartının hamilinin bilgisi dışında yapıldığına yönelik bir şüphe varsa,

6.1.1.3.Ödeme işlemin, işlemde kullanılan banka hesabı sahibinin bilgisi dışında yapıldığına yönelik bir şüphe varsa,

6.1.1.4. Bunun gerçek bir ödeme işlemi olmadığına (testler hariç) yönelik bir şüphe varsa.

6.1.2. TURK, özellikle aşağıdaki durumların meydana gelmesi halinde, TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne veya Yönetim Arayüzüne erişimi engelleme hakkına sahip olacaktır:

6.1.2.1.SİSTEM ORTAĞI' na istinaden internet sitelerinden TURK ÖDEME SİSTEMİ' ne yönelik bilgisayar virüsü tehdidi varsa,

6.1.2.2. İşbu Sözleşme' nin ilgili maddelerinde yer verilen bilgiler SİSTEM ORTAĞI' nın internet sitelerinde yer almıyorsa,

6.1.2.3. İnternet Sitelerinde yasadışı nitelikli ürünler veya hizmetlerin sunulduğunu ve ayrıca SİSTEM ORTAĞI internet sitelerinde yasadışı içerik bulunduğu anlaşıldı ise,

6.1.2.4. İnternet sitelerinde sunulan ürünler veya hizmetler ve ayrıca internet sitelerinin içeriği işbu Sözleşme’ de belirtilen ilkeler veya yükümlülüklerle tutarlı değilse.

6.1.3. TURK ÖDEME SİSTEMİ’ nin geçerli bir nedene dayanılarak kullanıma kapatılması halinde, Taraflar işbu Genel Şartlar ve Koşullar Çerçeve Sözleşmesi ortak mutabakat nezdinde sona erdirilecek ve sona erme gününe kadar doğan alacaklar tahsil edilecektir.

## **6.2. TURK SİSTEM BAKIMI, KESİNTİLER VE ÇÖZÜMLERİ**

6.2.1. TURK, TURK ÖDEME SİSTEMİ’ nin düzgün olarak çalışması için gerekli olan sürekli bakımı ve donanımları ve yazılımları sağlayacaktır. Bununla bağlantılı olarak TURK’ un, ilgili sunucuların çalışmasını geçici olarak durdurma veya sınırlandırma hakkı saklıdır.

6.2.2. TURK, olağanüstü veya beklenmeyen durumlar sebebiyle meydana gelebilecek kesintiler için TEBLİĞ hükümleri ve sair tüm mevzuatın emrettiği kurallara uygun olarak gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

6.2.3. TURK, acil durumlar dışında e-mail mesajı göndererek SİSTEM ORTAĞI’ nı kesinti hakkında önceden bilgilendirecektir.

6.2.4. TURK, ÖDEME ARAYÜZÜ’ ne kesintisiz erişim sağlanacağını veya TURK ÖDEME SİSTEMİ’ nin kesintisiz çalışacağını garanti etmemektedir. TURK, ödemelerin TURK ÖDEME SİSTEMİ’ nde zamanında işlenmesini sağlamak üzere çaba gösterecek olup, SİSTEM ORTAKLARI olan Bankalar gibi üçüncü kişilerden kaynaklanan sorunlar nedeniyle bu işlemlerin zamanında gerçekleşmemesinden sorumlu değildir.

## **6.3. KİŞİSEL BİLGİLERİN KORUNMASI**

6.3.1. KULLANICI’ lar, kendilerine ait bilgilerin sadece işbu Sözleşme’de belirtilen hizmetlerin verilmesini temin amacıyla TURK tarafından işlenmesini(sisteme tanımlamak ve kayıt etmek)kabul etmektedirler. HASSAS ÖDEME VERİLERİ dahil bu bilgilerin gizliliğini saklamak yükümlülüğü TURK’ a aittir.

6.3.2. TURK tarafından KULLANICI’ ların iletişim bilgileri sadece SİSTEM ORTAĞI ile iletişime geçme amacıyla kullanılmaktadır. Bu bilgiler kapsamına HASSAS ÖDEME VERİLERİ dahil değildir. Aşağıda belirtilen kişiler ve durumlar hariç olmak üzere SİSTEM ORTAĞI ile bu bilgiler üçüncü şahıslarla paylaşılmamaktadır:

6.3.2.1.TURK çalışanları,

6.3.2.2.TURK’ nun kişisel bilgilerin işlenmesi (sisteme tanımlanması ve kayıt etmek) konusunda görevlendirdiği üçüncü kişiler,

6.3.2.3. Yasal görevlerin yerine getirilmesi için gerekli olan durumlar.

6.3.2.4.TURK, SİSTEM ORTAĞI'nın internet adresi, iletişim bilgileri ve yetkili kişi bilgilerini ancak SİSTEM ORTAĞI'nın ticari faaliyetlerine herhangi bir katma değer sağlaması durumunda, bir iş ortağı ile paylaşabilecektir. Bu gibi bir durumda TURK, SİSTEM ORTAĞI'nın sadece iletişim bilgilerini paylaşmakta olup, iş ortağı ile SİSTEM ORTAĞI arasında kurulacak herhangi bir ticari ilişkinin veya bu ilişkiden doğabilecek herhangi bir uyuşmazlığın tarafı olmayacaktır. ■■■■■

6.3.3. SİSTEM ORTAĞI, TURK'un bir şikayeti işleme aldığı durumlarda, ÖDEME ARACI aracılığıyla gerçekleştirilen ödeme işlemlerine yönelik şikayetlerin çözülmesi amacıyla KULLANICI' lar kişisel bilgilerini TURK ile paylaşacaktır. SİSTEM ORTAĞI, KULLANICI' ların kişisel bilgilerinin TURK ile belirtilen amaç için paylaşılabilmesine dair bir sözleşme yapmakla yükümlü olup, TURK bu sözleşmenin yapılmamış olmasından dolayı sorumlu olmayacaktır. Şu kadarki TURK bu kişisel verilerin "gizli bilgi" olduğunun, kendisine bu amaçla verilen kişisel bilgilerin gizliliğini temin için gerekli özeni göstermekle yükümlü olduğunun bilincindedir.

6.3.4. TURK, yürürlükteki yasal hükümler gereğince sır kapsamına giren her türlü bilgiyi gizli tutacaktır.

## **MADDE 7 - ÖDEMENİN GERÇEKLEŞTİRİLECEĞİ PARA BİRİMİ**

TURK tarafından KULLANICI' larına sunulan ve işbu Sözleşme' de sıralanan sürekli ödeme ilişkilerine konu hizmetler, BANKA tarafından işleme tabi tüm para birimleri ile gerçekleştirilebilir. Bu bağlamda, KULLANICI' ların ödeme hizmetlerini gerçekleştirmesinde kullandıkları para birimlerine ilişkin, 07/08/1989 tarihli ve 89/14392 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Türk Parası Kıymetini Koruma Hakkında 32 sayılı Karar' da belirlenen düzenlemeler esastır. Ödeme hizmetleriyle ilgili olarak uygulanacak döviz kuru veya referans döviz kuru ya da referans döviz kurunu hesaplama yöntemine ilişkin olarak bilgi girilecektir. Referans döviz kurundaki değişiklikler derhal geçerli olacaktır. ÖDEME İŞLEMİ' nde kullanılan döviz kurundaki değişiklikler, her KULLANICI için aynı şekilde hesaplanır ve uygulanır. KULLANICI' lar lehine olan referans döviz kuru değişiklikleri bildirim yapılmaksızın derhal uygulanır.

