

PayU Türkiye

PayU Ödeme Sistemi Genel Şartları ve Koşulları Sözleşmesi

PayU Ödeme Kuruluşu Anonim Şirketi

1. GİRİŞ HÜKÜMLERİ

1.1. PayU

1.1.1. İşbu Genel Şartlar ve Koşullar kapsamında PayU Ödeme Kuruluşu Anonim Şirketi "PayU" olarak anılacaktır.

1.1.2. PayU iletişim bilgileri:

- Posta adresi: Otakçılar Cad. No:78 Flat Ofis, D-Blok, 34050 Eyüp, İSTANBUL
- E-mail adresi: [bilgi@payu.com.tr]

1.1.3. PayU, PayU Sistemi aracılığıyla, işbu Genel Şartlar ve Koşullar'da belirtilen kapsamda ve koşullarda, e-ticaret hizmeti veren şirketler için internette sunulan ürünler ve hizmetlere yönelik ödeme hizmeti imkanları sağlamaktır.

1.2. Tanımlar

- Genel Şartlar ve Koşullar** – İşbu PayU Ödeme Sistemi İşletimi ve Kullanımı Genel Şartları ve Koşulları.
- Sözleşme** – PayU sisteminin kullanımına ilişkin bir Şirket ile akdedilmiş olan Sözleşme.
- Şirket** – Payu ile PayU Sistemi'nin kullanımına ilişkin bir sözleşme akdetmiş olan ve internet üzerinde ticari faaliyetler yürüten gerçek veya tüzel kişi.
- Müşteri** – Şirket İnternet Siteleri'nde sunulan ürünler veya hizmetleri satın alan Şirket müşterisi.
- Ortak veya Sistem Ortağı** – Bir mutabakat ve provizyon merkezi dahil olmak üzere, PayU'nun PayU sistemi aracılığıyla ödemelerin işlenmesi konusunda işbirliğinde bulunduğu banka veya diğer finansal kurumlar.
- Komisyon Ücreti** – İşbu Genel Şartlar ve Koşullar'ın 5.1.maddesi ve Sözleşme'de düzenlenen kapsam ve tutarda, Müşteri'den Şirket'e transfer edilen para karşılığında yüzde (%) olarak hesaplanan ve Şirket tarafından PayU'ya yapılan ödeme.
- Yıllık POS Kullanım Ücreti ("Sabit Ücret")** – İşbu Genel Şartlar ve Koşullar'ın 5.1.maddesinde ve Sözleşme'de düzenlenen kapsam ve tutarda POS kullanımına ilişkin verilen hizmet karşılığında Şirket

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

tarafından PayU'ya ödenen yıllık sabit hizmet bedeli.

- 1.2.8. **Şirket İnternet Siteleri** – Şirket tarafından çeşitli ürünlerin veya hizmetlerin satılmak üzere teşhir edildiği internet siteleri.
- 1.2.9. **PayU** – İletişim bilgileri işbu Genel Şartlar ve Koşullar'ın 1.1.maddesinde belirtilen PayU Türkiye.
- 1.2.10. **Yetkili Personel** – Şirket'e PayU Sistemi kullanımı hakkında destek vermek ve iletişime geçmek üzere PayU tarafından yetkilendirilmiş olan, Sözleşme'de belirlenmiş olan personel.
- 1.2.11. **PayU Sistemi** – Çeşitli ödeme yöntemleri sunan ve PayU tarafından işletilen ödeme ve doğrulama ağ geçidi.
- 1.2.12. **Ödeme Yöntemi** – Müşteri'nin, PayU Sistemi aracılığıyla Şirket İnternet Siteleri'nde sunulan ürünler veya hizmetler için ödeme yapabileceği belirli ödeme yöntemleri. *(Standart banka transferi dışındaki Ödeme yöntemleri arasında, PayU tarafından Ortak'larla görüşülen PayU sistemi çözümleri bulunmaktadır.)*
- 1.2.13. **İşlem** – Şirket İnternet Siteleri'nde sunulan ürünler veya hizmetler için Müşteri'nin ödeme yapması amacıyla, PayU Sistemi aracılığıyla ve Ortak'ların sistemleri üzerinden olmak üzere yürütülen bir dizi operasyon.
- 1.2.14. **Ödeme Kartı** – İnternet üzerinden ödeme yapmayı sağlayan ve VISA, MasterCard, DINERS ve AMEX kurumları ile işbirliği içerisinde bir banka tarafından verilen ödeme kartı.
- 1.2.15. **Ücret Kesintisi** – İşlem'e konu tutarın, Şirket'in Sözleşme ve işbu Genel Şartlar ve Koşullar kapsamında vermiş olduğu rızasıyla, Şirket'in *alacağı tutar üzerinden* PayU'nun hesabına transfer edilmesi. *(PayU, Sözleşme veya işbu Genel Şartlar ve Koşullarda açık bir şekilde belirtilen durumlarda ve koşullarda Şirket'in alacağı tutar üzerinden kesinti yapma hakkına sahiptir.)*
- 1.2.16. **Yönetim Arayüzü** – Şirket'in, PayU Sistemi'ne ilişkin ayarları yapabilmesini, iletişim bilgilerini değiştirebilmesini ve Sözleşme'de ve işbu Genel Şartlar ve Koşullar'da belirlenen kapsamdaki diğer operasyonları gerçekleştirebilmesini sağlayan PayU Sistemi yönetim arayüzü.
- 1.2.17. **Şirket E-mail Adresi** – Şirket'in Sözleşme'de belirtilen e-mail adresi.
- 1.2.18. **Offline Mod** - Gerçek zamanlı olarak sistem tarafından takip edilemeyen, banka hesaplarının kontrol edilmesi yöntemi ile çalışan yöntemdir.

1.3. Kayıt

- 1.3.1. PayU Sistemi'nin Şirket tarafından kullanılması, PayU ile Sözleşme akdedilmesi ve kayıt işleminin tamamlanması koşuluna bağlıdır.
- 1.3.2. Sözleşme akdedilmeden önce ve ayrıca Sözleşme'nin yürürlük süresi içerisinde, PayU Şirket'in iletişim bilgilerini onaylama ve ticari faaliyetlerini doğrulama yetkisine sahip olacaktır. Bu amaç doğrultusunda, PayU aşağıda belirtilen belgelerin sunulmasını talep edebilir:
 - a) tüzel kişiler için – Ticaret Sicil faaliyet belgesi ve tüzel kişiliği temsil etme yetkisine sahip yönetim kurulu üyesi veya bir başka kişinin nüfus cüzdanının taranmış hali, güncel imza sirküleri ve vergi lehvası sureti,
 - b) gerçek kişiler için – nüfus cüzdanının taranmış hali ya da noter onaylı örneği.

