

BİREYSEL KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

1. TARAFLAR

- 1.1. İşbu Çerçeve Sözleşme ("Sözleşme"); Hayhay Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri Anonim Şirketi ("Hayhay") ile Hayhay tarafından sunulan hizmetlerden faydalanan kişi ("Kullanıcı") arasında akdedilmiştir. Hayhay ve Kullanıcı ayrı ayrı "Taraflar" ve birlikte "Taraflar" olarak anılacaklardır.
- 1.2. Hayhay'ın adres ve iletişim bilgisi aşağıdaki gibidir;
Adres: Kızılırmak Mah. Ufuk Üniversitesi Cad. No:13/B Kat:3 Çankaya Ankara
Telefon numarası: 0 (850) 222 95 96
E-Posta adresi: destek@hayhay.com
- 1.3. Kullanıcının kimliği ve iletişim bilgisi Kullanıcının Hayhay nezdinde ödeme hesabı açarken yaptığı başvuruda bildirdiği kimlik bilgisi ve iletişim bilgisidir. Kullanıcı, kimlik ve iletişim bilgilerinde değişiklik olması halinde, bu değişikliği 7 (yedi) iş günü içinde Hayhay'a bildirmekle yükümlüdür. Bildirilmeyen değişikliklerden doğacak sorumluluk Kullanıcı'ya aittir.
- 1.4. Hayhay'ın yukarıda belirtilen adresi merkez adresi olup Hayhay'ın bu adres dışında Hizmetlerini sunduğu bir şubesi bulunmamaktadır.

2. TANIMLAR

İşbu Sözleşmede aksi açıkça belirtilmedikçe aşağıda listelenen ifadeler karşısında belirtilen anlamı taşımaktadırlar.

Alıcı	: Ödeme hizmetine konu fonun ulaşması istenen gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.
Banka	: 5411 sayılı Bankacılık Kanunu çerçevesinde faaliyet gösteren bankaları ifade eder.
Elektronik Para	: Kullanıcıdan alınan ve Hayhay tarafından kabul edilen fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Hayhay dışında diğer gerçek ya da tüzel kişiler tarafından kabul edilen ve Kanun'da tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan parasal değeri ifade eder.
Elektronik Araçları	İletişim : İnternet ve diğer iletişim ağları üzerinden iletilerin gönderilmesine, alınmasına veya saklanmasına imkân sağlayan bilgisayar, telefon, faks, otomatik arama makineleri gibi her türlü cihazı ifade eder.
Fon	: Banknot, madeni para, kaydı para veya elektronik parayı ifade eder.
Fona Çevirme	: Elektronik paranın banknot, madeni para veya kaydı paraya çevrilmesini ifade eder.
Gönderen	: Kendi Ödeme hesabından veya Ödeme hesabı bulunmaksızın ödeme emri veren gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.
Hassas Ödeme Verisi	: Ödeme Emrinin verilmesinde veya kimlik doğrulamasında kullanılan, ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek şifre, güvenlik sorusu, sertifika, şifreleme anahtarı ile PIN, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV2, CVC2 kodu gibi Ödeme Aracına ilişkin kişisel güvenlik bilgilerini ifade eder.
Hizmetler	: Hayhay'ın Mevzuat çerçevesinde ve sahip olduğu faaliyet izinlerine uygun olarak sunduğu Kanun'un 12'nci maddesinde sayılan ödeme hizmetlerini ve elektronik para işlemlerini ifade eder.
Hizmet Arayüzü	: Kullanıcının Hizmetlerden yararlanmasını sağlayan İnternet Sitesi ve Mobil Uygulamayı ifade eder.
İletişim Bilgisi	: Kullanıcı tarafından işbu Sözleşmenin kurulması sırasında Hayhay'a bildirilen ve sonrasında değiştirilebilen, Kullanıcı ile iletişim kurulmasına yarayan telefon numarası, elektronik posta adresi ve adres dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere her türlü iletişim bilgisini ifade eder.
İnternet Sitesi	: İnternet sitesini ifade eder.
İş Günü	: Türkiye Cumhuriyeti Kanunları gereği bayram veya tatil günü sayılmayan Pazartesi, Salı, Çarşamba, Perşembe, Cuma günlerini ifade eder.
Kanun	: 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanunu ifade eder.

Kart	: Hayhay tarafından kendi altyapısı üzerinden ihraç edilen ve Kullanıcının kart tabanlı bir ödeme işlemini başlatmasını sağlamak için gerekli ödeme uygulamalarını içeren ve ödeme aracı olarak kullanılan fiziki kartları ve aynı işleve sahip sanal kartları ifade eder.
Kart Hamili	: Kendisine Hayhay tarafından Kart verilen Kullanıcıyı ifade eder.
Kimlik Bilgileri	: Kullanıcı tarafından işbu Sözleşmenin kurulması sırasında Hayhay'a bildirilen ad, soyadı, doğum tarihi ve kimlik numarası dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanıcının kimliğinin belirlenmesine yarayan her türlü bilgiyi ifade eder.
Kimlik Doğrulama	: Bildirilen herhangi bir kimlik bilgisinin gerçekten bildiren kişiye ait olduğuna dair güvence sağlayan mekanizmayı ifade eder.
Kişisel Güvenlik Bilgileri	: Ödeme aracı ile işlem gerçekleştirirken kullanılabilecek şifre, son kullanma tarihi, güvenlik numarası gibi ödeme aracını ve ödeme aracı kullanıcısının kimliğini belirleyici bilgileri ifade eder.
Kullanıcı	: Hayhay nezdinde ödeme hesabı açarak Hayhay tarafından sunulan ödeme hizmetlerinden, elektronik para hizmetlerinden ve/veya diğer hizmetlerden faydalanan, işbu Sözleşmenin tarafı olan gerçek kişiyi ifade eder.
Kullanıcı Güvenlik Bilgileri	: Kimlik doğrulama işleminin yapılması amacıyla Hayhay tarafından Kullanıcıya verilen veya Kullanıcı tarafından belirlenerek Hayhay ile mutabık kalınan özelleştirilmiş bilgiyi ifade eder.
Merkez Bankası	: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'dır.
Mevzuat	: Kanun, Kanuna dayanılarak çıkarılan ilgili ikincil düzenlemeler ve işbu Sözleşme ve Hayhay tarafından sunulan hizmetlere doğrudan uygulanabilen Türkiye Cumhuriyeti kanunları, yönetmelikleri ve diğer düzenlemeleri ifade eder.
Mobil Uygulama	: Akıllı telefon veya tablet gibi mobil bir cihaza yüklenerek, Kullanıcının Kimlik Doğrulama adımlarını tamamlamasıyla yalnızca Hayhay tarafından sunulan hizmetlere erişimi ve hizmetlerin kullanılmasını sağlayan uygulamadır.
Ödeme Aracı	: Kullanıcı tarafından Ödeme Emrini vermek için kullanılan kart, cep telefonu, QR kodu, şifre ve benzeri kişiye özel araçlardır.
Ödeme Emri	: Kullanıcı tarafından ödeme işleminin gerçekleşmesi amacıyla Hayhay'a veya başka bir ödeme hizmeti sağlayıcısına verilen talimattır.
Hayhay Kart İşletim Kuralları	: Hayhay'ın kendi ihraç, takas ve mahsup altyapısı üzerinden ihraç ettiği Kartlara ilişkin işleyişi, kartlı ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesini, güvenlik protokollerini ve operasyonel süreçleri düzenlemek üzere Hayhay tarafından belirlenen ve Hizmet Arayüzünde ilan edilen kurallar, uygulamalar ve standartlar bütünüdür.
Ödeme Hesabı	: Kullanıcı adına Hayhay nezdinde açılan ve Ödeme Hizmetinin sunulmasında kullanılan hesaptır.

3. SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI

İşbu Sözleşme, Kanun kapsamında sahip olduğu faaliyet izni çerçevesinde Hayhay tarafından verilmekte olan Hizmetlerden, Kullanıcının faydalanabilmesine ilişkin koşulları ve Tarafların bu kapsamdaki hak ve yükümlülüklerini düzenlemek üzere akdedilmiştir. Elektronik para ihracı, Kullanıcı tarafından ödeme hesabına aktarılan fonlar karşılığında gerçekleştirilir. Elektronik para, yalnızca Kanun'da belirtilen ödeme işlemlerinde kullanılabilir.

4. KULLANICININ HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

4.1. Hayhay tarafından sunulan Hizmetlerden faydalanmak isteyen gerçek kişiler, Hizmet Arayüzü üzerinden asgari şartları Mevzuat çerçevesinde belirlenmiş olan ve Hayhay tarafından şart koşulan kimlik tespiti ve kimlik teyidi adımlarını tamamlayarak hesap açmak zorundadırlar. Hesap açma adımı tamamlamış gerçek kişiler işbu Sözleşme çerçevesinde Kullanıcı kabul edilirler.

4.2. Hayhay'ın Kullanıcıya Hizmetleri sunabilmesi için Kullanıcı tarafından sunulması gereken Kimlik Bilgilerinin ve İletişim Bilgilerinin bizzat Kullanıcı tarafından doldurulmuş olması gerekir. Mevzuat gereği ergin olmayanların işbu Sözleşmeyi akdetmesi için yasal temsilcinin onayının alınmasına ilişkin kurallar saklı

olmak üzere, işbu Sözleşme vekalet veya yasal temsil yoluyla akdedilemez. Kullanıcı, yararlanmak istediği Hizmetlere ilgili alanlara manuel olarak veri girişi yaparak yalnızca kendisi tarafından bilinebilecek bilgileri belirtecek ve sunulması beklenen belgeleri Hizmet Arayüzü üzerinden yapılan yönlendirmelere uygun olarak iletacaktır. Hayhay, iletilen bilgi ve belgelerin doğruluğunu teyit etmesini takiben Kullanıcıya hizmet vermeye başlayacaktır.

