

ÇERÇEVE SÖZLEŞME

1. TARAFLAR

İşbu Çerçeve Sözleşme, bir tarafta Maslak Mah. AOS 53. Sok. No:7/1 İç Kapı No:2-No:3 Sarıyer/İstanbul adresinde bulunan **BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş.** ("Kliq" veya "BPN") ile diğer tarafta Kliq İnternet Sitesi veya Mobil Uygulama üzerinden elektronik para ve ödeme hizmetlerinden faydalanmak isteyen kişi ("Kullanıcı") arasında akdedilmiştir. Sözleşme'de Kliq/BPN ve Kullanıcı ayrı ayrı "Taraflar"; birlikte "Taraflar" olarak anılacaktır.

Kullanıcı'nın işbu Sözleşme'nin kurulması esnasında Hizmet Arayüzü aracılığıyla bildirdiği Kimlik Bilgisi ve İletişim Bilgisi işbu Sözleşme uyarınca Kullanıcı'nın taraf ve tebligat bilgilerini teşkil etmektedir.

2. TANIMLAR

Alıcı: Ödeme hizmetine konu fonun ulaşması istenen gerçek veya tüzel kişidir.

Banka: 5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamında faaliyet gösteren bankaları ifade eder.

Çerçeve Sözleşme veya Sözleşme: BPN ile Kullanıcı arasında tekil veya süreklilik arz eden ödeme işlemlerinin yürütülmesine ve mümkün olan durumlarda ödeme hesabının açılmasına ilişkin usul ve esasları belirleyen sözleşme olup bu Sözleşme, çerçeve sözleşme niteliğindedir.

Elektronik Para: BPN tarafından kabul edilen ve Kullanıcı'dan alınan fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Kanun'da tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan ve elektronik para ihraç eden kuruluşlar dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından da ödeme aracı olarak kabul edilen parasal değerdir.

Elektronik İletişim Araçları: İnternet ve diğer iletişim ağları üzerinden iletilerin gönderilmesine, alınmasına veya saklanmasına imkan sağlayan bilgisayar, telefon, faks gibi her türlü cihazı ifade eder.

Fon: Banknot, madeni para, kaydi para veya elektronik paradır.

Fona Çevirme: Elektronik paranın kullanılması veya geri ödenmesi sonucunda banknot, madeni paraya veya başka bir kuruluş tarafından ihraç edilmiş elektronik paraya çevrilmesidir.

FRAMEWORK CONTRACT

1. PARTIES

This Framework Contract is entered into by and between **BPN ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA HİZMETLERİ A.Ş.** of Maslak Mah. AOS 53. Sok. No:7/1 İç Kapı No:2-No:3 Sarıyer/Istanbul (hereinafter "Kliq" or "BPN"); on the one hand, and the person that want to make use of the electronic money and payment services via Kliq Website of Mobile Application (hereinafter "the User"); on the other hand. Kliq/BPN and the User shall, hereinafter, be referred to as "the Party" individually and as "the Parties" collectively.

The Identity Information and Contact Details, which are notified by the User through the Service Interface while drawing up this Contract, shall constitute the User's service address details as a party hereto.

2. DEFINITIONS

The Remittee: shall mean the natural or legal person that is the intended receiver of the payment service-subject funds.

The Bank: shall mean the banks that operated under the Banking Law 5411.

The Framework Contract or the Contract: shall mean the contract whereby the procedures and principles for carrying out the single or continuous payment transactions between BPN and the User and for opening a payment account, where possible, are set out and this this Contract shall constitute a framework contract.

The Electronic Money: shall mean the monetary value that is accepted and issued by BPN in return for the funds received from the User; that is kept electronically; that is used for performing the payment transactions that are defined in the Law; and that is accepted as a payment instrument also by the natural and legal persons other than the electronic money issuing entities.

The Electronic Communication Means: shall mean any and all devices such as computers, telephones, and fax machines that enable the transmission, receipt, or storage of messages via internet and other communication networks.

The Fund: shall mean banknotes, coins, fiduciary monies, or electronic monies.

Gönderen: Kendi ödeme hesabından veya ödeme hesabı bulunmaksızın ödeme emri veren gerçek veya tüzel kişidir.

Hassas Ödeme Verisi: Ödeme Emrinin verilmesinde veya Kullanıcı'nın kimliğinin doğrulanmasında kullanılan ve üçüncü kişilerce ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da Kullanıcı adına sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek kişisel veriler ile Kullanıcı güvenlik bilgileridir. Örneğin; Kullanıcı'ya ait şifre, tek kullanımlık kod, güvenlik soruları, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV2, CVC2 kodları gibi.

Hizmetler: BPN'nin Mevzuat çerçevesinde ve sahip olduğu faaliyet izinlerine uygun olarak sunduğu ve Ek-1'de belirtilen Hizmet Listesi ve Ücretler ile elektronik para işlemlerini ifade eder.

Hizmet Arayüzü: Kullanıcı'nın Hizmetler'den yararlanmasını sağlayan İnternet Sitesi ve Kliq Mobil Uygulamasını ifade eder.

İletişim Bilgisi: Kullanıcı tarafından Sözleşme'nin kurulması sırasında Hizmet Arayüzü üzerinden BPN'ye bildirilen ve sonrasında değiştirilebilen, Kullanıcı ile iletişim kurulmasına yarayan gerçek kişi Kullanıcılar için adres, telefon numarası, elektronik posta adresi gibi her türlü iletişim bilgisini ifade eder.

İnternet Sitesi: www.kliq.com.tr isimli internet sitesini ifade eder.

İş Günü: T.C. kanunları gereği bayram, tatil günleri vb. sayılmayan Pazartesi-Salı-Çarşamba-Perşembe-Cuma günleridir.

Kanun: 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun'dur.

Kart: Kullanıcı'nın ödemelerde kullanılabilecek fonu, ödeme aracını ihraç eden ödeme hizmeti sağlayıcısına harcama yapmadan önce ödediği ve ödenene eşdeğer tutarda fonun ödeme hizmetlerinde kullanılmasına imkân veren fizikî ve/veya fizikî varlığı bulunmayan ödeme aracını ifade eder.

Kart Hamili: Kendisine Kliq tarafından kart verilen kullanıcı ifade eder.

