

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

PARAQR ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş.

Adres: Barbaros Mah. Begonya Sokak Alive Tower Blok No:7 İç Kapı No:86 Ataşehir / İstanbul

E-posta: info@paraqr.com Telefon: 0850 800 00 77

MADDE 1: SÖZLEŞMENİN TARAFLARI

İşbu Çerçeve Sözleşme (“Sözleşme”), ParaQR Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. (“ParaQR”) ve Müşteri arasında kullanım/Müşteri koşullarının belirlenmesi amacıyla aşağıda belirlenen şartlarda akdedilmiştir. Sözleşme’de Müşteri ve ParaQR müştereken “Taraflar”, münferiden “Taraflar” olarak anılabilecektir.

İşbu Sözleşme, Müşterinin talebi halinde uzaktan iletişim aracı vasıtasıyla ya da ıslak imzalı olarak kabul edilerek yürürlüğe girecek olup; Müşteri, ParaQR’ın hizmetlerinin kullanımının işbu Sözleşme ve eklerine, atıf yapılan www.paraqr.com adresindeki açıklamalara, ilgili Mevzuatta yer alan hüküm ve koşullara tabi olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

ParaQR, ilgili Mevzuat uyarınca Sözleşme’de herhangi bir değişiklik meydana geldiğinde, değişikliğin yürürlüğe girme tarihinden en az otuz gün önce revize edilmiş Sözleşme’yi ParaQR web sitesinde yayımlar ve kullanıcılara e posta, sms ve/veya sahip olduğu uygulamalar üzerinden bildirimde bulunur. Müşteri, Sözleşme şartlarına ilişkin herhangi bir değişikliği kabul etmediğini bu değişikliğin belirlenen yürürlük tarihinden önce bildirmemesi halinde değişikliği kabul etmiş sayılacağını kabul etmiş sayılır. ParaQR’ın adres ve iletişim bilgisi ile KEP adresi www.paraqr.com adresinde yer almaktadır.

MADDE 2: TANIMLAR

- Açık Rıza:** Belirli bir konuya ilişkin bilgilendirilmeye dayanan ve özgür irade ile açıklanan rızayı,
Alıcı: Ödeme ve/veya elektronik para işlemine konu fonun ulaşması istenen ve/veya Müşterinin mal veya hizmet temin etmek üzere ParaQR hizmetlerini kullanarak ödeme yaptığı gerçek veya tüzel kişiyi,
Banka: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası’nı,
Çağrı Merkezi: Sözleşme kapsamında her türlü destek talebi karşılayan [0850 800 00 77] numaralı çağrı merkezini,
Çerçeve Sözleşme: Ödeme hizmeti sağlayıcısı ile Müşteri arasında tekil ve süreklilik arz eden ödeme işlemlerinin yürütülmesine ve mümkün olan durumlarda ödeme hesabının açılmasına ilişkin usul ve esasları belirleyen ödeme hizmeti sözleşmesini,
Elektronik Para: Elektronik para ihraç eden kuruluş tarafından kabul edilen fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Kanunda tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan ve elektronik para ihraç eden kuruluş dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından da ödeme aracı olarak kabul edilen parasal değeri,
Fatura Ödemesi: Elektrik, iletişim, su, doğalgaz gibi ihtiyaçların karşılanmasına yönelik sunulan hizmetlerin karşılığı olarak yapılan ödemeler ile Bankaca uygun görülen diğer ödemeleri,
Fon: Banknot, madeni para, kaydı para ve elektronik parayı,
Fona Çevirme: Elektronik paranın kullanılması veya geri ödenmesi sonucunda banknot, madeni para, kaydı para veya başka bir kuruluş tarafından ihraç edilmiş elektronik paraya çevrilmesini,
Gönderen: Kendi ödeme hesabından veya ödeme hesabı bulunmaksızın ödeme emri veren gerçek veya tüzel kişiyi,

Hassas Müşteri Verisi: Ödeme emrinin verilmesinde veya Müşterinin kimliğinin doğrulanmasında kullanılan ve üçüncü kişilerce ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da Müşteri adına sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek kişisel veriler ile müşteri güvenlik bilgilerini,

İş Günü: Resmî tatil günleri dışında Pazartesi-Cuma günleri arasını,

İşlem Limiti: Tek seferde ve/veya aylık olarak (toplamda) Müşteri tarafından gerçekleştirilebilen azami işlem tutarını,

Kalıcı veri saklayıcısı: Müşterinin gönderdiği veya müşteriye gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

Kanun: 27/06/2013 tarihli 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun'u,

Kart: ParaQR tarafından çıkarılan ve mülkiyeti kart çıkaran kuruluşa ait olan, Müşterinin ParaQR hesabına erişimini sağlayan, mal ve hizmet alımlarında kullanılabilen, hamiline/kullanıcısına önceden karta yüklenen tutar kadar kullanım imkânı sağlayan fiziki olarak basılı kart veya sanal ortamlarda kullanılabilen kartı,

Kart Hamili: Kendisine ParaQR tarafından kart verilen Müşteriyi,

Kart Kuruluşları: Kartlı sistem kuruluşu, kart çıkaran kuruluş ve üye işyeri anlaşması yapan kuruluşları,

Kart Tabanlı Ödeme Aracı: Gönderenin, kart tabanlı bir ödeme işlemini başlatmasını sağlamak için gerekli ödeme uygulamalarını içeren kart, cep telefonu, bilgisayar veya diğer teknolojik cihazları,

Kart Tabanlı Ödeme İşlemi: Ödeme işleminin kart, bilişim veya elektronik haberleşme cihazı veya yazılım aracılığıyla gerçekleştirilmesi için 23.02.2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nda tanımlanan kartlı sistem kuruluşlarının altyapıları ve iş kurallarına göre sunulan ve bunun sonucunda bir banka kartı, kredi kartı veya ön ödemeli kart işlemi gerçekleşen hizmetleri,

Kişisel Güvenlik Bilgileri: Ödeme aracı ile işlem gerçekleştirirken kullanılacak şifre, son kullanma tarihi, güvenlik numarası gibi ödeme aracını ve Müşterinin kimliğini belirleyici bilgileri,

Kişisel Veri: 6698 sayılı Kanunun 3'üncü maddesinin birinci fıkrasının (d) bendinde tanımlanan kişisel veriyi,

Masak: Mali Suçları Araştırma Kurulu'nu

Mevzuat: 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik, Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemleri ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcılarının Ödeme Hizmetleri Alanındaki Veri Paylaşım Servislerine İlişkin Tebliğ'i, Mali Suçları Araştırma Kurulu Sıra No: 5 Genel Tebliği, Mali Suçları Araştırma Kurulu Sıra No: 19 Genel Tebliği, Suç Gelirlerinin Aklanmasının Ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmeliği,

Mobil Cüzdan: Cep telefonu üzerinden kart bilgilerinin eklenmesi ile ödeme, para transferi yapabilme, para alabilme, kontör yükleme, fatura ödeme gibi ödeme işlemlerinin yapılabilmesini sağlayan uygulamayı,

Müşteri: Ödeme hizmeti kullanıcısı veya elektronik para kullanıcısı olan; ödeme aracı vasıtasıyla, ParaQR'ın çıkardığı ürün ve hizmetleri kullanan kişiyi,

Müşteri İletişim Merkezi: Kart kullanımına ilişkin her türlü duyuru, anlaşmalı işyerleri, kampanya, masraf ve ücretler ile para iadesi, kart iptali ve diğer kart ve işlemlerle ilgili her türlü ayrıntılı bilgi için ParaQR Web Sitesi'nde belirtilen güncel iletişim numarası ve iletişim merkezini,

Ödeme Aracı: Müşteri tarafından ödeme emrini vermek ya da ödeme hizmetini almak için kullanılan, kullanıma ilişkin tüm kural setleri ParaQR tarafından belirlenen kart, cep telefonu, şifre, mobil cüzdan vb. kişinin kullanımına özel aracını,



