

ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ KULLANICI SÖZLEŞMESİ

Versiyon 02 – Ocak 2023

1. Taraflar

İşbu Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri Çerçeve Sözleşmesi ("Sözleşme"); aşağıda tanımlı D-ÖDEME ile KULLANICI arasında akdedilmiş bulunmaktadır.

İşbu Sözleşme, KULLANICI tarafından çevrimiçi olarak kabulü ile birlikte yürürlüğe girecek olup KULLANICI, D-ÖDEME tarafından sunulan ödeme ve elektronik para hizmetlerinin kullanımının işbu Sözleşme ve varsa eklerinde yer alan hüküm ve koşullara tabi olduğunu kabul eder.

İşbu Sözleşme kapsamında KULLANICI ve D-ÖDEME müştereken "Taraflar", münferiden "Taraf" olarak anılacaktır.

2. Tanımlar

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

Banka: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Anonim Şirketini,

Çağrı Merkezi: KULLANICI'nın 08502524000 nolu telefon hattı üzerinden şikayet, talep ve önerilerini iletebileceği D-ÖDEME Müşteri Hizmetlerini,

D-ÖDEME: "Kuştepe Mah. Mecidiyeköy Yolu Cad. Trump Tower Blok No: 12 İç Kapı No: 427 Şişli / İstanbul" adresinde bulunan D Ödeme Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri Anonim Şirketi'dir.

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

Hepsipay Kart: D-ÖDEME tarafından çıkarılan ve mülkiyeti kart çıkaran kuruluşa ait olan, Kullanıcı'nın D-ÖDEME nezdindeki hesabına erişimini sağlayan, D-ÖDEME tarafından belirlenen kurallar dahilinde mal ve hizmet alımlarında kullanılabilen, hamiline/kullanıcısına önceden karta yüklenen tutar kadar kullanım imkânı sağlayan fiziki olarak basılı olan veya fiziki varlığı bulunmayan dijital kart numarası olarak bulunan ön ödemeli aracı,

Anonim Hepsipay Kart: D-ÖDEME tarafından çıkarılan, mülkiyeti D-ÖDEME'ye ait olan, POS işlemi kabul eden fiziksel noktalar ile Güven Damgası bulunan POS işlemi kabul eden e-ticaret platformları nezdinde yapılacak mal veya hizmet alımlarına ilişkin ödeme işlemleri ve fatura ödeme işlemlerinde kullanılabilen fiziki olarak basılı olan veya fiziki varlığı bulunmayan dijital kart numarası olarak bulunan anonim ön ödemeli aracı, 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,

üçüncü kişilerce 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, kart güvenlik kodu gibi Ödeme Aracı'na ilişkin kişisel güvenlik bilgilerini, Hatalı veya Yetkisiz İşlem: Transfer emrinin tümünün veya bir kısmının KULLANICI'nın iradesi ve/veya bilgisi dışında gönderen veya transfer emri verme konusunda yetkili olmayan üçüncü bir kişi tarafından gönderilmesi sonucu gerçekleştirilen ve/veya KULLANICI'nın ilgili mal veya hizmeti almadığı Ödeme İşlemi,

Kart Kuruluşları: MasterCard International, Visa International, Troy gibi kart kuruluşlarını,

Kart Saklama Hizmetleri: D-ÖDEME tarafından, KULLANICI'nın kredi kartı, banka kartı, Hepsipay Kart vb. kartlarının bilgilerini kaydetmesine ve D-ÖDEME tarafından sunulan hizmetler aracılığıyla yapacağı ödemelerde bu kayıtlı kartlarını kullanmasına yönelik hizmetleri,

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

Kimlik tanımlayıcı: D-ÖDEME tarafından KULLANICI'nın kimliğinin belirlenmesi ve diğer kullanıcılardan ayırt edilmesi amacıyla KULLANICI'ya özgülenen sayı, harf veya sembollerden oluşan kombinasyonu,

Ödeme Aracı: KULLANICI'lar tarafından Ödeme Emri'ni vermek için kullanılan fiziksel veya dijital kart, cep telefonu, şifre, karekod ve benzeri ödeme araçlarını,

MASAK: Mali Suçları Araştırma Kurulu'nu, 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 KULLANICI'ya sunulacak olan Kanun'un 12. Ve 18. Maddelerinde sayılan ödeme ve elektronik para hizmetlerinden D-ÖDEME'nin Banka'dan faaliyet izni aldığı hizmetleri,

Ödeme İşlemi: KULLANICI veya Gönderen'in talimatı üzerine gerçekleştirilen fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini,

Pazaryeri: birden fazla satıcı ve/veya hizmet sağlayıcısının iktisadi ve ticari faaliyetleri yapması için sağlanan elektronik ticaret ortamını,

Tebliğ: Ödeme Ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemleri ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcılarının Ödeme Hizmetleri Alanındaki Veri Paylaşım Servislerine İlişkin Tebliğ

Temsilci: Yönetmelik'in 13. Maddesi uyarınca D-ÖDEME'nin Ödeme Hizmetlerini aracılığıyla yürüttüğü kişileri,

TÖDEB: Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği

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

Uygulama: D-ÖDEME tarafından sunulan elektronik cüzdan uygulamasını,

Uzaktan iletişim aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, elektronik posta mesajı, internet, kısa mesaj hizmetleri gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortamı

Üye İşyeri: elektronik ticaret platformu ve/veya fiziksel ya da online işyeri üzerinden sunduğu mal ve hizmetlerine dair ödemeleri, D-ÖDEME tarafından sağlanmakta olan ödeme hizmetleri aracılığı ile alan gerçek veya tüzel kişiyi,

Web Sitesi: www.hepsipay.com adresini,

Yönetmelik: Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı İle Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmeliği, ifade eder.

3. Sözleşme'nin Konusu

İşbu Sözleşme'nin konusu D-ÖDEME tarafından KULLANICI'ya sunulacak Ödeme Hizmetleri'nin kapsamının ve bu hizmetlere ilişkin Taraflar'ın hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir. Bu kapsamda D-ÖDEME, Sözleşme'nin Yürürlük Tarihi itibariyle Ödeme Hizmetleri'ni bizzat veya Temsilci aracılığı ile KULLANICI'ya sunacaktır.

4. Ödeme Hizmetleri'ne İlişkin Genel Hükümler

4.1. İşbu Sözleşme'ye konu Ödeme Hizmetleri Türk Lirası cinsinden sunulabileceği gibi KULLANICI, Banka tarafından açıklanan tüm yabancı para birimleri ile Ödeme Hizmetleri'nden faydalanabilir. Uygulanacak döviz kuru ve para birimleri arasındaki dönüşüm D-ÖDEME tarafından belirlenen yöntemle göre belirlenir. KULLANICI, on sekiz yaşından büyük olduğunu, Ödeme Hizmetleri'ne ilişkin olarak işbu Sözleşme'yi kabul etmeye ehil olduğunu, 5549 Sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve ilgili yönetmelikler uyarınca; kendi adına ve hesabına hareket ettiğini, başkası adına hareket etmediğini, kendi adına ve fakat başkası hesabına hareket etmesi ve/veya Ödeme Hesabı'nı üçüncü kişiye devretmesi ile kimlik, iletişim ve diğer kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde ise bu durumları ve başkası hesabına hareket ediyorsa kimin hesabına işlem yaptığını, yetki durumu ile hesabına hareket edilen gerçek veya tüzel kişiliğin kimlik bilgileri ve teyidinde ilişkin belgelerini işlemlerin yapılmasından önce 5549 sayılı Kanun dahil ilgili mevzuata uygun olarak D-ÖDEME'ye yazılı olarak bildireceğini ve D-ÖDEME'nin işbu bildirimine istinaden, kimlik tespit ve/veya bilgi temin talebinde bulunabileceğini, işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetleri 5549 sayılı Kanun da dahil olmak üzere mevzuatla belirlenen sınırlar dahilinde kullanacağını kabul eder. Aksi halde D-ÖDEME kendi ihmali veya kusurundan kaynaklananlar hariç olmak üzere, D-ÖDEME KULLANICI 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, KULLANICI hesabını, Ödeme Hesabını, Ödeme Hizmetleri'ni geçici veya sürekli olarak askıya alma hakkına sahip olacaktır.

4.2. KULLANICI, D-ÖDEME tarafından Ödeme Hizmetleri'nin gerçekleştirilebilmesi için, ilgili Ödeme İşlemi'nin mahiyetine göre kart 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. KULLANICI, Ödeme Hizmetleri kapsamında D-ÖDEME tarafından kullanılacak sair sistemler doğrultusunda kendisinden ek/farklı bilgiler talep edilebileceğini bildiğini kabul eder.