Kimlik Bilgisi: Kullanıcı tarafından işbu Sözleşme'nin kurulması sırasında Hizmet Arayüzü üzerinden BPN'ye bildirilen ve sonrasında değiştirilebilen gerçek kişi Kullanıcılar için ad, soyad, doğum tarihi ve yeri, kimlik belgesi türü ve numarası, adresi ve imza örneği, iş ve mesleğine ilişkin bilgiler, varsa telefon numarası, faks

The Conversion into Fund: shall mean the conversion of electronic money into banknotes, coins, or other electronic monies issued by any other entities after having been used or repaid.

The Remitter: shall mean a natural or legal person that gives a payment instruction from her/his own account or without having a payment account.

The Sensitive Payment Data: shall mean the personal data or the User's security data that is used for giving a Payment Order or authentication of the User's identity and that can enable defraudation or the fulfillment of sham transactions in the User's name in case obtained or changed by third persons. For example, the User's password, one-time code, security questions, card number, expiration date, CVV2 and CVC2 codes, etc.

The Services: shall mean the Service List and Charges given in Annex-1 and the electronic money transactions that BPN offers in line with the Legislation and according to the operating licenses that BPN holds.

The Service Interface: shall mean the Website and Kliq Mobile Application that enable the User to make use of the Services.

The Contact Details: shall mean any and all communication information that is notified to BPN by the User via the Service Interface while entering into the Contract; that can be modified subsequently; that enables communicating with the User; and that includes, for the sake of example, address, telephone number, electronic mail, etc. for the natural persons.

The Website: shall mean the website with the domain name www.kliq.com.tr.

The Business Day: shall mean Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, and Friday that do not fall on a feast, holiday, etc. under the laws of Republic of Türkiye.

The Law: shall mean the Law 6493 on Payment and Security Settlement Systems, Payment Services and Electronic Money Institutions.

The Card: shall mean the physical and/or nonphysical payment instrument whereby the User pays the fund, which can be used in making payments, to the payment service provider, who is the payment instrument's issuer, prior to spending and that enables the use of the fund, which is an amount equal to the paid one, in the payment services.

numarası, elektronik posta adresi ile Türk vatandaşları için bu bilgilere ilave olarak anne, baba adı ve T.C. kimlik numarası gibi Kullanıcı'nın kimliğinin belirlenmesine yarayan her türlü bilgiyi ifade eder.

Kimlik Tanımlayıcı: BPN tarafından Kullanıcı'nın kimliğinin belirlenmesi ve diğer kullanıcılardan ayırt edilmesi amacıyla Kullanıcı'ya özgülenen sayı, harf veya sembollerden oluşan kombinasyondur.

Kimlik Doğrulama: Bildirilen herhangi bir kimlik bilgisinin gerçekten bildiren kişiye ait olduğuna dair güvence sağlayan mekanizmayı ifade eder.

Kişisel Veri: Kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgidir.

Güvenlik Bilgisi: Kimlik doğrulama işleminin yapılması amacıyla BPN tarafından Kullanıcı'ya verilen veya Kullanıcı tarafından belirlenerek BPN ile mutabık kalınan özelleştirilmiş bilgilerdir. Örneğin; Kullanıcı'ya ait şifreler, güven gibi.

Mevzuat: Kanuna istinaden yürürlüğe giren ikincil düzenlemeler de dahil olmak üzere, BPN tarafından sunulan hizmetlere uygulanabilen T.C. kanunları ile ödeme hizmetleri ve elektronik para ihracı ile ilgili yürürlükteki tüm kanun ve yasal düzenlemelerdir.

Mobil Uygulama: Akıllı telefon veya tablet gibi mobil bir cihaza yüklenerek, Kullanıcı'nın gerekli adımları tamamlamasıyla Hizmetlere erişim ve kullanım sağlayan Kliq uygulamasıdır.

Ödeme Aracı: BPN ile Kullanıcı arasında belirlenen ve Kullanıcı tarafından Ödeme Emri'ni vermek için kullanılan kart, cep telefonu, şifre, QR kodu ve benzeri kişiye özel araçtır.

Ödeme Emri: Kullanıcı tarafından ödeme işleminin gerçekleşmesi amacıyla BPN'ye veya başka bir ödeme hizmeti sağlayıcısına verilen talimattır.

Ödeme Hesabı: Kullanıcı adına açılan ve ödeme işleminin yürütülmesinde kullanılan hesaptır.

Ödeme Hizmeti: BPN tarafından sunulan ve yasal Mevzuatta ödeme hizmeti olarak kabul edilen hizmetlerdir.

Uzaktan iletişim aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, elektronik posta mesajı, internet, kısa mesaj hizmetleri gibi, Kullanıcı'nın talebi üzerine ve Kullanıcı'nın onayına tabi olarak, fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortamdır.

3. SÖZLEŞME'NİN KONUSU VE KAPSAMI

The Card Holder: shall mean the user whom as card is issued by Kliq.

The Identity Information: shall mean any and all information that the User notifies to BPN via the Service Interface while entering into this Contract; that can be changed subsequently; that, for the sake of example, includes for the natural person Users the name, surname, date and place of birth, ID document type and number, address and specimen signature, occupational and professional details, telephone and fax numbers, if any, and electronic mail address, besides the mother's name, father's name, and Republic of Türkiye personal identification number for Turkish nationals; and that enables the identification of the User.

The Identifier: shall mean the combination numbers, letters, or symbols that are assigned by BPN to the User in order to identify and differentiate the User from other users.

The Authentication: shall mean the mechanism which assures that any identity information provided actually belongs to the person notifying such information.

The Personal Data: shall mean any and all information regarding any identified or identifiable natural person.

The Security Information: shall mean the customized information that is assigned by BPN to the User or that is determined by the latter and agreed upon with BPN for the purpose of conducting the authentication process. For example, the User's passwords, security, etc.

The Legislation: shall mean the laws of Republic of Türkiye that govern the services offered by BPN and all laws and statutory regulations that are in force with regard to the issuance of electronic money including, without limitation, secondary regulations that are put into implementation on the basis of the Law.

The Mobile Application: shall mean the Kliq application that is installed on a mobile device such as a smart telephone or tablet and that makes the Services accessible and available for use once the User completes required steps.

The Payment Instrument: shall mean the card, mobile telephone, password, QR code, and similar proprietary means that is determined as between BPN and the User and that is employed by the User to give a Payment Order.