Ödeme Aracının İhracı: Ödeme hizmeti sağlayıcısı tarafından, ödeme işlemlerini başlatmak ve işlemek için gönderene ödeme aracı sağlanmasına ilişkin ödeme hizmetini,

Ödeme Emri: Müşteri tarafından ödeme işleminin gerçekleşmesi amacıyla ödeme hizmeti sağlayıcısına verilen talimatı,

Ödeme Hesabı: Müşteri adına ParaQR nezdinde açılan ve Müşterinin GSM numarası ile eşleşecek olan ödeme işlemlerinin yürütülmesinde kullanılan hesabı,

Ödeme hesabının bulunduğu kuruluş: Nezdinde ödeme hesabı bulunan ödeme hizmeti sağlayıcısını,

Ödeme Hizmeti: ParaQR'ın yürürlükteki Mevzuat uyarınca ödeme aracı marifetiyle sunmakta olduğu ödeme hizmetlerini,

Ödeme Hizmeti Kullanıcısı: Gönderen, alıcı veya her ikisi sıfatıyla belirli bir ödeme hizmetinden faydalanan gerçek veya tüzel kişiyi,

Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı: Yürürlükteki Mevzuat uyarınca gerekli izinlere sahip olup bu izinler çerçevesinde ödeme hizmetleri sunan kuruluşları,

Ödeme İşlemi: Gönderen veya alıcının talimatı üzerine gerçekleştirilen fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini,

Ön Ödemeli Araç: Müşterinin ödemelerde kullanılabilecek fonu kartı ihraç eden ödeme hizmeti sağlayıcısına harcama yapmadan önce ödediği ve ödenene eş değer tutarda fonun ödeme hizmetlerinde kullanılmasına imkân veren fiziki veya fiziki varlığı bulunmayan ödeme aracını,

PCI DSS: (Payment Card Industry Data Security Standard) Ödeme Kartları Endüstrisi Veri Güvenlik Standartları'nı

Referans Döviz Kuru: Ödeme hizmeti sağlayıcısı tarafından uygulanan veya kamuya açık bir kaynaktan alınan ve yabancı para ile yapılan işlemlerde kullanılan döviz kurunu,

Temsilci: ParaQR adına ve hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

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

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,

Uzaktan Kimlik Tespiti: Fiziksel olarak aynı ortamda bulunulmaksızın müşterinin kimlik bilgilerinin alınması ve bildirilen bir kimliğin gerçekten işlem gerçekleştirmek isteyen kişiye ait olduğuna dair güvence sağlanmasına yönelik tedbirler içeren yöntemlerle teyit edilmesi suretiyle gerçekleştirilen kimlik tespitini,

Üye İşyeri/İşyerleri: ParaQR ile Üye İşyeri Sözleşmesi imzalamış, Müşteriye her türlü mal ve hizmet alımında kart kullanım imkânı sunan gerçek veya tüzel kişiyi,

Yönetmelik: Yürürlükte Olan Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik'i

6698 sayılı Kanun: Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nu ifade eder.

MADDE 3: SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI

İşbu sözleşme, ParaQR Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. tarafından 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun kapsamında Banka'dan aldığı faaliyet izini çerçevesinde verilmekte olan elektronik para ve ödeme hizmetlerinden Müşterinin faydalanabilmesine ilişkin koşulları ve tarafların bu kapsamdaki hak ve yükümlülüklerini düzenlemek üzere akdedilmiştir.

MADDE 4: KAYIT

Müşterilerin ParaQR hizmetlerinden yararlanması, ParaQR ile işbu sözleşmenin ve onun ayrılmaz bir parçası olan eklerini akdetmesi ve Müşterilerin sürekli ödeme hizmetlerinden yararlanırken ödeme emrini ödeme aracı kullanarak vermeleri koşuluna bağlıdır. Sözleşme akdedilmeden önce ve ayrıca işbu sözleşmenin yürürlük süresi içinde, ParaQR Müşterilerin usulüne uygun ödeme başvurularını ParaQR'ın

belirleyeceği şekilde alma, bunları sonuçlandırma ve ödeme araçlarını sahiplerine teslim etme yetkilerine sahip olacaktır.

MADDE 5: MÜŞTERİNİN SUNMASI GEREKEN BİLGİLER

Ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesi için Müşteri tarafından sunulması gereken bilgilere ödeme ara yüzü üzerinden erişilmesi mümkün olup Müşteri bu bilgileri kendisi dolduracaktır. Bu kapsamda Müşteri, yararlanılan ödeme hizmetine göre ilgili alanlara manuel olarak veri girişi yaparak Müşteri tarafından bilinebilecek bilgileri ayrıca belirtecektir. Müşteri tarafından verilen bilgilere uygun şekilde yapılan ödeme işlemi doğru gerçekleştirilmiş sayılır ve bu işlemlere ilişkin ParaQR'ın herhangi bir sorumluluğu yoktur. Müşteri tarafından verilen bilgilerin hatalı ve/veya eksik olması halinde ParaQR, ödeme işleminin gerçekleşmemesinden veya hatalı gerçekleşmesinden sorumlu tutulamaz. ParaQR, hatalı, ödeme işlemine konu olan fonu geri almak için gereken işlemleri yapar. ParaQR fonun geri alınması için, Müşteriden ücret talep etme hakkına sahiptir.

MADDE 6: PARAQR ELEKTRONİK PARA İHRACI VE KULLANIMINA İLİŞKİN DÜZENLEMELER

6.1 Müşteri tarafından elektronik para ihracı talebinde bulunulması halinde ParaQR, Müşteri tarafından tanımlı kredi kartı, banka kartı veya banka hesabı üzerinden iletilen fon kadar elektronik parayı ihraç ederek Müşteriye sunacaktır. ParaQR, elektronik para karşılığında aldığı fonun tutarını gösteren dekontu elektronik ortamda Müşteriye ileticektir.

6.2 ParaQR, Mevzuat ve diğer kanunların verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla, Müşterinin talebi üzerine elektronik paranın karşılığı kadar fonun geri ödenmesine ilişkin işlemleri gecikmeksizin, her halde en geç iki iş günü içerisinde yapmakla yükümlüdür. Geri ödeme elektronik paranın fona çevrilmesi suretiyle gerçekleştirilir.

6.3 Müşteri, herhangi bir zamanda elektronik paranın kısmen veya tamamen fona çevrilmesi talebinde bulunabilecektir. ParaQR, 6493 sayılı kanun ve alt düzenlemeleri uyarınca aksi yönde bir hak veya yükümlülüğü bulunmadığı sürece, Müşterinin talebi üzerine elektronik para karşılığı kadar fonun geri ödenmesine ilişkin işlemleri gerçekleştirecektir.

6.4 ParaQR, elektronik paranın karşılığı olan fonları, yalnızca Müşterilerin sistemde kayıtlı olan banka hesaplarına ödemektedir. Ödemenin yapılabilmesi için ParaQR tarafından Müşterinin hesabının onaylanmış olması, ParaQR tarafından talep edilen kimlik doğrulama bilgilerinin Müşteri tarafından temin edilmiş olması gerekmektedir.

6.5 ParaQR Müşterileri, güvenlik sebepleri dolayısıyla yalnızca kendilerine ait olan banka hesaplarına ödeme talebinde bulunabileceklerdir. Bu ödemelerde aracı olarak kullanılan bankalardan kaynaklanan gecikmelerden ParaQR sorumlu değildir.

6.6 Elektronik Para kullanılarak gerçekleştirilen işlemlere ilişkin olarak işbu Sözleşme kapsamında belirtilen şekilde bir geri ödeme veya iade söz konusu olması halinde, Müşteri ilgili geri ödemenin veya iadenin elektronik para cinsinden yapılacağını kabul eder.