4.3. KULLANICI, D-ÖDEME'ye sağladığı tüm bilgi ve belgeler doğru, güncel ve tam olduğunu taahhüt eder. D-ÖDEME, 6698 sayılı Kanun'a uygun olarak KULLANICI'NIN sağladığı bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini temin etmek üzere çeşitli doğrulama tedbirleri alabilir. KULLANICI, verdiği bilgilerin yanlışlığından veya açık, anlaşılır olmaması, belirli bir zamanda yapılması talep

edilen işlemlerde işlemin yapılması gereken süreyi bildirmemesi gibi Ödeme İşlemi kapsamındaki sorumluluklarını gereği gibi yerine getirmemesinden kaynaklanan her türlü zararın ve sorumluluğunun kendisine ait olacağını kabul ve beyan eder. KULLANICI, bu bilgi ve belgelerin D-ÖDEME tarafından, posta, faks, elektronik posta ve çevrim içi görüntülü görüşme benzeri yöntemler, Banka tarafından uygun bulunan merkezi bir yapı veya günün teknolojisine uygun yenilikçi diğer yöntemler ile temin edilebileceğini, kendisinin ilgili yükümlülüklerini bu yöntemlere uygun olarak yerine getireceğini kabul eder.

4.4. KULLANICI, Ödeme Hizmetleri'nden yararlanılabilmek için D-ÖDEME nezdinde bir hesap açması gerektiğini kabul eder. KULLANICI, doğrudan D-ÖDEME'nin hesap oluşturma arayüzlerini kullanmaksızın, Pazaryeri veya Üye İşyeri'nde oluşturulmuş hesaplar vasıtasıyla veya herhangi başka bir kimlik eşleştirme mekanizması üzerinden hesap oluşturma veya herhangi başka bir hesabı ile Ödeme Hesabı'nı eşleştirmesi halinde söz konusu entegrasyon kapsamında ilgili üçüncü taraflara hesabına erişim için gerekli izin ve yetkileri vereceğini bu kapsamda D-ÖDEME ile ilgili taraf arasında KULLANICI'ya ait bilgilerin paylaşılabilirliğini kabul eder. D-ÖDEME tarafından belirlenen belirli işlem tutarları altında kalan Ödeme İşlemleri için kimlik doğrulaması veya eşleştirmesi yapılmaksızın sunulan hizmet ve servisler bu hükme aykırılık teşkil etmez.

4.5. KULLANICI'nın ergin olmadığı hallerde işbu sözleşme uyarınca ön ödemeli araçların ilk ihracı ile elektronik para hesaplarının açılması öncesinde KULLANICI'nın yasal temsilcisinden onay alınacaktır. D-ÖDEME dilerse KULLANICI'dan kendisi ya da yasal temsilcisi hakkında ek bilgi ve belge talep edebilir. KULLANICI'nın ergin olmadığı hallerde ayrıca, bu madde uyarınca onayı alınan yasal temsilciye, talep etmesi halinde, işbu sözleşmenin konusu olan Elektronik Para Hesabı ile yapılan harcamaları takip edebilme imkânı sunan uygulamalara erişim sağlanacaktır. Yasal temsilciye sunulan bu imkân, KULLANICI'nın erginliğe ulaşmasıyla birlikte sona erecektir.

4.6. KULLANICI, Sözleşme kapsamında D-ÖDEME tarafından belirlenen işlem limiti üzerinde işlem gerçekleştiremeyeceğini kabul eder. İşlem limitleri D-ÖDEME tarafından belirlenecek ve Web Sitesi'nde yayınlanacaktır. İşlem limitinin yükseltilmesinin KULLANICI tarafından talep edilmesi ve bu talebin D-ÖDEME tarafından uygun bulunması halinde, D-ÖDEME işlem limitini yükseltmek için Web Sitesi'nde belirtilecek bir ücret talep edebilecek ve Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik kapsamında gerekli ve D-ÖDEME tarafından getirilen ek kimlik doğrulama süreçlerinden geçmeyi zorunlu tutabilecektir.

4.7. KULLANICI, Ödeme İşlemi'ne ilişkin Ödeme Emri'ni ve buna ilişkin onayını Uygulama üzerinden, Pazaryeri'nde bulunan arayüzler üzerinden, gerekli doğrulamalar yapılmış olan Üye İşyeri nezdinde öngörülen süreç ile, Ödeme Aracı ile veya D-ÖDEME'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. KULLANICI'nın Ödeme Emri'ne ilişkin onayı, açıkça (sarahatan) verilecek olup örtülü (susma, itiraz etmeme, icazet ve sair şekilde zımnen) kabuller Ödeme İşlemi onayı olarak kabul edilmeyecektir. Hepsipay Kart kullanılarak gerçekleştirilen işlemlerde Ödeme İşlemi'ne ilişkin onay (i) fiziksel işlemlerde KULLANICI'nın Hepsipay Kart şifresini girmesiyle (ii) dijital işlemlerde ise Hepsipay Kart bilgisinin sağlanması ya da uygulama üzerinden onayla verilebilir. Dijital işlemin 3D Secure özellikli olması halinde, KULLANICI'nın Hepsipay Kart

bilgilerinin yanı sıra Uygulama'da kayıtlı bulunan cep telefon numarasına iletilen doğrulama kodunu sağlaması gerekecektir.

4.8. Ödeme Emri'nin D-ÖDEME'ye iletiildiği 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. KULLANICI, söz konusu Ödeme Emri'nin tatil günleri hariç saat 24:00 (00:00)'e kadar iletilebileceğini, daha geç iletilen Ödeme Emri'nin D-ÖDEME tarafından ertesi iş günü alınmış sayılacağını kabul ve beyan eder. KULLANICI, Ödeme İşlemi'ne ilişkin olarak D-ÖDEME'yi yetkilendirdikten sonra, söz konusu Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesine kadar işlemi geri alabilecektir.

4.9. D-ÖDEME Ödeme Emri'ni, Ödeme Emri'nin en geç 1 (bir) gün önce verilmesi kaydı ile, KULLANICI ile kararlaştırılan ödeme tarihinde, KULLANICI ile ödeme tarihinin kararlaştırılmadığı hallerde ise en geç, Ödeme Emri'nin D-ÖDEME'ye ulaştığı tarihten itibaren 4 (dört) iş günü içerisinde gerçekleştirir.

4.10. D-ÖDEME, bir Ödeme Emri'ni yerine getirmeyi reddettiği takdirde, red gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini yazılı olarak veya KULLANICI'nın işbu Sözleşme'de ve eklerinde belirtmiş olduğu GSM numarasından, e-posta adresinden veya alternatif kanallardan (çağrı merkezi, internet, mobil vs.) biri vasıtasıyla en kısa zamanda ve her halükarda en geç Ödeme Emri'nin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar KULLANICI'ya bildirir. Reddin haklı bir sebebe dayanması halinde KULLANICI, D-ÖDEME'nin bildirim yapılacağı kanal ile uyumlu olarak ve sözleşme ekinde yer alan makul bir ücreti tahakkuk ettirme hakkına sahip olduğunu kabul ve beyan eder.

4.11. Ödeme Hizmetleri cep telefonu, bilgisayar gibi bir cihaz ve/veya Uygulama aracılığıyla gerçekleştirilebilecek olup, KULLANICI cihaza/Uygulama'ya ait kullanım koşullarında yer alan teknik ve diğer özelliklere uyumun sağlanmış olması gerekmekte olduğunu kabul ve beyan eder. Bu kapsamda D-ÖDEME Uygulama'ya ait kullanım koşullarında yer alan teknik ve diğer özelliklere uyumun sağlanmış olması sebebiyle ortaya çıkabilecek gecikme ve zararlardan sorumlu tutulamaz.

4.12. D-ÖDEME, Ödeme Hizmetleri ile ilgili olarak Yönetmelik'in öngördüğü 'nın işbu Sözleşme'de yer alan e-posta adresi, GSM numarası gibi iletişim bilgilerinden birini ve/veya Uygulama'yı kullanarak işlem sonrasında derhal gerçekleştirir. Kullanıcı'nın gönderen olarak hareket ettiği Ödeme Hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen ödeme işlemlerine ilişkin şu bilgileri gönderenin ödeme hesabı borçlandırıldıktan hemen sonra ödeme işleminin gerçekleştirilmesinin sonrasında Kullanıcı'ya raporlayacaktır: (i) Ödeme işlemine özgü referans bilgisini ve Alıcı'ya ilişkin bilgi, (ii) Kullanıcı'nın ödeme hesabının borçlandırıldığı para birimi veya ödeme emrinde belirtilen para birimi cinsinden ödeme işlemi tutarı, (iii) Ödeme işlemi için Kullanıcı tarafından ödenecek toplam ücret ve ücretlerin dökümü, (iv) Varsa ödeme işleminde uygulanan döviz kuru bilgisi ve bu döviz kuru kullanılarak hesaplanan ödeme işleminin tutar, (v) Ödeme emrinin alındığı veya Kullanıcı'nın hesabının borçlandırıldığı tarihe ilişkin bilgi.D-ÖDEME , Kullanıcı'nın alıcı olarak hareket ettiği Ödeme Hizmetleri kapsamında ise gerçekleştirilen ödeme işlemlerine ilişkin şu bilgileri ödeme işleminin gerçekleştirilmesi sonrasında Kullanıcı'ya raporlayacaktır: (i) Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilebilmesi için KULLANICI tarafından sunulması gereken bilgiyi veya bu bilgilere ulaşılmasını sağlayan şifreyi, (ii) Ödeme İşlemi'nin Kullanıcı tarafından ödeme hesabının alacaklandırıldığı para birimi cinsinden

tutarını, (iii) Ödenmesi gereken toplam ücret ve komisyonların dökümünü, (iv) Ödeme işlemine uygulanan döviz kuru veya referans döviz kurunu, (v) Ödeme tutarlarının Kullanıcı'nın kullanımına sunulduğu tarihe ilişkin bilgi. Kullanıcı'nın talep etmesi halinde bu bilgilendirmeler bilgilerin değiştirilmeden saklanmasına ve kullanılmasına imkân verecek şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın, D-ÖDEME tarafından belirlenecek yöntemler ile ve ayda en az bir defa olacak şekilde kararlaştırılacak düzenli aralıklarla yapılabilecektir.

