



# E-Cüzdan Kullanıcı Sözleşmesi

## SİPAY ÇERÇEVE (BİREYSEL) KULLANICI SÖZLEŞMESİ

### 1. TARAFLAR

İşbu Sipay Çerçeve (Bireysel) Kullanıcı Sözleşmesi (“**Sözleşme**”), 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun uyarınca, aşağıda detayları verilen Küçükçamlıca Mah. Ord. Prof. Fahrettin Gökay Cad. No:49, 34696 Üsküdar/İstanbul adresinde mukim **SiPay Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.** (“**SiPay**”) ile kullanıcı (“**Kullanıcı**”) arasında akdedilmiştir.

#### **SİPAY Bilgileri**

Mersis No : 0771052810300001  
KEP adresi : sipayelektronik@hs06.kep.tr  
E-posta adresi : info@sipay.com.tr  
Telefon numarası : 0216 706 22 66  
Ticaret sicili ve Sicil numarası : İstanbul -166251-5  
İnternet sitesi : [www.sipay.com.tr](http://www.sipay.com.tr)

İşbu **Sözleşme** kapsamında **Kullanıcı** ve **SiPay** müştereken “**Taraflar**”, münferiden “**Taraf**” olarak anılacaktır.

### 2. TANIMLAR

İşbu Sözleşme’de büyük harfle başlayan kelimeler aşağıdaki anlamlara gelmektedir.

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Açık Bankacılık Hizmeti</b> | Hesap Bilgisi Hizmeti ve/veya Ödeme Emri Başlatma Hizmeti |
|--------------------------------|---|

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Aktivasyon</b>                    | SiPay'in belirleyeceği kriterler bağlamında Kullanıcıya ait Ödeme Aracının, Kullanıcının doğrulanması suretiyle kullanıma açılmasını ifade eder.  |
| <b>Alıcı</b>                         | Ödeme hizmetine konu Fonun ulaşması istenen gerçek veya tüzel kişidir.  |
| <b>Elektronik Para</b>               | SiPay tarafından kabul edilen Fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Kanun'da tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan ve SiPay dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından da Ödeme Aracı olarak kabul edilen parasal değeri ifade eder.   |
| <b>Elektronik Para Hizmeti</b>       | SiPay'in Mevzuat çerçevesinde ve sahip olduğu faaliyet izinlerine uygun olarak sunduğu Kanun'un 18'nci maddesinde sayılan Elektronik Para hizmetlerini ifade eder.  |
| <b>Fon</b>                           | Banknot, madeni para, kaydî para veya Elektronik Parayı ifade eder.   |
| <b>Fona Çevirme</b>                  | Elektronik paranın kullanılması veya geri ödenmesi sonucunda banknot, madeni para, kaydî para veya başka bir kuruluş tarafından ihraç edilmiş Elektronik Paraya çevrilmesini ifade eder.  |
| <b>Gönderen</b>                      | Kendi Ödeme Hesabından veya Ödeme Hesabı bulunmaksızın ödeme emri veren gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.  |
| <b>Hassas Kullanıcı Verisi</b>       | Ödeme Emrinin verilmesinde veya kimlik doğrulamasında kullanılan, ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek şifre, güvenlik sorusu, sertifika, şifreleme anahtarı ile PIN, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV2, CVC2 kodu gibi Ödeme Aracına ilişkin kişisel veriler ile Kullanıcı güvenlik bilgilerini ifade eder. |
| <b>Hesap Hizmeti Sağlayıcı (HHS)</b> | Kullanıcı'nın Açık Bankacılık Hizmetlerini kullanımı esnasında erişilen veya talimat verilen Ödeme Hesabı'nın bulunduğu ÖHS'leri ifade eder.  |
| <b>Hizmetler</b>                     | Ödeme Hizmeti ve Elektronik Para Hizmetini ifade eder.  |
| <b>İş Günü</b>                       | Türkiye Cumhuriyeti Kanunları gereği bayram veya tatil günü sayılmayan Pazartesi, Salı, Çarşamba, Perşembe, Cuma günlerini ifade eder.  |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Kanun</b>                        | 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanunu ifade eder.  |
| <b>Kart Saklama Hizmeti</b>         | SiPay tarafından, Kullanıcı'nın kredi kartı ve banka kartı bilgilerini kaydetmesine ve SiPay tarafından sunulan hizmetler aracılığıyla yapacağı ödemelerde bu kayıtlı kartlarını kullanmasına yönelik hizmetleri ifade eder.                      |
| <b>Kimlik Bilgileri</b>             | Kullanıcının ad, soyadı, doğum tarihi, doğum yeri, anne adı, kimlik numarası, kimlik belgesi seri numarası dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanıcı'nın kimliğinin belirlenmesine yarayan her türlü bilgiyi ifade eder.               |
| <b>Kimlik Doğrulama</b>             | Bildirilen herhangi bir kimlik bilgisinin gerçekten bildiren kişiye ait olduğuna dair güvence sağlayan mekanizmayı ifade eder.  |
| <b>Kişisel Güvenlik Bilgileri</b>   | Ödeme aracı ile işlem gerçekleştirirken kullanılabilecek şifre, son kullanma tarihi, güvenlik numarası gibi Ödeme Aracını ve Ödeme Aracı kullanıcısının kimliğini belirleyici bilgileri ifade eder.   |
| <b>Kimlik Tanımlayıcı</b>           | SiPay tarafından kimliğinin belirlenmesi ve diğer kullanıcılardan ayırt edilmesi amacıyla Kullanıcı'ya özgülenen sayı, harf veya sembollerden oluşan kombinasyonu ifade eder.   |
| <b>Kullanıcı</b>                    | SiPay nezdinde Ödeme Hesabı açarak SiPay tarafından sunulan Hizmetlerden ve/veya diğer hizmetlerden faydalanan, işbu Sözleşme'nin tarafı olan gerçek kişiyi ifade eder.   |
| <b>Kullanıcı Güvenlik Bilgileri</b> | Kimlik doğrulama işleminin yapılması amacıyla SiPay tarafından Kullanıcı'ya verilen veya Kullanıcı tarafından belirlenerek SiPay ile mutabık kalınan özelleştirilmiş bilgiyi ifade eder.  |
| <b>Mevzuat</b>                      | Kanun, Yönetmelik, Kanuna dayanılarak çıkarılan diğer ilgili ikincil düzenlemeler ve işbu Sözleşme ve SiPay tarafından sunulan Hizmetlere doğrudan uygulanabilen Türkiye Cumhuriyeti kanunları, yönetmelikleri ve diğer düzenlemeleri ifade eder. |
| <b>Ödeme Aracı</b>                  | Kullanıcı tarafından Ödeme Emrini vermek için kullanılan kart, cep telefonu, QR kodu, şifre ve benzeri kişiye özel araçlardır.  |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Ödeme Emri</b>                    | Kullanıcı tarafından ödeme işleminin gerçekleşmesi amacıyla SiPay'e veya başka bir Ödeme Hizmeti Sağlayıcısına verilen talimattır.   |
| <b>Ödeme Hesabı</b>                  | Kullanıcı adına açılan ve Ödeme İşleminin yürütülmesinde kullanılan hesabı ifade eder.   |
| <b>Ödeme Hizmeti</b>                 | SiPay'in Mevzuat çerçevesinde ve sahip olduğu faaliyet izinlerine uygun olarak sunduğu Kanun'un 12'nci maddesinde belirtilen hizmetlerden her biri ve/veya hepsini ifade eder.   |
| <b>Ödeme Hizmeti Sağlayıcı / ÖHS</b> | 5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamındaki bankaları, elektronik para kuruluşlarını, ödeme kuruluşlarını ve Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketini ifade eder.  |
| <b>Ödeme İşlemi</b>                  | Gönderen veya Alıcının talimatı üzerine gerçekleştirilen Fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini ifade eder.   |
| <b>Platform</b>                      | Uygulama ve Web Sitesi dahil Kullanıcının Hizmetlerden yararlanmasını sağlayan her türlü dijital veya fiziki platformu ifade eder  |
| <b>TCMB</b>                          | Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'dır.   |
| <b>Temsilci</b>                      | Yönetmelik'in 18. maddesi uyarınca SiPay'in Hizmetleri aracılığıyla yürüttüğü kişileri ifade eder.   |
| <b>Uygulama</b>                      | Kullanıcı'nın, SiPay'in Ödeme Hizmet ve Elektronik Para Hizmetlerinden faydalanabileceği mobil uygulamayı ifade eder. İşbu Sözleşme'nin akdedilmiş olması herhangi bir şekilde bu uygulamanın Kullanıcı'ya muhakkak sunulacağı anlamına gelmemektedir. |
| <b>Uzaktan İletişim Aracı</b>        | Uygulama, mektup, katalog, telefon, faks, elektronik posta mesajı, internet, SMS hizmetleri gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamı,  |
| <b>Web Sitesi</b>                    | <a href="http://www.sipay.com.tr">www.sipay.com.tr</a> adresini ifade eder.  |
| <b>Yönetmelik</b>                    | 31676 sayılı Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik'i ifade eder.  |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>5549 sayılı Kanun</b> | Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanunu ifade eder. |
| <b>6698 sayılı Kanun</b> | Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ifade eder.                      |

### **3. GİRİŞ VE SÖZLEŞMENİN KONUSU**

**3.1.** İşbu Sözleşme'nin konusu, SiPay'in sunduğu Hizmetlerden Kullanıcının faydalanabilmesine ilişkin koşulların belirlenmesi ve Tarafların bu kapsamdaki hak ve yükümlülüklerinin düzenlenmesidir. SiPay, Sözleşme'nin onay tarihini takiben Ödeme Hizmetlerini bizzat veya Temsilci aracılığı ile Kullanıcı'ya sunacaktır.