MADDE 7: PARAQR ÜZERİNDEN MÜŞTERİNİN BANKA/KREDİ KARTI İLE YAPACAĞI GÜVENLİ ÖDEMELERE İLİŞKİN DÜZENLEMELER

7.1 İşbu Sözleşme kapsamında Müşteri, ParaQR hesabına tanımladığı banka/kredi kartları ile ParaQR'ın sunduğu PCI DSS ve SSL bilgi güvenliği standartları ve 3D Secure doğrulama yöntemi ile gerçekleştirilen güvenli ödeme hizmetlerinden faydalanabilir.

7.2 Müşteri, 7. maddenin birinci fıkrasında bahsedilen hizmetlerden yararlanmak için kullanmak istediği banka/kredi kartını ParaQR hesabına tanımlayacaktır.

7.3 ParaQR hesabına tanımlanacak banka/kredi kartları, sadece ParaQR hesap sahibinin adına düzenlenen bir kart olmalıdır.

7.4 Bu işlemden sonra ödeme tutarı kadar bir miktar Müşterinin banka/kredi kartından çekilerek karşılığında elektronik para ihraç edilir.

7.5 Müşteri, bu şekilde elektronik paraya çevrilen tutarı ilgili mal ve/veya hizmetlerin alımında kullanır.

MADDE 8: HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLER

ÖDEME HİZMETİNE İLİŞKİN YÜKÜMLÜLÜKLER

8.1 Müşteri ödeme hizmetinden işbu Sözleşme'nin akdi ile birlikte ParaQR nezdinde oluşturulacak Müşteri hesabı aracılığı ile faydalanabilecek, ödeme işlemleri Müşteri adı, şifre bilgileri ve diğer doğrulama yöntemleri ile gerçekleştirecektir.

8.2 Ödeme işlemine ilişkin onay, Müşteri tarafından ParaQR Mobil Uygulaması aracılığıyla işlem gerçekleşmeden önce verilir. Kararlaştırılan yönteme uygun olarak onaylanmamış ödeme işlemi yetkilendirilmemiş sayılır.

8.3 Ödeme işlemi, gönderen tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesine onay verilmesi ile yetkilendirilmiş sayılır. Müşteri, ödeme emrinin ParaQR'a ulaştığı anda ödeme emrinin geri alınmayacağını kabul eder. Birden fazla ödeme işlemine ilişkin olarak verilen onayın geri alınması durumunda ileri tarihli ödemeler yetkilendirilmemiş sayılır.

8.4 Ödeme emrinin ParaQR'a ulaştığı an, ödeme emrinin alındığı an olarak kabul edilir. Ödeme emri herhangi bir iş günü 17:00 sonrasında ulaştığı takdirde, takip eden ilk iş günü ulaşılmış sayılacaktır. İşbu süre, Müşteri işlemlerine yönelik azami tamamlanma süresi olarak kabul edilecektir.

8.5 Ödeme hizmeti kapsamında ParaQR, Müşteri tarafından yapılan ödemelere ilişkin olarak kendisine iletilen bedelleri, aşağıda belirtilen onay süreçlerinin tamamlanmasını takiben alıcıya aktarmayı taahhüt etmektedir.

8.6 Sözleşme kapsamında ParaQR, Müşteri tarafından ödeme emrinin verildiği tarihi takip eden 2 (iki) iş günü içerisinde alıcının ParaQR nezdindeki hesabına aktarılmasından sorumludur. ParaQR bu sorumluluğunu yerine getirmediği takdirde ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden Müşterinin ParaQR hesabına iade edecektir.

8.7 Müşteri, hizmetin kullanımı için oluşturulan Müşteri hesabını (ilgili Müşteri adı ve şifre dahil), sahip olduğu ödeme aracına ve hassas müşteri verilerini korumaktan sorumlu olacak ve bunları üçüncü kişilerle paylaşmayacaktır. Bahsi geçen bilgiler veya ödeme aracının kaybolması, çalınması veya yetkisiz bir şekilde kullanımının söz konusu olması halinde Müşteri durumu derhal ParaQR'ın destek@paraqr.com adresine e-posta göndererek veya 0850 800 00 77 numaralı çağrı merkezinden ulaşarak bildirmekle yükümlüdür.

8.8 ParaQR, kendi hizmetleri üzerinden gerçekleştirilecek işlemlere ilişkin olarak limit belirleme hakkına haizdir. Müşteri, ParaQR tarafından belirlenen işlem limitleri ile bağlı olduğunu, bu limitlerin üzerinde işlem gerçekleştiremeyeceğini kabul eder. ParaQR, herhangi bir zamanda sözleşmede belirlenen yöntem ve sürelerle uygun şekilde bildirim yaparak işlem limitlerini güncelleyebilecektir.

8.9 Hizmet kapsamında gerçekleştirilen ödeme işlemlerine ilişkin aşağıda belirtilen bilgiler her ay 1(bir) defa olacak şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın belirlenecek bir yöntem (SMS, e-mail) ile Müşteri'ye raporlanacaktır:

*Ödeme işlemine özgü referans bilgisini ve alıcıya ilişkin bilgi

* Müşterinin ödeme hesabının borçlandırıldığı para birimi veya ödeme emrinde belirtilen para birimi cinsinden ödeme işlemi tutarı

* Ödeme işlemi için Müşteri tarafından ödenen/ödenecek toplam ücret ve ücretlerin dökümü

*Varsa ödeme işleminde uygulanan döviz kuru bilgisi ve bu döviz kuru kullanılarak hesaplanan ödeme işleminin tutarı

*Ödeme emrinin alındığı veya Müşterinin hesabının borçlandırıldığı tarihe ilişkin bilgi



8.10 ParaQR'in kanun uyarınca tuttuğu hesaplara faiz uygulaması ve kişilere kredi vermesi söz konusu olmayıp, Müşteri ParaQR'dan bu kapsamda bir talebi olmayacağını kabul ve beyan eder.

8.11 Müşteri, ParaQR'in hizmetlerini yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla veya doğrudan yasalara veya ahlaka aykırı olan mal veya hizmetlerin temini amacıyla kullanamaz.

8.12 ParaQR, işbu Sözleşme ve hizmet koşullarında dilediği zaman değişiklik yapma hakkına sahiptir. Söz konusu değişiklikler (gerek ParaQR tarafından yapılmış olsun gerekse 6493 sayılı kanun ve alt düzenlemelerinden kaynaklanıyor olsun) işbu Sözleşme koşullarında bir değişikliğe sebep olduğu takdirde (kanun ve alt düzenleme değişiklikleri daha kısa bir süreyi öngörmediği müddetçe) Müşteriye ilgili değişikliğin yürürlüğe girmesinden 1 (bir) ay öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve Müşterinin fesih hakkına ilişkin bilgileri içeren bir bildirim yapılacaktır. Müşteri, bahsi geçen değişikliği kabul etmediği takdirde Sözleşme'yi herhangi bir feshedebilecektir. Sözleşme'nin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde Sözleşme'nin Müşteri tarafından feshi halinde ParaQR işbu Sözleşme ve Sözleşme kapsamında sunulması öngörülen hizmetlere ilişkin olarak ParaQR tarafından katlanılan ve doğrudan Müşteri ile ilişkilendirilebilecek maliyetlerle sınırlı olacak şekilde fesih için Müşteriden fesih ücreti isteyebilir. Müşterinin 1 (bir) aylık süre içinde itiraz veya fesih hakkını kullanmaması halinde değişiklik kabul edilmiş sayılacaktır. Müşteri bu kapsamda ParaQR' dan herhangi bir talepte bulunamaz.

8.13 Müşteri sözleşme bilgi ve koşullara www.paraqr.com, 0850 800 00 77 ya da destek@paraqr.com yoluyla ulaşabilir.

KART KULLANIMINA İLİŞKİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLER

8.14 Müşteri kendisine verilen kart ile ParaQR hesabına erişebilir, ödeme talimatlarını verebilir ve mal ve/veya hizmet alımlarını gerçekleştirebilir.

