

## TOM PAY KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

### 1.Taraflar

İşbu Sözleşme TOM PAY Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri Anonim Şirketi ("TP") ile elektronik para ve ödeme hizmeti kullanıcısı ("Müşteri") arasında gerçekleştirilmektedir. Gerekli yasal izinlerin alınmasını müteakiben işbu Sözleşme T.O.M. Katılım Bankası Anonim Şirketi'ne ("T.O.M. Bank") devredilecek olup İşbu Sözleşme çerçevesindeki hizmetler devir sonrasında T.O.M. Bank tarafından sunulacaktır. Sözleşme'nin devri ile Tarafların Sözleşmeden doğan hak ve yükümlülükleri ile Müşterinin kişisel verilere ilişkin açık rızaları da T.O.M. Bank'a devredilir.

Sözleşme süresiz olarak akdedilmiş olup Taraflar arasında elektronik ortamda onaylandığı tarihte yürürlüğe girmiştir.

### 2.Tanımlar

**Elektronik Para:** Ödeme işlemini gerçekleştirmek için Müşteriden alınan fon karşılığında TP tarafından Müşterinin TP hesabında ( e-cüzdanda) elektronik olarak saklanan parasal değer

**Fon:** Banknot, madeni para, kaydi para veya elektronik para

**Geri ödeme:** Elektronik paranın fona çevrilmesi

**Hassas Müşteri Verisi:** Üçüncü kişilerce ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık yapılmasına imkan verebilecek şifre, güvenlik sorusu, PIN, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV, CVV2, CVC2 kodu gibi kuruluşlar tarafından ihraç edilen ödeme araçlarına ilişkin güvenlik bilgileri

**Mevzuat:** 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanunu ("Kanun") ve ona bağlı olarak çıkarılan ikincil düzenlemeler

**Ödeme Aracı:** TP tarafından sunulan hizmetlerden faydalanmak için Müşterinin kullandığı kart, cep telefonu, şifre vb. kişiye özel araç

**Ödeme Emri:** Ödeme işleminin gerçekleşmesi amacıyla Müşterinin verdiği talimat

**Ödeme Hizmetleri:** Sözleşmede belirlenen hüküm ve koşullar çerçevesinde Müşteriye sunulacak olan Kanun'un 12. ve 18. maddelerinde sayılan ödeme ve elektronik para hizmetlerinden TP'nin faaliyet izni aldığı tüm hizmetler

**Temsilci:** TP'nin hizmetlerinin sunulmasını sağlayacak TP adına ve hesabına hareket eden gerçek / tüzel kişiler

### 3.Sözleşmenin Kapsamı

İşbu Sözleşme'nin konusu TP ve/veya temsilcileri tarafından sunulacak süreklilik arz eden periyodik ödeme niteliğinde olan düzenli/sürekli Ödeme Hizmetleri'nin kapsamının ve bu hizmetlere ilişkin Tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir.

### 4.Ödeme Hizmetine İlişkin Genel Esaslar

4.1.TP, işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetleri Türk Lirası üzerinden verecektir.

4.2.Ödeme Emrinin doğru gerçekleştirilmesi için alıcı ad soyadı, ödeme yöntemi, ödeme işleminin tutarı, para birimi, işlem açıklaması gibi bilgiler ile diğer ihtiyaç duyulan diğer bilgiler Müşteri tarafından TP mobil uygulamasına veya ilgili platforma doğru olarak girilmelidir. TP hizmetin niteliğine göre ödeme emrini gerçekleştirmek için ilave bilgiler isteyebilecektir.

4.3.Ödeme Emrinin gerçekleşmesi için Müşteri TP'ye mobil uygulama veya ilgili platform üzerinden onay vermelidir. Ödeme işlemine ilişkin onay, mobil uygulamada veya ilgili platformda yer alan yönlendirmelere uygun olarak ödeme işleminden önce veya sonra verilebilir. Ödeme Emri, Müşterinin verdiği onay ile yetkilendirilmiş sayılacaktır.