## **MADDE 8 - KULLANICI' NIN SUNMASI GEREKEN BİLGİLER**

Ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesi için KULLANICI' lar tarafından sunulması gereken bilgilere ÖDEME ARAYÜZÜ' üzerinden erişilmesi mümkün olup KULLANICI' lar bu bilgileri kendileri dolduracaklardır. Bu kapsamda KULLANICI' lar, yararlanılan ödeme hizmetine göre ilgili alanlara manuel olarak veri girişi yaparak KULLANICI tarafından bilinebilecek bilgileri ayrıca belirteceklerdir.

## **MADDE 9 - ONAY VERME, GERİ DÖNÜLEMEZLİK ve İADE ALMA**

### **9.1. ONAY VERME**

9.1.1. KULLANICI' lar, ödeme işleminin başlaması ve tamamlanmasına ilişkin olarak, TURK' a ÖDEME SİSTEMİ SUNUCUSU üzerinden onay verir. Onayın verilmesi işlemi, komutun KULLANICI' nın hesabı üzerinden ilgili butona tıklanması yoluyla gerçekleştirilir. ÖDEME İŞLEMİ, GÖNDEREN

tarafından ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmesine onay verilmesi ile yetkilendirilmiş sayılır. ÖDEME İŞLEMİ' ne ilişkin onay, kararlaştırılan yöntemle uygun olarak ödeme işlemi öncesinde verilebileceği gibi sonrasında da verilebilir. Kararlaştırılan yöntemle uygun olarak onaylanmamış ÖDEME İŞLEMİ yetkilendirilmemiş sayılır.

## **9.2. GERİ DÖNÜLMEZLİK ve İADE ALMA**

9.2.1. ÖDEME EMRİ, GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI bakımından TURK' a ulaştıktan sonra GÖNDEREN tarafından geri alınamaz. ÖDEME İŞLEMİ' nin ALICI sıfatını haiz KULLANICI' lar veya ALICI' lar aracılığıyla başlatıldığı durumlarda, GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI, ödeme emrini TURK' a ilettikten veya ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmesi için onay verdikten sonra ÖDEME EMRİ' ni geri alamaz. Ancak, onayın geri alınması, ALICI sıfatını haiz KULLANICI' nın icazetine bağlıdır. DOĞRUDAN BORÇLANDIRMA İŞLEMİ kullanılarak yapılan ÖDEME İŞLEMİ' nde, GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI, ÖDEME EMRİ' ni en geç fonların hesaba borç kaydedilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş günü sonuna kadar geri alabilir. Bu tür durumlarda onayın geri alınması, ALICI sıfatını haiz KULLANICI' nın icazetine bağlıdır. Ödemenin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' nın ödemeye ilişkin FON' ları TURK' un tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırılması hallerinde, KULLANICI, ÖDEME EMRİ' ni en geç ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alabilir. Birden fazla ÖDEME İŞLEMİ' ne ilişkin olarak verilen onayın geri alınması durumunda ileri tarihli ödemeler yetkilendirilmemiş sayılır.

9.2.2. TURK, işbu Sözleşme kapsamında KULLANICI' lar tarafından ÖDEME EMRİ' nin geri alınmasına ilişkin olarak her bir geri alma işlemi için KULLANICI' lardan TURK' un belirleyeceği ve Ücretlendirme Tablosunda belirtilen tutarı talep edebilme hakkını saklı tutar.

## **MADDE 10 – ÖDEME EMRİNİN TURK TARAFINDAN ALINMASI**

### **10.1. ÖDEME EMRİ' NİN ALINMASI**

10.1.1. ÖDEME EMRİ' nin GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' lar bakımından TURK' a ulaştığı an, ÖDEME EMRİ' nin alındığı andır. ÖDEME EMRİ' nin GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' lar bakımından TURK' a iş günü dışında ulaştığı anlarda, ÖDEME EMRİ, izleyen ilk iş günü alınmış sayılır. KULLANICI' lar ÖDEME EMRİ' ni EFT işlemi olduğu durumlarda iş günü içinde en geç saat 16: 00' ya kadar TURK ' a ulaştırabilirler. Bu saatten sonra, TURK tarafından alınan ÖDEME EMRİ, ertesi iş günü TURK ' a ulaşır ve ÖDEME EMRİ' nin alındığı an sayılır.

### **10.2. ÖDEME EMRİ' NİN TURK' UN TASARRUFUNA BIRAKILMASI**

10.2.1. Ödemenin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' nın ödemeye ilişkin FON' ları TURK' un tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırılması hallerinde, ödeme için kararlaştırılan gün, ÖDEME EMRİ' nin TURK tarafından alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI bakımından TURK için iş günü olmaması halinde, izleyen ilk iş günü ÖDEME EMRİ alınmış sayılır.



### **10.3. ELEKTRONİK TAHSİLAT SİSTEMİ' NE İLİŞKİN ÖDEME EMRİ' NİN ALINMASI**

10.3.1. Elektronik Tahsilat Sistemi' nde ÖDEME EMRİ' nin alınmasında koşul, tahsilat yapılan kişi adına kayıtlı ÖDEME ARACI kullanılarak usulüne uygun işlem yapılması ve ÖDEME EMRİ' nin bu yolla verilmesidir.

#### **MADDE 11 - ÖDEME İŞLEMİ' NİN AZAMI TAMAMLANMA SÜRESİ**

ÖDEME İŞLEMİ' nin tamamlanabileceği azami süre, iş günü içinde saat 16:30' a kadardır. Azami tamamlanma süreleri, ÖDEME İŞLEMİ' nin nev' ine ve SİSTEM ORTAĞI ile anlaşma durumuna göre değişiklik gösterebilir.

#### **MADDE 12 - HARCAMA LİMİTİ**

KULLANICI' ların EASYCARD altyapısı aracılığıyla onay verecekleri ÖDEME İŞLEM' leri için harcama limiti TURK tarafından belirlenecek ve Ücretlendirme Tablosu' nda ayrıca belirtilecek olup KULLANICI' ların erişimine sunulacaktır.

#### **MADDE 13- ÖDEME HİZMETLERİNİN SUNULMASINA İLİŞKİN KULLANICILARA YANSITILACAK ÜCRETLENDİRME ve KOMİSYON**

##### **13.1. KOMİSYON ve SABİT ÜCRET TUTARI**

13.1.1. TURK, TURK ÖDEME SİSTEMİ kullanılarak yapılan her işlem üzerinden komisyon alma hakkında sahiptir. TURK, işbu sözleşmenin ekinde yer verilen Ücretlendirme Tablosu' nda yer alan ücretleri ve komisyonları hizmet nev' ilerine göre sınıflandırarak ayrıca belirtmiş olup belirtilen komisyona ilaveten TURK, varsa POS kullanım bedeli olarak yıllık sabit hizmet bedeli alma hakkını saklı tutar. Belirtilen yıllık sabit hizmet bedeli herhangi bir koşulda ve her halükarda işbu Sözleşme'nin sona ermesiyle iade edilmez.

