

ÖDEME HİZMETLERİ KULLANICI SÖZLEŞMESİ

1. Taraflar

İşbu Ödeme Hizmetleri Kullanıcı Sözleşmesi ("**Sözleşme**") kapsamında; 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun uyarınca Konaklar Mah. Selvili Sok. Sabancı Center (Kule 1) Apt. No:2/1 Beşiktaş/İstanbul adresinde mukim AkÖde Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri Anonim Şirketi ("**AkÖde**") ile Ödeme Hizmetleri Kullanıcısı ("**Müşteri**") aşağıda yer verilen hususlarda anlaşmışlardır.

İşbu Sözleşme kapsamında Müşteri ve AkÖde müştereken "**Taraflar**", münferiden "**Taraf**" olarak anılacaktır.

AkÖde Bilgileri:

MERSİS No : 0033066136400001
İletişim Bilgisi : Konaklar Mah. Selvili Sok. Sabancı Center (Kule 1)
Apt. No:2/1 Beşiktaş/İstanbul
Tel : 0-850-4770867
E-Posta Bilgisi : tosladestek@tosla.com

2. Tanımlar

Alıcı: Ödeme ve/veya Elektronik Para işlemine konu Fon'un ulaşması istenen gerçek veya tüzel kişiyi,

Çağrı Merkezi: Müşteri'nin 0-850-4770867 nolu telefon hattı üzerinden şikayet, talep ve önerilerini iletebileceği AkÖde Müşteri Hizmetlerini,

Elektronik Para: AkÖde tarafından kabul edilen Fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Kanun'da tanımlanan Ödeme İşlemleri'ni gerçekleştirmek için kullanılan ve AkÖde dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından kabul edilen parasal değeri,

Fon: Banknot, madeni para, kaydi para veya elektronik parayı,

Gönderen: Kendi Ödeme Hesabı'ndan veya Ödeme Hesabı bulunmaksızın Ödeme Emri veren gerçek veya tüzel kişiyi,

Hassas Ödeme Verisi: Ödeme Emri'nin verilmesinde veya kimlik doğrulamasında kullanılan, ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da sahte işlem yapılmasına imkan verebilecek şifre, güvenlik sorusu, sertifika, şifreleme anahtarı ile PIN, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV2, CVC2 kodu gibi Ödeme Aracı'na ilişkin kişisel güvenlik bilgilerini,

Hatalı veya Yetkisiz İşlem: Transfer emrinin tümünün veya bir kısmının Müşteri'nin iradesi ve/veya bilgisi dışında gönderen veya transfer emri verme konusunda yetkili olmayan üçüncü bir kişi tarafından gönderilmesi sonucu gerçekleştirilen ve/veya Müşteri'nin ilgili mal veya hizmeti almadığı Ödeme İşlemi,

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

Kurum: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu' nu,

Müşteri'nin Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı: AkÖde ile arasında para aktarımı ile ilgili sözleşme bulunan, Müşteri ile ise paranın gönderimi için anlaşması olan ödeme hizmeti sağlayıcısı firmayı,

Ödeme Aracı: Müşteriler tarafından Ödeme Emri'ni vermek için kullanılan kart, cep telefonu, şifre ve benzeri ödeme araçlarını,

Ödeme Emri: Ödeme Hizmeti kullanıcısı tarafından Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi amacıyla verilen talimatı,

Ödeme Hesabı: Ödeme Hizmetleri kullanıcısı adına açılan ve Ödeme İşlemler'inin yürütülmesinde kullanılan hesabı,

Ödeme Hizmetleri: Sözleşme'de belirlenen hüküm ve koşullar çerçevesinde Müşteri'ye sunulacak olan Kanun'un 12. ve 18. maddelerinde sayılan ödeme ve elektronik para hizmetlerinden AkÖde'nin Kurum'dan faaliyet izni aldığı hizmetleri,

Ödeme İşlemi: Müşteri veya Üye İşyeri'nin talimatı üzerine gerçekleştirilen fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini,

Temsilci: Yönetmelik'in 13. maddesi uyarınca AkÖde'nin Ödeme Hizmetlerini aracılığıyla yürüttüğü kişileri,

Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

Uygulama: AkÖde'nin "tosla" uygulamasını,

Web Sitesi: www.tosla.com / www.tosla.com.tr adreslerini,

Yönetmelik: Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Yönetmeliği, ifade eder.