**3.2.** İşbu Sözleşme, Kullanıcı tarafından çevrimiçi veya yazılı olarak kabulü veya imzalanmasıyla birlikte yürürlüğe girecek olup Kullanıcı, SiPay tarafından sunulan Hizmetler'in kullanımının işbu Sözleşme ve varsa eklerinde yer alan hüküm ve koşullara tabi olduğunu kabul eder.

**3.3.** Kullanıcı'nın talebine bağlı olmak koşuluyla, Kanun ve ilgili Yönetmelik kapsamında SiPay tarafından tamamen SiPay'in takdirine bağlı olarak işbu Sözleşme kapsamında sunulabilecek Hizmetler aşağıda belirtilmektedir. Şüpheye mahal vermemek adına belirtmek gerekir ki, aşağıda belirtilen Hizmetlerin kapsamı, sunulma zamanı veya sunulup sunulmaması tamamen SiPay'in takdirine bağlıdır; bu kapsamda SiPay hiçbir şekilde ilgili Hizmetlerin sunulacağına ilişkin taahhüt vermez.

3.3.1. Ödeme hesabına para yatırılması ve Ödeme Hesabından para çekilmesine imkan veren hizmetler de dâhil olmak üzere Ödeme Hesabının işletilmesi için gerekli tüm işlemler,

3.3.2. Ödeme hizmeti kullanıcısının ÖHS nezdinde bulunan Ödeme Hesabındaki Fonun aktarımını içeren, bir defaya mahsus olanlar da dâhil doğrudan borçlandırma işlemi, ödeme kartı ya da benzer bir araçla yapılan ödeme işlemi ile düzenli ödeme emri dâhil para transferi,

3.3.3. Ödeme Aracının ihraç veya kabulü,

3.3.4. Elektronik Para ihracı

3.3.5. Ödeme hizmeti kullanıcısının isteği üzerine başka bir ÖHS'de bulunan Ödeme Hesabıyla ilgili sunulan ödeme emri başlatma hizmeti

3.3.6. Ödeme hizmeti kullanıcısının onayının alınması koşuluyla, ödeme hizmeti kullanıcısının ÖHS'ler nezdinde bulunan bir veya daha fazla Ödeme Hesabına ilişkin konsolide edilmiş bilgilerin çevrim içi platformlarda sunulması hizmeti

### **4. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

- 4.1.** Kullanıcı, SiPay tarafından sunulan Hizmetlere ilişkin olarak işbu Sözleşme'yi kabul etmeye ve akdetmeye ehil olduğunu, işbu Sözleşme'nin kabul tarihi itibarıyla 18 (onsekiz) yaşını doldurmuş olduğunu kabul ve taahhüt eder. SiPay tarafından 18 (onsekiz) yaşını doldurmamış Kullanıcılar için yasal temsilcilerinin onayı olmaksızın yalnızca anonim hesap açılışı yapılabilir.
- 4.2.** Kullanıcı, Hizmetleri ilgili Mevzuat uyarınca ve bunların sınırları dahilinde kullanacağını, Hizmetlerin sunulması için kendisinden talep edilen bilgi ve belgeleri derhal ve doğru, güncel ve tam sağlayacağını ve aksi takdirde Hizmetlerden faydalanamayacağını ve tüm sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul ve taahhüt eder.
- 4.3.** SiPay, Kullanıcı'nın sağladığı bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini temin etmek üzere çeşitli doğrulama tedbirleri alabilir. Kullanıcı, verdiği bilgilerin yanlışlığından veya açık, anlaşılır olmamasından, süreli işlemlerde işlemin yapılması gereken süreyi bildirmemesinden veya bu nedenlerle SiPay'ın gerçekleştirdiği işlemlerin hatalı olmasından kaynaklanan her türlü zararın ve sorumluluğunun kendisine ait olacağını kabul ve beyan eder.
- 4.4.** Kullanıcı, kendi adına ve kendi hesabına hareket etmekte olduğunu, başkası hesabına hareket etmesi ve/veya SiPay nezdindeki hesabını üçüncü kişiye devretmesi ve/veya kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde bu durumu 5549 Sayılı Kanun dahil ilgili Mevzuata uygun olarak SiPay'e bildireceğini ve bu kapsamda SiPay tarafından talep edilen işlemleri gerçekleştireceğini kabul ve beyan eder. İşbu maddeye aykırılık halinde SiPay, herhangi bir hatalı, yetkisiz ve hukuka aykırı işlemde sorumlu olmayacak ve işbu Sözleşme'yi tazminat ödemeksizin feshedebilecek veya askıya alabilecektir.
- 4.5.** Kullanıcı, gerek SiPay nezdinde oluşturulacak Ödeme Hesabına, gerekse hesabın ilintili olduğu Ödeme Aracına ve Hassas Kullanıcı Verisine üçüncü kişilerin erişmesine izin ve imkan vermeyecek, bunların güvenliğini sağlamaktan bizzat sorumlu olacaktır. Kullanıcı bu kapsamda Kullanıcı Güvenlik Bilgileri, Kişisel Güvenlik Bilgileri, Kimlik Bilgileri, Hassas Kullanıcı Verisi ve bununla sınırlı olmamak kaydıyla Hizmetlerin güvenliğini tehlikeye atacak her türlü bilgiyi hiçbir şekilde üçüncü kişilere açıklamayacağını, kullandırmayacağını ve bu bilgileri tahsis amacı dışında kullanmayacağını, bu bilgilerin veya Hizmetlerden faydalanırken kullandığı Ödeme Aracının kendisinin iradesi dışında dahi üçüncü kişiler tarafından kullanıldığını veya Ödeme Aracının kaybolduğunu farketmesi halinde derhal SiPay'i bilgilendireceği kabul eder.
- 4.6.** SiPay tarafından sunulacak Hizmetler kapsamında gerçekleştirilecek işlemlerde Türk Lirası kullanılması esastır. Taraflardan birisinin yurt dışında olduğu durumlara ilişkin hususlara dair Mevzuat'ın ve SiPay'in izin verdiği ölçüde döviz kullanılabilmesi mümkündür.
- 4.7.** İşlemin taraflarından birinin yurt dışında bulunduğu ödemeler bakımından Kullanıcıların Ödeme Hizmetlerini gerçekleştirmesinde kullandıkları para birimlerine ilişkin, Bakanlar Kurulu'nun 07.08.1989 tarih ve 89/14391 sayılı kararı ile yürürlüğe konulan Türk Parası Kıymetini Koruma Hakkında 32 Sayılı Karar'da belirlenen düzenlemeler esastır.