4.13. D-ÖDEME Ödeme işlemi'nin Ödeme Emri'ne uygun olarak gerçekleştirilmesinden KULLANICI'ya karşı sorumludur. D-ÖDEME, Ödeme 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; KULLANICI'nın Alıcı olması halinde Ödeme İşlemi tutarını derhal ve en geç ilgili tutarların D-ÖDEME'ye aktarılmasını takip eden iş günü KULLANICI'nın kullanımına hazır hale getirmekle yükümlüdür. Bu süre zarfında ödeme tutarının Alıcı'nın bankasına veya ödeme hizmeti sağlayıcısına gönderilmemesi veya D-ÖDEME tarafından hatalı gönderilmesi halinde D-ÖDEME, gerçekleşmeyen veya hatalı gerçekleşen tutarı gecikmeksizin KULLANICI'ya iade eder veya KULLANICI'nın hesabını eski durumuna getirir. KULLANICI'nın söz konusu işlemin gerçekleşmeme veya hatalı gerçekleşme nedenini D-ÖDEME'den talep etmesi halinde, D-ÖDEME talep edilen bilgiyi KULLANICI'ya bildirmek için gerekli çalışmaları yapacak ve talep edilen bilgiyi elde etmek için elinden gelen çabayı gösterecektir. D-ÖDEME Alıcı'nın bankası veya ödeme hizmeti sağlayıcısının işlemlerinden hiçbir şekilde sorumlu değildir.

4.14. D-ÖDEME, Sözleşme kapsamında tahsil edilen tutarlara ve Elektronik Para'ya KULLANICI lehine faiz işletmeyecek, süreye bağlı menfaat sağlamayacak mal veya hizmet alımından kaynaklanan ödeme işleminin gerçekleştirilmesi amacıyla herhangi bir ödeme hesabına bağlı Ödeme Aracı ihracında bulunmayacak, kredi verme, taksitlendirme, tahsil edilemeyen tutarlara ilişkin ödeme veya ödeme garantisi verme anlamına gelecek faaliyetler gerçekleştirmeyecektir.

4.15. D-ÖDEME, (i) sadakat programı ve sair uygulamalar hayata geçirebilir ve (ii) ilgili puan ve kampanyaları herhangi bir neden olmaksızın iptal edebilir, yürürlükten kaldırıp silebilir.

4.16. KULLANICI'nın talep etmesi ya da onay vermesi halinde "www.hepsiburada.com" web sitesinde bulunan kullanıcı hesabı nezdinde kayıtlı olan kredi kartı veya banka kartı bilgileri, D-ÖDEME ile paylaşılabilir.

4.17. İşbu Sözleşme'nin imzası akabinde D-ÖDEME KULLANICI'ya işbu Sözleşme süresince ve Sözleşme'nin sona ermesinden sonra 10 yıl süreyle geçerli olacak benzersiz bir Kimlik Tanımlayıcı atayacak veya bu Kimlik Tanımlayıcı KULLANICI tarafından belirlenecektir. KULLANICI tarafından Kimlik Tanımlayıcı'nın yanı sıra ilave bilgiler vererek ödeme işlemi talebinde bulunmuş olsa bile D-Ödeme ödeme işleminin sadece kimlik tanımlayıcı ile gerçekleştirilmesinden sorumludur.

4.18. KULLANICI, D-Market Elektronik Hizmetler ve Tic. A.Ş.'nin ("Hepsiburada") platformu üzerinden tüketici kredisi ile ödeme seçeneği sunulması halinde, Hepsiburada ve kredi veren kuruluş tarafından öngörülen şartları yerine getirmesi şartıyla tüketici kredisi kullanabilir. Bu kapsamda, KULLANICI'nın Hepsiburada üzerinden tüketici kredisi kullanması halinde ve kimlik doğrulama prosedürlerini tamamlanmış olması koşuluyla kredi tutarının KULLANICI'nın D-ÖDEME nezdindeki Ödeme Hesabı'na aktarılacağını kabul eder. KULLANICI, tüketici kredisinin

kullanılabileceği ürün ve hizmetlerin Hepsiburada veya kredi veren kuruluş tarafından sınırlanabileceğini, kredinin sağlanması ve kullanılmasına ilişkin tüm koşul ve şartların kredi veren kuruluş veya Hepsiburada ile KULLANICI arasında olduğunu, bu kapsamda kredi sağlanması ve kullanılmasına ilişkin her türlü talebin muhatabının Hepsiburada veya kredi veren kuruluş olduğunu, D-ÖDEME'nin sürece ilişkin kredi tutarının ödeme nezdindeki hesaba aktarılması dışında herhangi bir dahli ve sorumluluğu bulunmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder.

4.19. KULLANICI, Doruk Finansman Anonim Şirketi ile tüketici kredisi sözleşmesi akdetmiş bulunması halinde veya Hepsiburada ile Hepsiburada tarafından sunulan "Hemen Al Sonra Öde" ödeme yöntemine ilişkin sözleşme akdetmiş bulunması halinde, bu kapsamda gerçekleştireceği ödemelerden vadesi gelen borç ödemelerinin KULLANICI'nın D-ÖDEME nezdindeki ödeme hesaplarında bulunan bakiyelerden ya da KULLANICI adına saklanan kredi kartlarından tahsil edilebileceğini kabul eder. İşbu hükmün kabul edilmesi, KULLANICI tarafından verilen bu doğrultudaki gerekli talimat ve izin olarak kabul edilecektir.

5. HEPSİPAY KART KULLANIMINA İLİŞKİN HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLER

5.1. KULLANICI, Uygulama üzerinden gerekli prosedürleri yerine getirerek Ödeme Hesabı açılışı yapıldığı anda D-ÖDEME tarafından KULLANICI'ya otomatik olarak ücretsiz şekilde dijital Hepsipay Kart tanımlaması yapılacağını kabul eder. D-ÖDEME kendi takdiri doğrultusunda dijital Hepsipay Kart'ı ücret karşılığı sunabilecek olup bu halde KULLANICI'ya otomatik olarak Hepsipay Kart tanımlaması yapılmayacaktır; KULLANICI'nın dijital Hepsipay Kart tanımlanmasına ilişkin kendisine sunulan ödemeye ilişkin ve sair koşulları kabul etmesi halinde dijital Hepsipay Kart tanımlanabilecektir. KULLANICI her zaman D-ÖDEME kanallarından veya Uygulama üzerinden kendisine tanımlanmış olan bu Hepsipay Kart'ı Web Sitesi'nde yer alan koşullar kapsamında ücretsiz şekilde iptal edebilir.

5.2. KULLANICI dijital Standart Hepsipay Kart hesabına bağlı bir fiziksel Hepsipay Kart satın alabilecektir. Bu kapsamda KULLANICI, mobil kanallar, web kanalları, uygulamalar, çağrı merkezi ve D-ÖDEME tarafından yetkilendirilen satış noktaları üzerinden ücreti başvuru aşamasında tahsil edilmek üzere kart başvurusu yapabilecektir. D-ÖDEME tarafından kart basımının gerçekleştirilmesi için KULLANICI'nın Web Sitesi'nde belirtilecek kart ücreti tutarını da ödemesi gerekmektedir. D-ÖDEME yetkili satış noktalarını Web sitesi ve mobil uygulama üzerinden ilan edebilir. KULLANICI'nın D-ÖDEME tarafından yetkilendirilmeyen bir satış noktasından kart satın alması halinde D-ÖDEME'nin herhangi bir sorumluluğu olmayacaktır.

