

FZYPAY ELEKTRONİK PARA ve  
ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş.

KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ





## KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Tarih	10.07.2024
Dok.No	SOZ.GN.01.R00
Rev.No	R00
Sayfa No	1

### FZYPAY ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş. KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

#### MADDE 1 – Taraflar

Bir tarafta merkezi Küçükbakkalköy Mh. Kayışdağı Cd. Pınarbaşı Plaza 117/3 Ataşehir / İSTANBUL/Türkiye adresinde bulunan FZYPAY ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş. (bundan sonra FZYPAY olarak anılacaktır) ile diğer tarafta ÖDEME HİZMETLERİ'ni temin etmek üzere işbu Sözleşme'yi onaylamış ödeme hizmeti kullanıcısı (bundan sonra "KULLANICI" olarak anılacaktır) sürekli ödeme ilişkilerinin, bunlara ilişkin şartların ve koşulların belirlenmesini teminen aşağıda yer verilen hususlarda anlaşmışlardır.

İşbu Sözleşme'de FZYPAY ve KULLANICI müştereken "Taraflar", münferiden "Taraf" olarak anılabilecektir.

#### MADDE 2-Tanımlar

**ALICI:** Ödeme ve/veya ELEKTRONİK PARA işlemine konu FON'un ulaşması istenen ve/veya KULLANICI'nın mal veya hizmet temin etmek üzere FZYPAY hizmetlerini kullanarak ödeme yaptığı gerçek veya tüzel kişiyi,

**DOĞRUDAN BORÇLANDIRMA İŞLEMİ:** GÖNDEREN'in kendi ödeme hizmeti sağlayıcısına, ALICI'ya veya ödeme hizmeti sağlayıcısına verdiği onaya dayanılarak, ÖDEME İŞLEMİ'nin ALICI tarafından başlatıldığı ve GÖNDEREN'in ELEKTRONİK PARA HESABI'nın borçlandırıldığı ödeme hizmetini,

**ELEKTRONİK PARA:** FZYPAY tarafından kabul edilen FON karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Kanun'da tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan parasal değerdir.,

**ELEKTRONİK PARA HESABI:** İhraç edilen ELEKTRONİK PARA'nın KULLANICI bazında izlendiği ve kayıt altında tutulduğu hesapları,

**FON:** Banknot, madeni para, kaydi para veya ELEKTRONİK PARA'yı,

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

**HARCAMA İTİRAZI:** Kart ve ek kart hamillerinin kart kullanımıyla ilgili olarak yapacakları şikâyet ve itiraz başvurularını,

**HASSEPK VERİŞİ:** KULLANICI tarafından ÖDEME EMRİ'nin verilmesinde veya KULLANICI kimliğinin doğrulanmasında kullanılan, ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da KULLANICI adına sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek şifre, güvenlik sorusu, sertifika, şifreleme anahtarı ile PIN, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV, CVV2, CVC2 kodu gibi kuruluşlar tarafından ihraç edilen ödeme araçlarına ilişkin kişisel güvenlik bilgilerini,

**KANUN:** 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, ÖDEME HİZMETLERİ ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun'u,

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



## KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Tarih	10.07.2024
Dok.No	SOZ.GN.01.R00
Rev.No	R00
Sayfa No	2

**ÖDEME ARACI:** FYZPAY ile KULLANICI arasında belirlenen ve KULLANICI tarafından ÖDEME EMRİ'ni gerçekleştirmek için kullanılan kart, cep telefonu, şifre ve benzeri kişiye özel aracı,

**ÖDEME EMRİ:** KULLANICI tarafından ÖDEME İŞLEMİ'nin gerçekleştirilmesi amacıyla FYZPAY'a ya da SİSTEM ORTAĞI'na verilen talimatı,

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

**ÖDEME HİZMETLERİ:** İşbu Sözleşme kapsamında KANUN'daki yetkilere dayanılarak FYZPAY tarafından sağlanan ödeme ve ELEKTRONİK PARA hizmetlerini,

**ELEKTRONİK PARA SİSTEMİ:** FYZPAY tarafından sunulan, sürekli ÖDEME HİZMETLERİ'nin gerçekleştirilmesini sağlayan, KULLANICI'ların kullanımına ve erişimine açılmış, WEB sayfaları, mobil uygulamaları, ELEKTRONİK PARA hesapları ve ödeme araçlarını,

**SİSTEM ORTAĞI:** FYZPAY'ın ÖDEME HİZMETLERİ'nin ifası veya işlenmesi sırasında iş birliğinde bulunduğu banka veya diğer finansal kurumlar ile ÖDEME HİZMETLERİ'nin tamamlanmasında ilgisi bulunan üçüncü kişileri,

**TEMSİLCİ:** FYZPAY tarafından taahhüt edilen hizmetler kapsamındaki hizmetlerin gerçekleştirilebilmesi adına FYZPAY adına ve hesabına hareket eden gerçek / tüzel kişileri,

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

### MADDE 3-Sözleşmenin Konusu

İşbu Sözleşme'nin konusu, FYZPAY tarafından KULLANICI'ya sunulacak hizmetlerin kapsamının ve bu hizmetlere ilişkin Taraflar'ın hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir. İş bu sözleşme FYZPAY tarafından sunulan hizmetlere ilişkin hazırlanan tüm sözleşmeler açısından belirleyici çerçeve sözleşme niteliğindedir.