- 4.8.** Ergin olmayan Kullanıcıların Hizmetlerden faydalanabilmesi için yasal temsilcileri tarafından SiPay'in belirlediği yöntemler kullanılmak suretiyle onay verilmiş olması şarttır. Ergin olmayan Kullanıcıların Elektronik Para hesaplarının yasal temsilcileri tarafından onaylanması gerekmekte olup yine yasal temsilciler vasıtasıyla takip edilebilir. Kullanıcının ergin olmadığı hallerde ayrıca, bu madde uyarınca onayı alınan yasal temsilciye, talep etmesi halinde, işbu Sözleşmenin konusu olan Ödeme Hesabı ile yapılan harcamaları takip edebilme imkanı sunan uygulamalara erişim sağlanacaktır.
- 4.9.** SiPay, işbu Sözleşme kapsamında yararlanacağı hizmetler için Kullanıcı'ya özgü, bir Kimlik Tanımlayıcı sağlayacaktır. Kullanıcı, ödeme işleminin başlatılması veya gerçekleştirilebilmesi için bu Kimlik Tanımlayıcısını kullanacaktır. Aynı Kimlik Tanımlayıcı işbu Sözleşmenin sona ermesinden itibaren 10 (on) yıl geçmedikçe başka bir kullanıcıya verilemeyecektir.
- 4.10.** Kullanıcı, SiPay'in tabi olduğu "suç gelirlerinin aklanması", "terörün finansmanı" ve "kitle imha silahlarının yayılmasının finansmanı" ile mücadele konularında ulusal ve uluslararası düzenleme ve kurallarda yer verilen hükümlerde riskli olarak kabul edeceği işlemlerden dolayı gerekli her türlü önlemi almaya yetkili olduğunu, SiPay'in riskli bulunduğu konulara ilişkin ulusal mevzuat ve uluslararası kuruluşlarca getirilen tavsiye, ilke, standart ve rehberleri takip ederek gerekli güncelleme çalışmaları yapabileceğini, bu çerçevede SiPay'in riskli olarak değerlendireceği herhangi bir işlemi yerine getirmeyebileceğini, işbu nedenle riskli olarak kabul edilen işlemler sebebi ile burada sayılanlarla sınırlı olmamak kaydı ile Kullanıcı'nın SiPay nezdindeki Ödeme Hesabını süresiz olarak dondurabileceğini veya kapatabileceğini, SiPay'in Ödeme İşlemini gerçekleştirmeyebileceğini, gelen transfer bedellerini kaynağına iade edebileceğini ve yine burada sayılanlarla sınırlı olmamak kaydı ile çeşitli benzer işlemleri (örneğin hesap açma, Fon transferi yapma ve benzer) yapmayabileceğini kabul etmektedir.
- 4.11.** SiPay, Platform'un veya Hizmetlerin mevzuata aykırı, usulsüz, hileli veya yetkisiz kullanıldığına dair bir şüphe bulunması halinde, Kullanıcının Ödeme Hesabı'nı geçici ya da süresiz olarak kapatabilecektir. İşbu madde kapsamında geçici veya süresiz bir kapatmanın söz konusu olması halinde SiPay, Mevzuatta bilgi verilmesini önleyen bir hükmün bulunması veya güvenliği tehdit edici nedenlerin varlığı halinde Kullanıcı'yı bilgilendirmeyecek ve ödeme Hizmetleri ile uygulamayı yeniden kullanıma açmayacaktır.
- 4.12.** Kullanıcılar, Platform, çağrı merkezi, e-mail destek hattı, ve sair kanallar üzerinden gerçekleştireceği işlem ve iletişimler dahil her türlü faaliyetlerinde Hassas Kullanıcı Verisi başta olmak üzere SiPay hesabının ve Ödeme Araçlarının güvenliğini tehlikeye atabilecek hiçbir bilginin paylaşılmasından sorumludur. Kullanıcılar, SiPay ile olan iletişimlerinde ve SiPay'e ait ürünlerin kullanımında işbu Sözleşme hükümlerine, ilgili kanunlara, ahlaka adaba ve dürüstlük ilkelerine uygun davranmayı, bu kapsamda hukuka aykırı, küfür ve hakaret dahil genel ahlaka aykırı, politik görüş yansıtan, müstehcen, ırkçı, ayrımcı, kamu düzenini bozabilecek ya da tehditkâr unsurlar içeren eylemler gerçekleştirmemeyi taahhüt eder. Söz konusu taahhüdün yerine getirilmemesi halinde SiPay, kullanıcının hesabını süresiz olarak kapatabilecektir.

- 4.13.** Kullanıcı, SiPay'in kendi koşul ve kurallarına uygun olarak kampanya, sadakat programı ve sair uygulamalar hayata geçirebileceğini ("Kampanya"), ilgili uygulamalara ilişkin kural ve koşulları peşinen kabul ettiğini, uygulamalar kapsamında kazanılan puanları münhasıran SiPay'in belirleyeceği Alıcı'lar nezdinde ve SiPay'in belirleyeceği süreler içerisinde kullanabileceğini kabul eder. Kullanıcılar, Kampanyalara ilişkin koşulların SiPay tarafından Platform'da ve sair mecralarda belirleneceğini bildiğini ve bu koşullara uymak suretiyle Kampanyalardan faydalanacağını kabul eder; Kullanıcıların ilgili Kampanya koşullarına uymaması halinde SiPay'in hakları saklıdır. SiPay'in ilgili puan ve kampanyaları herhangi bir neden olmaksızın iptal etme, yürürlükten kaldırma ve silme hakkı saklıdır.
- 4.14.** Kullanıcı, Sözleşme kapsamında SiPay tarafından belirlenen işlem limiti üzerinde işlem gerçekleştiremeyeceğini kabul eder. İşlem limitleri SiPAY tarafından belirlenecek ve Web Sitesi'nde yayımlanacaktır. İşlem limitinin yükseltilmesinin Kullanıcı tarafından talep edilmesi ve bu talebin SiPay tarafından uygun bulunması halinde, SiPay işlem limitini yükseltmek için Web Sitesi'nde belirtilecek bir ücret talep edebilecek ve Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik kapsamında gerekli ve SiPay tarafından getirilen ek kimlik doğrulama süreçlerinden geçmeyi zorunlu tutabilecektir.

## **5. ÖDEME HİZMETLERİNE İLİŞKİN HÜKÜMLER**

- 5.1.** Ödeme Hizmetleri'nin sunulması Kullanıcı'nın talebine veya onayına tabidir. Kullanıcı Platform aracılığıyla talep ettiği Ödeme Hizmeti için işbu Sözleşmede, ilgili Mevzuatta ve/veya Ödeme Hizmeti talebinin veya onayının verildiği aşamada kendisine bildirilen şart ve koşulları kabul etmiş sayılır. Şüpheye mahal bırakmamak adına belirtmek gerekir ki, işbu Sözleşmenin Kullanıcı tarafından onaylanması akabinde, TCMB tarafından ödemeler alanının gelişimi için gerekli olduğuna karar verilmesi durumunda, TCMB tarafından belirlenen ilave ödeme hizmetlerinin sunumu için Kullanıcıdan onay ve talep alınmasına gerek bulunmamaktadır. İlave ödeme hizmetinin bu kapsamda sunulmaya başlanmasından önce Kullanıcıya en az 30 (otuz) gün öncesinde gerekli bilgilendirme yapılır ve Kullanıcı tarafından ilave ödeme hizmetinin istenmediğinin belirtilmesi durumunda söz konusu ilave ödeme hizmeti sunulmaz.
- 5.2.** SiPay, tabi olduğu mevzuat ve kendi risk yönetimi politikası kapsamında Kullanıcıları için farklı kimlik tespiti yöntemleri ve farklı hesap türleri belirleyebilir. SiPay tarafından sunulan Hizmetler ile bu Hizmetlere ilişkin limitler ve kısıtlamalar yine tabi olunan mevzuat ve risk yönetimi politikaları kapsamında farklılaştırılabilir. SiPay sunduğu Hizmetleri tamamen kendi talebine bağlı olarak her zaman değiştirebilir, sonlandırabilir.
- 5.3.** İşbu Sözleşme kapsamında sağlanan Ödeme Hizmetleri kullanılarak temin edilen mal ve hizmetlere ilişkin ücretler ve bu ücretlerin tahsilatına ilişkin koşulları belirlemeye Alıcı münhasıran yetkili olup Kullanıcı, Alıcı ile kendi arasındaki söz konusu hususlarda SiPay'in herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder.
- 5.4.** Kullanıcı, Ödeme Hizmetleri için yalnızca hukuken kullanmaya hak ve yetkisi olduğu ödeme hesapları, kredi kartları, banka kartları ve diğer Ödeme Araçlarını kullanmak



suretiyle Ödeme Hesabına Fon aktarabilir. Kullanıcı, hukuka aykırı şekilde kullanılan Ödeme Araçları nedeniyle üçüncü kişilerin SiPay'e yöneltebileceği talepler nedeniyle SiPay'in uğrayabileceği tüm zararları tazmin etmekle yükümlüdür.

- 5.5.** Ödeme talimatı dahil olmak üzere Kullanıcı talimatları, Kullanıcının Platforma kullanıcı adı ve şifresi ile girerek veya Ödeme Aracı ile şifre bilgilerini kullanarak işlem talimatı vermesi halinde SiPay nezdinde geçerli olacaktır. Kullanıcı, ödeme işleminin başlatılması veya gerçekleştirilebilmesi için sunulması gereken bilgilere SiPay hesabına erişimi esnasında ve erişim sonrasında işlemin gerçekleştirilmesi anında ulaşabilmekte olup, SiPay'in talep ettiği bu bilgiler kullanıcının kendisi tarafından girilecektir.
- 5.6.** Kullanıcı, Ödeme İşlemi'ne ilişkin Ödeme Emri'ni ve buna ilişkin onayını Platform üzerinden, Ödeme Aracı ile veya SiPay'in kabul etmesi halinde sair kalıcı veri saklayıcıları (kısa mesaj, elektronik posta ve benzeri her türlü araç veya ortam) aracılığıyla da verebilir. Söz konusu Ödeme Emri ve Ödeme Emri'ne ilişkin onay, Ödeme İşlemi'nin gerçekleşmesinden önce veya sonra verilebilir. Kullanıcı'nın Ödeme Emri'ne ilişkin onayı, açık (sarahatan) olabileceği gibi örtülü (susma, itiraz etmeme, icazet ve sair şekilde zımnen) de olabilir. Ödeme işlemi, Kullanıcı tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için Ödeme Aracı'nın şifresinin girilmesi ve/veya Kullanıcıya gönderilen doğrulama kodunun ilgili alana girişinin yapılması ya da Platform üzerinden onay verilmesi veyahut benzeri yöntemlerle onay verilmesi ile yetkilendirilmiş kabul edilecektir.
- 5.7.** Ödeme Hizmetleri, internet bağlantısı bulunan bilgisayar ve mobil cihazlar (akıllı telefon, tablet vb.) aracılığı ile erişilebilen kanallar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Kullanıcı'nın, Platform'u kullanabilmesi için internete bağlanabilen ve temel internet sitelerinde gezinmeye olanak sağlayan bir internet tarayıcısının yüklü olduğu bir masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, tablet, akıllı telefon veya benzeri bir cihaza sahip olması gerekmektedir. Kullanıcının SiPay Mobil Uygulamasını kullanabilmesi için internete bağlanabilen bir akıllı telefon kullanması gerekir. Akıllı telefonların iOS, Android işletim sistemleri ile çalışması tavsiye edilir. Her bir mobil cihaz için ilgili uygulama mağazası üzerinden Mobil Uygulamanın kurulması gerekecektir. Telefonun uygulamanın yüklenmesi için gerekli hafızaya sahip olması gerekir. SiPay müşteri deneyimini iyileştirmek için Mobil Uygulamanın güncellenmesini isteyebilir. Mobil Uygulamanın güncellenmesi halinde kullanılan akıllı telefonda bu güncellemelerin yapılmasını mümkün kılacak işletim sistemi güncellemelerin yapılmasına izin verecek nitelikte olması gerekir. Kullanıcı SiPay uygulamalarını kullanırken cihazının internet bağlantısının güvenli olmasından, cihazın güvenliğini sağlayan virüs koruma yazılımlarının kurulmasından ve kullanılmasından, cihazın üçüncü kişilerin eline geçmesinin engellenmesi ilişkin gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur. Kullanıcının Platform'a erişim için kullandığı cihazın yetkisiz kişilerce kullanılması veya kontrolünün eline geçirilmesi nedeniyle oluşabilecek hiçbir zarardan SiPay sorumlu olmayacaktır.
- 5.8.** Ödeme Emri'nin SiPay'e iletildiği an, Ödeme Emri'nin alındığı an olarak kabul edilir. Ödeme İşlemi'nin belirli bir günde gerçekleştirilmesine karar verilmesi halinde, Ödeme İşlemi için kararlaştırılan gün, talimatın alınma tarihi kabul edilir. Kullanıcı, Ödeme