1.4. PayU sisteminin kullanılmasına ilişkin Sözleşme ile Genel Şartlar ve Koşullar

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

- 1.4.1. Şirket ve PayU, Sözleşme'yi ancak yazılı olarak akdedebilirler, elektronik ortamda Sözleşme akdedilemez. Şirket, internet sitesi üzerinde bulunan kayıt formunu doldurarak [bigi@payu.com.tr] e-mail adresine gönderecektir; ancak kayıt formunun gönderilmesi, Sözleşme'nin akdedilmesine yönelik bir icap olarak kabul edilmeyecektir.
- 1.4.2. Yukarıdaki maddede belirtilen Sözleşme'nin Taraflarca imzalanması, PayU ve Şirket arasında akdedilen Sözleşme'nin ayrılmaz bir parçası olan ve Tarafların karşılıklı haklarını ve yükümlülüklerini düzenleyen işbu Genel Şartlar ve Koşulların kabul edildiği anlamına gelecektir.
- 1.4.3. PayU, kayıt işlemini tamamlamasının ardından Şirket ile irtibata geçecek ve Şirket'e, tek nüsha halinde akdedilecek olan Sözleşme metnini gönderecek ve Sözleşme'nin orijinali PayU'da kalacaktır. Sözleşme her iki tarafın yetkilileri tarafından imzalanmasıyla yürürlüğe girecektir.
- 1.4.4. PayU, aşağıda belirtilen konulardaki haklarını saklı tutmaktadır:
 - a) Sözleşme akdedilmeden önce Şirket'i telefon ile arama ve özellikle Sözleşme'nin akdedilmesine yönelik görüşmelerin şartlarını kesinleştirmek üzere, kayıt formunda girilmiş olan bilgileri doğrulama; ve/veya
 - b) herhangi bir gerekçe belirtmeden Sözleşme teklifi göndermeme veya Şirket tarafından gönderilen teklifi kabul etmeme.
- 1.4.5. PayU, Sözleşme'nin akdedilmesinden önce, işbu Genel Şartlar ve Koşullar'ın ilgili maddelerinde belirtilen belgelerin sunulmasını talep edebilecektir.
- 1.4.6. İşbu Genel Şartlar ve Koşullar, PayU ve Şirket arasında akdedilmiş olan Sözleşme'nin ayrılmaz bir parçasıdır ve Tarafların Sözleşme'ye dayanan karşılıklı haklarını ve yükümlülüklerini ve ayrıca Şirket'in PayU Sistemi'ni kullanma haklarını ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.
- 1.4.7. İşbu Genel Şartlar ve Koşullar hükümlerinin bazılarının geçerliliği Sözleşme ile bertaraf veya tadil edilirse, işbu Genel Şartlar ve Koşullar Tarafların arasındaki ilişkinin geri kalan kısmına uygulanacaktır.

2. PayU SİSTEMİNİN ÇALIŞMASINA YÖNELİK GENEL KURALLAR

2.1. Sözleşmenin konusu

- 2.1.1. Şirket ile akdedilen Sözleşme uyarınca PayU, Şirket İnternet Siteleri'nden sipariş edilen ürünler ve hizmetler için Şirket'in Müşteriler'den ödemeleri kabul etmek ve işleme almak üzere PayU Sistemi'nin kullanılmasını sağlamayı taahhüt etmektedir. Şirket, PayU' nun banka, kredi veya finans kurumu olmadığını ve hizmetin bankacılık hizmeti olmayıp, bir ödeme işleme hizmeti olduğunu ve PayU'nun Müşteri'nin ödemesiyle ilgili bir emanetçi veya yediemin olarak değil, yalnızca bir aracı görevi gördüğünü kabul etmektedir.
- 2.1.2. Sözleşme uyarınca Şirket, PayU Sistemi'n in kullanılması karşılığında işbu Genel Şartlar ve Koşullar ile Sözleşme'de belirtilen tutar kapsamında Komisyon ve Sabit Ücret şeklinde PayU'ya ücret ödeyecek olup ayrıca Genel Şartlar ve Koşullarda belirtilenler dahil olmak üzere Sözleşme'de belirtilen yükümlülükler ve kurallara uyacaktır.
- 2.1.3. Şirket, PayU'nun PayU Sistemi'nin işletilmesi için Ortak'lar tarafından sunulan ve tedarik edilen ürünler ve sistemleri kullandığını bildiğini beyan ve kabul eder. Bu nedenle PayU, Ortak'ların ürünleri ve sistemlerinin kullanım koşullarına göre PayU Sistemi'nin kullanım koşullarını güvence altına almakla ve gerekli

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

durumlarda güncellemekle yükümlüdür. Bu amaç doğrultusunda PayU, işbu Genel Şartlar ve Koşulların 8.2. maddesinde belirtildiği şekilde Komisyon Oranları'nın içeriğini değiştirme yetkisine sahiptir.

2.2. PayU Sistemi'ne yönelik genel sözleşmeler

- 2.2.1. PayU Sistemi ile ilgili olarak yürütülen işlemler, banka işlemi değildir. PayU Sistemi' ne kayıt olunması, bir banka hesabı açılması anlamına gelmez.
- 2.2.2. PayU Sistemi' ndeki işlemler Türk Lirası, GBP, JPY, ABD Doları ve Avro para birimleri üzerinden Merkez bankası efektif satış kurları üzerinden kur üzerinden ve kur fiyatlandırması üzerinden tanımlanacaktır.
- 2.2.3. PayU Sistemi içerisinde kullanılacak olan Ödeme Yöntemleri, işbu Genel Şartlar ve Koşulların 4.1.3. maddesinde düzenlenmiş olup, Şirket bunları işbu Genel Şartlar ve Koşullar'ın 2.2.8. maddesinde belirtildiği şekilde seçmiştir.
- 2.2.4. Türk Lirası para biriminde gerçekleştirilecek olan ödemeler dahil olmak üzere, online ödemeler Hizmet Sözleşmesi 5.maddesine göre yapılacaktır.
- 2.2.5. Standart banka transferleri Offline Mod'da gerçekleştirilmektedir.
- 2.2.6. Türk Lirası, ABD Doları, Avro, GBP ve JPY para birimlerinde Visa, MasterCard, Visa Electron, Maestro, DINERS ve AMEX kartları ile gerçekleştirilecek olan ödemelerin, kartı veren bankalar tarafından online (*gerçek zamanlı*) olarak işleme alınacağı kabul edilmektedir.
- 2.2.7. PayU, Şirket'e Sistem Ortakları olan Bankalar tarafından imkan tanındığı ölçüde çeşitli Ödeme Yöntemleri sunmaktadır. Şirket tarafından, Sözleşme'nin akdedildiği günde kullanılabilir durumda olmayan Ödeme Yöntemlerinin kullanılmasının talep edilmesi halinde, Taraflar Sözleşme ekini, yeni Ödeme Yönteminin ve buna mukabil Komisyon tutarını içerecek şekilde, e-posta ile yazılı olarak düzenleyeceklerdir. Diğer yandan, Şirket özellikle bir Ödeme Yöntemini istememesi halinde, yazılı olarak talepte bulunarak bu yöntemin devre dışı bırakılmasını talep edebilir. PayU, Şirket'in bu yöndeki talebinin alınmasını takiben olanaklar dahilinde bu yöntemi Şirket açısından iptal edecektir. Şirket tarafından sadece belirli transfer kategorilerinin seçilebildiği (*transferlerin, doğrudan bankalar tarafından yönetilen banka hesapları üzerinden yapıldığı*) online ödeme yöntemleri hariç olmak üzere, kendisine tanımlanan tüm Ödeme Yöntemleri tam olarak uygulamaya sokulacaktır. Şirketin bu konudaki talepleri kabul edilmediği takdirde, Şirket sözleşmeyi uygun göreceği bir süre içinde ve PayU'ya 1 hafta öncesinden yazılı olarak ihtar etmek suretiyle sona erdirmeye hakkına sahip olacaktır.
- 2.2.8. Ödeme Yöntemlerinin seçilmesi sırasında Şirket, hiçbir şekilde bunlardan herhangi birini ayırt edici davranışta ve faaliyette bulunmayacak veya işbu Genel Şartlar ve Koşullar'ın 4.1.3.maddesinde belirtilen yöntemler arasından bazılarını kullanmak üzere Müşteri'leri teşvik etmeyecek ve yönlendirmeyecektir.
- 2.2.9. PayU tarafından limit konusunda doğrudan bir karar verilmediği sürece, belirli ödeme yöntemleri için asgari veya azami tutar belirlenmesine izin verilmemektedir.