3. Sözleşme'nin Konusu

İşbu Sözleşme'nin konusu AkÖde tarafından Müşteri'ye sunulacak Ödeme Hizmetleri'nin kapsamının ve bu hizmetlere ilişkin Taraflar'ın hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir. Bu kapsamda AkÖde, Sözleşme'nin onay/imza tarihini takiben Ödeme Hizmetleri'ni bizzat veya Temsilci aracılığı ile Müşteri'ye sunacaktır.

4. Ödeme Hizmetleri'ne İlişkin Genel Hükümler

4.1. İşbu Sözleşme'ye konu Ödeme Hizmetleri Türk Lirası cinsinden sunulacaktır.

4.2. Müşteri, Ödeme Hizmetleri'ne ilişkin olarak işbu Sözleşme'yi kabul etmeye ehil olduğunu, işbu Sözleşme'nin kabul tarihi itibarıyla 15 (onbeş) yaşını doldurmuş olduğunu, kendi adına ve kendi hesabına hareket ettiğini, başkası hesabına hareket etmesi ve/veya Ödeme Hesabı'nı üçüncü kişiye devretmesi ile kimlik, iletişim ve diğer kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde bu durumları 5549 sayılı Kanun dahil ilgili mevzuata uygun olarak AkÖde'ye yazılı olarak bildireceğini ve AkÖde'nin işbu bildirimine istinaden, kimlik tespit ve/veya bilgi temin talebinde bulunulabileceğini, işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetleri 5549 sayılı Kanun da dahil olmak üzere mevzuatla belirlenen sınırlar dahilinde kullanacağını kabul eder. Aksi halde AkÖde Müşteri nezdinde gerçekleşen yetkisiz, hatalı işlemler, üçüncü kişilerin haksız, hukuka aykırı kullanımı, fraud vb. işlemler dahil hiçbir işlemde

sorumlu bulunmayacak ve sayılı hususlar dahil ancak bunlarla sınırlı olmaksızın işbu Sözleşme ve özellikle işbu maddenin ihlali halinde işbu Sözleşme'yi tazminatsız tek taraflı olarak fesih etme, Müşteri hesabını, Ödeme Hesabını, Ödeme Hizmetleri'ni geçici veya sürekli olarak askıya alma hakkına sahip olacaktır.

- 4.3.** Müşteri, AkÖde tarafından Ödeme Hizmetleri'nin gerçekleştirilebilmesi için, ilgili Ödeme İşlemi'nin mahiyetine göre kredi kartı numarası, iletişim bilgileri, Alıcı'nın ad-soyad, unvanı, adresi, banka, hesap ve IBAN bilgileri gibi işlemin yapılabilmesi için gerekli olan talep edilecek tüm bilgileri vermekle yükümlü olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 4.4.** Müşteri, verdiği bilgilerin yanlışlığından veya açık, anlaşılır olmamasından, süreli işlemlerde işlemin yapılması gereken süreyi bildirmemesinden veya faturanın hatalı düzenlenmesinden kaynaklanan her türlü zararın ve sorumluluğunun kendisine ait olacağını kabul ve beyan eder.
- 4.5.** Müşteri, Ödeme Hizmetleri'nden yararlanılabilmek için AkÖde nezdinde bir hesap açması ve/veya Facebook, Twitter veya herhangi başka bir kimlik eşleştirme mekanizması üzerinden AkÖde nezdinde hesap oluşturarak ilerlemesi gerektiğini kabul eder. Müşteri, Ödeme Hizmetleri'ne Facebook, Twitter veya herhangi başka bir kimlik doğrulama mekanizması üzerinden giriş yapması ve/veya Facebook, Twitter veya herhangi başka bir hesabı ile Ödeme Hesabı'nı eşleştirmesi halinde Facebook, Twitter veya ilgili kimlik doğrulama mekanizmasında yer alan hesabına erişim için gerekli izin ve yetkileri verdiğini, Ödeme Hizmetleri'ne ilişkin hareket ve işlemlerinin ilgili sosyal medya hesabında yayınlanması, gösterilmesi ve paylaşılmasına onay verdiğini kabul eder.
- 4.6.** Müşteri, Sözleşme kapsamında AkÖde tarafından belirlenen işlem limiti üzerinde işlem gerçekleştiremeyeceğini kabul eder. İşbu Sözleşme kapsamında yapılacak tek seferlik ve aylık toplamda yapılan işlemlerin işlem limiti AkÖde tarafından belirlenecek ve Web Sitesi'nde sunulacak olup, limitler herhangi bir zamanda revize edilebilecektir. İşlem limitinin yükseltilmesinin Müşteri tarafından talep edilmesi halinde, AkÖde tek seferlik ve/veya aylık toplam işlemler için belirlenen işlem limitini yükseltmek için Web Sitesi'nde belirtilecek bir ücret talep edebilecektir.
- 4.7.** Müşteri, Ödeme İşlemi'ne ilişkin Ödeme Emri'ni ve buna ilişkin onayını Uygulama üzerinden, Ödeme Aracı ile veya AkÖde'nin kabul etmesi halinde sair kalıcı veri saklayıcıları (kısa mesaj, elektronik posta ve benzeri her türlü araç veya ortam) aracılığıyla da verebilir. Söz konusu Ödeme Emri ve Ödeme Emri'ne ilişkin onay, Ödeme İşlemi'nin gerçekleşmesinden önce veya sonra verilebilir. Müşteri'nin Ödeme Emri'ne ilişkin onayı, açık (sarahaten) olabileceği gibi örtülü (susma, itiraz etmeme, icazet ve sair şekilde zımnen) de olabilir.
- 4.8.** Ödeme Emri'nin AkÖde'ye iletildiği an, Ödeme Emri'nin alındığı an olarak kabul edilecek olup, Ödeme İşlemi'nin belirli bir günde gerçekleştirilmesine karar verilmesi halinde ise, Ödeme İşlemi için kararlaştırılan gün, talimatın alınma tarihi kabul edilir. Müşteri, söz konusu Ödeme Emri'nin tatil günleri hariç saat 24:00 (00:00)'e kadar iletilebileceğini, daha geç vakitte gelen Ödeme Emri'nin AkÖde tarafından ertesi iş günü alınmış sayılacağını kabul ve beyan eder. Müşteri, Ödeme İşlemi'ne ilişkin olarak AkÖde'yi yetkilendirdikten sonra, söz konusu Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesine kadar işlemi geri alabilecektir.
- 4.9.** AkÖde Ödeme Emri'ni, Ödeme Emri'nin en geç 1 (bir) gün önce verilmesi kaydı ile, Müşteri ile kararlaştırılan ödeme tarihinde, Müşteri ile ödeme tarihinin