13.1.2. KULLANICI' lar, TURK' a ödeme hizmetlerinin gerçekleştirilmesi, ek bilgi yükümlülüğü ile bilgilendirmenin diğer yöntemlerle sağlanması hususlarında işbu Sözleşme' nin ekinde yer alan Ücretlendirme Tablosundaki ilgili ücretleri ödemeyi beyan, kabul ve taahhüt ederler. TURK, YÖNETMELİK çerçevesinde sağlanması gereken bilgiler için KULLANICI' lardan herhangi bir ücret talep etmez. KULLANICI' ların ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilgilendirmenin işbu Sözleşme' de öngörülenden farklı yöntemlerle iletilmesini talep etmeleri halinde, ücret tablosunda gösterilen bilgi için ücretlendirme tarifesi uygulanır.

13.1.3. TURK, ÖDEME EMRİ' nin haklı sebeple reddi durumunda KULLANICI' ya yapacağı bildirim için ücret talep etme hakkını saklı tutar. ÖDEME EMRİ' nin TURK tarafından geri alınmasının talep edilmesi halinde durumunda, talepte bulunan ilgili kişiden YÖNETMELİK ve işbu Sözleşme hükümlerine uygun olarak ücret talep edilir. TURK, hatalı ÖDEME İŞLEMİ' ne konu olan FON' ları geri almak için talepte bulunan KULLANICI' dan ücret talep etme hakkını saklı tutar. GÖNDEREN ve ALICI kendi ödeme hizmeti sağlayıcısı tarafından belirlenen ücreti öder. ÖDEME İŞLEMİ' nin bir para biriminden diğer para birimine çevrilmesini gerektiren hallerde, karşı tarafın ödeme hizmeti sağlayıcısına da ödeme gerçekleştirilebilir. Ücretlendirmeler, ücret tablosunda belirtilen

tutar ile sınırlı olup, her bir işlem karşılığı ayrıca KULLANICI' dan tahsil edilir. Tahsil işlemi TURK' un belirleyeceği şekilde gerçekleştirilir. Ücretlerin tayini hususunda TURK, mevzuata, KURUM tarafından çıkarılacak düzenleyici işlemlere ve sair ilgili her tür düzenlemelere uygun olmak kaydıyla değişiklik yapma hakkını saklı tutar. Ödeme hizmeti ücretinin peşin olarak alındığı hallerde, fazla ödenen tutar olması durumunda, bu tutar KULLANICI' ya iade edilir.

## **13.2. KOMİSYON VE SABİT ÜCRETTEKİ ARTIŞLAR**

13.2.1. TURK, ödeme hizmetlerine konu işlemler ile Elektronik Tahsilata ilişkin Komisyon ve Sabit ücrette artış yapma hakkını saklı tutar. TURK, ödeme işleminin 'Başarılı' durumunun oluşmasını takiben Komisyona ilişkin tutarı tek taraflı olarak çekme yetkisine sahiptir. Şu kadarki herhangi bir nedenle iptal edilen, geçersiz sayılan işlemlerle ilgili komisyon tahakkuk etmez. Bu tür işlemlere ilişkin çekilen veya borç kaydedilen miktar SİSTEM ORTAĞI adına alacak olarak kaydedilir.

13.2.2. SİSTEM ORTAĞI, ÖDEME ARAYÜZÜ' nden istediği zaman münferit Komisyonları, Sabit ücretleri veya TURK' a ödenen diğer ücretleri inceleyebilir.

13.2.3. TURK, tutarlar ve ödeme yöntemleri ile bağlantılı olarak yeni ücretler uygulama hakkına sahiptir. Bu gibi durumlarda TURK, Genel Şartlar ve Koşullar'ın ilgili maddesine göre hareket etme yetkisine sahiptir.

13.2.4. SİSTEM ORTAĞI, işbu Sözleşme' nin yürürlüğe girmesini müteakip, TURK' un belirleyeceği süreler içerisinde TURK ÖDEME SİSTEMİ 'nden aylık 200 TL'nin altında işlem geçirmesi durumunda, TURK, işbu Sözleşme' yi neden göstermeksizin 30 gün öncesinden bildirerek tek taraflı olarak fesih etme ve KULLANICI' ya hizmet sağlamama hakkına sahiptir.

13.2.5. Varsa yabancı para cinsinden ödeme alan SİSTEM ORTAKLARI için kur farkı ve banka transfer ücreti ödenecek tutardan düşülerek SİSTEM ORTAĞI' nın hesabına aktarılır.

## **MADDE 14 - UZAKTAN İLETİŞİM ARACI' NA İLİŞKİN HÜKÜMLER**

KULLANICI' ların uzaktan iletişim aracı vasfındaki cihazının taşınması gereken teknik özellikler de dahil olmak üzere taraflar arasında YÖNETMELİK kapsamında bilgi ve bildirimlerin iletilmesinde kullanılması kararlaştırılan iletişim araçları yazılacaktır.

## **MADDE 15 - BİLGİ ve BİLDİRİMLER**

YÖNETMELİK' e uygun olarak, UZAKTAN İLETİŞİM ARAÇ' ları ile işbu Sözleşme' nin kurulması durumunda yazılı şartı aranmadığı gibi TURK, bu yolla işbu Sözleşme' nin Tarafı olan KULLANICI' larına bilgilendirme yükümlülüklerini ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleşmesinden hemen sonra, kullanılan UZAKTAN İLETİŞİM ARACI' na uygun olarak ifa eder. Bilgilendirme yükümlüğünün TURK tarafından ifa edildiğine ilişkin, işbu Sözleşmede düzenlenen delil Sözleşmesi hükümleri Tarafları bağlayıcıdır. İşbu Sözleşme şartlarında meydana gelebilecek

değişikliklere ilişkin olarak, madde 21' de düzenlenen hükümler bağlayıcıdır. GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' ların talebi üzerine, TURK, her bir ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmesinden önce ÖDEME İŞLEMİ' nin azami tamamlanma süresine, ödenmesi gereken toplam ücret ve ücretlerin dökümüne ilişkin bilgileri GÖNDEREN' e ulaştırır.

ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleşmesinden sonra, TURK, ödeme hizmeti sağlayıcısı olduğu GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' lara ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleşmesinden sonra ÖDEME İŞLEMİ' ne özgü referans bilgisini, ALICI' ya ilişkin bilgiyi, ÖDEME HESABI' nın borçlandırıldığı para birimini veya ÖDEME EMRİ' nde belirtilen para birimi cinsinden ÖDEME İŞLEMİ tutarını, ÖDEME İŞLEMİ için ödenecek toplam ücretleri ve ücretlerin dökümünü, varsa ÖDEME İŞLEMİ' nde uygulanan döviz kuru bilgisini ve döviz kuru kullanılarak hesaplanan ÖDEME İŞLEMİ tutarını, ÖDEME EMRİ' nin alındığı veya ÖDEME HESABI' nın borçlandırıldığı tarihe ilişkin bilgiyi gecikme olmaksızın sağlar. ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu hallerde, ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmesi sonrasında, TURK, ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmesi için ALICI tarafından sunulması gereken bilgiyi veya bu bilgilere ulaşılmasını sağlayan KİMLİK TANIMLAYICI' larını, ÖDEME İŞLEMİ' nin ÖDEME HESABI' na alacaklandırılacağı para birimi cinsinden tutarı, ödenmesi gereken toplam ücret ve ücretlerin dökümünü, ÖDEME İŞLEMİ' ne uygulanacak döviz kuru veya referans döviz kurunu, ödeme tutarının ALICI' nın kullanımına sunulduğu tarihe ilişkin bilgiyi ALICI sıfatını haiz KULLANICI' lara gecikme olmaksızın sağlar. Ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu, GÖNDEREN ve/veya ALICI sıfatını haiz KULLANICI' lara yapılacak bu bildirimler, bilgilerin değiştirilmeden saklanmasına ve kullanılmasına imkan verecek şekilde BİR AYI aşmayacak şekilde düzenli olarak yapılır. TURK, KULLANICI' larına YÖNETMELİK kapsamında ifa ile yükümlü olduğu bildirimleri talebine göre kağıt üzerinde veya KALICI VERİ SAKLAYICISI ile ulaştırır. ALICI sıfatını haiz KULLANICI' lar EASYCARD' ın kullanımı için ilave ücret talebini veya indirim teklifini ÖDEME İŞLEMİ' nden önce GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' ya bildirir. TURK veya üçüncü bir kişi tarafından EASYCARD' ın kullanımı için ücret talep edilmesi halinde, bu durum ÖDEME İŞLEMİ' nden önce KULLANICI' lara bildirilir.