2.3. PayU Sistemi'nin uygulanması

- 2.3.1. PayU, PayU Sistemi ve Şirket İnternet Siteleri arasında iletişimin sağlanması için gerekli olan sistem araçlarının Şirket tarafından uygulamaya sokulmasını sağlayacaktır. Sistem araçlarının uygulamaya girmesiyle, Şirket İnternet Siteleri PayU Sistemi'ne entegre olacaktır.

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

- 2.3.2. PayU Sistemi ve ödeme araçları uygulaması sadece Şirket tarafından Şirket İnternet sitelerinde uygulanacaktır. PayU tarafından izin verilen Şirket İnternet Siteleri'nin faaliyet konusunun değişmesi halinde, söz konusu değişiklik derhal PayU'ya bildirilecek olup, yeni içeriğin PayU hizmet standartlarına uygun olmadığının tespit edilmesi halinde PayU tarafından verilen hizmet herhangi bir ihbara gerek olmasızın sona erdirilebilecek veya askıya alınabilecektir. PayU tarafından hizmetin sona erdirilmesi veya askıya alınması durumunda Şirket işbu Sözleşmeyi karşı Taraf'a 1 (bir) hafta öncesinden yapacağı yazılı ihtarla tek taraflı olarak feshetme hakkına haizdir.
- 2.3.3. PayU, PayU Sistemi'nin Şirket İnternet Sitelerine ne şekilde kurulacağı ve nasıl kullanılacağı konularında kullanım kolaylığı/geliştirilmesi amacıyla talimatlar vererek Şirket ödeme araçlarının uygulanmasında destek sağlayacaktır. Verilen talimatlar sadece PayU tarafından değiştirilebilir. PayU tarafından yapılan değişiklikler en az 14 gün öncesinden Şirket'e bildirecektir.
- 2.3.4. PayU, yetkisiz kişilerin iletilen bilgilere erişiminin engellenmesi amacıyla PayU Sistemi'ni en güncel teknik bilgiye karşılık gelen yüksek güvenlik standartları ile donatmak için çaba gösterecektir. PayU, PayU Sistemi'nden iletilen bilgilerin şifrenmesini sağlayacaktır.
- 2.3.5. Şirket, Müşteri'nin PayU Sistemi aracılığıyla bir ödeme gerçekleştirdiği işlemle ilgili olarak Şirket İnternet Siteleri'nde işlenen verilere yönelik etkili güvenlik standartları sağlayacaktır. Şirket, internet sitelerini ve sunucuları, uygun deneyime ve uzmanlığa sahip üçüncü şahıslar aracılığıyla sağlanan korumalarla virüs saldırıları veya üçüncü şahıs saldırılarından korumakla yükümlüdür. PAYU'da kendi sistemine yönelik etkili güvenlik standartları sağlayacaktır. PAYU bu Sözleşme konusu "İşlem"lerle ilgili olarak kendi sitelerini ve/veya sunucuları, uygun deneyime ve uzmanlığa sahip üçüncü şahıslar aracılığıyla sağlanan korumalarla virüs saldırıları veya üçüncü şahıs saldırılarından korumakla yükümlüdür.
- 2.3.6. PayU, özellikle Sistem Ortakları tarafından gerçekleştirilen güvenlik standardı değişikliklerinin sonucunda güvenlik standartlarını değiştirme hakkını saklı tutar.
- 2.3.7. Şirket, Müşteri'ler tarafından yapılan ödemelere ait provizyonların, PayU Sistem Ortak'ları tarafından belirtilen koşullar kapsamında gerçekleştirildiğini bildiğini beyan ve kabul eder. PayU'nun, Ortak'ların sistemlerine yönelik ihlaller veya saldırılara (hacking, phishing) yönelik herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.
- 2.3.8. Şirket; ortaklık yapısında, faaliyet alanında, adres ve sair iletişim bilgilerinde meydana gelecek değişiklikleri PayU'ya 3 gün içerisinde bildirmekle yükümlüdür. Bu gibi bilgilerin noksanlığı veya değişikliği durumunda işbu Sözleşme'nin uygulanmasının mümkün olmaması halinde PayU ilgili değişiklikleri kontrol ettikten sonra, ancak gerekli olması durumunda Şirket ile yaptığı sözleşmeyi tek taraflı fesih edebilir ya da sunmuş olduğu hizmetleri geçici bir süre durdurabilir.

2.4. Yönetim arayüzü

- 2.4.1. PayU, PayU Sistemi'ne ait web Yönetim Arayüzü için Şirket'e bir erişim sağlayacaktır.
- 2.4.2. Yönetim Arayüzü'ne erişim sağlanması amaçları doğrultusunda Şirket, PayU'dan sayılar ve harflerden oluşan 8 karakterli bir şifre alacaktır ve bu şifre, Şirket'in PayU Sistemi'nin yönetim bölümüne girişini sağlayacaktır. Şirket, yönetim amacıyla sunulan Yönetim Arayüzü içerisinde diğer Şirket hesaplarını açma ve bunlara tam veya sınırlı erişim hakları atama hakkına sahip olacaktır. PayU Sistemi, her yeni açılan hesap için yeni bir şifre oluşturur.
- 2.4.3. Yönetim Arayüzü ile Şirket, PayU Sistemi'nde işleme alınan ödemelerle ilgili olarak aşağıdaki

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

verilere erişim sağlayabilir:

- işlem açıklaması,
- işlem tutarı,
- güncel ödeme durumu,
- ödeme yöntemi,
- ödemeye ilişkin süre verileri,
- seçilen dönem için yukarıda belirtilen verilere ilişkin raporlar gönderilmesi ve/veya
- komisyon, sabit ücret ve diğer olası ücretler dahil olmak üzere tüm işlemlerin ayrıntılı hesabına ilişkin düzenli aylık raporlar gönderilmesi.

2.4.4. Şirket, 2.4.2.maddesi gereğince şifreyi gizli tutmakla, şifreyi yetkisiz kişilere ifşa etmemekle ve şifrenin kötü amaçlar için kullanılmasını önlemekle yükümlüdür (örn. Başkaları varken şifrenin kullanılmaması, klavye hareketlerini kaydeden Truva atlarına (Trojan) karşı koruma sağlanması). PayU, Şirket tarafından şifrenin kaybedilmesi veya açığa çıkması durumlarında herhangi bir sorumluluğa sahip olmayacaktır ve ayrıca kusurun PayU'ya ait olduğu kanıtlanmadığı sürece, üçüncü şahıslar tarafından Şirket'e verilen zararlardan sorumlu olmayacaktır.

2.4.5. PayU Sistemi ile çalışmak veya yönetim hesabına erişmek üzere Şirket'in hangi tedbirleri veya korumaları kullandığına bakılmaksızın; Taraflar, PayU Sistemi'nin veya bir yönetim hesabının kanıtlanabilir bir şekilde yetkisiz olarak kötü amaçlı kullanımından veya yönetim hesabına yetkisiz erişimden kendi kusurları ölçüsünde sorumlu olacaktır.

2.4.6. Yönetim bölümünde, Şirket ürün satmak veya hizmet vermek istediği (örn. Şirket yeni bir e-mağaza açtığında) yeni internet siteleri için (örn. Sözleşmede belirtilen internet siteleri dışında) yeni Şirket hesapları açma yetkisine sahip olacaktır. Şirket, durum hakkında PayU'yu bilgilendirmekle yükümlüdür. PayU, bu internet sitelerinin belirtileceği ve PayU Sistemi'nin kullanımıyla ilgili olarak yeni Şirket İnternet Sitelerine ilişkin Komisyon ve Sabit Ücretin belirleneceği Sözleşme ekinin akdedilmesini müteakip diğer Şirket İnternet Siteleri için Ödeme yöntemleri sunacaktır.