### MADDE 4 – Elektronik Para Hizmetleri'ne İlişkin Esaslar ve Hizmet Süreçleri

**4.1.** KULLANICI, Elektronik Para Hizmetleri'nden, aşağıda belirtilen süreçleri tamamlayarak FYZPAY nezdinde oluşturulacak ELEKTRONİK PARA HESABI ve/veya kendisine tahsis edilecek olan ÖDEME ARACI vasıtasıyla faydalanabilecektir.

**4.2.** KULLANICI, FYZPAY üzerinden hesap açılışı ve/veya ÖDEME ARACI talebini FYZPAY'a iletir. KULLANICI'nın talep ettiği hizmete ilişkin bilgi ve belgelerin FYZPAY tarafından belirlenen kanallar aracılığıyla ibrazı zorunludur.

**4.3.** FYZPAY hesap açılışı sırasında müşteriyi tanıma ilkesi çerçevesinde ve KULLANICI'nın gerçek veya tüzel kişi olmasına bağlı olarak T.C. Kimlik No, Ad Soyad, Adres Bilgisi, Vergi No, İmza Sirküleri vb. bilgi ve belgeleri talep etme hakkına sahiptir. FYZPAY sunulan hizmetin niteliğine ve ilgili mevzuat hükümlerine göre KULLANICI'dan farklı bilgi ve belge talep etme ve bunların iletim kanallarını belirleme hakkını saklı tutar.

**4.4.** KULLANICI'nın 4.3. maddesindeki bilgi ve belgeleri FYZPAY'a ibraz etmesi halinde dahi FYZPAY'ın, KULLANICI'nın Elektronik Para Hizmetleri'ni kullanma talebini reddetme hakkı saklıdır.

**4.5.** Elektronik Para Hizmetleri, temini, kapsamı, yöntemleri ve bu yöntemlerle hizmet sunulmasına devam edilmesi, yeni yöntemler eklenmesi veya bazı yöntemlerin kaldırılmasına karar verilmesi münhasıran FYZPAY'ın takdirindedir.



## KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Tarih	10.07.2024
Dok.No	SOZ.GN.01.R00
Rev.No	R00
Sayfa No	3

**4.6.** Elektronik Para Hizmetleri'ne yönelik tavan ve taban limit belirleme hakkı mevzuat hükümleri saklı kalmak üzere FYZPAY'a aittir.

**4.7.** KULLANICI sahip olduğu ELEKTRONİK PARA'nın bir kısmının veya tamamının FON'a çevrilmesini talep edebilir. ELEKTRONİK PARA'nın ihracında kullanılan yöntemle göre valör tarihi belirleme hakkı FYZPAY'a ait olup söz konusu valör tarihinden önce bu tutarların FON'a çevrilmesinin talep edilmesi durumunda KULLANICI web sayfasında yer alan ücret ve komisyonları ödemeyi kabul eder.

**4.8.** FYZPAY, ürün ve hizmetler ile işlemlerden alınacak ücretleri; ilgili mevzuatta değişiklik olması durumunda, tek taraflı olarak değiştirilebilir/artırılabilir.

**4.9.** ELEKTRONİK PARA'nın son kullanma tarihi, yapılan son işlem tarihinden itibaren 12 (On İki) aydır. Son kullanma tarihi dolan söz konusu FON'lar, ELEKTRONİK PARA olma hükmünü kaybeder ve bu FON'lar için Türk Borçlar Kanunu'nun genel hükümleri uygulanır.

**4.10.** FYZPAY'ın KULLANICI'lara sunduğu Elektronik Para Hizmetleri, ilgili mevzuat hükümleri izin verdiği sürece Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından açıklanan tüm para birimleri ile gerçekleştirilebilir. Elektronik Para Hizmetleri ile ilgili olarak uygulanacak döviz kuru Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası günlük alış/satış kuru ile serbest piyasada geçerli olan alış/satış kurları dikkate alınarak hesaplanır ve KULLANICI, bu yöntemle göre belirlenecek döviz kurundaki değişikliklerin derhal geçerli olacağını kabul eder.