## **MADDE 16 - ÖDEME ARACI İLE İLGİLİ HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLER**

SİSTEM ORTAĞI tarafından üretilen ya da ürettirilenler ile mülkiyetinin kime ait olduğu ayrıca bilinenler hariç olmak üzere ÖDEME ARACI' nın mülkiyet hakkı TURK' a ait olup KULLANICI' lar, TURK istediğinde ÖDEME ARACI' nı TURK' a derhal iade etmekle yükümlüdürler. TURK gerek gördüğünde kendisi, varsa şube ve temsilcileri ile üye işyerleri aracılığıyla bunlara el koyabilir. KULLANICI' lar, ÖDEME ARACI ile ilgili kişisel güvenlik bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almak ve ÖDEME ARACI' nı ihraç ve kullanım koşullarına uygun olarak kullanmakla yükümlüdürler. TURK, KULLANICI dışındaki kişilerin ÖDEME ARACI ile ilgili kişisel güvenlik bilgilerine erişimlerinin engellenmesi için gereken önlemleri almakla, ÖDEME ARACI' nın yenilenmesi dışında, talep edilmemiş bir ÖDEME ARACI' nı KULLANICI' ya göndermemekle, ÖDEME ARACI' nın kaybolması, çalınması veya KULLANICI' nın iradesi dışında herhangi bir işleme konu olması hallerinde TURK' a bildirim yapılabilmesini, bildirim tarihinden itibaren ÖDEME ARACI' nın her türlü kullanımını engellemek, kullanıma açılması talebinde bulunulabilmesini sağlamak için gerekli önlemleri almakla ve bildirim tarihinden itibaren on sekiz ay içinde talep edilmesi halinde bildirim yapıldığına ilişkin kanıtları KULLANICI' lara

sağlamakla ve ÖDEME ARACI' nın ya da ÖDEME ARACI' na ilişkin kişisel güvenlik bilgilerinin KULLANICI' lara güvenli ve sorunsuz bir şekilde ulaştırmakla yükümlüdür. ÖDEME ARACI' nın kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde, KULLANICI' lar durumu derhal TURK veya ödeme TURK tarafından belirlenmiş kuruluşa bildirirler. TURK, ÖDEME ARACI' nın hileli ya da yetkisiz kullanımı şüphesini doğuran durumlarda ÖDEME ARACI' nı kullanıma kapatır ve sair ilgili Kanun' larda yer alan bilgi verilmesini engelleyen hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında GÖNDEREN' i kullanıma kapatma gerekçesi konusunda bilgilendirir. ÖDEME ARACI' nın kullanıma kapatılma sebebi ortadan kalktığında, TURK ÖDEME ARACI' nı kullanıma açar ya da GÖNDEREN' e yeni bir ÖDEME ARACI sağlar.

### **MADDE 17 - YETKİLENDİRİLMEMİŞ VEYA HATALI ÖDEME İŞLEMİ İLE İLGİLİ HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLER**

KULLANICI' lar, yetkilendirmedikleri veya hatalı gerçekleştirilmiş ÖDEME İŞLEMİ' ni öğrendiklerini andan itibaren TURK' a gecikmeksizin bildirimde bulunmak suretiyle işlemin düzeltilmesini talep edebilir. Düzeltme talebi, her halükarda ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmesinden itibaren 13(Onüç) ay içinde yapılır. TURK tarafından ÖDEME İŞLEMİ' ne ilişkin YÖNETMELİK' te belirtilen tüm bilgilerin KULLANICI' lara sağlanmamış olması halinde, KULLANICI' lar bu süreyle bağlı olmaksızın her zaman düzeltme talep edebilir. Bildirimler yazılı olarak veya UZAKTAN İLETİŞİM ARACI ile yapılır ve bildirimlere ilişkin kayıtların TURK tarafından saklanır. KULLANICI' ların gerçekleşmiş bir ÖDEME İŞLEMİ' ni yetkilendirmediklerini veya işlemin doğru bir şekilde gerçekleşmediğini iddia etmesi durumunda, bu işlemin KULLANICI' lar tarafından onaylandığını, doğru bir şekilde kaydedildiğini ve hesaplara işlendiğini ispat yükümlülüğü TURK' a aittir. ÖDEME İŞLEMİ' nin KULLANICI' lar tarafından yetkilendirilmeksizin ya da hatalı olarak gerçekleştiğinin ispatı durumunda, GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' ların ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu hallerde, TURK, bu ÖDEME İŞLEMİ' ne ilişkin tutarı derhal GÖNDEREN' e iade etmek veya borçlandırılan ödeme hesabını eski durumuna getirmekle yükümlüdür. Kayıp veya çalıntı bir ÖDEME ARACI' nın kullanılması ya da kişisel güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ÖDEME ARACI' nın başkaları tarafından kullanılması durumunda, GÖNDEREN, yetkilendirmediği ÖDEME İŞLEM' lerinden doğan zararın 150,00- TL. (YüzelliTürkLirası)' ye kadar olan bölümünden sorumludur. GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' lar, ÖDEME ARACI' nın kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlem sebebiyle TURK' a yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ÖDEME İŞLEM' lerinden sorumlu tutulamaz. GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' lar, ÖDEME ARACI' nın hileli kullanması veya işbu Sözleşmenin ÖDEME ARACI ile ilgili hak ve yükümlülüklerini düzenleyen ilgili madde 15' te yer alan yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemeleri durumunda, yetkilendirilmemiş ÖDEME İŞLEMİ' nden doğan zararın tamamından sorumludurlar.