4.3. Kullanıcı, hesap açılış adımlarında sunduğu kimlik bilgilerinin ve iletişim bilgilerinin doğruluğundan sorumludur. Hayhay, iç kontrol ve uyum faaliyetleri kapsamında yürüttüğü faaliyetler sırasında Kullanıcının kabulü aşamasında veya daha sonra sunulan kimlik bilgilerinin ve/veya iletişim bilgilerinin gerçeğe aykırı olmasından veya bu bilgilerin yetkisiz kişilerce kullanılmış olduğundan şüphe duyarsa Kullanıcıdan kimlik bilgilerinin ve/veya iletişim bilgilerinin teyit etmesini isteyebilir. Bu durumda, Kullanıcı Kimlik Bilgilerinin ve/veya İletişim Bilgilerinin doğruluğunun teyidi için Hayhay tarafından istenen her türlü bilgi ve belgeyi sunmakla yükümlüdür.

4.4. Kullanıcı Hayhay tarafından sunulan hiçbir Hizmetten faydalanırken kendi adına ve fakat başkası hesabına hareket etmediğini ve Sözleşme'nin yürürlükte kaldığı süre boyunca da başkası hesabına edemeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Buna göre, Kullanıcı kendisine Hizmet Arayüzüne erişim ve Hizmetlerden faydalanması için sağlanan şifreleri, parolaları ve diğer erişim bilgilerini hiçbir suretle üçüncü kişilerle paylaşamaz, üçüncü kişilerin Hizmet Arayüzünü kullanarak kendi adına işlem yapmasına izin veremez. Kullanıcı bu hükmü ihlal etmesi halinde 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanunun 15'inci maddesi uyarınca altı aydan bir yıla kadar hapis cezası ve beşbin güne kadar adli para cezası uygulanabileceğini bildiğini beyan eder. Bu madde, Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik'in 17'nci maddesi uyarınca Kullanıcı tarafından verilecek yazılı beyanın yerine geçer. Hayhay, 5549 sayılı Kanun ve ilgili MASAK mevzuatı uyarınca şüpheli işlem tespiti halinde yetkili mercilere bildirimde bulunmakla yükümlüdür. Yasal mevzuatın emredici hükümleri (tipping-off yasağı) gereği, Hayhay'ın bir işlemi durdurması, geciktirmesi, hesaba yasal bloke uygulaması veya resmi makamlara bildirim yapması hallerinde bu hususlar hakkında Kullanıcıya bilgi vermeme hakkı saklıdır; bu durum Hayhay'ın işbu Sözleşme'ye aykırı davrandığı şeklinde yorumlanamaz ve Kullanıcı bu bilgi verilmeme durumu nedeniyle Hayhay'dan herhangi bir zarar veya ziyan talebinde bulunamaz.

4.5. Kullanıcı, Hayhay'ın hizmetlerini yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla, bu şekilde kullanılabilir veya doğrudan yasalara veya ahlaka aykırı olan mal veya hizmetlerin temini amacıyla kullanamaz. Kullanıcı, mevzuat gereği aranan kimlik tespiti için gerekli bilgi ve belgeleri sunmadan ve kimlik teyidi için gerekli adımları tamamlamadan Hayhay'ın hizmetlerini yalnızca mal veya hizmet alımı için kullanacağını beyan eder.

4.6. Ergin olmayan Kullanıcıların Hizmetlerden faydalanabilmesi için yasal temsilcileri tarafından Hayhay'ın belirlediği yöntemler kullanılmak suretiyle onay verilmiş olması şarttır. Ergin olmayan kullanıcıların elektronik para hesapları yasal temsilcileri tarafından takip edilebilir.

4.7. Kullanıcı işbu Sözleşmedeki bilgi ve koşullara dilediği zaman Hizmet Arayüzü üzerinden erişim hakkına sahiptir.

4.8. Kullanıcı, şikayet ve itirazlarını Hizmet Arayüzü, Hayhay'ın çağrı merkezi veya Madde 22'de belirtilen kanallar üzerinden iletir; şikayet ve itirazların değerlendirilme usulü, süreleri ve Kullanıcının başvurabileceği hakem heyetleri ve yargı yollarına ilişkin esaslar Madde 22'de düzenlenmiştir.

5. HAYHAY'IN HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.1. Hayhay, tabi olduğu mevzuat ve kendi risk yönetimi politikası kapsamında Kullanıcıları için farklı kimlik tespiti yöntemleri ve farklı hesap türleri sunabilir. Hayhay tarafından sunulan hizmetler ile bu hizmetlere ilişkin limitler ve kısıtlamalar yine tabi olunan mevzuat ve risk yönetimi politikaları kapsamında farklılaştırılabilir.

5.2. Hayhay'ın sorumluluğu işbu Sözleşme ile tanımlı Hizmetlerin (ödeme hizmetleri, elektronik para ihracı, para transferi, kart tabanlı ödemeler ve benzeri) sunulması ile sınırlıdır. Hayhay Hizmetlerini kullanarak Kullanıcının üçüncü kişilerden edineceği mal ve/veya hizmetlerin bedellerini ödemesi halinde, Hayhay hiçbir şekilde üçüncü kişiler tarafından sunulan, sağlanan, satılan veya taahhüt edilen mal ve/veya hizmetleri ayıptan ari bir şekilde verileceği, sağlanacağı veya temin edileceği yönünde bir taahhütte bulunmaz. Buna göre, Hayhay üçüncü kişiler tarafından mal ve/veya hizmetlerin yasalara ve ahlaka uygun olması, eksiksiz olarak temin veya teslim edilmesi, fatura, irsaliye, garanti belgesi vb. yasal düzenlemelere göre zorunlu belgelerin Kullanıcıya

sunulması ve benzeri diğer yasal yükümlülüklerden sorumlu tutulamaz. Kullanıcı, bu madde kapsamında üçüncü kişilerin sorumlu olduğu belirtilen iş ve işlemler nedeniyle çıkabilecek hiçbir ihtilafta Hayhay'ın taraf olmadığını, Hayhay'dan bu sebeplerle herhangi bir talepte bulunamayacağını bilmekte ve kabul etmektedir.

5.3. Hayhay, Mevzuata uygun şekilde kapsam ve kurallarını kendi belirleyeceği iç kontrol ve uyum faaliyetleri kapsamında (i) Kullanıcının hesap açılışı sırasında veya sonrasında sunduğu Kimlik Bilgilerinin ve İletişim Bilgilerinin doğruluğunu, (ii) Kullanıcının başkası hesabına hareket edip etmediğini, (iii) Hizmetleri kullanması için kendisine verilen Hassas Ödeme Verisi dahil her türlü şifre ve erişim yetkisini bir menfaat karşılığı üçüncü kişilere verip vermediğini, (iv) Hizmetleri yasa dışı faaliyetler için kullanıp kullanmadığını, (v) Hizmetler kapsamında gerçekleştirilen işlemlerin, hileli veya yetkisiz bir şekilde yapılıp yapılmadığını, (vi) Ödeme Hesabına hileli veya yetkisiz erişim sağlanıp sağlanmadığını veya hileli veya yetkisiz bir şekilde ödeme işlemi başlatılmaya çalışılıp çalışılmadığını denetleyebilir, Kullanıcının işlemlerini bu amaçla gözlemleyebilir, raporlayabilir ve kaydedebilir.

5.4. Hayhay; (i) Kullanıcının işbu Sözleşme'yi ihlal etmesi, (ii) 5549 sayılı Kanun ve MASAK mevzuatı kapsamında şüpheli işlem tespiti, (iii) Ödeme Hesabının yasadışı bahis, dolandırıcılık veya diğer suç gelirlerinin aklanması amacıyla kullanıldığına dair makul şüphe bulunması, (iv) Madde 5.3 kapsamında yürütülen faaliyetler neticesinde hileli veya yetkisiz kullanıma dair makul şüphe oluşması veya (v) yetkili resmi makamların yazılı talebi hallerinde, Hizmetlerin tümünü veya bir kısmını derhal askıya alabilir, Kullanıcının Elektronik Paranın geri ödenmesi talebini erteleyebilir veya reddedebilir, Kullanıcıya sunulan Hizmetleri durdurabilir, durdurabilir veya kapatabilir ve/veya Sözleşmeyi herhangi bir ihbar süresine bağlı olmaksızın derhal feshedebilir. Bu fıkra da sayılanların dışındaki hallerde Hayhay, Sözleşmeyi feshetme ve/veya Hizmetleri sona erdirmeye hakkını, en az 30 (otuz) gün önceden Kullanıcıya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunmak suretiyle kullanır.

5.5. Hayhay, Mevzuatta yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında, Madde 5.4 kapsamında gerçekleştireceği işlemler hakkında -mümkün olması durumunda işlemin uygulanmasından önce, mümkün değilse işlemin gerçekleşmesinden sonra- Kullanıcıyı bilgilendirecektir.