kararlaştırılmadığı hallerde ise en geç, deme Emri'nin Akde'ye ulaştığı tarihten itibaren 4 (dört) iş günü içerisinde gerçekleştirir.

- 4.10.** Akde, bir deme Emri'ni yerine getirmeyi reddettiği takdirde, red gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini yazılı olarak veya Müşteri'nin işbu Sözleşme'de ve eklerinde belirtmiş olduğu GSM numarasından, e-posta adresinden veya alternatif kanallardan (ağrı merkezi, internet, mobil vs.) biri vasıtasıyla en kısa zamanda ve her halükarda en geç deme Emri'nin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar Müşteri'ye bildirir. Reddin haklı bir sebebe dayanması halinde Müşteri, Akde'nin bildirimini yapılacağı kanal ile uyumlu olarak makul bir ücret tahakkuk ettirme hakkına sahip olduğunu kabul ve beyan eder.
- 4.11.** deme Hizmetleri cep telefonu, bilgisayar gibi bir cihaz ve/veya Uygulama aracılığıyla gerçekleştirilebilecek olup, Müşteri cihaza/Uygulama'ya ait kullanım koşullarında yer alan teknik ve diğer özelliklere uyumun sağlanmış olması gerekmekte olduğunu kabul ve beyan eder.
- 4.12.** Akde, deme Hizmetleri ile ilgili olarak Yönetmelik'in öngördüğü bilgilendirmeleri, Müşteri'nin işbu Sözleşme'de yer alan e-posta adresi, GSM numarası gibi iletişim bilgilerinden birini ve/veya Uygulama'yı kullanarak işlem sonrasında derhal ya da en geç birer aylık dönemler itibariyle gerçekleştirir.
- 4.13.** Akde deme işlemi'nin deme Emri'ne uygun olarak gerçekleştirilmesinden Müşteri'ye karşı sorumludur. Akde, deme Emri'ni aldığı tarihten itibaren derhal ve her halükarda en geç izleyen iş günü sonuna kadar ödeme işlemi tutarını Alıcı'nın bankasına veya ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarmakla; Müşteri'nin Alıcı olması halinde ödeme işlemi tutarını derhal Müşteri'nin kullanımına hazır hale getirmekle yükümlüdür. Bu süre zarfında ödeme tutarının Alıcı'nın bankasına veya ödeme hizmeti sağlayıcısına gönderilmemesi veya Akde tarafından hatalı gönderilmesi halinde Akde, gerçekleşmeyen veya hatalı gerçekleşen tutarı gecikmeksizin Müşteri'ye iade eder veya Müşteri'nin hesabını eski durumuna getirir. Müşteri'nin söz konusu işlemin gerçekleşmeme veya hatalı gerçekleşme nedenini Akde'den talep etmesi halinde, Akde talep edilen bilgiyi Müşteri'ye bildirmekle yükümlüdür. Akde Alıcı'nın bankası veya ödeme hizmeti sağlayıcısının işlemlerinden hiçbir şekilde sorumlu değildir. Tüketiciler Hakkında: işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetlerin ayıplı sunulması halinde Müşteri deme Hizmeti'nin yeniden görülmesi, deme Hizmeti sonucu ortaya çıkan ayıbın giderilmesi, ayıp oranında indirim talep etme veya Sözleşme'den dönme haklarından birini kullanmakta serbesttir.
- 4.14.** Akde, Sözleşme kapsamında tahsil edilen tutarlara ve Elektronik Para'ya faiz işletmeyecek, sreye bağlı menfaat sağlamayacak mal veya hizmet alımından kaynaklanan ödeme işleminin gerçekleştirilmesi amacıyla herhangi bir ödeme hesabına bağlı deme Aracı ihracında bulunmayacak, kredi verme, taksitlendirme, tahsil edilemeyen tutarlara ilişkin ödeme veya ödeme garantisi verme anlamına gelecek faaliyetler gerçekleştirmeyecektir.
- 4.15.** Müşteri Akde'nin kendi koşul ve kurallarına uygun olarak sadakat programı ve sair uygulamalar hayata geçirebileceğini, ilgili uygulamalara ilişkin kural ve koşulları peşinen kabul ettiğini, uygulamalar kapsamında kazanılan puanları münhasıran Akde'nin belirleyeceği Alıcı'lar nezdinde ve Akde'nin belirleyeceği sreler içerisinde kullanabileceğini kabul eder. Akde'nin ilgili puan ve kampanyaları herhangi bir neden olmaksızın iptal etme, yürürlükten kaldırma ve silme hakkı saklıdır.

