

HALK ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş. ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

MADDE 1. TARAFLAR VE GENEL HÜKÜMLER

Bu Çerçeve Sözleşme (“Sözleşme”);

- a) Halk Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri Anonim Şirketi (*MERSİS No: 0730 – 0664 – 5360 – 0001*), Adres: Barbaros Mah. Mor Sümbül Sok. WBC İş Merkezi, Blok No: 9 İç Kapı No: 9 Ataşehir/İSTANBUL, destek@halkode.com.tr 0850 522 56 23 / 0 216 285 56 56) ile (HALKÖDE)
- b) Ödeme hizmeti kullanıcısı ile Elektronik Para Kullanıcısı (MÜŞTERİ)

arasında akdedilmiştir.

HALKÖDE ve Müşteri ayrı ayrı “Taraflar” ve birlikte “Taraflar” olarak anılacaklardır.

MÜŞTERİ;

- i. bu sözleşme ilişkisi kurulmadan önce Sözleşme’nin HALKÖDE Web Sitesi’nde ve Mobil Uygulaması’nda yayımlanmasıyla Yönetmelik kapsamında Sözleşme’deki hak ve yükümlülükleri hakkında bilgilendirildiğini,
- ii. HALKÖDE tarafından, Mevzuat ve işlem güvenliği kapsamında kendisinden talep edilen bilgi ve belgeleri en kısa sürede ibraz edeceğini,
- iii. HALKÖDE’nin yukarıda yer verilen bilgi ve belgelerin temin edilmesine rağmen, haklı bir nedenle hizmetin sunulması talebini reddedebileceğini,
- iv. gerek sözleşmenin kurulması gerekse de ifası kendisinden temin edilen bilgi ve belgelerin ilgili mevzuat uyarınca doğruluğu ile gerçekliğinin günün teknolojisine ve mevzuata uygun yöntemler kullanılarak doğruluğu teyit edildikten sonra HalkÖde Hizmetleri’nin verilmeye başlanacağını bildiğini

kabul ve beyan eder.

Bu sözleşmenin uzaktan iletişim aracı ile kurulması durumunda;

A- MÜŞTERİ,

- a) bu çerçeve sözleşmeyi; elektronik para/ödeme hesabının açılması HalkÖde Hizmetleri'ni almak için akdettiğini, bu kapsamda bu sözleşmenin akdedilmesi için, ödeme hesabı /elektronik para hesabı açılış talebini uzaktan iletişim aracı üzerinden HALKÖDE'ye ilettiğini,
- b) sözleşme ile ilgili olarak kendisinden temin edilmesi gereken bilgi ve belgeleri, posta, faks, elektronik posta ve çevrim içi görüntülü görüşme benzeri yöntemler ile ya da TCMB tarafından uygun bulunan merkezi bir yapı veya günün teknolojisine uygun yenilikçi diğer yöntemler ile temin edilebileceğini,
- c) kimliğinin doğrulanmasına imkan verecek şekilde kurulacak çerçeve sözleşme kapsamında teslim edeceği bilgi ve belgelerin okunabilir ve doğrulanabilir olması gerektiğini aksi durumda sözleşmenin kurulmayabileceğini,

kabul ve beyan eder.

B- DİĞER HUSUSLAR

- a) Uzaktan iletişim aracı olarak "internet" kullanılacaktır.
- b) Uzaktan iletişim aracıyla sözleşmenin kurulması esnasında herhangi bir eksiklik veya aksaklık yaşanması durumunda, teknik olarak mümkün ise sorun giderildikten sonra yeniden süreç kaldığı yerden devam edilecektir. Ancak bu mümkün olmazsa süreç yeniden başlatılacaktır. Bu sürecin bütünüyle sorunsuz bitirilmesi akabinde sözleşme akdedilmiş sayılacaktır. Yine MÜŞTERİ'nin kimliğinin tespit edilememesi ya da bu konuda şüpheye düşülmesi durumunda süreç tamamlanmaz.
- c) Uzaktan iletişim aracı kapsamında elde edilen bilgi, belge ve kayıtların mevzuatın öngördüğü asgari güvenlik önlemleri altında ve sözleşmenin sona ermesinden itibaren 10 yıl boyunca saklanacaktır. Kullanıcı, bu bilgi, belge ve kayıtlara erişim hakkına haizdir.

MADDE 2. TANIMLAR

Sözleşme ve eklerinde aksi açıkça belirtilmedikçe;

- a) **Alıcı:** Ödeme işlemine konu fonun ulaşması istenen kişi ile MÜŞTERİ'nin mal veya hizmet temin etmek üzere HALKÖDE hizmetlerini kullanarak ödeme yaptığı gerçek veya tüzel kişiyi,
- b) **Birlik:** Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği'ni,
- c) **Çağrı Merkezi:** MÜŞTERİ'nin bu Sözleşme kapsamında her türlü destek talebinin karşılanması amacıyla oluşturulan 0 850 522 56 23 / 0 216 285 56 56 numaralı destek hattını,
- d) **Doğrudan Borçlandırma:** Gönderenin kendi Ödeme Hizmeti Sağlayıcısına, Alıcıya veya Alıcının Ödeme Hizmeti Sağlayıcısına verdiği onaya dayanılarak, Ödeme İşleminin Alıcı tarafından başlatıldığı ve Gönderenin Ödeme Hesabının borçlandırıldığı Ödeme Hizmetini,
- e) **Elektronik Para:** Elektronik para ihraç eden kuruluşlar tarafından kabul edilen fon karşılığı ihraç edilerek elektronik olarak saklanan ve Kanunda tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirilmek için kullanılan ve elektronik para ihraç eden kuruluşlar dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından da ödeme aracı olarak kabul edilen parasal değeri,
- f) **Fon:** Banknot, madeni para, kaydi para veya elektronik parayı,
- g) **Gönderen:** Kendi Ödeme hesabından veya Ödeme hesabı bulunmaksızın Ödeme Emri veren gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) **Güven Damgası:** Elektronik Ticarete Güven Damgası Hakkında Tebliğ'de öngörülen asgari güvenlik ve hizmet kalitesi standartlarına uyan hizmet sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcıya verilen elektronik işareti,
- i) **Hassas Müşteri Verisi:** Ödeme Emri'nin verilmesinde veya MÜŞTERİ'nin kimlik doğrulamasında kullanılan, üçüncü kişilerce ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da MÜŞTERİ adına sahte işlem yapılmasına imkan verebilecek kişisel veriler ile MÜŞTERİ güvenlik bilgilerini,

- j) **Hesap Bilgisi Hizmeti:** Kanun'un 12. maddesinin birinci fıkrasının (g) bendinde tanımlanan hizmeti,
- k) **İş Günü:** Resmi tatil günleri dışında Pazartesi-Cuma günleri arasını,
- l) **İşlem Limiti:** Tek seferde ve/veya aylık olarak (toplamda) MÜŞTERİ tarafından gerçekleştirilebilen azami işlem tutarını,
- m) **Kalıcı Veri Saklayıcısı:** Müşteri'nin gönderdiği veya Müşteri'ye gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- n) **Kanun:** 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun'u,
- o) **Kart Tabanlı Ödeme İşlemi:** Ödeme işleminin kart, bilişim veya elektronik haberleşme cihazı veya yazılım aracılığıyla gerçekleştirilmesi için 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununda tanımlanan kartlı sistem kuruluşlarının altyapıları ve iş kurallarına göre sunulan ve bunun sonucunda bir Banka kartı, kredi kartı veya Ön Ödemeli araç işlemi gerçekleşen hizmetleri,
- p) **Kimlik Tanımlayıcı:** HALKÖDE tarafından kimliğinin belirlenmesi ve diğer kullanıcılardan ayırt edilmesi amacıyla MÜŞTERİ'ye özgülenen sayı, harf veya sembollerden oluşan kombinasyonu,
- q) **Kişisel Veri:** Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgiyi,
- r) **TCMB:** Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nı ,
- s) **Mevzuat:** Kanun, Yönetmelik ve ilgili sair düzenlemeleri,
- t) **Mobil Uygulama:** Akıllı telefon veya tablet gibi mobil bir cihazda bulunan HALKÖDE'ye ait uygulama üzerinden HalkÖde Hizmetlerinden bazılarının ya da bu hizmetlerin tamamının alınabildiği elektronik kanalı,
- u) **Müşteri:** HALKÖDE tarafından hizmet verilen Ödeme Hizmeti Kullanıcısı ile Elektronik Para Kullanıcısı gerçek veya tüzel kişileri,