5.6. Kullanıcı, Hayhay'ın önceden yazılı izni olmadan Hayhay'a ait hiçbir markayı, fikri veya sınai hakkı kopyalayamaz, taklit edemez veya kullanamaz. Hizmet Arayüzünde kullanılan tüm sayfa üst bilgileri, özel grafikler, düğme simgeleri ve yazılar Hayhay'ın markaları ve/veya ticari sunuş tarzıdır. İnternet Sitesi ve Mobil Uygulamaya ilişkin tüm haklar, unvanlar ve menfaatler, buradaki herhangi bir içerik, Hizmetlere ilişkin teknoloji ve yukarıda bahsedilenlerden oluşturulan ya da türetilen herhangi bir teknoloji ya da tüm teknolojiler ve içerik Hayhay'ın özel mülkiyetindedir. Kullanıcı, Hayhay'ın önceden yazılı izni olmadan bunları kopyalayamaz, taklit edemez veya kullanamaz. İşbu maddenin ihlali halinde Hayhay, ihlalden doğan doğrudan ve dolaylı tüm zararlarının tazminini Kullanıcıdan talep etme hakkını saklı tutar.

6. HİZMETLERİN BELİRLENMESİ

6.1. Hayhay, Mevzuata uygun şekilde ve Merkez Bankası tarafından verilen faaliyet izinleri çerçevesinde Hizmetler sunacaktır. Kullanıcı, ilgili Hizmet için öngörülen şart ve koşullara uymak ve o Hizmet için bir ücret öngörülmüşse o ücreti ödemek koşuluyla Hayhay tarafından sunulan Hizmetlerden yararlanabilir.

6.2. Hayhay, Sözleşmenin yürürlüğe girdiği sırada sunmakta olduğu hiçbir Hizmeti Sözleşmenin devam ettiği sürece değiştirmeden devam edeceğini taahhüt etmez. Hayhay, sunduğu Hizmetlerin içeriğini, faydalanma koşullarını ve ücretlerini, Madde 26'da düzenlenen bildirim usulüne uygun olarak değiştirebilir. Hizmetlerin tamamen veya kısmen durdurulması ya da sona erdirilmesi ise Madde 5.4'te sayılan esaslara ve bildirim sürelerine tabidir.

7. HİZMETLERİN KULLANILMASI İÇİN KULLANILACAK BİLGİLER

7.1. Hizmetlerin kullanılmaya başlanmasından önce, Kullanıcı ödeme işleminin başlatılması ve gerçekleştirilmesi dahil tüm Hizmetlerden faydalanabilmesi için Hizmet Arayüzünü kullanabilmesine izin verecek olan, kolay tahmin edilemeyen, üçüncü kişilerle paylaşmayacağı, ilgili Hizmet Arayüzü üzerinden yapılan yönlendirmelere uygun olarak bir şifre belirler.

7.2. Kullanıcı İnternet Sitesi ve/veya Mobil Uygulama üzerinden kendisine yapılacak yönlendirmeler doğrultusunda, sunulan seçenekleri kullanarak ilgili Hizmet Arayüzünü kullanabilmek için, tercih edeceği

Hizmet Arayüzüne erişim yöntemine göre TC kimlik numarası, Hayhay tarafından verilen hesap numarası, telefon numarası, e-posta adresi bilgilerinden en az birini; madde 7.1 gereğince oluşturacağı şifreyi, Kimlik Doğrulama yöntemi olarak kullanılacak başka bir veriyi ve/veya cep telefonuna gönderilecek tek seferlik şifreleri kullanacaktır.

- 7.3. Kullanıcının Hayhay'dan Kart talep etmesi Kart ile yapacağı ödeme işlemleri ile para yatırma ve çekme işlemlerinde; (i) işlemin fiziki bir POS cihazı veya ATM ile yapılması halinde Kartı ve yapacağı işlem zorunlu kılıyorsa Kartın kullanımı için kendisi tarafından belirlenen Kart şifresini (ii) internet üzerinden yapılan işlemlerde ise kendisine verilen fiziki veya sanal karta ait kart bilgilerini ve yapılan işlem için 3D güvenli ödeme yöntemi kullanılacaksa Hayhay'a bildirmiş olduğu cep telefonu numarasına gönderilecek tek seferlik şifreyi kullanacaktır.
- 7.4. Hayhay, Kullanıcının gerçekleştireceği işlemlerin güvenliğini sağlamak ve güçlendirmek, kullanıcı deneyimini daha iyi hale getirmek ve Mevzuatta öngörülen yükümlülüklerini yerine getirebilmek için ödeme işlemlerinin başlatılması ve gerçekleştirilmesi için Kullanıcıdan ilave bilgi ve belgeler talep edebilir, Kullanıcının Hizmet Arayüzüne erişimine ilişkin yeni kurallar getirebilir.
- 7.5. Hayhay, Mevzuatın öngördüğü Kuvvetli Müşteri Doğrulaması (SCA) yükümlülüğü çerçevesinde, ödeme işlemlerinin başlatılmasında Çift Faktörlü Doğrulama (2FA) uygulamasını zorunlu kılar. Kullanıcıya gönderilen tek seferlik şifre (OTP) ve benzeri doğrulama mesajlarının içeriği; işlem tutarı ve alıcı/işyeri bilgisini doğrulama koduna bağlayan Dinamik Bağlantı (dynamic linking) ilkesi gereğince bu bilgileri ve işlemin mahiyetini Kullanıcıya açıkça gösterecek nitelikte, yanıltıcı olmayan ve anlaşılır bir dille hazırlanır.

8. ÜCRETLER

- 8.1. İşbu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetlerle ilgili Kullanıcının Hayhay'a ödemesi gereken ücretler, EK-1'de yer alan ve işbu Sözleşme'nin de eki ve ayrılmaz parçası niteliğindeki olan Ücret Bilgilendirme Listesinde yer almaktadır.
- 8.2. Herhangi bir işlem için ücret alınması öngörülmüşse, işlem ücreti Kullanıcının ödeme hesabından alınır. Kredi Kartı ile yapılan işlemlerde de işlem ücreti alınabilir. Para transferlerinde Kullanıcı'ya gelecek para içinde işlem ücreti kesintisi yapılabilecektir. Aktarılan tutar sonrası ödeme hesabında kalan bakiye, alınacak işlem ücretinden az ise Hayhay işlemi reddedebilir.
- 8.3. Hayhay, ücretlerde değişiklik yapma hakkını saklı tutar. Ücret değişikliklerinin bildirim usulü, yürürlük süresi ve Kullanıcının bu değişiklikler karşısındaki fesih hakkı Madde 26'da düzenlenen esaslara tabidir.

9. ÖDEMENİN GERÇEKLEŞTİRİLECEĞİ PARA BİRİMİ

- 9.1. İşlemin her iki tarafının da Türkiye'de yerleşik olduğu ve Türkiye'de bulunan ödeme hizmeti sağlayıcılarının kullandığı ödeme işlemleri sadece Türk Lirası ile gerçekleştirilebilir.
- 9.2. İşlemin taraflarından birinin yurt dışında bulunduğu ödemeler ile Mevzuat çerçevesinde yabancı para ile yapılmasına izin verilen ödeme işlemlerinde Mevzuata uygun olmak kaydıyla, ilgili Hizmet çerçevesinde Hayhay tarafından belirlenen para birimi kullanılarak gerçekleştirilir. Referans döviz kuru, Merkez Bankası tarafından ilan edilen ilgili döviz kurunun belirli bir oranda artırılması/düşürülmesi suretiyle hesaplanır. Hayhay tarafından uygulanan döviz karşılığı Türk Lirası tutar ilgili işleme ilişkin dekontta gösterilir. Mevzuat çerçevesinde ücretler ve kullanılan döviz kuru hakkında işlemten önce bilgi verilmesinin zorunlu olduğu hallerde, Kullanıcı ilgili Hizmeti bu bilgiler ışığında kabul etmiş sayılır.

10. HATALI VEYA YETKİSİZ İŞLEMLER

- 10.1. Kullanıcı para transferleri hariç yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren gecikmeksizin Hayhay'a bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini isteyebilir. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren 13 (on üç) ay içinde yapılır; işbu 13 aylık süre, Kullanıcının işlemin düzeltilmesini talep edebileceği azami süreyi ifade eder ve Madde 10.2 uyarınca öngörülen derhal bildirim yükümlülüğünün yerini tutmaz.
- 10.2. Kullanıcı, ödeme aracını teslim aldığı veya ödeme aracı üzerinde kullanım ve tasarruf imkanına sahip olduğu andan itibaren, gerekli güvenlik tedbirlerini almakla yükümlüdür. Kullanıcı, ödeme aracı ile ilgili Hassas Ödeme Verisi bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almak ve ödeme aracını ihraç ve kullanım koşullarına uygun olarak kullanmakla yükümlüdür. Ödeme aracının kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde, Kullanıcı durumu derhal Hayhay'a bildirir.