### **Madde 5-Kimlik Tanımlayıcı ve Sisteme Erişim**

**5.1.** FYZPAY, KULLANICI'ların ELEKTRONİK PARA SİSTEMİ'ne erişim imkânını tanıyan KİMLİK TANIMLAYICI'ların teyidini sağlayacak ve giriş yapılacak yöntemleri belirleyip geliştirecektir.

**5.2.** KULLANICI, KİMLİK TANIMLAYICI aracılığıyla giriş yaptıktan sonra cep telefonuna gelecek onay şifresini FYZPAY'a tanıtmak suretiyle FYZPAY'a erişim sağlar.

**5.3.** KULLANICI, ÖDEME EMRİ'nin gerçekleştirilmesi için ALICI, ödeme yöntemi, ÖDEME İŞLEMİ'nin tutarı, para birimi, işlem açıklaması ve hizmetin niteliğine göre talep edilecek diğer bilgileri FYZPAY'a iletmek zorundadır.

**5.4.** KULLANICI, ÖDEME İŞLEMİ'nin başlaması ve tamamlanmasına ilişkin olarak, FYZPAY'a FYZPAY üzerinden onay verir. ÖDEME İŞLEMİ, KULLANICI tarafından ÖDEME İŞLEMİ'nin gerçekleştirilmesi için FYZPAY'ın ileteceği doğrulama kodunun ilgili alana girilmesi vb. yöntemlerle onay verilmesi ile yetkilendirilmiş kabul edilecektir. ÖDEME İŞLEMİ'ne ilişkin onay, kararlaştırılan yöntemle uygun olarak ÖDEME İŞLEMİ öncesinde verilebileceği gibi sonrasında da verilebilir. Kararlaştırılan yöntemle uygun olarak onaylanmamış ÖDEME İŞLEMİ yetkilendirilmemiş sayılır.

### **Madde 6- Ödeme Emri Gönderimi**

**6.1.** ÖDEME EMRİ, GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI bakımından FYZPAY'a ulaştıktan sonra geri alınamaz. KULLANICI:

- ÖDEME İŞLEMİ'nin ALICI tarafından veya ALICI aracılığıyla başlatıldığı durumlarda, ÖDEME EMRİ'ni FYZPAY'a ilettikten veya ÖDEME İŞLEMİ'nin gerçekleştirilmesi için onay verdikten sonra ALICI'nın aksi yönde mutabakatı olmadığı sürece ÖDEME EMRİ'ni geri alamayacağını,



## KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Tarih	10.07.2024
Dok.No	SOZ.GN.01.R00
Rev.No	R00
Sayfa No	4

- DOĞRUDAN BORÇLANDIRMA İŞLEMİ kullanılarak yapılan ÖDEME İŞLEMİ'nde, ÖDEME EMRİ'ni en geç ÖDEME İŞLEMİ'nin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alabileceğini,
- Ödemenin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya KULLANICI'nın ödemeye ilişkin FON'ları FYZPAY'ın tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırıldığı hallerde ÖDEME EMRİ'ni en geç ÖDEME İŞLEMİ'nin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alabileceğini,
- KULLANICI'nın yukarıda belirtilen şekilde ÖDEME EMRİ'ni geri alması halinde FYZPAY'ın WEB sitesinde belirtilen şekilde ücretlendirileceğini kabul eder.

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

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

**6.4.** Elektronik Para Hizmetleri çerçevesinde gerçekleştirilen her işlem sonrasında işleme ilişkin bilgiler kısa mesaj yoluyla ve aşağıdaki bilgileri ihtiva eden işlem dekontu e-posta ile KULLANICI'ya iletilir;

- a. Dekont No/İşlem referans No ve ALICI bilgisi,
- b. Tutar ve işlemin gerçekleştiği para birimi,
- c. Ödenecek ücret ve komisyonların dökümü,
- d. Varsa ÖDEME İŞLEMİ'nde kullanılan döviz kuru ve hesaplama yöntemine ilişkin bilgileri.

### MADDE 7-Tarafların Hak ve Yükümlülükleri

#### 7.1. FYZPAY Hak ve Yükümlülükleri:

- a. FYZPAY, ÖDEME İŞLEMİ'nin mevzuata, ÖDEME İŞLEMLERİ'ne dair genel kurallara aykırı olması, işlemin taraflarına ve işlemin gerçekliğine ilişkin şüphe bulunması halinde işlemi reddetme hakkına sahip olacaktır.
- b. FYZPAY, ÖDEME ARACI'nın hileli veya yetkisiz kullanımı şüphesini doğuran durumlarda ÖDEME ARACI'nı kullanıma kapatma hakkına sahip olacaktır. FYZPAY, KULLANICI'ya hileli veya yetkisiz kullanım sonucu KULLANICI hesabının kapatıldığını elektronik posta ve/veya kısa mesaj ile bildirir.
- c. FYZPAY, yetkisiz kişilerin bilgi sistemlerine erişimlerinin engellenmesini sağlamak adına yüksek güvenlik seviyesine sahip şifreleme algoritmaları dahil en güncel teknik bilgiye karşılık gelen yüksek



## KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Tarih	10.07.2024
Dok.No	SOZ.GN.01.R00
Rev.No	R00
Sayfa No	5

güvenlik standartları ile donatmak, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından istenen önlemleri almak ve bağlayıcı hükümlerde belirtilen hususları sağlamak için çaba gösterecektir.

