

TÜKETİCİ HAKLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRME

Hayhay Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. ("Hayhay") olarak, müşteri memnuniyetini temel önceliklerimiz arasında görmekte; ödeme hizmetleri ve elektronik para hizmetlerine ilişkin tüm talep, öneri, şikâyet ve itirazların adil, şeffaf, etkin ve mevzuata uygun şekilde değerlendirilmesini sağlamaktayız.

1. Bilgi Edinme Hakkı

Müşterilerimiz, sunulan ödeme hizmetleri ve elektronik para hizmetlerine ilişkin doğru, güncel, açık ve anlaşılır bilgiye ulaşma hakkına sahiptir. Bu kapsamda; sunulan hizmetlerin kapsamı, ücret, masraf ve komisyon bilgileri, çerçeve sözleşmeler, kullanıcı hak ve yükümlülükleri, kişisel verilerin işlenmesine ilişkin bilgilendirmeler ile diğer yasal metinler internet sitemiz üzerinden erişime sunulmaktadır. Ayrıca bilgi edinme taleplerinizi aşağıda yer alan iletişim kanallarımız aracılığıyla Şirketimize iletebilirsiniz.

2. Başvuru, Şikâyet ve İtiraz Hakkı

Müşterilerimiz, ödeme hizmetleri ve elektronik para hizmetlerine ilişkin her türlü talep, öneri, şikâyet ve itirazlarını Şirketimize fiziki veya elektronik ortamda sunulan başvuru kanalları aracılığıyla iletebilir. Başvurular, ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde değerlendirilerek yasal süreler içerisinde sonuçlandırılır ve başvuru sahibine uygun iletişim kanalları üzerinden bilgi verilir.

3. Şikâyet ve Başvuru Yolları

Müşterilerimiz, ödeme hizmetleri ve elektronik para hizmetlerine ilişkin her türlü talep, şikâyet ve itirazlarını öncelikle Hayhay'a iletebilir. Hayhay, kendisine iletilen başvuruları ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde değerlendirerek başvuru sahibini yasal süreler içerisinde başvurusunun sonucu hakkında bilgilendirir.

Tüketici Hakem Heyetine Başvuru

Tüketici sıfatını haiz bireysel müşteriler, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında doğan uyuşmazlıklarda, kanunda öngörülen parasal sınırlar ve diğer başvuru şartlarının sağlanması kaydıyla Tüketici Hakem Heyetlerine başvurabilir.

Başvurular; şahsen, avukat aracılığıyla, elden, posta yoluyla veya e-Devlet Kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) aracılığıyla elektronik ortamda yapılabilir.

Başvurunun, uyuşmazlığa ilişkin talepleri içeren başvuru formu veya dilekçe ile birlikte, iddiaları destekleyen bilgi ve belgelerin eklenmesi suretiyle yapılması gerekmektedir. Elektronik ortamda yapılan başvurularda ise başvuru formunun eksiksiz doldurulması ve varsa ilgili bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmesi zorunludur.

Başvuru usulü ve güncel başvuru şartlarına ilişkin ayrıntılı bilgiye e-Devlet Kapısı üzerinden sunulan Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) ile Ticaret Bakanlığı tarafından yayımlanan güncel bilgilendirmeler aracılığıyla ulaşılabilir.

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti

Bireysel müşterilerimizin, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve diğer ilgili mevzuat kapsamında sahip oldukları başvuru, şikâyet, dava ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla, Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (TÖDEB) nezdinde faaliyet gösteren Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne de ilgili mevzuat kapsamında başvuruda bulunmaları mümkündür.

4. İletişim Bilgileri

Her türlü talep, öneri, şikâyet ve itirazınız için aşağıdaki iletişim kanallarımız üzerinden bizimle iletişime geçebilirsiniz.

Hayhay Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş.

- Adres: Kızılırmak Mahallesi Ufuk Üniversitesi Caddesi No:13/B, Çankaya / Ankara
- Müşteri Çağrı Merkezi: 0850 222 95 96
- Web Sitesi: www.hayhay.com
- E-posta: destek@hayhay.com
- KEP Adresi: hayhaybilisim@hs01.kep.tr