- 10.3. Kullanıcı, ödeme aracını ve kişisel güvenlik bilgilerini (Şifre, PIN, OTP, 3D Secure onay kodu) gizli tutmakla yükümlüdür. Kullanıcının; (i) kendisine gönderilen tek kullanımlık şifreleri (OTP) veya mobil onayları, kendisini Hayhay personeli veya resmi makam olarak tanıtanlar dâhil olmak üzere üçüncü kişilerle paylaşması, (ii) sahte (phishing) web sitelerine bilgilerini girmesi, (iii) cihazına ekran paylaşımı veya uzaktan erişim sağlayan yazılımlar yüklemesi, (iv) cihazının güvenliğini (jailbreak/root uygulamaları dahil) zafiyete uğratması, 6493 sayılı Kanun kapsamında 'ağır ihmal' kabul edilir. Kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da müşteri güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması durumunda, Kullanıcı, Madde 10.2'ye göre yaptığı bildirimden önceki 24 (yirmi dört) saat içinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın 250,00 TL (iki yüz elli Türk Lirası) kadar olan bölümünden sorumludur. Kullanıcı, Madde 10.2 uyarınca yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu tutulamaz. Kullanıcı, ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması sonucunda ortaya çıkan zararın sebebinin ödeme hizmeti sağlayıcısının çalışanı, temsilcisi veya dış hizmet aldığı kuruluş olması durumunda, bu fıkra uyarınca herhangi bir ödeme işleminden veya ödeme işlemi nedeniyle oluşan zarardan sorumlu tutulamaz. Hayhay'ın Madde 7.5 kapsamında Çift Faktörlü Doğrulama (2FA) ve Madde 14.9 kapsamında Kuvvetli Müşteri Doğrulaması (SCA) ile dolandırıcılık önleme süreçlerini mevzuata uygun şekilde işlettiğini ispatlaması kaydıyla, Kullanıcının işbu maddede tanımlanan ağır ihmali sonucu gerçekleşen yetkisiz işlemlerden doğan zararın tamamından münhasıran Kullanıcı sorumludur. Hayhay'ın söz konusu teknik ve idari güvenlik yükümlülüklerini mevzuata uygun şekilde yerine getirmediğinin tespit edilmesi halinde, sorumluluk Tarafların kusur oranına göre paylaştırılır.
- 10.4. Kullanıcının Madde 10.3'te yer alan hususların oluştuğuna dair kuvvetli şüphe bulunması durumunda, Hayhay işleme ilişkin düzeltme yapmadan önce, makul bir süreyle sınırlı olmak üzere, araştırma yapma hakkına sahiptir.
- 10.5. Kullanıcı düzeltme talebinin Hayhay tarafından uygun bulunması halinde ilgili işlem bedeli Alıcıya aktarılmayarak Hayhay tarafından mümkün olan en kısa süre içerisinde doğrudan Kullanıcıya iade edilecektir. Kullanıcının düzeltme talebini Hayhay'a bildirdiği anda işlem bedeli Alıcıya aktarılmış ise Hayhay Alıcıdan ilgili tutarların Kullanıcıya iade edilmesini talep edecektir. Alıcının, ilgili tutarı Kullanıcıya iade etmesini kabul etmesi halinde bu tutar Kullanıcıya iade edilecektir. Alıcının, ilgili tutarı Kullanıcıya iade etmeyi kabul etmemesi halinde, Hayhay'ın tutarın iadesi ile ilgili sorumluluğu sona erecek olup, Kullanıcının ödeme işlemi neticesinde Alıcıya aktarılan tutarı doğrudan Alıcıdan talep etmesi gerekecektir.

11. KULLANICI CİHAZININ TAŞINMASI GEREKEN TEKNİK ÖZELLİKLER

- 11.1. Kullanıcının Hayhay tarafından sunulan Hizmetlerden faydalanabilmesi için Hizmet Arayüzüne erişebilmesine ve Hizmet Arayüzünü kullanabilmesine olanak sağlayan cihazlara sahip olması gerekmektedir.
- 11.2. Kullanıcının İnternet Sitesini kullanabilmesi için internete bağlanabilen ve temel internet sitelerinde gezinmeye olanak sağlayan bir internet tarayıcının yüklü olduğu bir masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, tablet, akıllı telefon veya benzeri bir cihaza sahip olması gerekmektedir.
- 11.3. Kullanıcının Mobil Uygulamasını kullanabilmesi için internete bağlanabilen bir akıllı telefon kullanması gerekir. Akıllı telefonların iOS, Android, Huawei veya Hizmet Arayüzünün güvenli kullanımına izin veren işletim sistemleri ile çalışması tavsiye edilir. Her bir mobil cihaz için ilgili uygulama mağazası üzerinden Mobil Uygulamanın kurulması gerekecektir. Telefonun uygulamanın yüklenmesi için gerekli hafızaya sahip olması gerekir. Hayhay müşteri deneyimini iyileştirmek için Mobil Uygulamanın güncellenmesini isteyebilir. Mobil Uygulamanın güncellenmesi halinde kullanılan akıllı telefonda bu güncellemelerin yapılmasını mümkün kılacak işletim sistemi güncellemelerin yapılmasına izin verecek nitelikte olması gerekir.
- 11.4. Kullanıcı Hizmet Arayüzünü kullanırken (i) cihazının internet bağlantısının güvenli olmasından, (ii) cihazın güvenliğini sağlayan virüs koruma yazılımlarının kurulmasından ve kullanılmasından, (iii) cihazın üçüncü kişilerin eline geçmesinin engellenmesi ilişkin gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur. Kullanıcının Hizmet Arayüzüne erişim için kullandığı cihazın yetkisiz kişilerce kullanılması veya kontrolünün eline geçirilmesi nedeniyle oluşabilecek hiçbir zarardan Hayhay sorumlu olmayacaktır.

12. ELEKTRONİK PARA İHRACI VE GERİ ÖDEME

- 12.1. Kullanıcının Hayhay nezdindeki ödeme hesabına Elektronik Para ihracı için fon aktarmasından sonra Hayhay tarafından gecikmeksizin Elektronik Para ihraç edilir. Kullanıcı, Hayhay'ın elektronik para karşılığında

aldığı fonun tutarını gösteren dekonta Hizmet Arayüzü aracılığıyla erişebilecek ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla kendisine iletilmesini isteyebilecektir.

- 12.2. Elektronik para karşılığında alınan fon için faiz işletilemez ve müşteriye elektronik paranın tutulduğu süreye ve tutara bağlı herhangi bir menfaat sağlanamaz.
- 12.3. Kullanıcı elektronik paranın bir kısmının veya tamamının geri ödenmesini talep edebilir. Hayhay, işbu Sözleşmenin ilgili hükümleri ve Mevzuat'ın verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla, müşterinin talebi üzerine elektronik paranın karşılığı kadar fonun geri ödenmesine ilişkin işlemleri gecikmeksizin ve her halükarda talebi almasının ardından en geç ertesi iş günü sonuna kadar yapmakla yükümlüdür.
- 12.4. Hayhay, Kullanıcının Elektronik Paranın geri ödenmesini, (i) işbu Sözleşmenin sona ermesinden önce talep etmesi halinde, (ii) Madde 12.7'de belirtilen son kullanma tarihinden önce talepte bulunması halinde, (iii) Madde 12.7'de belirtilen son kullanma tarihinden itibaren bir yıldan uzun bir süre geçtikten sonra talep edilmesi halinde bu işlemin maliyetiyle orantılı bir ücret ve gerekli belgeleri talep edebilir.
- 12.5. Hayhay, elektronik paranın karşılığı olan fonların, Kullanıcının Hayhay hesabına tanımlı bir banka hesabına ödenmesini şart koşabilecektir. Elektronik para karşılığı fonun kredi kartı ile ödendiği durumlarda ise, elektronik paranın geri ödemesi Mevzuat hükümleri çerçevesinde kısıtlanabilir.
- 12.6. Kullanıcının Elektronik Paranın bir Banka nezdindeki hesaba veya başka bir elektronik para kuruluşu ya da ödeme hizmet sağlayıcı nezdindeki hesaba geri ödenmesini istemesi ya da bir ATM aracılığıyla nakit olarak geri ödenmesini istediği durumlarda Hayhay ilgili Banka ya da diğer kuruluştan kaynaklanan gecikmelerden sorumlu tutulamaz.
- 12.7. Elektronik paranın son kullanım tarihi, Kullanıcının hesabında yaptığı son işlemi (para çekme, para yatırma, ödeme ve benzeri) izleyen bir yıllık sürenin dolduğu tarihtir. Son kullanma tarihi geçen fonlar, elektronik para olma hükmünü kaybeder ve bu fonlar için Türk Borçlar Kanunu'nun genel hükümleri uyarınca işlem yapılır.