Sözleşme, BPN'nin faaliyet izni kapsamında verdiği Hizmetlerden, Kullanıcı'nın faydalanabilmesine ilişkin koşullar ile Tarafların bu minvaldeki hak ve yükümlülüklerini düzenlemek üzere akdedilmiştir.

4. KULLANICI'NIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

4.1. Sözleşme, Kullanıcı'nın elektronik ortamda Hizmet Arayüzü üzerinden onay vermesi ve/veya fiziki olarak ıslak imza ile kabul etmesi halinde yürürlüğe girecektir. Kullanıcı, işbu Sözleşme hüküm ve koşulları ile beraber; Mevzuatın ve Kliq internet sitesi www.kliq.com.tr veya Mobil Uygulamada yer alan tüm açıklama ile metinlerin Taraflar için bağlayıcı olduğunu kabul ve taahhüt eder.

4.2. Kullanıcı'nın Hizmetlerden yararlanması, Sözleşmede anılan hüküm ve koşulları kabul etmiş olması ve bu düzenlemelerde belirtilen yükümlülükleri yerine getirmesi koşuluna bağlıdır.

4.3. Kullanıcı, BPN tarafından sunulan Hizmetler için fiyatlandırma, kullanılan yöntemler ya da süreçlerin, gerek ilgili yasal mevzuat, gerekse BPN'nin kendi politikaları çerçevesinde değiştirilebileceğini, bu kapsamda sunulan Hizmetler'e ilişkin sınırlamalar getirilebileceğini kabul ve taahhüt eder.

4.4. İşbu Sözleşme'nin bir örneği, Sözleşme'nin yapılmasını takiben ve Sözleşme süresince, İnternet Sitesi ve Mobil Uygulama'da Kullanıcının erişimine hazır bulundurulur. Kullanıcı, Sözleşme'nin Kullanıcı'ya verilmesi veya Hizmet Arayüzünde yayımlanmasının sözleşme öncesi bilgilendirme yerine geçtiğini kabul ve taahhüt eder.

4.5. Hizmetlerden faydalanmak isteyen kişiler, Mobil Uygulama ya da İnternet Sitesi aracılığıyla ya da fiziki olarak kayıt yapmak, asgari şartları Mevzuat çerçevesinde belirlenmiş olan ve Kliq tarafından öngörülen kimlik tespiti ve kimlik doğrulama adımlarını eksiksiz, güncel ve doğru şekilde tamamlayarak hesap açmak zorundadırlar. Bu koşul sağlandığında ve Kullanıcı'nın gerekli tüm yasal metinleri (işbu Sözleşme dahil) okuyup onaylanması ve BPN'nin iletilen bilgi ve belgelerin doğruluğunu teyit etmesi kaydıyla Ödeme Hesabı oluşturulur; Kullanıcı'ya hizmet vermeye başlanır. Böylelikle, Kullanıcı, Hizmetlerden faydalanabilir.

4.6. Kullanıcı, Mobil Uygulama ya da İnternet Sitesi aracılığıyla ya da fiziki olarak BPN

The Payment Order: shall mean the instruction that is given by the User to BPN or another payment service provider to effectuate the payment transaction.

The Payment Account: shall mean the account that is opened in the User's name and that is used for the fulfillment of payment transactions.

The Payment Service: shall mean the services that are offered by BPN and that are recognized as a payment service in the statutory regulations.

The remote communication means: shall mean any and all means or media that enable drawing up a contract without physically coming together at the request and consent of the User, such as mail, catalogue, fax, electronic mail message, internet, and short message services.

3. SUBJECT AND SCOPE OF THE CONTRACT

This Contract is executed and delivered with an aim to set out the conditions of the User's exploitation of the Services, which are offered by BPN within the scope of its operating license, and the Parties' rights and obligations in this regard.

4. THE USER'S RIGHTS AND OBLIGATIONS

4.1. The Contract shall enter into force upon the the User's electronic approval to be granted via the Service Interface and/or the User's physical acknowledgement with her/his wet signature. The User hereby agrees and undertakes that the Legislation and all of the explanations and texts available on the Kliq website www.kliq.com.tr or Mobile Application shall be binding upon the Parties in addition to the terms and conditions hereof.

4.2. The User's exploitation of the Services shall be contingent upon her/his acknowledgement of the Contractual terms and conditions and fulfillment of the obligations enumerated thereunder.

4.3. The User hereby agrees and undertakes that the pricing of and the methods or processes used for the Services offered by BPN shall be subject to modification within the framework of both the statutory regulations and also BPN's own policies and restrictions can be imposed in this context regarding the Services offered .

4.4. A copy of this Contract shall, after entering into the Contract and throughout the term hereof, be

temsilciliklerine başvuru yaparak Hizmetleri kullanabilir. BPN temsilcilerinin güncel listesi ve iletişim bilgileri İnternet Sitesi'nde yer almaktadır. Kullanıcı'nın tercih ettiği yönteme göre anılan platformlarda ya da BPN temsilciliklerinde ya da Kullanıcı'ya bildirilecek diğer yöntemler ile Kullanıcı'nın kimlik tespiti ve doğrulaması yapılır ve yasal gerekliliklere uygun şekilde Kullanıcı'nın işlemleri gerçekleştirilir.

4.7. Kliq'in Kullanıcı'ya Hizmetleri sunabilmesi için Kimlik Bilgisi ve İletişim Bilgisi de dahil olmak üzere Kullanıcı'dan talep edilen her türlü bilginin bizzat Kullanıcı tarafından doldurulmuş olması, kendisine ait olması, doğru ve güncel olması zorunludur. Mevzuat gereği ergin olmayanların ve kısıtlıların Sözleşmeyi akdetmesi için vasi/yasal temsilcinin onayının alınmasına ilişkin gerekli kurallar saklı kalmak kaydıyla, Sözleşme vekalet veya yasal temsilci yoluyla akdedilemez. Ergin olmayan ve kısıtlı kullanıcıların Hizmetlerden faydalanabilmesi için, duruma göre, yasal temsilcilerinin veya vasilerinin BPN'nin belirlediği yöntemler kullanılarak onay vermesi şarttır. Ergin olmayan ve kısıtlı kullanıcıların elektronik para hesapları, duruma göre, yasal temsilcileri veya vasileri tarafından takip edilebilir.