5.3. KULLANICI, fiziksel Hepsipay Kart'ı Web Sitesi'nde yer alan prosedürleri yerine getirerek aktive etmesi akabinde kullanabilecektir. KULLANICI fiziksel Hepsipay Kart'ın aktivasyonu sırasında, Hepsipay Kart'ın kullanıma sunulabilmesi için gerekmesi halinde yürürlükte bulunan mevzuat uyarınca kimlik bilgilerini ve gerekmesi halinde iletişim bilgileri, adresi, banka, hesap ve IBAN bilgileri gibi işlemin yapılabilmesi için gerekli olan talep edilecek tüm bilgileri en güncel ve doğru haliyle tam olarak vermekle yükümlü olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder. KULLANICI, Hepsipay Kart kullanımı kapsamında D-ÖDEME tarafından kullanılabilecek sair sistemler doğrultusunda

kendisinden ek/farklı bilgi/belgeler talep edilebileceğini bildiğini kabul eder. D-ÖDEME KULLANICI'nın talep edilen bilgi ve belgeleri sağlamaması halinde fiziksel Hepsipay Kart'ın aktivasyon işlemini tamamlamakla yükümlü değildir.

5.4. D-ÖDEME, Hepsipay Kart'ın tavsiye edilen satış tutarını ve son kullanma tarihini belirlemeye münhasıran yetkilidir. KULLANICI, Hepsipay Kart'ın son kullanma tarihinden sonra kullanılamaz hale geleceğini ve kullanım süresi biten kartın bağlı olduğu elektronik para hesabına bağlı olan yeni bir Hepsipay Kartı'nın otomatik şekilde kendisine tanımlanabileceğini, yeni tanımlanacak kart için ücret talep edilmesi halinde bu ücretin kendisinden tahsil edilebilmesi için onayının alınacağını bildiğini kabul, beyan ve taahhüt eder. KULLANICI, fiziksel Anonim Hepsipay Kart'ta bulunan bakiyenin ise yeni karta aktarılamayacağını, yalnızca Sözleşme hükümlerine uygun olarak fona çevrilebileceğini kabul eder.

5.5. KULLANICI, D-ÖDEME'nin Hepsipay Kart'ı kullanmak istediği internet sitesi veya sair üçüncü tarafların ödeme altyapısından kaynaklanan herhangi bir sorun nedeniyle Hepsipay Kart'ın kullanılamamasından veya ödeme işlemin gerçekleştirilememesinden D-ÖDEME'nin sorumlu olmadığını, bu kapsamda D-ÖDEME'ye herhangi bir talep yöneltemeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

5.6. KULLANICI fiziksel Hepsipay Kart'ın tasarrufuna girmesinden ve dijital Hepsipay Kart'ın kullanımına sunulmasından itibaren kart üzerindeki bilgilerin ve kart şifresinin gizliliğini sağlamak dahil gerekli güvenlik tedbirlerini almakla yükümlüdür.

5.7. İşbu Sözleşme kapsamında belirtilen ödeme yöntemlerinin kapsam ve içeriği, bu yöntemlerle hizmet sunulmasına devam edilmesi, yeni yöntemler eklenmesi veya bazı yöntemlerin kullanılmamasına karar verilmesi münhasıran D-ÖDEME'nin takdirinde olacaktır.

5.8. D-ÖDEME'nin dilediği zaman KULLANICI'nın onayı veya izni gerekmeksizin anlaşmalı bulunduğu Kart Kuruluş'ları veya ödeme şemasını değiştirme hakkı saklıdır. KULLANICI, D-ÖDEME'nin Kart Kuruluşu veya ödeme şemasını değiştirmesi sebebiyle D-ÖDEME'den herhangi bir talepte veya zarar iddiasında bulunamayacağını kabul eder. KULLANICI her zaman D-ÖDEME kanallarından kendisine tanımlanmış olan Hepsipay Kart'ı Web Sitesi'nde yer alan koşullar kapsamında ücretsiz şekilde iptal edebilir.

5.9. KULLANICI, tamamen kendi takdirine bağlı şekilde fiziksel ve dijital Hepsipay Kartları Web Sitesinde ilan edilen sürelerle sınırlı şekilde işbu Sözleşmeyi sona erdirilmeksizin askıya alma/işleme kapatma hakkını haizdir.

5.10. D-ÖDEME fiziksel veya dijital Hepsipay Kart ve bunlar aracılığı ile gerçekleştirilecek işlemlere dair ücretleri belirlemeye ve değiştirmeye münhasıran yetkilidir. D-ÖDEME, Bu ücretleri ve ücret değişikliklerini işbu Sözleşmeye uygun şekilde KULLANICI'lara bildirilecektir.

5.11. D-ÖDEME yürürlükteki mevzuat uyarınca belirlenen sınırlar saklı kalmak kaydıyla, KULLANICI'nın Hepsipay Kart ile gerçekleştirilebileceği işlemlere ilişkin tutar ve işlem sayısı limitleri belirleme hak ve yetkisine sahiptir. D-ÖDEME, herhangi bir zamanda Sözleşme'ye uygun şekilde yapacağı bildirim ile KULLANICI'nın tabi olduğu limitleri güncelleyebilir ya da mevzuatın gerektirdiği durumlarda herhangi bir bildirim yapması gerekmeksizin sınırlandırma getirebilir.

5.12. D-ÖDEME, Hepsipay Kart'ın şirket politikalarının ve/veya ilgili mevzuatın ihlal edildiği, kampanya gibi uygulamaların veya kart sisteminin suistimal edildiği gibi hususları tespit etmesi halinde KULLANICI'nın hukuki ve/veya cezai sorumluluğu saklı kalmak kaydıyla, KULLANICI'nın Hepsipay Kart'ını kapatabilir veya askıya alabilir.

5.13. KULLANICI, dijital ve fiziksel Hepsipay Kart'ı mobil kanallar, uygulamalar ve Web Sitesi'nde belirtilen koşullar dahilinde kullanacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

Anonim Hepsipay Kart'a ilişkin hükümler

5.14. KULLANICI, D-ÖDEME tarafından belirlenen şart ve koşullar doğrultusunda fiziksel Anonim Hepsipay Kart satın alabilir veya Uygulama'ya kaydolarak ve D-ÖDEME tarafından belirlenen ve kimlik doğrulama içermeyen müşteri edinim süreçlerini tamamlayarak dijital Anonim Hepsipay Kart oluşturabilir.

5.15. İşbu Sözleşme kapsamında, Anonim Hepsipay Kart özelinde düzenlenmemiş hususlarda Hepsipay Kart'a ilişkin hükümler, niteliğine uygun düştüğü ölçüde Anonim Hepsipay Kart için de uygulanacaktır.

5.16. KULLANICI, Anonim Hepsipay Kart'ın sadece KULLANICI'nın fiziken işyerinde bulunduğu ve Anonim Hepsipay Kart'ın kullanıldığı ödeme işlemleri ile Güven Damgası alan hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcılar nezdinde yapılacak mal veya hizmet alımlarına ilişkin ödeme işlemleri ve fatura ödeme işlemlerinde kullanılabileceğini, yürürlükteki mevzuatın gerektirdiği hallerde ve D-ÖDEME'nin takdiri doğrultusunda Anonim Hepsipay Kart kullanımına sınırlamalar getirilebileceğini kabul eder.

5.17. KULLANICI, Sözleşme kapsamında D-ÖDEME tarafından belirlenen harcama limiti üzerinde işlem gerçekleştiremeyecek olup işbu Sözleşme kapsamında aylık toplam yapılacak işlemlerin harcama limiti D-ÖDEME tarafından belirlenecek ve Web Sitesi'nde sunulacak olup, limitler her zaman revize edilebilecektir.

5.18. Anonim Hepsipay Kart ve MASAK tarafından belirlenen sınırlar dahilinde kimlik tespiti yapılması zorunlu olmayan ve sürekli iş ilişkisi kapsamına girmeyen tek seferlik ödeme işlemleri için gerekli bilgi, sözleşme, dekont ve benzeri belgelere ilişkin süreçlerin işletilmesi esnasında uzaktan iletişim aracı kullanılması halinde işbu Sözleşme'de yer alan kimlik tespiti ve doğrulamasına ilişkin hükümler uygulanmayacaktır.

5.19. KULLANICI, yürürlükteki mevzuat doğrultusunda D-ÖDEME tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri sağlaması ve kimlik tespiti ve doğrulama prosedürünü tamamlaması halinde D-ÖDEME'nin onayına tabi olarak Anonim Hepsipay Kart'ını Hepsipay Kart'a dönüştürebilecektir.