13. ÖDEME HİZMETLERİ

- 13.1. İşbu Sözleşme kapsamında Hayhay'ın faaliyet izni almış olması şartıyla Hayhay tarafından sunulan (i) ödeme hesabına para yatırılması ve ödeme hesabından para çekilmesine imkan veren hizmetler de dâhil olmak üzere ödeme hesabının işletilmesi için gerekli tüm işlemler; (ii) Kullanıcının Hayhay nezdinde bulunan ödeme hesabındaki fonun aktarımını içeren, bir defaya mahsus olanlar da dâhil doğrudan borçlandırma işlemi, ödeme kartı ya da benzer bir araçla yapılan ödeme işlemi ile düzenli ödeme emri dâhil para transferi; (iii) ödeme aracının ihraç veya kabulü, (iv) Para havalesi, (v) Fatura ödemelerine aracılık edilmesine yönelik hizmetler; (vi) Kullanıcının isteği üzerine başka bir ödeme hizmeti sağlayıcısında bulunan ödeme hesabıyla ilgili sunulan ödeme emri başlatma hizmeti, (vii) Kullanıcının onayının alınması koşuluyla, Kullanıcının ödeme hizmeti sağlayıcıları nezdinde bulunan bir veya daha fazla ödeme hesabına ilişkin konsolide edilmiş bilgilerin çevrim içi platformlarda sunulması hizmetinden her biri "Ödeme Hizmeti" sayılır.
- 13.2. Ödeme Hizmetlerinin sunulması Kullanıcının talebine veya onayına tabidir. Kullanıcı Hizmet Arayüzü aracılığıyla talep ettiği Ödeme Hizmeti için işbu Sözleşmede, ilgili Mevzuatta ve/veya Ödeme Hizmeti talebinin veya onayının verildiği aşamada kendisine bildirilen şart ve koşulları kabul etmiş sayılır.
- 13.3. Kullanıcı Ödeme Hizmetleri için yalnızca hukuken kullanmaya hak ve yetkisi olduğu banka hesapları, kredi kartları, banka kartları ve diğer ödeme araçlarını kullanmak suretiyle ödeme hesabına fon aktarabilir. Kullanıcı, hukuka aykırı şekilde kullanılan ödeme araçları nedeniyle üçüncü kişilerin Hayhay'a yöneltebileceği talepler nedeniyle Hayhay'ın uğrayabileceği tüm zararları tazmin etmekle yükümlüdür.
- 13.4. Sözleşmede öngörülen şartların Kullanıcı tarafından yerine getirilmesi kaydıyla, ödeme işleminin gönderen veya alıcı tarafından başlatılıp başlatılmadığına bakılmaksızın, ödeme işleminin gerçekleştirilmesi 5549 sayılı Kanun ve diğer Mevzuata aykırılık oluşturmadığı, Mevzuatta aksine hüküm bulunmadığı veya haklı bir neden olmadığı sürece, Hayhay ödeme emrini başlatmayı veya yerine getirmeyi reddedemez. Hayhay, bir ödeme emrini başlatmayı veya yerine getirmeyi reddettiği takdirde, diğer kanunlarda yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında ret gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini Hizmet Arayüzü ve Kullanıcı tarafından Hayhay'da kayıtlı diğer iletişim kanalları üzerinden en kısa zamanda ve her halükarda en geç ödeme emrinin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar müşteriye bildirir.

- 13.5. Hayhay Ödeme Hizmeti kapsamında Kullanıcı tarafından onay verilmesi şartına bağlı olarak, o Ödeme Hizmetine ilişkin olarak öngörülen belli bir tutarı Alıcıya aktarmayı taahhüt etmektedir. Kullanıcı, ödeme işleminin gerçekleştirilmesine ilişkin olarak Hizmet Arayüzü üzerinden ve/veya Hayhay ile mutabık kaldığı şekilde telefon, tablet, bilgisayar vb. gibi iletişim araçları üzerinden onay verdiği takdirde Hayhay'ın Ödeme İşleminin tamamlanması için yetkilendirilmiş sayılacağını kabul eder.
- 13.6. Kullanıcı, ödemenin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda gerçekleştirilmesi için Ödeme Emri verir ise, (Örneğin fatura ya da aidat ödemeleri için otomatik ödeme talimatı verilmesi vb.) ödeme için kararlaştırılan gün Ödeme Emrinin alınma zamanı olarak kabul edilir. Bu kapsamda Kullanıcı Ödeme Emrini en geç ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alabilecektir.
- 13.7. Gönderen konumundaki Kullanıcı tarafından, Ödeme Hizmetinin onaylanması sırasında belirtilen kimlik tanımlayıcıya uygun şekilde yapılan ödeme işlemleri, doğru Alıcıya yapılmış sayılır. Kullanıcı tarafından belirtilen kimlik tanımlayıcının hatalı olması halinde Hayhay, Ödeme İşleminin gerçekleştirilmemesinden veya hatalı gerçekleştirilmesinden sorumlu tutulamaz.
- 13.8. Kullanıcı tarafından ödeme emri ileildikten sonra, aksi taraflar arasında kararlaştırılmadıkça Kullanıcı tarafından geri alınamaz. Ödeme işleminin alıcı tarafından, Alıcı aracılığıyla veya ödeme emri başlatma hizmeti sağlayıcısı tarafından başlatıldığı durumlarda, gönderen konumundaki Kullanıcı ödeme emrini Hayhay'a ilettikten veya ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için Hayhay'a onay verdikten sonra ödeme emrini geri alamaz. Doğrudan borçlandırma yöntemiyle yapılan ödeme işleminde, Kullanıcı ödeme emrini en geç fonların hesaba borç kaydedilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş günü sonuna kadar geri alabilir. Bu maddede belirtilen süreler geçtikten sonra, ödeme emrinin geri alınması tarafların anlaşmasına bağlıdır. Kullanıcının süre geçtikten sonra ödeme işlemini geri alabilmesi için Alıcının onayı gerekir. Hayhay, ödeme emrinin geri alınması için, katlandığı maliyetlerle sınırlı bir ücret talep edebilir.
- 13.9. İşbu Sözleşme kapsamında Kullanıcıya sağlanan ödeme araçları ile ilgili limitler, EK-1'de yer alan ve İşbu Sözleşme'nin de eki ve ayrılmaz parçası niteliğindeki olan Ücret Bilgilendirme Listesinde yer almaktadır.
- 13.10. Ödeme hesabına ilişkin faiz yasağı Madde 12.2'de düzenlenmiştir.
- 14. KARTLAR**
- 14.1. Kullanıcı hesabına tanımlanan Kart ile Hayhay hesabına erişebilir, ödeme talimatlarını verebilir ve mal ve/veya hizmet alımlarını gerçekleştirebilir.
- 14.2. Kullanıcı, Kart ürün ve hizmet alımı için ödeme yapabilir, ödeme hesabındaki elektronik paranın fona çevrilmesi sonucunda nakit olarak çekebilir; ödeme ve para transferi işlemlerinde, banka ve ATM'lerde Ödeme Hizmetleri için kullanabilir. Hayhay tarafından sunulan Kartlar ile İşbu maddede sayılan işlemlerin tümü veya bazıları gerçekleştirilebilir.
- 14.3. Kartların ihracı, kullanımı, takas ve mahsup işlemleri Hayhay tarafından kendi altyapısı üzerinden ihraç edilen Kartlar bakımından Hayhay Kart İşletim Kuralları'na; bunun dışında kalan hususlarda ise Kanun ile Kanuna bağlı yönetmelikler ve diğer ilgili mevzuat hükümlerine tabidir. Hayhay Kart İşletim Kuralları İşbu Sözleşme'nin ayrılmaz bir eki niteliğinde olup Hizmet Arayüzünde yayınlanır; Kullanıcının Kart talep etmesi ve Kart hizmetlerinden yararlanmaya başlaması, Hayhay Kart İşletim Kuralları'nı okuyup kabul ettiği anlamına gelir. Mevzuatta veya Hayhay Kart İşletim Kuralları'nda herhangi bir değişiklik olması halinde yapılan değişiklikler yürürlük tarihi itibarıyla uygulanır.
- 14.4. Kullanıcının Kart'ın kullanımından doğan sorumluluğu, kartın eline geçtiği veya fiziki varlığı bulunmayan (sanal) kart/cüzdan bilgilerinin kendisine ileildiği andan itibaren başlayacak olup, Kullanıcı bu andan itibaren Kartla ilgili gerekli güvenlik önlemlerini almakla yükümlüdür. Kartın, Kart bilgilerinin kaydedilmesi sebebiyle Kart kullanımını mümkün kılacak olan cep telefonu vb. elektronik cihazların ve Kart'ın kullanılmasına ilişkin kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici diğer yöntemlere dair bilgilerin güvenli bir şekilde korunması ve başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemlerin alınması Kullanıcının sorumluluğundadır.
- 14.5. Şehir içi toplu ulaşım ve anlaşmalı alanlara (müze ve ören yerleri gibi) geçiş sistemlerinde kullanılıp işlem limitine anlık yansımayan bakiyeler tespit edilemediğinden, Kartın kayıp/çalıntı/tahrifat gibi nedenlerle kullanılamaz hale gelmesi ya da ilgili hizmeti kullanmamanız durumunda ilgili bakiye Kullanıcıya iade edilemeyecektir. İşbu türden gecikmeli yansıyan (offline) işlemler neticesinde Kullanıcının Ödeme Hesabı

bakiyesinin eksiye düşmesi halinde, Hayhay söz konusu tutarı yasal yollardan tahsil etme ve Kullanıcının Hayhay nezdindeki mevcut veya müstakbel alacaklarından resen mahsup (offset) etme hakkına sahiptir. İşbu fıkra kapsamındaki tahsil ve mahsup hakkı, Kullanıcıya kredi kullandırılması veya borçlandırılması niteliğinde olmayıp, münhasıran işlem anında tahsil edilemeyen ve sisteme gecikmeli olarak yansıyan, Kullanıcı tarafından zaten harcanmış olan tutarların tahsiline ilişkindir; bu hak Hayhay'a herhangi bir faiz veya kredi geliri elde etme imkânı vermez.

14.6. Kartın yurt dışında kullanımı ile doğacak olan borç ve alacak kayıtları Hayhay'a bildirilir ve harcamalar ilgili komisyon ve masraflarıyla birlikte, Kullanıcının hesabına kaydedildiği tarihte, işlem tarihinde Hayhay tarafından belirlenen ve Hizmet Arayüzünde ilan edilen döviz satış kuru üzerinden Türk Lirasına çevrilir ve yansıtılır.