3. PAYU SİSTEMİNİN KULLANILMASINA İLİŞKİN TEMEL HAKLAR VE YÜKÜMLÜLÜKLER

3.1. PayU Sistemi'nin kullanılmasına ilişkin Şirket'in yükümlülükleri

3.1.1. Şirket'in "PAYU sistem araçlarında" ("Sistem Araçları") değişiklik yapmasına, sistem tarafından öngörülenler dışında işlevlerine müdahalede bulunmasına veya sistem araçlarının kurulum ve kullanım talimatlarının aksine hareket etmesine izin verilmez.

3.1.2. Şirket, aşağıda belirtilen bilgileri kendi İnternet Sitelerinde Müşteri'lere sunmakla yükümlüdür:

- İnternet Siteleri aracılığıyla sunulan ürünler ve hizmetlerin ayrıntılı açıklamaları,
- ürün iadesi ve ödeme iadesi politikası,
- müşteri hizmeti ihtiyaçları için Şirket'in e-mail adresi ve telefon numarası dahil olmak üzere iletişim bilgileri,
- Şirket'in, Ticaret Sicilinde belirtilen şirket adresi

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

- e) ödeme para birimi,
 - f) mevcut olması halinde satış kısıtlamaları veya yasal kısıtlamalar (örn. en düşük yaş vs.),
 - g) teslimat şartları,
 - h) şahsi bilgileri koruma politikası,
 - i) Şirket tarafından sunulan işlem güvenliği yöntemleri.
- 3.1.3. Şirket, işbu Genel Şartlar ve Koşullar'ın ilgili maddesinde belirtilen kapsamda, İnternet Sitelerinde sunulan ürünler veya hizmetler hakkında bilgi sağlamakla yükümlü olacaktır. Şirket'in bu hüküm gereğince bilgi sağlamaması ve talebe rağmen verilmemesi/iletilmemesi halinde, PayU, bilgisi verilmeyen ürünlerin ödemesine konu olan işlemi yapmayı reddetmek veya Şirket'in PayU sistemine erişimini tamamen engellemek yetkisine sahip olacaktır.
- 3.1.4. Şirket, gerçekleştirilen işlemlerin PayU Üye İşyeri Kontrol Paneli'nden takip edilmemesi sonucu ortaya çıkacak tüm zararlardan münhasıran sorumlu olacağını kabul ve taahhüt eder.
- 3.1.5. Şirket, İnternet Sitelerinde satışı yasal olan ürünler ve hizmetler sunacaktır. PayU' nun, Şirket'in internet sitelerinde satışı hukuka aykırı olan ya da PayU ilkelerine ters düşen, özellikle aşağıda belirtilen ürünlerin veya hizmetlerin sunulduğunun tespiti halinde, bu ürünlere veya hizmetlere ilişkin ödemeleri reddetme veya PayU Sistemi'nin kullanılmasını tamamen durdurma yetkisi bulunacaktır:
- a) pornografik ürünler veya erotik nitelikteki hizmetler,
 - b) çocuk pornografisi gösteren veya teşvik eden ürünler ve pornografi dağıtım suçunun işlendiğine dair işaretler gösteren diğer cinsel uygulamalar,
 - c) uyuşturucu ve psikoaktif maddelerin veya zehirlerin yaygınlaştırılması,
 - d) reçeteli verilen ilaçların satışı,
 - e) suça teşvik edebilecek veya neden olabilecek veya telif hakkı korumalarını teknik yollarla ortadan kaldıran ürünlerin satılması veya hizmetlerin sunulması,
 - f) terör mevzuatı kapsamına giren ürün ve hizmetler,
 - g) Ortak'lar veya diğer üçüncü şahıslar nezdinde PayU'nun veya PayU Sistemi'nin itibarını zedeleyebilecek biçimde hakaret, sövme içeren diğer ürünler veya hizmetler,
 - i) bahis borçları veya kumar kazançları için kumar faaliyetinin yeri ve türünden bağımsız olarak ödeme yapmak,
 - j) üçüncü kişilerin fikri ve sınai mülkiyet haklarını ihlal eden ürünler.
- 3.1.6. Yukarıda sayılan sebeplere bağlı olarak ödeme işleminin reddedilmesi veya PayU Sistemi'ne erişimin tamamen askıya alınması durumu, Sözleşme'nin PayU tarafından ihlalini teşkil etmemektedir. Şirket'in ürünleri ve hizmetleri satışı sonucunda PayU'nun bir zarara uğraması halinde, Şirket mahkemece hükme bağlanacak zararı tamamen tazmin etmekle yükümlüdür. Şirket, İnternet Sitelerinde sunulan ürünlerin ve hizmetlerin işbu maddede belirtilenler arasında yer alıp almadığını veya kanunlar tarafından yasaklanıp yasaklanmadığını sürekli olarak kontrol etme ve hukuka aykırı ürün ve hizmetlerin internet sitesinde teşhir edilmesine veya satılmasına engel olma yükümlülüğündedir.
- 3.1.7. Şirket, İnternet Siteleri üzerinden satılan her ürün ve/veya hizmet için fatura kesecek ve bu faturaların birer nüshasını saklayacaktır.

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

3.2. PayU logosunun ve PayU Sistemi'ne ilişkin materyallerinin kullanım koşulları

- 3.2.1. Şirket yapacağı her türlü tanıtımda PayU'nun ismini, logosunu, PayU'nun izni olmadan kullanmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Şirket ödeme sayfasında yer alan lisansör kuruluşlara (Visa, Mastercard vb.) ait logoların yer aldığı alana (footer) kesinlikle yer verecektir. Şirket bu alanda PayU'nun yazılı izni olmadan bir değişiklik yapmayacağını kabul ve taahhüt eder.
- 3.2.2. PayU, bilgileri (promosyon materyalleri dahil olmak üzere), PayU Sistemi web sitesinin içeriğini ve tasarımını Şirket'e verilen hizmeti aksatmamak şartıyla değiştirme hakkını saklı tutar. Böyle bir durumda PayU, değiştirilen materyalleri Şirket'in kullanımına açacaktır. Bunun ardından Şirket, Şirket İnternet Sitelerinde kullanıma açılan logoyu ve diğer materyalleri güncelleyecektir.
- 3.2.3. Şirket, PayU'nun kendisine bilgi vermesinin ardından (aynı zamanda e-mail yoluyla), herhangi bir gecikmede bulunmadan PayU logosunu ve/veya diğer bilgileri-tanıtım materyallerini güncellemekle yükümlü olacaktır.
- 3.2.4. Şirket, PayU'nun PayU sistemi web sitesinde, Şirket'in e-mağaza adını ve logosunu yayınlayacağını kabul etmektedir. Bu amaç doğrultusunda Şirket, özellikle html formatında veya PayU tarafından talep edilen bir başka formatta logosu başta olmak üzere gerekli olan tüm bilgileri PayU'ya sağlamakla yükümlü olacaktır.