5. Elektronik Para'ya İlişkin Özel Hükümler

5.1. Müşteri'nin Gönderen Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler

- 5.1.1.** Müşteri'nin, Web Sitesi'nde belirtilen yöntemlerle, talep edilen Elektronik Para ihracı talebini takiben AkÖde, fon tutarı kadar Elektronik Para ihraç edecek ve bu tutarı Müşteri'nin kullanımına sunacak ve ihraç etmiş olduğu Elektronik Para karşılığında almış olduğu fon tutarını gösterir dekontu Müşteri'ye iletacaktır.
- 5.1.2.** Aksi Müşteri tarafından yazılı olarak belirtilmedikçe Elektronik Para'nın hak sahibi, Ödeme Aracı'nın yasal sahibi olarak kabul edilir. Aksi durumlarda Müşteri'nin AkÖde'ye yazılı olarak bilgi vermesi gerekecektir ve AkÖde Müşteri Tanıma prosedürünü kapsamında gerekli kimlik tespiti ve bilgi temininin tamamlaması talep edebilecektir.
- 5.1.3.** Müşteri, Uygulama vasıtasıyla Elektronik Para'nın kısmen veya tamamen fona çevrilmesi talebinde bulunabilecektir. AkÖde, mevzuatta aksi yönde bir hak veya yükümlülüğü bulunmadığı sürece, Müşteri'nin bu talebi üzerine IBAN numarası dahil tüm bilgilerin AkÖde'ye eksiksiz olarak iletilmesini ve gerekli olması durumunda yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesini takiben 1 (bir) iş günü içerisinde Elektronik Para karşılığı kadar fonun Müşteri tarafından iletilen IBAN numaralı hesaba aktarımına ilişkin işlemleri gerçekleştirecektir.
- 5.1.4.** Fona çevirme işlemlerinde, iade yapılacak IBAN bilgisinin Müşteri hesabı sahibine ait olması şartı aranacaktır. Müşteri, bu durumda Web Sitesi'nde belirtilen tutarda bir fona çevirme ücretinin kendisine iletilecek toplam bedelden mahsup edileceğini kabul eder. Müşteri tarafından iadesi talep edilen tutarın ve/veya aylık bakiye ve/veya kullanım tutarının yürürlükteki mevzuat ile öngörülen limitlerin üzerinde olması halinde, kimlik tespiti yaptırması gerekeceğini, aksi halde bu tespit tamamlanana kadar kendisine bir iade yapılmasının söz konusu olmayacağını kabul eder.
- 5.1.5.** Aktivasyon işlemi yapılmayan Elektronik Para ürünlerinin kaybolması, çalınması veya üçüncü kişilerce ele geçirilmesinden kaynaklı sorumluluk münhasıran mülkiyeti elinde bulunduran kişiye aittir ve AkÖde'nin bu durumdaki kayıp ve zarardan herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Aktivasyon işlemi esnasında AkÖde, Müşteri'den TCKN, Ad, Soyad ve bunlarla sınırlı olmaksızın AkÖde'nin belirleyeceği ve/veya mevzuatın zorunlu tuttuğu kimlik tespitine ilişkin bilgileri talep edebilir ve bu bilgilerin verilmemesi halinde aktivasyon işlemi tamamlayamaz. Elektronik para, aktivasyon yapılmaksızın paraya çevrilemez, iade edilemez, değiştirilemez.