6. Elektronik Para'ya İlişkin Özel Hükümler

6.1. KULLANICI'nın Gönderen Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler

6.1.1. KULLANICI'nın talebi doğrultusunda, EFT/havale ile, Temsilciler vasıtasıyla, KULLANICI'nın taraf olduğu mesafeli sözleşmeler veya D-ÖDEME tarafından tesis edilen diğer kanallar vasıtasıyla

gerçekleştirdiği satın alma işlemleri kapsamında aldığı iadelerin yüklenmesi ile veya kredi/kartı banka kartı vasıtasıyla vb. yöntemlerle talep edilen Elektronik Para ihracı talebini takiben D-ÖDEME, fon tutarı kadar Elektronik Para ihraç edecek ve bu tutarı KULLANICI'nın kullanımına sunacak ve ihraç etmiş olduğu Elektronik Para karşılığında almış olduğu fon tutarını gösterir dekontu KULLANICI'ya iletacaktır. D-ÖDEME, satın alma işlemlerinin gerçekleştirildiği vasıtaları değiştirme hakkını saklı tutar.

6.1.2. Aksi KULLANICI tarafından yazılı olarak belirtilmedikçe Elektronik Para'nın hak sahibi, Ödeme Aracı'nın yasal sahibi olarak kabul edilir. Aksi durumlarda KULLANICI'nın D-ÖDEME'ye yazılı olarak bilgi vermesi gerekecektir ve D-ÖDEME ilgili devrin gerçekleşmesi için gerekli kimlik tespiti süreçlerinin tamamlanmasını ve ek bilgi temini talep edebilecektir.

6.1.3. KULLANICI, D-ÖDEME tarafından belirlenecek kanallardan talepte bulunarak Elektronik Para'nın kısmen veya tamamen fona çevrilmesi talimatı verebilir. D-ÖDEME, mevzuatta aksi yönde bir hak veya yükümlülüğü bulunmadığı sürece, KULLANICI'nın bu talebi üzerine IBAN numarası dahil tüm bilgilerin D-ÖDEME'ye eksiksiz olarak iletilmesini ve gerekli olması durumunda yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesini takiben gecikmeksizin Elektronik Para karşılığı kadar fonun KULLANICI tarafından iletilen IBAN numaralı hesaba aktarımına ilişkin işlemleri gerçekleştirecektir.

6.1.4. Fona çevirme işlemlerinde, iadeye ilişkin olarak D-ÖDEME tarafından tesis edilen doğrulama süreçleri işletilecektir. KULLANICI, bu durumda Web Sitesi'nde belirtilen tutarda bir fona çevirme ücretinin yansıtılabileceğini ve bu ücretin kendisine iletilecek toplam bedelden mahsup edileceğini kabul eder. KULLANICI 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.

Fonun D-ÖDEME'ye kredi kartı ile ödendiği durumlarda, Fonun KULLANICI tarafından geri çekilmek istenmesi durumunda, D-ÖDEME söz konusu Fon'u ancak KULLANICI'nın aynı kredi hesabına iletterek geri ödeme gerçekleştirebilir. KULLANICI, Fonun başka bir kredi hesabına geri ödenmesini D-Ödeme'den talep edemez. D-ÖDEME tarafından geri ödemediği önce KULLANICI'nın Fon'u ödemek üzere kullandığı kredi kartının iptal edilmiş olduğunun tespit edilmesi durumunda, Fonun geri ödenmesi D-ÖDEME tarafından KULLANICI adına açılmış bir ödeme hesabına yapılır. Bu gibi durumlarda KULLANICI tarafından ödeme hesabı bilgisi vermesi zorunludur, bu bilgiyi vermediği takdirde yaşanacak herhangi zarardan D-ÖDEME sorumlu olmayacaktır. Ayrıca KULLANICI, geri ödemenin ödeme hesabına yapılmış olduğu ve kredi kartına ödenmediği gerekçesi ile D-ÖDEME'ye herhangi talep ve şikayette bulunamaz ve D-ÖDEME kredi kartına ödeme yapılmaması sebebiyle sorumlu tutulamaz.

6.1.5. Aktivasyon işlemi yapılmayan Elektronik Para ürünlerinin kaybolması, çalınması veya üçüncü kişilerce ele geçirilmesinden kaynaklı sorumluluk münhasıran mülkiyeti elinde bulunduran kişiye aittir ve D-ÖDEME'nin bu durumdaki kayıp ve zarardan herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Aktivasyon işlemi esnasında D-ÖDEME, KULLANICI'dan TCKN, Ad, Soyad ve bunlarla sınırlı olmaksızın D-ÖDEME'nin belirleyeceği ve/veya mevzuatın zorunlu tuttuğu kimlik tespitine ilişkin

bilgileri talep edebilir ve bu bilgilerin verilmemesi halinde aktivasyon işlemini tamamlayamaz. Elektronik para, aktivasyon yapılmaksızın paraya çevrilemez, iade edilemez, değiştirilemez.

6.2. KULLANICI'nın Alıcı Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler

6.2.1. KULLANICI D-ÖDEME'nin Gönderenler'den aldığı tutarlara eşit miktarlarda Elektronik Para ihraç edebileceğini, KULLANICI tarafından gerçekleştirilecek mal ve/veya hizmet alımlarında bu Elektronik Para'nın kullanılabilmesini, Elektronik Para kullanılan hallerde D-ÖDEME'nin bulunması halinde sözleşme ekinde yer alacak Elektronik Para üzerinden yapacağı komisyon, ödeme ve sair kesintilerden geriye kalan Elektronik Para'nın derhal KULLANICI'nın D-ÖDEME nezdindeki ödeme hesabına aktarılacağını kabul ve beyan eder.

6.2.2. KULLANICI, D-ÖDEME nezdinde tutulan Ödeme Hesabı'na aktarılacak Elektronik Para'nın herhangi bir zamanda kısmen veya tamamen Türk Lirası olarak Fon'a çevrilmesi için D-ÖDEME tarafından belirlenecek kanallardan talepte bulunabilecektir. D-ÖDEME mevzuat uyarınca aksi yönde bir yükümlülüğü olmaması halinde Elektronik Para'yı ilgili talebi almasını takiben gecikmeksizin Türk Lirası olarak Fon'a çevirerek KULLANICI'nın banka hesabına/kartına gönderir.

6.2.3. D-ÖDEME, KULLANICI'nın elektronik para hesabında bulunan Elektronik Para'nın belirli bir süre içerisinde kullanılması veya fona çevirmesine ilişkin ilave yükümlülük getirme hakkını saklı tutar. Belirlenecek bu süre sonunda kullanılmayan ve fona çevrilmeyen Elektronik Para, sürenin sonunda herhangi bir talep veya bildirim yükümlülüğü olmaksızın fona çevrilerek KULLANICI'ya aktarılacaktır.

7. Ödeme Hizmetleri'ne İlişkin Özel Hükümler

7.1. KULLANICI'nın Gönderen Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler: 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 KULLANICI, Alıcı ile kendi arasındaki söz konusu hususlarda D-ÖDEME'nin herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder. Ayrıca KULLANICI, Alıcı tarafından mevzuata uygun şekilde tahakkuk ettirilecek faizlerin de Ödeme Hizmetleri aracılığı ile ödenebileceğini, Alıcı'nın bu yöndeki talimatına istinaden KULLANICI'nın ödeme hesabının ilgili tutar kadar borçlandırılabilmesini kabul eder

7.2. Hatalı/Yetkisiz İşlemler:

7.2.1. KULLANICI; 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 D-ÖDEME Çağrı Merkezi'ne bildirmek ve Ödeme Aracı'nı kullanıma kapatmakla yükümlüdür. KULLANICI, D-ÖDEME'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 İşbu Sözleşme'de belirtilen şekilde sorumlu olacağını kabul eder.

7.2.2. Bu hallerin tespitinin D-ÖDEME tarafından yapılması halinde ise D-ÖDEME, re'sen Ödeme Aracını kullanıma kapatmakla ve KULLANICI'yı kapatma gerekçesi ile ilgili olarak yazılı olarak ya da

kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirmekle yükümlüdür. D-ÖDEME, KULLANICI'nın Ödeme Aracı'nın kullanıma kapatılma sebebinin ortadan kalktığını kendisine bildirmesi halinde Ödeme Aracı'nı kullanıma açar.

7.2.3. Bildirimin yapıldığı tarih itibariyle ilgili işlem bedeli Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmış ise, D-ÖDEME ilgili tutarların Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısından iadesini talep ederek bu tutarları KULLANICI'ya aktarır. Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısının iade sürecinden D-ÖDEME sorumlu değildir. KULLANICI, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini, öğrendiği tarihten itibaren D-ÖDEME'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 D-ÖDEME, söz konusu işleme ilişkin hatalı tutarı derhal KULLANICI'ya iade eder veya KULLANICI'nın hesabını eski duruma getirir. Bildirimin yapıldığı tarih itibariyle ilgili işlem bedeli Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmış ise, D-ÖDEME ilgili tutarların Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısından iadesini talep ederek bu tutarları KULLANICI'ya aktarır. İşbu maddede belirtilen 13 (on üç) aylık süre, Tüketici niteliği haiz olmayan KULLANICILAR için 6 (altı) ay olarak uygulanacaktır.