- d. FYZPAY'nin, Elektronik Para Hizmetlerinin düzgün olarak çalışması için sistemi geçici olarak durdurma veya sınırlandırma hakkı saklıdır. FYZPAY, üçüncü sistemlerden kaynaklanan sorunlar nedeniyle Elektronik Para Hizmetleri'nin zamanında gerçekleşmemesinden sorumlu değildir.
- e. KULLANICI, işbu Sözleşme kapsamında sağlanan Elektronik Para Hizmetleri karşılığında FYZPAY'a web sayfasında belirtilen koşullarla ücret ve komisyonları ödeyecektir. Söz konusu ödeme, KULLANICI'nın Elektronik Para Hizmetleri'ni kullanmaya başlaması ile birlikte, tahsil edilmeye başlanacaktır. Ücret ve komisyonların kapsamı FYZPAY tarafından tek taraflı olarak değiştirilip genişletilebilir. Ücret ve komisyonlar, FYZPAY tarafından güncellenebilecek olup, KULLANICI, işbu Sözleşme uyarınca kendisine yapılan bildirim müteakip söz konusu değişiklik nedeniyle Sözleşme'yi feshetmediği takdirde Elektronik Para Hizmetleri'ni kullandığı sürece güncel ücret ve komisyonları web sayfasında belirtilen periyotlarla kendisinden tahsil edileceğini kabul eder.
- f. Son işlem tarihinden itibaren 3 (üç) ay süreyle herhangi bir işlem görmeyen ELEKTRONİK PARA tutarından aylık 1(Bir) TL geriye dönük olarak ve işlem yapılmayan takip eden aylar için ilgili ELEKTRONİK PARA HESABI'ndan tahsil edilir. İşlem görmeme durumu 6(Altı) ayı geçtiğinde bu tutar 2(İki) TL olacaktır. Son kullanma tarihi dolan FON'dan aylık 5(Beş) TL işlem ücreti tahsil edilir.
- g. İşbu Sözleşme kapsamında sağlanan ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ aracılığı ile temin edilen mal ve hizmetlere ilişkin ücretler ve bu ücretlerin tahsilatına ilişkin koşullar ilgili mal ve/veya hizmetin sağlayıcısı konumundaki ALICI tarafından belirlenmekte olup KULLANICI bu hususta FYZPAY'ın herhangi bir yetki veya sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder.
- h. İşbu Sözleşme kapsamında yapılacak tek seferlik işlemlerin ve aylık toplamda yapılan işlemlerin işlem limiti FYZPAY tarafından belirlenecek olup, herhangi bir zamanda revize edilebilecektir. ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ ne ilişkin limitler web sayfasında yer almakta olup kimlik teyidi yapılmamış KULLANICI'lar için limitler MASAK mevzuatında belirtildiği şekildedir. KULLANICI, FYZPAY tarafından belirlenen limitlerin dışında işlem gerçekleştirmeyeceğini kabul eder.
- i. FYZPAY, işbu Sözleşme kapsamında KULLANICI'ya yapacağı bildirimleri Sözleşme'de belirtilen zamanlarda KULLANICI'nın kendisine bildirdiği e-posta, işyeri veya yerleşim yeri adresine, cep telefonuna göndererek veya çağrı merkezi aracılığı ile KULLANICI'yı arayarak iletacaktır. KULLANICI, Sözleşme kapsamındaki bilgilendirmelere ek bilgilendirme talebinde durumunda, bu talep FYZPAY tarafından kabul edildiği takdirde web sayfasında yer alan ücreti mukabilinde yerine getirilebilecektir. KULLANICI, dilediği zamanda işbu Sözleşme'nin bir örneğine web sitesinden ulaşabilecektir.

