

## ÜYE İŞ YERİ MOBİL ÖDEME SÖZLEŞMESİ

İşbu Üye İş Yeri Mobil ve İnternet Ödeme Sözleşmesi ve ekleri (bir arada “Sözleşme”) [...] (“İmza Tarihi”) tarihinde,

- 1- Oruç Reis Mahallesi Giyimkent Cad. Giyim Kent Sit. No:2 A/1 Esenler/İstanbul adresinde mukim, Atışalanı Vergi Dairesi nezdinde 8590922020 vergi kimlik numarası ile kayıtlı **TRONAPAY ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş.** (“TRONAPAY”) ile
- 2- [...] adresinde mukim, [...] Vergi Dairesi nezdinde [...] vergi kimlik numarası ile kayıtlı [...] (“Üye İşyeri”)

arasında aşağıdaki şart ve koşullarla akdedilmiştir.

İşbu Sözleşme’de bundan böyle TRONAPAY ve Üye İşyeri ayrı ayrı “Taraf”, birlikte “Taraflar” olarak anılacaktır.

### 1. TANIMLAR VE KISALTMALAR

İşbu Sözleşme’de aşağıda yazılı terimler, aksi açıkça belirtilmiş olmadıkça, karşılarında yazılı anlamlara gelir.

- Düzenleyici Kurum:** Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Anonim Şirketi (TCMB), Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK), T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı dahil olmak ve fakat bunlarla sınırlı olmamak üzere mer’i mevzuat gereğince ilgili bir alanda düzenleme ve denetleme yetkisini haiz resmi kurum veya kuruluşu ifade eder.
- Gelir Raporu** : Operatör tarafından sağlanan ve gelir dağılımı oranlarını ve ödeme bilgilerini gösteren raporu ifade eder.
- Operatör** : Herhangi mobil ağ operatörü, telekomünikasyon ağ operatörü, geniş bant internet hizmetleri sağlayıcısı veya benzeri kurumları (Turkcell, Türk Telekom, Vodafone), kısaca bir bilişim veya elektronik haberleşme işletmecisini ifade eder.
- İş Günü** : Cumartesi ve Pazar günleri hariç olmak üzere, bankaların Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde açık olduğu günleri ifade eder.
- Mobil Ödeme Hizmetleri** : Mobil ve internet ödeme hizmetleri dahil olmak ve fakat bunlarla sınırlı olmamak üzere, ödeme işleminin yapılmasına ilişkin onayın bir bilişim veya elektronik haberleşme cihazı aracılığıyla verildiği ve ödemenin ödeme hizmeti kullanıcısı ile mal veya hizmet sağlayan arasında sadece aracı olarak faaliyet gösteren bir bilişim veya elektronik haberleşme işletmecisine yapıldığı her türlü ödeme işlemi ifade eder.
- Müşteri** : Mobil Ödeme Hizmeti’ni kullanarak mal ve/veya hizmet satın alan/satın almak üzere talep gönderen Operatör abonelerini ve/veya kullanıcısı; Aidat ödemesi kabul eden Üye İş Yeri için, Üye İş Yeri’nin aidat vermekle sorumlu üyesini ifade eder.

<b>Ödeme Aracı</b>	: Taraflar arasında işbu Sözleşme uyarınca belirlenen ve Müşteri tarafından Talep'i iletmek için kullanılan bilişim veya elektronik haberleşme cihazını ifade eder.
<b>Talep</b>	: Müşteri tarafından SMS veya WEB yoluyla başlatılan, Üye İş Yeri'nin sunduğu mal/hizmetlerin ücretinin Mobil Ödeme Hizmeti üzerinden Müşteri'den tahsil edilmesini ifade eden isteği ifade eder.
<b>Uygulanacak Hukuk</b>	: Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde herhangi bir zamanda mer'î mevzuatı ifade eder.
<b>Üye İş Yeri</b>	: Sözleşme'nin giriş kısmında tanımlanmış, mal ve/veya hizmetlerini Mobil Ödeme Hizmeti vasıtasıyla piyasaya arz eden kişiyi ifade eder.

## 2. SÖZLEŞMENİN KONUSU

---

Sözleşme'nin konusu, TRONAPAY tarafından, Üye İş Yeri'ne, Mobil Ödeme Hizmeti (DCB) sunulmasına ve bunun karşılığında Üye İş Yeri tarafından TRONAPAY'e yapılacak ödemelere ilişkin koşul ve şartlarla Taraflar'ın karşılıklı hak ve yükümlülüklerinin düzenleme altına alınmasıdır.

## 3. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

---

**3.1.** TRONAPAY, Üye İş Yeri'nin Müşteri'ye sattığı mal ve/veya hizmetin bedelini ve/veya Üye İş Yeri'nin topladığı aidatı, müşterilerin talebi ve onayına istinaden; Operatör tarafından Müşteri'nin faturası veya faturasız hat aboneliği Müşteri için Operatör nezdinde mevcut ön ödemeli Türk Lirası bakiyesi üzerinden Operatör tarafından tahsil edilerek TRONAPAY'e aktarılmasını müteakip, Sözleşme'de belirtilen şekilde Üye İş Yeri'ne aktaracaktır.

**3.2.** Mobil ödeme hizmetinin gerçekleşmesi için aşağıda sayılan bilgiler, Müşteri tarafından Üye İş Yeri'ne ve takiben Üye İş Yeri tarafından TRONAPAY'e sunulmalıdır.

- İmza yetkilisinin kimlik fotokopisi,
- Vergi levhası fotokopisi,
- İmza sirküleri fotokopisi,
- Ticaret sicil gazetesi örneği,
- Varsa faaliyet belgesi örneği,

**3.3.** TRONAPAY tarafından Üye İş Yeri'ne sağlanacak Mobil Ödeme Hizmetleri, EK-A'da belirlenen kurgu kapsamında gerçekleşecektir. Müşteri tarafından verilen Talep uyarınca ilgili bedel, Operatör tarafından Müşteri'nin faturası veya faturasız hat aboneliği Müşteri için Operatör nezdinde mevcut ön ödemeli Türk Lirası bakiyesi üzerinden en fazla 6 dakika içinde tahsil edilecektir. Müşterinin yetersiz bakiye veya başka bir nedenle Mobil ve İnternet Ödeme Hizmeti'ni kullanamaması durumu saklıdır.

**3.4.** Ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için Müşteri tarafından onay verilmesi ve verilen onayın geri alınmasına ilişkin süreç Operatör'ün belirlediği yöntem uyarınca gerçekleşecek olup, işbu sürece ilişkin TRONAPAY'in

herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

- 3.5.** TRONAPAY, Üye İş Yeri'nin gerçekleştirmek istediği tüm ödeme işlemleri ve bu ödeme işlemlerine entegre müşteri edinimi ile ilgili tüm web sayfalarını kendi bünyesinde barındırır ve ödeme süreçlerini kendi sistemlerinde yönetir. Abonelik servisleri ile ilgili "yenilemeye" yönelik ücretlendirme işlemleri de TRONAPAY tarafından başlatılır.
- 3.6.** TRONAPAY, Üye İş Yeri'nin Mobil Ödeme Hizmeti üzerinden ödeme yapan müşteri sayısını ve bu müşterilerin hangi tutarlarda ödeme yaptığı bilgisini, onaylanmış satışlardan tahsilât yapılamayan müşterilerin bilgisini, Uygulanacak Hukuk ve Düzenleyici Kurum'un izin verdiği ölçüde, sözleşme süresince, Üye İş Yeri ile paylaşacaktır.
- 3.7.** Mobil Ödeme Hizmeti üzerinden yapılacak tahsilat esnasında Müşteri'nin mevcut TL bakiyesi veya operatörün Müşteri'ye tanımlanmış olduğu harcama limiti bakiyesi, Müşteri'nin satın almak için talep ettiği mal ve/veya hizmetin bedelinden az ise Müşteri, söz konusu mal/hizmeti satın alamayacaktır. Üye İş Yeri'nin bu konuda herhangi bir itiraz hakkı olmayacaktır.
- 3.8.** Müşteri'nin, Mobil Ödeme Hizmeti'ni, operatör aboneliği ile bağlantılı (mobil şebeke üzerinde meydana gelen herhangi bir kusur, operatör kesintileri ve müşterinin faturalarını ödememesinden kaynaklanan kesintiler vb.) olarak ortaya çıkan herhangi bir nedenden dolayı kullanamamasından kaynaklı zararlardan TRONAPAY sorumlu değildir. Üye İş Yeri, Müşteri tarafından kendisine bildirilen yetkilendirilmemiş veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemi, kendisine bildirilen andan itibaren TRONAPAY'e gecikmeksizin yazılı olarak bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini isteyebilir. Düzeltme talebi, her halükârda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren 13 (Onüç) ay içinde yapılır. Üye İş Yeri, yetkilendirilmemiş veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemi nedeniyle Üye İş Yeri'nin veya Müşteri'nin uğrayacağı zararlardan TRONAPAY'i sorumlu tutmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 3.9.** Düzeltme talebi üzerine TRONAPAY, mümkün olan en kısa süre içerisinde işbu talebi yerine getirecektir. Ödeme Aracı'nın hileli veya yetkisiz kullanım halleri dahil olmak ve fakat bunlarla sınırlı olmamak üzere, Müşteri'nin yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmediğine ilişkin kuvvetli şüphenin bulunması durumunda, TRONAPAY, düzeltme talebini yerine getirmeden önce makul bir süre araştırma yapma hakkına sahiptir. Üye İş Yeri, işbu sebeple Üye İş Yeri'nin veya Müşteri'nin uğrayacağı zararlardan TRONAPAY'i sorumlu tutmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 3.10.** Üye İş Yeri, mal ve/veya hizmet bedelinin tahsil edilememesi sonucu hesaba aktarılamaması, Müşteri'nin işleme itiraz etmesi, malı ve/veya hizmeti iade etmesi, ödediği ücretin iadesini talep etmesi, ayıplı mal/hizmet iddiasında bulunması halleri dahil olmak ve fakat bunlarla sınırlı olmamak üzere, Sözleşme kapsamında gerçekleştirilecek işlemlere ilişkin olarak Müşteri, Operatör veya diğer 3. kişiler ile ortaya çıkabilecek talep, ceza, itiraz, soru, sorun, şikayet her ne ad altında olursa olsun her türlü ihtilaflarda (bir arada veya ayrı "**İhtilaf**") şahsen ve tek başına sorumlu olduğunu beyan, kabul ve taahhüt eder.