- v) **Müşteri Güvenlik Bilgileri:** Kimlik doğrulama işleminin yapılması amacıyla HALKÖDE tarafından Müşterisine verilen veya Müşteri tarafından belirlenerek HALKÖDE ile mutabık kalınan özelleştirilmiş bilgiyi,
- w) **Ödeme Aracı:** HALKÖDE ile MÜŞTERİ'si arasında belirlenen ve MÜŞTERİ tarafından ödeme emrini vermek için kullanılan kart, cep telefonu, şifre ve benzeri kişiye özel aracı,
- x) **Ödeme Aracının İhracı:** HALKÖDE tarafından, ödeme işlemlerini başlatmak ve işlemek için gönderene Ödeme Aracı sağlanmasına ilişkin Ödeme Hizmetini,
- y) **Ödeme Emri:** MÜŞTERİ tarafından ödeme işleminin gerçekleşmesi amacıyla verilen talimatı,
- z) **Ödeme Emri Başlatma Hizmeti:** Kanun'un 12. maddesinin birinci fıkrasının (f) bendinde tanımlanan hizmeti,
- aa) **Ödeme Hesabı:** MÜŞTERİ adına açılan ve ödeme işleminin yürütülmesinde kullanılan hesabı,
- bb) **Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı:** Mevzuata göre ödeme hizmetleri sunma yetkisi olan kuruluşları,
- cc) **Ödeme İşlemi:** Gönderen veya Alıcı'nın talimatı üzerine gerçekleştirilen Fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini,
- dd) **Ön Ödemeli Araç:** Müşteri'nin ödemelerde kullanılabilecek Fonu Ödeme Aracını ihraç eden HALKÖDE'ye harcama yapmadan önce ödediği ve ödenene eşdeğer tutarda Fon'un Ödeme Hizmetleri'nde kullanılmasına imkan veren fiziki veya fiziki varlığı bulunmayan Ödeme Aracı'nı,
- ee) **HalkÖde Hizmetleri:** HALKÖDE tarafından TCMB'den alınan izin kapsamında sunulan ve bu sözleşmenin 5. maddesinde belirtilen bütün hizmetleri,
- ff) **HALKÖDE Web Sitesi:** <https://www.parao.com.tr> sitesini,
- gg) **Referans Döviz Kuru:** HALKÖDE tarafından uygulanan veya kamuya açık bir kaynaktan alınan ve yabancı para ile yapılan işlemlerde kullanılan döviz kurunu,

- hh) Temsilci:** Sözleşmede HALKÖDE tarafından taahhüt edilen hizmetler kapsamındaki işlemlerin gerçekleştirilebilmesi adına HALKÖDE adına ve hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi/kişileri,
- ii) Uzaktan İletişim 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,
- jj) Ücret:** HalkÖde Hizmetleri karşılığında MÜŞTERİ'nin ödemesi gereken ücret, komisyon, masraf ve diğer menfaatleri,
- kk) Yönetmelik:** Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik'i, ifade eder.

MADDE 3. SÖZLEŞME'NİN KONUSU

- 3.1** Sözleşme'nin konusu, HALKÖDE tarafından MÜŞTERİ'ye sunulacak HalkÖde Hizmetleri'nin kapsamının ve bu hizmetlere ilişkin Taraflar'ın hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir.
- 3.2** MÜŞTERİ, HalkÖde Hizmetleri'nin bu Sözleşme ve eklerinde yer alan hüküm ve koşullara tabi olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 3.3** Bu Sözleşme taraflar arasında HalkÖde Hizmetleri'ne ilişkin hazırlanan veya hazırlanacak olan tüm sözleşmeler için çerçeve sözleşme niteliğindedir.

MADDE 4. SÖZLEŞME ÖNCESİ BİLGİLENDİRME

- 4.1** MÜŞTERİ, bu sözleşmenin taraflar arasında yazılı olarak akdedildiği durumlarda sözleşmenin MÜŞTERİ'ye verilmesi ile Sözleşme'nin uzaktan iletişim aracı vasıtasıyla akdedilmesi halinde ise HALKÖDE'nin internet sitesinde ve Mobil Uygulamasında yayımlanması ile beraber sözleşmedeki hak ve yükümlülükleri hakkında bilgilendirdiğini kabul eder.
- 4.2** MÜŞTERİ, bu Sözleşmede yer alan bilgi ve koşullara HALKÖDE internet sitesi, çağrı merkezi ya da e-posta yoluyla ulaşabilir.

MADDE 5. HALKÖDE HİZMETİNİN KAPSAMI

HALKÖDE HİZMETLERİ;

- a) Elektronik Para İhracını,
- b) Ödeme Hesabına para yatırılması ve Ödeme Hesabı'ndan para çekilmesine imkan veren hizmetler de dahil olmak üzere Ödeme Hesabı'nın işletilmesi için gerekli tüm işlemleri,
- c) MÜŞTERİ'nin, HALKÖDE nezdinde bulunan Ödeme Hesabı'ndaki Fon'un aktarımını içeren, bir defaya mahsus olanlar da dahil Doğrudan Borçlandırma İşlemi, ödeme kartı ya da benzer bir araçla yapılan Ödeme İşlemi ile düzenli Ödeme Emri dahil para transferini,
- d) Ödeme Aracının İhraç veya Kabulünü,
- e) Para Havalesini,
- f) MÜŞTERİ'nin isteği üzerine başka bir Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'nda bulunan Ödeme Hesabı'yla ilgili sunulan Ödeme Emri Başlatma Hizmeti'ni,
- g) MÜŞTERİ'nin onayının alınması koşuluyla, MÜŞTERİ'nin Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları nezdinde bulunan bir veya daha fazla Ödeme Hesabı'na ilişkin konsolide edilmiş bilgilerin çevrim içi platformlarda sunulması ve
- h) TCMB tarafından izin verilen diğer hizmetlerini

kapsamaktadır.

MADDE 6. HALKÖDE HİZMETLERİ'NDE KULLANILACAK PARA BİRİMİ

6.1 HalkÖde Hizmetleri, Mevzuat'ın izin verdiği ve/veya TCMB'nin uygun gördüğü para birimleri ile gerçekleştirilebilir.

MADDE 7. ÖDEME İŞLEMİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ İÇİN MÜŞTERİ KİMLİĞİNİN BELİRLENMESİ

7.1 MÜŞTERİ tarafından belirtilen Kimlik Tanımlayıcı'ya uygun şekilde yapılan Ödeme İşlemleri doğru gerçekleştirilmiş sayılır. MÜŞTERİ tarafından Kimlik Tanımlayıcı'ya ilave bilgiler verilmiş olsa dahi, HALKÖDE Ödeme İşlemi'nin sadece Kimlik Tanımlayıcı ile gerçekleştirilmesinden sorumludur.

7.2 MÜŞTERİ tarafından belirtilen Kimlik Tanımlayıcı'nın hatalı olması halinde, HALKÖDE Ödeme İşleminin gerçekleştirilmemesinden veya hatalı gerçekleştirilmesinden sorumlu değildir. Fonun geri alınması mümkün ise, MÜŞTERİ, HALKÖDE'nin Fon'un geri alınması için katlandığı maliyetlere orantılı olarak belirlediği bir ücreti ödemek zorundadır.

MADDE 8. ÖDEME İŞLEMİ'NİN ONAYLANMASI VE/VEYA ONAYIN GERİ ALINMASI

8.1 MÜŞTERİ tarafından başlatılan Ödeme İşleminin tamamlanması için; HALKÖDE, HALKÖDE Sistemi üzerinden onay verir. Ödeme İşlemi, MÜŞTERİ tarafından Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi için HALKÖDE'nin ileticeği doğrulama kodunun belirtilen alana girilmesi vb. yöntemlerle onay verilmesi ile yetkilendirilmiş kabul edilecektir.

8.2 Ödeme İşlemine ilişkin onay, Ödeme İşlemi öncesinde verilebileceği gibi sonrasında da verilebilir. Kararlaştırılan yöntem uygun olarak onaylanmamış Ödeme İşlemi yetkilendirilmemiş sayılacaktır.