Tarih	10.07.2024
Dok.No	SOZ.GN.01.R00
Rev.No	R00
Sayfa No	6

- j. FYZPAY'ın Sözleşme ve eklerini tek taraflı olarak değiştirme, güncelleme hakkı saklıdır. FYZPAY, KULLANICI'ya ilgili değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 (Otuz) gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve KULLANICI'nın Sözleşme'yi fesih hakkına ilişkin bilgileri içeren bir bildirim yapılacaktır. Bu durumda KULLANICI, Sözleşme'yi feshedebilecektir. 30 (Otuz) günlük süre içinde KULLANICI'nın fesih bildiriminde bulunmaması halinde, KULLANICI ilgili değişikliği kabul edilmiş sayılacaktır. Bu durumda KULLANICI, FYZPAY'dan herhangi bir talep hakkı olmayacağını kabul eder. Mevzuat kapsamında gereken herhangi bir değişiklik için ilgili mevzuatta 30 (otuz) günden daha kısa süre verilmesi halinde bu husus da KULLANICI'ya iletilecek; bildirimde belirtilecek ve işbu maddede belirtilen süre yerine mevzuatın öngördüğü süre uygulanacaktır.
- k. FYZPAY, olağanüstü veya beklenmeyen durumlar sebebiyle meydana gelebilecek kesintiler için mevzuat hükümlerinin emrettiği kurallara uygun olarak gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.
- l. FYZPAY, HASSEPK VERİLERİ dahil 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca KULLANICI tarafından açık rıza gösterilerek işlenen bilgilerin gizliliğini sağlamakla yükümlüdür.
- m. ÖDEME EMRİ'nin GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI'lar tarafından verildiği ve GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI'ların ÖDEME HİZMETİ sağlayıcısının FYZPAY olduğu durumlarda, FYZPAY, ÖDEME İŞLEMİ'nin doğru gerçekleştirilmesinden GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI'lara karşı sorumludur.
- n. Sözleşme kapsamında FYZPAY, KULLANICI tarafından kendisine doğru bir şekilde iletilen bedellerin ALICI veya ALICI'nın ÖDEME HİZMETİ Sağlayıcısı'na, ilgili taraf ile akdetmiş bulunduğu sözleşme kapsamında belirtilen süreler içerisinde aktarılmasından sorumludur. FYZPAY bu sorumluluğunu yerine getirmediği takdirde ÖDEME İŞLEMİ'nin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden KULLANICI'ya iade edecektir. Bu kapsamda KULLANICI'nın herhangi bir faiz veya ücret ödemesinin söz konusu olması halinde, ilgili tutarlardan FYZPAY sorumlu olacaktır.
- o. FYZPAY'ın SİSTEM ORTAK'larının sistemlerine ya da KULLANICI'lara yönelik ihlaller veya saldırılara (hacking, phishing vb.) yönelik herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

**7.2. Kullanıcının Hak ve Yükümlülükleri:**

- p. Elektronik Para Kuruluşu, bir ÖDEME EMRİ'ni yerine getirmeyi reddettiği takdirde, red gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini önceden kararlaştırılan yöntemle KULLANICI'nın HARCAMA İTİRAZI talebinde bulunması halinde FYZPAY, SİSTEM ORTAĞI'nın mahsup ettiği tutarı ELEKTRONİK PARA HESABI'ndan mahsup etme hakkına sahiptir. FYZPAY kullanılarak gerçekleştirilen işlemlerden her bir HARCAMA İTİRAZI talebi ile ilgili 25 (YirmiBeş) TL hiçbir ihtara gerek kalmadan FYZPAY tarafından faturalandırılarak KULLANICI'nın ELEKTRONİK PARA HESABI'ndan tahsil edilir. ELEKTRONİK PARA HESABI'nda bakiye bulunmaması halinde FYZPAY zararının tamamını hiçbir ihbar/ihtara veya mahkeme kararına ihtiyaç olmaksızın KULLANICI'dan tazmin edebilir.



## KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Tarih	10.07.2024
Dok.No	SOZ.GN.01.R00
Rev.No	R00
Sayfa No	7

- q. KULLANICI, işbu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetleri yasalara ve ahlaka aykırı amaçlarla ve yasalara veya ahlaka aykırı ürün veya hizmetlerin temini amacıyla kullanmamayı kabul, beyan ve taahhüt eder. KULLANICI'nın işbu madde başta olmak üzere işbu Sözleşme'ye aykırılığı halinde FZYPAY aykırılık giderilene kadar Sözleşme ve Sözleşme kapsamında sağladığı hizmetleri askıya alabilecektir.