TRONAPAY, İhtilaf'ı Üye İş Yeri'ne yönlendirecek ve Üye İş Yeri, İhtilaf'ın kendisine iletilmesini müteakiben en geç 3 (üç) İşgünü içerisinde İhtilaf'ı çözerek keyfiyeti TRONAPAY'e yazılı olarak

bildirecektir.

Üye İş Yeri, TRONAPAY'in Müşteri, Operatörler ve/veya başkaca 3. kişilere ödemek zorunda kalacağı cezai şart ve tazminat dahil olmak ve fakat bununla sınırlı olmamak üzere her türlü bedelleri ve bu kapsamda uğrayacağı doğrudan veya dolaylı her türlü zararları, TRONAPAY tarafından bu yolda yapılacak ilk yazılı talebi takiben derhal, nakden ve defaten ödeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Üye İş Yeri, bu hususta herhangi bir itiraz ve talepte bulunmayacağını peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

**3.11.** Üye İş Yeri, TRONAPAY'in, Sözleşme kapsamında Üye İş Yeri'ne aktarım yükümlüğünde olduğu tutarların yalnızca Müşteri'den tahsil edilebilen tutarlardan ibaret olduğunu ve Mobil Ödeme Hizmeti üzerinden tahsil edilemeyen tutarların takip veya tahsil yükümlülüğünün ve tahsilat riskinin tamamen Üye İş Yeri'ne ait olduğunu peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

**3.12.** Üye İş Yeri, Mobil Ödeme Hizmeti üzerinden gerçekleştirdiği işlemlerde, ödeme işlemi gerçekleşmeden önce, Müşteri'yi, Uygulanacak Hukuk hükümlerine uygun olarak, doğru ve eksiksiz şekilde bilgilendirmek yükümlüğündedir. Bunun gibi, Üye İş Yeri, Mobil Ödeme Hizmeti üzerinden gerçekleştirilen işlemlere ilişkin tanıtımlarda, mal ve/veya hizmete ilişkin ücretin Operatör hizmet faturası veya faturasız hat aboneleri için mevcut TL bakiyeleri ile tahsil edileceği ve müşterilerin mobil ödeme servisi üzerinden mal/hizmet satın almak için göndereceği kısa mesajların bedelini Müşteri'nin karşılayacağı hususundaki bilgilendirmeyi Talep'ten önce, doğru ve eksiksiz bir şekilde yapmakla yükümlüdür. Üye İş Yeri, uyarınca müşterilerin usulüne uygun şekilde bilgilendirilmemesi sebebiyle ortaya çıkacak her türlü zararlardan tek başına sorumludur.

**3.13.** Üye İş Yeri, Mobil Ödeme Hizmeti kapsamında Müşteriler'in ancak aşağıda belirtilen aylık limitler dahilinde alışveriş yapabileceğini, bu konuda TRONAPAY'e herhangi bir itiraz yöneltmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteriler için her bir Operatör uyarınca belirlenen harcama limitleri aşağıdaki gibidir.

**Türk Telekom** :

**Turkcell** :

**Vodafone** :

**3.14.** TRONAPAY, Operatör'den gelecek değişiklik talepleri doğrultusunda Mobil Ödeme Hizmeti üzerinden gerçekleştirilen işlemlere ilişkin satın alma ve ödeme akışları ile Müşteriler'in Üye İş Yeri için belirlenmiş aylık harcama limitlerini dilediği zaman değiştirme hakkını saklı tutar. Üye İş Yeri, (i) Operatör'ün ödemedi, komisyon oranında ve diğer tüm ücretlendirmelerde değişiklik yapma hakkının bulunduğunu, (ii) bu tür değişiklikleri kendisinin takip etmesi gerektiğini ve (iii) değişikliklerden ötürü TRONAPAY'e yapacağı tüm itiraz haklarından peşinen ve gayri kabili rücu feragat ettiğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**3.15.** Üye İş Yeri, kendisine TRONAPAY tarafından iletilen kullanıcı akışları ve hizmet ve ürün tanıtımı ile ilgili tüm standartlara ve kurallara uyacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Üye İş Yeri anılan standart ve kuralları ve bunlara yapılacak güncellemeleri TRONAPAY tarafından kendisine verilen kullanıcı adı ve şifre ile üye işyeri paneline giriş yaparak takip etmek yükümlülüğündedir.

- 3.16.** Üye İş Yeri, ileride gerçekleştirilebilecek alternatif kurgular ile ilgili her türlü konuda (kurgu detayı, ücretlendirme vs.) ve her şartta TRONAPAY'ın yazılı onayını almakla yükümlüdür.
- 3.17.** Üye İş Yeri, Mobil Ödeme Hizmeti üzerinden gerçekleştirilen işleme ilişkin faturayı satış esnasında ve ödemenin kendisine aktarılmasını beklemeden düzenlemekle yükümlüdür. Gerçekleştirilen işlemine ilişkin (i) vergilendirme ile ilgili konularda tüm sorumluluklar ve (ii) toplanmamış tutarların karşılığı Üye İş Yeri tarafından karşılanacaktır. Üye İş Yeri, Mobil Ödeme Hizmeti üzerinden gerçekleştirilen işlemlere ilişkin kestiği faturalar, TRONAPAY'ın talebi halinde sunabilecek şekilde saklamakla yükümlüdür.
- 3.18.** Üye İş Yeri, kendisi, çalışanları, müstahdemleri ve müşterileri tarafından TRONAPAY'ın hizmetlerinin herhangi bir zararlı yazılıma erişmek, saklamak, dağıtmak ve transfer etmek amacıyla kullanılmamasını sağlamak ve/veya TRONAPAY'ın hizmetlerinin kullanımını esnasında veya sonrasında Uygulanacak Hukuk ve/veya uluslararası mevzuat kapsamında suç ve/veya haksız fiil teşkil edecek ve/veya TRONAPAY'ın ve/veya Operatör'ün itibarını zedeleyecek nitelikte içeriklere erişimi engellemek yükümlülüğündedir.

TRONAPAY, bu maddenin hükümlerini ihlal eden malzeme, içerik, ürün ve/veya hizmetleri için Müşteri'nin Üye İş Yeri'ne erişimini engelleyebilir ya da erişimi devre dışı bırakabilir veya uygun gördüğü başkaca tedbirleri alabilir.