- 4.4.Ödeme Emri TP'ye ulaştıktan sonra geri alınmaz. Ancak ödeme işleminin alıcı tarafından/aracılığıyla başlatıldığı durumlarda, Ödeme Emrinin TP'ye iletilmesinden veya ödeme işlemi için onay verilmesinden sonra alıcının onayı ile Ödeme Emri geri alınabilir.
- 4.5.Doğrudan borçlandırma işleminde verilen Ödeme Emri en geç ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alınabilir.
- 4.6.İleri tarihli bir ödeme talimatı verilmesi durumunda Ödeme Emri en geç talimatta belirlenen ödeme gününden önceki iş günü sonuna kadar geri alınabilir. Düzenli ödeme talimatında Müşterinin onayını geri alması halinde ileri tarihli Ödeme Emirleri de iptal olacaktır.
- 4.7.TP ve/veya temsilcilerine mesai saatleri içerisinde ödeme emri verilmesi ile ödeme işleminiz tamamlanır. Ödeme Emri, TP'ye ulaştığı an itibariyle alınmış kabul edilir. Ödeme Emri, EFT işlemi olduğu durumlarda iş günü içinde en geç saat 16:00'ya kadar TP'ye ulaştırılmamışsa, izleyen ilk iş günü TP tarafından alınmış sayılır. TP, ödeme emrini en kısa sürede ve her halükarda en geç izleyen iş günü sonuna kadar yerine getirir.
- 4.8. TP tarafından belirlenen harcama limiti üzerinde işlem gerçekleştirilemeyecektir. Harcama limitleri TP tarafından belirlenecek ve [www.tompay.com.tr](http://www.tompay.com.tr) adresinde sunulacak olup, limitler TP tarafından tek taraflı olarak revize edilebilecektir.
- 4.9.TP tarafından talep edilen, her türlü hizmet/işlem karşılığında alınacak ücret detayları [www.tompay.com.tr](http://www.tompay.com.tr)'de yer almaktadır.
- 4.10.TP, bu Sözleşme ve Mevzuat kapsamında yapmakla yükümlü olduğu bilgilendirmeleri, bilgilendirme yapılmasını gerektirecek sıklıkla, kalıcı veri saklayıcısı (kısa mesaj, elektronik posta ve benzeri her türlü araç veya ortam) aracılığıyla Müşteriye iletacaktır.
- 4.11.TP tarafından bu Sözleşme çerçevesinde sunulan hizmetlerin, Müşterinin cihazının gerekli özellikleri taşımaması ve/veya TP'nin mobil uygulaması için yetersiz kalması nedeniyle Müşteri tarafından kullanılmaması halinde TP'nin sorumluluğu bulunmaz. TP'nin mobil uygulamasını donanım ve yazılım bakımından yeterli ve güvenli bir cihaza yüklemek Müşterinin sorumluluğundadır.
- 4.12.Bu Sözleşmeye TP internet sitesinden ve TP'nin mobil uygulamasından ulaşılabilir.
- 4.13.Müşteri, TP hesabına ilişkin kullanıcı adı ve şifre gibi bilgiler ile ödeme aracı ve hassas müşteri verilerine ilişkin bilgilere 3. kişilerin erişmesine hiçbir şekilde izin vermemelidir. Aksi halde tüm sorumluluk Müşteriye aittir. Ödeme aracının kaybolması, çalınması veya Müşterinin iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemi öğrenmesi halinde derhal 0850 399 36 36 numaralı TP çağrı merkezi aracılığı ile TP'ye bilgi verilmelidir.
- 4.14. Müşteri hesabında bulunan elektronik paranın geri ödenmesini talep edebilir. Geri ödeme, Müşterinin tercihine göre elektronik paranın banknot, madeni para, kaydi para veya başka bir kuruluşun elektronik parasına çevrilmesi suretiyle gerçekleştirilir. Fonun geri ödenmesine ilişkin işlemler gecikmeksizin ve her halükarda talep tarihinin ardından ertesi iş günü yapılacaktır. Elektronik para karşılığı fonun kredi kartı ile ödendiği durumda geri ödeme aynı kredi kartı hesabına, kredi kartının iptal edilmiş olması halinde Müşteri adına açılmış bir ödeme hesabına yapılacaktır.
- 4.15.TP bu Sözleşmeyi ve eklerini Müşterinin haklarına zarar vermeksizin tek taraflı olarak değiştirebilir veya güncelleyebilir. TP, değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve Müşterinin Sözleşmeyi fesih hakkına ilişkin bilgileri içeren bir bildirim yapar. 30 günlük süre içinde Müşterinin Sözleşmeyi feshetmemesi halinde ilgili değişikliği kabul etmiş sayılır. Ödeme aracının kullanımı, takas ve mahsup işlemleri Mevzuat hükümlerine tabii olup; Mevzuatta herhangi bir değişiklik olması halinde yapılan değişiklikler yürürlük tarihi itibarıyla uygulanacaktır.