8.3 Ödeme talimatının HALKÖDE Çağrı Merkezi (Destek Hattı) aranarak geri alınması mümkündür. Ödeme İşlemi'nin Alıcı tarafından veya Alıcı aracılığıyla başlatıldığı durumlarda, MÜŞTERİ, Ödeme Emrini HALKÖDE'ye ilettikten veya Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi için onay verdikten sonra Ödeme Emri'ni geri alamaz.

8.4 Doğrudan Borçlandırma yöntemiyle yapılan Ödeme İşlemi'nde, MÜŞTERİ Ödeme Emrini en geç Fonların hesaba borç kaydedilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş günü sonuna kadar geri alabilir.

8.5 HALKÖDE, Ödeme Emrinin geri alınması hallerinde katlandığı maliyetlerle sınırlı bir ücret talep edebilir.

MADDE 9. ÖDEME EMRİNİN ALINMA ZAMANI

9.1 Ödeme Emri'nin HALKÖDE'ye ulaştığı an, Ödeme Emri'nin alındığı an olarak kabul edilir.

Ödeme Emri'nin HALKÖDE'ye iş günü dışında ulaşması durumunda, Ödeme Emri izleyen ilk iş günü alınmış sayılır. HALKÖDE iş günü dışında ulaşan Ödeme Emirlerini aynı gün de yerine getirebilir. MÜŞTERİ'nin Ödeme Hesabı, Ödeme Emri'nin ulaşmasından önce borçlandırılmaz.

9.2 Ödeme Emri'nin bir iş günü içerisinde 16:00'ya kadar HALKÖDE'ye ulaşması halinde o iş günü; 16.00'dan sonra ulaşması halinde ise bir sonraki iş günü alınmış sayılır.

9.3 Ödemenin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya MÜŞTERİ'nin ödemeye ilişkin Fon'ları HALKÖDE'nin tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırıldığı hallerde, ödeme için kararlaştırılan gün Ödeme Emri'nin alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün iş günü olmaması halinde, Ödeme Emri izleyen ilk iş günü alınmış sayılır.

MADDE 10. ÖDEME EMRİNİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

10.1 MÜŞTERİ, Ödeme Emri'nin gerçekleştirilmesi için Alıcı, ödeme yöntemi, Ödeme İşlemi'nin tutarı, para birimi, işlem açıklaması ve hizmetin niteliğine göre talep edilecek diğer bilgileri HALKÖDE'ye iletmek zorundadır.

10.2 HALKÖDE, Sözleşme'de öngörülen şartların MÜŞTERİ tarafından yerine getirilmesi kaydıyla, Ödeme İşlemi'nin MÜŞTERİ veya Alıcı tarafından başlatılıp başlatılmadığına bakılmaksızın, Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve diğer ilgili Mevzuata aykırılık oluşturmadığı, Yönetmelik'te

aksine hüküm bulunmadığı veya haklı bir neden olmadığı sürece Ödeme Emri'ni yerine getirmekle yükümlüdür.

10.3 HALKÖDE, Ödeme Emri'ni aldığı gün içerisinde yerine getirecektir. Ancak, kendisinden kaynaklanmayan ya da ya da teknik aksaklıklar sebebiyle Ödeme Emri'ni yerine getirememesi halinde, Ödeme Emri'ni aksaklığın kalktığı anda derhal yerine getirecektir.

MADDE 11. ÖDEME İŞLEMİNİN AZAMİ TAMAMLANMA SÜRESİ

11.1 HALKÖDE, MÜŞTERİ tarafından aksi belirtilmediği sürece, Ödeme Emri'nin alındığı tarihte derhal ve her halükarda en geç izleyen iş günü sonuna kadar Ödeme İşlemi'nin tutarını Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'nın hesabına aktarır.. Ödemenin gerçekleştirilmesi için Ödeme Emri'nin verildiği tarihten sonraki bir tarihin kararlaştırılması halinde, HALKÖDE, Ödeme İşleminin tutarını Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'nın hesabına bu tarihte gönderir. Ve bu durumda, ödeme tutarı bu tarihten önce MÜŞTERİ'nin Ödeme Hesabı'ndan düşülmez.

11.2 Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'nın yurt dışında bulunması halinde, Ödeme Emri'nin alındığı tarihten en geç 1 (bir) hafta içerisinde Ödeme İşlemi'nin tutarı Alıcı'nın hesabına aktarılır.

11.3 HALKÖDE, Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı olması durumunda HALKÖDE, Ödeme İşlemi tutarının hesabına geçtiği iş gününün sonuna kadar bu tutarı Alıcı'nın Ödeme Hesabı'na aktararak kullanımına hazır hale getirir.

11.4 Alıcı'nın HALKÖDE nezdinde bir Ödeme Hesabı'nın bulunmaması halinde, Alıcı adına fonu alan HALKÖDE bu fonu derhal ve her halükarda en geç izleyen iş günü sonuna kadar Alıcı'nın kullanımına hazır hale getirir.

11.5 HALKÖDE'nin, Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı olması durumunda ve Alıcı tarafından veya Alıcı aracılığıyla başlatılan Ödeme İşlemi'nde, HALKÖDE Ödeme Emri'ni Alıcı ile üzerinde anlaşılan süre içinde Gönderenin Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'na iletir.

11.6 MÜŞTERİ'nin tüketici olduğu hallerde, Ödeme Hesabı'na hesabın para birimi cinsinden nakit olarak yatırılan paralar, HALKÖDE tarafından alındığı tarihte kullanıma hazır hale getirilir. MÜŞTERİ'nin tüketici olmadığı hallerde, yatırılan paralar en geç alınmasını izleyen iş gününde kullanıma hazır hale getirilir.

MADDE 12. HALKÖDE HİZMETLERİ İLE İLGİLİ UYGULANACAK DÖVİZ KURU

12.1 HALKÖDE Hizmetleri ile ilgili olarak uygulanacak döviz kuru TCMB'nin ilan ettiği işlem anındaki kurun %5 (yüzde beş) fazlası dikkate alınarak hesaplanır ve Referans Döviz Kuru olarak belirlenir. Müşteri, bu yöntemle göre belirlenecek döviz kurundaki değişikliklerin derhal geçerli olacağını kabul eder.

12.2 Referans Döviz Kuru'ndaki değişiklikler derhal geçerli olacaktır. MÜŞTERİ lehine olan referans döviz kuru değişiklikleri de derhal uygulanır. HalkÖde Hizmetleri'nde kullanılan döviz kurundaki değişiklikler, her MÜŞTERİ için aynı şekilde hesaplanır ve derhal uygulanır.

MADDE 13. İŞLEM LİMİTİ

13.1 Bu Sözleşme kapsamında verilecek HalkÖde Hizmetleri için HALKÖDE tarafından İşlem Limiti belirlenecektir. HALKÖDE, bu İşlem Limitleri'ni herhangi bir zamanda revize edilebilecektir. MÜŞTERİ'nin, İşlem Limiti'nin yükseltilmesinin talep etmesi halinde, HALKÖDE, tamamen kendi takdirine bağlı olarak ücreti mukabilinde (web adresi/linki ("<https://www.parao.com.tr>") üzerinden duyurduğu ücret) İşlem Limiti'ni kısmen ya da tamamen yükseltebilecektir. Ancak, HALKÖDE, bu talebi reddetme hakkına da sahiptir.

13.2 MÜŞTERİ, HALKÖDE tarafından belirlenen İşlem Limiti'ni aşmayacağını ve bu limit üzerinde işlem gerçekleştiremeyeceğini kabul eder.

13.3 HALKÖDE, herhangi bir zamanda Sözleşme'de belirlenen yöntem ve sürelerle uygun şekilde bildirim yaparak İşlem Limiti'ni güncelleyebilecektir.