5.2. Müşteri'nin Alıcı Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler

- 5.2.1.** Müşteri AkÖde'nin Gönderenler'den aldığı tutarlara eşit miktarlarda Elektronik Para ihraç edebileceğini, Müşteri tarafından gerçekleştirilecek mal ve/veya hizmet alımlarında bu Elektronik Para'nın kullanılabileceğini, Elektronik Para kullanılan hallerde AkÖde'nin Elektronik Para üzerinden yapacağı komisyon, ödeme ve sair kesintilerden geriye kalan Elektronik Para'nın Müşteri'nin AkÖde nezdindeki ödeme hesabına aktarılacağını kabul ve beyan eder.
- 5.2.2.** Müşteri, AkÖde nezdinde tutulan Ödeme Hesabı'na aktarılacak Elektronik Para'nın herhangi bir zamanda kısmen veya tamamen Türk Lirası olarak Fon'a çevrilmesi için Uygulama üzerinden talepte bulunabilecektir. Uygulama üzerinden gönderilmeyen talepler geçersiz olacaktır. AkÖde mevzuat uyarınca aksi yönde bir yükümlülüğü

olmaması halinde Elektronik Para'yı ilgili talebi almasını takiben 1 (bir) iş günü süre içerisinde Türk Lirası olarak Fon'a çevirerek Müşteri'nin banka hesabına gönderir.

6. Ödeme Hizmetleri'ne İlişkin Özel Hükümler

6.1. İşbu Sözleşme kapsamında sağlanan Ödeme Hizmetleri kullanılarak temin edilen mal ve hizmetlere ilişkin ücretler ve bu ücretlerin tahsilatına ilişkin koşulları belirlemeye Alıcı münhasıran yetkili olup Müşteri, Alıcı ile kendi arasındaki söz konusu hususlarda AkÖde'nin herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder. Ayrıca Müşteri, Alıcı tarafından mevzuata uygun şekilde tahakkuk ettirilecek faizlerin de Ödeme Hizmetleri aracılığı ile ödenebileceğini, Alıcı'nın bu yöndeki talimatına istinaden Müşteri'nin ödeme hesabının ilgili tutar kadar borçlandırılabilceğini kabul eder.

6.2. Hatalı/Yetkisiz İşlemler:

6.2.1. Müşteri; Ödeme Hesabı'nı, Ödeme Aracı'nı ve şifresini, Hassas Ödeme Verileri'ni güvenli bir şekilde korumak ve bu bilgilerin başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak tüm önlemleri almakla; Ödeme Aracı'nın hileli ve yetkisiz kullanım şüphesi doğuran bir olayın gerçekleşmesi, Ödeme Aracı'nın kaybolması, çalınması ve iradesi dışında işlem gerçekleştiğini öğrenmesi halinde derhal AkÖde Çağrı Merkezi'ne veya destek elektronik posta adresine bildirmekle Ödeme Aracı'nı kullanıma kapatmakla yükümlüdür. Müşteri, AkÖde'nin herhangi bir kusuru olmaksızın yetkisi olmayan kişiler tarafından gerek ödeme arayüzünün, Ödeme Aracı'nın gerek Hassas Ödeme Verileri'nin gerekse kullanıcı adı ve şifrenin kullanılması ve/veya verilen amaç dışında kullanımı nedeniyle ortaya çıkabilecek zararlara ilişkin olarak işbu Sözleşme'de belirtilen şekilde sorumlu olacağını kabul eder.