Emri'nin tatil günleri hariç saat 24:00 (00:00)'e kadar iletilebileceğini, daha geç vakitte gelen Ödeme Emri'nin SiPay tarafından -SiPay'in takdirine bağlı olmak ile birlikte-azami olarak ertesi İş Günü alınmış sayılabileceğini kabul ve beyan eder. İşbu madde kapsamındaki ödemelerde, Kullanıcı, Ödeme Emrini, en geç Ödeme İşleminin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki İş Gününün sonuna kadar geri alabilir ancak Kullanıcı, Ödeme İşlemi'ne ilişkin olarak SiPay'ı yetkilendirdikten sonra, söz konusu Ödeme İşlemi'ni geri alamaz.

**5.9.** Ödeme İşleminin, Alıcı tarafından, Alıcı aracılığı ile veya Ödeme Emri Başlatma Hizmeti Sağlayıcısı tarafından başlatıldığı durumlarda, Gönderen, Ödeme Emrini SiPay'e ilettikten veya Ödeme İşleminin gerçekleştirilmesi için SiPay tarafından belirlenmiş yöntemine uygun olarak onay verdikten sonra Ödeme Emrini geri alamaz.

**5.10.** SiPay Ödeme Emri'ni, Ödeme Emri'nin en geç 1 (bir) gün önce verilmesi kaydı ile, Kullanıcı ile kararlaştırılan ödeme tarihinde, gerçekleştirilir.Ödeme için kararlaştırılan gün ödeme emrinin alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı için İş Günü olmaması halinde, ödeme emri izleyen ilk İş Günü alınmış sayılır.

**5.11.** Kullanıcı'nın Gönderen olarak hareket ettiği ve işbu Sözleşme kapsamında tekil ödeme işlemi başlatması durumunda SiPay, ödeme işlemine ilişkin olarak azami tamamlanma süresi ile ödenmesi gereken toplam ücret ve ücretlerin dökümüne ilişkin bilgileri kullanıcıya sağlar. Tekil ödeme işlemlerinde, SiPay, Kullanıcının Gönderen olarak hareket ettiği durumda Ödeme Emri alındıktan hemen sonra; **(i)** Ödeme işlemine özgü referans bilgisini ve Alıcıya ilişkin bilgiyi, **(ii)** Kullanıcı'nın Ödeme Hesabının borçlandırıldığı para birimi veya ödeme emrinde belirtilen para birimi cinsinden ödeme işlemi tutarı, **(iii)** Ödeme işlemi için Kullanıcı tarafından ödenecek toplam ücret ve ücretlerin dökümü, **(iv)** varsa ödeme işleminde uygulanan döviz kuru bilgisi ve bu döviz kuru kullanılarak hesaplanan ödeme işleminin tutarı, **(v)** Ödeme Emrinin alındığı veya kullanıcının hesabının borçlandırıldığı tarihe ilişkin bilgiyi; ve Kullanıcı'nın Alıcı olarak hareket ettiği durumda ise ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden sonra; **(i)** Ödeme işleminin gerçekleştirilebilmesi için Kullanıcı tarafından sunulması gereken bilgiyi veya bu bilgilere ulaşılmasını sağlayan şifreyi, **(ii)** Ödeme işleminin kullanıcının Ödeme Hesabının alacaklandırıldığı para birimi cinsinden tutarını, **(iii)** Ödenmesi gereken toplam ücret ve komisyonların dökümünü, **(iv)** Ödeme işlemine uygulanan döviz kuru veya referans döviz kurunu, **(v)** Ödeme tutarlarının Kullanıcı'nın kullanımına sunulduğu tarihe ilişkin bilgiyi Kullanıcı'ya gecikmeksizin sağlayacaktır. Kullanıcı'nın talep etmesi halinde bu bilgilendirmeler bilgilerin değiştirilmeden saklanmasına ve kullanılmasına imkân verecek şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın, SiPay tarafından belirlenecek yöntemler ile ve ayda en az bir defa olacak şekilde kararlaştırılacak düzenli aralıklarla yapılabilecektir.

**5.12.** Alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya Alıcı aracılığıyla başlatılan Ödeme İşleminde yetkilendirme sırasında Ödeme İşlemine ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen Ödeme İşlemi tutarının, harcama geçmişi, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması halinde, Gönderen gerçekleşen Ödeme İşlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. Alınan malın tüketilmesinden veya

hizmetin alınmasından sonra geri ödeme talep edilemez. SiPay, Gönderenden talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını isteyebilir. Geri ödeme talebi, Ödeme İşleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde yapılmalıdır.

**5.13.** Ödeme İşleminin, Sözleşmede yer alan referans döviz kuruna uygun olarak gerçekleştirilmesi kaydıyla, Gönderen, işbu Sözleşmenin bu maddedeki koşulların oluştuğu iddiasını döviz kurundan kaynaklanan nedenlere dayandıramaz.

SiPay , Gönderenin geri ödeme talebini aldığı tarihten itibaren 10 (on) İş Günü içinde kabul ederek geri ödemeyi eksiksiz yapar ya da gerekçeleri ile birlikte reddederek başvurabileceği hukuki yolları bildirir. İşbu hüküm, Sözleşmenin 5.13. maddesinde belirtilen durumlarda uygulanmaz.

**5.14.** Ödeme işlemine ilişkin onayın doğrudan SiPay'e verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce Gönderene bildirimde bulunulması hallerinde, Ödeme İşlemi için Gönderenin herhangi bir geri ödeme talep etme hakkı bulunmamaktadır.

**5.15.** SiPay, bir Ödeme Emri'ni yerine getirmeyi reddettiği takdirde, ret gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini ilgili Mevzuatın izin verdiği ölçüde olmak üzere yazılı olarak veya Kullanıcı'nın işbu Sözleşme'de ve eklerinde belirtmiş olduğu GSM numarasından, e-posta adresinden veya alternatif kanallardan (Çağrı Merkezi, internet, mobil vs.) biri vasıtasıyla en kısa zamanda ve her halükarda en geç Ödeme Emri'nin alınmasını izleyen İş Günü sonuna kadar Kullanıcı'ya bildirir. Reddin haklı bir sebebe dayanması halinde SiPay bildirim yapılacağı kanal ile uyumlu olarak makul bir ücret tahakkuk ettirme hakkına sahiptir.

#### **Hatalı/Yetkisiz İşlemler:**

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

**5.17.** Bu hallerin tespitinin SiPay tarafından yapılması halinde ise SiPay, re'sen Ödeme Aracını kullanıma kapatmakla ve Kullanıcı'yı kapatma gerekçesi ile ilgili olarak yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirecektir. SiPay, Kullanıcı'nın Ödeme Aracı'nın kullanıma kapatılma sebebinin ortadan kalktığını kendisine bildirmesi halinde Ödeme Aracı'nı kullanıma açar veya talebi halinde Kullanıcı'ya yeni bir Ödeme Aracı temin eder. SiPay, yeni bir Ödeme Aracı temin etmesi halinde yenileme ücreti talep edebilir.