MADDE 14. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 14.1** HALKÖDE, MÜŞTERİ'ye, Sözleşme'nin onaylanma tarihi itibarıyla, MÜŞTERİ tarafından hizmete ilişkin gerekliliklerin yerine getirilmesi ile HalkÖde Hizmetleri'ni sunmayı taahhüt etmektedir.
- 14.2** HALKÖDE, bu Sözleşme kapsamında düzenlenen hizmetleri bizzat veya Temsilci aracılığı ile vermeye yetkili olup, Mevzuat'ın izin verdiği ölçüde Sözleşme'de yer alan hak ve yetkiler ile HALKÖDE'nin edimleri Temsilci tarafından yerine getirilebilecektir.
- 14.3** Sözleşme kapsamında HALKÖDE, MÜŞTERİ tarafından kendisine doğrudan ve belirlenen yönetime uygun şekilde iletilen bedellerin Alıcı veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'na, ilgili taraf ile akdetmiş bulunduğu sözleşme kapsamında belirtilen süreler içerisinde aktarılmasından sorumludur. HALKÖDE bu sorumluluğunu yerine getirmediği takdirde ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden MÜŞTERİ'ye iade edecektir. Bu kapsamda MÜŞTERİ'nin herhangi bir ücret ödemesinin söz konusu olması halinde, ilgili tutarlardan HALKÖDE sorumlu olacaktır.
- 14.4** Müşteri, Ödeme Emri'ni vermek için HALKÖDE ile arasında belirlenen Ödeme Aracı'nı kullanarak işlem gerçekleştirir.
- 14.5** MÜŞTERİ, HALKÖDE nezdinde oluşturulacak Ödeme Hesabı'na, Ödeme Aracı'na ve Hassas Müşteri Verileri'ne yetkisiz kişilerin erişmesine hiçbir şekilde izin vermeyecek, bunların güvenliğini sağlamaktan bizzat sorumlu olacaktır. MÜŞTERİ, ödeme aracını teslim aldığı veya ödeme aracı üzerinde kullanım ve tasarruf imkanına sahip olduğu andan itibaren, gerekli güvenlik tedbirlerini almakla yükümlüdür.
- 14.6** MÜŞTERİ, Ödeme Hesabı'na ilişkin kullanıcı adı ve şifresi gibi bilgileri hiçbir şekilde 3. kişilere açıklamayacağını, kullandırmayacağını ve bu bilgileri kendisine verilme amacı dışında kullanmayacağını kabul eder.
- 14.7** MÜŞTERİ, HALKÖDE'nin herhangi bir kusuru olmaksızın yetkisi olmayan kişiler tarafından gerek Ödeme Aracı'nın, Hassas Müşteri Verileri'nin ve kullanıcı adı ve şifrenin kullanılması

ve/veya verilen amaç dışında kullanımı nedeniyle ortaya çıkabilecek zararlara ilişkin olarak 14.13 ve 17. maddesinde belirtilen şekilde sorumluluğunun söz konusu olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

14.8 Ödeme Aracı'nın kaybolması, çalınması veya MÜŞTERİ'nin iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemin öğrenilmesi halinde, MÜŞTERİ durumu derhal Çağrı Merkezi aracılığı ile HALKÖDE'ye bildirmekle yükümlüdür. MÜŞTERİ, HalkÖde Hizmetleri'ne erişirken kullandığı bilgisayar, cep telefonu ya da diğer araçların bilgi güvenliği açısından yeterli ve güvenli olmasından sorumludur; ayrıca, MÜŞTERİ, bu hizmetlere erişirken kullandığı internetin güvenli olmasından da sorumludur.

14.9 HALKÖDE, ödeme aracının hileli veya yetkisiz kullanımı şüphesini doğuran durumlarda ödeme aracını kullanıma kapatır ve diğer kanunlarda yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında MÜŞTERİ'yi kullanıma kapatma gerekçesi konusunda sistemde kayıtlı elektronik posta adresi üzerinden bilgilendirir.

14.10 MÜŞTERİ, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren HALKÖDE'ye gecikmeksizin bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini isteyebilir. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren 13 (on üç) ay içinde yapılır.

14.11 Yetkilendirilmemiş veya hatalı gerçekleşmiş ödeme işlemi ile ilgili olarak ödeme aracının hileli kullanılması veya MÜŞTERİ'nin mevzuatta ve bu sözleşmede yer alan yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmediği hususlarına dair kuvvetli şüphe bulunması durumunda, HALKÖDE işleme ilişkin düzeltme yapmadan önce, makul bir süreyle sınırlı olmak üzere, araştırma yapma hakkına sahiptir. Ödeme işleminin müşteri tarafından yetkilendirilmeksizin ya da hatalı olarak gerçekleştiğinin ispatı durumunda, gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı bu ödeme işlemine ilişkin tutarı derhal gönderene iade etmek veya borçlandırılan ödeme hesabını eski durumuna getirmekle yükümlüdür.

- 14.12** MÜŞTERİ, ödeme aracını hileli kullanması veya mevzuatta ve bu sözleşmede yer alan yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmediği durumlarda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumludur.
- 14.13** Kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da müşteri güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması durumunda, MÜŞTERİ, yaptığı bildirimden önceki 24 (yirmidört) saat içinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın 250 (yüzelli) Türk Lirasına kadar olan bölümünden sorumludur. Bu tutarın ilgili Mevzuat uyarınca değişmesi durumunda, bu sözleşmedeki tutarlar da herhangi bir işleme gerek kalmaksızın değişen tutara eşitlenecektir. MÜŞTERİ, yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu tutulamaz. MÜŞTERİ, ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması sonucunda ortaya çıkan zararın sebebinin ödeme hizmeti sağlayıcısının çalışanı, temsilcisi veya dış hizmet aldığı kuruluş olması durumunda, bu fıkra uyarınca herhangi bir ödeme işleminden veya ödeme işlemi nedeniyle oluşan zarardan sorumlu tutulamaz.
- 14.14** HALKÖDE, bünyesinde bulunan Ödeme Hesabı'yla ilgili, Hesap Bilgisi Hizmeti Sağlayıcısı veya Ödeme Emri Başlatma Hizmeti Sağlayıcısı'nın ödeme hesabına erişimini, bu kuruluşlarca ödeme Hesabı'na Hileli veya Yetkisiz Erişim sağlandığı veya Hileli veya Yetkisiz bir şekilde Ödeme İşlemi başlatılmaya çalışıldığı gibi objektif ve ispat edilebilir gerekçelerle engelleyebilir. Bu durumda, diğer Kanunlarda yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında, HALKÖDE, Müşteri'yi Ödeme Hesabı'na erişimin engellendiği konusunda, nedenleri ile birlikte, sistemde kayıtlı elektronik posta adresi üzerinden bilgilendirir. Bu bildirim, mümkün olması durumunda erişim engellenmeden önce, mümkün değilse engellendikten hemen sonra yapılır. Ödeme Hesabı'nın bulunduğu kuruluş, erişimin engellenmesine neden olan durum ortadan kalktığında ödeme hesabını yeniden erişime açar. Duruma ilişkin detaylar, erişimin engellenmesinin nedenleri ve alınan önlemler veya yapılan işlemleri içerir şekilde Banka'ya bildirilir.

14.15 Gerek Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı, gerekse HALKÖDE, yetkisiz işlemin varlığına ilişkin haklı bir kanaati oluşursa MÜŞTERİ'nin yetkilendirmelerini inceleyerek hileli işlem şüphesi halinde ödemeyi kabul etmeyebilecektir. MÜŞTERİ bu durumda herhangi bir talep hakkının söz konusu olmayacağını kabul eder.

14.16 Hatalı ve yetkisiz işlem sebebiyle Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'ndan bedelin geri alınması halinde HALKÖDE'nin işlemde doğan zararına ilişkin tutar, ilgili bedelden mahsup edilebilecektir. MÜŞTERİ, hatalı ve yetkisiz işlemleri derhal Çağrı Merkezi üzerinden HALKÖDE'ye bildirmekle yükümlüdür.

14.17 MÜŞTERİ, 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, ödeme işlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. Alınan malın tüketilmesinden veya hizmetin alınmasından sonra geri ödeme talep edilemez. Geri ödeme talebi, ödeme işleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren iki ay içinde yapılmalıdır. HALKÖDE, MÜŞTERİ'den talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını talep hakkına sahiptir. Ancak ödeme işlemine ilişkin onayın doğrudan HALKÖDE'ye verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce MÜŞTERİ'ye bildirimde bulunulması hallerinde, MÜŞTERİ ilgili ödeme işlemi için herhangi bir geri ödeme talep edemez. Bu madde uyarınca geri ödeme talebinde bulunulabilen hallerde HALKÖDE, 10 (on) İş Günü içerisinde ödemeyi yapacak veya ret kararını nedenleri ile birlikte, MÜŞTERİ'nin başvurabileceği hukuki yolları da göstererek bildirecektir.

14.18 Sözleşme kapsamında gerçekleştirilen ödeme işlemlerine ilişkin aşağıda belirtilen bilgiler, her bir işlem sonrasında MÜŞTERİ ile paylaşılacaktır.