4. PayU SİSTEMİNDE ÖDEMELERİN İŞLEME ALINMASI

4.1. Genel hükümler

- 4.1.1. PayU Sistemi, Şirket İnternet Sitelerinde sunulan ürünler ve hizmetler için Şirket İnternet Sitelerinde gerçekleştirilen İşlemlerin işleme alınması için kullanılabilir.
- 4.1.2. İçerikleri ve işlevlerinin PayU' nun yetkili personeli tarafından başarılı bir şekilde doğrulanmış olması şartıyla, PayU, Şirket İnternet Sitelerinde gerçekleştirilen İşlemleri işlemeye başlayacaktır; Şirket, telefonla veya yazılı olarak (ve ayrıca elektronik olarak) olası notlar ve açıklamalar hakkında bilgilendirilecektir.
- 4.1.3. PayU sistemi aracılığıyla İşlemlerin gerçekleştirilebilmesi için, Şirket www.payu.com.tr adresinde bulunan Ödeme Yöntemlerini Müşteri'lerine sunmakla yükümlü olacaktır. PayU, web sitesinde Müşteri'lerin uygun Ödeme Yöntemini seçmesini sağlayacaktır.

4.2. Müşteri'ler tarafından yapılan ödemelere aracılık edilmesi

- 4.2.1. Şirket, Müşteri'ler için Şirket internet sitelerinde ödemenin yapılması için uygun formları barındıracaktır. Ödeme bilgileri, PayU Sistemi aracılığıyla otomatik olarak Sistem Ortağına gönderilecektir.
- 4.2.2. Müşteri Şirket İnternet Sitelerindeki işlemi onayladığında ve PayU Sistemi aracılığıyla ödeme yöntemini seçtiğinde, otomatik olarak ilgili internet sitelerine yönlendirilecektir.
- 4.2.3. Ödemenin gerçekleştirilmesi için, PayU'nun POS hizmetini aldığı ilgili Ortak tarafından belirlenmiş olan kurallar gereğince kart hamili ilgili ödemeyi PayU' nun hizmet sunduğu Şirket' in internet sitesinde onaylayacaktır.
- 4.2.4. Müşterinin PayU Sistemi aracılığıyla İşleme konu tutarı Şirket adına transfer etmesi ve Ortak tarafından

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

olumlu provizyon alınması dahil olmak üzere Ortak'lar tarafından talep edilen tüm işlemlerin uygun bir şekilde gerçekleştirilmesi halinde, İşleme "tamamlandı" durumu atanacaktır. Şirket, durumları "tamamlandı" olarak değiştirilen tüm ödemelere erişim hakkına sahip olacaktır ve aşağıda belirtilen süreler içerisinde durum hakkında bilgilendirilecektir:

Banka ve kredi kartları ile yapılan online ödemeler; EK.II Ücretlendirme Koşulları'nda belirtildiği şekilde şirketin sözleşmede belirtilen hesabına PayU tarafından yatırılacaktır. Şirket sözleşmede belirttiği hesap numarasının şirkete ait olduğunu belgelemekle yükümlüdür. Hesap numarasını değişiklikleri ancak şirketin temsile yetkili kişinin talimatı ile gerçekleştirilebilir.

- 4.2.5. Yukarıda belirtilen süre sınırları, ödemenin gerçekleştirilmesi için gerekli olan tüm işlemler Sistem Ortakları tarafından kendi internet sitelerinde gerçekleştirilir gerçekleştirilmez başlayacaktır. PayU' nun Sistem Ortağından olumlu bir provizyon almasıyla birlikte işlem "tamamlandı" durumuna geçecektir. PayU'ya İşleme ilgili olarak olumsuz bir provizyon verilmesi halinde, Şirket yukarıda belirtilen süre sınırları dahilinde konu hakkında bilgilendirilecektir ve İşleme, neden tamamlanmadığını gösteren nedenle birlikte uygun durum atanacaktır.
- 4.2.6. Ödemelerin standart banka transferi yoluyla yapılması durumunda, Şirket'in Yönetim Arayüzü üzerinden ödemenin Şirket'in banka hesabına alacak olarak kaydedildiği bilgisini almasıyla birlikte İşlem "tamamlandı" durumuna geçer.
- 4.2.7. Şirket adına PayU tarafından kabul edilen ve "tamamlandı" durumuna sahip ödemeler, Yönetim Arayüzü içerisinde yapılan talep üzerine, Sözleşme'de Şirket tarafından belirtilen banka hesabına transfer edilir. Şirket'in İşlemlere ait tutarların transfer edildiği banka hesabında yapılacak olan değişiklikler, güvenlik nedenlerinden dolayı bir yazılı Sözleşme ekinin akdedilmesiyle yapılabilmektedir. PayU, biçimine veya bildiren kişiye bakılmaksızın, Şirket'in banka hesabının değiştiğine ilişkin tek taraflı bildirimleri dikkate almayacaktır. Şirket, Yönetim Arayüzü içerisinde kabul edilen ödemelerin belirli aralıklarla ve/veya Şirket'in hesabında belirli bir miktarda para toplandığında transfer edilmesini ayarlayabilir.
- 4.2.8. PayU, ilgili İşlemin Şirket lehine "tamamlandı" (4.2.3.madde uyarınca) durumuna geçmesiyle birlikte Komisyon talebinde bulunabilir ve PayU' nun, İşlemin "tamamlandı" durumuna geçmesiyle birlikte Şirket'in hesabından ilgili Komisyon tutarını tek taraflı olarak alma hakkı bulunmaktadır.
- 4.2.9. Şirket, gerçekleştirilmiş olan bir ödemeyi ("tamamlandı" durumuna sahip bir ödeme) ancak Şirket kaynaklı ürün tesliminin yapılamaması veya işlemin chargeback riski taşınması gibi durumlarda Müşteri'ye iade edebilir. Bu geri ödeme işlemi, PayU Sistemi'nin yönetim arayüzü aracılığıyla ya da talimat ile yapılır. PayU, Şirket'in hesabının artıda olması ve hesaptaki bakiye tutarının Müşteri'ye geri ödenecek olan tutardan yüksek olması şartıyla, Şirket'in geri ödeme başvurusu yaptığı günü takip eden ilk iş gününde geri ödeme işlemini gerçekleştirecektir. PayU, iki koşuldun herhangi birinin gerçekleşmemiş olması nedeniyle ödemenin iade edilmemesinden dolayı meydana gelen zararlardan veya Müşteri taleplerinden sorumlu olmayacaktır. Müşteri tarafından herhangi bir nedenle işlemin iade talebinin yapılması durumunda PayU Sistemi' nin kullanılmış olması nedeni ile çekilen veya borç kaydedilen miktar PayU tarafından Şirket adına alacak olarak kaydedilecektir.
- 4.2.10. Şirket, ödemenin ("tamamlandı" durumuna sahip) belirli bir kısmını da Müşteri'ye geri ödeyebilir. Bu gibi durumlarda geri ödemeyi 4.2.5.maddesine uygun bir şekilde yapmalıdır. Bu durumda da PayU Şirket'e verilen Komisyon veya Sabit Ücreti geri ödeyecektir.