- 3.19.** Üye İş Yeri, Mobil Ödeme Hizmeti'ne ilişkin yapılan reklam ve tanıtımlarda Üye İş Yeri'nin marka, logo, unvan ve amblemini dilediği mecralarda kullanabilmesi konusunda TRONAPAY'e ve Operatör'e, Sözleşme süresiyle sınırlı olmak üzere, bila bedel lisans hakkı vermiştir. Buna karşılık, Üye İş Yeri, Mobil Ödeme Hizmetine ilişkin yapacağı reklam ve tanıtımlarda işbu sözleşme süresi boyunca TRONAPAY veya Operatör'e ait marka, logo, unvan ve amblemini ancak TRONAPAY'ın yazılı ön onayı ile ve onayda belirtilen şekilde kullanabilir.
- 3.20.** Üye İş Yeri, (i) Sözleşme'den doğan borç ve yükümlülüklerini kısmen veya tamamen yerine getirmediği takdirde veya (ii) Mobil Ödeme Hizmeti'nin aidat toplama amacıyla sunulduğu hallerde Mobil Ödeme Hizmetinin doğrudan veya dolaylı olarak aidat toplama dışında başka amaçlarla kullanması durumunda, beher ihlal için ayrı ayrı geçerli olmak üzere, TRONAPAY'ın tazminat, ceza, cezai şart ve ne ad altında olursa olsun uğrayacağı veya katlanmak durumunda kalacağı doğrudan ve/veya dolaylı ve menfi ve/veya müspet her türlü zararlarını talep hakkı saklı kalmak üzere, ayrıca geriye doğru 1 (bir) yıllık cirosu (eğer 1 yıllık ciro oluşmamışsa mevcut sürede oluşan cironun 1 yıla oranlanmasıyla elde edilecek cirosu) tutarındaki cezai şartı, nakden ve defaten ve bu yolda yapılan ilk talebi müteakip derhal TRONAPAY'e ödeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

Üye İş Yeri, cezai şartın, Taraflar arasında, cezai şart ile korunması amaçlanan yarar çerçevesinde müzakere edilerek makul bir şekilde belirlendiği ve cezai şartın fahiş olduğu mülahazalarıyla bu hususta herhangi bir itiraz ve talepte bulunma hakkından peşinen ve gayrikabili rücu feragat ettiğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

- 3.21.** Aidat toplamak amacıyla TRONAPAY ile sözleşme imzalayan siyasi parti niteliğindeki Üye İş Yeri, ürünün kullanım kurgularında ve tanıtımlarında hiçbir şekilde siyasi propaganda içeren ifade, görsel vb. kullanamaz. Aksi halde tüm sorumluluk Üye İş Yeri'ne aittir.

Siyasi parti niteliğindeki Üye İş Yeri için aidat ödemeleri yapılırken, ödeme yapan kişilerden T.C. Kimlik No, Ad, Soyadı bilgisi alınması mer'î mevzuat hükümlerine göre zorunludur. Bu çerçevede ihtiyaç duyulan bilgilerin doğru ve eksiksiz olarak temini Üye İş Yeri'ne aittir. TRONAPAY sadece tahsilâta aracılık etmekle yükümlüdür.

Siyasi parti aidatları kesinlikle "bağış" adı altında toplanamayacaktır. Üye İş Yeri TRONAPAY mobil ödeme hizmeti kullanılarak ne ad altında olursa olsun "bağış" kabul etmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

Siyasi Parti niteliğindeki Üye İş Yeri'nin üyelerine keseceği her türlü makbuz ve/veya fatura Üye İş Yeri'nin sorumluluğundadır ve Üye İş Yeri aidat ödemeleri karşılığında üyelerine Sözleşme'de belirtilen esaslar doğrultusunda makbuz/fatura düzenlemeyi kabul, beyan, taahhüt eder. Siyasi Partilerin makbuz ya da fatura kesme yükümlülüğü ve denetimlerinden TRONAPAY kesinlikle sorumlu tutulamaz.

**3.22.** Üye İş Yeri, geçerli kanun, yönetmelik, kodlar ve yaptırımlar ve rüşvet ve yolsuzlukla mücadele ile ilgili sorumluluğun kendi üzerine düşün kısmına uyum sağlayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**3.23.** TRONAPAY, Mobil Ödeme Hizmeti'nin Talep doğrultusunda gerçekleştirilmesinden sorumludur. Ödeme işleminin eksik veya hatalı gerçekleştiği durumlarda TRONAPAY, ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden Müşteri'ye iade eder. Şüpheye mahal vermemek adına belirtilmelidir ki Üye İş Yeri, Müşteriler'in ödeme yapabilmesini sağlayan TRONAPAY'e ait platform, yazılım, donanım, internet bağlantısı ve benzeri ortamlarda oluşabilecek teknik problemler, sistemin işlem yapamaması, hizmetin kesintiye uğraması veya durması durumunda TRONAPAY'i sorumlu tutmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**3.24.** TRONAPAY, yapılan tahsilatlar ile ilgili işlem raporlarını Üye İş Yeri'ne web sitesi üzerinden ve/veya gerektiğinde e-posta aracılığı ile bilgi amaçlı sağlayacaktır. Üye İş Yeri'ne yapılacak ödemelerde ise Operatör tarafından TRONAPAY'e gönderilen tahsilat raporları esas alınacaktır.

**3.25.** TRONAPAY, Düzenleyici Kurum tarafından konulan ve aşağıda referansları verilen kurallara uyum çerçevesinde, ya iç kaynaklarını kullanarak veya bir 3. taraf hizmet sağlayıcısı ile iş birliği yaparak, Müşteriler'in belirlenen şartlara uygun olarak, son kullanıcıya sağlanan Mobil Ödeme Hizmetleri'ne ilişkin müşteri destek hizmetleri sağlayacaktır:

**a.** Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği

<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=7.5.14269&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=Elektronik%20Haberle%C5%9Fme%20Se kt%C3%B6r%C3%BCnde%20Hizmet%20Kalitesi%20Y%C3%B6netmel i%C4%9Fi>

**b.** Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulamasına İlişkin Tebliğ

<http://www.mevzuat.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=9.5.15968&Mevzu atIliski=0&sourceXmlSearch=Elektronik%20Haberle%C5%9Fme%20Se kt%C3%B6r%C3%BCnde%20Hizmet%20kalitesi%20Y%C3%B6netmel i%C4%9Fi%20Ek->

- 3.26. TRONAPAY, günlük bazda çağrı süreleri ve maliyetleri ile ilgili tüm ayrıntılar dâhil olmak üzere müşteri hizmetleri ile ilgili raporları aylık olarak Üye İş Yeri'ne sunacaktır.
- 3.27. Taraflar 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ve ilgili diğer mevzuatla belirlenen kurallara uymak zorundadır. Müşteri destek hizmetlerini 3. Kişilerden temin edilmesi halinde, TRONAPAY, işbu kişilerin de anılan kurallara uygun hareket etmesini temin etmek yükümlülüğündedir.
- 3.28. Üye İş Yeri, bilgi sistemlerinin ve/veya bu sistemler tarafından işlenen bilginin gizlilik, güvenlik veya erişilebilirliğinin ihlal edilmesi veya ihlal teşebbüsünde bulunulması veya sahtecilik, dolandırıcılık olayları dahil olmak ancak bunlarla sınırlı olmaksızın benzeri güvenlik ihlallerinin gerçekleştiğini tespit etmesi halinde, derhal gerekli tedbirleri almak ve durumu vakit kaybetmeksizin doğrudan TRONAPAY'e bildirmekle yükümlüdür.
- 3.29. Aşağıda belirtilen koşulların gerçekleşmesi halinde, TRONAPAY, Ödeme Aracı'nı kullanıma kapatma hakkını haizdir. Ödeme Aracı'nın kullanıma kapatılma sebep ve/veya sebeplerin ortadan kalkması durumunda, TRONAPAY, Müşteri'nin onayı doğrultusunda Ödeme Aracı'nı kullanıma açar. Aşağıda sayılan koşullardan herhangi birinin varlığı halinde TRONAPAY, Ödeme Aracı'nı kullanıma kapatılabilir.
- EK-F'te belirtilen hallerden birinin gerçekleşmesi,
  - TRONAPAY tarafından ilgili Üye İş Yeri için tespit edilecek şikayet/işlem adedi oranının %5'i geçmesi.
  - Aşağıda sayılan mal ve/veya hizmetlerin sağlanması;
    - Suça teşvik edebilecek veya neden olabilecek veya telif hakkı korumalarını teknik yollarla ortadan kaldıran mal veya hizmetler,
    - İnsan onuruna, kamu düzenine, genel ahlak, asayiş ve sağlığa zararlı şiddet, pornografi ve müstehcenlik içeren, savaş ve terörizmi yücelten, nefret söylemini teşvik eden, ırk, cinsiyet, din fiziksel veya zihinsel yetene veya cinselliğe dayalı olarak bir grup insana yönelik şiddeti veya ırkçılığı teşvik edici mal ve hizmetler,
    - Şiddet içerikli ve suça teşvik eden mal veya hizmet,
    - Bahis ve kumar niteliğindeki mal veya hizmetler,
    - Üçüncü kişilerin fikrî ve sınaî mülkiyet haklarını ihlal eden mal veya hizmet,
    - Uyuşturucu ve psikoterapik maddeleri veya zehirler
    - Reçeteli ilaçlar,
    - Terör mevzuatı kapsamına giren ürün ve hizmetler,
    - Canlı hayvan, ticareti yasak olan hayvan ürünleri, hayvan haklarının ihlali niteliğindeki veya hayvan istismarı niteliğinde mal ve hizmetler,