7.2.4. Ödeme aracının ve/veya şifre bilgilerinin kaybolması, çalınması veya irade dışında kullanılması halinde KULLANICI bu durumu bildirmeden önceki yirmi dört saat içinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zarardan 250 Türk Lirası'na kadar olan kısmından sorumludur. KULLANICI, 6.2.1. madde uyarınca yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu olmayacaktır. KULLANICI'nın Ödeme Aracı'nı hileli kullanması ve 6.2.1. maddedeki yükümlülüklerini kasten ya da ağır ihmalle yerine getirmemesi hallerinde KULLANICI, herhangi bir süre ve ücret ile sınırlı olmaksızın, bu sebepten kaynaklanan zararların tamamından sorumludur.

7.2.5. KULLANICI veya D-ÖDEME, Gönderen'in yetkisiz işlemin varlığına ilişkin haklı bir kanaati oluşursa Gönderen'in yetkilendirmelerini inceleyerek hileli işlem şüphesi halinde ödemeyi kabul etmeyebilecektir. Gönderen'in bu durumda herhangi bir talep hakkı söz konusu olmayacaktır.

7.2.6. Hatalı ve yetkisiz işlem sebebiyle Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'ndan bedelin geri alınması halinde D-ÖDEME'nin işleminden doğan yetkili mahkeme tarafından karara bağlanan zararına ilişkin tutar, herhangi bir izne ve bildirim gereksiz olarak geri alınan bedelden mahsup edilebilecektir. Sözleşmede kararlaştırılmış olması halinde, D-ÖDEME fonun geri alınması için, KULLANICI'dan katlandığı maliyetlerle orantılı makul bir ücret talep edebilir.

7.3. Alıcı tarafından başlatılan işlemlerde geri ödeme:

Talep ilgili ödeme işleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde yapılmak şartıyla KULLANICI, Alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya Alıcı aracılığıyla başlatılan ödeme işleminde yetkilendirme sırasında ödeme işlemine ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen ödeme işlemi tutarının, harcama geçmiş, 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. D-ÖDEME bu durumda, KULLANICI'dan talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını talep edebilir. Ancak her halde, ödeme işlemine ilişkin

onayın doğrudan D-ÖDEME'ye verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce KULLANICI'ya bildirimde bulunulması hallerinde, KULLANICI ilgili ödeme işlemi için herhangi bir geri ödeme talep edemez. İşbu madde uyarınca geri ödeme talebinde bulunulabilen hallerde D-ÖDEME 10 (on) iş günü içerisinde ödemeyi yapacak veya ret kararını gerekçeleri ile birlikte, KULLANICI'nın başvurabileceği hukuki yolları da göstererek KULLANICI'ya bildirecektir.

8. Kart Saklama Hizmetleri'ne İlişkin Hükümler

8.1. KULLANICI'nın Kart Saklama Hizmetleri'nden faydalanması onayına bağlıdır.

8.2. KULLANICI, işbu Sözleşme kapsamında, D-ÖDEME aracılığı ile gerçekleştireceği ödeme işlemleri özelindeki onayı dahilinde, ödeme işlemlerinin kolaylaştırılması amacı ile kullanılmak üzere kart bilgilerini D-ÖDEME ile paylaşarak bu bilgilerin KULLANICI tarafından aksi belirtilene kadar D-ÖDEME ya da D-ÖDEME'nin güvenli saklama hizmetleri konusunda hizmet aldığı tedarikçisi nezdinde saklanmasına muvafakat vermektedir. Paylaşılan bu bilgiler; kartın bağlı olduğu banka, kartın ön yüzünde yer alan ad soyad, kart numarası, son kullanım tarihi ile sınırlıdır.

8.3. KULLANICI, Sözleşme kapsamında sağlanan bilgilerin kendisine ait olduğunu, doğru ve gerçek olduğunu, söz konusu kartlar ile yapılan tüm işlemlerden tek başına sorumlu olduğunu, bu işlemlere ilişkin olarak her türlü hukuki ve cezai sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul ve taahhüt eder.

8.4. KULLANICI kart numarası, son kullanma tarihi ve kart güvenlik kodu bilgilerini (talep edilmesi halinde ve talep edilen şekilde) girerek veya Üye İşyeri ya da Pazaryeri'nin sayfaları üzerinden entegrasyon vasıtasıyla kart bilgilerinin D-ÖDEME'ye aktarılmasını kabul ederek D-ÖDEME nezdinde kartlarını kaydedebilecektir. Başarılı bir şekilde kart ekleyen KULLANICI, daha sonraki kullanımlarda bir daha ek bir bilgi girmeyi gerektirmeden kartını kullanacaktır. Bu kapsamda; KULLANICI kendi inisiyatifi doğrultusunda D-ÖDEME'nin belirlediği limitler dahilinde istediği adette kartı Kart Saklama Hizmetleri kapsamında saklayabilir. KULLANICI, tüm bu kartların saklanması ve bunların kullanımına ilişkin olarak işbu Sözleşme'nin geçerli olduğunu kabul eder.

8.5. KULLANICI kartı ile ödeme kanallarından birisinde işlem yapmak istediğinde, ilgili ödeme kanalının D-ÖDEME ile entegre olması halinde, kendisine kayıtlı kartlarını ayırt edebileceği bilgiler (KULLANICI tarafından belirlenen kart rumuzu, kartın son 4 hanesi vb.) listelenerek, bu kartları ile işlem yapmak isteyip istemediği sorulacak, isteyen KULLANICI'ların vereceği işlem onayı işlem gerçekleştirilecektir. D-ÖDEME ileride işlem akışında değişik yapabilir, kullanıcının güvenliği için ek önlemler (şifre, tek seferlik doğrulama kodu kullanımı, Uygulama üzerinden onay vb.) getirebilir. KULLANICI, bu sistem dahilinde belirleyeceği ve kullanacağı tüm şifrelerin güvenliğinden ve gizliliğinden tek başına sorumlu olduğunu, şifrelerini üçüncü kişilerle paylaşmamayı, sisteme tanımladığı kredi kartı ile yapılan tüm işlemlerden tek başına sorumlu olduğunu kabul ve taahhüt eder.

8.6. Kullanıcı, D-ÖDEME nezdinde kaydettiği kartını kaybetmesi veya çaldırması durumunda ilgili kart çıkaran bankası ile iletişime geçmek ve çalınan kartın kapatılmasını sağlamaktan kendisi sorumludur.

8.7. KULLANICI, Kart Saklama Hizmetleri'nin kullanımı sırasında işbu Sözleşme ve yürürlükteki mevzuata uygun hareket etmekle yükümlüdür. D-ÖDEME nezdinde, Kullanıcı tarafında herhangi bir aykırılık şüphesi söz konusu olduğu takdirde, D-ÖDEME ilgili hizmetin sunumunu derhal askıya alabilecek veya işbu Sözleşme'yi feshederek sonlandırabilecektir. Kullanıcı, işbu Sözleşme veya mevzuata aykırılığı neticesinde D-ÖDEME nezdinde meydana gelen tüm zararları tazmin edecektir.

8.8. D-ÖDEME, yürürlükteki mevzuata uyumu sağlamak adına herhangi bir zamanda KULLANICI'dan ek bilgi, belge veya onay talep edebilecek olup, KULLANICI bu talepleri yerine getireceğini, aksi takdirde Kart Saklama Hizmetleri'nin işbu Sözleşme kapsamında belirtildiği şekilde verilemeyebileceğini kabul eder.

8.9. İşbu maddenin konusu Kart Saklama Hizmetleri D-ÖDEME tarafından ücretsiz olarak sunulabileceği gibi, zaman zaman çeşitli kampanyalara konu edilebilecek veya ücrete tabi bir şekilde sunulabilecektir. KULLANICI, Hizmet'i kullandığı müddetçe D-ÖDEME'nin ücretlendirme politikası ile bağlı olduğunu kabul eder.

9. Uzaktan İletişim Aracı ile D-ÖDEME ve KULLANICI arasında Sözleşme İlişkisi Kurulmasına Dair Özel Hükümler

İşbu Sözleşme'nin uzaktan iletişim aracılığıyla kurulması halinde, diğer hükümlerine ek olarak işbu madde kapsamındaki hükümler uygulanacaktır.

Sözleşme, telefon, faks, elektronik posta mesajı, kurumsal internet sitesi dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere KULLANICI ile D-ÖDEME'nin fiziksel olarak karşı karşıya gelmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren ve D-ÖDEME tarafından belirlenen her türlü kanaldan kurulabilecektir.

Uzaktan iletişim aracının kullanımına ilişkin ve kullanımı esnasında herhangi bir eksiklik veya aksaklık yaşanması münhasıran KULLANICI'nın sorumluluğundadır. Karşılaştığı problemlerle ilgili D-ÖDEME ile iletişime geçme sorumluluğu KULLANICI'nın üzerindedir.

