

ZİRAAT FİNANSAL TEKNOLOJİLER ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş.

ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

1. TARAFLAR

İşbu Çerçeve Sözleşme ("Sözleşme") kapsamında aşağıdaki adreste mukim Ziraat Finansal Teknolojiler Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. ("ZiraatPay") ile Ödeme Hizmetleri Kullanıcısı ("Müşteri") aşağıda yer verilen hususlarda anlaşmışlardır.

Ziraat Finansal Teknolojiler Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.

MERSİS No: 0999129887200001

Açık Adres: Finanskent Mah. Finans Cad. B Blok No: 44B İç Kapı No: 11 Ümraniye / İstanbul

İnternet Adresi: www.ziraatpay.com.tr

Telefon: 0850 209 00 00

Elektronik Posta Adresi: iletisim@ziraatpay.com.tr

Vergi Dairesi ve Vergi Numarası: Alemdağ Vergi Dairesi | 9991298872

2. TANIMLAR

Alıcı:	Ödeme işlemine konu Fon'un ulaşması istenen gerçek veya tüzel kişiyi,
ATM:	Kartın manyetik şeridi/çipi okutularak ve kart şifresi kullanılarak veya biyometrik yöntemlerle, tek kullanımlık şifrelerle veya kartsız olarak bankacılık hizmetlerinin sağlandığı otomatik vezne makinesini,
Cüzdan:	Müşteri'nin ZiraatPay mobil uygulaması aracılığıyla tanımladığı ve ödeme işlemi gerçekleştirme imkânı sağlayan ödeme hesabını,
Çağrı Merkezi:	Müşteri'nin 0850 209 00 00 numaralı telefon hattı üzerinden şikâyet, talep ve önerilerini iletebileceği, kayıp, çalıntı bildirimini yapabileceği ZiraatPay Müşteri Hizmetleri'ni,
Elektronik Para:	ZiraatPay tarafından kabul edilen fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Kanun'da tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan ve ZiraatPay dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından kabul edilen parasal değeri,
FAST:	Fonların Anlık ve Sürekli Transferi Sistemi, Merkez Bankası tarafından işletilen 7/24 bankalar arası anlık ödeme sistemini,
Fon:	Banknot, madeni para, kaydi para veya elektronik parayı,
Gönderen:	Kendi ödeme hesabından veya ödeme hesabı bulunmaksızın ödeme emri veren gerçek veya tüzel kişiyi,

Hassas Müşteri: Verisi	Ödeme emrinin verilmesinde veya müşterinin kimliğinin doğrulanmasında kullanılan ve üçüncü kişilerce ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da müşteri adına sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek kişisel veriler ile müşteri güvenlik bilgilerini, ön ödemeli kart numarası, şifre, son kullanma tarihi, CVV2, CVC2 kodu gibi ödeme aracına ilişkin kişisel güvenlik bilgilerini,
Hatalı veya: Yetkisiz İşlem	Ödeme emrinin tümünün veya bir kısmının Müşteri'nin iradesi ve/veya bilgisi dışında gönderen veya ödeme emri verme konusunda yetkili olmayan üçüncü bir kişi tarafından gönderilmesi sonucu gerçekleştirilen ve/veya Müşteri'nin ilgili mal veya hizmeti almadığı ödeme işlemini,
İşgünü:	Resmî tatil günleri dışında Pazartesi-Cuma günleri arası çalışma günlerini,
Kanun:	6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun'u,
Kart Hamili:	Kendisine ZiraatPay tarafından kart verilen kullanıcıyı,
Kartlı Sistem: Kuruluşu	Kart sistemi kuran ve bu sisteme göre kart çıkarma veya üye iş yeri anlaşması yapma yetkisi veren MasterCard International, Visa International, Troy, UnionPay, Discover, Diners Club International, Japan Credit Bureau International, American Express gibi kuruluşları,
Kimlik Tanımlayıcı:	Ödeme hizmeti sağlayıcısı tarafından kimliğinin belirlenmesi ve diğer kullanıcılardan ayırt edilmesi amacıyla müşteriye özgülenen sayı, harf veya sembollerden oluşan kombinasyonu,
Müşteri:	ZiraatPay Uygulaması üzerinden cüzdan oluşturarak Ziraat Finansal Teknolojiler Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. tarafından sunulan ödeme hizmetlerinden, elektronik para hizmetlerinden ve/veya diğer hizmetlerden faydalanan kişiyi,
Müşteri Güvenlik: Bilgileri	Kimlik doğrulama işleminin yapılması amacıyla ZiraatPay tarafından müşteriye verilen veya müşteri tarafından belirlenerek ZiraatPay ile mutabık kalınan özelleştirilmiş bilgiyi,
Ödeme Aracı:	Müşteriler tarafından ödeme emrini vermek için kullanılan kart, cep telefonu, şifre ve benzeri ödeme araçlarını,
Ödeme Emri:	Ödeme hizmeti kullanıcısı tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesi amacıyla verilen talimatı,
Ödeme Hesabı:	Ödeme hizmetleri kullanıcısı adına açılan ve ödeme işlemlerinin yürütülmesinde kullanılan hesabı,
Ödeme Hizmetleri:	Sözleşmede belirlenen hüküm ve koşullar çerçevesinde Müşteri'ye sunulacak olan, 6493 sayılı Kanun 12. maddesinde sayılan ödeme hizmetlerini,
Ödeme İşlemi:	Gönderen veya alıcının talimatı üzerine gerçekleştirilen fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini,

Ön Ödemeli Kart:	Önceden yatırılan tutar kadar nakit çekim ve/veya harcama imkânı sağlayan kartı,
Tüketici:	7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 3'üncü maddesinin birinci fıkrasının (k) bendinde tanımlanan kişiyi,
Uygulama:	ZiraatPay mobil uygulamasını,
Uzaktan İletişim: Aracı	Mektup, katalog, telefon, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet, kısa mesaj hizmetleri gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortamı,
Üye İşyeri:	Üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar ile yaptığı sözleşme çerçevesinde, kart hamillerine her türlü mal ve hizmet alımında kart kullanım imkânı sunan, verilen yetki dâhilinde nakit ödemesi de yapabilen gerçek veya tüzel kişiyi,
Yönetmelik:	Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik'i,
ZiraatPay:	Ziraat Finansal Teknolojiler Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.'yi ifade eder.

3. SÖZLEŞMENİN AMACI

İşbu sözleşme, Müşteri'nin yararlanacağı ürün ve hizmetlerin işleyişini, uygulanacak kuralları ve Müşteri ile ZiraatPay'ın hak ve sorumluluklarını belirlemek amacıyla hazırlanıp imzalanmıştır.

4. SÖZLEŞMENİN KAPSAMI

4.1. İşbu sözleşmede 6493 sayılı Kanunun 12'inci maddesinde yer alan ödeme hizmetlerine ilişkin hükümler kapsamında Müşteri'ye sunulacak olan ürünlere/hizmetlere ilişkin hükümler bulunmakta olup, Müşteri ZiraatPay tarafından sunulan ürün/hizmetlerden dilediğini kullanmakta, kullandığı üründen/hizmetten vazgeçmekte, başlangıçta talep etmediği ürünü/hizmeti sözleşmenin devamı boyunca talep etmekte serbesttir.