- Dini tarikatlara destek niteliğinde mal veya ürünler,
- Politik görüşlere yönelik mal ve hizmetler,
- Ateşli silahlar ve bıçaklar,
- Alkollü içecekler,
- Tütün mamulleri.
- FOREX ve benzeri faaliyetlere yönelik mal ve hizmetler,
- Arkeolojik bulgu ve buluntular,

#### 4. ÖDEMELER

- 4.1. TRONAPAY, aylık tahsilat raporlarını, takip eden ayın en geç 3. haftası Üye İş Yeri ile Üye İş Yeri'ne sağlanacak panel üzerinden paylaşacak ve Ek-C'de verilen gelir payı tablosuna göre hesaplanan Üye İş Yeri payını, tahsilat raporlarının teslim edilmesinden itibaren 10 iş günü içinde ödeyecektir.
- 4.2. Üye İş Yeri , (i) Operatör'ün ödemede, komisyon oranında ve diğer tüm ücretlendirmelerde değişiklik yapma hakkının bulunduğunu, (ii) bu tür değişiklikleri bizzat kendisinin takip etmesi gerektiğini ve (iii) değişikliklerden ötürü TRONAPAY'e yapacağı tüm itiraz haklarından feragat ettiğini kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 4.3. TRONAPAY, Ek-C'de belirtilen ödeme hizmeti komisyon oranlarına ek olarak aşağıda BSMV dahil belirtilen ücretleri de Üye İş Yeri'ne fatura edecektir.

Ödeme Platformu Bağlantı ve Kurulum Ücretleri	-
Aylık Yönetim ve Raporlama Ücreti	[XX] TL
Danışmanlık Ücreti	-
Müşteri Destek Hizmet Sağlayıcısı Ücretleri	Birim maliyet yapısı temelinde toplam maliyetin %100'ü a. Limitsiz gelen çağrı canlı destek: [...] TL/dakika b. Limitsiz gelen çağrı sesli yanıt sistemi: [...] TL/dakika

- 4.4. TRONAPAY, ilgili ay Üye İş Yeri'ne sağlamış olduğu hizmetlerin bedelini, EK-3'de belirtilmiş olan gelir paylaşımı oranlarının Operatör'den elde edilen tahsilat rakamları ile hesaplanmasına ve Madde 4.4'de belirtilen hizmet bedellerine göre aylık bazda BSMV dâhil olarak Üye İş Yeri'ni faturalandırır.

Söz konusu tutarlar TRONAPAY tarafından her ay Üye İş Yeri'nin işbu maddede belirtilen banka hesabına yatırılacaktır;



<b>Hesap Sahibinin Adı:</b>		
<b>Banka Adı</b>	:	
<b>Şube Kodu</b>	:	
<b>Şube Adı</b>	:	
<b>Hesap No</b>	:	
<b>IBAN</b>	:	TR

- 4.5. Üye İş Yeri'nin TRONAPAY tarafından paylaşılan raporlara itiraz süresi, paylaşım tarihinden itibaren en fazla 8 (sekiz) gündür. Bu süreden sonra yapılan itirazlarda TRONAPAY'in herhangi bir sorumluluğu bulunmayacaktır.
- 4.6. Üye İş Yeri'ne ödeme yapılabilmesi için öncelikle Operatör tarafından TRONAPAY'e ödeme yapılmış olması gerektiğinden, herhangi bir sebeple Operatör'den kaynaklanan gecikmeler Üye İş Yeri'ne bildirilecek ve Operatör ödemesi beklenecektir.
- 4.7. İşbu sözleşme koşullarına göre TRONAPAY'in Üye İş Yeri'ne ödeme gerçekleştirmesinin ön koşulu Operatör'ün TRONAPAY'e ödemeyi gerçekleştirmiş olması ve bağlayıcı yasal çerçeve "6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymetler Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun" ve ilgili mevzuatın hükümlerine uyum içerisinde olmasıdır. Operatör'ün ödemelerinde gerçekleşen herhangi bir gecikme TRONAPAY tarafından Üye İş Yeri 'ne bildirilir ve Operatör TRONAPAY'e ödemeyi gerçekleştirmeye kadar Üye İş Yeri 'ne herhangi bir ödeme yapılmayacaktır. Üye İş Yeri, Operatör ödemelerindeki gecikmelerde TRONAPAY'e karşı tüm iddia ve itiraz haklarından feragat etmiş olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 4.8. Operatör'ün belirli bir ödeme dönemi için ödeme sonrasında Üye İş Yeri hizmetlerine ilişkin olarak Müşteri'ye yapacağı geri ödeme (Müşteri memnuniyeti için olsun veya olmasın) veya Operatör'ün TRONAPAY'e kendi fonlarından Müşteri'ye geri ödeme yapmasını zorunlu kılması halinde, Üye İş Yeri TRONAPAY'in Operatör'e gerçekleştirmiş olduğu tüm ödemeleri karşılayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. TRONAPAY, Üye İş Yeri'nin TRONAPAY'den alacaklı olduğu tutardan, söz konusu geri ödeme tutarı kadar kesinti gerçekleştirmeye yetkilidir. Söz konusu geri ödeme bedeli, kullanılan mesaj servisine bağlı olarak Müşteri, Düzenleyici Kurum ve Operatör'e TRONAPAY tarafından ödenmiş veya ödenmek zorunda olduğu tutardan oluşur.
- 4.9. Üye İş Yeri, (i) Operatör ödemeyi reddederse veya (ii) ödeme bağlantı problemi sebebiyle gerçekleşmezse veya (iii) Operatör, ödemesini gerçekleştirmiş olduğu bir ödemeye ilişkin geri ödeme talep ederse TRONAPAY'in Üye İş Yeri'ne ödeme yapmak yükümlülüğünü bulunmadığını ve varsa, ilgili ödemeyi geri isteyebileceğini kabul eder.

4.10. Yukarıdaki düzenlemelere ek olarak, TRONAPAY, aşağıda belirtilmiş olan durumlarda ödeme yapmama hakkını saklı tutar:

- a. Operatör gelir raporu TRONAPAY'e verilene kadar; veya
- b. Operatör tarafından tevkif edilen ve/veya askıya alınan ödemeler için; veya
- c. Düzenleyici Kurum, Operatör veya TRONAPAY tarafından yürütülen soruşturma sonuçlanana kadar; veya
- d. TRONAPAY'in hizmetin kullanımının düzenlemelere aykırı olduğundan şüphelendiği ve
- e. TRONAPAY'in hizmeti tarafından oluşturulan trafiğin sahtecilik sonucu olduğundan şüphelenmesi.

4.11. TRONAPAY, verdiği hizmet bedeli tutarını, cezai şartları, Üye İş Yeri'nin Sözleşme'ye aykırılığı nedeniyle ödemek durumunda kaldığı cezalar, tazminatlar dahil olmak ve fakat bunlarla sınırlı olmamak üzere uğradığı her türlü zararları, Üye İş Yeri'ne ödenecek tutar bakiyesinden doğrudan doğruya tahsil etme hakkına sahiptir. Düzenleyici Kurum tarafından TRONAPAY ve/veya Üye İş Yeri'nin iş veya faaliyet konuları ile ilgili olarak, TRONAPAY ve/veya Üye İş Yeri'ne kesilen cezalar da bu kapsamdadır.

## 5. SÖZLEŞME SÜRESİ

---

Sözleşme tanzim ve imza tarihinden itibaren yürürlüğe girer ve bu tarihten başlayarak 3 (üç) yıl geçerlidir. Taraflardan herhangi biri Sözleşme'yi, süresi sona ermeden 1 (bir) ay önce karşı tarafa ihbarda bulunarak feshetmediği takdirde, sözleşme aynı koşullarla birer yıllık süreler için ve kendiliğinden uzatılmış addedilir.