4.8. Kullanıcı BPN 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. Kullanıcı, her türlü Güvenlik Bilgisine yetkisiz 3. kişilerin erişimini engelleyeceğini, bunların güvenliğini ve gizliliğini sağlamaktan bizzat sorumlu olduğunu kabul ve taahhüt eder. Kullanıcı; kayıt, giriş ve kimlik doğrulama başta olmak üzere Hizmetlerde kullandığı ve/veya ona özgülenen (kullanıcı adı, şifre, kod, vb. dâhil olmak üzere) kişisel Güvenlik Bilgilerini yetkisiz 3. kişilerle hiçbir koşulda paylaşmayacağını, aktarmayacağını, ifşa etmeyeceğini, kullandırmayacağını, erişilebilir hale getirmeyeceğini ya da amacının dışında kullanmayacağını; yasal bir vekil tayin etmedikçe bu bilgileri, Ödeme Aracını ve Hizmetleri yalnızca kendisinin kullanacağını, 3. kişilerin Hizmet Arayüzünü kullanarak kendi adına işlem yapmasına izin vermeyeceğini, Hizmetleri yasa dışı faaliyetler için kullanmayacağını, Hizmetler kapsamında hileli

made accessible to the User on the Website and the Mobile Application. The User hereby agrees and undertakes that the Contract's delivery to the User or the release of the Service Interface shall constitute precontractual information.

4.5. The persons that want to make use of the Services must register wither via the Mobile Application or the Website or physically and open an account by completely, currently, and accurately filling out identification and authentication steps as prescribed by Kliq and in accordance with the Legislation. The Payment Account shall be created and the User shall start receiving services when this condition is satisfied, provided that the User reads and acknowledges all legal texts (including this Contract) and BPN confirms the correctness of all information and documentation produced. The User shall thus be capable of exploiting the Services.

4.6. The User may use the Services either via the Mobile Application or the Website or physically by applying BPN's agents. The up-to-date list and contact details of BPN agents shall be available on the Website. The User shall be identified and authenticated either via the said platforms or at BPN's agents or through other methods to be notified to the User at her/his choice and then the User's transactions shall be performed in line with the legal requirements.

4.7. In order for Kliq to offer the Services to the User, any and all information requested from the User including, without limitation, her/his Identity Information and Contact Details must have been filled out personally by the User and the information in question must belong to the user and must be correct and up-to-date. This Contract may not be executed and delivered by a proxy or a legal representative, without prejudice to the rules of seeking the consent of a guardian/legal representative regarding the Contracts to be made by minors and legally incompetent persons as per the Legislation. In order for minors and legally incompetent persons to make use of the Services, their legal representatives or, as the case may be, guardians must grant their consent through the methods to be determined by BPN. The guardians or, as the case may be, legal representatives of minors and legally incompetent persons may follow up their electronic money accounts.

veya yetkisiz işlem yapmayacağını; aksi takdirde her türlü sorumluluğun yalnızca ve bizzat kendisine ait olacağını kabul ve taahhüt eder. Bu madde, Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik'in 17'nci maddesi uyarınca Kullanıcı'dan alınacak yazılı beyanın yerine geçer.

4.9. Madde 4.8 hükümlerine halel gelmeksizin, Kullanıcı, kendi adına ve fakat başkası hesabına işlem yapmak istemesi halinde, işlemleri yapmadan önce bu durumu ve kimin hesabına hareket etmek istediğini BPN'ye yazılı olarak bildirecektir. Madde 4.8 uyarınca BPN'nin işlemi reddetme hakkı saklıdır. Kullanıcı, işbu Madde'yi 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.

4.10. İş bu sözleşmenin 4.8, 4.12, ve 4.13 no'lu maddeleri çerçevesinde BPN'nin yürüteceği faaliyetler kapsamında elde edeceği bulgular veya meydana gelen makul şüphe sonucunda; BPN'nin takdirinde olmak üzere Kullanıcı, BPN'nin (i) Hizmetlerin tümünü veya bazılarını askıya alabileceğini, (ii) Kullanıcı'nın Elektronik Paranın geri ödenmesi talebini erteleyebileceğini veya reddedebileceğini, (iii) Kullanıcı'ya sunulan Hizmetleri durdurabileceğini, durdurabileceğini veya kapatabileceğini, (iv) Sözleşmeyi herhangi bir ihbar süresine bağlı olmaksızın derhal feshedebileceğini kabul ve taahhüt eder.

4.11. BPN madde 4.9. dahilindeki işlemler hakkında, mevzuatın öngördüğü usul ve esaslara uygun olarak ve mevzuatın izin verdiği ölçüde, Kullanıcı'yı mümkün olması halinde işlemin uygulanmasından önce; mümkün olmaması halinde işlemin gerçekleşmesinden sonra bilgilendirecektir.

4.12. BPN, kayıt sırasında veya sonrasında Kullanıcı'dan ek bilgi veya belge talep etme, kayıt, giriş ya da başvuru ara yüzlerinde değişiklik yapma ve/veya farklı yöntemler belirleme yönündeki yasal haklarını saklı tutar.

4.13. Kullanıcı, Hizmetlerden faydalanmadan önce veya Hizmetlerden faydalanırken sunduğu İletişim Bilgisi ve Kimlik Bilgisi dahil olmak üzere, sair bilgilerinin gerçeğe aykırı olmasından veya bu bilgilerin yetkisiz kişilerce kullanılmış olduğundan şüphe duyulması halinde BPN tarafından teyit

4.8. The User hereby agrees, represents, and undertakes that she/he is not acting for and on behalf any other person, but for herself/himself when exploiting any Service offered by BPN and shall not do so throughout validity term of the Contract. The User hereby agrees and undertakes that she/he shall prevent the access of unauthorized 3rd parties to any Security Information and that she/he shall be personally liable for ensuring the Security Information's confidentiality and security. The User hereby agrees and undertakes that she/he shall not share with, transfer, disclose, make available and accessible to 3rd parties the personal Security Information (including, without limitation, user name, password, code, etc.), which are assigned to the User and which specifically covers the registration, login, and authentication details, nor shall the User misuse the same; that she/he shall personally use this information, the Payment Instrument, and the Services, unless a legal representative is assigned; the she/he shall not let 3rd parties in her/his name by using the Service Interface; that she/he shall not use the Services for any illegal activity; that she/he shall not conduct any fraudulent or unauthorized transaction with the scope of the Service Interface; and that any and all responsibility shall reside with her/him otherwise. This article serves as the written statement to be obtained from the User under Article 17 of the Regulations on the Measures for the Prevention of the Laundering of Proceeds of Crime and Financing of Terrorism.