6.2.2. Bu hallerin tespitinin AkÖde tarafından yapılması halinde ise AkÖde, re'sen Ödeme Aracını kullanıma kapatmakla ve Müşteri'yi kapatma gerekçesi ile ilgili olarak yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirmekle yükümlüdür. AkÖde, Müşteri'nin Ödeme Aracı'nın kullanıma kapatılma sebebinin ortadan kalktığını kendisine bildirmesi halinde Ödeme Aracı'nı kullanıma açar veya talebi halinde Müşteri'ye yeni bir Ödeme Aracı temin eder.

6.2.3. Bildirimin yapıldığı tarih itibariyle ilgili işlem bedeli Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmış ise, AkÖde ilgili tutarların Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısından iadesini talep ederek bu tutarları Müşteri'ye aktarır.

6.2.4. Müşteri, yetkilendirmedeği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini, öğrendiği tarihten itibaren AkÖde'ye bildirmek ve düzeltme talebinde bulunmakla yükümlüdür. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç (13) ayı aşamaz. İşlemin, yetkilendirilmeden veya hatalı gerçekleştirildiğinin tespiti halinde AkÖde, söz konusu işleme ilişkin hatalı tutarı derhal Müşteri'ye iade eder veya Müşteri'nin hesabını eski duruma getirir. Bildirimin yapıldığı tarih itibariyle ilgili işlem bedeli Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmış ise, AkÖde ilgili tutarların Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısından iadesini talep ederek bu tutarları Müşteri'ye aktarır. İşbu maddede belirtilen 13 (on üç) aylık süre, Tüketici niteliği haiz olmayan Müşteriler için 6 (altı) ay olarak uygulanacaktır.

6.2.5. Ödeme aracının ve/veya şifre bilgilerinin kaybolması, çalınması veya irade dışında kullanılması halinde Müşteri 150 Türk Lirası ile sınırlı olarak sorumludur. Müşteri, 6.2.1. madde uyarınca yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmedeği ödeme işlemlerinden sorumlu olmayacaktır. Müşteri'nin Ödeme Aracı'nı hileli

kullanması ve 6.2.1. maddedeki yükümlülüklerini kasten ya da ağır ihmalle yerine getirmemesi hallerinde Müşteri, herhangi bir süre ve ücret ile sınırlı olmaksızın, bu sebepten kaynaklanan zararların tamamından sorumludur.

6.2.6. Alıcı, Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı veya AkÖde, yetkisiz işlemin varlığına ilişkin haklı bir kanaati oluşursa Müşteri'nin yetkilendirmelerini inceleyerek hileli işlem şüphesi halinde ödemeyi kabul etmeyebilecektir. Müşteri'nin bu durumda herhangi bir talep hakkının söz konusu olmayacaktır.

6.2.7. Hatalı ve yetkisiz işlem sebebiyle Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'ndan bedelin geri alınması halinde AkÖde'nin işleminden doğan zararına ilişkin tutar, herhangi bir izne ve bildirimle gerek olmaksızın geri alınan bedelden mahsup edilebilecektir.

6.2.8. Alıcı tarafından başlatılan işlemlerde geri ödeme:

Talep ilgili ödeme işleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde yapılmak şartıyla Müşteri, Alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya Alıcı aracılığıyla başlatılan ödeme işleminde yetkilendirme sırasında ödeme işlemine ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen ödeme işlemi tutarının, harcama geçmişi, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması halinde, ilgili mal veya hizmetin tüketilmemiş olması kaydı ile ödeme işlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. AkÖde bu durumda, Müşteri'den talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını talep edebilir. Ancak her halde, ödeme işlemine ilişkin onayın doğrudan AkÖde'ye verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce Müşteri'ye bildirimde bulunulması hallerinde, Müşteri ilgili ödeme işlemi için herhangi bir geri ödeme talep edemez. İşbu madde uyarınca geri ödeme talebinde bulunulabilen hallerde AkÖde 10 (on) iş günü içerisinde ödemeyi yapacak veya ret kararını gerekçeleri ile birlikte, Müşteri'nin başvurabileceği hukuki yolları da göstererek Müşteri'ye bildirecektir.

7. Mali Hükümler

7.1. Ödeme Hizmeti karşılığında Müşteri tarafından ödenmesi gereken ücretler hizmet nevilerine göre sınıflandırılmış şekilde Web Sitesi'nde yer almaktadır.