## 6. SÖZLEŞMENİN ASKIYA ALINMASI

---

TRONAPAY, Sözleşme düzenlemeleri ve Uygulanacak Hukuk kapsamında tespit ettiği uygunsuzluklar sebebi ile ve önceden bildirimde bulunmaksızın, Sözleşme'den doğan yükümlülüklerini tek taraflı olarak ve tazmin yükümlülüğü altına girmeksizin geçici süre veya süresiz durdurma hakkına sahiptir.

## 7. FESİH

---

- 7.1. **Bağlı Fesih.** Sözleşme kapsamındaki borç ve yükümlülüklerin ifası TRONAPAY ile Operatör arasındaki sözleşmenin yürürlüğüne bağlıdır. Bu sebeple, TRONAPAY herhangi bir Operatör arasındaki sözleşmenin her ne sebeple olursa olsun sona ermesi halinde TRONAPAY, işbu Sözleşme'yi, önel vermeksizin, tek taraflı olarak ve tazmin yükümlülüğü altına girmeksizin feshetme hakkına sahiptir.
- 7.2. **Erken Fesih.** TRONAPAY, 2 (iki) ay önceden yazılı bildirimde bulunmak suretiyle, Sözleşme'yi, dilediğinde, tek taraflı olarak ve tazmin yükümlülüğü altına girmeksizin feshetme hakkına sahiptir.
- 7.3. **Aykırılık Nedeniyle Fesih.** TRONAPAY, Üye İş Yeri'nin Sözleşme ile getirilen borç ve yükümlülüklerine aykırı davranması halinde, Üye İş Yeri'ne bildirimle, 7 (yedi) günlük süre içerisinde bu aykırılığın düzeltilmesini talep edebilecektir.

Bu süre içerisinde aykırılığın giderilmemesi halinde TRONAPAY kendi tercihine göre geçici olarak Sözleşme'yi askıya almak, Mobil Ödeme Hizmetleri'ni Üye İş Yeri için durdurma/kapatma veya Sözleşme'yi feshetme hakkına sahiptir. Sözleşme'nin feshi veya herhangi bir nedenle sona ermesi, Üye İş Yeri'nin önceki hak ve yükümlülüklerini ortadan kaldırmayacağı gibi zarar, tazminat, cezai şart hükümlerinin uygulanmasını durdurmaz.

- 7.4. Üye İş Yeri, 1 (bir) ay önceden yazılı bildirimde bulunmak suretiyle, Sözleşme'yi, dilediğinde tek taraflı olarak feshetme hakkına sahiptir. TRONAPAY'ın fesih sebebiyle uğradığı zararlarının tazminini talep hakkı saklıdır.
- 7.5. Üye İş Yeri'nin Sözleşme'yi İmza Tarihi'nden itibaren 1 yıl içerisinde feshetmesi durumunda, TRONAPAY'ın aykırılık nedeniyle uğradığı her türlü zararları tazmin yükümlülüğü saklı kalmak kaydıyla, Sözleşme kapsamında hak kazandığı son 3 (üç) aylık ciro bedelini de ayrıca, cezai şart olarak, TRONAPAY'e ödeyecektir.

## **8. DEVİR**

---

- 8.1. Üye İş Yeri, Sözleşme'yi veya Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini, TRONAPAY'ın yazılı ön onayı olmaksızın, doğrudan veya dolaylı olarak, kısmen veya tamamen 3. kişi veya kişilere devir ve temlik edemez.
- 8.2. TRONAPAY, Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini dilediğinde 3. kişilere devir ve temlik edebilir.

## **9. DELİL SÖZLEŞMESİ**

---

Üye İş Yeri, Sözleşme'den doğabilecek ihtilaflarda TRONAPAY'ın usulüne uygun olarak tutulmuş defter ve kayıtları ile bilgisayar kayıtlarının HMK m 193. maddesi anlamında muteber, bağlayıcı ve kesin delil teşkil edeceğini, TRONAPAY'ın yemin teklifinden ber'i kılındığını ve işbu maddenin kesin delil sözleşmesi niteliğinde olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

## **10. TADİL**

---

- 10.1. TRONAPAY, işbu Sözleşme'deki her türlü hususta tek taraflı olarak değişiklik yapma hak ve yetkisini haiz olup, değişikliğin yürürlüğe girme tarihinden en az 30 (otuz) gün önce Üye İşyeri'ne bildirmekle yükümlüdür.
- 10.2. İşbu Sözleşme'deki değişikliklere ilişkin TRONAPAY tarafından yapılacak olan bildirimde; değişikliğin kapsamı ve yürürlük tarihi, Üye İşyeri'nin bu tarihe kadar işbu Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemeksizin feshetme hakkının bulunduğu, 30 (otuz) günlük itiraz süresi içinde değişikliğe itiraz edilmemesi halinde Üye İşyeri tarafından değişikliğin kabul edilmiş sayılacağı hususlarına yer verilir.

## **11. TEBLİGAT**

---

- 11.1. Üye İş Yeri adres değişikliğini, faaliyet konusu değişikliğini, işyerinin satılması, kiralanması veya el değiştirmesi, devredilmesini, ortaklık yapısında meydana gelecek değişiklikleri TRONAPAY'e vakit kaybetmeksizin ve noter marifetiyle bildirmekle yükümlüdür.

11.2. İşbu Sözleşme'ye ilişkin olarak yapılacak tüm ihbar ve bildirimlerin; işbu Sözleşme'de farklı bir şekilde bildirilmemiş ise yazılı olarak ve iadeli taahhütlü mektup ya da noter marifeti ile Taraflar'ın belirtilen tebligat adreslerine yapılması zorunlu olup, bu hüküm ile belirlenen usul ve şekillerde adreslere yapılan tüm ihbarlar geçerli olacaktır.

11.3. Üye İş Yeri, işbu Sözleşme'deki adresinde değişiklik olduğunu noter aracılığıyla TRONAPAY'e bildirmediği takdirde, önceki adrese yapılacak tebligatların geçerli bir tebligatın tüm sonuçlarını doğuracağını kabul ve beyan eder.

## 12. GİZLİLİK

---

12.1. Üye İş Yeri, Sözleşme konusu işlemlerin yapılması ile ilgili tüm bilgileri sadece Sözleşme amaçları için kullanmayı, Sözleşme'nin imzalanması ve uygulanması neticesinde TRONAPAY'e, TRONAPAY ortaklarına, yöneticilerine, işçilerine, müstahdemlerine, ve TRONAPAY müşteri ve hizmet sağlayıcılarına ilişkin olarak elde ettiği/edeceği bilgileri kanunen yetkili kılınan merciler dışında üçüncü şahıslara açıklamayacağını, bilgilerin güvenlik standartlarına uygun olarak alınması ve saklanmasını temin edeceğini, aksi halde TRONAPAY'in ve 3. Kişilerin uğrayacağı zararlardan tek başına sorumlu olduğunu beyan, kabul ve taahhüt eder.

12.2. Sözleşme'nin işbu maddesi Sözleşme'nin her ne sebeple olursa olsun sona ermesi halinde dahi geçerliliğini koruyacaktır.

## 13. YETKİLİ MAHKEME

---

Sözleşme'den doğacak uyuşmazlıkların çözümünde, İstanbul Çağlayan (Merkez) Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

## 14. DAMGA VERGİSİ

---

Sözleşme'nin imzasından doğacak damga vergisi tutarı Üye İş Yeri tarafından ödenecektir. Ödenmemesi durumunda her türlü sorumluluk Üye İş Yeri'ne aittir ve bu konuyla ilgili TRONAPAY'in uğrayacağı her türlü zarar ve ziyan Üye İş Yeri tarafından karşılanacaktır.

## 15. YÜRÜRLÜK

---

15 (on beş madde ve ..... adet ekten oluşan Sözleşme ...../...../. tarihinde 2 (iki) nüsha olarak düzenlenmiş ve taraflarca kabul ve imza olunarak İmza Tarihi'nde yürürlüğe girmiştir.