4.9. Without prejudice to the provisions of article 4.8, where the User shall wants to conduct a transaction in her/his own name but for the account of a 3rd person, the User shall notify BPN in writing thereof prior to conducting the transaction, along with the identity of the person concerned. BPN hereby reserves its right to deny the transaction under Article 4.8. The User hereby represents that she/he is aware of the fact that she/he can be sentenced to imprisonment from six months up to one year and an judicial fine of up to five-thousand days according to the article 15 of the Law 5549 on the Prevention of Laundering of Crime Revenues should this Article is violated.

4.10. In consequence of the findings to be obtained by BPN or as a result of a reasonable suspicion under BPN's operations and within the framework of the

edilmesinin istenebileceğini, işbu bilgilerin doğruluğunun teyidi için BPN tarafından istenen her türlü bilgi ve belgeyi sunmakla yükümlü olduğunu kabul ve taahhüt eder.

4.14. Hizmetlerin Kullanıcı'ya en iyi şekilde sunulması ve yasal gerekliliklerin yerine getirilmesi için Kullanıcı bilgilerinin güncel ve doğru şekilde saklanması gerekir. Bu nedenle Kullanıcı, Kimlik Bilgisi, İletişim Bilgisi ve kimlik tespitinde kullanılan diğer bilgilerinde herhangi bir değişiklik olması halinde bu değişikliği en geç 7 (yedi) iş günü içerisinde BPN'ye yazılı olarak bildirmelidir; BPN bu durumda kimlik doğrulaması için ek bilgi veya belge talep edebilir. Değişiklik bildirimini hiç veya gereği gibi yapılmamış olması halinde, bu durumdan kaynaklanan her türlü sorumluluk yalnızca Kullanıcı'ya ait olacaktır.

4.15. Kullanıcı, BPN Hizmetlerini kullanmak suretiyle yalnızca mevzuata, ahlak ve etik kurallara uygun işlemler yapacağını kabul ve taahhüt eder. Aksi takdirde bu tür işlemlerden doğan her türlü sorumluluk yalnızca Kullanıcı'ya ait olacaktır; BPN, zararlarının tümünün tazminini Kullanıcı'dan talep etme hakkına sahiptir. BPN, yapılan işlemlerin ya da bu işlemlerin amacının hukuka veya ahlaka uygunluğunu inceleme yükümlülüğü altında değildir, bu minvalde BPN'ye hiçbir sorumluluk atfedilemez.

4.16. İşbu Çerçeve Sözleşme kapsamında gerçekleştirilen tekil ödeme işlemlerinde, BPN'nin Gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı olması halinde, Gönderenin ödeme hesabı borçlandırıldıktan hemen sonra, ödeme hesabı kullanılmaması durumunda ise ödeme emri alındıktan hemen sonra BPN,

- Ödeme işlemine ilişkin referans numarasını ve alıcıya ilişkin bilgiyi,
 - Gönderenin ödeme hesabının borçlandırıldığı para birimi veya ödeme emrinde belirtilen para birimi cinsinden ödeme işlemi tutarını,
 - Ödeme işlemi için gönderen tarafından ödenecek toplam ücret ve ücretlerin dökümünü,
 - Varsa ödeme işleminde uygulanan döviz kuru bilgisini ve bu döviz kuru kullanılarak hesaplanan ödeme işleminin tutarını,
 - Ödeme emrinin alındığı veya gönderenin hesabının borçlandırıldığı tarihe ilişkin bilgiyi
- Gönderene gecikmeksizin sağlar.

Articles 4.8., 4.12., and 4.13. hereof and at the discretion of BPN, the User hereby agrees and undertakes that BPN shall be entitled to (i) suspend all or some of the Services; (ii) postpone or deny the User's request for the refunding of the Electronic Money; (iii) freeze, discontinue, or close the Services offered to the User; or (iv) terminate the Contract with immediate effect and without being subject to any notice period.

4.11. In accordance with the legal procedures and principles and to the extent permitted under the legislation, BPN shall inform the User about the procedures falling within the scope of the Article 4.9. prior to the fulfillment of the procedure where possible and where this is not possible, subsequent to the fulfillment of the procedure.

4.12. BPN hereby reserves its legal right to request supplementary information or documentation from the User, modify the registration, login, or application interfaces, and/or determine different methods during and subsequent to the registration.

4.13. The User hereby agrees and undertakes that BPN might ask for the confirmation of any information including, without limitation, the Contact Details and Identity Information, which are provided prior to or during the use of the Services and which are suspected of being misrepresented or of being used by unauthorized persons, and that the User shall be obliged to submit any and all information and documentation request by BPN to confirm the accuracy of such information.

4.14. The User's information must be kept up-to-date and correctly in order to provide the User with the Services in the best manner and to fulfill the legal requirements. Wherefore, in case of any change to the Identity Information, Contact Details, and any other information that is used for authentication, the User shall inform BPN in writing thereof within no later than 7 (seven) business days and BPN shall, in such a case, be entitled to ask for supplementary information or documentation for authentication. In case failure to notify such a change duly or at all, any and all liabilities that will arise therefrom shall reside solely with the User.

4.15. The User hereby agrees and undertakes to conduct transactions only in compliance with the legislation, codes of conduct, and ethics through the use of the BPN Services. Othwewise, any and all liabilities that will arise from these transactions shall

Gönderen, işbu Madde kapsamındaki bilgilendirmelerin, bilgilerin değiştirilmeden saklanmasına ve kullanılmasına imkan verecek şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın, belirlenecek yöntemler ile ve ayda en az bir defa olacak şekilde kararlaştırılacak düzenli aralıklarla yapılmasını talep etme hakkına sahiptir.