7.2. Web Sitesi'nde belirtilen ücret, masraf ve komisyonlar AkÖde tarafından tek taraflı olarak güncellenebilecek olup, Müşteri işbu Sözleşme uyarınca kendisine yapılan bildirimi müteakip söz konusu değişiklik nedeniyle Sözleşme'yi feshetmediği takdirde hizmeti kullandığı sürece güncel hizmet bedelinin yukarıda belirtilen şekilde tahsil edileceğini kabul eder.

7.3. AkÖde'nin mevzuat kapsamında yapması gereken bilgilendirmelere ek olarak ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilgilendirmenin işbu Sözleşme'de öngörülenden farklı yöntemlerle iletilmesinin talep edilmesi halinde, Web Sitesi'nde belirtilen ücretlendirme tarifesi uygulanır.

7.4. AkÖde, Ödeme Emri'nin haklı sebeple reddi durumunda Müşteri'ye yapacağı bildirim, Ödeme Emri'nin geri alınmasının talep edilmesi hali, hatalı Ödeme İşlemi'ne konu Fon'ları geri alınması ve sair durumlar için ücret talep etme hakkını saklı tutar.

7.5. Ödeme Hizmetleri kapsamında gerçekleştirilecek ücretlendirmeye tabi diğer işlemler AkÖde tarafından belirlenmiş ve Web Sitesi'nde belirtilen işlem ücretlerine tabi olabilecektir.

- 7.6.** AkÖde'ye bildirilen banka hesabının güncel, açık ve kullanılabilir durumda olması Müşteri'nin sorumluluğundadır. Bildirilen banka hesabının, Müşteri adına kayıtlı olmaması halinde ise bu hesaba AkÖde tarafından ödeme yapılmayacaktır.
- 7.7.** AkÖde işbu Sözleşme kapsamında Müşteri'den olan alacaklarını herhangi bir bildirimde bulunmaksızın Müşteri'ye yapılacak ödemelerden mahsup edebilir. Müşteri bu hususta herhangi bir itiraz ve talepte bulunmayacağını peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

8. Sözleşme'nin Süresi ve Fesih

- 8.1.** Sözleşme Taraflarca imzalandığı tarihte yürürlüğe girer ve feshedilmediği sürece yürürlükte kalır.
- 8.2.** İşbu Sözleşme, her zaman Taraflar'ın karşılıklı yazılı mutabakatı ile feshedilebilecektir.
- 8.3.** AkÖde, herhangi bir zamanda 2 (iki) ay öncesinde yapacağı yazılı bildirimle; Müşteri ise, 1 (bir) ay öncesinde yapacağı yazılı bildirimle Sözleşme'yi herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedebilecektir. Müşteri, Sözleşme'nin imza tarihinden itibaren 1 (bir) yıl süre geçmeksizin işbu Sözleşme'yi feshetmesi halinde AkÖde'ye Web Sitesi'nde belirtilen tutarda fesih ücreti ödeyecektir.
- 8.4.** Ödeme Hizmetleri'nin mevzuat ve ahlaka aykırı amaçlarla ve/veya mevzuat ve ahlaka aykırı mal ve hizmetlerin temini için kullanıldığının tespiti halinde AkÖde işbu Sözleşme'yi derhal feshedebilecektir.
- 8.5.** AkÖde'nin Kurum'dan temin ettiği lisansın iptali veya sona ermesi halinde işbu Sözleşme herhangi bir tazminat yükümlülüğü söz konusu olmaksızın kendiliğinden sona erecektir.
- 8.6.** Sözleşme kapsamında Müşteri'nin AkÖde'nin güvensiz ve/veya şüpheli addettiği mecralarda Ödeme Hizmetleri'ni kullanması halinde, hileli veya yetkisiz kullanım şüphesinin ve benzeri durumların söz konusu olduğu hallerde AkÖde Müşteri'ye sunduğu hizmetleri askıya alabilecek, Ödeme Hesabını ve/veya Ödeme Aracı'nı geçici veya süresiz olarak kullanıma kapatabilecektir. Bu durumda AkÖde mevzuatta bilgi verilmesini engelleyici düzenlemeler bulunması veya güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin varlığı dışında Müşteri'yi bilgilendirecek ve askıya alınma sebebi ortadan kalktığında hizmetleri ve Ödeme Aracı'nı yeniden Müşteri kullanımına sunacaktır.