- a) Ödeme işlemine özgü referans bilgisi ve Alıcı'ya ilişkin bilgi,
- b) MÜŞTERİ'nin Ödeme Hesabı'nın borçlandırıldığı para birimi veya ödeme emrinde belirtilen para birimi cinsinden ödeme işlemi tutarı,
- c) Ödeme işlemi için MÜŞTERİ tarafından ödenecek toplam ücret ve ücretlerin dökümü,

- d) Varsa ödeme işleminde uygulanan döviz kuru bilgisi ve bu döviz kuru kullanılarak hesaplanan ödeme işleminin tutarı,
- e) Ödeme Emri'nin alındığı veya MÜŞTERİ'nin hesabının borçlandırıldığı tarihe ilişkin bilgi.

14.19 HALKÖDE, Alıcı veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'na sadece MÜŞTERİ'den tahsil edilebilen ve bu Sözleşme, ilgili mevzuat hükümleri ile kural ve uygulamalar doğrultusunda MÜŞTERİ'ye iade edilmeyen tutarların aktarımından sorumludur. MÜŞTERİ, Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'nın herhangi bir nedenle MÜŞTERİ'den tahsil edilemeyen tutarlara ilişkin doğrudan kendisinden talepte bulunabileceğini ve bu kapsamda HALKÖDE'nin herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmayacağını kabul eder.

14.20 MÜŞTERİ'nin HalkÖde Hizmetleri'ni kullanarak Alıcı'dan temin ettiği mal veya hizmet yahut bunların temin veya teslimi ile ilgili HALKÖDE'nin herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Mal veya hizmetin yasalara ve ahlaka uygun olmasını ve eksiksiz olarak temin veya teslim edilmesini sağlamak ilgili mal veya hizmetin sağlayıcısının yükümlülüğündedir. MÜŞTERİ, mal veya hizmetin sağlayıcısı ile arasında çıkabilecek her türlü ihtilafta HALKÖDE'nin taraf olmadığını; burada sayılanlarla sınırlı olmaksızın, işleme itiraz etmesi, mal veya hizmeti iade talep etmesi, ayıplı mal veya hizmet iddiasında bulunması dahil Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Borçlar Kanunu ve ilgili mevzuata dayanan taleplerini doğrudan ilgili mal veya hizmetin sağlayıcısına iletteceğini, bu kapsamda doğacak talep, itiraz, soru, sorun, şikayet ve benzeri hallerde HALKÖDE'nin herhangi bir sorumluluğu bulunmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder. MÜŞTERİ tarafından satın alımı gerçekleştirilen mal ve/veya hizmetlere ilişkin her türlü ticari belgeyi (fatura, fiş, irsaliye vb.) doğrudan mal ve/veya hizmeti temin eden Alıcı düzenleyecek olup, MÜŞTERİ bu kapsamda HALKÖDE'nin herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder.

14.21 HalkÖde Hizmetleri'nin kullanılabileceği mecralar ile HALKÖDE tarafından sunulan ürün ve hizmetlerin içeriği, Mevzuat kapsamında münhasıran HALKÖDE tarafından belirlenmektedir. HALKÖDE bu mecraları, mal ve/veya hizmetleri dilediği zamanda herhangi

bir bildirim yükümlülüğü söz konusu olmaksızın değiştirebilecektir. MÜŞTERİ, bu kapsamda HALKÖDE’den herhangi bir talep hakkı olmayacağını kabul eder.

14.22 MÜŞTERİ, bu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetleri yasalara ve ahlaka aykırı amaçlarla, yasalara veya ahlaka aykırı ürün veya hizmetlerin temini amacıyla kullanmamayı kabul, beyan ve taahhüt eder.

14.23 HALKÖDE’nin bu Sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmesinde, HALKÖDE’nin kontrolü dışındaki olaylar (sistemsel ve teknik arıza ve aksaklıklar, yasal, adli ve idari merci karar ve uygulamaları, hükümet ve kamu kuruluşları ve yetkili merci/kurum kararları vb.) nedeniyle gecikme veya yerine getirememelik olması halinde ödeme yapılamaması durumunda MÜŞTERİ, HALKÖDE’den her ne nam altında olursa olsun, herhangi bir ödeme, ceza veya tazminat talep etmeyeceğini ve HALKÖDE’ye hiçbir suretle herhangi bir sorumluluk yüklemeyeceğini, kabul ve taahhüt eder.

14.24 Müşteri tarafından Elektronik Para ihracı talebinde bulunulması halinde HALKÖDE, Müşteri tarafından tanımlı kredi kartı, ön ödemeli kart, banka kartı veya Banka hesabı üzerinden iletilen Fon kadar Elektronik Para’yı ihraç ederek Müşteri’nin kullanımına sunacaktır. HALKÖDE, Elektronik Para karşılığında aldığı Fon’un tutarını gösteren dekontu elektronik ortamda Müşteri’ye iletacaktır.

14.25 Müşteri, herhangi bir zamanda Elektronik Para’nın kısmen veya tamamen Fon’a çevrilmesi talebinde bulunabilecektir. HALKÖDE, Mevzuat uyarınca aksi yönde bir hak veya yükümlülüğü bulunmadığı sürece, Müşteri’nin talebi üzerine Elektronik Para karşılığı kadar Fon’un geri ödenmesine ilişkin işlemleri gerçekleştirecektir.

14.26 Elektronik Para karşılığı Fon’un kredi kartı ile ödendiği durumlarda, Elektronik Para’nın geri ödenmesi sadece aynı kredi kartı hesabına yapılır. Geri ödemededen önce kredi kartının iptal edilmiş olması halinde, Elektronik Para’nın geri ödenmesi Fon yatırının adına açılmış bir Ödeme Hesabı’na yapılır.

14.27 HALKÖDE, Mevzuat hükümleri ve kendi risk politikası kapsamında Elektronik Para İhracı ve Geri Ödeme işlemlerinde şüpheli gördüğü işlemleri reddetme, şüpheyle ilgili husus

aydınlatılıncaya kadar işlem tutarını bloke etme ve işlemin güvenliği açısından bilgi ve belge talep etme hakkına sahiptir.

14.28 HALKÖDE tarafından ihraç edilmiş Ödeme Araçlarına ilişkin Hassas Müşteri Verileri'nin yurt içinde bulunan İşyerleri nezdinde veya sorumluluğunda saklanması durumunda, bu verilerin yurt içinde tutulması ve saklanması zorunludur

14.29 MÜŞTERİ, Alıcı'ya ödemekle yükümlü olduğu tutarları kısmen veya tamamen zamanında ödememesi nedeniyle Alıcı tarafından mevzuata uygun şekilde tahakkuk ettirilecek gecikme faizinin de HALKÖDE Hizmetleri aracılığı ile ödenebileceğini, Alıcı'nın bu yöndeki talimatına istinaden MÜŞTERİ'nin Ödeme Hesabı'nın ilgili tutar kadar borçlandırılabilirliğini kabul eder. Faiz tutarı Alıcı tarafından belirlenecek olup MÜŞTERİ bu kapsamda HALKÖDE'den herhangi bir talepte bulunamayacağını, faiz işletilmesi veya miktarı ile vb. konulara ilişkin taleplerini doğrudan Alıcı'ya yöneltmesi gerektiğini kabul eder.

MADDE 15. HİZMET SÜREÇLERİ

15.1 MÜŞTERİ, bu Sözleşme kapsamında HALKÖDE Web Sitesi'nde belirtilen yöntemler ile HalkÖde Hizmetleri gerçekleştirilebilmektedir. Bahsi geçen yöntemlerin kapsam ve içeriği, bu yöntemlerle hizmet sunulmasına devam edilmesi, yeni yöntemler eklenmesi veya bazı yöntemlerin kullanılmamasına karar verilmesi münhasıran HALKÖDE takdirinde olacaktır.

15.2 MÜŞTERİ, HALKÖDE'nin bu Sözleşme kapsamındaki hizmetlerinden HALKÖDE nezdinde oluşturacağı kullanıcı hesabı aracılığı ile veyahut HALKÖDE'den ilgili süreçleri tamamlayarak edineceği bir ödeme aracı aracılığı ile faydalanabilecektir.