KULLANICI, Uzaktan İletişim Aracı ile işbu Sözleşme'nin kuruluyor olması sebebiyle D-ÖDEME'nin yükümlü sıfatıyla gerçekleştirmek zorunda olduğu kimlik tespiti kapsamında D-ÖDEME tarafından kendisinden talep edilen tüm bilgi ve belgeleri okunabilir ve doğrulanabilir formatta D-ÖDEME'ye iletmekle yükümlüdür. Söz konusu belgelerin okunabilir ve doğrulanabilir formatta olmaması durumunda D-ÖDEME ilgili belgeleri KULLANICI'dan doğru formatta tekrar talep etme ve Ödeme Hesabı açılmasını ve Ödeme Hizmetleri'nin gerçekleştirilmesini ilgili bilgi ve belgeler doğru formatta kendisine temin edilen kadar bekletme hakkını haizdir.

D-ÖDEME, işbu Sözleşme'nin Uzaktan İletişim Aracı ile kurulması öncesinde Yönetmelik uyarınca KULLANICI özelinde ödeme işlemlerinin türü, niteliği, varsa doğuracağı finansal ve finansal olmayan etkilerin büyüklüğü, azami işlem tutarı ve KULLANICI'nın güvenilirliğini göz önünde bulundurarak bir risk değerlendirmesi yapmakla yükümlüdür. D-ÖDEME elde edeceği risk değerlendirme sonucuna göre işbu Sözleşme'nin tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulmasına tek başına karar vermeye yetkilidir. Dolayısıyla, D-ÖDEME, KULLANICI ile arasında mutlaka bir sözleşmesel ilişki kurulacağına garantisini vermez.

D-ÖDEME, Uzaktan İletişim Aracı ile kurduğu sözleşmeye taraf KULLANICI'yı farklı bir risk profilinde izlemekle yükümlü olup bu kapsamda KULLANICI, kendisi ile yapılan işlemlerin türüne ve tutarına bağlı olarak D-ÖDEME'nin kendisine ilave güvenlik ve kontrol yöntemleri uygulamaya yetkili olduğunu kabul eder.

D-ÖDEME KULLANICI'dan temin edilen bilgi ve belgelerin doğruluğunun optik karakter tanıma, NFC, kart okuyucu ve benzeri yöntemlerden en az birisi kullanılarak kontrol edilmesi ve orijinallik, bütünlük, yıpranma ile tahrif edilme durumlarına ilişkin testleri yapmaya yetkili olup KULLANICI'nın bu konuya ilişkin ayrıca rızası aranmaz.

D-ÖDEME Uzaktan iletişim aracı ile kimlik tespiti kapsamında alınan adres ve kimlik bilgilerini teyit etmek amacıyla İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü kimlik paylaşım sistemi veri tabanı üzerinden sorgulamaya yetkili olup KULLANICI'nın bu konuya ilişkin ayrıca rızası aranmaz.

D-ÖDEME, KULLANICI'nın işbu Sözleşme'nin kurulmasına ilişkin onayı başta olmak üzere Uzaktan iletişim aracı ile yürütülen süreçleri tüm adımları içerecek şekilde kayıt altına almakla ve ilgili mevzuat gereği saklamakla yükümlüdür.

D-ÖDEME, KULLANICI hakkında ilave bilgi edinmek ve KULLANICI'nın bilgilerini güncellemek amacıyla Sözleşme'nin kurulmasından sonra da KULLANICI'dan bilgi ve belge talep etmeye yetkilidir.

Uzaktan iletişim aracı ile elde edilen bilgi, belge ve kayıtlar fiziki ve elektronik ortamda 10 (on) yıl süre ile saklanır.

KULLANICI, Uzaktan İletişim Aracı ile işbu Sözleşme'nin kurulabilmesi için D-ÖDEME'nin KULLANICI'nın video, hareketli fotoğraf, çevrim içi görüntülü görüşme ve benzeri yöntemler kullanarak canlılık testi, kimlik ve ayrıca KULLANICI'nın iletişim bilgileri doğrulamasını yapmak zorunda olduğunu kabul eder.

Uzaktan iletişim aracı ile çevrim içi görüntülü görüşme yoluyla kurulacak sözleşmelerde görüntülü görüşmenin;

- a. Gerçek zamanlı ve kesintisiz şekilde yapılması;
- b. Görüntülü görüşme uçtan uca güvenli iletişim ile gerçekleştirilmesi;
- c. Görüntülü görüşmenin görüntü ve ses kalitesinin yeterli seviyede olması;
- d. KULLANICI adayı tarafından sunulan belgenin beyaz ışık altında görsel olarak doğrulanabilmesi ve sunulan belgenin tahrif edilmemiş olması

gerekmektedir. Bu koşullardan herhangi birinin sağlanmadığı durumlarda çevrim içi görüntülü görüşme yoluyla D-ÖDEME KULLANICI adayı ile sözleşme ilişkisi kurulmaz. İşbu Sözleşme'nin çevrim içi görüntülü görüşme ile kurulabilmesi için çevrim içi görüntülü görüşmenin yukarıdaki tüm koşulları sağlayacak şekilde tekrarlanması gerekmektedir. KULLANICI, Uygulama üzerinden D-ÖDEME'den sözleşme ilişkisi kurulması amacıyla yeniden görüntülü görüşme yapılmasını talep edebilir.

D-ÖDEME Görüntülü görüşme esnasında KULLANICI adayı tarafından sunulan belgenin geçerliliği hususunda ya da dolandırıcılık veya sahtecilik teşkil edebilecek eylemlerden şüphe etmesi durumunda, sözleşme kurulmadan önce derhal görüşmeyi sonlandırmaya yetkilidir. Böyle bir gerekçe ile D-ÖDEME tarafından KULLANICI adayı ile görüşmenin sona erdirilmiş olması halinde D-

ÖDEME bu kişi ile sözleşme ilişkisi kurulması amacıyla yeniden görüntülü görüşme yapmayı reddetme hakkına sahiptir.

10. Mali Hükümler

10.1. Ödeme Hizmeti karşılığında KULLANICI tarafından ödenmesi gereken ücretler olması halinde, hizmet nevelerine göre sınıflandırılmış şekilde Web Sitesi'nde ve/veya Uygulama'da yer alacaktır.

10.2. Web sitesinde ve/veya Uygulama'da belirtilecek ücret, masraf ve komisyonlar D-ÖDEME tarafından tek taraflı olarak güncellenebilecek olup, KULLANICI işbu Sözleşme uyarınca kendisine yapılan bildirim müteakip söz konusu değişiklik nedeniyle Sözleşme'yi feshetmediği takdirde hizmeti kullandığı sürece güncel hizmet bedelinin yukarıda belirtilen şekilde tahsil edileceğini kabul eder.

10.3. KULLANICI'nın D-ÖDEME'den mevzuat kapsamında yapması gereken bilgilendirmelere ek olarak ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilgilendirmenin işbu Sözleşme'de öngörülenden farklı yöntemlerle iletilmesini talep etmesi halinde, D-ÖDEME KULLANICI'dan maksimum bu işlemin maliyeti ile sınırlı olmak üzere ücret, masraf veya komisyon talep etme hakkına sahiptir.

10.4. D-ÖDEME, KULLANICI'nın ihmal veya kusuru gibi Ödeme Emri'nin haklı sebeple reddi durumunda KULLANICI'ya yapacağı bildirim, Ödeme Emri'nin geri alınmasının talep edilmesi hali, hatalı Ödeme İşlemi'ne konu Fon'ları geri alınması ve sair durumlar için Web Sitesi'nde ve/veya Uygulama'da belirtilen ücreti talep etme hakkını saklı tutar.

10.5. Ödeme Hizmetleri kapsamında gerçekleştirilecek ücretlendirmeye tabi olan işbu Sözleşme'de yer alamayan diğer işlemler D-ÖDEME tarafından belirlenmiş ve Web Sitesi'nde ve/veya Uygulama'da belirtilen işlem ücretlerine tabi olabilecektir.

10.6. D-ÖDEME'ye bildirilen banka hesabının güncel, açık ve kullanılabilir durumda olması KULLANICI'nın sorumluluğundadır. Bildirilen banka hesabının, KULLANICI adına kayıtlı olmaması halinde ise bu hesaba D-ÖDEME tarafından ödeme yapılamayacaktır.

10.7. D-ÖDEME işbu Sözleşme kapsamında KULLANICI'dan olan alacaklarını herhangi bir bildirimde bulunmaksızın KULLANICI'ya yapılacak ödemelerden mahsup edebilir. KULLANICI bu hususta herhangi bir itiraz ve talepte bulunmayacağını peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

11. Sözleşme'nin Süresi ve Fesih

11.1. Sözleşme Kullanıcı tarafından onaylandığı tarihte yürürlüğe girer ve feshedilmediği sürece yürürlükte kalır.

11.2. İşbu Sözleşme, her zaman Taraflar'ın karşılıklı yazılı mutabakatı ile feshedilebilecektir.