8.15 Müşteri ParaQR Kart ile anlaşmalı kurum/kuruluş/iş yerlerinde, ürün ve hizmet alabilir, nakit çekebilir; ödeme ve para transferi işlemlerinde, banka ve ATM'lerde, anlaşmalı kurumların idaresindeki şehir içi toplu ulaşım ile stadyum/ spor alanları gibi tesislerdeki geçiş noktalarında ve uygulamaya alınacak diğer işlemlerde kullanılabilir.

8.16 Kartların kullanımı, bilgi alışverişi ile takas ve mahsup işlemleri kanun ile kanuna bağlı yönetmelikler ve diğer ilgili mevzuat hükümlerine tabiidir. Mevzuatta herhangi bir değişiklik olması halinde yapılan değişiklikler yürürlük tarihi itibarıyla uygulanır.

8.17 Müşterinin kartın kullanımından doğan sorumluluğu kartın eline geçtiği veya fiziki varlığı bulunmayan (sanal kart/ cüzdan) bilgilerin kendisine iletiildiği andan itibaren başlar ve gerekli güvenlik tedbirlerini almakla yükümlüdür.

8.18 Kartın ve kartın kullanılmasına ilişkin kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici diğer yöntemlere dair bilgilerin güvenli bir şekilde korunması ve başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemlerin alınması Müşterinin sorumluluğundadır. Kartın veya bilgilerin kaybedilmesi, çalınması veya Müşterinin iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemin öğrenilmesi halinde Müşteri bu durumu derhal (aynı gün içinde) telefon ve/veya internet kanalı ile ParaQR'a bildirmek yükümlülüğü altındadır. Bu gibi hallerde, Müşterinin bildiriminden önceki 24 (yirmi dört) saat içinde gerçekleştirilen işlemlerden ilgili yasal sorumluluk saklı olmak üzere hukuka aykırı kullanımdan doğan zararlar, Müşterinin sorumluluğundadır. Ayrıca kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da müşteri güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması durumunda, Müşteri, ParaQR'a yaptığı bildirimden önceki 24 (yirmi dört) saat içinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın 250 TL (ikiyüzelliTürkLirasına) kadar olan bölümünden sorumludur. Hukuka aykırı kullanımın, Müşterinin ağır ihmeline veya kastına dayanması durumunda ve gerekli bildirim yapılmaması halinde bu sınır uygulanmaz.

8.19 ParaQR tarafından verilen ön ödemeli kart, şehir içi toplu ulaşım ve anlaşmalı alanlara (müze ve ören yerleri gibi) geçiş sistemlerinde kullanılacak olup, ön ödemeli kartın kayıp/çalıntı/tahrifat gibi nedenlerle



kullanılmaz hale gelmesi ya da ilgili hizmeti kullanmamanız durumunda kart bakiyesi iade edilemeyecektir.

8.20 ParaQR tarafından verilen ön ödemeli kartın yurt dışında kullanımı ile doğacak olan borç ve alacak kayıtları, ilgili uluslararası kart kuruluşu aracılığı ile döviz cinsinden ParaQR' a bildirilir ve harcamalar ilgili komisyon ve masraflarıyla birlikte, Müşterinin hesabına kaydedildiği tarihte ParaQR'ın 6493 sayılı kanun ve alt düzenlemeleri hükümlerine uygun olarak belirlediği döviz satış kuru veya bu tür harcamalar için tespit edilerek aylık ortalama kur üzerinden Türk Lirası'na çevrilir ve Müşteriye yansıtılır.

8.21 ParaQR tarafından verilen ön ödemeli kartın kullanımına ilişkin her türlü duyuru, anlaşmalı işyerleri, nakit çekim noktaları, kampanya, masraf ve ücretler ile diğer her türlü ayrıntılı bilgiye ParaQR'ın 0850 800 00 77 no'lu çağrı merkezi, ParaQR'ın temsilcilikleri veya ParaQR'ın www.paraqr.com internet sitesinden, ParaQR'ın veya anlaşmalı olduğu banka ya da kurumlara ait ATM, kiosk ve benzeri kartla otomatik işlem yapmaya yarayan sistemlerden öğrenilmesi mümkündür.

8.22 Kartın kurum politikaları veya ilgili Mevzuat çerçevesinde amaca uygun kullanılmadığının veya kampanya gibi uygulamaların ya da kart sisteminin suiistimal edildiğinin tespit edilmesi durumunda ParaQR ön ödemeli kartın kullanımını durdurabilir.

8.23 Müşteri, ön ödemeli kartı hileli kullanması veya kart ile ilgili yükümlülüklerini işbu Sözleşme ve Mevzuat gereği kasten veya ihmalen yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumludur. Müşterinin hafif ihmali olabilecek durumlar açısından Taraflar ParaQR'ın herhangi bir sorumluluğu bulunmadığı konusunda mutabaktır.

MADDE 9: UZAKTAN İLETİŞİM ARACI İLE İLGİLİ HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLER

9.1 İşbu Sözleşme'nin uzaktan iletişim aracılığıyla kurulması halinde; telefon, elektronik posta mesajı, internet, SMS/OTP yöntemlerinden biri tercih edilebilecektir. ParaQR, uzaktan iletişim aracı ile kurulacak Sözleşme ile ilgili olarak Müşteriden temin etmesi gereken bilgi ve belgeleri, 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 edebilir. Uzaktan iletişim aracılığıyla kurulacak Sözleşmeler ve müşteri edinimi hakkında Kanun, ilgili MASAK mevzuat düzenlemeleri de dahil sair mevzuat hükümleri gözetilir.

9.2. ParaQR, uzaktan müşteri kimliğinin tespitine imkân veren sair yöntemleri kullanır ve asgari olarak mevzuatta belirlenen koşulları sağlar.

9.3. ParaQR, uzaktan müşteri kimliğinin tespiti ile uzaktan iletişim aracılığıyla Sözleşmenin kurulmasına ilişkin süreçte, Müşteri'den gerekli bilgi ve belgeleri talep etme hakkına sahiptir. ParaQR, sunulan hizmetin niteliği ve ilgili mevzuat düzenlemeleri uyarınca Müşteri'den farklı bilgi ve/veya belge isteme hakkını saklı tutar.

9.4. Uzaktan iletişim aracılığıyla Sözleşmenin kurulmasına ilişkin süreçte ParaQR tarafından Müşteri'den, Müşteri Aydınlatma Metni'nde belirtilen ve uzaktan müşteri kimliğinin tespiti için gerekli olan **Kimlik Verisi** (T.C. Kimlik Kartı İle: Adı-Soyadı, Anne-Baba Adı, Doğum Tarihi, Doğum Yeri, Medeni Hali, T.C. Kimlik No, Kayıtlı Olduğu İl, İlçe, Mahalle-Köy, Cüzdan Kayıt No, Cinsiyet, Seri No, Son Geçerlilik Tarihi, Uyruk Bilgisi, İmza), **Risk Yönetim Bilgisi** (Kimlik Tespiti Sürecine İlişkin Bilgiler, İşlem Durumu, İşlem Tarihi, İşlem Tutarı, İşlem Türü, Risklerin Yönetilmesi İçin İşlenen Bilgiler), **Müşteri İşlem Bilgisi** (Kamera Erişim İzin Bilgisi), **Görsel ve İşitsel Kayıtlar** (T.C. Kimlik Kartı aracılığıyla ve Kimlik Tespiti Süreçleri ile: Fotoğraf), **Biyometrik Veri (Özel Nitelikli Kişisel Veri)** (T.C. Kimlik Kartı ile Kimlik Tespiti Süreçleri: uzaktan kimlik tespiti aşamasında kullanılmak üzere video, fotoğraf veya görüntülü görüşme yöntemleri vasıtasıyla canlılık testinin yapılması ve yakın alan iletişimi kullanılarak ilgili kişinin kimlik belgesinde yer alan fotoğrafı ile kişinin yüzünün biyometrik karşılaştırılması (yüze ait karakteristik özellikler, kişiye özgü ölçülebilir biyolojik veya davranışsal karakteristik veriler), suretiyle ortaya çıkan **Biyometrik Veri**) talep edilmektedir. Uzaktan müşteri edinimi sürecinde müşterilerden talep edilen bahse



konu kişisel verilerin veri işleme amaçları, veri aktarım grupları, kişisel veri toplama yöntemleri ve hukuki sebepleri Müşteri Aydınlatma Metni'nde detaylandırılmıştır.