15.3 MÜŞTERİ, bu Sözleşme kapsamında gerçekleştirdiği her türlü işleme ilişkin bilgi ve dokümantasyonun, Sözleşme kapsamındaki hizmetlerin gerçekleştirilmesi amacı ile Temsilci ile paylaşılabilirliğini kabul ve beyan eder. MÜŞTERİ'ye ait bilgiler ayrıca HALKÖDE tarafından yasal yükümlülüklerinin yerine getirilmesi amacıyla ilgili kurum ve kuruluşlarla paylaşılabilir ve/veya anonim hale getirilerek kullanılabilir. MÜŞTERİ, TCMB veya sair kurum ve kuruluşlar tarafından yürürlükte bulunan düzenlemeler kapsamında talep

edilebilecek bilgi ve belgeleri derhal HALKÖDE ve/veya ilgili kuruma teslim ve ibraz etmeyi kabul ve taahhüt eder.

15.4 HALKÖDE, MÜŞTERİ'nin onayı ve talebi olmaksızın Kanun kapsamına giren herhangi bir hizmeti MÜŞTERİ'nin kullanımına sunmayacak ve MÜŞTERİ'nin herhangi bir hizmeti kullanmaktan vazgeçmesi halinde hizmetin sunumunu derhal durduracaktır.

MADDE 16. MÜŞTERİ'NİN BİLGİLENDİRİLMESİ

16.1 HALKÖDE, Müşteri'ye yapacağı tüm bilgilendirme yükümlülüklerini açık, sade ve okunabilir bir şekilde, Müşteri'nin talebine göre kağıt üzerinde veya Kalıcı Veri Saklayıcısı ile yerine getirmek zorundadır. Uzaktan İletişim Araçlarıyla kurulan Sözleşmelerde anılan bilgiler, Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesinden hemen sonra, kullanılan Uzaktan İletişim Aracı'na uygun şekilde yapılır.

16.2 HALKÖDE, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında olan Müşterileri ile ilgili olarak İnternet Sayfasında; Müşteri'nin Sözleşme kapsamındaki işlemlerle ilgili hakları, Kanun kapsamına giren işlemleri yapmak için kullanabilecekleri alternatif erişim kanalları ile yenilikçi ödeme yöntemleri, bu işlemlerle ilgili güvenlik ve koruma önlemleri, ücretlendirmenin adil ve şeffaf bir şekilde yapıldığı hususları ile şikayet ve müracaat hakları ile ilgili alternatif yöntemlere ve Birlik hakem heyetlerine başvuru hakları ile gerekli bilgileri Bilgi Formu'nda düzenlemek suretiyle bilgilendirilir.

16.3 Müşteriler, HALKÖDE'den ek bilgilendirme talebinde bulunabilirler. Müşteri'nin Yönetmelik'le belirlenenler dışında ek bilgi ya da daha sık bilgilendirme veya bilgilerin işbu Çerçeve Sözleşme'de öngörülenden farklı yöntemlerle iletilmesini talep etmesi halinde HALKÖDE işlemin maliyeti kadar ücret, masraf veya komisyon talep edebilir. Ayrıca, ilgili diğer Mevzuat gereği belirli bir şekilde yapılması zorunlu olan bildirim ve işlemlerden maliyetler kadar ücret, masraf veya komisyon alabilir.

- 16.4** HALKÖDE, MÜŞTERİ'nin talebi halinde, her bir Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesinden önce Ödeme İşlemi'nin azami tamamlanma süresini ve ödenmesi gereken toplam ücret ve ücretlerin dökümüne ilişkin bilgileri MÜŞTERİ'ye bildiririr.
- 16.5** HALKÖDE, Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi sonrasında, Ödeme İşlemi'ne özgü referans numarasını ve Alıcı'ya ilişkin bilgiyi, MÜŞTERİ'nin Ödeme Hesabı'nın borçlandırıldığı para birimi veya Ödeme Emri'nde belirtilen para birimi cinsinden Ödeme İşlemi tutarını, Ödeme İşlemi için MÜŞTERİ tarafından ödenecek toplam ücret ve ücretlerin dökümünü, varsa Ödeme İşlemi'nde uygulanan döviz kuru bilgisini ve bu döviz kuru kullanılarak hesaplanan Ödeme İşlemi'nin tutarını, Ödeme Emri'nin alındığı veya MÜŞTERİ'nin hesabının borçlandırıldığı tarihe ilişkin bilgiyi talep halinde MÜŞTERİ'ye gecikmeksizin sağlar.
- 16.6** HALKÖDE, Ödeme İşlemi'nin Alıcı ile sağlanması halinde Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilebilmesi için Alıcı tarafından sunulması gereken bilgiyi veya bu bilgilere ulaşılmasını sağlayan Kimlik Tanımlayıcısı'nı, Ödeme İşlemi'nin Alıcı'nın Ödeme Hesabı'nın alacaklandırıldığı para birimi cinsinden tutarını, ödenmesi gereken toplam ücret ve ücretlerin dökümünü, Ödeme İşlemi'ne uygulanan döviz kuru veya Referans Döviz Kuru'nu, ödeme tutarının Alıcı'nın kullanımına sunulduğu tarihe ilişkin bilgiyi talep halinde Alıcı'ya gecikmeksizin sağlar.
- 16.7** HALKÖDE, her halükarda yukarıda belirtilen bilgileri değiştirilmeden saklanmasına ve kullanılmasına imkan verecek şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın Mobil Uygulama'da Müşteri'nin hesabında gösterir ve Müşteri'nin talebi halinde, kendisine iletilir.

MADDE 17. TAZMİNAT

- 17.1** MÜŞTERİ, bu Sözleşme ile yürürlükte bulunan düzenlemelere aykırı hareket etmesi nedeniyle HALKÖDE'nin maruz kalacağı her türlü ceza, masraf ve tazminat vb. mali yükümlülükleri (her türlü doğrudan ve dolaylı zararlar, Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcı'nın talepleri ve TCMB tarafından uygulanabilecek yaptırımlar dahil) hiçbir hüküm istihsaline gerek kalmadan ve HALKÖDE'nin ilk yazılı talebini takip eden 7 (yedi) gün içinde karşılayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

MADDE 18. SÖZLEŞME DEĞİŞİKLİKLERİ

18.1 HALKÖDE'nin, Sözleşme ve eklerini tek taraflı olarak değiştirme, güncelleme hakkı bulunmaktadır. HALKÖDE, HalkÖde Hizmetleri'nin sunulma şekil ve yöntemlerini belirleme, bunları değiştirme ve bunların içeriğini belirleme konusunda tek taraflı takdir hakkı bulunmaktadır. HALKÖDE tarafından Sözleşme'de herhangi bir değişiklik yapılması halinde, Sözleşme'nin güncel hali HALKÖDE Web Sitesi'nde yayımlanır.

18.2 HALKÖDE, Sözleşmedeki her türlü değişikliği, değişikliğin yürürlüğe girme tarihinden en az 30 (otuz) gün önce Kalıcı Veri Saklayıcısı ile MÜŞTERİ'ye iletacaktır. Müşteriye yapılacak bildirimde, değişikliğin kapsamı ve yürürlük tarihi, Müşteri'nin 30 (otuz) gün içerisinde Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemeksizin feshetme hakkının bulunduğu, 30 (otuz) gün içerisinde itiraz edilmemesi halinde değişikliğin kabul edilmiş sayılacağı yer olacaktır. Müşteri'nin 30 (otuz) gün içerisinde değişiklikle ilgili bir fesih bildirimini olmaması halinde değişiklik Müşteri tarafından kabul edilmiş sayılır.

MADDE 19. SÖZLEŞME'NİN SÜRESİ VE FESHİ

19.1 Sözleşme'nin (sürelili ve süresiz farketmeksizin), TARAFLAR arasında fiziken olarak kurulması durumunda tarafların sözleşmeyi imzalaması akabinde, uzaktan kurulması durumunda ise onay tarihinde yürürlüğe girecek olup Sözleşme'de belirtilen şekilde feshedilmediği sürece yürürlükte kalacaktır. Bu Sözleşme süresiz olarak akdedilmiştir.

19.2 TARAFLAR, herhangi bir zamanda, 1 (bir) ay önceden bildirmek kaydıyla sebep bildirmeye gerek olmaksızın Sözleşme'yi herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedebileceklerdir. Ancak, HALKÖDE'nin Mevzuat'tan kaynaklanan sebeplerle Sözleşme'yi derhal fesih hakkı saklıdır. MÜŞTERİ, Sözleşmenin feshiyle birlikte, Ödeme Aracı'nın iade etmek ve varsa tüm borcu fer'ileri ile birlikte ödemek zorundadır. Fesih bildirimini, Kalıcı Veri Saklayıcı ile yapılacaktır.