## **5.TP'nin Hak ve Yükümlülükleri**

- 5.1.**TP, sunduğu hizmetler çerçevesinde Müşterinin gönderen olduğu durumda ödeme emri alındıktan/hesap borçlandırıldıktan sonra, Müşteri'nin alıcı olduğu durumda ise Ödeme İşlemi sonrasında işleme ilişkin dekont No/İşlem referans No ve gönderici için alıcı; alıcı için ödeme işleminin gerçekleşmesi için gerekli kimlik tanımlayıcı bilgisi, tutarın kullanıma sunulduğu tarih, tutar ve işlemin gerçekleştiği para birimi, ödenecek ücret ve komisyonların dökümünü, ödeme işleminde kullanılan döviz kuru ve hesaplama yöntemine, Ödeme Emrinin alındığı tarihe ilişkin bilgileri, kısa mesaj yoluyla ve/veya e-posta ve/veya uygulama vasıtasıyla Müşteriye iletir. Müşterinin bilgilendirmelerin, bilgilerin değiştirilmeden saklanmasına ve kullanılmasına imkân verecek şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın, ayda en az bir defa olacak şekilde kararlaştırılacak düzenli aralıklarla yapılmasını talep etme hakkı bulunmaktadır.
- 5.2.**TP, her zaman için Sözleşmeden doğan hak, yükümlülük, alacak ve sorumluluklarını Müşterinin haklarına zarar vermeksizin üçüncü şahıslara devir ve temlik edebilir, alt yüklenici kullanabilir.

## **6.Müşterinin Hak ve Yükümlülükleri**

- 6.1.**Müşteri, bu Sözleşmeyi onaylayarak, TP'ye ilettiği ilettiğiniz bütün bilgilerin tarafınıza ait, doğru ve güncel olduğunu; bu bilgilerde değişiklik olması halinde bu durumu 15 gün içinde TP'ye iletteceğini, aksi durumda güncel olmayan iletişim bilgilerine yapılan bildirimlerin geçerli sayılacağını kabul etmiş olursunuz.
- 6.2.**Müşteri TP üzerinden yalnızca kendi adınıza ve hesabına işlem yapabilir. Müşterinin kendi adına ve başkası hesabına hareket etmesi halinde kimin için işlem yapıldığı bilgisinin TP adresine yazılı olarak bildirilmesi gerekmektedir. Aksi halde TP'nin, Müşteri tarafından gerçekleştirilen yetkisiz, hatalı işlemler, 3. kişilerin haksız, hukuka aykırı kullanımı, fiktif, usulsüz vb. işlemler dahil hiçbir hukuki /cezai sorumluluğu olmayacaktır ve bu Sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilecektir..
- 6.3.**TP nezdinde Müşterinin tanımladığı karttan doğrulama yapılabilmesi için hemen sonra iade edilmek üzere tek seferlik 1 TL çekilebilecektir.
- 6.4.** TP, Ödeme İşleminin Ödeme Emrine uygun olarak gerçekleştirilmesinden Müşteriye karşı sorumludur. TP'nin ödeme işlemini hiç veya gereği gibi gerçekleştirilmemesi durumunda hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan ayıbın giderilmesi veya Sözleşmeden dönme haklarından birini Müşteri kullanabilir. Bu durumda, alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının tutarı aldığı ispat edilememesi halinde, TP Ödeme İşleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden Müşteriye iade eder ve tutarın ödeme hesabından düşülmüş olması halinde ödeme hesabını eski durumuna getirir. TP, gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ödeme işlemlerinde talep edilmesi halinde işlemin gerçekleştirilmemesinin veya hatalı gerçekleştirilmesinin nedenlerini tespit etmek için gerekli çalışmaları yapar ve ulaştığı sonuçları Müşteriye ücretsiz olarak bildirir.