9. Muhtelif Hükümler

- 9.1** AkÖde'nin, Ödeme Hizmetleri'ne ilişkin koşullarda, Web Sitesi ve Uygulama'daki içeriklerde, Sözleşme ve eklerinde tek taraflı olarak değişiklik ve güncelleme yapma hakkı mevcuttur. Söz konusu değişiklikler yahut mevzuat ile belirlenen yükümlülükler kapsamında yapılacak değişiklikler ve Ödeme Hizmetleri'nin sunulması için AkÖde'nin anlaşma yaptığı Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı konumundaki üçüncü kişiler ile akdedilen sözleşmeler veya bu sözleşme hükümleri kapsamında yapılacak değişiklikler işbu Sözleşme koşullarında bir değişikliğe sebep olacak ise, Müşteri'ye ilgili değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 (otuz) gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve Müşteri'nin Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemeksizin feshedebileceğine ilişkin bilgileri içeren bir bildirim yapılacaktır. Bu durumda

değişikliği kabul etmek istemeyen Müşteri Sözleşme'yi feshedebilecektir. Müşteri'nin, kendisine bildirim yapılmasını müteakip 30 (otuz) gün içinde fesih bildiriminde bulunmaması halinde, ilgili değişiklik kabul edilmiş sayılacaktır. Mevzuat kapsamında gereken herhangi bir değişiklik için ilgili mevzuatta 30 (otuz) günden daha kısa süre verilmesi halinde bu husus da Müşteri'ye iletilecek bildirimde belirtilecek ve işbu maddede belirtilen süre yerine mevzuatın öngördüğü süre uygulanacaktır.

- 9.2** AkÖde, Müşteri'nin Ödeme Hizmeti ile ilgili şikayet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihini takiben 20 (yirmi) gün içinde başvuru yöntemine uygun olarak gerekçeli biçimde cevaplandırır.
- 9.3** İşbu Sözleşme'den kaynaklı uyuşmazlıklarda İstanbul Merkez (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkili kılınmıştır. Tüketiciler Hakkında: Tüketiciler, ihtilaf halinde yetkili tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerine başvurma hakkında sahiptir.
- 9.4** Müşteri'nin işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetleri mesleki ve ticari amaçlarla satın aldığı hallerde, Müşteri Sözleşme'yi onaylamış olsa dahi işbu Sözleşme'nin tüketicilere ilişkin hükümleri Müşteri'ye uygulanmayacaktır.
- 9.5** Olağanüstü hal, seferberlik, deprem, grev-lokavt, yakıt, nakliye, ekipman veya sair mallar ve hizmetlerin yokluğu, doğal afetler, bulaşıcı hastalıklar, ihracat veya ithalat kısıtlamaları, yangın, infilak, kazalar, sabotaj, halk ayaklanmalar, AkÖde'nin lisansının geçici iptali vb. mücbir sebep hallerinden doğan gecikmelerden Taraflar sorumlu tutulamaz. Mücbir sebebe maruz kalan Taraf durumu derhal diğer Taraf'a yazılı olarak bildirir ve mücbir sebep süresi boyunca Taraflar'ın edimleri askıya alınır. Mücbir sebepler ortadan kalkınca Sözleşme kaldığı yerden devam eder. Mücbir sebep süresi boyunca hakları ifa edilmeyen Taraf'ın yükümlülükleri de askıya alınacaktır. Mücbir sebep halinin [7] günden fazla sürmesi halinde, hakları ihlal edilen Taraf Sözleşme'yi tazminatsız olarak feshedebilir.
- 9.6** Sözleşme veya yürürlükteki mevzuatta aksi belirtilmedikçe Sözleşme uyarınca yapılacak tüm bildirimler yazılı veya elektronik olarak iletilebilir. AkÖde, işbu Sözleşme kapsamında Müşteri'ye yönelik yapacağı bildirimleri Sözleşme'de belirtilen zamanlarda Müşteri'nin imza alanında belirtilen adresine iletilecek e-posta aracılığıyla yapacaktır.
- 9.7** İşbu Sözleşme kapsamında belirtilen adresler Taraflar'ın yasal tebligat adresleri olup, herhangi bir adres değişikliği karşı tarafa yazılı olarak bildirilmediği sürece bu adreslere yapılan tebligatlar geçerli addedilecektir.
- 9.8** Müşteri, işbu Sözleşme'nin bir örneğine Uygulama ve/veya Web Sitesi'nden ücretsiz ulaşabilecektir. Müşteri'nin talep etmesi halinde, Sözleşme ve eklerinin bir sureti ve yapılan işlemlere ilişkin belgeler Web Sitesi'nde belirtilen ücretler karşılığında verilir.

9 (dokuz) maddeden oluşan işbu Sözleşme Taraflarca kabul edilmiştir.

AkÖde

Müşteri