**TRONAPAY ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş.**

**[ÜYE İŞ YERİ]**

**Temsil Edenin Adı:**

**Temsil Edenin Adı:**

**EKLER: (Dernek, Vakıf, Siyasi Parti, Spor Kulübü vb... kuruluşlar için)**

- Ek-1** : İmza yetkilisinin kurumda görevli olduğunu gösterir belge fotokopisi
- Ek-2** : İmza yetkilisinin kimlik fotokopisi
- Ek-3** : Karar defterinin ilk sayfa fotokopisi
- Ek-4** : Üye aidatlarının Mobil Ödeme yöntemi ile toplanmasına dair karar örneği fotokopisi
- Ek-5** : Vergi Levhası (varsa)
- Ek-6** : İmza yetkisini gösterir imza sirküleri fotokopisi
- Ek-A** : Mobil ve İnternet Ödeme Kurguları
- Ek-B** : Üye İş Yeri Kayıt formu
- Ek-C** : Gelir Paylaşım Oranları
- Ek-D** : Müşteri Hizmetleri Sağlayıcısı Minimum Uyum Şartları
- EK-E** : Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Hakkında Taahhütname
- EK-F** : Uygun Olmayan Pazarlama Gerçekleştiren Üye İş Yeri Yönetim Politikası

**EKLER: (Firmalar, şirketler, ticari kuruluşlar için)**

- Ek-1** : İmza yetkilisinin kimlik fotokopisi
- Ek-2** : Vergi Levhası fotokopisi
- Ek-3** : İmza Sirküleri fotokopisi
- Ek-4** : Ticaret Sicil Gazetesi fotokopisi (varsa)
- Ek-5** : Faaliyet Belgesi fotokopisi (varsa)
- Ek-A** : Mobil ve İnternet Ödeme Kurguları
- Ek-B** : Üye İş Yeri Kayıt formu
- Ek-C** : Gelir Paylaşım Oranları
- Ek-D** : Müşteri Hizmetleri Sağlayıcısı Minimum Uyum Şartları
- EK-E** : Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Hakkında Taahhütname
- EK-F** : Uygun Olmayan Pazarlama Gerçekleştiren Üye İş Yeri Yönetim Politikası

## EK-A - MOBİL ve İNTERNET ÖDEME KURGULARI

Mobil ve İnternet ödeme servisi üzerinden SMS veya Web üzerinden gerçekleştirilecek kurgu aşağıdaki gibi olacaktır;

(a) SMS ile başlatılan talepler için kurgu:

Müşteri, Mobil ve İnternet Ödeme Servisi üzerinden satın almak istediği mal/hizmetler için, bu talebine ilişkin olarak, SMS bedelini kendi karşılamak üzere, en fazla 2 adet kısa mesaj gönderecektir. TRONAPAY, söz konusu talebe istinaden müşteriye alışverişin tamamlandığına ilişkin ücretsiz bir bilgilendirme kısa mesajı (mal/hizmet içeriği, bedeli vs.) ve Üye İş Yeri'ne tahsilatın gerçekleşmiş olduğu bilgisini gönderecektir. Müşterinin yetersiz bakiye veya başka bir nedenle Mobil ve İnternet Ödeme Hizmeti'ni kullanamaması durumunda, ücretsiz bir SMS ile Mobil ve İnternet Ödeme Servisi'ni kullanamayacağı konusunda bilgilendirilecektir.

(b) Web üzerinden başlatılan talepler için akış:

Müşteri, Üye İş Yeri 'nin web sitesi üzerinden satın almak istediği mal/hizmetlere ilişkin satın alma linkine tıklayacak ve açılan web sitesi üzerinden GSM numarasını girerek ve tamam tuşuna tıklayarak talebini ileticektir. TRONAPAY müşteriye söz konusu talebe istinaden ücretsiz bir bilgilendirme kısa mesajı (mal/hizmet içeriği, bedeli vs.) gönderecek ve müşteriden mal/hizmeti satın almak istediğini gösteren onayı, 1 SMS bedeli müşteri tarafından ödenecek, 1 adet kısa mesaj ile alacaktır. TRONAPAY, söz konusu talebe istinaden müşteriye alışverişin tamamlandığına ilişkin ücretsiz bir bilgilendirme kısa mesajı (mal/hizmet içeriği, bedeli vs.) ve Üye İş Yeri'ne tahsilatın gerçekleşmiş olduğu bilgisini gönderecektir. Müşterinin yetersiz bakiye veya başka bir nedenle Mobil ve İnternet Ödeme Hizmeti'ni kullanamaması durumunda, ücretsiz bir SMS ile Mobil ve İnternet Ödeme Servisi'ni kullanamayacağı konusunda bilgilendirilecektir.

(c) Wap ve Mobil İnternet Ödeme Kurgusu

Müşteri, Üye İş Yeri 'nin WAP sayfasında satın almak istediği mal veya hizmet için "Satın Al" butonunu tıklayarak talebini iletir. TRONAPAY müşteriye söz konusu talebe istinaden ücretsiz bir bilgilendirme kısa mesajı (mal/hizmet içeriği, bedeli vs.) gönderecek ve müşteriden mal/hizmeti satın almak istediğini gösteren onayı, 1 SMS bedeli müşteri tarafından ödenecek, 1 adet kısa mesaj ile alacaktır. TRONAPAY, söz konusu talebe istinaden müşteriye alışverişin tamamlandığına ilişkin ücretsiz bir bilgilendirme kısa mesajı (mal/hizmet içeriği, bedeli vs.) ve Üye İş Yeri'ne tahsilatın gerçekleşmiş olduğu bilgisini gönderecektir. Müşterinin yetersiz bakiye veya başka bir nedenle Mobil ve İnternet Ödeme Hizmeti'ni kullanamaması durumunda, ücretsiz bir SMS ile Mobil ve İnternet Ödeme Servisi'ni kullanamayacağı konusunda bilgilendirilecektir.

(d) Başlık Güçlendirmeli Mobil İnternet Kurgusu

TURKCELL ve TURK TELEKOM Operatörleri tarafından sağlanan bir hizmettir. Müşteri, "Onaylıyorum" kutucuğunu doldurarak ve "Hemen İzle" butonunu tıklayarak kendi servis aboneliğini başlatabilir. Ödeme işleminin gerçekleştirileceği sayfanın düzeninin standartları ekli resimde gösterildiği şekildedir.

## EK-B - ÜYE İŞYERİ KAYIT FORMU

### Genel Bilgiler:

Firma Adı:	
Ticari Ünvanı:	
Adresi:	
Telefon No:	
Faks No:	
Vergi Numarası:	
Vergi Dairesi	
Faaliyet Alanı:	
Web URL (Web adres):	
Kontakt kişi Ad Soyad:	
Kontakt kişi GSM No:	
Kontakt kişi e-mail:	
Teknik kişi Ad Soyad	
Teknik kişi GSM No:	
Teknik kişi e-mail:	
Müşteri Destek Hattı/Çağrı Merkezi No:	

### Mobil Ödeme Hizmeti ile ilgili bilgiler:

İş yapış şekli:	(Web/SMS)					
Kategori:	Online Oyun	Arkadaşlık/ Sosyal Ağ/ Sohbet	Dijital İçerik/ Hizmet/ Servis	Aidat/ Abonelik/ Otomat	Fiziksel Ürünler	Diğer
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ürün Fiyat Aralığı						
Min						

Max	
Aidat kategorisi için Üye sayısı	
Diğer kategoriler için aylık işlem sayısı	
Tahmini yıllık Mobil Ödeme hacmi:	



## EK-C - GELİR PAYLAŞIM ORANLARI

Kategoriler	Turkcell	Türk Telekom	Vodafone
Online Oyun	%60,00	%60,00	%60,00
Arkadaşlık/Sosyal Ağ/Sohbet	%75,00	%75,00	%75,00
Dijital İçerik/Servis	%85,00	%85,00	%85,00
Fiziksel Ürün(E-ticaret, otomat, sigortacılık vb.)	%90,00	%90,00	%90,00
Aidat	%90,00	%90,00	%90,00
HTML5 Mobil Servisler ( Pin Kode akışı)	%63	%63	%39,00
Aplikasyon Pazarları	%75,00	-	%70,00
Aplikasyon içi ödemeler –Oyunlar	%67,00	%59,00	%65,00
Aplikasyon içi ödemeler –Dijital İçerik	%67,00	%80,00	%65,00
Aplikasyon içi ödemeler –Sosyal Ağ	%67,00	%70,00	%65,00

Ek-C: Gelir Paylaşım Oranları tablosunda paylaşılan oranlar Operatör detayında Üye İş Yeri hak ediş oranlarını göstermektedir.

Örnek olarak; Aidat kategorisinde %90 olarak görülen oranlar, Üye İş Yerine ait olacaktır. Bu oranlar çerçevesinde tahsilatı gerçekleşmiş 10TL'lik bir aidat ödemesi için Üye İş Yeri'nin hak edişi 9 TL olacaktır.