4.17. İşbu Çerçeve Sözleşme kapsamında gerçekleştirilen tekil ödeme işlemlerinde, BPN'nin Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısı olması halinde, ödeme işleminin gerçekleştirilmesi sonrasında, BPN,

- Ödeme işleminin gerçekleştirilebilmesi için alıcı tarafından sunulması gereken bilgiyi veya bu bilgilere ulaşılmasını sağlayan kimlik tanımlayıcısını,
- Ödeme işleminin alıcının ödeme hesabının alacaklandırıldığı para birimi cinsinden tutarını,
- Ödenmesi gereken toplam ücret ve ücretlerin dökümünü,
- Ödeme işlemine uygulanan döviz kuru veya referans döviz kurunu,
- Ödeme tutarının alıcının kullanımına sunulduğu tarihe ilişkin bilgiyi

Alıcıya gecikmeksizin sağlar.

Alıcı, işbu Madde kapsamındaki bilgilendirmelerin, bilgilerin değiştirilmeden saklanmasına ve kullanılmasına imkan verecek şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın, belirlenecek yöntemler ile ve ayda en az bir defa olacak şekilde kararlaştırılacak düzenli aralıklarla yapılmasını talep etme hakkına sahiptir.

4.18. Hizmet Arayüzü, BPN temsilcilikleri, hizmet ile ürün sunulması süreçleri ve/veya BPN işbirliklerinde yer alan, kullanılan, yayınlanan veya sergilenen ya da BPN hizmetlerine ilişkin; logo, marka, tasarım, URL, kod ve bununla sınırlı olmamak üzere her türlü fikri mülkiyet hakkı BPN'ye aittir ve/veya BPN, bu hakları kullanmakta yetkilidir. Kullanıcı, BPN'nin önceden açık yazılı izni olmaksızın bunları kopyalayamaz, taklit edemez, kullanamaz veya mevzuatın ihlal olarak öngördüğü hiçbir fiilde bulunamaz. Bu Sözleşme, Taraflar arasında fikri mülkiyet hakkı devri veya lisans hakkı verilmesi anlamına gelmez, bu kapsamda yorumlanamaz.

5. KLIQ'İN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

reside solely with the User and BPN hereby reserves its right to claim the User to compensate any and all of the losses to be incurred by BPN. BPN shall not be under the obligation of examining the compliance of the transactions or their purpose with the law or ethics and no liability can be imputed to BPN in this regard.

4.16. Where, in connection with any single payment transaction to be made under this Framework Contract, BPN acts as a payment service provider of the Remitter, BPN shall forthwith provide the Remitter with the following immediately after debiting the Remitter's payment account or, where the payment account is not used, immediately after receiving the payment order:

- Payment transaction's reference number and the information on the remittee;
- Amount of the payment transaction in the currency in which the Remitter's payment account is debited or in the currency which is denominated in the payment order;
- Breakdown of the total fee and fees payable by the remitter for the payment transaction;
- The foreign exchange rate details that are applicable to the payment transaction and the amount of the payment transaction that is calculated on the basis of this foreign exchange rate, if any; and
- Date on which the payment order is received or on which the remitter's account is debited.

The Remitter is entitled to receive the information enumerated in this Article at the intervals to be agreed upon, but on a monthly basis as a minimum, free of charge, through the methods to be determined, and in such a way that it permits the storage and utilization of the information without any modification.

4.17. Where, in connection with any single payment transaction to be made under this Framework Contract, BPN acts as a payment service provider of the Remittee, BPN shall forthwith provide the Remittee with the following immediately after the payment transaction is done:

- Information to be submitted by the Remittee or the identifier that provide access to such information in order to be able to fulfill the payment transaction;

5.1. Kliq, mevzuata ve risk yönetimi politikalarına uygun olarak Kullanıcılara farklı kimlik doğrulama yöntemleri ve farklı hesap türleri sunabilir. Hizmetler ve bu hizmetlere ilişkin sınırlamalar ve kısıtlamalar, yürürlükteki mevzuat ve risk yönetimi politikaları çerçevesinde değişiklik gösterebilir. Kliq, tamamen kendi takdirine bağlı olarak herhangi bir zamanda sunulan Hizmetleri değiştirebilir veya durdurabilir.

5.2. BPN Hizmetlerinin kullanılması ile 3. kişilerden (Alıcı) herhangi bir mal ve/veya hizmet alınması söz konusu ise; bu ilişki yalnızca Kullanıcı ve 3. kişi (Alıcı) arasında kurulmakta olup BPN yalnızca ödeme işleminin gerçekleşmesini sağlar. Kullanıcı, BPN Hizmetleri aracılığıyla satın aldığı mal ve hizmetlere dair BPN'nin hiçbir koşul ve surette sorumluluğunun bulunmadığını kabul ve beyan eder. Kullanıcı, satıcı 3. kişi (Alıcı) ile arasında kurulan ilişkiden kaynaklanan malın teslimi, hizmetin ifası, ilgili fatura, irsaliye, garanti belgesi, vb. temini, ayıp, kusur, ihmal, vb. her türlü uyuşmazlık konusu talebini ve yasal haklarını ilgili 3. kişi (Alıcı)'ye ileteceğini; bu madde kapsamında 3. kişilerin sorumlu olduğu belirtilen işlemler nedeniyle çıkabilecek hiçbir ihtilafa BPN'nin taraf olmadığını, BPN'den hiçbir talepte bulunmayacağını kabul ve taahhüt eder.

6. HİZMETLERİN BELİRLENMESİ

6.1. Kliq, Hizmetleri yasaların gerektirdiği şekilde ve T.C. Merkez Bankası tarafından verilen lisanslar kapsamında sunmaktadır. Kullanıcı, Hizmetlerden, bu Hizmet'in koşullarına uymak ve Hizmet için bir ücret kararlaştırılmışsa ücretini ödemek kaydıyla yararlanabilir.

6.2. Kliq, Sözleşme'nin yürürlüğe girdiği tarihte verilen Hizmetleri, Sözleşme devam ettiği sürece değiştirmeden sürdürmeyi taahhüt etmez. Kliq, Mevzuatın gerektirdiği hallerde önceden haber vermek kaydıyla sunulan Hizmetlerin içeriğini, kullanım koşullarını ve ücretlerini tek taraflı olarak değiştirebilir; Hizmetleri geçici olarak veya tamamen durdurabilir.