11.3. D-ÖDEME, herhangi bir zamanda 1 (bir) ay öncesinde yapacağı yazılı bildirimle; KULLANICI ise, 1 (bir) ay öncesinde yapacağı yazılı bildirimle Sözleşme'yi herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedebilecektir. Ödeme Hizmetleri'nin mevzuat ve ahlaka aykırı amaçlarla ve/veya mevzuat ve ahlaka aykırı mal ve hizmetlerin temini için kullanıldığının tespiti halinde veya D-ÖDEME'nin tabi

olduğu herhangi başka bir mevzuat kapsamında işbu Sözleşmeyi feshetmesi gereken durumlarda D-ÖDEME, işbu Sözleşme'yi derhal feshedebilecek olup, KULLANICI'yi fesih hususunda bilgilendirebilecektir.

11.4. KULLANICI'nın sözleşmesel yükümlölüklerini ihlal etmesi ve ihlalin düzeltilmesine ilişkin olarak D-ÖDEME tarafından iletilen talebe rağmen ilgili ihlalin 1 (bir) hafta içerisinde düzeltilmemesi halinde, Sözleşme D-ÖDEME tarafından yazılı olarak iletilecek bir ihbarla derhal tazminat ödemeksizin feshedebilir

11.5. D-ÖDEME'nin ihmali veya kusurundan kaynaklanan bir sebeple olmaması şartıyla D-ÖDEME'nin Banka'dan temin ettiği lisansın iptali veya sona ermesi halinde işbu Sözleşme herhangi bir tazminat yükümlölüğü söz konusu olmaksızın kendiliğinden sona erecektir.

11.6. Sözleşme kapsamında KULLANICI'nın D-ÖDEME'nin güvensiz ve/veya şüpheli addettiği mecralarda Ödeme Hizmetleri'ni kullanması halinde, hileli veya yetkisiz kullanım şüphesinin ve benzeri durumların söz konusu olduğu hallerde D-ÖDEME, KULLANICI'ya yapacağı bildirimle KULLANICI'ya sunduğu hizmetleri askıya alabilecek, Ödeme Hesabını ve/veya Ödeme Aracı'nı geçici veya süresiz olarak kullanıma kapatabilecektir. Bu durumda D-ÖDEME mevzuatta bilgi verilmesini engelleyici düzenlemeler bulunması veya güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin varlığı dışında KULLANICI'yi bilgilendirecek ve askıya alınma sebebi ortadan kalktığında hizmetleri ve Ödeme Aracı'nı yeniden KULLANICI kullanımına sunacaktır.

12. Muhtelif Hükümler

12.1. İşbu Sözleşme'de belirtilenlerin dışında, D-ÖDEME'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 yükümlölükler kapsamında yapılacak değişiklikler ve Ödeme Hizmetleri'nin sunulması için D-ÖDEME'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, KULLANICI'ya ilgili değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 (otuz) gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve KULLANICI'nın Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemeksizin feshedebileceğine ilişkin bilgileri içeren bir bildirim yapılacaktır. Bu durumda değişikliği kabul etmeyen KULLANICI Sözleşme'yi feshedebilecektir. KULLANICI'nın, 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 KULLANICI'ya iletilecek bildirimde belirtilecek ve işbu maddede belirtilen süre yerine mevzuatın öngördüğu süre uygulanacaktır.

12.2. D-ÖDEME, KULLANICI'nın Ödeme Hizmeti ile ilgili şikâyet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihini takiben 20 (yirmi) gün içinde başvuru yöntemine uygun olarak gerekçeli biçimde cevaplandırır.

12.3. KULLANICI, işbu Sözleşme kapsamında D-ÖDEME ile arasında doğabilecek uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulması amacıyla 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve

diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla, TÖDEB nezdinde oluşturulmuş hakem heyetlerine ücretsiz şekilde başvurma hakkına sahiptir. TÖDEB hakem heyetine başvuru koşulları aşağıdaki gibidir:

- i. Bireysel nitelik taşıyan gerçek kişi KULLANICI işlemlerinden kaynaklanan bir uyuşmazlığın söz konusu olması;
- ii. KULLANICI'nın tüzel kişi olmaması;
- iii. KULLANICI'nın uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç **2 (iki) yıl** içerisinde D-ÖDEME'ye yazılı olarak uyuşmazlıkla ilgili başvuru yapılmış olması ve başvuru tarihinden itibaren **20 (yirmi) gün** içerisinde D-ÖDEME tarafından başvuruya cevap verilmemiş olması halinde cevap verilmesi gereken söz konusu sürenin (**20 gün**) bitiminden itibaren veya D-ÖDEME tarafından verilen cevabın yeterli bulunmaması halinde ise cevabın verildiği tarihten itibaren **60 (altmış)** gün içinde Hakem Heyeti başvuru formunu uyuşmazlığa ilişkin bilgileri içerecek şekilde ve gerekli belgeler yüklenerek doldurulması ve www.todeb.org.tr web sitesi üzerinden heyete başvuruda bulunulması gerekmektedir.

Hakem Heyeti başvuru formuna Web Sitesi üzerinden veya www.todeb.org.tr adresinde ulaşılabilir. KULLANICI D-ÖDEME ile arasındaki uyuşmazlıklar için aşağıda belirtilen konular kapsamında Hakem Heyeti'ne başvuruda bulunamaz:

- i. Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Hakem Heyeti'ne iletilmek üzere TÖDEB'e ulaşmayan başvurular.
- ii. Yargıya veya Tüketici Hakem Heyetine intikal etmiş olanlar.
- iii. D-ÖDEME'nin personel hakkındaki başvurular veya sunduğu ürün ve hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular.
- iv. D-ÖDEME tarafından henüz gerçekleştirilmemiş işlemlerle ilgili uyuşmazlıklar
- v. D-ÖDEME'nin iflas veya tasfiyesine karar verilmiş olması durumunda D-ÖDEME'nin aldığı kararlarla ilgili olanlar
- vi. Daha önce Hakem Heyeti tarafından incelenmiş karara bağlanmış veya kesinleşmiş mahkeme ya da Tüketici Hakem Heyeti kararına konu olanlar;
- vii. Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, D-ÖDEME ile KULLANICI arasında çözüme kavuşturulmuş başvurular;
- viii. Ödeme hizmeti ve elektronik para ihracı faaliyetleri dışında kalan başvurular;
- ix. Adli yargı yerinin görev alanı içinde olan talep konuları;
- x. Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller.

12.4. İşbu Sözleşme'den kaynaklı uyuşmazlıklarda İstanbul Merkez (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkili kılınmıştır.

12.5. KULLANICI'nın işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetleri mesleki ve ticari amaçlarla satın aldığı hallerde, KULLANICI Sözleşme'yi onaylamış olsa dahi işbu Sözleşme'nin tüketicilere ilişkin hükümleri KULLANICI'ya uygulanmayacaktır.

12.6. Tarafların kontrolü dışında ortaya çıkan, öngörülemeyen ve işbu Sözleşme uyarınca Tarafların yükümlülüklerini yerine getirmesini engelleyecek 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, D-ÖDEME'den kaynaklanmayan sebeplerle D-ÖDEME'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 15 günden fazla sürmesi halinde, hakları ihlal edilen Taraf Sözleşme'yi tazminatsız olarak feshedebilir.

12.7. Sözleşme veya yürürlükteki mevzuatta aksi belirtilmedikçe Sözleşme uyarınca yapılacak tüm bildirimler yazılı veya elektronik olarak iletilebilir. D-ÖDEME, işbu Sözleşme kapsamında KULLANICI'ya yönelik yapacağı bildirimleri Sözleşme'de belirtilen zamanlarda KULLANICI'nın belirtilen adresine iletilecek e-posta aracılığıyla yapacaktır.

12.8. Taraflarca belirtilen adresler Taraflar'ın yasal tebligat adresleri olup, herhangi bir adres değişikliği karşı tarafa yazılı olarak bildirilmediği sürece bu adreslere yapılan tebligatlar geçerli addedilecektir.

12.9. İşbu Sözleşme'nin bir örneği, Sözleşme'nin yapılmasını takiben kalıcı veri saklayıcısı ile KULLANICI'ya verilir veya KULLANICI'nın erişimine hazır bulundurulur. KULLANICI'nın talep etmesi halinde, Sözleşme ve eklerinin bir başka sureti ve yapılan işlemlere ilişkin belgeler Web Sitesi'nde belirtilen ücretler karşılığında verilir.

12(on iki) maddeden oluşan işbu Sözleşme Taraflarca kabul edilmiştir.