### **MADDE 18 - ÖDEME İŞLEMİ' NİN GERÇEKLEŞTİRİLMEMESİ veya HATALI GERÇEKLEŞTİRİLMESİ**

ÖDEME EMRİ' nin GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' lar tarafından verildiği ve GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' ların ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu durumlarda, TURK,

ÖDEME İŞLEMİ' nin doğru gerçekleştirilmesinden GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' lara karşı sorumludur. GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu hallerde, TURK, ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısının ödeme tutarını işbu Sözleşmede ÖDEME HESABI' na yapılan ödemeler ile ilgili tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenleyen madde 19' a uygun olarak aldığı ispatlaması halinde, ÖDEME İŞLEMİ' nin doğru gerçekleştirilmesinden ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısı sorumlu olur. GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu ve ÖDEME EMRİ' nin GÖNDEREN tarafından verildiği hallerde, TURK, ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden GÖNDEREN' e iade eder ve tutarın ÖDEME HESABI' ndan düşülmüş olması halinde ÖDEME HESABI' nı eski durumuna getirir. ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu ve ÖDEME EMRİ' nin GÖNDEREN tarafından verildiği ÖDEME İŞLEM' lerinde, TURK, ÖDEME İŞLEMİ tutarını derhal ALICI' nın hesabına aktararak kullanımına hazır hale getirir. ÖDEME EMRİ' nin GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' lar tarafından verildiği gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ÖDEME İŞLEM' lerinde GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısı TURK ise, TURK, ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmesinden veya hatalı gerçekleştirilmesinden sorumlu olup olmadığına bakılmaksızın, talep edilmesi halinde işlemin gerçekleştirilmemesinin veya hatalı gerçekleştirilmesinin nedenlerini tespit eder ve sonucunu GÖNDEREN' e bildirir. ÖDEME EMRİ' nin ALICI tarafından veya ALICI aracılığıyla verildiği ÖDEME İŞLEM' lerinde ve ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu hallerde, TURK, ÖDEME EMRİ' ni ALICI ile üzerinde anlaşılan süre içinde GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısına doğru olarak gönderilmesinden ALICI' ya karşı sorumludur. ÖDEME EMRİ' nin ALICI tarafından veya ALICI aracılığıyla verildiği ÖDEME İŞLEM' lerinde ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısı TURK ise, TURK, ÖDEME İŞLEMİ' i tutarının ALICI' nın ÖDEME HESABI' na geçtiği iş gününün sonuna kadar bu tutarı ALICI' nın ÖDEME HESABI' na aktararak kullanımına hazır hale getirmekle yükümlüdür. ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu hallerde, TURK, kendi hesaplarına aktarılmasını müteakip ÖDEME İŞLEMİ tutarını derhal ALICI' nın hesabına aktarır ve kullanımına hazır hale getirir. ÖDEME EMRİ' nin ALICI tarafından veya ALICI aracılığıyla verildiği ÖDEME İŞLEM' lerinde, ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısının ÖDEME EMRİ' Nİ GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısına doğru olarak gönderdiğini ispatlaması halinde, ÖDEME İŞLEMİ' nin doğru gerçekleştirilmesinden GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısı sorumlu olur. GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısı ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden GÖNDEREN' e iade eder ve ÖDEME HESABI' nı eski durumuna getirir. ÖDEME EMRİ' nin ALICI tarafından veya ALICI aracılığıyla verildiği gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ÖDEME İŞLEMİ' nde, ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısının, ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmemesinden ya da hatalı gerçekleştirilmesinden sorumlu olup olmadığına bakılmaksızın, talep edilmesi halinde gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ödeme işleminin nedenlerini tespit eder ve sonucunu ALICI' ya bildirir. TURK, ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmemesi veya hatalı gerçekleştirilmesi sonucunda ilgililerin ödediği faiz ve ücretlerin tazmininden kendi KULLANICI' larına karşı sorumludur.

## **MADDE 19 – ALICI TARAFINDAN VEYA ALICI ARACILIĞIYLA BAŞLATILAN ÖDEME İŞLEMLERİNDE GERİ ÖDEME**

ALICI tarafından yetkilendirilmiş veya ALICI aracılığıyla başlatılan ÖDEME İŞLEM' lerinde yetkilendirme sırasında ÖDEME İŞLEMİ' ne ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen ÖDEME İŞLEMİ tutarının, harcama geçmişi, işbu Sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması halinde, GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI, gerçekleşen ÖDEME İŞLEMİ tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. Alınan malın tüketilmesinden veya hizmetin alınmasından sonra geri ödeme talep edilemez. TURK, GÖNDEREN' den talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını isteyebilir. Geri ödeme talebi, ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirildiği tarihten itibaren iki ay içinde yapılabilir. DOĞRUDAN BORÇLANDIRMA İŞLEMİ yoluyla yapılan ÖDEME İŞLEMİ' nde, yukarıda yer alan geri ödemeye ilişkin koşulların oluşmadığı durumlarda dahi GÖNDEREN' İN geri ödeme isteyebileceği Sözleşmede kararlaştırılabilir. ÖDEME İŞLEMİ' nin işbu Sözleşmede düzenlenen referans döviz kuruna uygun olarak gerçekleştirilmesi kaydıyla, GÖNDEREN yukarıda belirtilen koşulların oluşturduğu iddiasını döviz kurundan kaynaklanan nedenlere dayandıramaz. ÖDEME İŞLEMİ' ne ilişkin onayın doğrudan TURK' a verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az bir ay önce GÖNDEREN' e bildirimde bulunulması hallerinde ÖDEME İŞLEMİ için GÖNDEREN' in herhangi bir geri ödeme talep etme hakkı bulunmamaktadır. TURK, GÖNDEREN' in geri ödeme talebini aldığı tarihten itibaren on iş günü içinde kabul ederek geri ödemeyi eksiksiz yapar ya da gerekçeleri ile birlikte reddederek başvurabileceği hukuki yolları bildirir. Bu durum, yukarıda belirtilen ÖDEME İŞLEMİ' nin referans döviz kuruna uygun olarak gerçekleştirilmesi kaydıyla, GÖNDEREN' in döviz kurundan kaynaklanan nedenlere dayandırdığı haller için uygulanmaz.

## **MADDE 20 – ÖDEME HESABI' NA YAPILAN ÖDEMELER**

GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu durumlarda, TURK, ÖDEME EMRİ' nin alındığı tarihte derhal ve her halükarda en geç izleyen iş günü sonuna kadar ÖDEME İŞLEMİ' nin tutarını ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarır. Yazılı Sözleşme ile başlatılan işlemlerde bu süre bir iş günü uzatılabilir. Ödemenin gerçekleştirilmesi için daha uzun bir süre kararlaştırılması halinde bu süre ÖDEME EMRİ' nin alındığı tarihten itibaren dört iş gününü geçemez. GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısının veya ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısının yurt dışında bulunması halinde, ilgili süreler 7 (yedi) iş günü olarak uygulanır. Ödemenin gerçekleştirilmesi için ÖDEME EMRİ' nin verildiği tarihten sonraki bir tarihin kararlaştırılması halinde ödeme tutarı bu tarihten önce GÖNDEREN' in ÖDEME HESABI' ndan düşülemez. ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısı, ödeme işlemi tutarının hesabına geçtiği iş gününün sonuna kadar bu tutarı ALICI' nın ÖDEME HESABI' na aktararak kullanımına hazır hale getirir. ALICI tarafından veya ALICI aracılığıyla başlatılan ödeme işleminde, ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısı ÖDEME EMRİ' ni ALICI ile üzerinde anlaşılan süre içinde GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısına iletir. KULLANICI' ların tüketici olduğu hallerde, ÖDEME HESABI' na para birimi cinsinden nakit olarak yatırılan paralar, TURK tarafından alındığı tarihte kullanıma hazır hale getirilir. KULLANICI' ların tüketici olmadığı hallerde, yatırılan paralar en geç alınmasını izleyen iş gününde kullanıma hazır hale getirilir.

## **MADDE 21 – ALICI' NIN ÖDEME HESABI' NIN BULUNMAMASI**

ALICI' nın TURK nezdinde ÖDEME HESABI' nın bulunmadığı hallerde, ALICI adına FON' u alan ödeme hizmeti sağlayıcısı bu FON' u derhal ve her halükarda en geç izleyen iş günü sonunda kadar ALICI' nın kullanımına hazır hale getirir.