ZiraatPay, işbu sözleşme kapsamında sunulan hizmetlerden herhangi birinin veya birkaçının Müşteri'ye sunulmasına karar verecektir. Müşteri, sözleşme kapsamında sunulan hizmetlerden yalnızca ZiraatPay tarafından belirlenen ve sunulan hizmetleri talep edebilecektir. Müşteri'nin Sözleşme kapsamında talep ettiği/edeceği hizmetlerin kendisine kullandırılıp kullandırılmayacağı hususunda takdir yetkisi ZiraatPay'e aittir.

ZiraatPay ile Müşteri'nin işbu sözleşmeyi akdetmiş olması, sözleşme kapsamında sayılan hizmetlerin tümünün ZiraatPay tarafından Müşteri'ye sunulacağı anlamına gelmemektedir. ZiraatPay, kendi takdirine bağlı olarak, sözleşme kapsamında sayılan hizmetlerden birini veya birkaçını Müşteri'ye sunabilir.

ZiraatPay tarafından sunulan hizmetler ile bu hizmetlere ilişkin kısıtlamalar, tabi olunan mevzuat ve risk yönetimi politikaları kapsamında farklılaştırılabilir. ZiraatPay sunduğu hizmetleri tamamen kendi ihtiyarında olarak her zaman değiştirebilir, sonlandırabilir.

4.2. İşbu sözleşmenin Müşteri tarafından kullanılması talep edilen ürünlere/hizmetlere ilişkin kısmı, ürünün/hizmetin kullanıldığı süreyle sınırlı olarak uygulanacaktır.

4.3. Müşteri, ZiraatPay'ın sunmuş olduğu ürün ve hizmetlerden işbu sözleşmede yer alan hükümler çerçevesinde yararlanabileceğini, her ürün ve hizmete ilişkin belirlenen kurallara uyacağını kabul ve taahhüt eder.

4.4. Müşteri sözleşmedeki bilgi ve koşullara ZiraatPay'in internet adresi üzerinden (www.ziraatpay.com.tr) ulaşabilir.

5. SÖZLEŞMENİN KURULMASI

5.1. İşbu sözleşme uygulama, telefon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj servisleri, internet, kurumsal internet sitesi dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere kullanıcı ile fiziksel olarak karşı karşıya gelmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren ve ZiraatPay tarafından belirlenen her türlü araç, ortam veya kanaldan kurulabilecektir.

5.2. Uzaktan iletişim aracı ile müşteri edinimi kapsamında elde edilen bilgi, belge ve kayıtlar ZiraatPay tarafından, bu verileri işleme amacı devam ettiği sürece işlenecek ve mevzuatta farklı bir düzenleme yer almadığı takdirde en az 10 (on) yıl süre ile saklanacaktır. Müşteri; sağladığı bilgi, belge ve kayıtların doğru ve güncel olduğunu; ZiraatPay ise bu bilgi, belge ve kayıtların gizlilik ve güvenliğini sağlayacağını taahhüt eder.

5.3. Sözleşme, süresiz olarak akdedilmiş olup Taraflar arasında elektronik ortamda onaylandığı tarihte yürürlüğe girecektir.

5.4. Yasal mevzuatta yapılan değişiklikler söz konusu mevzuatın yürürlük tarihi itibarıyla uygulanacaktır.

5.5. ZiraatPay, yasal mevzuatla belirlenen esaslar dahilinde çerçeve sözleşmede değişiklik ve/veya ekleme yapma hakkına sahip olup, çerçeve sözleşmedeki her türlü değişikliği, değişikliğin yürürlüğe girme tarihinden en az 30 (otuz) gün önce müşteriye bildirecektir. Müşteri, çerçeve sözleşmenin güncel versiyonuna ZiraatPay web sitesinden ulaşabilir. Değişikliğin yürürlüğe girme tarihine kadar müşterinin çerçeve sözleşmeyi herhangi bir ücret ödemeksizin feshetme hakkı bulunmakta olup, Müşteri bu süre içinde itiraz etmemesi halinde değişikliği kabul etmiş sayılacağını kabul eder.

5.6. İşbu Sözleşme'nin esaslı olmayan hükümlerinden biri yahut birkaçının kısmen veya tamamen geçersiz addedilmesi, Sözleşme'nin kalan hükümlerinin geçerliliğine etki etmeyecektir.

5.7. Ergin olmayan kullanıcıların hizmetlerden faydalanabilmesi için yasal temsilcileri tarafından ZiraatPay'in belirlediği yöntemler kullanılmak suretiyle onay verilmiş olması şarttır.

6. BİLGİ VE BELGELERİN DOĞRULUĞU

6.1. Mevzuat gereği ergin olmayanların işbu Sözleşmeyi akdetmesi için yasal temsilcinin onayının alınmasına ilişkin kurallar saklı olmak üzere, işbu Sözleşme vekalet veya yasal temsil yoluyla akdedilemez. Kullanıcı, yararlanmak istediği hizmetlere ilgili alanlara manuel olarak veri girişi yaparak yalnızca kendisi tarafından bilinebilecek bilgileri belirtecek ve sunulması beklenen belgeleri uygulama üzerinden yapılan yönlendirmelere uygun olarak iletecektir.

7. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE GİZLİLİK

7.1. ZiraatPay, işbu sözleşme kapsamında edindiği, müşterilerine ait kişisel verilerin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu başta olmak üzere ilgili mevzuata uygun şekilde gizli tutulacağını, ilgili mevzuat ile belirlenen süre boyunca saklanacağını, sözleşme konusuyla sınırlı olmak üzere işleneceğini ve üçüncü kişilerle bu kapsamda paylaşılabileceğini ve işlenmesini gerektiren sebeplerin tamamen ortadan kalkmasını takiben yasal zorunluluk arz eden durumlar hariç olmak üzere silineceğini, yok edileceğini veya anonimleştireceğini kabul ve beyan eder.

7.2. ZiraatPay, söz konusu kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, azami saklama süreleri ve amacı ile sınırlı olmak kaydıyla muhafazasını sağlamak amacıyla Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almayı taahhüt eder.

7.3. Müşteri ZiraatPay'ın, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, Sermaye Piyasası Kurulu, Tapu Sicil Müdürlükleri, Vergi Daireleri, Borsalar, Merkezi Kayıt Kuruluşu A.Ş., Mali Suçları Araştırma Kurulu, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Kredi Kayıt Bürosu gibi kanunen yetkili kılınmış merciler ile yaptığı kişisel veri paylaşımlarının Kanun'da öngörüldüğü üzere istisnaya tabi olduğunu, ayrıca, ZiraatPay'ın işbu sözleşme kapsamında edindiği kişisel verileri mevzuatın izin verdiği ve iş süreçlerinin gerektirdiği ölçüde finansman şirketleri, finans kurumları, Ziraat Finans Grubu ve faaliyetlerini yürütmek üzere hizmet aldığı ve işbirliği yaptığı firmalarla paylaşabileceğini anladığını kabul ve beyan eder.