7. HİZMETLERİN KULLANILMASI İÇİN KULLANILACAK BİLGİLER

7.1. Kayıt sırasında Kullanıcı'dan yasal mevzuatın gerektirdiği bilgiler talep edilir. Kullanıcı'nın, bu Sözleşme ilişkisinin kurulması için

g) Amount of the payment transaction in the currency in which the Remittee's account is credited;

h) Breakdown of the total fee and fees payable;

i) The foreign exchange rate or reference foreign exchange rate that is applicable to the payment transaction; and

j) Date on which the payment amount is made available to the Remittee.

The Remittee is entitled to receive the information enumerated in this Article at the intervals to be agreed upon, but on a monthly basis as a minimum, free of charge, through the methods to be determined, and in such a way that it permits the storage and utilization of the information without any modification.

4.18. Any and all intellectual property including, without limitation, the Service Interface, BPN agents, service and product offering processes and/or any logo, brand, design, URL, and code that are included in, used by, and released and exhibited for BPN cooperations shall be the property of BPN and/or BPN shall be entitled to exercise these rights. The User may not copy, reproduce, use, or subject them to any act that is deemed unlawful under the legislation without obtaining BPN's explicit and prior consent in writing. This Contract shall not amount to or shall not be construed as the transfer or licensing of any intellectual property right as between the Parties.

5. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF KLIQ

5.1. Kliq shall be entitled to offer different authentication methods and different account types to the Users in accordance with the legislation and risk management policies. The Services and any restrictions and limitations on the Services may vary depending on the applicable legislation and risk management policies. Kliq may, at its sole discretion, modify or discontinue the Services offered at any time.

5.2. In case of purchasing any goods and/or services from 3rd parties (the Remittee) through the use of BPN's Services, this relationship is established only between the User and the 3rd parties (the Remittee) and BPN only ensures that the payment transaction is done. The User hereby agrees and represents that BPN shall, in no case, be liable

kayıt aşamasında, kullanıcı hesaplarına erişmek ve/veya BPN nezdinde işlem yapmak istediğinde; öncelikle bir şifre belirlemesi, kimlik tespit ve doğrulama aşamalarını tam ve gereği gibi tamamlaması gerekir. Kullanıcı'nın bu adımları bizzat kendisinin gerçekleştirmesi şarttır.

7.2. BPN, Hizmetlerini sunarken yasal mevzuata ve risk değerlendirmesine uygun olarak kimlik doğrulaması yapar. Bu doğrultuda, Kullanıcı tarafından bildirilen bir kimliğin gerçekten bildiren kişiye ait olduğuna dair güvence sağlayan mekanizmayı işletir. Fiziki veya elektronik yöntemler aracılığıyla ilgilinin adı, soyadı, doğum yeri ve tarihi, uyruğu, kimlik belgesinin türü ve numarası, adresi ve imza örneği, iş ve mesleğine ilişkin bilgiler, varsa telefon numarası, faks numarası, elektronik posta adresi ile Türk vatandaşları için bu bilgilere ilave olarak anne, baba adı ve T.C. kimlik numarası bilgileri ve sair verileri, kimlik doğrulamasında kullanır. Elektronik kanallar üzerinden sunulan ödeme hizmeti ve elektronik para işlemlerinin hiçbir aşamasında resmi kimlik belgesi yerine geçen belgeler üzerinde yer alan bilgiler ile anne kızlık soyadı, kimlik doğrulama amacıyla kullanılamaz.

7.3. Belirli durumlarda, kimlik doğrulamasında kullanılan ve bir bileşenin ele geçirilmesinin diğer bileşenin güvenliğini tehlikeye atmayacağı, en az iki bileşenden oluşan, bu iki bileşenin de Kullanıcı'nın bildiği, sahip olduğu veya biyometrik bir karakteristiği olan bileşen sınıflarından farklı ikisine ait olacak şekilde seçildiği güçlü kimlik doğrulama yöntemleri de uygulanır. Bu doğrultuda Kullanıcı'ya parola, değişken parola, tek kullanımlık parola cihazı, şifreleme gizli anahtarı, akıllı kart ve işlem doğrulama kodu gibi bilgiler sunulur. Kimlik doğrulamada bir bileşenin T.C. kimlik kartının kart PIN'i veya biyometrik veri ile birlikte kullanılması veya güvenli elektronik imzanın kullanılması hallerinde güçlü doğrulama gerekleri yerine getirilmiş sayılır. Mobil uygulama için tanımlanan uygulama PIN'inin veya kimlik doğrulama unsuru olarak belirlenmiş olan Kullanıcı'ya ait bir biyometrik verinin Kullanıcı'ya özgü bir şifreleme anahtarına erişmek üzere kullanılması ve bu şifreleme anahtarı yoluyla Kullanıcı'ya özgü bir bilginin BPN nezdinde çevrim içi olarak doğrulanması halinde de güçlü doğrulama yapılmış kabul edilir.

for the goods and services that are purchased through BPN's Services. The User hereby agrees and undertakes that she/he shall submit her/his legal rights and claims to the relevant 3rd parties (the Remittee) under the relationship established between the seller 3rd parties (the Remittee) and her/him regarding the delivery of goods, fulfillment of services, delivery of relevant invoices, dispatch notes, warranty certificates, etc., and any disputes for defects, faults, neglects, etc.; that BPN shall not be a party to any disputes arising from the procedures that are enumerated in this article as being the 3 parties' liability; and that the User shall not assert any claim against BPN.

6. DETERMINATION OF THE SERVICES

6.1. Kliq offers the Services as required by laws and under the licenses granted by the Central Bank of Republic of Türkiye. The User shall be entitled to make use of the Services on condition that she/he abides by the Service conditions and pays the fee of the Services if determined.

6.2. Kliq does not undertake to continue the Services that are offered by the entry into force date hereof without any variation throughout the term of the Contract. Where required by the Legislation, Kliq may unilaterally vary the offered Services' content, terms of use, and fees and temporarily or permanently discontinue the Services on advance notice.

7. INFORMATION TO BE USED FOR THE USE OF THE SERVICES

7.1. During the registration process, the User shall be asked to provide the legally required information. Where, at the registration process, the User needs to access user accounts and/or conduct any procedure vis-a-vis BPN as part of establishing the Contractual relationship, she/he must, first, set a password and accurately and duly complete the identification and authentication stages. The user must personally fulfill these steps.