9.5. Uzaktan iletişim aracının kullanımına ilişkin ve kullanımı esnasında herhangi bir eksiklik ve/veya aksaklık yaşanması münhasıran Müşterinin sorumluluğunda olup; Müşteri uzaktan iletişim aracının kullanılmasına ilişkin karşılaştığı aksaklıklar ile ilgili ParaQR'ı bilgilendirmesi halinde ParaQR gerekli incelemeleri gerçekleştirecek ve ilgili aksaklığın giderilmesi adına makul çabayı gösterecektir.

9.6. Uzaktan iletişim aracının kullanımına ilişkin ve kullanımı esnasında ülke genelinde meydana gelecek internet ve/veya elektrik kesintisi, regülasyon sınırlamaları, sistem ve altyapıya ilişkin iyileştirme veya yenileme çalışmaları, bu sebeple meydana gelebilecek arızalar, yetkili kuruluşlardan kaynaklanan aksaklıklar halinde ParaQR'ın uzaktan iletişim araçlarının kullanımı durdurma, sınırlandırma hakkı bulunmakla birlikte bu hallerde hizmetlerine ara vermesi/sonlandırması mümkün olabilecektir.

9.7. ParaQR, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak ve kullanırmak suretiyle işbu Sözleşme'de bahsi geçen hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme kurulması yöntemiyle yapılan işlemlere ilişkin kayıtları 10 (on) yıl boyunca tutmak, saklamak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve Müşterilere vermekle yükümlüdür.

9.8. Müşteri, verilen hizmetler neticesinde alınan ücretlerin ParaQR'ın belirleyeceği periyotlarda ve ParaQR tarafından uzaktan iletişim aracı vasıtası ile güncellenebileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

9.9. Müşteri, uzaktan iletişim aracı ile müşterinin doğrulanmasına imkan verecek şekilde kurulacak Sözleşme kapsamında temin edilen bilgi ve belgelerin okunabilir ve doğrulanabilir olduğunu, ParaQR'ın uzaktan iletişim aracı ile kurulacak Sözleşmeleri hangi müşterilerine ve hangi hizmet türleri ile ilgili olarak sunacağına, kurulan Sözleşme kapsamında gerçekleştirilecek ödeme işlemlerinin türü, niteliği, varsa doğuracağı finansal ve finansal olmayan etkilerin büyüklüğü, azami işlem tutarı ve müşterinin güvenilirliği gibi hususları göz önünde bulundurarak yapacağı risk değerlendirmesi sonuçlarına göre karar vereceğini, değerlendirme sonucunda risk tespit etmesi halinde ParaQR'ın işbu Sözleşmenin kurulmasını reddetme hak ve yetkisine sahip olduğunu bildiğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

9.10. Müşteri, uzaktan iletişim aracı kullanılarak kurulan Sözleşme kapsamında, ParaQR'ın kendisini farklı bir risk profilinde izlemekle yükümlü olduğunu, kendisi ile yapılan işlemlerin türü ve tutarına bağlı olarak ParaQR'ın kendisine ilave güvenlik ve kontrol yöntemleri uygulamaya yetkili olduğunu bildiğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

9.11. Müşteri, uzaktan iletişim aracı ile kurulacak Sözleşme kapsamında ParaQR'a sunmuş olduğu bilgi ve belgelerin doğru, gerçek, güncel ve tam olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder. ParaQR müşteriden temin edilen bilgi ve belgelerin ilgili mevzuat uyarınca doğruluğu ile gerçekliğini günün teknolojisine ve mevzuata uygun yöntemleri kullanarak kontrol edecek ve ancak iletilen bilgi ve belgelerin doğruluğu teyit edildikten sonra müşteriye hizmet vermeye başlayacaktır. Aksi durumun tespiti halinde ParaQR Müşteriye hizmet vermeme hak ve yetkisine sahiptir.

9.12. Bildirimler yazılı olarak veya uzaktan iletişim aracı ile yapılır ve bildirimlere ilişkin kayıtlar ParaQR tarafından saklanır. Müşterinin gerçekleştirmiş bir ödeme işlemini yetkilendirmediğini veya işlemin doğru bir şekilde gerçekleşmediğini iddia etmesi durumunda, bu işlemin Müşteri tarafından onaylandığını, doğru bir şekilde kaydedildiğini ve hesaplara işlendiğini ispat yükümlülüğü ParaQR'a aittir. Ödeme işleminin Müşteri tarafından yetkilendirilmeksizin ya da hatalı olarak gerçekleştiğinin ispatı durumunda, gönderen sıfatını haiz Müşterinin ödeme hizmeti sağlayıcısının ParaQR olduğu hallerde ParaQR, bu ödeme işlemine ilişkin tutarı derhal gönderene iade etmek veya borçlandırılan elektronik para hesabını eski durumuna getirmekle yükümlüdür.

9.13. Bankanın, uzaktan iletişim aracı ile yapılan Sözleşme kapsamında ParaQR tarafından sunulacak ödeme hizmetlerine ilişkin sınırlamalar getirmesi durumunda, ParaQR'ın da uzaktan iletişim aracı ile yapılan Sözleşme kapsamında sunacağı ödeme hizmetlerine ilişkin sınırlamalar getirme hak ve yetkisi mevcuttur.



9.14. İşbu Sözleşmenin bir örneği, sözleşmenin yapılmasını takiben sözleşme süresince kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile Müşteriye verilir ya da Müşterinin erişimine hazır bulundurulur. Hangi yöntemin kullanılacağı hususunda takdir yetkisi ParaQR'ın kendisine aittir.

MADDE 10: HATALI VE YETKİSİZ İŞLEMLER İLE GERİ ÖDEME

HATALI VE YETKİSİZ İŞLEMLER

10.1 Müşteri derhal ve her halükârda ödeme işleminin gerçekleştirilmesini takip eden 13 (on üç) ay içerisinde yetkisiz veya hatalı işlem bildiriminde bulunarak düzeltme talep edebilir. Mevzuat gereği belirtilen tüm bilgilerin müşteriye sağlanmamış olması halinde, müşteri bu süreyle bağlı olmaksızın her zaman düzeltme talep edebilir. Müşterinin bu talebinin uygun bulunması halinde ilgili işlem bedeli alıcıya aktarılmayarak ParaQR tarafından doğrudan Müşteriye iade edilecek, bildirim anında işlem bedeli alıcıya aktarılmış ise ParaQR ilgili tutarları alıcıdan iade talep ederek Müşteriye aktaracaktır.

10.2 Müşteri, kayıp veya çalıntı ödeme aracının kullanılması veya kişisel güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması hallerinde Müşteri, ParaQR'a yaptığı bildirimden önceki 24 (yirmi dört) saat içinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın 250 TL (ikiyüzelli Türk Lirasına) kadar olan bölümünden sorumludur. Müşteri, ParaQR'a yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu tutulamaz. Müşteri, ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması sonucunda ortaya çıkan zararın sebebinin ParaQR çalışanı, temsilcisi veya dış hizmet aldığı kuruluş olması durumunda, herhangi bir ödeme işleminden veya ödeme işlemi nedeniyle oluşan zarardan sorumlu tutulamaz.