## **MADDE 22 – DÜŞÜK DEĞERLİ ÖDEME ARACI VE ELEKTRONİK PARA AYRICALIKLARI**

22.1.İşbu Sözleşme uyarınca, 300,00-TL.(Üç yüz Türk Lirası)' yi aşmayan ÖDEME İŞLEM' leri ya da 500,00-TL.(Beş yüz Türk Lirası) veya altında harcama limiti olan veya herhangi bir zamanda içerdiği FON tutarı 500,00-TL.(Beş yüz Türk Lirası)' yi geçmeyen ÖDEME ARAÇ' larında bilgilendirme yükümlülüklerine ilişkin olarak;

22.1.1. TURK, GÖNDEREN' e sadece ÖDEME ARACI' nın kullanılma yöntemi, sorumluluk, ödenecek ücretler ve diğer önemli bilgileri de içeren ödeme hizmetinin temel özellikleri ile gerektiğinde işbu Sözleşmede sayılan diğer şartlara nereden ulaşılabileceğine ilişkin bilgiyi sağlamakla,

22.1.2. TURK' un ödeme hizmetinin gerçekleşmesinden sonra KULLANICI' ların ÖDEME İŞLEMİ' nin tespiti için işleme özgü referans bilgisini, ÖDEME İŞLEMİ' nin tutarını ya da aynı tür birden fazla işlemin yapıldığı hallerde işlemlerin toplam tutarını ve bu işlemler için ödenecek ücretlere ilişkin bilgileri sağlamakla yükümlü olduğu; KULLANICI' sı belli olmayan ÖDEME ARAÇ' larından ya da TURK' un bu bilgileri vermesinin teknik olarak mümkün olmadığı hallerde bu bilgilendirmenin yapılmayacağı; ancak her halükarda ÖDEME ARACI' ndaki FON' un tutarına ilişkin bilgileri sağlamakla yükümlü olduğu,

22.1.3. ÖDEME ARACI' nın kullanıma kapatılmıyor veya sonraki kullanımların engellenemiyor olması halinde, KULLANICI' ların ÖDEME ARACI ile ilgili olarak işbu Sözleşme madde 15' te düzenlenen ÖDEME ARACI' nın kaybolması, çalınması veya irade dışında gerçekleşen herhangi bir işlemin varlığı hallerinde KULLANICI' ların TURK' a bildirim yükümlülüğü, TURK' un bu bildirimlerin yapılmasını sağlamak için gereken önlemleri alması ile bildirim tarihinden itibaren 18(onsekiz) ay içinde talep edilmesi halinde bildirimle ilişkin kanıtları saklama yükümlülüğünün, bu bildirimden itibaren ÖDEME ARACI' nın her türlü kullanıma kapatılacağına, ÖDEME ARACI' nın veya ÖDEME ARACI' na ilişkin kişisel güvenlik bilgilerinin KULLANICI' lara güvenli ve sorunsuz bir şekilde ulaştırılmasından sorumlu olduğuna ilişkin yükümlülüklerden sorumlu olmayacağı,

22.1.4. KULLANICI' sı belli olmayan ÖDEME ARAÇLARI' nda veya ÖDEME ARACI' nın özellikleri nedeniyle ortaya çıkan diğer sebeplerle TURK' un ÖDEME İŞLEMİ' ndeyetkilendirilmiş olduğunu ispat edememesi halinde, ispat yükümlülüğünün TURK' a ait olmadığı, ÖDEME İŞLEMİ' nin KULLANICI tarafından yetkilendirmeksizin ya da hatalı olarak gerçekleştiğinin ispatı durumunda, GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu hallerde TURK' un ÖDEME İŞLEMİ' ne konu tutarı GÖNDEREN' e iade etmek veya borçlandırılan ÖDEME HESABI' nı eski durumuna gerigetirmekle yükümlü olmadığı, kayıp veya çalıntı bir ÖDEME ARACI' nın kullanımı ya da kişisel güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ÖDEME ARACI' nın başkaları tarafından kullanılması durumunda, GÖNDEREN' in yetkilendirilmiş ÖDEME İŞLEMİ' nden doğan 150,00-TL.(Yüz elli Türk Lirası)' ye kadar olan kısımdan sorumlu olacağına ilişkin düzenlemenin uygulanmayacağını ve GÖNDEREN' in ÖDEME ARACI ile alakalı bildirimden sonra gerçekleşen

yetkilendirmediği ÖDEME İŞLEMİ ile alakalı sorumluluğun bulunmadığı hususunun bu maddeye konu olması kaydıyla uygulanamayacağı, GÖNDEREN' in ÖDEME ARACI' nı hileli kullanması veya işbu Sözleşmede düzenlenen ÖDEME ARACI' na ilişkin hak ve yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle ifa edememesi durumunda, yetkilendirilmemiş ÖDEME İŞLEMİ' nden doğan zararın tamamından sorumlu olacağına ilişkin kuralın uygulanamayacağı ile GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu hallerde, TURK, ÖDEME ARACI ile alakalı ilgili kayıp, çalıntı veya irade dışı işlemlere ait bildirim yükümlülüğünün yerine getirilebilmesi için gereken tedbirleri alamamış olması, ÖDEME HESABI' nı dondurmamış olması ya da ÖDEME ARACI' nı kullanıma kapatmaması hallerinde ÖDEME ARACI' nın kullanılmasından kaynaklanan zararlardan GÖNDEREN' in sorumlu tutulamayacağına ilişkin hükmün işbu madde uyarınca uygulanamayacağı,

22.1.5. ÖDEME EMRİ' nin yerine getirilmemesi durumunun halin şartlarından açıkça anlaşılabilir olduğu hallerde, TURK' un ÖDEME EMRİ' nin reddini KULLANICI' lara bildirmesine gerek olmadığı,

22.1.6. GÖNDEREN' in ÖDEME EMRİ' ni ilettikten veya ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmesi için onay verdikten sonra ÖDEME EMRİ' ni geri alamayacağı,

22.1.7. İş bu Sözleşmede madde 19 ve madde 20' de belirtilen sürelerden farklı gerçekleştirilme sürelerinin geçerli olacağı,

hususlarında Taraflar anlaşmışlardır.

#### **MADDE 23–HATALI KİMLİK TANIMLAYICILARI**

KULLANICI' lar tarafından kimlik tanımlayıcıya ilave bilgiler verilmiş olsa dahi, TURK, ÖDEME İŞLEMİ' nin sadece kimlik tanımlayıcı ile gerçekleştirilmesinden sorumludur. GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' lar tarafından belirtilen kimlik tanımlayıcıya uygun şekilde yapılan ödeme işlemleri doğru gerçekleştirilmiş sayılır. KULLANICI' lar tarafından belirtilen kimlik tanımlayıcının hatalı olması halinde, TURK, ÖDEME İŞLEMİ' nin gerçekleştirilmemesinden veya hatalı gerçekleştirilmesinden sorumlu tutulamaz. GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' ların ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu hallerde, TURK, hatalı ÖDEME İŞLEMİ' ne konu olan FON' ları geri almak için gereken işlemleri yapar. TURK, FON' un geri alınması için, KULLANICI' lardan işbu Sözleşmenin ücretlendirme hükümleri uyarınca ücret talep eder.