## EK-D - MÜŞTERİ HİZMET SAĞLAYICI MİNİMUM UYUM ŞARTLARI

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler
Ana menüde geçen süre	Sesli yanıt sistemi ana menüsünün toplam süresi.	... Saniye	$\leq 45$
Alt menüde geçen süre	Alt menüde, çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar geçen süre.	... Saniye	$\leq 20$
Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi	20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi	%...	$\geq 80$
Tüketici şikâyeti sıklığı	Aylık toplam şikâyet sayısının toplam abone sayısına oranı	... Adet %...	
Tüketici şikâyetleri çözüm süresi	En kısa sürede sonuçlandırılan % 80'lik dilim içerisindeki şikâyetlerin çözüm süresi	... Saat	$\leq 24$

## EK-E - KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİ HAKKINDA TAAHHÜTNAME

1. Bu Taahhütname (“Taahhütname”) kapsamında,
  - a. *“İşleme”*; Kişisel Verinin tamamen veya kısmen otomatik olan ya da herhangi bir veri kayıt sisteminin parçası olmak kaydıyla otomatik olmayan yollarla elde edilmesi, kaydedilmesi, depolanması, muhafaza edilmesi, değiştirilmesi, yeniden düzenlenmesi, açıklanması, aktarılması, devralınması, elde edilebilir hâle getirilmesi, sınıflandırılması ya da kullanılmasının engellenmesi gibi veriler üzerinde gerçekleştirilen her türlü işlem,
  - b. *“Kanun”*; 7 Nisan 2016 tarihinde 29677 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 6698 sayılı *Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve değişikliklerini*,
  - c. *“Kişisel Veri”*; kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin Özel Nitelikli Kişisel Veri dahil her türlü bilgi ve
  - d. *“Özel Nitelikli Kişisel Veri”*; kişilerin ırkı, etnik kökeni, siyasi düşüncesi, felsefi inancı, dini, mezhebi veya diğer inançları, kılık ve kıyafeti, dernek, vakıf ya da sendika üyeliği, sağlığı, cinsel hayatı, ceza mahkumiyeti ve güvenlik tedbirleriyle ilgili verileri ile biyometrik ve genetik veriler

anlamına gelmektedir. Yukarıda yer alan tanımlar Kanun referans alınarak oluşturulmuş olup Kanun’da yapılacak değişiklikler bu Taahhütname kapsamında da geçerli olacaktır.

2. Üye İş Yeri,
  - a. TRONAPAY tarafından kendisine aktarılan Kişisel Veri’yi işbu taahhütnamenin eki bulunduğu Sözleşme kapsamında doğan borç ve yükümlülüklerini ifa amacı dışında başka bir sebeple ve Sözleşme’de düzenlenmiş olan aktarım amacı dışında hiçbir surette kullanmayacağını, işlemeyeceğini, arşivlemeyeceğini ve yurt içi veya yurt dışındaki üçüncü kişi veya kuruluşlara aktarmayacağını; ve
  - b. Üye İş Yeri’nin pay sahipleri, çalışanları, temsilcileri, ticari vekilleri dahil olmak ve fakat bunlarla sınırlı olmamak üzere diğer gerçek kişilere ait Kişisel Veri’yi Kanun’da yer alan usul ve esaslara, ilgili düzenleyici işlemlere, ilgili mevzuatta yer verilen kişisel verilerin korunmasına dair hükümlere uygun şekilde veri İşleme’ye tabi tuttukten sonra TRONAPAY’e aktardığını,

beyan, kabul ve taahhüt eder.

3. Üye İş Yeri , TRONAPAY tarafından kendisine aktarılan veya Üye İş Yeri tarafından TRONAPAY’e aktarılan Kişisel Veri’ye ilişkin olarak Kanun’da yer alan usul ve esaslara, ilgili düzenleyici işlemlere, ilgili mevzuatta yer verilen kişisel verilerin korunmasına dair hükümlere, Kişisel Verileri Koruma Kurulu kararlarına uygun davranacağını, bu doğrultuda Kişisel Veri

sahiplerine karşı aydınlatma yükümlülüğünü usulüne uygun şekilde yerine getirdiğini, gerekmesi halinde Kişisel Veri sahiplerinin Kişisel Veri'sini İşlemeye ilişkin açık rızalarını elde ettiğini beyan eder.

4. Kanunlarda saklamaya ilişkin yükümlülükler öngörülmesi hali saklı kalmak koşuluyla, Kişisel Veri'nin aktarılma sebebinin ortadan kalkması ile birlikte Üye İş Yeri kendisine aktarılmış olan Kişisel Veri'nin kayıtlı bulunduğu her türlü medya ve ortamı imza karşılığında TRONAPAY'e teslim etme ve kendi nezdindeki kayıtları silme ve yok etme yükümlülüğü altındadır. Üye İş Yeri, Kanun'a uygun bir biçimde TRONAPAY'den gelecek Kişisel Veri'nin silinmesi, yok edilmesi, anonimleştirilmesi, değiştirilmesi ve benzeri talepleri derhal yerine getirecektir.
5. Üye İş Yeri, TRONAPAY tarafından kendisiyle paylaşılan Kişisel Veri'ye çalışanları veya üçüncü kişiler tarafından hukuka aykırı bir şekilde erişilmesini, ilgili verilerin aktarım amacı dışında hukuka aykırı olarak kullanılmasını önlemek ve TRONAPAY'e Kişisel Veri aktarımını hukuka uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak üzere gerekli her türlü teknik ve idari tedbiri almak zorundadır.
6. TRONAPAY tarafından Üye İş Yeri'ne veya Üye İş Yeri tarafından TRONAPAY'e Özel Nitelikli Kişisel Veri aktarılması durumunda Üye İş Yeri, Kanun'da ve ilgili ikincil mevzuatta yer verilen hükümlere uygun olarak Özel Nitelikli Kişisel Veriye özgü ek güvenlik önlemlerini alacaktır.
7. Üye İş Yeri, kendisi ile paylaşılan Kişisel Veri güvenliğini sağlamaktan sorumludur. Bu doğrultuda Üye İş Yeri'nin çalışanları veya varsa taşeron çalışanının faaliyetleri sonucu bu kapsamda doğacak zararlarda sorumluluk Üye İş Yeri'ne aittir.
8. Üye İş Yeri, doğrudan veya sair şekillerde dolaylı olarak TRONAPAY tarafından kendisine iletilen Kişisel Veri sahibi taleplerini derhal Kanun'da yer alan usul ve esaslara, ilgili düzenleyici işlemlere, ilgili mevzuatta yer verilen hükümlere uygun olarak sonuçlandırır. Söz konusu talebin TRONAPAY veya TRONAPAY'in bağlı olduğu grup şirketleri tarafından iletilmiş bulunan Kişisel Veri'ye ilişkin olması halinde ilgili talep her halükarda 3 (üç) iş gününü geçirmeksizin derhal TRONAPAY'e da iletilecektir.
9. Üye İş Yeri'nin veri işleyen sıfatıyla hareket ettiği durumlarda, herhangi bir veri temin süreci ile ilgili olarak TRONAPAY tarafından bu yönde bir talepte bulunulması halinde Üye İş Yeri , TRONAPAY tarafından iletilen izin ve onay metinleri kullanılacak, veri temin süreçlerini varsa TRONAPAY'in önerileri doğrultusunda gerçekleştirilecektir.
10. Üye İş Yeri'nin veri işleyen sıfatıyla hareket etmesi durumunda, veri güvenliğinin sağlanmasına ilişkin konularda TRONAPAY'in bizzat veya üçüncü kişi eliyle denetim hakkının bulunduğunu kabul ettiğini beyan eder. TRONAPAY tarafından bu kapsamda denetim talebinde bulunulması durumunda Üye İş Yeri, söz konusu denetime izin vermeyi ve TRONAPAY ile iş birliği içerisinde hareket etmeyi beyan, kabul ve taahhüt eder.

11. Üye İş Yeri'nin işbu Taahhütname'ye veya yürürlükteki mevzuata aykırı davranması dolayısıyla ya da Üye İş Yeri'den, Üye İş Yeri'nin iş ortaklarından ya da Üye İş Yeri tarafından Kişisel Veri gönderilen üçüncü kişilerden kaynaklanan sebeplerle TRONAPAY'in uğrayacağı zararlar, karşılaşılabileceği hukuki, idari ve cezai yaptırımlar ile ödemek zorunda kalabileceği tazminatlar için TRONAPAY'in Üye İş Yeri'ne rücu hakkı saklıdır. Bu nedenlerle TRONAPAY'in talepte bulunması halinde, Üye İş Yeri TRONAPAY'in uğradığı doğrudan ve dolaylı zararları derhal, nakden ve defaten TRONAPAY'e ödeyeceğini beyan, kabul ve taahhüt eder.