14.7. İşbu sözleşme kapsamında Kullanıcıya verilmiş olan Kartın Tek Seferlik Ödeme İşlemlerinde kullanılması durumunda, Hayhay, Kullanıcıya bir başka Ödeme Hizmeti sağlayıcısıyla yapılmış çerçeve sözleşme temelinde verilmiş veya verilecek olan bilgiyi sağlamakla yükümlü olmamakla birlikte Kullanıcının talebi üzerine, söz konusu ödeme işlemine ilişkin olarak Ödeme İşleminin azami tamamlanma süresi ile ödenmesi gereken toplam ücret ve ücretlerin dökümüne ilişkin bilgileri Kullanıcıya sağlayacak ve mevzuat kapsamında sayılan ve verilmesi öngörülen diğer bilgiler nazarında Kullanıcıyı bilgilendirecektir. Bu kapsamda Kullanıcının işbu bilgilendirmelerin değiştirilmeden saklanması ve kullanılmasına imkân verecek şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın, belirlenecek yöntemler ile ve ayda en az 1 (bir) defa yapılmasını talep etme hakkı saklıdır.

14.8. Alıcı tarafından veya alıcı aracılığıyla başlatılan kart tabanlı ödeme işlemlerinde, Kullanıcı konumundaki gönderenin ödeme işlemine onay verdiği anda işleme ilişkin tutarın tam olarak bilinmediği durumlarda, Hayhay, Kullanıcının ödeme hesabında bulunan fonu, Kullanıcının bloke edilecek tam tutara ilişkin onay verdiği durumlarda bloke edebilecektir.

14.9. Hayhay, kendi altyapısı üzerinden ihraç ettiği Kartların takas, mahsup ve operasyonel süreçlerini münhasıran yönetir. Kullanıcı, Kart ile gerçekleştirilen işlemlerde Hayhay tarafından zorunlu tutulan Kuvvetli Müşteri Doğrulaması (SCA) adımlarını tamamlamak zorundadır. Hayhay, risk odaklı dolandırıcılık önleme (Fraud Detection) sistemleri uyarınca; şüpheli IP, olağandışı lokasyon veya eşzamanlı çoklu oturum tespit ettiği işlemleri reddetme veya Kartı geçici olarak bloke etme hakkına sahiptir. Hayhay altyapısında üretilen 3D Secure/Push Notification onay logları ile IP ve cihaz eşleşme kayıtları, Hayhay'ın sistem güvenliğini ve SCA yükümlülüklerini mevzuata uygun şekilde teknik olarak sağladığını ispatlaması kaydıyla, işlemin Kullanıcı tarafından gerçekleştirildiğine dair Madde 23'te düzenlenen delil sözleşmesi kapsamında kesin delil teşkil eder.

15. CASHBACK PROGRAMI

15.1. Cashback programı, Hayhay kullanıcılarının Hayhay tarafından belirlenen hizmetlerde, işlemlerde, işyerlerinde ve/veya kategorilerde yapılan harcamalarının belirli bir oranının veya belirli bir tutarın Kullanıcının hesabına elektronik para olarak iadesi programıdır.

15.2. Cashback programı onaylı veya sözleşmeli Hayhay hesabı sahibi Kullanıcılarının katılımına açıktır. Cashback programından faydalanabilmesi için Hayhay'ın anlaşmalı olduğu diğer firmaların uygulamalarında da kayıt oluşturulması gerekebilecektir.

15.3. Cashback programı kapsamında her bir kategori ve/veya işyeri için kazanılabilecek azami Cashback tutarı ve oranı Hayhay web sitesi ve mobil uygulamasında yayınlanır. Hayhay'ın azami tutar ve oranlarda dilediği zaman her türlü değişiklik yapma hakkı saklı olup, azami tutar ve/veya oran değişiklikleri Kullanıcılar tarafından Hayhay web sitesi ve mobil uygulama üzerinden takip edilebilecektir. Hayhay, işbu değişiklikleri web sitesi ve mobil uygulama üzerinden güncellediği takdirde Kullanıcının ilgili değişiklikten haberdar olduğu kabul edilecektir.

15.4. Kullanıcıların daha önce yaptıkları harcamalardan elde ettikleri kazanımlar saklı kalmak kaydıyla; Cashback programı kapsamındaki tüm kategoriler ve/veya işyerleri Hayhay tarafından bir bildirimle gerek olmaksızın her zaman kaldırılabilir ve/veya değiştirilebilir. Değişikliklerin takibinden Kullanıcılar sorumludur.

15.5. Hayhay Cashback programı kapsamında belirlenen kategoriler ve/veya işyerlerinde, Kullanıcılar tarafından yapılacak harcamalara istinaden Cashback kazanabilmesi için alt-üst limit belirleme ve dilediği zaman bu limiti değiştirme ve/veya arttırma hakkını haizdir.

- 15.6. Cashback kazanımına sebep olan herhangi bir harcamanın iptali/iadesi halinde, Kullanıcı hesabına Cashback olarak yatırılan tutar, iptal/iade işlemi Kullanıcının elektronik para hesabına yansıdığı anda Hayhay tarafından otomatik olarak tahsil edilir. Cashback kazanımına sebep olan herhangi bir harcamanın iptali/iadesi neticesinde, işyeri tarafından söz konusu iadenin Kullanıcıya farklı bir ödeme yöntemi ile sağlanması halinde (nakit, havale, hediye çeki vb.) Kullanıcıya ödenen Cashback tutarı Kullanıcının elektronik para hesabına yansıdığı anda Hayhay tarafından otomatik olarak tahsil edilir.
- 15.7. Cashback kazanımının belirli bir kategoride gerçekleşen harcamalar için öngörüldüğü hallerde Hayhay, harcama yapılan işyerinin üye işyeri kategori bilgisi ve işlem açıklama bilgisini dikkate alacaktır. Örn. Sinema kategorisinde yapılan harcamalarda Cashback kazanımı öngörülmüş ise, üye işyerinin kategorisinin "sinema" kategorisinde olması ve/veya işlem açıklamasında "sinema" ifadesinin yer alması gerekir. Kategori ve/veya işlem açıklamasında ilgili kategoriye ilişkin yeterli bilgiye ulaşılamaması halinde Hayhay tarafından Cashback ödemesi yapılamaz.
- 15.8. Cashback programının; aynı IP adresinden veya aynı cihazdan çoklu hesap açılması, ticari nitelikte ve/veya olağan tüketici davranışının dışında ardışık işlemler gerçekleştirilmesi, otomatikleştirilmiş yazılım (bot) kullanılması veya işyeri ile Kullanıcı arasında Cashback elde etmeye yönelik gerçek bir mal/hizmet ifası bulunmaksızın anlaşmalı işlem yapılması gibi objektif ve tespit edilebilir suiistimal göstergelerinin varlığı halinde, Hayhay Cashback tutarını Kullanıcıya ödememe, ödenmiş ise resen geri alma ve/veya ilgili Kullanıcının hesabını kapatma hakkına sahiptir. Hayhay, suiistimal neticesinde haksız kazanılan tutarları, Kullanıcının Hayhay nezdindeki diğer hesaplarından veya müstakbel yükleme ve işlemlerinden ayrıca bildirimde bulunmaksızın resen mahsup etme hakkına sahiptir. Hayhay, suiistimal tespitine dayanak teşkil eden objektif verileri talep halinde Kullanıcıya bildirir.

16. VERİLERİN GİZLİLİĞİ

- 16.1. Taraflar, işbu Sözleşme çerçevesinde herhangi bir şekilde diğer Taraf'tan temin edeceği tüm bilgileri devamlı olarak gizli tutacağını, saklayacağını, Sözleşme'de belirtilenden başka bir amaç için kullanmayacağını ve bu bilgileri gizli bilgiler olarak değerlendirerek ilgili Taraf'ın yazılı rızası olmaksızın üçüncü şahıslara (yasal zorunluluklar dışında) ifşa etmeyeceğini beyan ve taahhüt etmektedir.
- 16.2. Kullanıcının, Hizmetin kullanımı için oluşturulan kullanıcı hesabını, Ödeme Aracını ve Hassas Ödeme Verilerini koruma, üçüncü kişilerle paylaşmama ve kayıp/çalıntı/yetkisiz kullanım hallerinde derhal bildirim yükümlülüğü Madde 10.2 ve Madde 10.3'te düzenlenen esaslara tabidir.
- 16.3. Gizlilik hükmü Sözleşme'den bağımsız bir taahhüt olup, işbu Sözleşme'nin herhangi bir nedenle hitamından sonra da yürürlükte kalacaktır.

17. KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENMESİ

- 17.1. Kullanıcı, Hayhay'a ait işyeri, ofis veya Hayhay'ın Temsilcilerinde doldurmuş olduğu sair formlar, elektronik olarak doldurduğu iletişim formları, işbu sözleşme dahil olmak üzere çevrimiçi kanallar üzerinden Hayhay ile yapmış olduğu yazılı veya sözlü iletişim, elektronik posta sistemi üzerinden Hayhay'ya göndermiş olduğu elektronik posta, faks veya mektup gibi araçlar ile her türlü bilgi ve belgeler, telefon kanalı üzerinden veya doğrudan Hayhay ile yapmış olduğu görüşmelerde paylaştığı bilgi ve belgeler ve sair her türlü yolla sözlü, yazılı veya elektronik olarak paylaştığı kişisel veriler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere sair yollarda Hayhay'ya aktarılan tüm kişisel verilerinin Hayhay tarafından kısmen veya tamamen, otomatik olan veya olmayan yöntemlerle, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun olarak toplandığını, Hizmetlerin ve Hayhay'ın faaliyetlerinin ifası ve/veya icrasını gerçekleştirmek, hizmetlerin satış süreçlerini planlamak ve/veya icra etmek, ürün ve hizmetleri geliştirmek, çeşitlendirmek, ürün ve hizmetlerin pazarlama ve reklamını yapmak, ilgili kişileri bu faaliyetlerden faydalandırmak için gerekli çalışmaları yapmak, ürün ve hizmetler hakkında bilgilendirmek, ürün ve hizmetler hakkında kullanıcıların memnuniyetin ölçmek, talep ve şikayetleri yönetmek, gerekli kalite ve standart denetimlerini yapmak, bilgi güvenliği süreçlerini planlamak, denetlemek ve/veya icra etmek, ticari ve iş stratejilerini belirlemek ve uygulamak, iş sürekliliği faaliyetlerini planlamak ve/veya icra etmek, finans, muhasebe ve faturalandırmaya ilişkin süreçleri takip etmek, hukuki süreçleri takip etmek, verilerin doğru ve güncel olmasını sağlamak, Şirket operasyonlarının güvenliğini temin etmek, Hayhay ile iş ilişkisi içerisinde olan gerçek ya da tüzel kişilerin hukuki, teknik veya ticari iş güvenliğini sağlamak, Şirket prosedürleri gibi amaçlarla işlenebileceğini kabul beyan ve taahhüt eder.

- 17.2. Hayhay, kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralları ve aydınlatma metnini Internet Sitesi üzerinden yayınlanmaktadır. Kullanıcı, işbu Sözleşmenin akdedilmesinden önce kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralların ve aydınlatma metninin kendisine iletilmiş olduğunu beyan eder.
- 17.3. Hayhay, kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralları zaman zaman tek taraflı olarak değiştirebilir. Bu durumda, Hayhay değişen kuralları Kullanıcıya bildirecektir.
- 17.4. Hayhay, Kullanıcı verilerinin güvenliğini sağlamak amacıyla güncel teknik ve idari tedbirleri (veri maskeleyme, şifreleme, erişim kontrolü, düzenli sızma testleri ve PCI-DSS uyum standartları dahil) alır. Hayhay sistemlerinde meydana gelebilecek bir veri ihlali durumunda, Hayhay durumu derhal ve her halükarda ihlalin öğrenilmesinden itibaren en geç 72 (yetmiş iki) saat içerisinde etkilenen Kullanıcıya ve Kişisel Verileri Koruma Kurumu'na bildirmeyi taahhüt eder. Kullanıcı da, kendisine ait cihazın veya hesabının yetkisiz erişime (hackleme) maruz kaldığını fark ettiği andan itibaren en geç 24 (yirmi dört) saat içinde durumu Hayhay'a bildirmekle yükümlüdür; bu bildirimin gecikmesinden doğan zararlardan Kullanıcı sorumludur.

18. SÖZLEŞMENİN KURULMASI, YÜRÜRLÜĞÜ VE SÜRESİ

- 18.1. İşbu Sözleşme, Kullanıcının Hayhay nezdinde kimlik doğrulama adımlarının tamamlayarak hesap açma onayını Hizmet Arayüzü aracılığıyla ilettiği anda kurulmuş sayılır. Sözleşme kurulduğu anda yürürlüğe girer.
- 18.2. İşbu Sözleşme, belli bir süreye bağlı olmaksızın Hayhay veya Kullanıcı tarafından tek taraflı olarak feshedilmedikçe yürürlükte kalmaya devam eder.

19. CAYMA HAKKI

- 19.1. Kullanıcı, Sözleşme'nin kurulmasından itibaren 14 (on dört) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemediği cayma hakkına sahiptir. Kullanıcının cayma hakkını kullanmak istemesi halinde, 14 (ondört) günlük süre içinde Hayhay'a 0850 222 95 96 no'lu Çağrı Merkezi yoluyla, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcı ile cayma hakkını iletmesi gereklidir.
- 19.2. Kullanıcının cayma isteğini Hayhay'a iletmesiyle Sözleşme sona erer ve Kullanıcının cayma isteğini Hayhay'a iletmesini izleyen en geç 7 (yedi) gün içinde Kullanıcıya sunulan tüm Hizmetler durdurulur.
- 19.3. Cayma hakkının kullanılması halinde elektronik paranın iadesine ilişkin usul ve süreler Madde 21'de düzenlenen esaslara tabidir.

20. FESİH

- 20.1. Kullanıcı, sözleşmeyi istediği zaman Sözleşmeyi tek taraflı olarak ve gerekçe göstermeksizin en az 10 (on) gün önceden ihbar etmek koşuluyla feshedebilir. Kullanıcının fesih hakkını kullanmak istemesi halinde, Hayhay'a 0850 222 95 96 no'lu Çağrı Merkezi yoluyla, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcı ile fesih iradesini iletmesi gereklidir. Hayhay fesih talebini aldıktan sonra, müşterinin sözleşmede yer alan yükümlülüklerini yerine getirmiş olması kaydıyla, mümkün olan en kısa süre içerisinde fesih işleminin gereklerini yerine getirir.
- 20.2. Sözleşmenin feshi halinde elektronik paranın iadesine ilişkin usul ve süreler Madde 21'de düzenlenen esaslara tabidir.
- 20.3. Hayhay'ın Sözleşmeyi feshetme ve/veya Hizmetleri askıya alma, durdurma ya da sona erdirmeye hakkı ve bu hakkın kullanım usulü Madde 5.3 ve Madde 5.4'te düzenlenmiştir. Hayhay fesih bildirimini Kullanıcının bildirdiği iletişim bilgilerini kullanarak kalıcı veri saklayıcı aracılığıyla Kullanıcıya iletir.
- 20.4. Sözleşmenin feshi halinde, Kullanıcı işbu Sözleşme ve Sözleşme kapsamında sunulması öngörülen hizmetlere ilişkin Hayhay tarafından katılan ve doğrudan müşteri ile ilişkilendirilebilen maliyetlerle sınırlı olacak şekilde fesih ücreti istenebilir. Bir yıldan sonra gerçekleştirilecek fesih için ücret talep edilemez.
- 20.5. Kullanıcının, Hizmetlerin kullanımı için peşin olarak ödemiş olduğu bir tutar varsa, fesih tutarı itibarıyla fazla ödenen tutar Kullanıcıya iade edilir.
- 20.6. Madde 5.4'te sayılan haller (MASAK/şüpheli işlem, dolandırıcılık, hukuka aykırı kullanım veya resmi makam talebi) dışında kalan sözleşmesel yükümlülük ihlallerinde; Taraflar'dan birinin yükümlülüğünü ihlal etmesi ve ihlalin düzeltilmesine ilişkin olarak karşı Tarafça iletilen talebe rağmen ilgili ihlalin talebin alındığı tarihi izleyen 1 (bir) hafta içerisinde düzeltilmemesi halinde, işbu Sözleşme ihtar gönderen Tarafça yazılı olarak iletilecek bir ihbarla derhal tazminat ödemeksizin feshedilebilir. Madde 5.4 kapsamındaki hallerde ise derhal fesih hakkı saklıdır ve işbu maddede öngörülen 1 haftalık düzeltme süresi uygulanmaz.

20.7. Hayhay'ın Kanun kapsamındaki faaliyet izninin herhangi bir nedenle sonlanması halinde, işbu Sözleşme Hayhay'a herhangi bir tazminat yükümlülüğü doğurmaksızın Hayhay tarafından yapılan bildirimle istinaden feshedilecektir.

21. SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ HALİNDE ELEKTRONİK PARANIN GERİ ÖDENMESİ

21.1. Sözleşmenin cayma hakkının kullanılması, fesih veya başka herhangi bir sebeple sona ermesi halinde, ihraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarı, Kullanıcının cayma veya fesih hakkını kullanırken bildirdiği Kullanıcıya ait banka hesabına veya başka bir ödeme kuruluşu nezdindeki hesaba veya bir kredi kartına ödeme yapmak suretiyle ve her halükarda en geç 7 (yedi) iş günü içinde gönderilir.

21.2. Sözleşmenin Hayhay tarafından feshedilmesi halinde, Kullanıcı Hayhay tarafından fesih ihbarının yapıldığı tarihi izleyen bir ay içinde; Hayhay tarafından ihbar edilmeden Sözleşme feshedilmişse feshi izleyen bir aylık süre içinde ihraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarının iade edileceği banka hesabını veya ödeme kuruluşu bilgilerini Hayhay'a bildirmek zorundadır. Kullanıcının bu bildirimini yapmaması halinde, Hayhay Kullanıcı tarafından daha önce kendisine ait olduğu bildirilmiş olan bir banka hesabına veya başka bir ödeme kuruluşu nezdindeki hesaba veya bir kredi kartına ödeme yapmak suretiyle ihraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarını iade borcundan kurtulur.

21.3. İhraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarının ödenmemesi ile ilgili olarak Mevzuatın Hayhay'a verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler (malvarlığının dondurulması kararları, Hayhay'ın takas mahsup hakkını kullanması ve benzeri) saklıdır.