7.4. Sözleşmenin imzalandığı tarihte var olmayan ve öngörülemeyen, Taraflar'ın veya tek bir Tarafın çalışma imkanlarını kısmen veya tamamen, geçici veya daimî olarak durduracak şekilde ve derecede meydana gelen doğal afetler, salgın, harp, olağanüstü hâl, seferberlik, yangın, grev, lokavt vb. gibi haller ile Tarafların kontrolü haricinde meydana gelen haller mücbir sebep sayılır. Mücbir sebep hallerinden doğan gecikmelerden Taraflar sorumlu tutulamaz. Mücbir sebebe maruz kalan Taraf durumu derhal diğer Tarafa yazılı olarak bildirir ve mücbir sebep süresi boyunca Taraflar'ın edimleri askıya alınır. Mücbir sebepler ortadan kalkınca Sözleşme kaldığı yerden devam eder. Mücbir sebep halinin 1 (bir) aydan uzun sürmesi halinde, Taraflar Sözleşme'yi tazminatsız olarak derhal feshedebilir.

8. GENEL HÜKÜMLER

8.1. ZiraatPay mobil uygulaması IOS ve Android işletim sistemlerine sahip mobil cihazlarla uyumlu şekilde geliştirilmiştir. Müşteri belirtilenden farklı işletim sistemleri ve cihazlar ile Uygulama'yı kullanamayacağını kabul ve beyan eder. İlgili işletim sistemlerinden kaynaklanan sorunlardan ZiraatPay sorumlu değildir.

8.2. Müşteri mobil uygulamayı kullanırken; cihazının internet bağlantısının güvenli olmasından, cihazın güvenliğini sağlayan virüs koruma yazılımlarının kurulmasından ve kullanılmasından, cihazın üçüncü kişilerin eline geçmesinin engellenmesine ilişkin gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur. Müşterinin mobil uygulamaya erişim için kullandığı cihazın yetkisiz kişilerce kullanılması veya kontrolünün ele geçirilmesi nedeniyle oluşabilecek hiçbir zarardan ZiraatPay sorumlu olmayacaktır.

8.3. ZiraatPay müşteri deneyimini iyileştirmek için mobil uygulamanın güncellenmesini isteyebilir. Mobil Uygulamanın güncellenebilmesi için; kullanılan akıllı telefonun ve üzerinde çalışan işletim sisteminin, bu güncellemelerin yapılmasına izin verecek nitelikte olması gerekir.

8.4. Uzaktan iletişim aracının kullanımına ilişkin ve kullanımı esnasında herhangi bir eksiklik veya aksaklık yaşanması halinde kullanıcının karşılaştığı problemi ZiraatPay'e bildirme sorumluluğu müşteriye aittir. Müşteri, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması sırasında, ZiraatPay sisteminden kaynaklanması mümkün olmayan araç arızası, iletişim kesintisi, iletişim yavaşlığı, hat yoğunluğu vb. teknik nedenlerden dolayı hizmetin yerine getirilememesi durumunda kendisine atfedilebilecek bir kusur bulunmaması kaydıyla ZiraatPay'ın sorumlu olmayacağını gayrikabili rücu olarak kabul, beyan ve taahhüt eder.

8.5. Uygulamanın kullanılabilmesi için Müşteri'nin T.C. kimlik numarası, doğum tarihi, cep telefon numarası, e-posta adresi bilgilerini paylaşması gerekir.

8.6. ZiraatPay, Müşteri'ye işbu Sözleşme kapsamında yararlanacağı hizmetler için Müşteri'ye özgü, bir kimlik tanımlayıcı sağlayacaktır.

8.7. Müşteri, kendisi için tanımlanmış olan ve kendi belirlediği, sadece kendisine özel ve gizli, mobil uygulamanın sunduğu biyometrik yöntemler, mobil cihaz, tek kullanımlık şifre veya ZiraatPay'in belirleyeceği diğer teknolojik yöntemleri kullanarak iki aşamalı güvenlik adımlarını geçerek, hizmetlerden faydalanabilir.

8.8. Müşteri, ZiraatPay'in sunduğu, ileride sunacağı hizmetlerin, kendisi tarafından bildirilen GSM telefon numarası ile diğer güvenlik uygulamalarına sunulacağını söz konusu GSM telefon numarasının değiştirilmesi, kaybolması, çalınması halinde ZiraatPay'i derhal haberdar edeceğini aksi takdirde doğabilecek sonuçlardan sorumlu olduğunu, kabul, beyan ve taahhüt eder.

8.9. Müşteri uygulamayı kişisel ihtiyaçları için kullanım hakkına sahiptir, ticari amaçla kullanmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Uygulamayı ticari amaçla kullandığı tespit edilen müşteri, işbu Sözleşme'nin 15. maddesi hükümlerinin kendisine uygulanacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

8.10. Sözleşmede veya yasal düzenlemeler çerçevesinde aksi belirtilmedikçe tüm bildirimler yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile yapılacaktır. Müşteriye yapılacak tüm bildirimler; push bildirimi yoluyla mobil uygulama üzerinden, SMS gönderimi yoluyla müşterinin bildirdiği telefon numarasına, e-posta yoluyla müşterinin bildirdiği e-posta adresine yapılacaktır. Bildirimler işlemin niteliğine göre derhal veya günlük, aylık dönemler itibarıyla yapılabilecektir. Müşteri, iletişim bilgilerinde meydana gelen değişiklikleri derhal ZiraatPay'e bildirmekle yükümlüdür.

8.11. Müşteri yukarıda sayılan kanallar üzerinden gelmeyen bilgilere itibar etmemelidir. Müşteri kendisine Uygulama'ya erişim ve hizmetlerden faydalanması için sağlanan şifreleri, parolaları ve diğer erişim bilgilerini hiçbir suretle üçüncü kişilerle paylaşamaz, üçüncü kişilerin Uygulama kullanarak kendi adına işlem yapmasına izin veremez.

8.12. Müşteri, yapacağı işlemlerde kendi adına ve hesabına hareket edeceğini beyan eder. Kendi adına ve fakat başkası hesabına hareket etmesi halinde 5549 Sayılı Kanun ve bu kanunun alt düzenlemelerine uygun olarak kimin hesabına işlem yaptığını ve bu kişinin kimlik bilgileri ile bu işlemler için yetki durumunu, işlemin yapılmasından önce ZiraatPay 'e yazılı olarak bildireceğini, kendi hesabına hareket etmemesi başkası hesabına hareket etmesi kendisinin bilgisi dışında işlem gerçekleştirildiğinin tespit edilmesi ve/veya bu konuda şüphe duyulması, ZiraatPay'i doğrudan veya dolaylı olarak zarara uğratabilecek işlemlerin tespit edilmesi, ZiraatPay politikalarına uyulmaması, talep edilen bilgi ve belgelerin zamanında teslim edilmemesi, cüzdan ve kartların amacı dışında kullanılması hallerinde ZiraatPay'in, 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik ve ilgili mevzuat uyarınca önceden herhangi bir bildirim yapmaksızın ve müşteriden ayrıca bir talimat almaksızın müşterinin tüm cüzdanlarını, kartlarını ve mobil uygulamayı kapatmaya, işlemleri durdurmaya, ertelemeye veya reddetmeye yetkili olduğunu, Müşteri'nin ZiraatPay'e karşı herhangi bir itiraz ve talep hakkı olmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder.