Taahhüt Eden

Üye İş Yeri Unvan:

Kaşe/İmza :

## **EK-F – UYGUN OLMAYAN PAZARLAMA GERÇEKLEŞTİREN ÜYE İŐ YERİ YÖNETİM POLİTİKASI**

---

TRONAPAY faaliyetlerini 6493 sayılı yasa uyarınca kendisine Düzenleyici Kurum tarafından verilen faaliyet izni çerçevesinde yürütmektedir. Bu minvalde gerek regülasyonun gereklilikleri gerekse Düzenleyici Kurum tarafından gerçekleştirilen denetimler sonucunda kurumdan alınan geri bildirimler, TRONAPAY ve üye iş yerlerinin “uygun olmayan pazarlama faaliyetleri” ile ilgili müşteri memnuniyetini gözeten ve olası müşteri memnuniyetsizliklerine neden olabilecek risklerin yönetimi ile ilgili ortak bir aksiyon planı çerçevesinde hareket etmelerini zorunlu hale getirmiştir.

TRONAPAY içinde bulunduğumuz dijital ve mobil çağda, üye iş yerlerinin kendi ürünleri ile ilgili pazarlama faaliyetlerinin yürütüldüğü ve çeşitli yayıncılara ait web ve mobil sitelerinin içeriklerinin pazarlama faaliyetleri standartları ile uyumluluğunu yüzde yüz kontrol altında tutamayacağını kabul etmektedir. TRONAPAY aynı şekilde üye iş yerine ait dijital pazarlama materyallerinin reklam alanlar tarafından nasıl kullanıldığının da yüzde yüz kontrol altında tutulamayacağını kabul etmektedir.

Öte yandan, söz konusu faaliyetler nedeniyle oluşabilecek müşteri mağduriyetlerinin ve buna bağlı müşteri şikayetlerinin yönetimi ve bu mağduriyetlerin giderilmesi, gerek regülatif gerekse genel kabuller açısından üye iş yeri ile TRONAPAY’ın ortak sorumluluğundadır.

Bu nedenle TRONAPAY, üye iş yerlerinin, yürüttükleri pazarlama faaliyetlerini takip etmek amacı ile bir pazarlama faaliyetleri takip firması ile çalışmalarını (örn: Empello) zorunlu tutmakta ve iş bu dökümanın üçüncü maddesinde belirtilmiş olan olası müşteri mağduriyetlerinin önüne geçilmesi ve giderilmesi ile ilgili olarak belirtilmiş olan aksiyon planı çerçevesinde hareket etmelerini talep etmektedir.

TRONAPAY ve üye iş yeri, uygun olmayan pazarlama faaliyetleri sonucunda doğabilecek müşteri mağduriyetleri ile ilgili olarak aşağıdaki aksiyon planını beraberce uygulayacaklardır.

Uygun Olmayan Pazarlama Faaliyeti	Müşteri Politikası	Uygunsuzluğu Tesbit Eden Taraf	TRONAPAY ve üye iş yeri ile ilgili diğer aksiyonlar				
<p>1. Müşteri yanıtılarak bir ödeme tahsil edilmesi veya abonelik başlatılması (sahte marka duyuruları, telefon ve bilgisayara virüs bulaşmış gibi içerik üretilmesi, içerik kilitleme, varolmayan ürün vaadi vs)</p> <p>2. Ödeme işleminin veya aboneliğin, regülasyona uygun bir satın alma akışının TEKNİK OLARAK taklit edilerek yapay ve gerçek olmayan bir şekilde gerçekleştirilmesi, ödeme sayfalarında oluşabilecek teknik bir açığa yönelik bir çaba sonucu ödeme işleminin gerçekleştirilmesi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uygun olmayan kampanya ve akış sonucu gerçekleştirilmiş tüm ödemelerin iadesi</li> <li>• Uygun olmayan kampanya ve akış sonucu gerçekleştirilmiş tüm aboneliklerin iptail</li> </ul>	<p>Üye İş Yeri</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İlk defasında herhangi bir aksiyon alınmaz.</li> <li>• Aynı çeşit problem takip eden 30 gün içerisinde, aynı üye iş yerinin herhangi bir servisinde <b>ikinci kez tespit edilmesi üzerine</b>, tespit edilen son servis 1 hafta boyunca yeni abone alımına kapatılır.</li> <li>• Aynı çeşit problem takip eden 30 gün içerisinde, aynı üye iş yerinin herhangi bir servisinde <b>üçüncü kez tespit edilmesi üzerine</b>, tespit edilen son servis 2 hafta boyunca yeni abone alımına kapatılır.</li> <li>• Yukarıda belirtilenlerden daha yüksek sayıda ve daha sık tespit edilen uygunsuzluklar sonucu, tüm servislerin yenilemeler dahil kalıcı olarak iptaline karar verilebilir.</li> </ul>				
		<p>TRONAPAY (ya da operatör vs. gibi üçüncü bir taraf)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ceza ve Müşteri Memnuniyetsizliği ile ilgili tazminat:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="1042 1621 1522 1877"> <thead> <tr> <th data-bbox="1042 1621 1318 1771">Etkilenen Kullanıcı Sayısı (x)</th> <th data-bbox="1318 1621 1522 1771">Müşteri Başına Ceza ve Tazmin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1042 1771 1318 1877">x &lt; 1.000</td> <td data-bbox="1318 1771 1522 1877">5 TL</td> </tr> </tbody> </table>	Etkilenen Kullanıcı Sayısı (x)	Müşteri Başına Ceza ve Tazmin	x < 1.000	5 TL
Etkilenen Kullanıcı Sayısı (x)	Müşteri Başına Ceza ve Tazmin						
x < 1.000	5 TL						

1.000 $\leq$ x < 5.000	7.5 TL
5.000 $\leq$ x	10 TL

- Servis yeni abone alımına minimum 5 gün boyunca kapatılır. Üye iş yeri'nin problemlili trafik kaynağının kapatıldığına dair garantisini takiben açılır.
- Aynı çeşit problem takip eden 30 gün içerisinde, aynı üye iş yerinin herhangi bir servisinde **ikinci kez** tespit edilirse , ceza ve müşteri memnuniyetsizliği ile ilgili tazminatlar 2 ile çarpılır ve son tespit edilen servis 2 hafta boyunca abone alımına kapatılır.
- Aynı çeşit problem takip eden 30 gün içerisinde, aynı üye iş yerinin herhangi bir servisinde **üçüncü kez** tespit edilirse , ceza ve müşteri memnuniyetsizliği ile ilgili tazminatlar 3 ile çarpılır ve son tespit edilen servis 1 ay boyunca abone alımına kapatılır.
- Yukarıda belirtilenlerden daha yüksek sayıda ve daha sık tespit edilen uygunsuzluklar sonucu, tüm servislerin yenilemeler dahil kalıcı olarak iptaline karar verilebilir.

3.Pazarlama Kampanyasının herhangi bir uygunsuz akış olmamasına rağmen içeriği uygun olmayan (cinsel içerik vs gibi) bir web sitesinde yayınlanması .

- Müşteri ile ilgili herhangi bir aksiyon alınmaz.

Üye İş Yeri

- Söz konusu uygunsuz içerikle ilgili web sitesinden gelen trafik derhal kesildiği sürece herhangi bir aksiyon alınmaz.



TRONAPA  
Y (ya da  
operatör vs.  
gibi üçüncü  
bir taraf)

- İlk tespitte, servis yeni abone alımına 3 gün boyunca kapanır ve üye iş yerinin söz konusu trafiğin kesildiği ile ilgili taahhüdünü takiben servis abone alımına açılır.
- Takip eden 30 gün içerisinde aynı servisin benzer uygunsuzlukla ilgili 2.kez tespitini takiben , servis 7 gün boyunca abone alımına kapatılır ve üye iş yerinin söz konusu trafiğin kesildiğine yönelik taahhüdünü takiben servis abone alımına açılır.
- Takip eden 30 gün içerisinde aynı servisin benzer uygunsuzlukla ilgili 3.kez tespitini takiben , servis 1 ay boyunca abone alımına kapatılır ve üye iş yerinin söz konusu trafiğin kesildiğine yönelik taahhüdünü takiben servis abone alımına açılır.
- Yukarıda belirtilenlerden daha yüksek sayıda ve daha sık tespit edilen uygunsuzluklar sonucu, söz konusu servisin yenilemeler dahil kalıcı olarak iptaline karar verilebilir.