## **7.Alıcı Tarafından Başlatılan Ödeme İşlemlerinde Geri Ödeme**

Alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya alıcı aracılığıyla başlatılan ödeme işleminde, Müşterinin gönderen olduğu halde, Ödeme İşleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde talepte bulunmak şartıyla Müşteri, yetkilendirme sırasında Ödeme İşlemine 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. Ancak her halde, Ödeme İşlemine ilişkin onayın doğrudan ödeme hizmeti sağlayıcıya verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce Müşteri'ye bildirimde bulunulması hallerinde, Müşteri ilgili Ödeme İşlemi için herhangi bir geri ödeme talep edemez. İşbu madde uyarınca geri ödeme talebinde bulunulabilen hallerde TP, 10 (on) iş günü içerisinde ödemeyi yapacak veya ret kararını gerekçeleri ile birlikte, Müşteri'nin başvurabileceği hukuki yolları da göstererek Müşteri'ye bildirecektir.

## **8.Hatalı, Yetkisiz İşlemler ve Harcama İtirazı:**

- 8.1.**Müşteri, Ödeme Hesabını, Ödeme Aracı'nı ve tüm güvenlik anahtarları (şifre, güvenlik sorusu vb.) ve hassas müşteri verilerini güvenle korumak amacıyla tedbir almakla yükümlüdür. Müşteri, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini, öğrendiği tarihten itibaren TP'ye bildirmek ve düzeltme talebinde bulunmakla yükümlüdür. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren 13 ayı aşamaz. TP'nin ödeme işlemine ilişkin mevzuat gereği tüm bilgileri Müşteri'ye sağlanmamış olması halinde, Müşteri bu süreyle bağlı olmaksızın her zaman düzeltme talep edebilir. İşlemin, yetkilendirilmeden veya hatalı gerçekleştirildiğinin tespiti halinde TP, söz konusu işleme ilişkin hatalı tutarı derhal Müşteri'ye iade eder veya Müşteri'nin hesabını eski duruma getirir. Bildirimin yapıldığı tarih itibariyle ilgili işlem bedeli Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmış ise, TP ilgili tutarların Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısından iadesini talep ederek bu tutarları Müşteri'ye aktarır. İşbu maddede belirtilen 13 aylık süre, Tüketici niteliğini haiz olmayan Müşteriler için 6 ay olarak uygulanacaktır.
- 8.2.**Kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da Müşteri'nin kendi güvenlik bilgilerini gereği gibi muhafaza etmemesi ve/veya üçüncü şahıslarla paylaşması nedeniyle Ödeme Aracı'nın başkaları tarafından kullanılması durumunda, bu hususta Müşteri'nin TP'ye yaptığı bildirimden önceki son 24 saat içinde gerçekleşen ve Müşteri tarafından yetkilendirilmeyen Ödeme İşlemlerinden doğan zararın 250 Türk Lirasına kadar olan kısmından Müşteri sorumludur.
- 8.3.**Ödeme Aracı'nın Müşteri tarafından hileli kullanılması ve/veya Müşteri'nin yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi halinde tüm zararlardan Müşteri sorumludur.
- 8.4.**Müşterinin harcama itirazı talebinde bulunması halinde ödeme işlemi konusunda TP ile işbirliği içinde çalışan banka/finans kuruluşu/teknolojik çözüm ortağının harcama üzerinden herhangi bir tutarı mahsup etmesi durumunda TP bundan kaynaklanacak zararının tamamını hiçbir ihbar/ihbara veya mahkeme kararına ihtiyaç olmaksızın Müşteriden tazmin edebilecektir.