- 19.3** Taraflar'dan birinin sözleşmesel yükümlülüklerini ihlal etmesi ve ihlalin düzeltilmesine ilişkin olarak karşı Tarafça iletilen talebe rağmen ilgili ihlalin 7 (yedi) iş günü içerisinde düzeltilmemesi halinde, Sözleşme ihtarı gönderen Tarafça yazılı olarak iletilecek bir ihbarla derhal tazminat ödemeksizin feshedebilir. İhlalin MÜŞTERİ'den kaynaklı olması durumunda HALKÖDE bu süre içerisinde aykırılığın giderilmemesi halinde kendi tercihinine göre geçici olarak Sözleşme'yi askıya alma hakkını da kullanabilecektir.
- 19.4** MÜŞTERİ'nin bu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetleri yasalara ve ahlaka aykırı amaçlarla, yasalara veya ahlaka aykırı ürün veya hizmetlerin temini amacıyla kullandığının tespit edilmesi halinde işbu Sözleşme HALKÖDE tarafından herhangi bir ihbar süresi verilmeksizin derhal feshedilebilecektir.
- 19.5** Sözleşme'nin feshi halinde, HALKÖDE tarafından katlanılan ve doğrudan MÜŞTERİ ile ilişkilendirilebilen maliyetlerle sınırlı olmak üzere belirlenecek fesih ücretini MÜŞTERİ ödemek zorundadır. Ancak, bu fesih ücreti Sözleşme'nin, bir yıldan sonra feshedilmesi durumunda ödenmeyecektir.
- 19.6** HALKÖDE'nin Kanun kapsamında TCMB'den temin ettiği iznin iptali veya sona ermesi halinde bu Sözleşme HALKÖDE'nin yapacağı bildirim istinaden herhangi bir tazminat yükümlülüğüne neden olmaksızın feshedilecektir.
- 19.7** Sözleşme kapsamında hileli veya yetkisiz kullanım şüphesinin ve benzeri durumların söz konusu olduğu hallerde HALKÖDE, MÜŞTERİ'ye sunduğu hizmetleri askıya alabilecek, Ödeme Aracı'nı kullanıma kapatabilecektir. Bu durumda HALKÖDE (Mevzuat'ta bilgi verilmesini engelleyici düzenlemeler bulunması veya güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin varlığı dışında), MÜŞTERİ'yi bilgilendirecek ve askıya alınma sebebi ortadan kalktığında hizmetleri ve Ödeme Aracı'nı yeniden MÜŞTERİ kullanımına sunacaktır.
- 19.8** Sözleşme, ayrıca MÜŞTERİ'nin ödeme aracının süreli veya süresiz olarak kullanıma kapatılması halinde de askıya alınacaktır. Ödeme aracının kapanması Madde 6.2'ye aykırılık teşkil edecek ve işbu Sözleşme'nin HALKÖDE tarafından Madde 10.1'de belirtilen yöntemle feshi söz konusu olabilecektir. HALKÖDE, MÜŞTERİ işlemlerinin risk oluşturması halinde

MÜŞTERİ'ye sunduğu hizmetleri askıya alabilecek, Ödeme Aracı'nı kullanıma kapatabilecektir. Bu durumda HALKÖDE MÜŞTERİ'yi bilgilendirecek ve askıya alınma sebebi ortadan kalktığında hizmetleri ve Ödeme Aracı'nı yeniden MÜŞTERİ kullanımına sunacaktır.

19.9 Sözleşmenin feshi veya herhangi bir nedenle sona ermesi, Taraflar'ın fesih tarihinden önceki yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

19.10 Taraflar'ın bu Sözleşme'de yer alan gizlilik ve bilgi güvenliğine ilişkin yükümlülükleri Sözleşme'nin sona ermesi veya feshinden sonra da devam edecektir.

MADDE 20. GİZLİLİK VE BİLGİ GÜVENLİĞİ

20.1 Taraflar'dan her biri bu Sözleşme kapsamında bir diğerine ilişkin olarak edindiği bilgileri devamlı olarak gizli tutacağını ve saklayacağını kabul eder.

20.2 HALKÖDE, Sözleşme kapsamında sunduğu hizmetlere ilişkin Mevzuatta öngörülen bilgi güvenliği yükümlülüklerine uyacağını, Sözleşme kapsamındaki bilgilerin Sözleşme'de açıkça düzenlenen haller dışında yetkili herhangi bir resmi kurum, merci veya makam tarafından talep edilmedikçe hiçbir şekilde yetkisiz üçüncü kişilerle paylaşılmayacağını kabul ve beyan eder. Ancak HALKÖDE, MÜŞTERİ'nin Mobil Ödeme Servisi kullanılması da dahil tüm HALKÖDE Hizmetleri üzerinden gerçekleştirdiği işlemlere ilişkin bilgileri şikayet sonucu ya da şüpheli işlem durumlarında veya işlemin detaylı incelenmesini gerektiren diğer hallerde mal veya hizmetlerin temin edildiği sağlayıcı ya da fonun aktarıldığı kişi veya ilgili işlem kapsamında hizmetlerinden faydalanılmış bulunan Temsilci ve/veya Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı ile paylaşabilir.

20.3 MÜŞTERİ, HALKÖDE ve/veya iş ortaklarına ait kanallardan kaydettiği kartını kaybetmesi veya çaldırması durumunda bankası ile iletişime geçmek ve çalınan kartın kapatılmasını sağlamaktan kendisi sorumludur.

20.4 HALKÖDE, ilgili mevzuatta belirlenen veya bu Sözleşme'de ifade edilen şartlarda, bu Sözleşme kapsamında kendisine elektronik ortamda iletilen, kişisel verilerin hukuka aykırı

olarak işlenmesini, kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini, ve kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almayı, gerekli denetimleri yaptırmayı taahhüt eder.

20.5 MÜŞTERİ, kişisel verilerin işlenmesine ilişkin detaylı bilgilere HalkÖde Web Sitesi'nde yer alan KVKK ve Gizlilik bölümünden ulaşılacaktır.

MADDE 21. ÜCRETLER

21.1 MÜŞTERİ, HALKÖDE'ye bu Sözleşme kapsamında sağlanan HalkÖde Hizmetleri karşılığında Sözleşme ekinde yer alan ücret tarifesi ve koşullarına göre ücret ödeyecektir. MÜŞTERİ, söz konusu ücret tarifesine HALKÖDE Web Sitesi'n ve Mobil Uygulaması üzerinden de erişebilecektir.

21.2 HALKÖDE, Müşteri'nin hizmeti kullanmaya başlaması ile birlikte ücrete hak kazanacaktır.

21.3 Ücretler, ihtiyaç duyulduğunda "Sözleşme Değişiklikleri" maddesi kapsamında değiştirilebilecektir.

21.4 Aksi Sözleşme ile belirlenmediği sürece MÜŞTERİ'nin Ödeme İşlemi kapsamında aktardığı tutar üzerinden herhangi bir kesinti yapılamaz, ücret ayrıca gönderilecek bedel üzerine eklenir. HALKÖDE'nin Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı olması halinde, ücret tahsil edilecek tutardan düşülecektir. Bu durumda, Alıcı'ya yapılacak bildirimde Ödeme İşlemi'nin tam tutarı ve ücretler ayrı ayrı belirtilir.

21.5 Ödeme İşlemi'nin bir para biriminin diğer bir para birimine çevrilmesini gerektirmesi durumunda doğacak ücretlerle karşı tarafın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'na yapılacak ücretler HALKÖDE ücreti dışındadır.

21.6 MÜŞTERİ, bu sözleşmeye konu HalkÖde Hizmetleri için ödenmesi gereken ücret, masraf, komisyon ve diğer menfaatlerle ilgili bir düzenleme yapıldığında, bu düzenlemelerin "Sözleşme Değişiklikleri" maddesi uyarınca ücrete ilişkin hükümleri değiştirebileceğini; yapılacak düzenlemenin emredici olması durumunda, bu değişikliklerin derhal yürürlüğe gireceğini kabul ve taahhüt eder.