- 5.18.** Kullanıcı, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini, öğrendiği tarihten itibaren SiPay'e bildirmek ve düzeltme talebinde bulunmakla yükümlüdür. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç (13) ayı aşamaz. İşlemin, yetkilendirilmeden veya hatalı gerçekleştirildiğinin tespiti halinde SiPay, söz konusu işleme ilişkin hatalı tutarı derhal Kullanıcı'ya iade eder veya Kullanıcı'nın hesabını eski duruma getirir. Bildirimin yapıldığı tarih itibariyle ilgili işlem bedeli Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmış ise, SiPay ilgili tutarların Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısından iadesini talep ederek bu tutarları Kullanıcı'ya aktarır.
- 5.19.** Ödeme aracının ve/veya şifre bilgilerinin kaybolması, çalınması veya irade dışında kullanılması halinde Gönderen yetkisiz veya hileli kullanıma ilişkin SiPay'e yaptığı bildirimden önceki 24 saat içerisinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan 250 (ikiyüzelli) Türk Lirası'na kadar olan kısımdan sorumludur. Kullanıcı, bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu olmayacaktır. Kullanıcı'nın Ödeme Aracı'nı hileli kullanması ve buna ilişkin yükümlülüklerini kasten ya da ağır ihmalle yerine getirmemesi hallerinde Kullanıcı, herhangi bir süre ve ücret ile sınırlı olmaksızın, bu sebepten kaynaklanan zararların tamamından sorumludur. İşbu madde tüketici niteliği haiz olmaya Kullanıcılar için uygulanmayacaktır.
- 5.20.** Alıcı, Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı veya SiPay, yetkisiz işlemin varlığına ilişkin haklı bir kanaati oluşursa Kullanıcı'nın yetkilendirmelerini inceleyerek hileli işlem şüphesi halinde ödemeyi kabul etmeyebilecektir. Kullanıcı'nın bu durumda herhangi bir talep hakkının söz konusu olmayacaktır.
- 5.21.** Hatalı ve yetkisiz işlem sebebiyle Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'ndan bedelin geri alınması halinde SiPay'nin işleminden doğan zararına ilişkin tutar, herhangi bir izne ve bildirim gereksiz olmaksızın geri alınan bedelden mahsup edilebilecektir.
- 5.22.** Kullanıcı'nın Ödeme İşlemi kapsamında Fonu kredi kartı ile ödemesi halinde, bu Fonu geri çekmek isterse ilgili Fon ancak aynı kredi kartı hesabına iletilerek çekilebilecektir. Geri ödemediği önce Kullanıcı'nın kredi kartının iptal edilmiş olduğu durumda, Fonun geri ödenmesi Fon yatıran Kullanıcı adına açılmış bir Ödeme Hesabına da yapılabilecektir. Kullanıcı, kendisi adına açılmış bir Ödeme Hesabına ödeme yapılması halinde, SiPay tarafından ek bilgi ve belgeler talep edilebileceğini ve ek süreçler uygulanabileceğini kabul eder.
- 5.23.** SiPay, Ödeme İşlemi'nin Ödeme Emri'ne uygun olarak gerçekleştirilmesinden Kullanıcı'ya karşı sorumludur. SiPay, Ödeme Emri'ni aldığı tarihten itibaren derhal ve her halükarda en geç izleyen iş günü sonuna kadar ödeme işlemi tutarını Alıcı'nın bankasına veya ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarmakla; Kullanıcı'nın Alıcı olması halinde Ödeme İşlemi tutarını derhal Kullanıcı'nın kullanımına hazır hale getirmekle yükümlüdür. Bu süre zarfında ödeme tutarının Alıcı'nın bankasına veya ödeme hizmeti sağlayıcısına gönderilmemesi veya SiPay tarafından hatalı gönderilmesi halinde SiPay, gerçekleşmeyen veya hatalı gerçekleşen tutarı

gecikmeksizin Kullanıcı'ya iade eder veya Kullanıcı'nın hesabını eski durumuna getirir. Kullanıcı'nın söz konusu işlemin gerçekleşmeme veya hatalı gerçekleşme nedenini SiPay'den talep etmesi halinde, SiPay talep edilen bilgiyi elde etmek için gerekli çalışmaları yapar ve ulaştığı sonucu Kullanıcı'ya bildirmekle yükümlüdür. SiPay, Alıcı'nın bankası veya ödeme hizmeti sağlayıcısının işlemlerinden hiçbir şekilde sorumlu değildir. İşbu Sözleşme kapsamındaki hizmetlerin ayıplı sunulması halinde Kullanıcı, Ödeme Hizmeti'nin yeniden görülmesi, Ödeme Hizmeti sonucu ortaya çıkan ayıbın giderilmesi, ayıp oranında indirim talep etme veya Sözleşme'den dönme haklarından birini kullanmakta serbesttir.

### **Açık Bankacılık**

- 5.24.** Kullanıcı, Platform üzerinden SiPay'in belirlediği koşullar çerçevesinde Hesap Bilgisi Sağlama Hizmeti ve/veya Ödeme Emri Başlatma Hizmeti'nden faydalanabilecektir.
- 5.25.** Kullanıcı, Açık Bankacılık Hizmetleri'nden faydalanabilmesi için HHS'ler ve Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. tarafından belirlenen (işlem limiti ve işlem kısıtları dahil) kurallara uygun hareket edeceğini; ilgili kuruluşlar tarafından belirlenen kuralları yerine getirmediği takdirde söz konusu hizmetlerden faydalanamayacağını kabul eder.
- 5.26.** Kullanıcı, Hesap Bilgisi Sağlama Hizmeti esnasında kendisine sunulan hesap bilgilerinin ilgili HHS tarafından sağlandığını bildiğini, bu nedenle SiPay'in söz konusu hesap bilgilerinin doğruluğu ve tamlığına ilişkin herhangi bir sorumluluğu olmadığını kabul eder.
- 5.27.** Kullanıcı, Ödeme Emri Başlatma Hizmeti kapsamında verdiği Ödeme İşlemi talimatının ilgili HHS tarafından yerine getirildiğini kabul eder. Bu kapsamda ilgili işlemin geç veya hatalı gerçekleşmesi veya hiç gerçekleşmemesi hallerinden SiPay sorumlu değildir. Bu durumlarda Kullanıcı ilgili HHS ile iletişime geçecektir.
- 5.28.** Bankalararası Kart Merkezi A.Ş. veya TCMB'nin, Açık Bankacılık Hizmetleri'nin sunumuna ilişkin getirdiği kısıtlar, ücretlendirmeler ve kurallar herhangi bir bildirim gerek olmadan derhal Kullanıcı'ya yansıtılabilecektir.
- 5.29.** SiPay, Ödeme Emri başlatıldıktan hemen sonra, Ödeme Emrinin başarılı bir şekilde başlatıldığına ilişkin Kullanıcı'nın Ödeme Hesabı'nın bulunduğu HHS tarafından verilen teyide ilişkin bilgiyi Kullanıcı'ya sunmayı kabul ve taahhüt eder.
- 5.30.** Yetkilendirilmemiş ya da hatasız bir ödeme işleminin SiPay aracılığıyla başlatılması durumunda ilgili ödeme yetkilendirilmemiş ödeme işlemine ilişkin tutarın Kullanıcı'ya iadesi HHS tarafından gerçekleştirilecektir. Söz konusu yetkilendirilmemiş ödeme işlemi SiPay'in herhangi bir kusurundan veya sorumluluğunda bulunan altyapı ve hizmetlerdeki bir hatadan kaynaklanmadığı sürece, SiPay yetkilendirilmemiş ödeme işlemlerinden dolayı doğan zararlardan sorumlu tutulamayacaktır.

**5.31.** Kullanıcı, Ödeme İşlemi'nin, SiPay aracılığıyla onayı ile başlatıldığı durumda, ödeme emrini ilgili HHS'ye ilettikten veya Ödeme İşleminin gerçekleştirilmesi için ilgili HHS'ye daha önce belirlenmiş yöntem uygun olarak onay verdikten sonra ödeme emrini geri alamayacağını kabul eder.

**5.32.** SiPay, Ödeme Emri Başlatma Hizmeti esnasında aşağıdaki hususları yerine getirir;

5.32.1. Gönderenin Ödeme Emri Başlatma hizmetiyle ilgili fonunu hiçbir zaman kendi nezdinde tutamaz.

5.32.2. Kullanıcı'nın hassas müşteri verilerine, bu verileri oluşturan ve kullananlar dışında diğer taraflarca erişilememesini ve bu verilerin güvenli ve verimli kanallar vasıtasıyla iletilmesini sağlar.

5.32.3. Ödeme Emri Başlatma Hizmeti esnasında Kullanıcı ile ilgili olarak edinilen diğer bilgilerin, Kullanıcı'nın onayı olması şartıyla, sadece alıcıya iletilmesini sağlar.

5.32.4. Her Ödeme Emri başlatma işleminde, kendini gönderenin ödeme hesabının bulunduğu kuruluş nezdinde tanıtır, Gönderen, Alıcı ve Ödeme Hesabının bulunduğu kuruluş ile Yönetmeliğin 31 inci ve 59 uncu maddeler kapsamında TCMB tarafınca yapılacak düzenlemelere uygun olarak güvenli bir şekilde iletişim kurar.

5.32.5. Kullanıcı'nın hassas müşteri verilerini saklayamaz (Gerekli güvenlik önlemlerinin alınması ve Gönderenin açık rızasının olması kaydıyla Ödeme Hesabı sahibinin ismi, Ödeme Hesabının numarası, Ödeme Aracının numarası ve TCMB tarafınca bu kapsamda değerlendirilmesine karar verilen diğer hususlar bu hüküm kapsamında hassas müşteri verisi olarak değerlendirilmez).