#### **MADDE 24 – GÖNDERİLEN ve ALINAN TUTARLAR**

GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI' nin ödeme hizmeti sağlayıcısının TURK olduğu hallerde, TURK, ÖDEME İŞLEMİ kapsamında aktardığı tutar üzerinden herhangi bir kesinti yapmaz. ALICI ile ALICI' nın ödeme hizmeti sağlayıcısı, tahsil edilecek ücretlerin ÖDEME İŞLEMİ tutarından düşülmesini sağlar. Bu durumda, ALICI' ya yapılacak bildirimde ÖDEME İŞLEMİ' nin tam tutarı ve ücretler ayrı ayrı belirtilir. Bu maddede düzenlenen ALICI ile ilgili hükümler saklı kalmak kaydıyla, GÖNDEREN tarafından başlatılan ÖDEME İŞLEM' lerinde GÖNDEREN' in ödeme hizmeti sağlayıcısı, ALICI tarafından veya ALICI aracılığıyla başlatılan ÖDEME İŞLEM' lerinde ise ALICI' nın



ödeme hizmeti sağlayıcısı ÖDEME İŞLEMİ' nin tam tutarının ALICI' nın eline geçmesinden sorumludur.

## **MADDE 25 – ŞİKAYET ve İTİRAZ KAYDI**

### **25.1. HATA ÇÖZÜMÜ**

25.1.1. SİSTEM ORTAĞI, TURK ÖDEME SİSTEMİ' nde TURK tarafından sağlanan hizmetlere ilişkin kendisine iletilen şikayetleri şikayet sahibinin ad-soyad bilgisi ile vu bilgi yoksa ÖDEME ARACI numarası ile aşağıda belirtilen şekillerde haber verir:

25.1.1.1. Yetkili çalışana iletişim telefon numarasından ulaşarak,

25.1.1.2. bilgi@turkodeme.com.tr e-mail adresine,

25.1.1.3. SİSTEM ORTAĞI ve KULLANICI' lar, TURK ÖDEME SİSTEMİ üzerinden gerçekleştirilecek olan ve işbu Sözleşme' nin kapsamına giren konulara ilişkin şikayet ve itirazları TURK' un **0850 221 0 500** numaralı Çağrı Merkezi' ne ulaşarak aktarabileceklerdir.

25.1.2. SİSTEM ORTAĞI tarafından yöneltilecek şikayetler KULLANICI' lardan bizzat gelmedikçe YÖNETMELİK kapsamında değerlendirilmeyecek olup TURK bu şikayet ya da itirazları yanıtlayacağını ya da geri bildirimde bulunacağını garanti etmez. KULLANICI' lardan bizzat ve SİSTEM ORTAĞI aracılığıyla gelen şikayet ve itirazlar şu ayrıntıları içerecek olup TURK' un yanıt ya da geri bildirimlerinde aşağıdaki hususların SİSTEM ORTAĞI' ndan kaynaklı eksik olması halinde sorumluluk TURK' a ait değildir.

25.1.2.1. Şikayet nedeni, işlemdede dahil edilen tarafların listesi ve sorunun ayrıntılı bir listesi ile olası hata mesajlarının içeriği.

SİSTEM ORTAĞI' nın şikayeti telefon yoluyla bildirmesi halinde, SİSTEM ORTAĞI, TURK' un kendisinden talep edeceği iletişim bilgilerini vermekle ve ayrıca belgelerin, taramaların veya hata mesajlarının içeriğinin vs. gönderilmesiyle yükümlü olacaktır. TURK, şikayetlerdeki eksiklikler (bildirim eksiklikleri) ile bağlantılı olarak meydana gelen gecikmelerden sorumlu olmayacaktır.

25.1.3. SİSTEM ORTAĞI, TURK ÖDEME SİSTEMİ ve ödeme işlemleri ilgili olarak KULLANICI' lar tarafından iletilen şikayetleri üçüncü kişiler ile paylaşmayacak ve şikayetin ilk olarak kendisi tarafından doğrulanması ile yükümlü olacaktır. SİSTEM ORTAĞI, kendi bilgi sistemi ile alakalı yaşanan sorunlarda TURK' u bilgilendirmek ile sorumludur. SİSTEM ORTAĞI, bu tür durumlarda KULLANICI' ları TURK çalışanlarına yönlendirmeyecektir.

25.1.4. TURK, KULLANICI' larının ödeme hizmeti ile ilgili olarak yapacakları şikayet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihinden itibaren 20(yirmi) gün içinde KULLANICI' larının başvuru yöntemine uygun olarak kanıtlanabilir ve gerekçeli biçimde cevaplandırır. TURK, KULLANICI' larının şikayet ve itirazlarının ilgili birimlere kolaylıkla ulaşmasını sağlayacak tedbirleri almak, gerekli birimleri oluşturmak ve KULLANICI' larına şikayet ve itiraz başvuru araçları hakkında

gerekli bilgilendirmeyi yapmakla yükümlüdür. Bu bağlamda, başvuru araçları TURK ÖDEME SİSTEMİ üzerinde yayınlanacağı gibi, TURK' un belirleyeceği diğer usullerle de tayin edilebilecek olup KULLANICI' lar ayrıca değişikliklerden haberdar edileceklerdir.

## **25.2. HATA VE ZARAR SORUMLULUĞU**

25.2.1. TURK, sadece işbu Sözleşme'den kaynaklanan kendi yükümlülüklerinin ihlali nedeniyle meydana gelen zararlardan sorumlu olup, kendi kusurunun bulunmadığı üçüncü şahıs veya Ortak tarafından neden olunan zararlardan sorumlu olmayacaktır.

25.2.2. TURK, ödeme emrinin verilmesinin ardından SİSTEM ORTAĞI tarafından bilgilerin hatalı veya eksik girilmesi nedeniyle ödeme işlemlerin tamamlanmaması veya gecikmesi nedeniyle meydana gelen durumlardan dolayı tutarların SİSTEM ORTAĞI' nın hesabına transfer edilmesinin gecikmesinden sorumlu olmayacaktır. TURK, kendisi tarafından öngörülemeyen veya engellenemeyen durumlar neticesinde meydana gelen gecikmelerden, ödeme işlemin gerçekleştirilememesinden veya ödeme işleminde kendi kusuru dışında hata meydana gelmesinden veya bunların sonucunda meydana gelen zararlardan sorumlu olmayacaktır.

## **MADDE 26 - SÖZLEŞME' NİN SÜRESİ**

İşbu Sözleşme süresiz olarak akdedilmiştir. Taraflar bu süre içerisinde, işbu Sözleşmede yazılı bulunan tüm edimlerini yerine getirmeyi kabul ve taahhüt ederler. Aksi halde Taraflar' dan biri Sözleşmeye göre yükümlülüklerini yerine getirmezse, yükümlülüğünü yerine getiren Taraf Sözleşmeyi feshedebilecektir. Taraflar' ın tebligat adresleri iş bu Sözleşme ve eklerinde belirtilen adresler olup, değişiklik karşı Taraf' a yazılı olarak bildirilmediği takdirde, bu adreslere yapılacak her türlü bildirim geçerli sayılacaktır. Tarafların ortak talebi ile işbu Sözleşmede düzenlenmeyen hususlar ayrıca tanzim edilecek ek protokol ile hüküm altına alınabilecektir. Bu durumda Taraflar, ek protokol ile hükme bağlanan hususlara ilişkin hiçbir itiraz ve hak talebinde bulunamazlar.