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

4.3. Kredi kartlarıyla yapılan ödemelere ilişkin özel şartlar ve koşullar

- 4.3.1. Müşteri, ödeme kartıyla yapmış olduğu İşleme ait tutarı doğrudan ilgili ödeme kartını vermiş olan bankadan geri talep etme hakkına sahiptir (*Chargeback - Müşteri, sipariş verilen ürünleri veya hizmeti almaması, hasarlı alması veya tutarın herhangi bir gerekçe olmadan hesabından iki kez çekilmesi vb. hallerde geri ödeme talep edebilir*). Böyle bir durumda banka, PayU' dan ilgili İşleme ait bilgileri ve belgeleri talep etme hakkına sahip olup, PayU' nun hak kazandığı ücretler ve komisyonlar dahil olmak üzere banka ilgili İşleme ait tutarı PayU'nun hesabından tek taraflı olarak düşebilmektedir. Böyle bir durumda, PayU bankanın kendisinden aldığı ilgili tutarı Şirket'ten tahsil edecektir.
- 4.3.2. İşbu Genel Şartlar ve Koşullar'ın 6. maddesinde belirtilen PayU'nun yükümlülükleri ve Müşteri'nin ve bankanın hakları ile ilgili olarak Şirket, özellikle Müşteri'nin şikayetine ve bankanın talebine neden olan İşlem hakkındaki tüm bilgileri PayU' ya sağlamak başta olmak üzere PayU tarafından talep edilen tüm işbirliği koşullarını yerine getirecek olup Şirket ayrıca ilgili İşleme ait özellikle aşağıdaki belgeleri talep tarihinden itibaren 1 iş günü içerisinde PayU' ya sağlamakla yükümlü olacaktır:
- özellikle Müşteri'nin kimlik bilgilerinin yer aldığı, KDV ile ilgili olarak Müşteri'ye sunulan fatura,
 - Müşteri'nin İnternet Sitelerine giriş yapma tarihini ve tam zamanı ile Müşteri'nin IP numarasını gösteren log kayıtları,
 - ürünlerin gönderildiğine dair confirmasyonun veya sipariş edilen hizmetin sağlandığına dair confirmasyonun kopyası ve Şirket tarafından sağlanan ürünlerin veya hizmetlerin Müşteri ile akdedilen Sözleşmeye uygun olduğunu kanıtlayan diğer benzeri belgeler,
 - şikayetin konusunu teşkil eden ürünleri veya hizmetleri sipariş etmiş olan Müşteri'nin kimlik bilgileri.
- 4.3.3. Müşteri şikayetinin ele alınmasıyla bağlantılı olarak talep edilen belgelerin sağlanmasıyla ilgili olarak, Şirket bu belgeleri Müşteri siparişinin işleme alındığı tarihten itibaren en az 3 yıl süresince saklamakla yükümlüdür. Şirket ayrıca internet siteleri aracılığıyla sipariş edilen ürünler ve hizmetlerle ilgili olarak Genel Şartlar ve Koşulların yukarıdaki maddesinde belirtilen esasları içeren belgelerin hazırlanmasını sağlamakla yükümlüdür.
- 4.3.4. Şirket, İşlem açıklaması ve Müşteri şikayetiyle ilgili olarak bankaların veya ödeme kartı verenlerin genellikle yedi (7) günden uzun olmayan bir zaman aşımı limiti belirleyeceğini değerlendirecektir. Şirket kendisinden yazılı olarak talep edilmesinin ardından yedi (7) gün içerisinde yukarıdaki maddede belirtilen bilgileri ve belgeleri sağlayamaması halinde, PayU komisyon, olası ücretler ve yaptırımlar veya diğer ödemeler dahil olmak üzere Şirket'in hesabından ilgili tutarları tek taraflı olarak düşme hakkına sahip olacaktır. PayU, Şirket tarafından bilgilerin ve belgelerin zamanında sağlanmış olmasına rağmen Müşteri şikayetinin haklı olduğunun anlaşılması üzerine Şirket'in hesabından ilgili tutarları tek taraflı olarak düşme hakkına sahip olacaktır. PayU'nun Şirket hesabından ilgili tutarı düşmesi durumunda yapılan işlem ve dayanaklarını derhal Şirket'e bildirecektir.
- 4.3.5. PayU'nun, 4.3.4.madde uyarınca hesaptan para düşmesi halinde, Şirket PayU'nun Komisyonu veya Sabit ücretinin geri ödenmesine ilişkin herhangi bir talepte bulunmayacaktır. Şirket'in hesabında yeterli bakiyenin olmaması halinde PayU, Şirket tarafından ödenmesi gereken olan tutarın PayU'ya ait bir banka hesabından düşülmesini sağlayabilecektir (4.3.1.madde uyarınca). Müşteri şikayetinin haklı bulunması ve şikayetin nedeninin tutarın Müşteri'nin hesabından iki kez veya daha fazla çekilmiş olması

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

- halinde, PayU sebepsiz zenginleşmeye ilişkin tutarı sadece Şirket'in hesabından düşecektir; Şirket, bu durumda Komisyon veya Sabit ücret geri ödemesi talebinde bulunmayacaktır. PayU bu şekilde mükerrer çekim hatalarında, komisyon ve sabit ücreti mükerrer olarak talep edemez.
- 4.3.6. Şirket, PayU Sistemi'nin Sistem Ortaklarının ve PayU'nun ödeme kartıyla ödeme yapmak isteyen kişilerin finansal kredibilitesini doğrulayacağını ve bunun sonucunda ödeme şartları ve koşullarında değişiklik yapabileceklerini veya Müşteri'lerin nitelendirildiği risk grubuna bağlı olarak belirli hizmetleri sağlayabileceklerini kabul eder. PayU, PayU Sistemi'nde halihazırda mevcut olan verilere dayanarak ödemelere ilişkin risk değerlendirmesinde bulunacaktır.
- 4.3.7. PayU, Sistem Ortakları tarafından ödemelerin doğrulanmaması halinde ilgili ödemelerin yapılmasını reddetme hakkını saklı tutmaktadır. PayU, bu reddetme durumunun nedenini gecikmeden Şirketin e-mail adresi üzerinden Şirket'e bildirecektir. PayU, ödemenin reddiyle bağlantılı olarak Şirket'in uğramış olduğu zararlardan sorumlu olmayacaktır. PayU sisteminin kötüye kullanılması nedeniyle bir tehdit durumunun ortaya çıkması halinde, PayU kendisi tarafından ilgili şüpheli işlem doğrulanana kadar Şirket'ten ürünlerin veya hizmetlerin dağıtımını askıya almasını talep etme hakkını saklı tutar.
- 4.3.8. Şirket, Müşteri tarafından ödeme kartının mevzuata uygun olmayan bir şekilde kullanıldığını fark etmesi halinde, PayU'yu derhal durumla ilgili bilgilendirmekle yükümlüdür (telefonla, e-maile veya www.payu.com.tr adresinde bulunan iletişim formuyla).
- 4.3.9. Şirket, ödeme kartının sadece kartın ön yüzünde bilgileri basılı olan yetkili kart sahibi tarafından kullanılabileceğini bildiğini beyan ve kötüye kullanma durumlarının derhal PayU'nun ilgili birimlerine bildirileceğini kabul ve taahhüt eder.
- 4.3.10. Şirket, PayU tarafından riskli olarak nitelendirilen durumlarda PayU'nun ödemeyi reddedebileceği ihtimalini kabul eder.

5. PAYU SİSTEMİ'NİN KULLANIMINA İLİŞKİN KOMİSYON

5.1. Komisyon ve Sabit Ücret Tutarı

PayU, PayU Sistemi kullanılarak yapılan her işlem üzerinden komisyon alma hakkında sahiptir. Belirtilen komisyona ek olarak PayU, POS kullanım bedeli olarak yıllık sabit hizmet bedeli alacaktır. (Bakınız EK.II Ücretlendirme Koşulları) Belirtilen yıllık sabit hizmet bedeli herhangi bir koşulda ve her halükarda işbu Sözleşme'nin sona ermesiyle iade edilmez.