5.32.6. Ödeme Emri Başlatma Hizmetinin sunulması için gerekli veriler dışında Kullanıcı'dan veri isteyemez.

5.32.7. Gönderen tarafından onay verildiği sürece, Ödeme Emri Başlatma Hizmeti'nin sunulması amacıyla ilgili veriye, bilgi güvenliği ve gizliliğine ilişkin düzenlemelere uygun şekilde erişebilir, bu veriyi kullanabilir ve saklayabilir; Ödeme Emri Başlatma hizmetinin sunulması amacı dışında hiçbir veriye erişemez, bu verileri kullanamaz ve saklayamaz.

5.32.8. Ödeme İşleminin alıcısını, tutarını veya diğer hiçbir özelliğini değiştiremez.

**5.33.** SiPay, Hesap Bilgisi Sağlama Hizmeti sunumu esnasında aşağıdaki hususları yerine getirir:

5.33.1. Sadece, Kullanıcı'nın onayının olduğu hizmetleri sunabilir.

5.33.2. Kullanıcı'nın hassas müşteri verilerine, bu verileri oluşturan ve kullananlar dışında diğer taraflarca erişilememesini ve bu verilerin güvenli ve verimli kanallar vasıtasıyla iletilmesini sağlar.

- 5.33.3. İletişim kurulacak her oturumda, kendini ödeme hesabının bulunduğu kuruluş nezdinde tanıtır, müşteri ve ödeme hesabının bulunduğu kuruluş ile Yönetmeliğin 31 inci ve 59 uncu maddeler kapsamında TCMB tarafından yapılacak düzenlemelere uygun olarak güvenli bir şekilde iletişim kurar.
- 5.33.4. Yalnızca belirlenen Ödeme Hesapları ve ilgili Ödeme İşlemlerine ait bilgilere erişim sağlayabilir.
- 5.33.5. Ödeme Hesaplarına ilişkin hassas müşteri verilerini talep edemez (gerekli güvenlik önlemlerinin alınması ve Kullanıcı'nın açık rızasının olması kaydıyla Ödeme Hesabı sahibinin ismi, Ödeme Hesabının numarası, Ödeme Aracının numarası ve TCMB tarafından bu kapsamda değerlendirilmesine karar verilen diğer hususlar bu hüküm kapsamında hassas müşteri verisi olarak değerlendirilmez).
- 5.33.6. Kullanıcı tarafından onay verildiği sürece, Hesap Bilgisi Hizmeti'nin sunulması amacıyla ilgili veriye, bilgi güvenliği ve gizliliğine ilişkin düzenlemelere uygun şekilde erişebilir, bu veriyi kullanabilir ve saklayabilir; hizmetin sunulması amacı dışında hiçbir veriye erişemez, bu verileri kullanamaz ve saklayamaz.

## **6. KART SAKLAMA HİZMETLERİ'NE İLİŞKİN HÜKÜMLER**

- 6.1.** Kullanıcının Kart Saklama Hizmetleri'nden faydalanması onayına bağlıdır.
- 6.2.** Kullanıcı, işbu Sözleşme kapsamında, SiPay aracılığı ile gerçekleştireceği ödeme işlemleri özelindeki onayı dahilinde, ödeme işlemlerinin kolaylaştırılması amacı ile kullanılmak üzere kart bilgilerini Sipay ile paylaşarak bu bilgilerin kullanıcı tarafından aksi belirtilene kadar SiPay ya da SiPay'nin güvenli saklama hizmetleri konusunda hizmet aldığı tedarikçisi nezdinde saklanmasına muvafakat vermektedir. Paylaşılan bu bilgiler; kartın bağlı olduğu banka, kartın ön yüzünde yer alan ad soyad, kart numarası, son kullanım tarihi ile sınırlıdır.
- 6.3.** Kullanıcı, işbu Sözleşme kapsamında sağlanan bilgilerin kendisine ait olduğunu, doğru ve gerçek olduğunu, söz konusu kartlar ile yapılan tüm işlemlerden tek başına sorumlu olduğunu, bu işlemlere ilişkin olarak her türlü hukuki ve cezai sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul ve taahhüt eder.
- 6.4.** Kullanıcı, kart numarası, son kullanma tarihi ve kart güvenlik kodu bilgilerini (talep edilmesi halinde ve talep edilen şekilde) girerek kart bilgilerinin SiPay'ye aktarılmasını kabul ederek Sipay nezdinde kartlarını kaydedebilecektir. Başarılı bir şekilde kart ekleyen Kullanıcı, daha sonraki kullanımlarda bir daha ek bir bilgi girmeyi gerektirmeden kartını kullanacaktır. Bu kapsamda; Kullanıcı kendi inisiyatifi doğrultusunda SiPay'in belirlediği limitler dahilinde istediği adette kartı kart saklama hizmetleri kapsamında saklayabilir. Kullanıcı, tüm bu kartların saklanması ve bunların kullanımına ilişkin olarak işbu Sözleşme'nin geçerli olduğunu kabul eder.
- 6.5.** Kullanıcı kartı ile ödeme kanallarından birisinde işlem yapmak istediğinde, ilgili ödeme kanalının SiPay ile entegre olması halinde, kendisine kayıtlı kartlarını ayırt edebileceği

bilgiler (kullanıcı tarafından belirlenen kart rumuzu vb.) listelenerek, bu kartları ile işlem yapmak isteyip istemediği sorulacak, isteyen Kullanıcı'ların vereceği işlem onayı işlem gerçekleştirilecektir. Sipay, ileride işlem akışında değişik yapabilir, Kullanıcı'nın güvenliği için ek önlemler (şifre, tek seferlik doğrulama kodu kullanımı, uygulama üzerinden onay vb.) getirebilir. Kullanıcı, bu sistem dahilinde belirleyeceği ve kullanacağı tüm şifrelerin güvenliğinden ve gizliliğinden tek başına sorumlu olduğunu, şifrelerini üçüncü kişilerle paylaşmamayı, sisteme tanımladığı kredi kartı ile yapılan tüm işlemlerden tek başına sorumlu olduğunu kabul ve taahhüt eder.

- 6.6. Kullanıcı, SiPay nezdinde kaydettiği kartını kaybetmesi veya çaldırması durumunda ilgili kart ihraç eden kuruluş ile iletişime geçmek ve çalınan kartın kapatılmasını sağlamaktan kendisi sorumludur.
- 6.7. Kullanıcı, Kart Saklama Hizmetleri'nin kullanımı sırasında işbu Sözleşme ve yürürlükteki mevzuata uygun hareket etmekle yükümlüdür. SiPay nezdinde, Kullanıcı tarafında herhangi bir aykırılık şüphesi söz konusu olduğu takdirde, SiPay ilgili hizmetin sunumunu derhal askıya alabilecek veya işbu Sözleşme'yi feshederek sonlandırabilecektir. Kullanıcı, işbu Sözleşme veya mevzuata aykırılığı neticesinde SiPay nezdinde meydana gelen tüm zararları tazmin edecektir.
- 6.8. Sipay, yürürlükteki mevzuata uyumu sağlamak adına herhangi bir zamanda Kullanıcı'dan ek bilgi, belge veya onay talep edebilecek olup, kullanıcı bu talepleri yerine getireceğini, aksi takdirde Kart Saklama Hizmetleri'nin işbu Sözleşme kapsamında belirtildiği şekilde verilemeyebileceğini kabul eder.
- 6.9. İşbu maddenin konusu Kart Saklama Hizmetleri SiPay tarafından ücretsiz olarak sunulabileceği gibi, zaman zaman çeşitli kampanyalara konu edilebilecek veya ücrete tabi bir şekilde sunulabilecektir. Kullanıcı, Hizmet'i kullandığı müddetçe SiPay'in ücretlendirme politikası ile bağlı olduğunu kabul eder.

## **7. ELEKTRONİK PARA'YA İLİŞKİN ÖZEL HÜKÜMLER**

### **Kullanıcı'nın Gönderen Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler**

- 7.1. Kullanıcı'nın, Platform'da belirtilen yöntemlerle, talep edilen Elektronik Para ihracı talebini takiben SiPay, Fon tutarı kadar Elektronik Para ihraç edecek ve bu tutarı Kullanıcı'nın kullanımına sunacak ve ihraç etmiş olduğu Elektronik Para karşılığında almış olduğu Fon tutarını gösterir dekontu Kullanıcı'ya iletacaktır.
- 7.2. Aksi Kullanıcı tarafından yazılı olarak belirtilmedikçe Elektronik Para'nın hak sahibi, Ödeme Aracı'nın yasal sahibi olarak kabul edilir. Aksi durumlarda Kullanıcı'nın SiPay'e yazılı olarak bilgi vermesi gerekecektir ve SiPay Kullanıcı Kimlik Doğrulama prosedürünü kapsamında gerekli kimlik tespiti ve bilgi temininin tamamlamasını talep edebilecektir.