21.7 Sözleşme'nin muhtelif maddelerinde geçen ücretler için de bu madde uygulanacaktır.

MADDE 22. DİĞER HÜKÜMLER

22.1 Bu Sözleşme, Türkiye Cumhuriyeti yasalarına tabidir. Taraflar, ihtilaf halinde İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Müdürlüklerinin yetkili olduğunu beyan, kabul ve taahhüt ederler. MÜŞTERİ, dilerse tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklarla ilgili olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde kurulan Tüketici Hakem Heyetlerine veya yetkili ve görevli mahkemelere şahsen veya avukat aracılığıyla başvurabilir. Tüketici Hakem Heyetlerine elektronik ortamda Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) (<https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr>) aracılığıyla başvurabilir.

22.2 MÜŞTERİ, bu sözleşmeden doğacak uyuşmazlıklarda HALKÖDE'nin kendi veri tabanında, sunucularında tuttuğu elektronik ve sistem kayıtlarının, ticari kayıtlarının defter ve mikrofilm, mikrofiş, ses, teyp bantları, bilgi işlem ve bilgisayar vs. kayıtlarının HMK madde 199 kapsamında belge olarak değerlendirilerek, HMK madde 193 kapsamında geçerli delil olacağını kabul eder.

22.3 MÜŞTERİ, HALKÖDE'nin yazılı onayı olmadan doğrudan veya dolaylı olarak tamamen veya kısmen Sözleşme'yi ve Sözleşme konusu hak ve yükümlülüklerini başkalarına devir ve temlik edemez. HALKÖDE, her zaman için Sözleşme'den doğan hak, yükümlülük, alacak ve sorumluluklarını üçüncü şahıslara devir ve temlik edebilir, alt yüklenici veya Sözleşme'de belirtilen dışında Temsilci kullanabilir.

22.4 HALKÖDE, bu Sözleşme kapsamında MÜŞTERİ'ye yapacağı bildirimleri Sözleşme'de belirtilen zamanlarda MÜŞTERİ'nin kendisine bildirdiği e-posta veya posta adresine yapacağı gönderim ile MÜŞTERİ'nin cep telefonuna SMS göndererek veya Çağrı Merkezi (Destek Hattı) aracılığı ile MÜŞTERİ'yi arayarak iletacaktır. MÜŞTERİ, Sözleşme kapsamındaki bilgilendirmelere ek bilgilendirme talebinde bulunduğu takdirde, bu talep HALKÖDE

tarafından kabul edildiği takdirde ücreti mukabilinde yerine getirilebilecektir. MÜŞTERİ, dilediği zamanda işbu Sözleşme'nin bir örneğine HALKÖDE Web Sitesi'nden ulaşabilecektir.

22.5 Taraflar, bu Sözleşme'de yer alan adreslerinin tebligata açık adresleri olduğunu ve bu adreslere yapılacak her türlü tebligatın geçerli ve yasal sayılacağını ve bu adreslerde meydana gelen değişikliklerin 30 (otuz) gün zarfında Sözleşme taraflarına yazılı olarak duyurulacağını, aksi halde Sözleşme'de yazılı adreslere yapılacak tebligatların tarafları bağlayacağı ve geçerli yasal tebligat olarak kabul edileceğini peşinen kabul ve taahhüt etmişlerdir.

22.6 HALKÖDE, bu Sözleşme kapsamında Müşteri'ye yapacağı bildirimleri Sözleşme'de belirtilen zamanlarda Müşteri'nin kendisine bildirdiği Kalıcı Veri Saklayıcısı ile iletacaktır. Müşteri, Sözleşme kapsamındaki bilgilendirmelere ek bilgilendirme talebinde bulunduğu takdirde, bu talep HALKÖDE tarafından kabul edildiği takdirde ücreti mukabilinde yerine getirilebilecektir. Müşteri, dilediği zamanda işbu Sözleşme'nin bir örneğine HALKÖDE Web Sitesi'nden veya Mobil Uygulamadan ulaşabilecektir.

22.7 Sözleşme'deki bir hükmün geçersizliği Sözleşme'nin amacını tamamıyla bozmadığı veya Taraflar'dan birinin menfaatini önemli ölçüde zedelediği takdirde, böyle bir hüküm yokmuş gibi, Sözleşme'nin diğer hükümleri geçerli sayılacaktır.

22.8 Sözleşme ile Taraflar arasında herhangi bir fikri mülkiyet hakkı devri veya lisans gibi kullandırma anlaşması kurulmamaktadır. Taraflar'ın her birine ait ve/veya kullanımında olan her nevi fikri mülkiyet hakkı konusu unsuru kullanmaları ancak bu kapsamda açık bir yazılı anlaşma bulunması halinde mümkün ve bununla sınırlıdır.

22.9 Sözleşme'nin imzalandığı tarihte var olmayan, Taraflar'ın kontrolü haricinde zuhur eden ve öngörülemeyen, Taraflar'ın veya tek bir Taraf'ın çalışma imkânlarını kısmen veya tamamen, geçici olarak durduracak şekilde ve derecede meydana gelen beşeri ve doğal afetler, harp, seferberlik, yangın, salgın hastalıklar, grev, lokavt, HALKÖDE lisansının geçici olarak durdurulması halleri mücbir sebep sayılır. 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 90 (doksan) günden fazla sürmesi halinde, hakları ihlal edilen Taraf Sözleşme'yi tazminatsız olarak feshedebilir.

22.10 MÜŞTERİ, kendi adına ve kendi hesabına hareket ettiğini, başkası hesabına hareket etmesi halinde 5549 sayılı Kanun'a uygun olarak HALKÖDE'ye yazılı olarak bildireceğini ve Ödeme Hesabı'nı üçüncü bir kişiye devretmesi ile kimlik, iletişim ve diğer kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde bu durumu HALKÖDE'ye yazılı olarak bildireceğini ve MÜŞTERİ'nin işbu madde kapsamındaki bildirimine istinaden, HALKÖDE tarafından kimlik tespit/ bilgi temin talebinde bulunulabileceğini kabul eder. Bu halde HALKÖDE'nin Sözleşme'yi tek taraflı fesih hakkı saklıdır. MÜŞTERİ tarafından gerekli bildirimlerin yapılmaması halinde MÜŞTERİ, HALKÖDE'nin MÜŞTERİ nezdinde gerçekleşen yetkisiz, hatalı işlemler, üçüncü kişilerin haksız, hukuka aykırı kullanımı, sahtekarlık vb. işlemler dahil hiçbir hukuki /cezai sorumluluğunun olmayacağını, işbu Sözleşmeyi tek taraflı olarak fesih etme hakkı bulunduğunu kabul ve beyan eder.

22.11 MÜŞTERİ'nin bu Sözleşme kapsamındaki hizmetleri mesleki ve ticari amaçlarla satın aldığı hallerde, MÜŞTERİ Sözleşme'yi onaylamış olsa dahi işbu Sözleşme'nin tüketicilere ilişkin hükümleri MÜŞTERİ'ye uygulanmayacaktır.

22.12 Bu sözleşme kapsamında sunulacak hizmetler kapsamında tahakkuk edecek her türlü vergi Kullanıcı tarafından karşılanacaktır.

22.13 Kullanıcı HALKÖDE Web Sitesi'ndeki destek@halkode.com.tr adresine her türlü talep ve şikayetini iletebilir. HALKÖDE, MÜŞTERİ'ye yirmi gün içinde kullanıcının başvuru yöntemi kullanılarak kanıtlanabilir ve gerekçeli bir şekilde dönüş sağlayacaktır. Ayrıca, bu sözleşmede yer alan adres iletişim adresi olarak kullanılabilmesi gibi Çağrı Merkezi'ni (0 850 522 56 23 / 0 216 285 56 56) arayarak da HALKÖDE ile iletişim kurabilir.

22.14 MÜŞTERİ, Sözleşme'ye ve eklerine İnternet Adresi'nden veya diğer Uzaktan İletişim Aracından erişebilir. Bu Sözleşme, kullanıcı tarafından elektronik ortamda onaylanarak akdedilmiştir. Kullanıcı tarafından Uzaktan İletişim Aracından elektronik kopyasına ulaşılmıştır.

22.15 HalkÖde Hizmetleri'ne ilişkin her türlü duyuru, anlaşmalı işyerleri, nakit çekim noktaları, kampanya, masraf ve ücretlere ilişkin her türlü ayrıntılı bilgi Çağrı Merkezi'nden veya HALKÖDE Web Sitesi'nden ya da Mobil Uygulama'dan bildirim sunulmuştur.

Bu sözleşme taraflar arasında ___/___/___ tarihinde akdedilmiş ve yürürlüğe girmiştir.

ADI, SOYADI / TİCARİ ÜNVAN :

İMZA :