## **9.Ödeme Aracının Kullanıma Kapatılması**

TP, mevzuat hükümleri ve risk politikası çerçevesinde fon alma ve gönderme işlemlerinde şüpheli gördüğü işlemleri reddetme, işlem tutarını bloke etme, hileli ve yetkisiz kullanım şüphesi olan durumlarda ödeme aracının kullanıma kapatılması ve işlemin güvenliği açısından bilgi ve belge isteme hakkına sahiptir. Bu gibi durumlara ilişkin Mevzuatta bilgi verilmesini önleyen bir hükmün bulunması veya güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunduğu durumlar hariç bilgilendirme e-posta, kısa mesaj ve/veya telefon araması ile yapılacaktır. TP ret gerekçesini ve redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini, en kısa süre içerisinde ve her halükarda en geç ödeme emrinin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar Müşteriye bildirecektir. TP, işlemi reddetmesinin haklı bir sebebe dayanması durumunda Müşteriye yapacağı bildirim için ücret talep edebilir. Böyle bir durumda Müşteri zararlarının veya kaybın tazminini TP'den talep edemez. TP, hileli ve yetkisiz işlemlere dair bir şüphesi olması halinde Müşterinin Ödeme Aracını kullanıma kapatır.

## **10.Diğer Hükümler**

- 10.1.**Ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilgilerin Sözleşmede öngörülenden farklı yöntemlerle iletilmesini Müşterinin talep etmesi halinde, TP en fazla bu işlemin maliyeti kadar ücret, masraf veya komisyon talep edebilir.
- 10.2.**TP, ödeme emrinin geri alınması hallerinde ve/veya Müşteri tarafından belirtilen kimlik tanımlayıcının hatalı olması halinde hatalı ödeme işlemine konu olan fonları geri almak için, bu işlemlerin maliyetiyle orantılı bir ücret talep edebilir.
- 10.3.**Bu sözleşme kapsamında sunulacak hizmetler kapsamında tahakkuk edecek her türlü Müşteri tarafından karşılanacaktır.

- 10.4. TP, Müşteri özelinde Sözleşme'nin uzaktan iletişim aracı ile kurulmasına ilişkin işlemin türü, niteliği, etkileri vb. kriterlere göre risk değerlendirmesi yapar, buna göre TP Sözleşme'nin fiziksel olarak kurulmasına karar verebilir. Sözleşmenin uzaktan iletişim aracı olarak telefon ve internet ile kurulması esnasında herhangi bir aksaklık yaşanması durumunda, teknik olarak mümkün ise sorun giderildikten sonra sürece kaldığı yerden devam edilecektir. Ancak bu mümkün olmazsa süreç yeniden başlatılacaktır. TP, uzaktan iletişim araçlarının kullanımı sebebiyle Müşteriye ek tedbirler uygulayabilir.
- 10.5. Uzaktan iletişim aracı kapsamında elde edilen bilgi, belge ve kayıtlar mevzuatın öngördüğü asgari güvenlik önlemleri altında ve sözleşmenin sona ermesinden itibaren 10 yıl boyunca saklanacaktır. Bu bilgi, belge ve kayıtlara talepte bulunması halinde Müşteri erişebilir.
- 11. Sözleşmenin Feshi:** Taraflar, bu sözleşmeyi en az bir ay öncesinden bildirmek kaydıyla ve herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedebilir. Ancak, TP hizmetlerinin kumar, yasadışı bahis, yasadışı şans oyunu gibi alanlarda kullanılması, mevzuattan kaynaklanan ya da haklı bir nedenle sözleşmeyi feshederse bu süre uygulanmaz. Her durumda fesih anına kadar ifa edilen TP hizmetlerinin ücretleri ödenir. Şayet ücret peşin ödenmiş ise ifa edilen hizmete ilişkin tutar dışındaki ücret iade edilir.
12. **Uyuşmazlıkların Çözümü:** Uyuşmazlıkların çözümünde İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkilidir. Uyuşmazlıklarınızın çözümü için Müşteri, kaymakamlıklar nezdindeki Tüketici Hakem Heyetlerine ve Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (TÖDEB) nezdinde oluşturulmuş hakem heyetlerine başvuru formunu (<https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/>) doldurmak suretiyle başvurabilir.