- 7.3.** Kullanıcı, Platform vasıtasıyla Elektronik Para'nın kısmen veya tamamen Fona çevrilmesi talebinde bulunabilecektir. SiPay, mevzuatta aksi yönde bir hak veya yükümlülüğü bulunmadığı sürece, Kullanıcı'nın bu talebi üzerine IBAN numarası dahil tüm bilgilerin SiPay'e eksiksiz olarak iletilmesini ve gerekli olması durumunda yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesini takiben en geç 1 (bir) İş Günü içerisinde Elektronik Para karşılığı kadar Fonun Kullanıcı tarafından iletilen IBAN numaralı hesaba aktarımına ilişkin işlemleri gerçekleştirecektir.
- 7.4.** Kullanıcı, bu durumda Platform'da belirtilen tutarda bir Fona çevirme ücretinin kendisine iletilecek toplam bedelden mahsup edileceğini kabul eder. Kullanıcı tarafından iadesi talep edilen tutarın ve/veya aylık bakiye ve/veya kullanım tutarının yürürlükteki mevzuat ile öngörülen limitlerin üzerinde olması halinde, Kimlik Doğrulama ve tespiti yaptırması gerekeceğini, aksi halde bu tespit tamamlanana kadar kendisine bir iade yapılmasının söz konusu olmayacağını kabul eder.
- 7.5.** Aktivasyon işlemi yapılmayan Elektronik Para ürünlerinin kaybolması, çalınması veya üçüncü kişilerce ele geçirilmesinden kaynaklı sorumluluk münhasıran mülkiyeti elinde bulunduran kişiye aittir ve SiPay'in bu durumdaki kayıp ve zarardan herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Aktivasyon işlemi esnasında SiPay, Kullanıcı'dan TCKN, ad, soyad ve bunlarla sınırlı olmaksızın SiPay'in belirleyeceği ve/veya mevzuatın zorunlu tuttuğu kimlik tespitine ilişkin bilgileri talep edebilir ve bu bilgilerin verilmemesi halinde aktivasyon işlemini tamamlamayabilir. Elektronik para, aktivasyon yapılmaksızın paraya çevrilemez, iade edilemez, değiştirilemez.

### **Kullanıcı'nın Alıcı Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler**

- 7.6.** Kullanıcı, SiPay'in Gönderenler'den aldığı tutarlara eşit miktarlarda Elektronik Para ihraç edebileceğini, Kullanıcı tarafından gerçekleştirilecek mal ve/veya hizmet alımlarında bu Elektronik Para'nın kullanılabileceğini, Elektronik Para kullanılan hallerde SiPay'in Elektronik Para üzerinden yapacağı komisyon, ödeme ve sair kesintilerden geriye kalan Elektronik Para'nın Kullanıcı'nın SiPay nezdindeki Ödeme Hesabına aktarılacağını kabul ve beyan eder.
- 7.7.** Kullanıcı, SiPay nezdinde tutulan Ödeme Hesabı'na aktarılacak Elektronik Para'nın herhangi bir zamanda kısmen veya tamamen Türk Lirası olarak Fon'a çevrilmesi için Platform üzerinden talepte bulunabilecektir. Platform üzerinden gönderilmeyen talepler geçersiz olacaktır. SiPay mevzuat uyarınca aksi yönde bir yükümlülüğü olmaması halinde Elektronik Para'yı ilgili talebi almasını takiben en geç 1 (bir) İş Günü süre içerisinde Türk Lirası olarak Fon'a çevirerek Kullanıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcı nezdindeki Ödeme Hesabına gönderir.

### **8. SÖZLEŞME'NİN UZAK İLETİŞİM ARAÇLARIYLA KURULMASI**

- 8.1.** İşbu sözleşmenin Uzaktan İletişim Aracı ile kurulması halinde, diğer hükümlerine ek olarak aşağıdaki düzenlemeler geçerli olacaktır. Sözleşme'yi Uzaktan İletişim Aracı ile akdetme yetkisi – Kullanıcı'nın onay vermesi koşuluyla- SiPay'e aittir.

- 8.2.** İşbu Sözleşme, Platform, telefon, elektronik posta mesajı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanıcı ile SiPay fiziksel olarak karşı karşıya gelmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü Uzaktan İletişim Aracı ile kurulabilecektir.
- 8.3.** Kullanıcı, SiPay'e ileteceği bilgi ve belgelerin SiPay tarafından, posta, elektronik posta ve çevrim içi görüntülü görüşme benzeri yöntemler, TCMB tarafından uygun bulunan merkezi bir yapı veya günün teknolojisine uygun yenilikçi diğer yöntemler ile temin edilebileceğini, kendisinin ilgili yükümlülüklerini bu yöntemlere uygun olarak yerine getireceğini kabul eder.
- 8.4.** Kullanıcı'nın kullandığı Uzaktan İletişim Aracının kullanımına ilişkin ve kullanımı esnasında herhangi bir eksiklik veya aksaklık yaşanması münhasıran Kullanıcı'nın sorumluluğundadır. Kullanıcı, Uzaktan İletişim Aracının kullanımı sırasında karşılaştığı aksaklıklarla ilgili SiPay'ı çağrı merkezi veya elektronik posta aracılığıyla bilgilendirilmesi halinde SiPay kendisinden kaynaklanan bir problem olması halinde aksaklığın giderilmesi için makul çabayı gösterecektir.
- 8.5.** SiPay, Uzaktan İletişim Aracı kapsamında elde edilen bilgi, belge ve kayıtlar, 6698 Sayılı Kanun uyarınca işleme amacı sona erene kadar veya ilgili mevzuatta farklı bir düzenleme yer almadığı sürece asgari olarak 10(on) yıl süreyle, saklayacaktır. 5549 Sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve ikincil düzenlemelerinden kaynaklanan saklama yükümlülükleri bakidir.
- 8.6.** SiPay, işbu Sözleşme'nin Uzaktan İletişim Aracı ile kurulması öncesinde ilgili Mevzuat uyarınca Kullanıcı özelinde ödeme işlemlerinin türü, niteliği, varsa doğuracağı finansal ve finansal olmayan etkilerin büyüklüğü, azami işlem tutarı ve Kullanıcı'nın güvenilirliğini göz önünde bulundurarak bir risk değerlendirmesi yapacaktır. SiPay elde edeceği risk değerlendirme sonucuna göre işbu Sözleşme'nin tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulmasına tek başına karar vermeye yetkilidir. Dolayısıyla, SiPay, Kullanıcı ile mutlaka bir sözleşmesel ilişki kuracağı garantisini vermez.
- 8.7.** SiPay, Uzaktan İletişim Aracı ile kurduğu sözleşmeye taraf Kullanıcı'yi farklı bir risk profilinde izlemekle yükümlü olup bu kapsamda Kullanıcı, kendisi ile yapılan işlemlerin türüne ve tutarına bağlı olarak SiPay'in kendisine ilave güvenlik ve kontrol yöntemleri uygulamaya yetkili olduğunu kabul eder.

## **9. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE FESHİ**

- 9.1.** İşbu Sözleşme, Kullanıcının, Sözleşmeyi anladığını ve kabul ettiğini beyan ettiğine yönelik olarak gerçekleştirdiği elektronik onayı ile veya fiziki olarak imzalandığı tarih itibari ile yürürlüğe girer ve işbu maddede belirtilen fesih hallerinden birisi gerçekleşmediği sürece yürürlükte kalır. Sözleşme, her zaman Taraflar'ın karşılıklı yazılı mutabakatı ile feshedilebilecektir
- 9.2.** SiPay veya Kullanıcı 1 (bir) ay öncesinde yapacağı yazılı bildirimle; Sözleşme'yi herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedebilecektir. Kullanıcı, Sözleşme'nin imza tarihinden

tarihinden itibaren 1 (bir) yıl süre geçmeksizin işbu Sözleşme'yi feshetmesi halinde, herhangi bir fesih ücreti ödemeyecektir.

**9.3.** Kullanıcı'nın SiPay tarafından sunulan Hizmeti 6493 sayılı Kanun, 5549 sayılı Kanun dahil fakat sınırlı olmaksızın Mevzuat'a, yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla kullandığının veya yasalara veya ahlaka aykırı mal veya hizmet temin ettiğinin ve/veya yapılan işlemlerin yapılan işlemin uluslararası düzenlemelere veya SiPay ve iş ortaklarının tabi olduğu herhangi bir düzenleme ve Sözleşmesel ilişkiye aykırı olduğunun tespit edilmesi halinde veya SiPay'in mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde işbu Sözleşme SiPay tarafından herhangi bir gerekçe gösterilmeksizin derhal herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedilebilecektir.

**9.4.** SiPay'in Kanun kapsamındaki faaliyet izninin herhangi bir nedenle sonlanması halinde, işbu Sözleşme SiPay tarafından yapılan bildirimde istinaden herhangi bir tazminat yükümlülüğü doğurmaksızın feshedilecektir.

## **10. MALİ HÜKÜMLER VE İŞLEM LİMİTİ**

**10.1.** SiPay tarafından verilen Hizmetler karşılığında Kullanıcı tarafından ödenmesi gereken tüm ücretler ve işlem limitleri Platformda yer almaktadır. Söz konusu işlem limitleri, ücret, masraf ve komisyonlar SiPay tarafından tek taraflı olarak güncellenebilecektir.

**10.2.** SiPay, Ödeme Emri'nin haklı sebeple reddi durumunda Kullanıcı'ya yapacağı bildirim, Ödeme Emri'nin geri alınmasının talep edilmesi hali, hatalı Ödeme İşlemine konu Fonları geri alınması ve sair durumlar için ücret talep etme hakkını saklı tutar.