### Madde 8- Kişisel Verilerin Korunması

8.1. KULLANICI, FYZPAY'ın mevzuat kapsamındaki hizmetlerinin sunulması, risk varlığının tespiti, risk düzeyinin belirlenmesi, hizmet kalitesi, mevzuattaki yükümlülüğünün tam ve eksiksiz yerine getirilmesi, Elektronik Para Hizmetleri'nin tanıtım ve pazarlanması amacı ile hukuki ilişki devam ettiği sürece ve her halükarda hukuken işlemeye ilişkin meşru nedenler ortadan kalkıncaya kadar KULLANICI'ya ait 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında tanımlanan kişisel verilerinin FYZPAY ve/veya FYZPAY'ın doğrudan ya da dolaylı olarak iştirak ettiği şirketlere ya da FYZPAY'ın hâkim ortağının doğrudan ya da dolaylı olarak iştirak ettiği grup şirketleri tarafından FYZPAY ile karşılıklı olarak paylaşılmasına, bu bilgilerin FYZPAY ve/veya FYZPAY'ın doğrudan ya da dolaylı olarak iştirak ettiği şirketlere ya da FYZPAY'ın hâkim ortağının doğrudan ya da dolaylı olarak iştirak ettiği grup şirketleri tarafından işlenmesine, ayrıca anılan süreler ve amaçlar dâhilinde bu maddede sayılan kişisel verilerin KULLANICI'nın mal ve hizmet sağladığı Üye İşyeri/Ödeme Hizmet Sağlayıcıları ve Kuruluşları/İş Ortakları/ /TEMSİLCİ'leri/Dış Hizmet Sağlayıcıları/ ilgili Finansal Kuruluşlar/ Bankalar ile karşılıklı olarak paylaşılmasına ve yine aynı amaçlarla bu taraflarca işlenmesine izin vermektedir.

8.2. KULLANICI, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na istinaden FYZPAY'a başvurarak kendisiyle ilgili; kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme, kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme, kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri öğrenme, kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca yapılan düzeltme, silme ve yok edilme işlemlerinin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, işlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle KULLANICI'nın kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir. Bu haklar **crm@epk.com** e-posta adresine yazılı olarak iletilerek kullanılabilir.

8.3. FYZPAY 8.2. maddesinde yer alan talepler uyarınca, gerekçeli olumlu/olumsuz yanıtını, yazılı veya dijital ortamdan iletebilir. Söz konusu taleplere ilişkin işlemlerin bir maliyet gerektirmesi halinde, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 13. maddesine göre belirlenen tarife üzerinden FYZPAY'ın KULLANICI'dan ücret talep edilmesi mümkündür.

### 9. Gizlilik ve Dürüstlük

9.1. KULLANICI, kendi adına ve kendi hesabına hareket ettiğini, başkası hesabına hareket etmesi halinde 5549 sayılı Kanun'a uygun olarak FYZPAY'ya yazılı olarak bildireceğini ve kimlik, iletişim





## KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Tarih	10.07.2024
Dok.No	SOZ.GN.01.R00
Rev.No	R00
Sayfa No	8

ve diğer kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde bu durumu FYZPAY'a yazılı olarak bildireceğini ve KULLANICI'nın işbu madde kapsamındaki bildirimine istinaden, FYZPAY tarafından kimlik tespit/ bilgi temin talebinde bulunulabileceğini kabul eder. Aksi halde KULLANICI, FYZPAY'ın KULLANICI nezdinde gerçekleşen yetkisiz, hatalı işlemler, 3. Kişilerin haksız, hukuka aykırı kullanımı, fraud vb. işlemler dahil hiçbir hukuki /cezai sorumluluğunun olmayacağını, işbu Sözleşmeyi tek taraflı olarak feshetme hakkı bulunduğunu kabul ve beyan eder.

9.2. KULLANICI, FYZPAY nezdinde oluşturulacak ELEKTRONİK PARA HESABI'na ve gerekse ELEKTRONİK PARA HESABI'nın ilintili olduğu ÖDEME ARACI'na ve HASSEPK VERİLERİ'ne 3. kişilerin erişmesine hiçbir şekilde izin vermeyecek, bunların güvenliğini sağlamaktan bizzat sorumlu olacaktır. KULLANICI ayrıca, ELEKTRONİK PARA HESABI'na ilişkin KULLANICI adı ve şifresi gibi bilgiler dahil ve bu sayılanlarla sınırlı olmaksızın ÖDEME ARACI'na ve HASSEPK VERİLERİ'ne ilişkin bilgileri hiçbir şekilde 3. kişilere açıklamayacağını, kullandırmayacağını ve bu bilgileri kendisine verilme amacı dışında kullanmayacağını kabul eder. KULLANICI, ÖDEME ARACI ve/veya HASSEPK VERİLERİ'nin yetkisi olmayan kişiler tarafından kullanılması ya da verilen amaç dışında kullanımı nedeniyle ortaya çıkabilecek zararlara ilişkin olarak FYZPAY'ın herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder. ÖDEME ARACI'nın kaybolması, çalınması veya KULLANICI'nın iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemin öğrenilmesi halinde, KULLANICI durumu çağrı merkezi aracılığı ile derhal FYZPAY'a veya TEMSİLCİ'sine bildirmekle yükümlüdür.