10.3 Yetkilendirilmemiş veya hatalı gerçekleşmiş ödeme işlemi ile ilgili olarak ödeme aracının hileli kullanımı ve Müşterinin ödeme aracı ile ilgili hak ve yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmal neticesinde yerine getirmediği hususların oluştuğuna dair kuvvetli bir şüphe olması durumunda, ParaQR ödeme işlemi ile ilgili düzeltme yapmadan önce makul bir süre içerisinde araştırma yapma imkânını haizdir.

10.4 Müşteri, ödeme aracını hileli kullanması ve işbu Sözleşme'de yer alan ParaQR'a bildirim yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi durumunda yetkilendirilmemiş işlemde doğan zararın tamamından sorumlu olacaktır.

ÖDEME İŞLEMİ'NİN GERÇEKLEŞTİRİLMEMESİ VEYA HATALI GERÇEKLEŞTİRİLMESİ

10.5 ParaQR Müşterinin ödeme emrinin doğru bir şekilde gerçekleştirilmesinden Müşteriye karşı sorumludur. ParaQR, alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının ödeme tutarını aldığını ispatlaması halinde, ödeme işleminin doğru gerçekleştirilmemesinden sorumlu tutulamaz.

10.6 ParaQR, ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden Müşteriye iade eder ve tutarın ödeme hesabından düşülmüş olması halinde ödeme hesabını eski durumuna getirir.

10.7 Müşteri adına gelen ödemelerde ParaQR ödeme işlemi tutarını derhal Müşterinin hesabına aktararak kullanımına hazır hale getirir.

10.8 Ödeme emrinin Müşteri konumunda olan alıcı tarafından veya alıcı aracılığıyla verildiği hallerde; ParaQR, ödeme emrini gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısına doğru olarak gönderilmesinden alıcıya karşı sorumludur. ParaQR, ödeme işlemi tutarının alıcının ödeme hesabına geçtiği iş gününün sonuna kadar bu tutarı alıcının ödeme hesabına aktararak kullanımına hazır hale getirmekle yükümlüdür. Ödeme emrinin geç iletilmesi durumunda, ödeme işlemine ilişkin tutarın alıcının ödeme hesabına, ödeme işleminin doğru gerçekleştirilmiş olduğu varsayımı altında olması gerekecek tarihten sonra olmayacak şekilde aktarılması gerekir. Alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısı, kendi hesaplarına aktarılmasını müteakip ödeme işlemi tutarını derhal alıcının hesabına aktarır ve kullanımına hazır hale getirir. Ödeme işlemine ilişkin alıcının ödeme hesabındaki hareketin tarihi, ödeme işleminin doğru gerçekleştirilmiş olduğu varsayımı altında olması gerekecek tarihten sonra olamaz.



10.9 Ödeme emrinin alıcı tarafından veya alıcı aracılığıyla verildiği ödeme işlemlerinde, alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının ödeme emrini gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısına doğru olarak gönderdiğini ispatlaması halinde, ödeme işleminin doğru gerçekleştirilmesinden gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı sorumlu olur. Gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı, ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden gönderene iade eder ve ödeme hesabını eski durumuna getirir. Ödeme işlemine ilişkin gönderenin ödeme hesabındaki hareketin tarihi, ödeme işlemine ilişkin tutarın gönderenin ödeme hesabından çıktığı tarihten sonra olamaz.

10.10 Alıcı tarafından veya alıcı aracılığıyla başlatılan kart tabanlı ödeme işlemlerinde, gönderenin ödeme işlemine onay verdiği anda işleme ilişkin tutarın tam olarak bilinmediği durumlarda, gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı ödeme hesabında bulunan fonu, gönderenin bloke edilecek tam tutara ilişkin onay verdiği durumlarda, bloke edebilir.

10.11 Gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı, gönderenin ödeme hesabındaki blokeli fonu, ödeme işleminin tam tutarına ilişkin bilginin ulaşmasından hemen sonra gecikmeksizin ve en geç ödeme emri ulaşır ulaşmaz serbest bırakır.

10.12 Alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının ParaQR olduğu hallerde, ParaQR kendi hesaplarına aktarılmasına müteakip ödeme işlemi tutarını derhal alıcının hesabına aktarır ve kullanımına hazır hale getirir. ParaQR ödeme emrini gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısına doğru olarak gönderdiğini ispatlaması halinde, ödeme işleminin doğru gerçekleştirilmemesinden sorumlu tutulamaz. ParaQR talep edilmesi halinde gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ödeme işlemi tespit eder ve sonucunu alıcıya bildirir. ParaQR' dan kaynaklanan nedenler ile ödeme işleminin gerçekleştirilmemesi veya hatalı gerçekleştirilmesi sonucunda ilgililerin ödemek zorunda kaldığı faiz ve ücretlerin tazmininden ParaQR sorumludur.

10.13 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, Müşteri gerçekleşen ödeme işlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. Alınan malın tüketilmesinden veya hizmetin alınmasından sonra geri ödeme talep edilemez. ParaQR Müşteriden talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını isteyebilir. Geri ödeme talebi, ödeme işleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde yapılmalıdır. ParaQR Müşterinin geri ödeme talebini aldığı tarihten itibaren 10 (on) iş günü içerisinde ödemeyi yapar ya da gerekçeleri ile reddederek hukuki yollara başvurabileceğini bildirir. Ancak ödeme işleminin Sözleşme'de yer alan referans döviz kuruna uygun olarak gerçekleştirilmesi kaydıyla, Müşteri, işbu maddede belirtilen şartların oluştuğu iddiasını döviz kurundan kaynaklanan nedenlere dayandıramaz.

10.14 Doğrudan borçlandırma yoluyla yapılan ödeme işleminde, 10.13 nolu maddede yer alan geri ödemeye ilişkin koşulların oluşmadığı durumlarda dahi gönderenin geri ödeme isteyebileceği sözleşmede kararlaştırılabilir.

10.15 Ödeme işlemine ilişkin onayın doğrudan ödeme hizmeti sağlayıcısına verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az bir ay önce gönderene bildirimde bulunulması hallerinde, ödeme işlemi için gönderenin herhangi bir geri ödeme talep etme hakkı bulunmadığı sözleşmede kararlaştırılabilir.

MADDE 11: ÖDEME ARACINI KULLANIMA KAPATMA

ParaQR, 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 Müşteriyi kullanıma kapatma gerekçesi konusunda bilgilendirir.

Ödeme aracının kullanıma kapatılma sebebi ortadan kalktığında, ParaQR, Müşterinin onayını almak kaydıyla ödeme aracını kullanıma açar veya Müşteriye yeni bir ödeme aracı temin eder.



Müşteri, ödeme aracı ile ilgili müşteri güvenlik bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almak ve ödeme aracını ihraç ve kullanım koşullarına uygun olarak kullanmakla yükümlüdür. Ödeme aracının kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde, Müşteri durumu derhal ParaQR'ın 0 (850) 800 00 77 numaralı çağrı merkezine ulaşarak veya destek@paraqr.com adresine bildirir. Müşteri, ödeme aracını teslim aldığı veya ödeme aracı üzerinde kullanım ve tasarruf imkanına sahip olduğu andan itibaren, gerekli güvenlik tedbirlerini almakla yükümlüdür.