8.13. Müşteri, ZiraatPay tarafından sunulan tüm ödeme araçlarının, hesaplarının ve/veya Hassas Müşteri Verisi dahil olmak üzere kullanıcı ve güvenlik bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almak ve ödeme aracını ihraç ve kullanım koşullarına uygun olarak kullanmakla yükümlüdür. Ödeme Aracı'nın, hesaplarının ve/veya Hassas Müşteri Verisi dahil olmak üzere kullanıcı ve güvenlik bilgilerinin kaybolması, çalınması veya bunlara ZiraatPay'in kusuru olmaksızın yetkisiz erişilmesi halinde Müşteri, ZiraatPay'i derhal bilgilendirmekle yükümlü olduğunu ve ZiraatPay'in bu doğrultuda, uygulamanın veya ilgili kartların kullanıma kapatılması dahil, gerekli tedbirleri alabileceğini, ZiraatPay'in gerekli tedbirleri alacağı ana kadar geçecek süreye ait sorumluluğun kendisine ait olacağını, kabul ve beyan eder.

8.14. Müşteri, bu Sözleşme çerçevesinde verilecek hizmetlerden yararlanma hakkının münhasıran kendisine ait olduğunu, şifre ve diğer güvenlik uygulamalarının gizli kalması için gerekli dikkat ve özeni göstereceğini, bu şifreyi herhangi bir üçüncü şahsa açıklamayacağını ve bu şifrenin herhangi bir üçüncü şahıs tarafından kullanımına izin vermeyeceğini, şifrenin herhangi bir üçüncü şahıs tarafından kullanımının sonuçlarından tamamıyla kendisinin sorumlu olduğunu beyan ve kabul eder.

8.15. ZiraatPay, Müşteriye sadece kendisine özel şifre alma veya biyometrik bilgisini kayıt etme imkânı sağlayacaktır. Müşteri, kart, şifre veya biyometrik bilgisi ile yapılan her türlü işlemin kendisi tarafından yapılmış sayılacağını, şifresinin başkaları tarafından bilgisi dahilinde veya dışında kullanılması nedeniyle ZiraatPay'i hiçbir şekil ve surette sorumlu tutmayacağını, kabul, beyan ve taahhüt eder.

8.16. ZiraatPay, ödeme aracının hileli veya yetkisiz kullanımı şüphesini doğuran durumlarda ödeme aracını kullanıma kapatır ve kanunlarda yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında, Müşteriyi ödeme aracının kullanıma kapatılma gerekçesi konusunda Yönetmeliğe uygun olarak bilgilendirir. ZiraatPay, web sitesinin sürekli, kesintisiz olarak hizmet vereceğini taahhüt etmemektedir. Web sitesinde yer alan unsurlar bilgilendirme amaçlı olup, tavsiye niteliği taşımamaktadır.

8.17. ZiraatPay'e ait web sitesinde veya Uygulamada bağlantı verilen internet sitelerinin çalıştırılmasından, kullanılmasından veya içeriğinden ZiraatPay'in sorumluluğu bulunmamaktadır.

8.18. ZiraatPay, Müşteri tarafından yapılan şikâyet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihini takiben 20 (yirmi) gün içinde başvuru yöntemine uygun olarak gerekçeli biçimde cevaplandırır.

8.19. ZiraatPay, hizmet kanallarını değiştirme, yeni kanallar ekleme yetkisine sahiptir.

8.20. Müşteri, işbu sözleşme uyarınca tüm işlemlerde, ZiraatPay'in defter ve kayıtları ile bilgisayar kayıtlarının, elektronik kayıtlarının, sunucu verilerinin, görüntü, telefon ve ses kayıtlarının, vs. diğer belgelerinin, ZiraatPay yetkililerince düzenlenecek ilgili tutanakların, kesin ve münhasır delil teşkil edeceğini ve Müşteri tarafından ibraz edilecek tüm belge ve kayıtların ZiraatPay kayıtları ile uyum içinde bulunması koşulu ile hüküm ifade edeceklerini ve bu maddenin yazılı delil sözleşmesi niteliğinde olduğunu kabul eder.

8.21. Müşteri, ZiraatPay'in doğrudan üyesi olduğu ve kurallarına uymak zorunda olduğu düzenlemelere, sözleşmelere ve ZiraatPay'in ileride üyesi olacağı ödeme sistemleri, uygulamaları ile ilgili yürürlükte olan yasal mevzuata, ZiraatPay'in çıkartacağı ve kendisine bildireceği dâhili talimatlara, kart sistemleri kuralları ve genel ödeme sistemleri uygulamaları ile bunlarla ilgili değişikliklere derhal ve ayrıca bir ihbara gerek olmaksızın uymayı kabul beyan ve taahhüt eder.

8.22. ZiraatPay sözleşme kapsamında Müşteriden olan alacaklarını herhangi bir bildirimde bulunmaksızın Müşteriden mahsup edebilir. Müşteri bu hususta herhangi bir itiraz ve talepte bulunmayacağını peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

8.23. Ana müşteri açabilecek olduğu ortak hesaba para gönderebilir, çekebilir, havale-eft yapabilirken, ortak hesaba dahil edilecek diğer kişi ve kişiler sadece harcama yapabilir veya nakit olarak çekebilir ancak havale-EFT yapamaz.

9. ELEKTRONİK PARAYA İLİŞKİN HÜKÜMLER

9.1. Müşteri'nin, Elektronik Para ihracı talebini takiben ZiraatPay, fon tutarı kadar Elektronik Para ihraç edecek ve bu tutarı Müşteri'nin kullanımına sunacak ve ihraç etmiş olduğu Elektronik Para karşılığında almış olduğu fon tutarını gösterir dekontu Müşteri'ye sunacaktır.

9.2. Müşteri, ZiraatPay nezdinde tutulan Ödeme Hesabı'na aktarılacak Elektronik Para'nın herhangi bir zamanda kısmen veya tamamen Türk Lirası olarak Fon'a çevrilmesi için Uygulama üzerinden talepte bulunabilecektir. Uygulama üzerinden gönderilmeyen talepler geçersiz olacaktır. ZiraatPay mevzuat uyarınca aksi yönde bir yükümlülüğü olmaması halinde Elektronik Para'yı ilgili talebi almasını takiben 1 (bir) iş günü süre içerisinde Türk Lirası olarak Fon'a çevirerek Müşteri'nin banka hesabına gönderir.

9.3. Elektronik Para karşılığının kredi kartı ile ödendiği durumlarda, elektronik paranın nakit olarak geri ödenmesi, havale/EFT yapılması yasal düzenlemeler çerçevesinde kısıtlanabilir.

9.4. Müşterinin Elektronik Para'nın farklı bir kuruluş nezdindeki hesaba geri ödenmesini istemesi ya da bir ATM aracılığıyla nakit olarak geri ödenmesini istediği durumlarda ZiraatPay ilgili kuruluştan kaynaklanan gecikmelerden sorumlu tutulamaz.

9.5. İhraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarının ödenmemesi ile ilgili olarak Mevzuatın ZiraatPay'e verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler (icra, haciz, malvarlığının dondurulması kararları, ZiraatPay'in takas mahsup hakkını kullanması ve benzeri) saklıdır.

9.6. Cüzdanda tutulan Elektronik Para mevduat niteliğinde olmayıp, bu paranın tutulması ile ilgili ZiraatPay tarafından faiz ödenmeyecektir.

10. ÖDEME EMRİNE İLİŞKİN HÜKÜMLER

10.1. İşbu Sözleşme'ye konu ödeme hizmetleri, Türk Lirası cinsinden sunulacaktır.

10.2. Müşteri, ödeme işlemine ilişkin Ödeme Emri'ni ve buna ilişkin onayını mobil uygulama üzerinden, Ödeme Aracı ile veya ZiraatPay'in kabul etmesi halinde sair kalıcı veri saklayıcıları (kısa mesaj, elektronik posta ve benzeri her türlü araç veya ortam) aracılığıyla verebilir. Ödeme işleminin yapılmasına yönelik kullanıcı talimatı ZiraatPay'e ulaştığında veya Müşteri tarafından uzaktan iletişim araçlarıyla verilen onay ZiraatPay'e ulaştığında ödeme işleminin gerçekleşmesi adına ZiraatPay yetkilendirilmiş sayılır.

10.3. Ödeme Emri'nin ZiraatPay'e ulaştığı an, Ödeme Emri'nin alındığı an olarak kabul edilir. Ödeme Emri'nin iş günü dışında ulaşması durumunda, Ödeme Emri izleyen ilk iş günü alınmış sayılır.

10.4. Ödeme Emri'nin saat 16:30 dan sonra iletilmiş olması durumunda takip eden ilk iş günü alınmış sayılır.

10.5. Ödemenin belirli bir günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırılması halinde, ödeme için kararlaştırılan gün Ödeme Emri'nin alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı için iş günü olmaması halinde, Ödeme Emri izleyen ilk iş günü alınmış sayılır. Bu kapsamda Müşteri Ödeme Emrini en geç ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alabilecektir. Bu maddede belirtilen süreler geçtikten sonra, ödeme emrinin geri alınması tarafların anlaşmasına bağlıdır.

10.6. Ödemenin gerçekleştirilmesi için Ödeme Emri'nin verildiği tarihten sonraki bir tarihin kararlaştırılması halinde ödeme işlemi, kullanıcının belirlediği ve en az 1 (bir) gün sonra olan ödeme tarihinde gerçekleştirilir. Kullanıcının ödeme tarihi belirlememesi halinde Ödeme Emri, ZiraatPay'e ulaştığı tarihten itibaren en geç 4 (dört) iş günü içerisinde gerçekleştirilir.

10.7. Müşteri ödeme hizmetinin gerçekleşebilmesi için cüzdanında yeterli ve kullanılabilir bakiye bulundurması gerektiğini kabul eder.

10.8. ZiraatPay, Ödeme Emri'nin kullanımına ve şekline ilişkin gereklilikler ve sınırlamalar belirlemeye ve başka talimatlar vermeye yetkilidir.

10.9. Müşteri tarafından verilen ödeme emirleri gayrikabili rücu niteliğindedir.

10.10. ZiraatPay, herhangi bir ödeme emrini gerçekleştirmeyi veya iletmeyi reddedebilecek veya herhangi bir ödeme emrinin gerçekleştirilmesini veya iletilmesini askıya alabilecektir.

10.11. Müşteri tarafından, ödemelerin cüzdanına alacak kaydedilmesi engellenemez.

10.12. Ödeme hizmetleri ile ilgili olarak üçüncü taraflara ZiraatPay tarafından ödenmek zorunda kalınan hak talepleri, ZiraatPay'in kusurunun bulunmadığı durumlarda ZiraatPay tarafından müşteriye rücu edilebilecektir.

10.13. Müşteri uygulama aracılığıyla, diğer uygulama kullanıcılarına ve kullanıcı olmayanlara yerel ve uluslararası para transferi gerçekleştirebilir.

10.14. ZiraatPay, ödeme emrinin haklı sebeple reddi durumunda Müşteri'ye yapacağı bildirim, ödeme emrinin geri alınmasının talep edilmesi hali, hatalı ödeme işlemine konu fonların geri alınması ve sair durumlar için ücret talep etme hakkını saklı tutar.

10.15. Müşteri'nin ödeme işlemi kapsamında fonu kredi kartı ile ödemesi halinde, bu fonu geri çekmek isterse ilgili fon ancak aynı kredi kartı hesabına iletilerek çekilebilecektir. Geri ödemediği önce Müşteri'nin kredi kartının iptal edilmiş olduğu durumda, fonun geri ödenmesi fon yatıran Müşteri adına açılmış bir ödeme hesabına da yapılabilecektir. Müşteri, kendisi adına açılmış bir ödeme hesabına ödeme yapılması halinde, ZiraatPay tarafından valör, ek komisyon, ek bilgi ve belgeler talep edilebileceğini ve ek süreçler uygulanabileceğini kabul eder.

10.16. Müşteri, elektrik, telefon, su, doğalgaz, cep telefonu gibi ödemelerde fatura bedellerinin bu hizmetleri veren kurumlar tarafından yanlış veya hatalı olarak düzenlenmesi sonucunda talimatı üzerine yapacağı ödemeler nedeniyle ZiraatPay'den herhangi bir talepte bulunmaksızın bütün sorunları ilgili kurumlar nezdinde kendisinin çözeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

10.17. Müşterinin ZiraatPay'e vereceği transfer talimatlarında belirtilen talimat gününün resmî tatil gününe rastlaması ve FAST limitleri dışında olması halinde, söz konusu talimat takip eden ilk iş gününde yerine getirilir.

11. LİMİT VE ÜCRETLER

11.1. Müşteri yasal düzenlemeler çerçevesinde belirlenen limitler üzerinde işlem yapamayacağını kabul eder. ZiraatPay yasal düzenlemelerce belirlenen sınırlarda kalmak koşuluyla müşterileri için farklı limitler ve işlem kısıtları belirleyebilir. Uygulanan limitlere ilişkin bilgiler ZiraatPay web sitesinde duyurulur.

11.2. Müşteri tarafından ödenmesi gereken ücret kalemleri ZiraatPay'in internet adresinde (www.ziraatpay.com.tr) belirtilmiştir. Ayrıca, Müşteri güncel ücretlere ZiraatPay mobil uygulaması üzerinden ulaşabilecektir.

11.3. ZiraatPay, ilgili yasal düzenlemeler çerçevesinde ücretlerde değişiklik yapabilir. Ücretlerin değiştirilmesi durumunda, Müşteri kendisine yapılan bildirim sonrasında bu değişiklik nedeniyle Sözleşmeyi feshetmediği takdirde söz konusu ücretleri kabul etmiş sayılır ve hizmeti kullanması durumunda güncel ücretlerin uygulanacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

11.4. Herhangi bir işlem için ücret alınması öngörülmüşse, işlem ücreti Müşterinin ödeme hesabından alınır. İşlemin gerçekleştirilebilmesi için Müşteri'nin işlemin gerçekleşeceği cüzdanında yeterli tutarı bulundurması gerekmektedir. İşlem ücreti ödeme işlemi kapsamında bir tutarın aktarılması için alınıyorsa, aktarılan tutar üzerinden herhangi bir kesinti yapılmaz. Aktarılan tutar sonrası ödeme hesabında kalan bakiye, alınacak işlem ücretinden az ise ZiraatPay işlemi reddedebilir.

11.5. ZiraatPay işbu Sözleşme kapsamında süreklilik arz eden periyodik ödeme hizmetlerine ilişkin ücret değişikliği olması halinde Yönetmelik uyarınca Müşteri'yi değişiklik öncesinde bilgilendirecektir. Müşteri kendisine yapılan bildirimi müteakip belirlenen yasal süre içerisinde Sözleşmeyi feshetmediği durumda güncel hizmet bedelinin tahsil edileceğini kabul eder. Süreklilik arz etmeyen, tek seferlik para transferleri,

para yükleme, para çekme, fatura ödemelerinde bunlara ilişkin ücret bilgisi, işlem gerçekleştirilmeden evvel Müşteriye gösterilerek ve onayı alındıktan sonra tahsil edilecektir.

11.6. 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 Müşteri, Alıcı ile kendi arasındaki söz konusu hususlarda ZiraatPay'ın herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder. Ayrıca Müşteri, Alıcı tarafından mevzuata uygun şekilde tahakkuk ettirilecek faizlerin de Ödeme Hizmetleri aracılığı ile ödenebileceğini, Alıcı'nın bu yöndeki talimatına istinaden Müşteri'nin ödeme hesabının ilgili tutar kadar borçlandırılabilirliğini kabul eder.

12. YETKİLENDİRİLMEMİŞ VEYA HATALI GERÇEKLEŞTİRİLMİŞ İŞLEMLER

12.1. Müşteri, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş Ödeme İşlemi'ni öğrendiği andan itibaren ZiraatPay'e gecikmeksizin bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini isteyebilir. Düzeltme talebi, her halükârda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç ay içinde yapılır. Müşteri tarafından bu bildirimlerin yazılı olarak veya uzaktan iletişim aracı ile yapılması esastır.

12.2. 12.1 maddesi kapsamında yapılan düzeltme talebi, ZiraatPay tarafından mümkün olan en kısa süre içerisinde yerine getirilir. Yetkilendirilmemiş veya hatalı gerçekleşmiş ödeme işlemi ile ilgili olarak Müşterinin ödeme aracını hileli kullandığına veya 8.12 maddesinde yer alan yükümlülükleri ihlaline dair kuvvetli şüphe bulunması durumunda, ZiraatPay işleme ilişkin düzeltme yapmadan önce, makul bir süreyle sınırlı olmak üzere, araştırma yapma hakkına sahiptir. Ödeme işleminin müşteri tarafından yetkilendirilmeksizin ya da hatalı olarak gerçekleştiğinin ispatı durumunda, ZiraatPay bu ödeme işlemine ilişkin tutarı derhal müşteriye iade etmek veya borçlandırılan ödeme hesabını eski durumuna getirmekle yükümlüdür.

12.3. Kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da müşteri güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması durumunda, Gönderen, 8.12 maddesi uyarınca yaptığı bildirimden önceki yirmi dört saat içinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın ikiyüzelli Türk Lirasına kadar olan bölümünden sorumludur. Gönderen, 8.12 maddesi uyarınca yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu tutulamaz. Gönderen, ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması sonucunda ortaya çıkan zararın sebebinin ödeme hizmeti sağlayıcısının çalışanı, temsilcisi veya dış hizmet aldığı kuruluş olması durumunda, bu fıkra uyarınca herhangi bir ödeme işleminden veya ödeme işlemi nedeniyle oluşan zarardan sorumlu tutulamaz.

12.4. Gönderen, ödeme aracını hileli kullanması veya 8.12 maddesinde yer alan yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumludur.

12.5. Müşteri, ZiraatPay hizmetlerini yasalara uygun amaçlarla kullanabilir, yasalara aykırı mal ve hizmetlerin temini amacıyla kullanılamaz.

12.6. Müşterinin gönderen olduğu durumda ZiraatPay, ödeme işleminin doğru gerçekleşmesinden gönderene karşı sorumludur. Ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmesi durumunda, ZiraatPay işlemin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden gönderene iade edecek ve tutarın ödeme hesabından düşülmüş olması halinde ödeme hesabını eski durumuna getirecektir. Ödeme işlemine ilişkin gönderenin ödeme hesabındaki hareketin tarihi, ödeme işlemine ilişkin tutarın gönderenin ödeme hesabından çıktığı tarihten sonra olamaz.

12.7. Müşterinin alıcı olduğu durumda ZiraatPay, Yönetmeliğe göre sorumlu olduğu hallerde, ödeme işlemi tutarını derhal alıcının hesabına aktaracak ve kullanımına hazır hale getirecektir. Ödeme işlemine ilişkin alıcının ödeme hesabındaki hareketin tarihi, ödeme işleminin doğru gerçekleştirilmiş olduğu varsayımı altında olması gerekecek tarihten sonra olamaz.

12.8. Ödeme emrinin gönderen tarafından verildiği gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ödeme işlemlerinde, müşterinin gönderen olduğu durumda, ZiraatPay, sorumlu olup olmadığına bağlı olmaksızın, talep edilmesi halinde işlemin gerçekleştirilmemesinin veya hatalı gerçekleştirilmesinin nedenlerini tespit etmek için gerekli çalışmaları ücretsiz olarak yapar ve ulaştığı sonuçları gönderene bildirir.

12.9. Ödeme emrinin alıcı tarafından veya alıcı aracılığıyla verildiği ödeme işlemlerinde, ZiraatPay verilen ödeme emrinin gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısına doğru olarak gönderilmesinden alıcıya karşı sorumludur. Bu kapsamda, ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş olması durumunda ZiraatPay, ödeme işlemine ilişkin ödeme emrini gecikmeksizin gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısına tekrar gönderir.

12.10. ZiraatPay, ödeme işlemi tutarını hesabına geçtiği iş gününün sonuna kadar müşterinin ödeme hesabına aktararak kullanımına hazır hale getirmekle yükümlüdür, ödeme emrinin geç iletilmesi durumunda, ödeme işlemine ilişkin tutarın alıcının ödeme hesabına, ödeme işleminin doğru gerçekleştirilmiş olduğu varsayımı altında olması gerekecek tarihten sonra olmayacak şekilde aktarmakla yükümlüdür. ZiraatPay, kendi hesaplarına aktarılmasını müteakip ödeme işlemi tutarını derhal alıcının hesabına aktarır ve kullanımına hazır hale getirir. Ödeme işlemine ilişkin alıcının ödeme hesabındaki hareketin tarihi, ödeme işleminin doğru gerçekleştirilmiş olduğu varsayımı altında olması gerekecek tarihten sonra olamaz.

12.11. Ödeme emrinin alıcı tarafından veya alıcı aracılığıyla verildiği ödeme işlemlerinde, alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının ödeme emrini gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısına doğru olarak gönderdiğini ispatlaması halinde, ödeme işleminin doğru gerçekleştirilmesinden gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı sorumlu olur. Gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı, ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden gönderene iade eder ve ödeme hesabını eski durumuna getirir. Ödeme işlemine ilişkin gönderenin ödeme hesabındaki hareketin tarihi, ödeme işlemine ilişkin tutarın gönderenin ödeme hesabından çıktığı tarihten sonra olamaz. Müşterinin alıcı olduğu durumda gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ödeme işleminde, ZiraatPay, sorumlu olup olmadığına bağlı olmaksızın, talep edilmesi halinde gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ödeme işleminin nedenlerini tespit etmek için gerekli çalışmaları ücretsiz olarak yapar ve ulaştığı sonuçları alıcıya bildirir.

12.12. ZiraatPay, ödeme işleminin kendi kusurundan veya sorumluluğunda bulunan altyapı ve hizmetlerdeki bir hatadan kaynaklanan nedenlerle gerçekleştirilmemesi veya hatalı gerçekleştirilmesi sonucunda müşterinin ödediği faiz ve ücretlerin tazmininden sorumludur.

12.13. Alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya alıcı aracılığıyla başlatılan ödeme işleminde yetkilendirme sırasında ödeme işlemine ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen ödeme işlemi tutarının, harcama geçmişi, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması halinde, gönderen gerçekleşen ödeme işlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. Alınan malın tüketilmesinden veya hizmetin alınmasından sonra geri ödeme talep edilemez. ZiraatPay, gönderenden talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını isteyebilir. Geri ödeme talebi, ödeme işleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren iki ay içinde yapılır.

12.14. ZiraatPay, gönderenin geri ödeme talebini aldığı tarihten itibaren on iş günü içinde kabul ederek geri ödemeyi eksiksiz yapar ya da gerekçeleri ile birlikte reddederek başvurabileceği hukuki yolları bildirir.

12.15. Müşteri tarafından hatalı sunulan bilgiler nedeniyle ödeme emrinin gerçekleştirilememesi halinde, bu işleme dair komisyon/ücret alınmış olması durumunda işlem bu komisyon/ücret geri ödenmeden iptal edilebilecektir.

13. ÖN ÖDEMELİ KART

13.1. Kart hamili, kart üzerinde yazılı son kullanma tarihine kadar ZiraatPay'in ve kartlı sistem kuruluşlarının veya ZiraatPay'in yapacağı anlaşmalar çerçevesinde diğer kuruluşların söz konusu kartlar için hizmete açtığı her türlü cihaz ve uygulamalar aracılığı ile sağlanacak tüm olanaklardan ZiraatPay'in tanıdığı limitler ve uygulanan sınırlamalar dâhilinde yararlanabilir.

13.2. Müşteri, ZiraatPay'in üyesi olduğu ve kurallarına uymak zorunda olduğu kartlı sistemler kuruluşlarının öngördüğü /öngöreceği düzenlemelere, sözleşmelere ve ZiraatPay'in ileride üyesi olacağı kartlı ödeme sistemleri, uygulamaları ile ilgili yürürlükte olan yasal mevzuata, ZiraatPay'in çıkartacağı ve kendisine bildireceği dâhili talimatlara, kart sistemleri kuralları ve genel ödeme sistemleri uygulamaları ile bunlarla ilgili değişikliklere derhal ve ayrıca bir ihbara gerek olmaksızın uymayı kabul beyan ve taahhüt eder.

13.3. Kartın mülkiyeti ZiraatPay'e aittir. ZiraatPay, sözleşmede belirtilen iade/iptal şartları oluştuğunda veya kartları istediğinde, kart hamil(ler)i, kartları derhal ZiraatPay'e iade etmekle yükümlüdür. ZiraatPay kartların kullanımını durdurabilir, kartlı sistem kuruluşları ve üye işyerleri aracılığı ile bunlara el koyabilir, yenilenmemesini veya ATM'lerce alıkonulmasını sağlayabilir, iptal edebilir.

13.4. Kart hamilinin sorumluluğu, kartın zilyetliğine geçtiği veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarasının öğrenildiği andan itibaren başlar.

13.5. Kartın PIN kodu mobil uygulamadan müşteri tarafından belirlenecektir.

13.6. ZiraatPay, kartın yasadışı bahis ve şans oyunları ile bağlantılı olarak para nakline aracılıkta kullanılması, amaç dışı kullanılması, dolandırıcılığa aracılık edilmesi hallerinde kartı kapatabilir/iptal edebilir.

13.7. Kart hamili, sebep göstermeksizin kartını iptal ettirebilir. Kartın iptal edilmesi, sözleşmenin sona ermesi anlamına gelmez.

13.8. Müşteri, kartı ile cüzdanında bulunan bakiye tutarında işlem yapabilecektir.

13.9. Kart hamili, alışveriş terminalleri kullanılarak yapılan alışverişlerin karşılığı tutarların cüzdanından otomatik olarak çekilerek üye işyerinin hesabına aktarılması/ödenmesi konusunda ZiraatPay'i yetkili kılar.

13.10. İlgili mevzuatın izin verdiği koşullarda yurtdışı kullanımdan kaynaklı USD veya diğer konvertibl döviz cinsinden işlemler yapılabilir. Yapılan borç yönlü işlemler, ZiraatPay döviz satış kuru, alacak yönlü işlemler ise ZiraatPay döviz alış kuru ile TL'ye çevrilir. Müşteri döviz kurlarındaki değişikliklerin derhal geçerli olacağını kabul eder. ZiraatPay döviz satış kuru T.C. Ziraat Bankası A.Ş. döviz satış kuruna belli marjlar eklenerek, ZiraatPay döviz alış kuru ise T.C. Ziraat Bankası A.Ş. döviz alış kurundan belli marjlar çıkartılarak hesaplanır.

13.11. Uluslararası havayolları, alışveriş siteleri vb. yurt dışı banka ya da yetkili kuruluşa üye olup, T.C. sınırları içerisinde faaliyet gösteren işyerlerinde yapılacak mal ve hizmet alımlarında, uluslararası kurallar gereğince harcama belgesi TL olsa bile, işlem tutarı kart hamillerinin cüzdanlarına yurt dışında yapılmış bir işlem gibi USD veya diğer konvertibl döviz cinsinden yukarıda belirtilen kurallar çerçevesinde yansıtılır.

13.12. İşlem ile iadenin farklı zamanlarda gerçekleşmesi nedeniyle kur farkı kaynaklı daha düşük tutarlı iade olması durumunda müşteri ZiraatPay'den herhangi bir hak veya alacak talebinde bulunmayacaktır.

13.13. ZiraatPay, kart hamilinin yaptığı alışverişlerden, satılan mal ve hizmetten, teslimattan veya ayıplı olmasından sorumlu değildir.

13.14. Kartların son kullanım tarihi kart üzerinde yazmaktadır. ZiraatPay vade dolumuna belli bir süre kala, kartı belirleyeceği koşullara bağlı olarak yenileyecektir.

13.15. Müşteri, kartın markasının ZiraatPay tarafından belirleneceğini, kartın manyetik/çip/plastik arızası, kayıp, çalıntı veya son kullanma tarihinin dolması gibi sebeplerle veya böyle bir sebep bulunmaksızın ZiraatPay tarafından alınan karar doğrultusunda yenilenmesi durumunda değiştirilebileceğini, bu değişikliğin

kart numarasında değişikliğe sebebiyet vermesi durumunda, eski kart numarası üzerinden verilmiş talimatların yenilenmesinin kart hamiline ait bir yükümlülük olduğunu kabul ve beyan eder.

13.16. Müşteriye tahsis edilebilecek kart adedi ZiraatPay tarafından ZiraatPay politikaları çerçevesinde belirlenir.

13.17. Müşteri tarafından PIN kodunun arka arkaya dört kez hatalı girilmesi durumunda PIN kodu blokelenir ve işlem yapılabilmesi için müşterinin yeni şifre belirlemesi gerekir.

13.18. Kartta temassız ödeme özelliği bulunmakta olup, fiziki kartlarda temassız özelliğin kullanılabilmesi ve e-ticaret işlemi yapılabilmesi için PIN kodu belirlenmesi gerekmektedir.

13.19. Müşteri, dilerse kartını mobil uygulama ya da Çağrı Merkezi aracılığıyla iptal edebilir. İptal edilen kart, tekrar kullanıma açılmaz.

14. ÖDÜL/PUAN KAMPANYALARI

14.1. ZiraatPay ödül/puan uygulamasında müşterinin biriktirmiş olduğu ödül/puan tutarlarının kazanım ve kullanımında süre kısıtı koyma hakkına sahiptir. Kullanılmayan ödüller/puanlar, ilgili kampanya koşulları veya ürün özelliklerinde daha kısa bir süre belirlenmiş ise o süre zarfında, belirlenmemiş ise ZiraatPay'ın ödül/puan kullanımı için genel olarak belirlediği süre sonunda geri alınabilir.

14.2. Ürünlerin gerçek dışı veya ticari amaçlı olarak ödül/puan kazanılması amacıyla kullanımının tespiti halinde, bu işleme ilişkin ödüller/puanlar iptal edilebilir. Müşteri, kampanya şartlarını yerine getirmediği/ihlal ettiği durumda ödül/puan kazanma hakkını kaybedebileceğini ve kampanya ödüllerinden/puanlarından yararlanamayabileceğini kabul eder. Müşterinin ödül/puan kullanımı işbu sözleşme uyarınca yükümlülüklerini tamamen yerine getirmesi şartlarına bağlıdır.

14.3. ZiraatPay, ödül/puan kampanya programları ile müşterilerine kampanya nitelikli dönemsel avantajları belirleyebilir /uygulayabilir/ durdurabilir. Müşteri, ZiraatPay tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde bu avantajlardan yararlanabileceğini kabul ve taahhüt eder.

14.4. Müşteri, elde edeceği ödüllerini/puanlarını, ZiraatPay tarafından kendisine bildirilen/bildirilecek olan ZiraatPay tarafından belirlenen/belirlenecek işlemlerde kullanabileceğini, ödül/puan tutarlarını üçüncü şahıslara devredemeyeceğini ZiraatPay'ın uygulamakta olduğu ödül/puan kazanma esaslarını değiştirebileceğini, bunların kendisi için kazanılmış hak teşkil etmeyeceğini, kazandığı ödülün/puanın bir diğer cins ödüle/puana dönüştürülmesi konusunda ZiraatPay'ın yetkili olduğunu, ödül/puan kullanılarak yapılan işlemlerden ödül/puan kazanılamayacağını kabul ve taahhüt eder.

14.5. Müşteri, satın alınırken ödül/puan kazanılmış bir mal veya hizmetin iadesi halinde ve yasal düzenlemeler ve kartlı sistemler kurallarına aykırı kullanımlar nedeniyle kazanmış olduğu ödülün/puanın toplam ödül/puan tutarından mahsubuna ZiraatPay'ın yetkili olduğunu kabul ve taahhüt eder. Toplam ödül/puan tutarı, kazanılan ödülün/puanın mahsubu için yeterli değilse, söz konusu tutar elektronik fondan tahsil edilebilir.

14.6. Müşteri, ödül /puanın kart ile yapılan bir işlem sonucunda kazanılması ve/veya ödül/puanın kart ile kullanılabilir olması durumunda herhangi bir sebeple kartın iptal edilmesi halinde, ZiraatPay tarafından verilen ödül ve puanların kullanma hak ve imkanının kendiliğinden ortadan kalkacağını, bu konuda herhangi bir hak iddia etmeyeceğini kabul ve taahhüt eder.

15. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE FESHİ

15.1. İşbu Sözleşme, belli bir süreye bağlı olmaksızın ZiraatPay veya Müşteri tarafından tek taraflı olarak feshedilmedikçe yürürlükte kalmaya devam eder.

15.2. Müşteri, ZiraatPay'ın en az bir ay öncesinden bildirimde bulunarak, haklı nedenlerin varlığı halinde ise bir aylık bildirim süresini beklemeksizin derhal sözleşmeyi feshedebileceğini, başlamış işlemlerin ise tamamlanmasına kadar bu sözleşme hükümlerine göre bitirilebileceğini, kendisinin de bir ay önceden yazılı olarak talepte bulunmak kaydıyla sözleşmeyi feshedebileceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

15.3. Ödeme hizmeti ücretinin peşin olarak ödenmiş olması halinde, fazla ödenen tutar fesih durumunda müşteriye iade edilir.

15.4. ZiraatPay, müşterinin sözleşmenin feshini talep edebilmesine imkân sağlayacak gerekli altyapıları sunar ve fesih talebini aldıktan sonra müşterinin sözleşmede yer alan yükümlülüklerini yerine getirmiş olması kaydıyla, mümkün olan en kısa süre içerisinde fesih işleminin gereklerini yerine getirir.

15.5. Taraflar, işbu sözleşmeden doğacak her türlü anlaşmazlıkta Türk Hukuk Kurallarının uygulanacağını ve anlaşmazlıkların çözümünde, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 5 ila 15. maddelerinde belirtilen mahkeme ve icra dairelerinin yetkili olduğunu kabul eder.

15.6. ZiraatPay tarafından belirlenecek belli bir süreden uzun sürede Müşteri tarafından uygulamaya giriş yapılmaması ve/veya cüzdanda işlem gerçekleştirilmemesi durumunda bir ay önceden bildirimde bulunulması koşuluyla ZiraatPay'ın sözleşmeyi feshedebileceğini kabul eder.

16. UYUŞMAZLIK HALİNDE UYGULANACAK USUL

16.1. Müşteri, bireysel nitelik taşıyan, dolayısıyla ticari faaliyet kapsamına girmeyen ihtilaf konularında, uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç 2 (iki) yıl içerisinde ZiraatPay'e yazılı olarak başvurabilir. Başvuru tarihinden itibaren 20 gün içinde başvurular yanıtlanır. Müşterinin başvurusu yanıtlanmaz, olumsuz yanıtlanır veya verilen yanıt müşteri tarafından yeterli bulunmaz ise, müşterinin yanıt tarihinden itibaren 60 (altmış) gün içerisinde Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği nezdinde kurulan, başvuru şart ve koşulları www.todeb.org.tr internet adresinde belirtilen TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde kurulan Tüketici Hakem Heyetlerine başvurulabilir.