5.2. Komisyon ve Sabit Ücretteki Artışlar

- 5.2.1. PayU'nun İşlem Komisyonu ve Sabit ücrette artış yapma zamanları PayU Hizmet Kullanım Sözleşmesi'nin 4.4.maddesinde belirtilmektedir. PayU, İşlem "tamamlandı" durumunun oluşmasını takiben Komisyona ilişkin tutarı tek taraflı olarak çekme yetkisine sahiptir. Şu kadarki herhangi bir nedenle iptal edilen, geçersiz sayılan işlemlerle ilgili komisyon tahakkuk etmez. Bu tür işlemlere ilişkin çekilen veya borç kaydedilen miktar Şirket adına alacak olarak kaydedilir.
- 5.2.2. Şirket, Yönetim arayüzünden istediği zaman münferit Komisyonları, Sabit ücretleri veya PayU'e ödenen diğer ücretleri inceleyebilir.
- 5.2.3. PayU, tutarlar ve ödeme yöntemleri ile bağlantılı olarak yeni ücretler uygulama hakkına sahiptir. Bu gibi durumlarda PayU, Genel Şartlar ve Koşullar'ın madde 8.2.'ye göre hareket etme yetkisine sahiptir.

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

- 5.2.4. Şirketin sözleşmeyi mütakip, 2 ay içerisinde PayU Sistemi'nden aylık 100 TL'nin altında işlem geçirmesi durumunda PayU sözleşmeyi neden göstermeksizin 1 hafta öncesinden ihtar ederek tek taraflı olarak fesih etme ve Şirket'e hizmet sağlamama hakkında sahiptir.
- 5.2.5. Yabancı para cinsinden ödeme alan Şirketler için kur farkı ve banka transfer ücreti ödenecek tutardan düşülerek Şirketin hesabına aktarılır.

6. PAYU'NUN YÜKÜMLÜLÜKLERİ VE HAKLARI

6.1. PayU' nun PayU Sistemi içerisinde bir ödemenin yapılmasını reddetme ve PayU Sistemi'ne veya Yönetim Arayüzüne erişimi engelleme hakkı

- 6.1.1. PayU, özellikle aşağıdaki durumların meydana gelmesi halinde, Şirket tarafından yapılan ödemelerin işlenmesini reddetme hakkına sahip olacaktır:
- İşlemin yasal hükümlere uygun olmadığına yönelik bir şüphe varsa,
 - İşlemin, İşlemden kullanılan kredi kartının hamilinin bilgisi dışında yapıldığına yönelik bir şüphe varsa,
 - İşlemin, İşlemden kullanılan banka hesabı sahibinin bilgisi dışında yapıldığına yönelik bir şüphe varsa,
 - bunun gerçek bir İşlem olmadığına (testler hariç) yönelik bir şüphe varsa.
- 6.1.2. PayU, özellikle aşağıdaki durumların meydana gelmesi halinde, PayU Sistemi'ne veya Yönetim Arayüzüne erişimi engelleme hakkına sahip olacaktır:
- Şirket'in İnternet Sitelerinden PayU Sistemi'ne yönelik bilgisayar virüsü tehdidi varsa,
 - Genel Şartlar ve Koşullar'ın 3.1.2 ve 3.1.3.maddelerinde belirtilen bilgiler İnternet Sitelerinde yer almıyorsa,
 - İnternet Sitelerinde yasadışı nitelikli ürünler veya hizmetlerin sunulduğunu ve ayrıca Şirket İnternet Sitelerinde yasadışı içerik bulunduğu anlaşıldı ise,
 - İnternet Sitelerinde sunulan ürünler veya hizmetler ve ayrıca internet sitelerinin içeriği Sözleşme'de veya işbu Genel Şartlar ve Koşullar'da belirtilen ilkeler veya yükümlülüklerle tutarlı değilse.
- 6.1.3. PayU Sistemi'nin geçerli bir nedene dayanılarak kullanıma kapatılması halinde, Taraflar işbu Genel Şartlar ve Koşullar ortak mutabakat nezdinde sona erdirilecek ve sona erme gününe kadar doğan alacaklar tahsil edilecektir.

6.2. PayU sistem bakımı, kesintiler ve arıza çözümleri

- 6.2.1. PayU, PayU Sistemi'nin düzgün olarak çalışması için gerekli olan sürekli bakımı ve donanımları ve yazılımları sağlayacaktır. Bununla bağlantılı olarak PayU'nun, ilgili sunucuların çalışmasını geçici olarak durdurma veya sınırlandırma hakkı saklıdır.
- 6.2.2. Kesintilerin iş günleri dışındaki günlerde özellikle akşam veya gece saatlerinde (19:00 - 06:00 saatleri arasında) gerçekleştirilmesi için azami özen gösterilecek olup, acil durumlarda bu gün ve saatler dışında da kesinti olabilecektir.

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

- 6.2.3. PayU, acil durumlar dışında e-mail mesajı göndererek Şirket'i kesinti hakkında önceden bilgilendirecektir.
- 6.2.4. PayU, Yönetim Arayüzüne kesintisiz erişim sağlanacağını veya PayU Sistemi'nin kesintisiz çalışacağını garanti etmemektedir. PayU, ödemelerin PayU Sistemi'nde zamanında işlenmesini sağlamak üzere çaba gösterecek olup, Sistem Ortakları olan Bankalar gibi üçüncü kişilerden kaynaklanan sorunlar nedeniyle bu işlemlerin zamanında gerçekleşmemesinden sorumlu değildir. Ancak, kesintilerin bu Genel Şartlar ve Koşullar'da belirtilen hizmetin alınmasını ciddi ölçüde sekteye uğratması halinde Şirket'in sözleşmeyi PayU'ya 1 hafta önceden yazılı ihtar çekmek suretiyle tek taraflı olarak feshetme hakkı vardır.

6.3. Kişisel bilgilerin korunması

- 6.3.1. Şirket, Şirkete ait kişisel bilgilerin sadece bu Genel Şartlar ve Koşullar'da belirtilen hizmetlerin verilmesini temin amacıyla PayU tarafından işlenmesini (sisteme tanımlamak ve kayıt etmek) kabul etmektedir.
- 6.3.2. PayU, tarafından Şirket'in iletişim bilgileri sadece Şirket ile iletişime geçme amacıyla kullanılmaktadır. Aşağıda belirtilen kişiler ve durumlar hariç olmak üzere Şirketlerin bu bilgiler üçüncü şahıslarla paylaşılmamaktadır:
- PayU çalışanları,
 - PayU' nun kişisel bilgilerin işlenmesi (sisteme tanımlanması ve kayıt etmek) konusunda görevlendirdiği üçüncü kişiler,
 - yasal görevlerin yerine getirilmesi için gerekli olan durumlar.
 - PayU Şirket'in internet adresi, iletişim bilgileri ve yetkili kişi bilgilerini ancak Şirket'in ticari faaliyetlerine herhangi bir katma değer sağlaması durumunda, bir iş ortağı ile paylaşabilecektir. Bu gibi bir durumda PayU Şirket'in sadece iletişim bilgilerini paylaşmakta olup, iş ortağı ile Şirket arasında kurulacak herhangi bir ticari ilişkinin veya bu ilişkiden doğabilecek herhangi bir uyumsuzluğun tarafı olmayacaktır.
- 6.3.3. Şirket, PayU'nun bir şikayeti işleme aldığı durumlarda, ödeme kartları aracılığıyla gerçekleştirilen İşlemlere yönelik şikayetlerin çözülmesi amacıyla Müşteriler'in kişisel bilgilerini PayU ile paylaşacaktır. Şirket, Müşteriler'in kişisel bilgilerinin PayU ile belirtilen amaç için paylaşılabilmesine dair bir sözleşme yapmakla yükümlü olup, PayU bu sözleşmenin yapılmamış olmasından dolayı sorumlu olmayacaktır. Şu kadarki PAYU bu kişisel verilerin "gizli bilgi" olduğunun, kendisine bu amaçla verilen kişisel bilgilerin gizliliğini temin için gerekli özeni göstermekle yükümlü olduğunun bilincindedir.
- 6.3.4. PayU, yürürlükteki yasal hükümler gereğince sır kapsamına giren her türlü bilgiyi gizli tutacaktır.