22. ŞİKAYETLER VE UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

22.1. Kullanıcı, Hayhay tarafından sağlanan Hizmetlere ilişkin şikâyet ve itirazlarını Hayhay'ın 0850 222 95 96 numaralı Çağrı Merkezine ulaşarak, destek@hayhay.com adresine eposta yolu ile veya Hizmet Arayüzü üzerinden iletebilecektir. Hayhay bu şikâyetleri inceleyerek en geç 20 (yirmi) gün içinde Kullanıcıya bilgi verecektir.

22.2. Kullanıcı, ihtilafların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması amacıyla, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla, Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (TODEB) nezdinde oluşturulmuş hakem heyetlerine şahsen veya avukatı aracılığıyla başvurabilir. Bu başvurulara ilişkin bilgiye www.hayhay.com veya www.todeb.org.tr adresinden ulaşılabilir.

22.3. Hayhay'a yapılan başvurunun Hayhay tarafından cevaplanmaması, olumsuz sonuçlanması veya verilen yanıtın Kullanıcı tarafından yeterli bulunmaması halinde; yanıtın verilmesi gereken tarihten veya yanıt tarihinden itibaren 60 (altmış) gün içerisinde başvuru formunun ilgili bilgileri içerecek şekilde ve gerekli belgeler yüklenerek doldurulması suretiyle www.todeb.org.tr internet sitesi üzerinden TODEB Hakem Heyetine ücretsiz olarak başvuruda bulunulabilecektir.

22.4. Kullanıcı, dilerse tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklarla ilgili olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde kurulan Tüketici Hakem Heyetlerine veya yetkili ve görevli mahkemelere şahsen veya avukatı aracılığıyla başvurabilir. Kullanıcının, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ilgili yıl için öngörülen parasal sınırlar dahilinde Tüketici Hakem Heyetlerine doğrudan başvuru hakkı saklıdır. Tüketici Hakem Heyetlerine elektronik ortamda Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) (<https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr>) aracılığıyla başvurulabilir.

23. DELİL SÖZLEŞMESİ

23.1. Taraflar, işbu Sözleşme kapsamındaki tüm işlemlerde; Hayhay'ın veri tabanında, sunucularında ve bilgi sistemlerinde tutulan elektronik kayıtların, log dosyalarının, SMS/Push Notification gönderim teyitlerinin, 3D Secure onay kayıtlarının ve çağrı merkezi ses kayıtlarının, 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193'üncü maddesi uyarınca geçerli, bağlayıcı ve kesin delil teşkil edeceğini kabul ve beyan ederler.

24. BİLDİRİMLER

24.1. İşbu Sözleşmede aksi açıkça belirtilmedikçe Hayhay'a yapılacak tüm bildirimler, Hayhay'ın Madde 1'de belirtilen iletişim bilgileri kullanılmak suretiyle yapılacaktır. Hayhay, bazı talepler bakımından ilave Kimlik Doğrulama adımları gerekmesi halinde bildirimlerin noter kanalıyla yapılmasını şart koşabilir. Bu durumda, ödenmesi gereken tüm tutar Kullanıcı tarafından karşılanacaktır.

24.2. Hayhay tarafından yapılacak bildirimler ise Kullanıcının Hayhay'a bildirdiği İletişim Bilgileri kullanılarak yapılacaktır. Kullanıcı bu bilgilerin değişmesi halinde derhal Hayhay'a bildirmekle yükümlüdür. Kullanıcının iletişim bilgilerindeki değişiklikleri bildirmemesi halinde, Hayhay Kullanıcı tarafından kendisine bildirilmiş iletişim bilgileri kullanılarak yapacağı bildirim ile bildirim yapma yükümlülüğünü yerine getirmiş sayılır.

25. MÜCBİR SEBEP

25.1. İşbu Sözleşme'nin imzalandığı tarihte var olmayan ve öngörülemeyen, Tarafların veya tek bir Tarafın çalışma imkanlarını kısmen veya tamamen, geçici veya daimî olarak durduracak şekilde ve derecede meydana gelen beşeri ve doğal afetler, harp, seferberlik, yangın, grev, lokavt, siber saldırılar, telekomünikasyon altyapısı çökmeleri, Merkez Bankası (TCMB) ve/veya Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) sistemlerinde meydana gelen kesintiler vb. -ve bunlarla sınırlı olmayan- haller ile Tarafların kontrolü haricinde zuhur eden sair haller mücbir sebep sayılır.

25.2. Mücbir sebep halinin varlığı ve söz konusu mücbir sebebin Hayhay'ın Hizmetleri sunma yükümlülüğünü doğrudan ve kaçınılmaz biçimde ifa edilemez hale getirdiğinin ispatı kaydıyla, Hayhay'ın bu süre zarfında Hizmetleri sunamamasından kaynaklanan gecikme ve ifa etmemelerden sorumluluğu, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun genel hükümleri saklı kalmak kaydıyla, mücbir sebebin doğrudan sonucu olan ve makul özenin gösterilmiş olmasına rağmen önlenemeyen zararlarla sınırlıdır.

25.3. Mücbir sebep durumunun 30 (otuz) günden uzun sürmesi halinde Taraflardan her biri, diğer Tarafa yazılı bildirimde bulunmak suretiyle işbu Sözleşmeyi feshedebilir. Mücbir sebep süresince Hayhay, Hizmetleri geçici olarak durdurabilir; bu durumda Kullanıcının Elektronik Para bakiyesine ilişkin hakları saklı kalır.

26. SÖZLEŞME DEĞİŞİKLİKLERİ

26.1. Hayhay, işbu Hizmetlere ilişkin kuralları ve koşulları dilediği zaman değiştirme hakkına sahiptir. Söz konusu değişiklikler (gerek Hayhay tarafından yapılmış olsun gerekse Kanun ve ilgili sair mevzuattan kaynaklanıyor olsun) işbu Sözleşme koşullarında bir değişikliğe sebep olduğu takdirde (mevzuat değişiklikleri daha kısa bir süreyi öngörmediği müddetçe) Kullanıcıya ilgili değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 (otuz) gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve Kullanıcının fesih hakkına ilişkin bilgileri içeren bir bildirim yapılacaktır.

26.2. Kullanıcı, bahsi geçen değişikliği kabul etmediği takdirde Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemeksizin feshedebilecektir. Kullanıcının değişikliğin kendisine bildirilmesinde değişikliğin yürürlüğe gireceği 30 (otuz) günlük süre içinde fesih hakkını kullanmaması halinde değişiklik kabul edilmiş sayılacaktır. Kullanıcı bu kapsamda Hayhay'dan herhangi bir talepte bulunamaz.

27. SÖZLEŞMENİN BÜTÜNLÜĞÜ

27.1. İşbu Sözleşme'nin esaslı olmayan hükümlerinden biri yahut birkaçının kısmen veya tamamen geçersiz addedilmesi, Sözleşme'nin kalan hükümlerinin geçerliliğine etki etmeyecektir.

28. DEVİR

Kullanıcı, Hayhay'ın yazılı onayı olmadan işbu Sözleşme ile Sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini kısmen veya tamamen üçüncü kişilere devir ve temlik edemez.

29. HAKLARIN KULLANIMI

29.1. İşbu Sözleşmenin herhangi bir hükmünün bir Tarafça ihlaline karşın diğer Tarafın herhangi bir işlem yapmamış olması diğer Tarafın haklarından vazgeçtiği anlamına gelmez ve diğer Taraf müteakip ihlal hallerinde de Sözleşmeden doğan haklarını her zaman kullanmak hakkına sahiptir. İşbu Sözleşmeden doğan herhangi bir hakkın ilgili Tarafça süresinde kullanılmaması veya gecikmeli olarak kullanılması, hak sahibi Tarafın söz konusu haktan feragat ettiği anlamına gelmez.

29.2. 29 (yirmidokuz) maddeden ibaret bu Sözleşme Kullanıcının Hayhay nezdinde kimlik doğrulama adımlarının tamamlayarak hesap açma onayını Hizmet Arayüzü aracılığıyla ilettiği anda kurulmuş ve yürürlüğe girmiştir.

KULLANICI

**HAYHAY ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME
HİZMETLERİ A.Ş.**

EK-1 ÜCRET BİLGİLENDİRME LİSTESİ

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
Banka/Kredi Kartı ile Bakiye Yükleme	%4.49	Banka/Kredi kartınızdan bakiye yükleme işlemlerinizde "tutar" oranında işlem ücreti alınacaktır.
Kendi Banka Hesabınıza Para Transferi (EFT saatleri dışı)	₺6.50	Hayhay cüzdanınızdan kendinize ait banka hesabınıza "EFT saatleri dışında" uygun komisyonlarla transfer yapabilirsiniz. (EFT saati dışında 4.000 TL'ye kadar 6,50 TL, 4.000 TL ve üzeri işlemlerde %1,2 işlem ücreti uygulanır.)
Başka Hayhay Cüzdana Para Transferi	%4.99 (BSMV dahil)	Hayhay cüzdanınızla başka Hayhay cüzdanlar arasında aylık 5 transfer alım veya aylık 5 transfer gönderim sonrasındaki transferlerde işlem ücreti alınacaktır.
Başka Hayhay Cüzdana Para Transferi	%9.99 (BSMV dahil)	Hayhay cüzdanınızla başka Hayhay cüzdanlar arasında aylık 10 transfer alım veya aylık 10 transfer gönderim sonrasındaki transferlerde işlem ücreti alınacaktır.
Cüzdan İnaktiflik Ücreti	₺5.00	Üç ay içerisinde finansal işlem yapmayan cüzdanlardan inaktiflik hesap ücreti alınacaktır.