Ödeme aracı ihraç eden ödeme hizmeti sağlayıcısı;

- * Müşteri dışındakilerin ödeme aracı ile ilgili müşteri güvenlik bilgilerine erişimlerinin engellenmesi için gerekli önlemleri almak,
- * Ödeme aracının yenilenmesi halinde ücretler ve limitler ekinde belirtilen yenileme ücretini Müşteriden talep edebilir. Ayrıca ödeme aracının yenilenmesi dışında talep edilmemiş bir ödeme aracını Müşteriye göndermemek,
- * Müşteri tarafından kayıp, çalıntı ve irade dışı kullanım bildirimini yapılabilmesini ve ödeme aracının kullanıma açılması talebinde bulunulabilmesini sağlamak için gerekli önlemleri almak ve Mevzuat uyarınca saklaması gereken süre içerisinde talep edilmesi halinde bildirim yapıldığına ilişkin kanıtları Müşteriye sağlamak,
- * Müşteri tarafından yapılan kayıp, çalıntı ve irade dışında kullanım bildiriminden itibaren ödeme aracının her türlü kullanımını engellemek,
- * Yapılan bildirim ücretsiz yapılmasını sağlayacak seçeneği sunmak,
- * Ödeme aracının ve ödeme aracına ilişkin müşteri güvenlik bilgilerinin Müşteriye güvenli ve sorunsuz bir şekilde ulaştırılması, ile yükümlüdür.

MADDE 12: ŞİKÂyetLERİN BİLDİRİLMESİ VE ÇÖZÜMÜ

Müşteri ParaQR tarafından sağlanan hizmetlere ilişkin şikâyetlerini isim-soy isim bilgisi ve ParaQR hesap numarası ile aşağıda belirtilen şekilde ParaQR'a başvurabilir. Sözleşme'nin kapsamına giren konulara ilişkin tüm şikâyet ve itirazları ParaQR'ın 0 (850) 800 00 77 numaralı çağrı merkezine ulaşarak veya destek@paraqr.com adresine e-posta yolu ile iletebilecektir. ParaQR bu şikâyetleri inceleyerek en geç 20 (Yirmi) gün içinde Müşteriye bilgi verecektir.

Müşteri, ParaQR ile arasında Kanun ve Yönetmelik uygulamalarından doğabilecek ihtilafların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması amacıyla ve Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Bireysel Müşteri Hakem Heyetine İlişkin Esas Ve Usulleri Hakkında Yönetmelik kapsamında Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği Hakem Heyetine başvurabilir. Başvuru Formuna <https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/> üzerinden ulaşılabilenkte olup, Birlik ile bilgi@todeb.org.tr eposta adresi veya 0 (850) 224 6493 telefon numarası üzerinden iletişime geçilebilmektedir.

MADDE 13: ÖDEMENİN GERÇEKLEŞTİRİLECEĞİ PARA BİRİMİ

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



MADDE 14: ÜCRETLER

14.1 İşbu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetlerle ilgili Müşterinin ParaQR'a ödemesi gereken ücretler, ParaQR web sitesinde güncel olarak yayınlanır bunlara ek olarak; Müşteriye uygun bir uzaktan iletişim aracılığı vasıtasıyla bildirimlerini gerçekleştirir. Güncel hali Sözleşme ekinde ayrıca bulunmaktadır.

14.2 ParaQR, ürün ve hizmetler ile işlemlerden alınacak ücretleri; ilgili Mevzuatta yer alan değişiklik esasına uygun olarak, tek taraflı olarak değiştirilebilir/artırılabilir.

MADDE 15: FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI

“ParaQR Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.”, “ParaQR” “www.paraqr.com” “info@paraqr.com”, “destek@paraqr.com” ve ParaQR hizmetlerine ilişkin diğer tüm URL'ler, logolar ve ticari markalar ParaQR'ın ve lisanslı firmalarının ticari markaları ve tescilli ticari markalarıdır. Müşteri, ParaQR'ın önceden yazılı izni olmadan bunları kopyalayamaz, taklit edemez veya kullanamaz. Ayrıca tüm sayfa üst bilgileri, özel grafikler, düğme simgeleri ve yazılar ParaQR'ın hizmet markaları, ticari markaları ve/veya ticari sunuş tarzıdır. Müşteri, ParaQR'ın önceden yazılı izni olmadan bunları kopyalayamaz, taklit edemez veya kullanamaz ParaQR tarafından, ticari markasının/logosunun kullanılmasına yazılı şekilde onay verilmiş olsa bile; ParaQR ticari markası/logosu orijinal şekil ve boyutlarından farklı kullanılamaz. ParaQR web sitesine ilişkin tüm haklar, unvanlar ve menfaatler, buradaki herhangi bir içerik, ParaQR hizmetleri, ParaQR hizmetlerine ilişkin teknoloji ve yukarıda bahsedilenlerden oluşturulan veya türetilen

Herhangi bir teknoloji ve içerikler ParaQR'ın ve lisanslı firmalarının özel mülkiyetindedir.

MADDE 16: KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

Kanun kapsamına giren işlemler ile ilgili olarak kişisel verilerin işlenmesi faaliyetlerinde, 6698 sayılı Kanun ile 6698 sayılı Kanun uyarınca yapılan düzenlemelerde yer alan hükümler öncelikli olarak uygulanır.

ParaQR tarafından; Müşterilere ait kişisel veriler, Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesine İlişkin Müşteri Aydınlatma Metninde belirtilen yöntemler ile ve 6698 sayılı Kanun'a uygun olarak toplanmaktadır.

MADDE 17: HATA VE ZARAR SORUMLULUKLARI

ParaQR, sadece işbu Sözleşme'den kaynaklanan kendi yükümlülüklerinin ihlali nedeniyle meydana gelen zararlardan sorumlu olup, kendi kusurunun bulunmadığı, üçüncü şahıs veya Müşteri tarafından neden olunan zararlardan sorumlu olmayacaktır. ParaQR, kendisi tarafından öngörülemeyen veya engellenemeyen durumlar neticesinde meydana gelen gecikmelerden, ödeme işlemin gerçekleştirilememesinden veya ödeme işleminde kendi kusuru dışında hata meydana gelmesinden veya bunların sonucunda meydana gelen zararlardan sorumlu olmayacaktır.

MADDE 18: GİZLİLİK VE BİLGİ GÜVENLİĞİ

Taraflar, işbu Sözleşme çerçevesinde herhangi bir şekilde diğer taraftan temin edeceği tüm bilgileri devamlı olarak gizli tutacağını, saklayacağını, Sözleşme'de belirtilenden başka bir amaç için kullanmayacağını ve bu bilgileri gizli bilgiler olarak değerlendirerek ilgili tarafın yazılı rızası olmaksızın üçüncü şahıslara (yasal zorunluluklar dışında) ifşa etmeyeceğini beyan ve taahhüt etmektedir. İfşa edilmesi halinde ilgili tarafın bilcümle maddi ve manevi tazminat hakkı saklıdır. Gizlilik hükmü Sözleşme'den bağımsız bir taahhüt olup, işbu Sözleşme'nin herhangi bir nedenle bitiminden sonra da yürürlükte kalacaktır.

MADDE 19: SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE FESHİ

19.1 İşbu Sözleşme madde 1'de belirtilen şekilde Müşteri tarafından onaylanması ile birlikte yürürlüğe girecek olup, burada belirtilen şekilde feshedilmediği sürece yürürlükte kalacaktır.

19.2 ParaQR veya Müşteri, 1 (bir) ay öncesinden yapacağı yazılı bildirimle işbu Sözleşme'yi herhangi bir tazminat ödemeksizin ve neden göstermeksizin tek taraflı olarak feshedebilir. Tarafların işbu Sözleşme'den doğan ve Mevzuattan kaynaklanan hak ve yükümlülükleri saklıdır.

19.3 Müşterinin sözleşmesel yükümlülüklerini ihlal etmesi ve ihlalin düzeltilmesine ilişkin olarak ParaQR tarafından yazılı olarak iletilen talebe rağmen ilgili ihlalin 1 (bir) hafta içerisinde düzeltilmemesi halinde, işbu Sözleşme, ParaQR tarafından yazılı olarak iletilecek bir ihbarla derhal tazminat ödemeksizin feshedilebilir.