**10.3.** SiPay'e bildirilen Ödeme Hesabının güncel, açık ve kullanılabilir durumda olması Kullanıcı'nın sorumluluğundadır. Bildirilen Ödeme Hesabının, Kullanıcı adına kayıtlı olmaması halinde ise bu hesaba SiPay tarafından ödeme yapılmayacaktır.

**10.4.** SiPay işbu Sözleşme kapsamında Kullanıcı'dan olan alacaklarını herhangi bir bildirimde bulunmaksızın Kullanıcı'ya yapılacak ödemelerden mahsup edebilir. Kullanıcı bu hususta herhangi bir itiraz ve talepte bulunmayacağını peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

## **11. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI**

SiPay, işbu Sözleşme kapsamında Kullanıcının kişisel verilerini [www.sipay.com.tr](http://www.sipay.com.tr) adresinde bulunan aydınlatma metninde belirtilen kapsamda işleyecektir. SiPay, kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralları zaman zaman tek taraflı olarak değiştirebilir. Bu durumda, SiPay değişen kuralları Kullanıcı'ya bildirecektir.

## **12. DİĞER HÜKÜMLER**

**12.1.** SiPay'in, Sözleşme ve eklerinde tek taraflı olarak değişiklik ve güncelleme yapma hakkı mevcuttur. SiPay, Kullanıcı'yı ilgili değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 (otuz) gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve Kullanıcı'nın bu yürürlük tarihine kadar Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemeksizin feshedebileceği konusunda bilgilendirir. Kullanıcı 30 (otuz) günlük sürenin sonuna kadar işbu sözleşmeyi herhangi bir ücret

ödemeksizin feshetme hakkına sahiptir Bu durumda değişikliği kabul etmek istemeyen Kullanıcı değişikliği kabul etmediğini belirtmediği durumda ilgili değişiklik kabul edilmiş sayılacaktır. Mevzuat kapsamında gereken herhangi bir değişiklik için ilgili mevzuatta 30 (otuz) günden daha kısa süre verilmesi halinde bu husus da Kullanıcı'ya iletilecek bildirimde belirtilecek ve işbu maddede belirtilen süre yerine mevzuatın öngördüğü süre uygulanacaktır

**12.2.** Kullanıcı, SiPay tarafından sağlanan Hizmetlere ilişkin şikayetleri hakkında ad-soyad bilgisi ve Ödeme Hesabı bilgisi ile aşağıda belirtilen şekilde SiPay'e başvurabilir. Sözleşme'nin kapsamına giren konulara ilişkin tüm şikayet ve itirazları SiPay'in işbu Sözleşme'nin başında belirtilen iletişim kanallarına iletebilecektir. SiPay, Kullanıcı'nın Hizmetler ile ilgili şikayet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihini takiben 20 (yirmi) gün içinde başvuru yöntemine uygun olarak gerekçeli biçimde cevaplandırır.

**12.3.** İşbu Sözleşme'den kaynaklı uyuşmazlıklarda İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkili kılınmıştır. Kullanıcının tüketici olması halinde yetkili tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerine başvurma hakkı saklıdır.

**12.4.** Kullanıcı, işbu Sözleşme kapsamında SiPay ile arasında doğabilecek uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulması amacıyla 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla, Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (TÖDEB) nezdinde oluşturulmuş hakem heyetlerine ücretsiz şekilde başvurma hakkına sahiptir. TÖDEB hakem heyetine başvuru koşullarına, başvuru formuna ve sair bilgilere [www.todeb.org.tr](http://www.todeb.org.tr) adresinden ulaşılabilir.

**12.5.** Kullanıcı, SiPay ile arasındaki uyuşmazlıklar için aşağıda belirtilen konular kapsamında TÖDEB Hakem Heyeti'ne başvuruda bulunamaz:

- i. Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Hakem Heyeti'ne iletilmek üzere TÖDEB'e ulaşmayan başvurular.
- ii. Yargıya veya Tüketici Hakem Heyetine intikal etmiş olanlar.
- iii. SiPay'nin personel hakkındaki başvurular veya sunduğu ürün ve Hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular.
- iv. SiPay tarafından henüz gerçekleştirilmemiş işlemlerle ilgili uyuşmazlıklar
- v. SiPay hakkında iflas veya tasfiyesine karar verilmiş olması durumunda SiPay aldığı kararlarla ilgili olanlar
- vi. Daha önce TÖDEB Hakem Heyeti tarafından incelenmiş karara bağlanmış veya kesinleşmiş mahkeme ya da Tüketici Hakem Heyeti kararına konu olanlar;
- vii. Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, SiPay ile Kullanıcı arasında çözüme kavuşturulmuş başvurular;
- viii. Ödeme hizmeti ve Elektronik Para ihracı faaliyetleri dışında kalan başvurular;

- ix. Adli yargı yerinin görev alanı içinde olan talep konuları;
- x. Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller.

**12.6.** Kullanıcı'nın işbu Sözleşme kapsamındaki Hizmetleri mesleki ve ticari amaçlarla satın aldığı hallerde, Kullanıcı Sözleşme'yi onaylamış olsa dahi işbu Sözleşme'nin tüketicilere ilişkin hükümleri Kullanıcı'ya uygulanmayacaktır.

**12.7.** Olağanüstü hal, seferberlik, deprem, grev-lokavt, yakıt, nakliye, ekipman veya sair mallar ve hizmetlerin yokluğu, doğal afetler, bulaşıcı hastalıklar, ihracat veya ithalat kısıtlamaları, yangın, infilak, kazalar, sabotaj, halk ayaklanmalar, TCMB dahil herhangi bir düzenleyici ve denetleyici kurum veya idare veya yargı merci tarafından verilen kararlar, rehberler veya Mevzuat değişiklikleri vb. mücbir sebep hallerinden dolayı Taraflardan herhangi birisinin işbu Sözleşme'deki edimlerini ifa edememesinde dolayı Taraflar sorumlu tutulamaz. Mücbir sebebe maruz kalan Taraf durumu derhal diğer Taraf'a yazılı olarak bildirir ve mücbir sebep süresi boyunca Taraflar'ın edimleri askıya alınır. Mücbir sebepler ortadan kalkınca Sözleşme kaldığı yerden devam eder. Mücbir sebep süresi boyunca hakları ifa edilmeyen Taraf'ın yükümlülükleri de askıya alınacaktır. Mücbir sebep halinin 30 (otuz) günden fazla sürmesi halinde, hakları ihlal edilen Taraf Sözleşme'yi tazminatsız olarak feshedebilir.

**12.8.** Sözleşme veya yürürlükteki Mevzuatta aksi belirtilmedikçe Sözleşme uyarınca yapılacak tüm bildirimler yazılı, sesli veya elektronik olarak iletilebilir. SiPay, işbu Sözleşme kapsamında taahhüt ettiği veya ilgili mevzuat gereğince zorunlu olan veya gerekli gördüğü bildirimleri periyodik veya herhangi bir süreye tabi olmadan Kullanıcı'ya, SiPay nezdinde kayıtlı olan-posta adresine gönderilecek elektronik postalar vasıtasıyla veya telefon numarasına gönderilecek sms aracılığı ile ya da SiPay'e ait yukarıda yer verilen çağrı merkezi telefon numarası üzerinden veya SiPay'e ait diğer telefon hatlarından kurulacak iletişim vasıtasıyla veyahut uygulama üzerinden ekranda anlık olarak belirecek (pop-up) mesajlar ve benzeri yöntemlerle iletilecektir.

**12.9.** İşbu Sözleşme kapsamında belirtilen adresler Taraflar'ın yasal tebligat adresleri olup, herhangi bir adres değişikliği karşı tarafa yazılı olarak bildirilmediği sürece bu adreslere yapılan tebligatlar geçerli addedilecektir.

**12.10.** Kullanıcı, işbu Sözleşme'nin bir örneğine Uygulama ve/veya Web Sitesinden ücretsiz ulaşabilecektir. Kullanıcı'nın talep etmesi halinde, Sözleşme ve eklerinin bir sureti ve yapılan işlemlere ilişkin belgeler SiPay tarafından belirtilen ücretler karşılığında verilir.

### **13. YÜRÜRLÜK**

13 maddeden oluşan işbu Sözleşme, Kullanıcı'nın işbu Sözleşme'yi anladığını ve kabul ettiğini beyan ettiğine yönelik olarak gerçekleştirdiği elektronik onayı ile veya fiziki olarak imzalanması halinde imza tarihinde yürürlüğe girmiştir.

14. Yukarıdaki tüm hususları okuyarak ve anlayarak 21 (yirmibir) sayfalık Sipay Bireysel Çerçeve Sözleşmesi'ni özgür irademle imzaladığımı kabul ve beyan ederim.

Sipay Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. bünyesinde işbu Sözleşme 'de belirtmiş olduğum kişisel verilerin doğrultusunda adım fiziki kart basılması ve bireysel sözleşmeli hesap açılması için tarafınıza sunduğum bilgilerin tamamının doğru olduğu ayrıca, adıma açtığım/açacağım her türlü hesaplar üzerinde yürüteceğim işlemlerde kendi adıma hareket edeceğimi kabul ve beyan ederim.