## **MADDE 27 – SÖZLEŞME' NİN FESHİ**

İşbu Sözleşme, taraflardan herhangi biri tarafından feshi yazılı olarak ihbar edilmediği sürece devam eder. TURK, KULLANICI' ların işbu Sözleşmeden kaynaklanan herhangi bir mükellefiyetini zamanında yerinde getirmemesi veya Sözleşmenin herhangi bir şekilde ihlal edilmesi durumunda, ÖDEME ARACI' nı kullanıma kapatabilir, Sözleşmeyi feshederek borcun fer' ileri ile birlikte tamamen ödenmesini ve ÖDEME ARACI' nın iadesini talep edebilir. KULLANICI' lar, TURK' un yapacağı bildirim sonrasında ÖDEME ARACI' nı kullanmayarak TURK' a iade etmekle yükümlüdürler. KULLANICI' lar TURK' a 30(otuz) gün önceden yazılı olarak bildirmek ve aynı zamanda ÖDEME ARACI' nı iade etmek ve tüm borcu fer' ileri ile birlikte ödemek suretiyle Sözleşmeyi istedikleri zaman sona erdirebilirler. İşbu Sözleşmenin bir yıldan uzun süreli Tarafı olan KULLANICI' ları hariç olmak üzere, diğer KULLANICI' lar tarafından feshi halinde, bu KULLANICI' lardan Ücretlendirme Tablosunda belirtilen miktarda fesih ücreti talep edilir. TURK, işbu Sözleşmeyi KULLANICI' ları bakımından en az 60(altmış) gün öncesinden bildirmek suretiyle feshetme hakkını saklı tutar. İşbu Sözleşmenin feshinini müteakip, TURK' un KULLANICI' dan

alacakları ve varsa gecikme cezası vb. rızaen, bunun mümkün olmaması halinde ise hukuki yollardan tahsil edilir.

## **MADDE 28 – MÜCBİR SEBEP**

Savaş(deklare edilmiş olsun veya olmasın), kısmi ve genel ihtilal, sınai anlaşmazlık(grev-lokavt), güç, yakıt, nakliye, ekipman veya sair mallar ve hizmetlerin yokluğu, doğal afetler, bulaşıcı hastalıklar, hükümet icraatı, ihracat veya ithalat kısıtlamaları, yangın, infilak, kazalar, sabotaj, halk ayaklanmaları, isyanlar, bu nedenlerle nakliye ve depolama sırasında kırılma, hırsızlık veya kaybolma gibi işbu Sözleşmede belirtilen Fors Majör sebebiyle teslimatlardaki gecikmelerden TURK sorumlu tutulamaz. Mücbir sebep halinin 15 (onbeş) iş gününü aşması durumunda, mücbir sebep tesiri altında kalan Taraf, mücbir sebep halini, sonuçlarını, alınan tedbirleri ve tahmini süresini diğer Taraf'a derhal bildirir. Mücbir sebep tesiri altında kalan tarafın işbu Sözleşme'den doğan yükümlülükleri bu hal sona erene kadar ertelenebilir veya ertelemenin KULLANICI' lar tarafından kabul edilmemesi durumunda Taraf'lardan herhangi birisi Sözleşme'yi tek taraflı yazılı bildirim ile sona erdirebilir. Bu durumda, TURK' un işbu Sözleşme kapsamında varsa yapmış olduğu ödemeleri ve/veya fesih tarihine kadar yerine getirmiş olduğu yükümlülüklerin karşılığı olan ödemeleri KULLANICI' lardan talep etme hakkı saklıdır.

## **MADDE 29 - SÖZLEŞME DEĞİŞİKLİKLERİ**

TURK, işbu Sözleşme şartlarında meydana gelebilecek her türlü değişikliği, değişikliğin yürürlüğe girme tarihinden en az 30(otuz) gün önce KULLANICI' larına bildirir. Bu bildirim, değişikliğin kapsamı ve yürürlük tarihi, KULLANICI' nın bu tarihe kadar işbu Sözleşmeyi herhangi bir ücret ödemeksizin feshetme hakkının bulunduğu, 30(otuz) gün içinde itiraz edilmemesi halinde değişikliğin kabul edilmiş sayılacağına ilişkin hususları ihtiva eder.

## **MADDE 30 - DİĞER HÜKÜMLER**

29.1. TURK, işbu Sözleşme' nin ayrılmaz bir parçası ve eki olan Ücretlendirme Tablosu'ndaki komisyon oranları ve sabit ücret banka komisyon oranlarındaki değişiklikler ve ekonomik gelişmelerin gerekli kılması durumunda tek taraflı olarak değiştirme hakkına sahiptir. TURK, işbu Sözleşme eklerine ilişkin değişiklikleri internet sitesinde ilan edebilir ve yeni sürümlerini yayınlayabilir.

29.2. SİSTEM ORTAĞI, kanun, yönetmelik ve tebliğ ile adlı ya da adsız sair tüm düzenleyici işlemlere ve VISA, MasterCard ve diğer ödeme kartı kuruluşlarının kurallarına uyum sağlamak üzere belirlenmiş olan ya da değiştirilebilecek; keza TURK tarafından hazırlanan kurallara ve prosedürlere uyacaktır.

29.3. İşbu Sözleşme' de aksi belirtilmediği sürece, SİSTEM ORTAĞI TURK ile aşağıda belirtilen şekillerde iletişime geçmekle yükümlü olacaktır:

29.3.1. Telefon,

29.3.2. [www.turkodeme.com.tr](http://www.turkodeme.com.tr) adresinde bulunan ilgili sekme/bağlantı linki aracılığıyla,

29.4. İşbu Genel Şartlar ve Koşullar Çerçeve Sözleşmes herhangi bir hükmününün herhangi bir nedenle geçersiz olması halinde, diğer hükümlerin veya Sözleşme'nin uygulanabilirliği ve/veya geçerliliği bu geçersizlikten etkilenmeyecektir.

### **MADDE 31 - UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ**

İşbu Sözleşme ile ilgili olarak çıkabilecek tüm uyuşmazlıklar, öncelikle Taraflar arasında karşılıklı görüşülerek uzlaşma yoluyla giderilmeye çalışılacaktır. Uyuşmazlık, Taraflar arasında bu yolla çözülemezse, ANKARA Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır. İşbu Sözleşme her açıdan Türkiye Cumhuriyeti Kanunlarına tabidir.

### **MADDE 32 – DELİL SÖZLEŞMESİ**

KULLANICI' lar, işbu sözleşme uyarınca tüm işlemlerde, TURK' un defter ve kayıtları ile bilgisayar kayıtlarının, elektronik kayıtlarının, ÖDEME SİSTEMİ SUNUCU verilerinin, görüntü, telefon ve ses kayıtlarının, TURK' un faks cihazlarınca üretilen faks mesajı çıktılarının vb. veri, çıktı ve sair diğer belgelerinin, TURK yetkililerince düzenlenecek ilgili tutanakların, kesin ve münhasır delil teşkil edeceğini ve KULLANICI' lar tarafından ibraz edilecek tüm belge ve kayıtların TURK kayıtları ile uyum içinde bulunması koşulu ile hüküm ifade edeceklerini ve bu maddenin H.M.K 193. maddesi uyarınca yazılı delil sözleşmesi niteliğinde olduğunu kabul ederler.

### **MADDE 32 - SÖZLEŞME' NİN YÜRÜRLÜĞÜ**

İşbu Sözleşme 27 sayfa ve 32 maddeden ibaret olup, Taraflar arasında süresiz olarak ..../..../20..... tarihinde imzalanmıştır.

**TURK ELEKTRONİK PARA ve ÖDEME  
HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ**

**SÜREKLİ ÖDEME HİZMETİ KULLANICISI**