9.3. Bildirimler yazılı olarak veya telefon, faks, elektronik posta mesajı, internet, kısa mesaj hizmetleri gibi araçlarla yapılır ve bildirimlere ilişkin kayıtlar FYZPAY tarafından saklanır. KULLANICI'nın gerçekleşmiş bir ÖDEME İŞLEMİ'ni yetkilendirmediğini veya işlemin doğru bir şekilde gerçekleşmediğini iddia etmesi durumunda, bu işlemin KULLANICI tarafından onaylandığını, doğru bir şekilde kaydedildiğini ve hesaplara işlendiğini ispat yükümlülüğü FYZPAY'a aittir. ÖDEME İŞLEMİ'nin KULLANICI tarafından yetkilendirilmeksizin ya da hatalı olarak gerçekleştiğinin ispatı durumunda, GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI'nın ödeme hizmeti sağlayıcısının FYZPAY olduğu hallerde FYZPAY, bu ÖDEME İŞLEMİ'ne ilişkin tutarı derhal GÖNDEREN'e iade etmek veya borçlandırılan ELEKTRONİK PARA HESABI'nı eski durumuna getirmekle yükümlüdür.

9.4. Kayıp veya çalıntı bir ÖDEME ARACI'nın kullanılması ya da kişisel güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ÖDEME ARACI'nın başkaları tarafından kullanılması durumunda, KULLANICI yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın 150 TL'ye kadar olan bölümünden sorumludur. KULLANICI, yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ÖDEME İŞLEMLERİ'nden sorumlu olmayacaktır. Bununla birlikte, KULLANICI, ÖDEME ARACI'nı hileli kullanması ve yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi durumunda yetkilendirilmemiş işlemde doğan zararın tamamından sorumlu olacaktır.

9.5. GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI, ÖDEME ARACI'nın kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlem sebebiyle FYZPAY'a yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ÖDEME İŞLEM'lerinden sorumlu tutulamaz.

9.6. GÖNDEREN sıfatını haiz KULLANICI, ÖDEME ARACI'nın hileli kullanması veya işbu Sözleşmenin ÖDEME ARACI ile ilgili hak ve yükümlülüklerini düzenleyen ilgili maddede yer alan

Tarih	10.07.2024
Dok.No	SOZ.GN.01.R00
Rev.No	R00
Sayfa No	9

yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş ÖDEME İŞLEMİ'nden doğan zararın tamamından sorumludur.

9.7. ÖDEME EMRİ'nin ALICI tarafından veya ALICI aracılığıyla verildiği ÖDEME İŞLEM'lerinde, ALICI'nın ÖDEME HİZMETİ sağlayıcısının ÖDEME EMRİ'ni GÖNDEREN'in ÖDEME HİZMETİ sağlayıcısına doğru olarak gönderdiğini ispatlaması halinde, ÖDEME İŞLEMİ'nin doğru gerçekleştirilmesinden GÖNDEREN'in ÖDEME HİZMETİ sağlayıcısı sorumlu olur. GÖNDEREN'in ÖDEME HİZMETİ sağlayıcısı ÖDEME İŞLEMİ'nin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden GÖNDEREN'e iade eder ve ELEKTRONİK PARA HESABI'nı eski durumuna getirir. ÖDEME EMRİ'nin ALICI tarafından veya ALICI aracılığıyla verildiği gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ÖDEME İŞLEMİ'nde, ALICI'nın ÖDEME HİZMETİ sağlayıcısının, ÖDEME İŞLEMİ'nin gerçekleştirilmemesinden ya da hatalı gerçekleştirilmesinden sorumlu olup olmadığına bakılmaksızın, talep edilmesi halinde gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ÖDEME İŞLEMİ'nin nedenlerini tespit eder ve sonucunu ALICI'ya bildirir. FZYPAY, ÖDEME İŞLEMİ'nin gerçekleştirilmemesi veya hatalı gerçekleştirilmesi sonucunda ilgililerin ödediği faiz ve ücretlerin tazmininden kendi KULLANICI'larına karşı sorumludur.

9.8. KULLANICI, ilgili ÖDEME İŞLEMİ'nin gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde, ALICI tarafından yetkilendirilmiş veya ALICI aracılığıyla başlatılan ÖDEME İŞLEMİ'nde yetkilendirme sırasında ÖDEME İŞLEMİ'ne ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen ÖDEME İŞLEMİ tutarının, harcama geçmişi, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması halinde, ilgili mal veya hizmetin tüketilmemiş olması kaydı ile ÖDEME İŞLEMİ tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. FZYPAY, KULLANICI'dan talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını talep hakkına sahiptir. Ancak ÖDEME İŞLEMİ'ne ilişkin onayın doğrudan KULLANICI'ya verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce KULLANICI'ya bildirimde bulunulması hallerinde, KULLANICI ilgili ÖDEME İŞLEMİ için herhangi bir geri ödeme talep edemez. Bu madde uyarınca geri ödeme talebinde bulunulabilen hallerde FZYPAY, 15 (on beş) İş Günü içerisinde ödemeyi yapacak veya ret kararını nedenleri ile birlikte, KULLANICI'nın başvurabileceği hukuki yolları da göstererek bildirecektir.