7. ŞİKAYET PROSEDÜRÜ, HATA VE ZARAR SORUMLULUKLARI

7.1. Hata çözümü

- 7.1.1. Şirket, PayU sisteminde PayU tarafından sağlanan hizmetlere ilişkin şikayetleri aşağıda belirtilen şekillerde haber verir:
- Yetkili çalışana iletişim telefon numarasından ulaşarak,
 - destek@payu.com.tr e-mail adresine, veya
 - PayU'nun Otakçılar Cad. No:78 Flat Ofis, D-Blok, 34050 Eyüp, İSTANBUL adresine iadeli taahhütlü posta göndermek suretiyle.

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

Şirket, Sözleşme’de belirtilen telefon numarasının devamlı surette çalışan bir yardım hattı veya çağrı merkezi olmadığını bilmekte ve kabul etmektedir Yetkili çalışanın veya bir başka kişinin Şirket’in telefonla bildirdiği şikayeti kabul etmemesi halinde, Şirket yukarıda belirtilen yollardan birini kullanarak şikayeti yazılı olarak yapmayı taahhüt eder.

- 7.1.2. Şirket tarafından yönetilecek şikayetler şu ayrıntıları içereceklerdir: şikayet nedeni, işlemde dahil edilen tarafların listesi ve sorunun ayrıntılı bir listesi ve olası hata mesajlarının içeriği. Şirket’in şikayeti telefon yoluyla bildirmesi halinde, Şirket PayU’ nun kendisinden talep edeceği iletişim bilgilerini vermekle ve ayrıca belgelerin, taramaların veya hata mesajlarının içeriğinin vs. gönderilmesiyle yükümlü olacaktır. PayU, şikayetlerdeki eksiklikler (bildirim eksiklikleri) ile bağlantılı olarak meydana gelen gecikmelerden sorumlu olmayacaktır.
- 7.1.3. Şirket, PayU Sistemi ve İşlemlerle ilgili olarak Müşteri’ler tarafından iletilen şikayetleri üçüncü kişiler ile paylaşmayacak ve şikayetin ilk olarak kendisi tarafından doğrulanması ile yükümlü olacaktır. Şirket, sistemsel yaşanan sorunlarda Müşterileri bilgilendirmek ile sorumludur. Şirket Müşterileri PayU çalışanlarına yönlendirmeyecektir.
- 7.1.4. Şirket ve Müşteri’ler arasında siparişlere ilişkin meydana gelen uyuşmazlıklar Şirket ve Müşteri’ler arasında çözüme ulaştırılacak olup, PayU bu İşlemlerden veya uyuşmazlıklardan sorumlu olmayacaktır.
- 7.1.5. Şikayetler, PayU tarafından kendisine ulaşma tarihinden itibaren 40 gün içerisinde yanıtlanmaya gayret edilecek olup, çözümün Ortak ile işbirliği gerektirmesi halinde, Ortak’tan gerekli bilgilerin alınması için bu süre sınırı uzatılabilecektir.

7.2. Hata ve zarar sorumluluğu

- 7.2.1. PayU, Şirketlerin internet sitelerinde sunulan ürünlerin veya hizmetlerin Müşterilere sağlanmasına veya tedarik edilmesine katılmayacaktır. Bu nedenle PayU, PayU sistemi aracılığıyla ödemesi yapılan ürünler veya hizmetlerden veya bu ödemesi yapılan ürünler veya hizmetlere ilişkin Müşteri ve Şirket arasındaki Sözleşmenin hukuka uygun bir şekilde akdedilmiş olmasından sorumlu olmayacaktır.
- 7.2.2. PayU, sadece Sözleşme’den veya işbu Genel Şartlar ve Koşullar’dan kaynaklanan kendi yükümlülüklerinin ihlali nedeniyle meydana gelen zararlardan sorumlu olup, kendi kusurunun bulunmadığı üçüncü şahıs veya Ortak tarafından neden olunan zararlardan sorumlu olmayacaktır.
- 7.2.3. PayU, ödeme emrinin verilmesinin ardından Şirket tarafından bilgilerin hatalı veya eksik girilmesi nedeniyle İşlemlerin tamamlanmaması veya gecikmesi nedeniyle meydana gelen durumlardan dolayı tutarların Şirket’in hesabına transfer edilmesinin gecikmesinden sorumlu olmayacaktır. PayU, kendisi tarafından öngörülemeyen veya engellenemeyen durumlar neticesinde meydana gelen gecikmelerden, İşlemin gerçekleştirilememesinden veya İşlemden kendi kusuru dışında hata meydana gelmesinden veya bunların sonucunda meydana gelen zararlardan sorumlu olmayacaktır.

8. SON HÜKÜMLER

- 8.1. PayU Sistemi aracılığıyla PayU tarafından hizmetlerin sağlanmasına yönelik ayrıntılı şartlar ve koşullar, PayU Sistemi’nin kullanımıyla ilgili olarak Şirket ile akdedilecek olan Sözleşme’de belirtilmiştir. İşbu Genel Şartlar ve Koşullar, PayU Sistemi’nin kullanımına ilişkin Sözleşme’nin ayrılmaz bir parçasını teşkil

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza

etmektedir.

- 8.2.** PayU, Hizmet Kullanım Sözleşmesi II numaralı eki olan Ücretlendirme Koşullarını (Komisyon Oranları ve Sabit Ücret) banka komisyon oranlarındaki değişiklikler ve ekonomik gelişmelerin gerekli kılması durumunda tek taraflı olarak değiştirme hakkına sahiptir. PayU, Genel Şartlar ve Koşulların veya diğer Sözleşme eklerine ilişkin değişiklikleri internet sitesinde ilan edebilir ve yeni sürümlerini yayımlayabilir. Buna ek olarak yapılan değişiklik Şirket'e bildirilecek olup, bu değişikliğin Şirket nezdinde kabul edilmemesi, Şirket açısından haklı sebeple fesih imkanı yaratmakta ve PayU'ya 1 (bir) hafta öncesinden yazılı ihtarda bulunmak suretiyle Genel İşlem Şartları ve Koşullarını feshetme hakkı sağlamaktadır.
- 8.3.** Şirket, kanunlara ve VISA, MasterCard ve diğer ödeme kartı kuruluşlarının kurallarına uyum sağlamak üzere gereken ve PayU tarafından hazırlanan kurallara ve prosedürlere uyacaktır.
- 8.4.** Sözleşme'de veya işbu Genel Şartlar ve Koşullar'da aksi belirtilmediği sürece, Şirket PayU ile aşağıda belirtilen şekillerde iletişime geçmekle yükümlü olacaktır:
- www.payu.com.tr adresinde bulunan Sözleşme formu aracılığıyla,
 - Sözleşme'de belirtilen Yetkili çalışanın telefon veya e-mail iletişim bilgileri aracılığıyla,
 - Yetkili çalışanla iletişime geçmenin mümkün olmaması halinde, Genel Şartlar ve Koşulların 1.1.maddesinde belirtilen genel PayU iletişim bilgilerini kullanarak telefon veya e-mail aracılığıyla,
 - İşbu Genel Şartlar ve Koşulların 1.1.maddesinde belirtilen PayU adresine mektup göndererek.
- 8.5.** İşbu Genel Şartlar ve Koşulların herhangi bir hükmününün herhangi bir nedenle geçersiz olması halinde, diğer hükümlerin veya Sözleşme'nin uygulanabilirliği ve/veya geçerliliği bu geçersizlikten etkilenmeyecektir.

Şirket Kaşe & İmza

PayU Kaşe & İmza