19.4 Müşterinin, ParaQR'ın sunduğu hizmeti yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla kullandığının veya yasalara veya ahlaka aykırı mal veya hizmet temin ettiğinin tespit edilmesi halinde işbu Sözleşme ParaQR tarafından derhal herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedilebilecektir.

19.5 ParaQR'ın Kanun kapsamındaki faaliyet izninin herhangi bir nedenle sonlanması halinde, işbu Sözleşme ParaQR'a herhangi bir tazminat yükümlülüğü doğurmaksızın ParaQR tarafından yapılan bildirimle istinaden feshedilecektir.

19.6 ParaQR hileli veya yetkisiz kullanım şüphesinin söz konusu olduğu hallerde işbu Sözleşme kapsamında Müşteriye sunduğu hizmetleri askıya alabilecek, ödeme aracını kullanıma kapatabilecektir. Bu durumda ParaQR (Mevzuatta bilgi verilmesini engelleyici düzenlemeler bulunması veya güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin varlığı dışında) Müşteriyi bilgilendirecek ve askıya alınma sebebi ortadan kalktığında hizmetleri ve ödeme aracını yeniden Müşteri kullanımına sunacaktır. ParaQR ayrıca Müşterinin işbu Sözleşme'ye aykırılığı durumunda da aykırılık giderilene kadar servisi askıya alabilecektir. Bu durumun ortaya çıkması halinde ParaQR gecikmeksizin Bankaya bildirimde bulunur. Bildirim, durumuna ilişkin detayları, erişimin engellenmesinin nedenlerini ve alınan önlemleri veya yapılan işlemleri içerir. Banka, bildirim üzerine durumu değerlendirir ve gerekli gördüğü uygun tedbirleri alır.

MADDE 20: SÖZLEŞMENİN BÜTÜNLÜĞÜ

İşbu Sözleşme'nin esaslı olmayan hükümlerinden biri yahut birkaçının kısmen veya tamamen geçersiz addedilmesi, Sözleşme'nin amacını tamamen bozmadığı veya taraflardan herhangi birinin menfaatini önemli ölçüde zedelediği takdirde, böyle bir hüküm yokmuş gibi, Sözleşme'nin kalan hükümlerinin geçerliliğine etki etmeyecektir.

MADDE 21: MÜCBİR SEBEP

İşbu Sözleşme'nin imzalandığı tarihte var olmayan ve öngörülemeyen, tarafların veya tek bir tarafın çalışma imkanlarını kısmen veya tamamen, geçici veya daimî olarak durduracak şekilde ve derecede meydana gelen beşerî ve doğal afetler, harp, abluka, sıkıyönetim, seferberlik, terörist eylemler, deprem, yangın, sel, yıldırım düşmesi, grev, lokavt, pandemi vb. gibi haller ile tarafların kontrolü dışında meydana gelen sair haller mücbir sebep sayılır. Mücbir sebebe maruz kalan taraf durumu derhal diğer tarafa yazılı olarak bildirir ve mücbir sebep süresi boyunca tarafların edimleri askıya alınır. Mücbir sebepler ortadan kalkınca Sözleşme kaldığı yerden devam eder. Mücbir sebep halinin 90 günden uzun sürmesi halinde, hakları ihlal edilen taraf işbu Sözleşme'yi tazminatsız olarak feshedebilir.

MADDE 22: MUHTELİF HÜKÜMLER

22.1 Müşteri, ParaQR'ın yazılı onayı olmadan işbu Sözleşme ile Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini kısmen veya tamamen üçüncü kişilere devir ve temlik edemez.

22.2 Müşteri, kendi adına ve kendi hesabına hareket ettiğini, başkası hesabına hareket etmesi halinde 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun'un 15. maddesi gereği ParaQR'a yazılı olarak bildirim yapacağını kabul ve beyan eder.

22.3 Müşteri kimlik, iletişim ve diğer kimlik tespitine konu olan bilgilerinin değişmesi halinde bu durumu gecikmeksizin ParaQR'a yazılı olarak bildireceğini ve Müşterinin işbu madde kapsamındaki bildirimine istinaden ParaQR tarafından kimlik tespit/ bilgi temin talebinde bulunulabileceğini kabul ve beyan eder.



22.4 İşbu Sözleşme kapsamındaki işlemler ve hizmete ilişkin her türlü ihtilafta ParaQR'ın kendi veri tabanında, sunucularında tuttuğu elektronik ve sistem kayıtlarının, ticari kayıtlarının, defter kayıtlarının, mikrofilm, mikrofiş ve bilgisayar kayıtları delil teşkil edecek olup, taraflar bu maddenin 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193. maddesi gereği bir delil sözleşmesi teşkil ettiğini kabul ederler.

22.5 ParaQR'ın işbu Sözleşme kapsamında belirtilen adresi ile kayıt sırasında Müşteri tarafından belirtilen adres tarafların yasal tebligat adresleri olup, herhangi bir adres değişikliği karşı tarafa yazılı olarak bildirilmediği sürece bu adreslere yapılan tebligatlar geçerli addedilecektir. İlgili Mevzuatta aksi belirtilmedikçe Sözleşme uyarınca yapılacak tüm bildirimler yazılı veya elektronik olarak iletilebilir. ParaQR, işbu Sözleşme kapsamında Müşteriye yönelik yapacağı bildirimleri Sözleşme'de belirtilen zamanlarda Müşterinin kayıt sırasında bildirdiği adresine iletilecek e-posta aracılığıyla yapacaktır.

22.6. ParaQR tarafından, kendisine ticari elektronik ileti gönderilmesine onay veren Müşteri, işbu ticari elektronik ileti izinlerinin yönetimi konusunda bizzat ve tek başına sorumludur. Müşteri'nin ticari elektronik ileti iznine ilişkin hatalı bilgi/belge ve kayıt vermesinden kaynaklanan ve ParaQR'ın uğradığı maddi ve/veya manevi doğrudan ve/veya dolaylı tüm zararlardan Müşteri sorumlu olmakla birlikte işbu zararı ParaQR'ın ilk talebine istinaden nakden ve defaten tazmin etmekle yükümlüdür.

22.7 İşbu Sözleşme'nin herhangi bir hükmünün bir tarafça ihlaline karşı diğer tarafın herhangi bir işlem yapmamış olması diğer tarafın haklarından vazgeçtiği anlamına gelmez ve diğer taraf müteakip ihlal hallerinde de Sözleşme'den doğan haklarını her zaman kullanmak hakkına sahiptir. İşbu Sözleşme'den doğan herhangi bir hakkın ilgili tarafça süresinde kullanılmaması veya gecikmeli olarak kullanılması, hak sahibi tarafın söz konusu haktan feragat ettiği anlamına gelmez.

MADDE 23: UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

Taraflar, herhangi bir ihtilaf halinde İstanbul Mahkemeleri ve İcra Müdürlüklerinin yetkili olduğunu kabul, beyan ve taahhüt ederler.

MADDE 24: SÖZLEŞMENİN YÜRÜRLÜĞÜ

Toplam 13 sayfa ve 24 maddeden ibaret işbu Sözleşme, tarafların serbest ve özgür iradeleri ile müzakere edilmiş ve Sözleşme maddeleri üzerinde mutabakat sağlanarak .../.../20... tarihinde karşılıklı imzalanmıştır.

Müşteri, ParaQR'ın internet sitesinde yayımlanması ile işbu Sözleşme'yi imzalamadan önce Yönetmeliğin 42. maddesi uyarınca bilgilendirilmiş olduğunu beyan, kabul ve taahhüt etmektedir.

EKLER

Ekler işbu Sözleşme'nin ayrılmaz parçasıdır.

EK 1- Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesine İlişkin Müşteri Aydınlatma Metni

EK 2- Ücretlendirme Listesi

**PARAQR ELEKTRONİK PARA
VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş.**

Kaşe- Yetkili İmzası

MÜŞTERİ

Kaşe- Yetkili İmzası