9.9. ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ'nin kullanılabileceği mecralar ile ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ kullanılarak temin edilebilecek mal ve hizmetler, MEVZUAT uyarınca münhasıran FZYPAY tarafından belirlenmektedir. FZYPAY bu mecraları, mal ve/veya hizmetleri dilediği zamanda herhangi bir bildirim yükümlülüğü söz konusu olmaksızın değiştirebilecektir. KULLANICI, bu kapsamda FZYPAY'dan herhangi bir talep hakkı olmadığını beyan eder.

#### **MADDE 10-Fikri Mülkiyet**

İş bu sözleşme; herhangi bir fikri mülkiyet hakkının Kullanıcıya devri veyahut herhangi bir kısmının kullanımı için lisans verildiği şeklinde yorumlanamaz. FZYPAY'a ait ve/veya KULLANICI'nın kullanımında olan her nevi fikri mülkiyet hakkı konusu, unsuru, kullanımı ancak bu kapsamda yazılı ve açık bir mutabakat bulunması halinde mümkün olacak ve bununla sınırlı kalacaktır.

#### **MADDE 11- Mücbir Sebep**



## KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

Tarih	10.07.2024
Dok.No	SOZ.GN.01.R00
Rev.No	R00
Sayfa No	10

Sözleşme'nin imzalandığı tarihte var olmayan, Taraflar'ın kontrolü haricinde ortaya çıkan ve öngörülemeyen, Taraflar'ın veya tek bir Taraf'ın çalışma imkânlarını kısmen veya tamamen, geçici olarak durduracak şekilde ve derecede meydana gelen beşerî ve doğal afetler, harp, seferberlik, yangın, grev, lokavt, salgın hastalıklar (pandemi) FZYPAY'ın Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu faaliyet izninin geçici olarak kaldırılması 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.

### MADDE 12- Sözleşmenin Süresi

Sözleşme, imza tarihinde yürürlüğe girecek olup Sözleşme'de belirtilen şekilde feshedilmediği sürece yürürlükte kalacaktır.

### MADDE 13- Sözleşme'nin Feshi

İşbu Sözleşme, taraflardan herhangi birinin sözleşmeyi feshetmek istediğini; işbu maddede öngörülen bildirim sürelerine uygun olarak diğer tarafa yazılı olarak bildirmesi ile ve bu bildirim karşı tarafa ulaşması ile son bulur. FZYPAY, KULLANICI'nın işbu Sözleşmeden kaynaklanan herhangi bir mükellefiyetini zamanında yerinde getirmemesi veya Sözleşmenin herhangi bir şekilde ihlal edilmesi durumunda, ÖDEME ARACI'nı kullanıma kapatabilir, Sözleşme'yi feshederek borcun fer'ileri ile birlikte tamamen ödenmesini ve ÖDEME ARACI'nın iadesini talep edebilir. KULLANICI'lar, FZYPAY'ın yapacağı bildirim sonrasında ÖDEME ARACI'nı kullanmayarak FZYPAY'a iade etmekle yükümlüdürler. KULLANICI'lar FZYPAY'a 30(otuz) gün önceden yazılı olarak bildirmek ve aynı zamanda ÖDEME ARACI'nı iade etmek ve tüm borcu fer'ileri ile birlikte ödemek suretiyle Sözleşmeyi istedikleri zaman sona erdirebilirler. FZYPAY, işbu Sözleşmeyi KULLANICI'ları bakımından en az 60(altmış) gün öncesinden bildirmek suretiyle feshetme hakkını saklı tutar. İşbu Sözleşmenin feshini müteakip, FZYPAY'ın KULLANICI' dan alacakları ve varsa gecikme cezası vb. rızaen, bunun mümkün olmaması halinde ise hukuki yollardan tahsil edilir.

### MADDE 14- Yetkili Mahkeme ve Uyuşmazlıkların Çözümü

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

### MADDE 15: KULLANICI BEYANI

İşbu sözleşmeyi imzalamaya ve yukarıda belirtilen işlemi yapmaya ehil olduğumu, sözleşmeyi okuyup anladığımı bu kapsamda yukarıdaki bilgi ve hükümler çerçevesinde işlem yapılmasını kabul ettiğimi beyan ederim.

AD:

SOYAD:

TARİH:

İMZA: