

## ÇERÇEVE ÖDEME HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ

**Madde 1. Taraflar:** İşbu Çerçeve Ödeme Hizmetleri Sözleşmesi ("Sözleşme"); TURKCELL ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ ("TÖHAŞ") (Ticaret Sicil Numarası: 439857 Mersis: 0212013362700018) Adres: MEŞRUTİYET CAD. NO:71 BEYOĞLU TEPEBAŞI İSTANBUL, iletisim@turkcellodemehizmetleri.com/ 0850 622 60 60) ile TÖHAŞ'tan işbu Sözleşme kapsamında belirtilen ödeme hizmetlerini temin etmek üzere işbu Sözleşme'yi akdetmiş ödeme hizmeti kullanıcısı ("Müşteri/Kullanıcı") (TÖHAŞ ve Müşteri ayrı ayrı "Taraf" ve birlikte "Taraflar" olarak anılacaklardır.) arasında akdedilmiştir. TÖHAŞ'tan işbu Sözleşme kapsamında belirtilen ödeme hizmetlerini temin etmek üzere işbu Sözleşme'yi akdetmiş ödeme hizmeti kullanıcısı ("Müşteri/Kullanıcı") (TÖHAŞ ve Müşteri ayrı ayrı "Taraf" ve birlikte "Taraflar" olarak anılacaklardır.) arasında akdedilmiştir.

**Madde 2. Tanımlar:** Sözleşme ve eklerinde aksi açıkça belirtilmedikçe aşağıdaki anlamlara gelmektedir. "Alıcı" Ödeme ve/veya Elektronik Para işlemine konu fonun ulaşması istenen ve/veya Müşteri'nin mal veya hizmet temin etmek üzere TÖHAŞ hizmetlerini kullanarak ödeme yaptığı gerçek veya tüzel kişidir. "Çağrı Merkezi" Sözleşme'de aksi kararlaştırılmadıkça Müşterinin her türlü destek/şikayet talebini karşılayan 08506226060 numaralı çağrı merkezidir. "Elektronik Para" TÖHAŞ ve Temsilcilerinin kabul ettiği fon karşılığı ihraç edilerek elektronik olarak saklanan ve Kanun kapsamında tanımlı ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesinde kullanılan parasal değerdir. "Hassas Ödeme Verisi" Ödeme Emri'nin verilmesinde veya kimlik doğrulamasında kullanılan, ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da sahte işlem yapılmasına imkan verebilecek şifre, güvenlik sorusu, sertifika, şifreleme anahtarı ile PIN, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV, CVV2, CVC2 kodu gibi Ödeme Aracı'na ilişkin kişisel güvenlik bilgileridir. "İş Günü" Resmi tatil günleri dışında Pazartesi-Cuma günleri arasındadır. "İşlem Limiti" Tek seferde ve/veya aylık olarak (toplamda) Müşteri tarafından gerçekleştirilebilen azami işlem tutarıdır. "Kanun" 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanundur. "Kurum" Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumudur. "Mevzuat" Kanun, Yönetmelik ve ilgili sair düzenlemeleridir. "TÖHAŞ Hizmetleri" TÖHAŞ'ın Kanun uyarınca BDDK'dan aldığı yetkilendirme kapsamında Müşteri'ye sunduğu hizmetleri ifade eder. Bu kapsamda işbu Sözleşmede Müşteri'nin Alıcı'dan/ürün/hizmet/servisler satıcısından aldığı ürün ve hizmet bedelleri, gecikme faizi, geç tahsilat bedeli gibi ürün ve hizmet ile ilgili bedellerin; Müşteri'nin, TÖHAŞ'ın temsilcisi olan bilişim veya elektronik haberleşme işletmecisinin hizmet faturalarına yansıtılarak veya ön ödemeli hat aboneleri için hattında tanımlı olan mevcut TL'leri üzerinden yansıtılarak tahsil etmesi ve Alıcı'ya/ Alıcının Ödeme Hizmet Sağlayıcısı'na iletilmesine imkan sağlayan ödeme hizmetini ("Mobil Ödeme")veya Müşteri'nin talimatı ile Kanun uyarınca Elektronik Para ihracını; ihraç edilen Elektronik Para vasıtası ile ürün/hizmet/servis bedeli, gecikme faizi ve/veya geç tahsilat bedeli hizmet bedelinin tahsil edilerek Alıcı'ya ve/veya Alıcı'ya aktarılacak üzere Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'na iletilmesine imkân sağlayan hizmetleri ifade eder. TÖHAŞ Hizmetleri, ödeme talimatı anında/hizmet bazında Turkcell Mobil Ödeme, Turkcell Faturalama, Turkcell Hattım ile Öde, Dijital Para, Ön Ödemeli Kart/Paycell Card ve benzeri adlarla da adlandırılabilir. Ödeme Aracı" Ödeme Emri'ni vermek için kullanılan, SMS alabilen, Müşteri'ye ait cep telefonu, şifre ve benzeri kişiye özel araçtır. "Ödeme Emri" Müşteri tarafından ödeme işleminin gerçekleşmesi amacıyla verilen talimatıdır. "Ödeme Hizmetleri" İşbu Sözleşme kapsamında Kanun'daki yetkilere dayanılarak TÖHAŞ tarafından sağlanan ödeme ve Elektronik Para hizmetlerinin tamamıdır. "Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı" Mevzuat uyarınca gerekli izinlere sahip olup bu izinler çerçevesinde ödeme hizmetleri sunan kuruluşlardır. "Paycell" Kullanıcıların kayıtlı kredi kartları ile Turkcell Grup Şirketleri veya satın alınmak istenen ürün veya hizmeti sağlayan/sunan iş ortaklarında güvenli ve kolay ödeme yapılmasını sağlayan platformdur. "Temsilci" Sözleşmede TÖHAŞ tarafından taahhüt edilen hizmetler kapsamındaki işlemlerin gerçekleştirilebilmesi adına TÖHAŞ adına ve hesabına hareket eden ve [paycell.com.tr/bize-ulasin/](http://paycell.com.tr/bize-ulasin/) linkinde bilgileri bulunan kişi/kişileri ifade eder. "Yönetmelik" Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Yönetmelik'tir.

**Madde 3. Sözleşme'nin Konusu:** TÖHAŞ tarafından Müşteri'ye Mevzuat uyarınca sunulacak TÖHAŞ Hizmetleri'nin kapsamının ve bu hizmetlere ilişkin Taraflar'ın hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir.

### Madde 4. Hizmete ilişkin Düzenlemeler

**4.1** Sözleşme ile TÖHAŞ, Müşteri'ye, Sözleşme'nin onaylanma veya imza tarihi itibarıyla Müşteri tarafından hizmete ilişkin gerekliliklerin yerine getirilmesi ile TÖHAŞ Hizmetleri aracılığı ile Kanun'un 12. ve 18. maddeleri uyarınca hizmet sunmayı taahhüt etmektedir. TÖHAŞ, işbu Sözleşme kapsamında düzenlenen TÖHAŞ Hizmetleri'ni bizzat veya Temsilci aracılığı ile vermeye yetkili olup, Mevzuat'ın izin verdiği ölçüde Sözleşme'de yer alan hak ve yetkiler ile TÖHAŞ'ın edimleri Temsilci tarafından yerine getirilebilecektir.

**4.2** Müşteri, Sözleşme'nin 6.4 maddesi kapsamında TÖHAŞ tarafından belirlenen İşlem Limiti üzerinde işlem gerçekleştiremeyeceğini kabul eder.

**4.3** Sözleşme kapsamında TÖHAŞ, Müşteri tarafından kendisine doğru bir şekilde ve Yönetmelik'in 52(1) maddesi uyarınca iletilen bedellerin Alıcı veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'na, ilgili taraf ile akdetmiş bulunduğu sözleşme kapsamında belirtilen süreler içerisinde aktarılmasından sorumludur. TÖHAŞ bu sorumluluğunu yerine getirmediği takdirde ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden Müşteri'ye iade edecektir. Bu kapsamda Müşteri'nin herhangi bir faiz veya ücret ödemesinin söz konusu olması halinde, ilgili tutarlardan TÖHAŞ sorumlu olacaktır. Tüketiciler Hakkında: İşbu Sözleşme kapsamındaki hizmetlerin ayıplı sunulması halinde Müşteri hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan ayıbın giderilmesi, ayıp oranında indirim veya Sözleşme'den dönme haklarından birini kullanmakta serbesttir.

**4.4** Müşteri, TÖHAŞ nezdinde oluşturulacak kullanıcı hesabına gerekse hesabın ilintili olduğu Ödeme Aracı'na ve Hassas Ödeme Verileri'ne 3. kişilerin erişmesine hiçbir şekilde izin vermeyecek, bunların güvenliğini sağlamaktan bizzat sorumlu olacaktır. Müşteri ayrıca, kullanıcı hesabına ilişkin kullanıcı adı ve şifresi gibi bilgiler dahil ve bu sayılanlarla sınırlı olmaksızın Ödeme Aracına ve Hassas Ödeme Verilerine ilişkin bilgileri hiçbir şekilde 3. kişilere açıklamayacağını, kullanılmayacağını ve bu bilgileri kendisine verilme amacı dışında kullanmayacağını kabul eder. Kullanıcı, TÖHAŞ'ın herhangi bir kusuru olmaksızın yetkisi olmayan kişiler tarafından gerek Ödeme Aracı'nın gerek Hassas Ödeme Verileri'nin gerekse kullanıcı adı ve şifrenin kullanılması ve/veya verilen amaç dışında kullanımı nedeniyle ortaya çıkabilecek zararlara ilişkin olarak 4.5.2 maddesinde belirtilen şekilde sorumluluğunun söz konusu olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Ödeme Aracı'nın kaybolması, çalınması veya Müşteri'nin iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemin öğrenilmesi halinde, Müşteri durumu Çağrı Merkezi aracılığı ile derhal TÖHAŞ'a bildirmekle yükümlüdür.

**4.5 Hatalı/Yetkisiz İşlemler:**

**4.5.1** Herhangi bir işleme ilişkin olarak TÖHAŞ'a yetkisiz veya hatalı işlem bildiriminde bulunulduğu takdirde, derhal ve her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesini takip eden 13 (onüç) ay içerisinde düzeltme talebinde bulunabilecektir. Bu durumda ilgili işlem bedeli Alıcı veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'na aktarılmayarak TÖHAŞ tarafından doğrudan Müşteri'ye iade edilecektir. Bahsi geçen bildirim yapıldığı tarih itibarıyla ilgili işlem bedeli Alıcı veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'na aktarılmış ise, TÖHAŞ ilgili tutarları Alıcı veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'ndan iade talep ederek Müşteri'ye aktarır. Paycell Card harcama itirazlarında geri ödeme taleplerinin değerlendirilmesi 45 (kırkbeş) ile 180 (yüzseksen) gün arası sürebilir. Uluslararası VISA / MasterCard kuralları ve yurtiçinde Bankalar arası Kart Merkezi prosedürleri ile işlemine ilişkin ürün türü, işlemin yapılma yeri, işlemin yapılma şekli, kartın işlemde fiziksel olarak kullanılıp/kullanılmadığı göre süre değişkenlik gösterebilir.

**4.5.2** Kayıp veya çalıntı bir Ödeme Aracı'nın kullanılması ya da kişisel güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle Ödeme Aracı'nın başkaları tarafından kullanılması durumunda, Müşteri yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın 150 Türk Lirası'na kadar olan bölümünden sorumludur. Müşteri, 4.4 maddesi uyarınca yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu olmayacaktır. Bununla birlikte, Müşteri, Ödeme Aracı'nı hileli kullanması ve 4.4 maddesindeki yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi durumunda yetkilendirilmemiş işlemde doğan zararın tamamından sorumlu olacaktır.

**4.5.3** Gerek Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı, gerekse TÖHAŞ, yetkisiz işlemin varlığına (herhangi bir Ödeme Aracı'nı kullanan kişinin o yetkili kişi olmadığı veya işlemi gerçekleştirmek için bilgileri bulunan kişi olmadığına) ilişkin haklı bir kanaati oluşursa Müşteri'nin yetkilendirmelerini inceleyerek hileli işlem şüphesi halinde ödemeyi kabul etmeyebilecektir. Müşteri bu durumda herhangi bir talep hakkının söz konusu olmayacağını kabul eder.

**4.5.4** Hatalı ve yetkisiz işlem sebebiyle Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'ndan bedelin geri alınması halinde TÖHAŞ'ın işlemde doğan zararına ilişkin tutar, ilgili bedelden mahsup edilebilecektir. Müşteri, hatalı ve yetkisiz işlemleri derhal Çağrı Merkezi üzerinden TÖHAŞ'a veya mobil haberleşme sağlayıcısı konumundaki Temsilcisi'ne bildirmekle yükümlüdür.

**4.5.5** Alıcı tarafından başlatılan işlemlerde geri ödeme:

Müşteri, ilgili ödeme işleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde, 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, ilgili mal veya hizmetin tüketilmemiş olması kaydı ile ödeme işlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. TÖHAŞ, Müşteri'den talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını talep hakkına sahiptir. Ancak ödeme işlemine ilişkin onayın doğrudan TÖHAŞ'a verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce Müşteri'ye bildirimde bulunulması hallerinde, Müşteri ilgili ödeme işlemi için herhangi bir geri ödeme talep edemez. Bu madde uyarınca geri ödeme talebinde bulunulabilen hallerde TÖHAŞ, 10 (on) İş Günü içerisinde ödemeyi yapacak veya ret kararını nedenleri ile birlikte, Müşteri'nin başvurabileceği hukuki yolları da göstererek bildirecektir.

**4.6** Sözleşme kapsamında gerçekleştirilen ödeme işlemlerine ilişkin aşağıda belirtilen bilgiler, her bir işlem sonrasında SMS yolu ile ya da kullanıcı hesabı üzerinden veya Müşteri bilişim veya elektronik haberleşme işletmecisi faturasında veya

kullanıcısında ya da ÖKC ve POS cihazlarından çıkacak slipler veya SMS veya Paycell Uygulaması aracılığı ile işlem tarihinden itibaren en geç 1 ay sonra Müşteri ile paylaşılacaktır:

**4.6.1** Ödeme işlemine özgü referans bilgisi ve Alıcı'ya ilişkin bilgi

**4.6.2** Müşteri'nin ödeme hesabının borçlandırıldığı para birimi veya ödeme emrinde belirtilen para birimi cinsinden ödeme işlemi tutarı

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

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

**4.6.5** Ödeme Emri'nin alındığı veya Müşteri'nin hesabının borçlandırıldığı tarihe ilişkin bilgi

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

**4.8** Müşteri'nin TÖHAŞ Hizmetleri'ni kullanarak Alıcı'dan temin ettiği mal veya hizmet yahut bunların temin veya teslimi ile ilgili TÖHAŞ'ın herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Mal veya hizmetin yasalara ve ahlaka uygun olmasını ve eksiksiz olarak temin veya teslim edilmesini sağlamak ilgili mal veya hizmetin sağlayıcısının yükümlülüğündedir. Müşteri, mal veya hizmetin sağlayıcısı ile arasında çıkabilecek her türlü ihtilafta TÖHAŞ'ın taraf olmadığını; burada sayılanlarla sınırlı olmaksızın, işleme itiraz etmesi, mal veya hizmeti iade talep etmesi, ayıplı mal veya hizmet iddiasında bulunması dahil Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Borçlar Kanunu ve ilgili mevzuata dayanan taleplerini doğrudan ilgili mal veya hizmetin sağlayıcısına ileteceğini, bu kapsamda doğacak talep, itiraz, soru, sorun, şikayet ve benzeri hallerde TÖHAŞ'ın herhangi bir sorumluluğu bulunmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri tarafından satın alımı gerçekleştirilen mal ve/veya hizmetlere ilişkin faturayı/fişi doğrudan mal ve/veya hizmeti temin eden Alıcı kesecek olup, Müşteri bu kapsamda TÖHAŞ'ın herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder. Müşteri, kural olarak Alıcı'dan temin ettiği mal veya hizmete ilişkin talep ve şikayetlerini doğrudan ilgili mal veya hizmetin sağlayıcısı konumundaki Alıcı'ya yöneltecektir. Bu madde kapsamında Müşteri, mal veya hizmet temin veya teslimine ilişkin olarak TÖHAŞ'a ilettiği her türlü talep, itiraz, soru, sorun, şikayet vs. bildirimini ilgisine yönlendirileceğini ve bu talep, itiraz, soru, sorun, şikayet vs. bildirimini giderilmesi ile ilgili olarak TÖHAŞ'ın herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder. Temin edilen mal veya hizmetler ile bunların iadesine ilişkin olarak ilgili mal veya hizmetin sağlayıcısı konumundaki Alıcı tarafından öngörülen kurallar geçerli olacaktır.

**4.9** TÖHAŞ, Sözleşme kapsamında tahsil edilen tutarlara faiz işletmeyecek yahut mal veya hizmet alımından kaynaklanan ödeme işleminin gerçekleştirilmesi amacıyla herhangi bir ödeme hesabına bağlı Ödeme Aracı ihracında bulunmayacak, kredi verme, taksitlendirme, tahsil edilemeyen tutarlara ilişkin ödeme veya ödeme garantisi verme yahut bu anlama gelecek faaliyetler gerçekleştirmeyecektir. Müşteri, Mobil Ödeme'ye konu tutarları mobil iletişim faturasını son ödeme tarihinde ödememesi halinde söz konusu tutarın Turktell Bilişim Hizmetleri A.Ş. ("Turktell") tarafından Alıcı'ya ödenebileceğini, bu hususta Alıcı, TÖHAŞ ve/veya Turktell'e itirazda/hak alacak talebinde bulunmayacağını kabul eder. Turktell'in bu şekilde ödeme yapması durumunda Alıcı'nın alacak haklarına 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun 127. maddesi uyarınca halef olacağını, bu kapsamda alacak hakkından kaynaklanan her türlü talep ve takip haklarının Turktell tarafından kullanılacağını bildiğini ve bu hususta herhangi bir itirazı olmadığını beyan ve kabul eder. İşbu madde Turktell'in mobil iletişim faturasında yer alan ve son ödeme tarihinde ödemeyen mobil ödemeye konu tutarı Alıcı'ya ödeyeceğine ilişkin Müşteri'ye bir taahhütte bulunduğu şeklinde yorumlanamaz.

**4.10** TÖHAŞ Hizmetleri'nin kullanılabilmesi için mecralar ile TÖHAŞ Hizmeti kullanılarak temin edilebilecek mal ve hizmetler, Mevzuat uyarınca münhasıran TÖHAŞ tarafından belirlenmektedir. TÖHAŞ bu mecraları, mal ve/veya hizmetleri dilediği zamanda herhangi bir bildirim yükümlülüğü söz konusu olmaksızın değiştirebilecektir. Müşteri, bu kapsamda TÖHAŞ'tan herhangi bir talep hakkı olmayacağını kabul eder.

**4.11** Müşteri, işbu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetleri yasalara ve ahlaka aykırı amaçlarla, yasalara veya ahlaka aykırı ürün veya hizmetlerin temini amacıyla kullanmamayı kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri'nin işbu madde başta olmak üzere işbu Sözleşme'ye aykırılığı halinde TÖHAŞ aykırılık giderilene kadar Sözleşme ve Sözleşme kapsamında sağladığı hizmetleri askıya alabilecektir.

**4.12** Müşteri'den TÖHAŞ Hizmetlerini yararlanması karşılığında tahsil edilecek tutarlar işbu Sözleşme'nin dijital ortamda akdedilmesi halinde <http://paycell.com.tr/ticari-kurallar/> 'da, TÖHAŞ yüzyüze kanallarından akdedilmesi halinde ise Ek-1'de düzenlenmektedir.

## **Madde 5. Hizmet Süreçleri**

**5.1** Müşteri tarafından işbu Sözleşme kapsamında EK-1 / <http://paycell.com.tr/ticari-kurallar/> 'de belirtilen yöntemler ile TÖHAŞ Hizmetlerini sunmaktadır. Bahsi geçen yöntemlerin kapsam ve içeriği, bu yöntemlerle hizmet sunulmasına devam edilmesi, yeni yöntemler eklenmesi veya bazı yöntemlerin kullanılmamasına karar verilmesi münhasıran TÖHAŞ takdirinde olacaktır.

Bu kapsamda Müşteri, elektronik para ürünleri ile ilgili aktivasyonunu yapmadığı bir kart hakkında TÖHAŞ'a karşı kayıp, çalıntı veya 3. Kişilerce ele geçirilmesi vb. herhangi bir hak ve alacak iddiasında bulunmayacağını, TÖHAŞ'ın bu hususta hiçbir sorumluluğu olmadığını kabul eder.

**5.2**Müşteri, TÖHAŞ Hizmetlerinden TÖHAŞ nezdinde oluşturacağı kullanıcı hesabı aracılığı ile veya TÖHAŞ'tan ilgili süreçleri tamamlayarak edineceği bir ödeme aracı ile faydalanabilecektir. Müşteri, işbu Sözleşme'yi onaylaması ile birlikte Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. nezdindeki hattının mobil ödeme işlemlerine açılacağını, var ise Paycell Card'ın kullanıma ve internet alışverişine açık bir şekilde açılacağını kabul eder. Müşteri, hattın açılması ile ilgili kendisinden talep edilen adımları tamamlamakla ve Sözleşme'nin yürürlükte kaldığı süre boyunca hattının açık olmasını teminle yükümlü olup, bunu yapmadığı takdirde TÖHAŞ hizmetlerinden faydalanamayacağını bilmekte ve kabul etmektedir. Hatta bağlı olmayan Ödeme Aracı ile yapılan işlemler bu hükümden müstesnadır.

**5.3**Müşteri, Elektronik Para ihracı talebinde bulunması halinde TÖHAŞ, SMS, uygulama aktivasyon ve varsa ön ödemeli karta para yapılacak bakiye yükleme işlemi dahil öngördüğü yöntemlerle talep edilen fon tutarı kadar Elektronik Para ihraç edecek ve bu tutarı Müşteri'nin kullanımına sunacak akabinde ihraç etmiş olduğu Elektronik Para karşılığında almış olduğu fon tutarını gösterir dekontu/slip/bilgilendirme SMS'i Müşteri'ye iletacaktır. Sözleşmenin 13.6 maddesi uyarınca aksi Müşteri tarafından yazılı olarak belirtilmedikçe ve hatta bağlı olmayan Ödeme Aracı'nın söz konusu olmadığı haller için Elektronik Para'nın hak sahibi, hattın yasal sahibi olarak kabul edilir. Aksi durumlarda kullanıcının TÖHAŞ'a bilgi vermesi ve Müşteri Tanıma prosedürünü kapsamında gerekli kimlik tespiti ve/veya bilgi temininin tamamlaması TÖHAŞ tarafından talep edilebilecektir. Aktivasyon işlemi yapılmayan Elektronik Para ürünlerinin kayıp, çalıntı veya 3. Kişilerce ele geçirilmesi sorumluluğu tamamen mülkiyeti elinde bulunduran kişiye aittir, TÖHAŞ'ın bu durumdaki kayıp ve zarardan herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Aktivasyon işlemi esnasında TÖHAŞ, Müşteriden TCKN, Ad, Soyad kimlik tespitine ilişkin bilgileri talep edebilir ve bu bilgilerin verilmemesi halinde aktivasyon işlemi tamamlayabilir. Elektronik para, aktivasyon yapılmaksızın paraya çevrilemez, iade edilemez, değiştirilemez. Müşteri'den Ön Ödemeli Kart (Paycell Card) için tahsil edilecek ilave tutarlar Ek-1 / <http://paycell.com.tr/ticari-kurallar/> 'de yer almaktadır. Burada, yapılacak işleme göre ön ödemeli kartın (Paycell Card) tavsiye edilen satış tutarı, Elektronik Para'nın son kullanım tarihi bulunmamakla birlikte, yükleme tarihinden itibaren veya kullanım süresi içinde kesintisiz olarak 3 (üç) ay süreyle herhangi bir işlem yapılmaması halinde aylık hizmet bedeli, geriye dönük olarak ve 3 (üç) aylık süreyi takiben kullanım yapılmayan her ay için ilgili Elektronik Para tutarından tahsil edilecek tutarlar, Paycell Card özelinde değişiklik gösteren ücretler, inaktiflik durumunda müşterinin kart bakiyesinden inaktiflik süresine göre belirlenen tutarlar, Müşteri Paycell Card kullanım ücreti, Paycell Card'a TİM'lerden yapılacak para yüklemelerinde, anlaşmalı ATM'lerden yapılan para yüklemelerinde farklılaşan ücretler. anlaşmalı ATM'lerden yapılacak elektronik para iadesi/para çekimi ücretleri, Paycell mobil uygulama üzerinden kredi kartı ile bakiye yükleme işlemi için işlem başına belirli aralıkta alınacak ücretler ve komisyon oranları, havale ile bakiye yükleme işlemlerinde işlem başına alınacak ücretler, Paycell mobil uygulaması ve Paycell altyapısını kullanarak para transferi hizmeti sunan diğer platformlardan yapılacak para transferinde işlem başına alınacak ücretler, elektronik paranın fona çevrilmesi halinde alınacak ücretler açıkça belirtilmektedir. Ancak Müşterinin kartında bakiye bulunmaması durumunda ve müşterinin minimum 3 ay sonunda yükleme yapması durumunda geriye dönük inaktiflik ücreti kesilmez. TÖHAŞ, EK-1 / <http://paycell.com.tr/ticari-kurallar/> 'deki koşullara uygun olarak Elektronik Para'nın fona çevrilmesi, iadesi vb. süreçler için Mevzuat'a uyumlu olarak ek ücretler talep edebilir ya da ücretler güncellenebilir. Müşteri, TÖHAŞ Çağrı Merkezi üzerinden herhangi bir zamanda Elektronik Para'nın kısmen veya tamamen fona çevrilmesi talebinde bulunabilecektir. TÖHAŞ, mevzuatta aksi yönde bir hak veya yükümlülüğü bulunmadığı sürece, Müşteri'nin bu talebi üzerine TÖHAŞ tarafından talep edilecek IBAN numarası dahil tüm bilgilerin TÖHAŞ'a eksiksiz olarak iletilmesini ve gerekli olması durumunda yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesini takiben 7(yedi) işgünü içerisinde Elektronik Para karşılığı kadar fonun Müşteri tarafından iletilen IBAN numaralı hesaba aktarımına ilişkin işlemleri gerçekleştirecektir. Bu iadelerde, iade yapılacak IBAN bilgisinin hat sahibine ait olması şartı aranacaktır.

Müşteri tarafından iadesi talep edilen tutarın ve/veya aylık bakiye ve/veya kullanım tutarının yürürlükteki mevzuat ile öngörülen rakamsal sınırların üzerinde olması halinde, iade için TÖHAŞ tarafından gösterilecek lokasyonlara giderek kimlik tespiti yaptırması gerekeceğini, aksi halde kendisine bir iade yapılmasının söz konusu olmayacağını kabul eder. TÖHAŞ, kimlik tespiti işlemi tamamlanana kadar Elektronik Para kullandırılma hizmetini kısa süreli kesintiye uğratma hakkına sahiptir. Fona çevirme durumunda Müşteri'nin TÖHAŞ'a veya Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'ye bir borcu olması halinde TÖHAŞ'a talimat verilmesi halinde, söz konusu bedel Müşteri'nin Elektronik Para'sından mahsup edilecek ve kalan tutar (varsa) Müşteri'ye iade edilecektir. Müşterinin GSM hattını devretmesi, iade etmesi vb. durumlarda işlem öncesi Elektronik Para bakiyesini tahsil etmesi ve değişikliği TÖHAŞ'a bildirmesi zorunludur. TÖHAŞ, ürün/servis ve hizmetlere ilişkin mevzuattaki bildirim süresine uyarak tüm ücretleri güncelleme hakkını saklı tutar.

**5.4**TÖHAŞ Hizmetleri üye işyerlerinde yapılacak tüm ödemeler öncelikli olarak mevcut olması halinde Elektronik Para'dan tahsil edilecek olup Elektronik Para tutarı bulunmadığı takdirde ücretlendirme Temsilci'nin Mobil İletişim Hizmet faturaları veya ön ödemeli hat aboneleri için hattında tanımlı olan mevcut TL'leri üzerinden gerçekleştirilecektir.

**5.5** Ödeme işlemi, Müşteri tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için TÖHAŞ'ın iletacağı doğrulama kodunun ilgili alana girilmesi vb. yöntemlerle onay verilmesi ile yetkilendirilmiş kabul edilecektir. Müşteri, ancak aşağıda 5.6 maddesinde belirtilen sürelerde onayını geri alabilecektir.

**5.6** Müşteri, Ödeme Emri'nin TÖHAŞ'a ulaştığı anda Ödeme Emri'nin kabul edilmiş addedileceğini ve bu an itibarıyla Ödeme Emri'ni geri alma imkanı bulunmayacağını kabul eder. Ödeme Emri'nin İş Günü dışında TÖHAŞ'a ulaşması halinde, takip eden ilk İş Günü ulaşmış sayılır. Müşteri,

**5.6.1** Ödeme işleminin Alıcı tarafından veya Alıcı aracılığıyla başlatıldığı durumlarda, Ödeme Emri'ni TÖHAŞ'a ilettikten veya ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için onay verdikten sonra Alıcı'nın aksi yönde mutabakatı olmadığı sürece Ödeme Emri'ni geri alamayacağını,

**5.6.2** Ödemenin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya Müşteri'nin ödemeye ilişkin fonları TÖHAŞ'ın tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırıldığı hallerde Ödeme Emri'ni en geç ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alabileceğini kabul eder.

**5.6.3** Müşteri'nin yukarıda belirtilen şekilde Ödeme Emri'ni geri alması halinde TÖHAŞ işlemi EK-1 / <http://paycell.com.tr/ticari-kurallar/> de belirtilen şekilde ücretlendirecektir.

**5.7** TÖHAŞ, Alıcı tarafından talep edildiği ve imkan tanındığı ölçüde farklı ödeme vadelerinde ödeme, ödemenin Müşteri'nin mevcut bakiyesi kadar alınıp kalan bedelin Temsilci'nin Mobil İletişim Hizmet faturaları veya ön ödemeli hat aboneleri için hattında tanımlı olan mevcut TL'leri üzerinden Müşteri'den bedel alınabildiği anda tahsil edilmesi, Müşteri'ye yönelik hediye çeki vb. uygulamalar gibi kurgulara imkan tanıyabilecektir. Ödemelerin farklı vadelerde gerçekleştirilmesine imkan tanıyan kurgularda, Müşteri'nin yapacağı ödemelerin yansıtıldığı Temsilci nezdindeki hesabını/hattını kapaması veya devretmesi gibi durumlarda, ödeme vadesinin gelip gelmemiş olduğuna bakılmaksızın toplam tutarın tamamı Müşteri tarafından derhal ödenecektir.

**5.8** TÖHAŞ'ın, Sözleşme ve eklerini tek taraflı olarak değiştirme, güncelleme hakkı saklıdır. Ancak söz konusu değişiklikler yahut mevzuat ile belirlenen/belirlenecek yükümlülükler kapsamında uygulamada yapılacak değişiklikler işbu Sözleşme koşullarında bir değişikliğe sebep olacak ise, Müşteri'ye ilgili değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 (otuz) gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve Müşteri'nin Sözleşme'yi feshetme hakkına ilişkin bilgileri içeren bir bildirim yapılacaktır. Bu durumda Müşteri Sözleşme'yi feshedebilecektir. 30 (otuz) günlük süre içinde feshetme bildiriminde bulunmaması halinde, Müşteri ilgili değişiklik kabul edilmiş varsayılacaktır. Bu durumda Müşteri, TÖHAŞ'tan herhangi bir talep hakkı olmayacağını kabul eder. Mevzuat kapsamında gereken herhangi bir değişiklik için ilgili mevzuatta 30 (otuz) günden daha kısa süre verilmesi halinde bu husus da Müşteri'ye iletilecek bildirimde belirtilecek ve işbu maddede belirtilen süre yerine mevzuatın öngördüğü süre uygulanacaktır.

**5.9** Müşteri, işbu Sözleşme kapsamında gerçekleştirdiği her türlü işleme ilişkin bilgi ve dokümantasyonun Sözleşme kapsamındaki hizmetlerin gerçekleştirilmesi amacı ile TÖHAŞ tarafından Temsilci ile paylaşılacağını kabul ve beyan eder. Müşteri'ye ait bilgiler ayrıca TÖHAŞ tarafından yasal yükümlülüklerinin yerine getirilmesi amacıyla ilgili kurum ve kuruluşlarla paylaşılabilir ve/veya anonim hale getirilerek kullanılabilir. Müşteri, Kurum veya sair kurum ve kuruluşlar tarafından yürürlükte bulunan düzenlemeler kapsamında talep edilebilecek bilgi ve belgeleri derhal TÖHAŞ ve/veya ilgili kuruma teslim ve ibraz etmeyi kabul ve taahhüt eder.

## **Madde 6. Mali Hükümler**

**6.1** Müşteri, Müşterinin kredi ile satın aldığı cihazların (akıllı telefon) kredi geri ödemeleri tahsilatına aracılık edilmesi kapsamında talep edilecek tutarlar saklı kalmak üzere; işbu Sözleşme kapsamında sağlanan hizmetler karşılığında TÖHAŞ'a EK-1'de/ <http://paycell.com.tr/ticari-kurallar/> de belirtilen koşullarla üyelik hizmet bedelini ödeyecektir. Söz konusu ödeme, Müşteri'nin hizmeti kullanmaya başlaması ile birlikte, tahsil edilmeye başlanacaktır. Hizmet bedeli TÖHAŞ tarafından güncellenebilecek olup, Müşteri, işbu Sözleşme uyarınca kendisine yapılan bildirim müteakip söz konusu değişiklik nedeniyle Sözleşme'yi feshetmediği takdirde hizmeti kullandığı sürece güncel hizmet bedelinin yukarıda belirtilen şekilde EK-1'de/ <http://paycell.com.tr/ticari-kurallar/> de belirtilen periyotlarla kendisinden tahsil edileceğini kabul eder. Ödemelerin farklı vadelerde gerçekleştirilmesine imkan tanıyan kurgular saklı kalmak üzere Temsilci'nin Mobil İletişim Hizmet faturaları veya ön ödemeli hat aboneleri için hattında tanımlı olan mevcut TL'leri üzerinden ilgili vadelerde Müşteri'den bedel alınan durumlarda, Müşteri kendisinden tahsil edilen mal ve hizmet bedelleri ile TÖHAŞ hizmet bedelinin geç tahsilinden kaynaklı olarak EK-1'de/ <http://paycell.com.tr/ticari-kurallar/> de belirtilen koşullarla geç tahsilat bedeli ödeyecektir.

**6.2** Hizmet kapsamında gerçekleştirilecek birtakım işlemler TÖHAŞ tarafından belirlenmiş bulunan işlem ücretlerine tabi olabilecektir. Ücrete tabi işlemler, güncel ücretler ve işlem ücretlerine ilişkin sair detaylar EK-1'de yer almaktadır.

İşbu Sözleşme kapsamında sağlanan hizmetler aracılığı ile temin edilen mal ve hizmetlere ilişkin ücretler ve bu ücretlerin tahsilatına ilişkin koşullar ilgili mal ve/veya hizmetin sağlayıcısı konumundaki Alıcı tarafından belirlenmekte olup Müşteri bu hususta TÖHAŞ'ın herhangi bir yetki veya sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder. İşbu Sözleşme'ye konu ödemeler Türk Lirası cinsinden yapılacaktır.

**6.3** İşbu Sözleşme kapsamında yapılacak tek seferlik işlemlerin ve aylık toplamda yapılan işlemlerin İşlem Limiti TÖHAŞ tarafından belirlenecek olup, herhangi bir zamanda revize edilebilecektir. Paycell Card ürünü özelinde ücretler EK-1'de yer almakta olup kimlik teyidi yapılmamış müşteriler için limitler 5549 s. Kanun ve ikincil düzenlemelerinde belirtildiği şekildedir. Paycell Card için kart kiti içerisinde limitler konusunda bilgilendirme bulunan bilgilendirici içerikte de yapılmaktadır.

**6.4** Müşteri, Alıcı'ya ödemekle yükümlü olduğu tutarları kısmen veya tamamen zamanında ödememesi nedeniyle Alıcı tarafından mevzuata uygun şekilde tahakkuk ettirilecek gecikme faizinin de TÖHAŞ Hizmetleri aracılığı ile ödeneceğini, Alıcı'nın bu yöndeki talimatına istinaden Müşteri'den ilgili tutar tahsil edilecek olup bu husus işbu Sözleşme'nin 4.9 maddesine aykırılık teşkil etmemektedir. Faiz tutarı, Alıcı tarafından belirlenecek olup Müşteri, bu kapsamda TÖHAŞ'tan herhangi bir talepte bulunamayacağını, faiz işletilmesi veya miktarı ile vb. konulara ilişkin taleplerini doğrudan Alıcı'ya yöneltmesi gerektiğini kabul eder.

**Madde 7. Tazminat:** Müşteri'nin işbu Sözleşme ile yürürlükte bulunan düzenlemelere aykırı hareket etmesi nedeniyle TÖHAŞ'ın mahkum edileceği ve/veya maruz kalacağı her türlü ceza, masraf ve tazminat vb. mali yükümlülükleri (her türlü doğrudan ve dolaylı zararlar, Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcı'nın talepleri ve Kurum tarafından uygulanabilecek yaptırımlar dahil) hiçbir hüküm istisnaline gerek kalmadan ve TÖHAŞ'ın ilk yazılı talebini takip eden 10 (on) gün içinde karşılayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**Madde 8. Sözleşme'nin Süresi:** Sözleşme, imza tarihinde yürürlüğe girecek olup Sözleşme'de belirtilen şekilde feshedilmediği sürece yürürlükte kalacaktır.

#### **Madde 9. Sözleşme'nin Feshi**

**9.1** TÖHAŞ, herhangi bir zamanda 2 (iki) ay öncesinde yapacağı yazılı bildirimle Sözleşme'yi herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedebilecektir. Müşteri ise, Sözleşme'yi herhangi bir nedene dayanmaksızın feshetmek istediği takdirde bu durumu 1 (bir) ay öncesinden TÖHAŞ'a bildirecektir.

**9.2** Taraflar'dan birinin sözleşmesel yükümlülüklerini ihlal etmesi ve ihlalin düzeltilmesine ilişkin olarak karşı Tarafça iletilen talebe rağmen ilgili ihlalin 7 (yedi) iş günü hafta içerisinde düzeltilmemesi halinde, Sözleşme ihtarı gönderen Tarafça yazılı olarak iletilecek bir ihbarla derhal tazminat ödemeksizin feshedebilir. İhlalin Müşteri'den kaynaklı olması durumunda TÖHAŞ bu süre içerisinde aykırılığın giderilmemesi halinde kendi tercihinə göre geçici olarak Sözleşme'yi askıya alma hakkını da kullanabilecektir.

**9.3** Müşteri'nin işbu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetleri yasalara ve ahlaka aykırı amaçlarla, yasalara veya ahlaka aykırı ürün veya hizmetlerin temini amacıyla kullandığının tespit edilmesi halinde işbu Sözleşme TÖHAŞ tarafından herhangi bir ihbar süresi verilmeksizin derhal feshedilebilecektir.

**9.4** TÖHAŞ'ın Kanun kapsamında Kurum'dan temin ettiği iznin iptali veya sona ermesi halinde işbu Sözleşme TÖHAŞ'ın yapacağı bildirimle istinaden TÖHAŞ tarafında herhangi bir tazminat yükümlülüğüne neden olmaksızın feshedilecektir.

**9.5** Sözleşme kapsamında hileli veya yetkisiz kullanım şüphesinin ve benzeri durumların söz konusu olduğu hallerde TÖHAŞ Müşteri'ye sunduğu hizmetleri askıya alabilecek, Ödeme Aracı'nı kullanıma kapatabilecektir. Bu durumda TÖHAŞ (Mevzuat'ta bilgi verilmesini engelleyici düzenlemeler bulunması veya güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin varlığı dışında) Müşteri'yi bilgilendirecek ve askıya alınma sebebi ortadan kalktığında hizmetleri ve Ödeme Aracı'nı yeniden Müşteri kullanımına sunacaktır.

**9.6** Sözleşme, Mobil Ödeme işlemleri için ayrıca Müşteri'nin Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. nezdindeki hattının süreli veya süresiz olarak kullanıma kapatılması halinde de askıya alınacaktır. Hattın kapanması, Sözleşmenin 5.2 maddesine aykırılık teşkil edecek ve işbu Sözleşme'nin TÖHAŞ tarafından Sözleşme'nin 9.2 maddesinde belirtilen yöntemle feshi söz konusu olabilecektir. Müşteri'nin hileli davranışı veya bilgi güvenliği ihlali, yetkisiz kullanımı şüphesini doğuran ve benzeri risk oluşturan, vb benzeri hallerde TÖHAŞ Müşteri'ye sunduğu hizmetleri askıya alabilecek, Ödeme Aracı'nı kullanıma kapatabilecektir. Bu durumda TÖHAŞ Müşteri'yi bilgilendirecek ve askıya alınma sebebi ortadan kalktığında TÖHAŞ Hizmetleri ve Ödeme Aracı'nı yeniden Müşteri kullanımına sunacaktır.

**Madde 10. Feshin Sonuçları:** **10.1** Sözleşmenin feshi veya herhangi bir nedenle sona ermesi, Taraflar'ın fesih tarihinden önceki yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz. **10.2** Taraflar'ın işbu Sözleşme'de yer alan gizlilik ve bilgi güvenliğine ilişkin yükümlülükleri Sözleşme'nin sona ermesi veya feshinden sonra da devam edecektir.

#### **Madde 11. Gizlilik ve Bilgi Güvenliği /Veri İşleme ve Aydınlatma Metni:**

**11.1** Müşteri, TÖHAŞ'ın başta Temsilci vasıtasıyla gerçekleşen işlemlerde mevzuat uyarınca yükümlülüklerini tam ve eksiksiz olarak yerine getirebilmesi, risk tespiti/düzeyinin belirlenmesi, TÖHAŞ'ın meşru menfaatleri, hizmet kalitesinin sağlanması amaçları ile TÖHAŞ Hizmetleri'nin sunulabilmesi ve ilgili mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirebilmesi için Müşteri'ye ait elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin harcama ve fatura bilgileri dahil, telefon numarası, TCKN, ad, soyad vb kimlik bilgileri, adres, iletişim bilgisi ve bu bilgilerin güncelliği, limit bilgisi, risk, işlem bilgileri vb. bilgileri başta olmak üzere hat tipi (faturalı / faturasız, kurumsal/bireysel), hattın statüsü, hat sahibinin yaşı, hattın yaşı, hattın devir / hat sahipliği değişikliği, hatta ait ödeme bilgileri, ve geçici/kalıcı aktivasyon bilgisi, ödemeye ilişkin talimatlar, hat yükleme sıklığı ve sayısı, hattın mobil ödemeye açık olması ve

harcama yapılması, açık ise aylık harcama limiti ve bu limiti ulaşılması, bakiye yetersizliği sebebiyle başarısız işlem olup olmadığı, başarısız işlem sayısı hakkındaki kişisel bilgilerinin TÖHAŞ, Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. ve Turkcell Finansman A.Ş. ve diğer Turkcell Grup Şirketleri tarafından TÖHAŞ ile karşılıklı olarak işlenmesi, ayrıca anılan süreler ve amaçlar dahilinde bu maddede sayılan bilgilerin Müşteri'ye mal ve hizmet sağlayan Üye İşyeri/Ödeme Hizmet Sağlayıcıları ve Kuruluşları/İş Ortakları/ /Temsilcileri/ Dış Hizmet Sağlayıcıları/ ilgili Finansal Kuruluşlar/ Bankalar ile karşılıklı olarak işlenmesi gerektiği konusunda bilgi sahibidir.

**11.2 Müşteri, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 11. maddesi ve işbu Sözleşme kapsamında uygulanmasının gerekmesi ile birlikte TÖHAŞ'a başvurarak kendisiyle ilgili; Kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme, kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme, kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme, kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme, ilgili mevzuatta öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme, ilgili mevzuat uyarınca yapılan düzeltme, silme ve yok edilme işlemlerinin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, işlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme, kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir. Söz konusu haklar, iletisim@turkcellodemehizmetleri.com adresine yazılı talep iletilerek kullanılabilir.**

**11.3 TÖHAŞ, yukarıda yer alan talepler uyarınca, gerekçeli olumlu/olumsuz yanıtını, yazılı veya dijital ortamdan gerçekleştirebilir. Taleplere ilişkin gerekli işlemler için ücret alınmaması esastır. Bununla birlikte, işlemlerin bir maliyet gerektirmesi halinde, Kişisel Verilerin Korunması Kurulu tarafından, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 13. maddesine göre belirlenen tarife üzerinden ücret talep edilmesi mümkündür.**

**11.4 Müşteri, veri işleme iznini her zaman Çağrı Merkezi aracılığıyla iptal edebilir. Veri işleme izninin iptali, bu Sözleşme uyarınca paylaştığı ve Sözleşme kapsamındaki TÖHAŞ Hizmeti'nin sunulması ve/veya TÖHAŞ ve ilgili Turkcell Grup Şirketi'nin yasal yükümlülüklerinin ifası için işlenmesi zorunlu olan bilgilerin işlenmesi gibi Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun saydığı istisnai durumların varlığında işlenmesi ve yine bu amaçlarla paylaşılmasına engel teşkil etmez.**

**11.9 Konu ile ilgili aydınlatma metni ve detaylara: <https://turkcellodemehizmetleri.com.tr/gizlilik-ve-guvenlik> ve <http://paycell.com.tr/gizlilik-ve-guvenlik/> linkinden ulaşabilirsiniz.**

**Madde 12. Uyuşmazlıkların Çözümü:** Taraflar, ihtilaf halinde İstanbul (Çağlayan) Mahkemeleri ve İcra Müdürlüklerinin yetkili olduğunu beyan, kabul ve taahhüt ederler. Tüketiciler Hakkında: Tüketiciler, ihtilaf halinde yetkili tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerine başvurma hakkına sahiptir.

**Madde 13. Genel Hükümler: 13.1) Devir:** Müşteri, TÖHAŞ'ın ön yazılı onayı olmadan doğrudan veya dolaylı olarak tamamen veya kısmen Sözleşme'yi ve Sözleşme konusu hak ve yükümlülüklerini başkalarına devir ve temlik edemez. TÖHAŞ, her zaman için Sözleşme'den doğan hak, yükümlülük, alacak ve sorumluluklarını üçüncü şahıslara devir ve temlik edebilir, alt yüklenici veya Sözleşme'de belirtilen dışında Temsilci kullanabilir. **13.2) Bildirimler:** TÖHAŞ, işbu Sözleşme kapsamında Müşteri'ye yapacağı bildirimleri Sözleşme'de belirtilen zamanlarda Müşteri'nin kendisine bildirdiği e-posta veya posta adresine yapacağı gönderim veya Müşteri'nin cep telefonuna SMS göndererek veya Paycell Uygulaması üzerinden veya Çağrı Merkezi aracılığı ile Müşteri'yi arayarak iletacaktır. Müşteri, Sözleşme kapsamındaki bilgilendirmelere ek bilgilendirme talebinde bulunduğu takdirde, bu talep TÖHAŞ tarafından kabul edildiği takdirde ücreti mukabilinde yerine getirilebilecektir. İşbu Sözleşme'nin yüz yüze kanallardan imzalanması halinde 2 (iki) orijinal nüsha olarak imzalanacak olup Müşteri işbu Sözleşme'nin bir örneğini saklayabilecektir. Müşteri, Sözleşme'nin uzaktan iletişim aracı ile kurulması halinde dilediği zamanda işbu Sözleşme'nin bir örneğine TÖHAŞ kurumsal web sitesinden ("<http://turkcellodemehizmetleri.com/kullanım-sartlari-ve-sozlesmesi>") ulaşabilecektir. **13.3) Sözleşme'nin Bütünlüğü:** Sözleşme'deki bir hükmün geçersizliği Sözleşme'nin amacını tamamıyla bozmadığı veya Taraflar'dan birinin menfaatini önemli ölçüde zedelediği takdirde, böyle bir hüküm yokmuş gibi, Sözleşme'nin diğer hükümleri geçerli sayılacaktır. **13.4) Fikri Mülkiyet:** Sözleşme ile Taraflar arasında herhangi bir fikri mülkiyet hakkı devri veya lisans gibi kullandırma anlaşması kurulmamaktadır. Taraflar'ın her birine ait ve/veya kullanımında olan her nevi fikri mülkiyet hakkı konusu unsuru kullanmaları ancak bu kapsamda açık bir yazılı anlaşma bulunması halinde mümkün ve bununla sınırlıdır. **13.5) Mücbir Sebep Halleri:** Sözleşme'nin imzalandığı tarihte var olmayan, Taraflar'ın kontrolü haricinde zuhur eden ve öngörülemeyen, Taraflar'ın veya tek bir Taraf'ın çalışma imkânlarını kısmen veya tamamen, geçici olarak durduracak şekilde ve derecede meydana gelen beşeri ve doğal afetler, harp, seferberlik, yangın, grev, lokavt, TÖHAŞ lisansının geçici olarak durdurulması halleri mücbir sebep sayılır. Mücbir sebebe maruz kalan Taraf durumu derhal diğer Taraf'a yazılı olarak bildirir ve mücbir sebep süresi boyunca Taraflar'ın edimleri askıya alınır. Mücbir sebepler ortadan kalkınca Sözleşme kaldığı yerden devam eder. Mücbir sebep süresi boyunca hakları ifa edilmeyen Taraf'ın yükümlülükleri de askıya alınacaktır. Mücbir sebep halinin 90 (doksan) günden fazla sürmesi halinde, hakları ihlal edilen Taraf Sözleşme'yi tazminatsız olarak feshedebilir. **13.6) UYUM:** Müşteri,

kendi adına ve kendi hesabına hareket ettiğini, başkası hesabına hareket etmesi halinde 5549 sayılı Kanun'a uygun olarak TÖHAŞ'a yazılı olarak bildireceğini ve hattını 3. Bir kişiye devretmesi, hattını başka bir gsm operatörüne taşıması, gsm operatörü değişikliği yapması ile kimlik, iletişim ve diğer kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde bu durumu TÖHAŞ'a yazılı olarak bildireceğini ve Müşterinin işbu madde kapsamındaki bildirimine istinaden, TÖHAŞ tarafından kimlik tespit/ bilgi temin talebinde bulunulabileceğini kabul eder. Aksi halde Müşteri, TÖHAŞ'ın Müşteri nezdinde gerçekleşen yetkisiz, hatalı işlemler, 3. Kişilerin haksız, hukuka aykırı kullanımı, fraud vb. işlemler dahil hiçbir hukuki /cezai sorumluluğunun olmayacağını, işbu Sözleşmeyi tek taraflı olarak fesih etme hakkı bulunduğunu kabul ve beyan eder.

**13.7)UYGULANMAMA:** Müşteri'nin işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetleri mesleki ve ticari amaçlarla satın aldığı hallerde, Müşteri Sözleşme'yi akdetmiş olsa dahi işbu Sözleşme'nin tüketicilere ilişkin hükümleri Müşteri'ye uygulanmayacaktır. Sözleşme'nin Mali Hükümler başlıklı 6. Maddesi kapsamında Müşterinin kredi ile satın aldığı cihazların (akıllı telefon) kredi geri ödemelerine TÖHAŞ tarafından aracılık edilmesi halinde mobil ödeme kullanan Müşterilerden işlem ücreti olarak her bir kredi başına EK-1 / <http://paycell.com.tr/ticari-kurallar/de> yer alan tutar tahsil edilir.