7.2. While offering the Services, BPN shall conduct authentication in line with the statutory regulations and risk assessment. In this context, BPN shall operate a mechanism which assures that any identity information provided actually belongs to the person notifying such information. The information notified physically or via electronic methods

7.4. Ayrıca BPN, güçlü kimlik doğrulama sürecinde SMS OTP (SMS ile iletilen tek kullanımlık parola) ya da SMS ile işlem doğrulama kodu kullanılabilir ve/veya Kullanıcı'ya bir güvenlik sorusu seçtirerek Kullanıcı'nın cevabı ile bir doğrulama yöntemi oluşturabilir ya da Kullanıcı'ya bir görsel seçtirerek bu görseli bileşen olarak belirleyebilir.

7.5. Kullanıcı finansal olsun ya da olmasın herhangi bir işlem gerçekleştireceğinde BPN, işlem doğrulama kodu üretir ve işlem bilgisi ile beraber sunarak Kullanıcı'nın onayını alır. Bu kod, kimlik doğrulamada kullanılan koddan farklıdır; bu nedenle Kullanıcı, kendisine sunulan adımları izlemelidir.

7.6. Kimlik doğrulamada Kullanıcı'nın bildiği bileşen olarak bir güvenlik sorusunun kullanılması durumunda, güvenlik sorusunun resmi kimlik belgesi yerine geçen belgeler üzerinde yer alan bilgilerden birine ilişkin olmaması ve cevabının Kullanıcı'nın kendisi tarafından belirleniyor olması gerekir.

7.7. Başarısız teşebbüslerin 3 (üç) sayıyı aşması halinde ilgili Kullanıcı erişimi bloke edilecek olup bu durumda, Kullanıcı adının sistemde olmadığı veya parolanın hatalı girildiği gibi bilgiler verilmez. Belli bir süre işlem yapılmayan veya güvenli bir şekilde çıkış yapılmadığından arka planda çalışır şekilde kalan oturum, belirli bir süre sonra sonlandırılır. Birden fazla Kullanıcı'nın aynı ödeme hesabını kullanmaları ya da aynı anda farklı oturumlar açabilmeleri konusunda yetkilendirildiği durumlar hariç olmak üzere, aynı Kullanıcı için aynı anda birden fazla oturum açılmaya çalışılması durumunda buna izin verilmez ve Kullanıcı uyarılır.

7.8. Kliq, işlem güvenliği, mevzuata uygunluk ve Kullanıcı deneyimi geliştirmek için e-para ve ödeme hizmetlerinin ifası için Kullanıcı'dan ek bilgi ve belgeler talep edebilir, Hizmet Arayüzüne erişim için yeni kurallar getirebilir.

8. ÜCRETLER

8.1. Sözleşme kapsamındaki Hizmetlere dair ücretlendirmeler adil, şeffaf ve ilgili mevzuata uygun olarak yapılır. BPN, bu ücretleri dilediği zaman ilgili mevzuata uygun şekilde tek taraflı olarak değiştirebilir (azaltabilir/artırabilir). Bu değişiklikler Hizmet Arayüzünde yayınlanır.

regarding the relevant person's name, surname, date and place of birth, nationality, ID document type and number, address and specimen signature, occupational and professional details, telephone and fax numbers, if any, and electronic mail address, besides the mother's name, father's name, and Republic of Türkiye personal identification number for Turkish nationals and other information shall be used for authentication. In no stage of the payment service and electronic money transactions offered through electronic channels, the information that is given on the certificates accepted as an official ID certificate and mother's maiden name may be used for authentication purposes.

7.3. In certain cases, strong authentication methods which are used in authentication; which consist of at least two components, the seizure of one of which will not endanger the security of the other component; and both of which are selected by two of the different component groups that are known and owned by the User or that have a biometric feature shall also apply. In this context, the User shall be provided with a password, variable password, one-time password device, secret encryption key, smart card, transaction verification code, etc. information. Where a component of authentication is used together with the card PIN of Republic of Türkiye ID card or with biometric data or where a secure electronic signature is used, then the strong verification requirements shall be deemed to have been met. The strong verification shall be deemed to have been made also where the application PIN that is defined for the mobile application or the User's biometric data that is determined as an authentication component is used to access a User-specific encryption key and where User-specific information is verified online vis-a-vis BPN via this encryption key.

7.4. Further, BPN may utilize a transaction verification code in the strong authentication process via SMS OTP (one-time password sent by SMS) and/or create a transaction verification process by having the User to select a security question and by receiving the User's answer or by having the User to select a graphic as part of determining such a graphic as a component.

7.5. Where the User is to conduct any transaction, regardless of being financial or not, BPN shall generate a transaction verification code and seek the

8.2. Hizmetlerle ilgili ücret listesi, Sözleşmenin ayrılmaz ve bütünüleyici bir parçası olan Ek-1 Hizmet Listesi ve Ücretler'de yer almaktadır.

8.3. BPN, Kullanıcı'dan; ödeme emrinin geri alınması için katlandığı maliyetlerle sınırlı bir ücret talep edebilir. Ayrıca Kullanıcı tarafından belirtilen kimlik tanımlayıcının hatalı olması halinde, BPN gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı ise; hatalı ödeme işlemine konu olan fonları geri almak için gereken işlemleri yapar ve fonun geri alınması için, Kullanıcı'dan katlandığı maliyetlerle orantılı makul bir ücret talep edebilir.

8.4. Kullanıcı'ya kendi tercihihine göre basılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile; tüm hizmet kalemlerine ilişkin toplam maliyet ve kullanım miktarını görebileceği, tahakkuk ettirilen aylık ve yıllık ücretler, indirimler, kesintiler, işlem ücretleri, hesap işletim ücretleri, komisyonlar, sadakat puanları gibi kırımları ayrı ayrı içeren bir ekstre ücretsiz olarak sunulur.

8.5. Bir ödeme aracının kullanımı için BPN veya üçüncü bir kişi tarafından ücret, masraf, komisyon veya diğer isimler altında herhangi bir talep sözü konusu ise, bu durum ödeme işleminden önce Kullanıcı'ya bildirilir. Hizmetlere dair ücretler Kullanıcı'nın ödeme hesabından tahsil edilir. Kullanıcı ödeme hesabında yeterli bakiye bulunmuyor ise, Kliq işlemi reddedebilir.

9. ÖDEMENİN GERÇEKLEŞTİRİLECEĞİ PARA BİRİMİ

9.1. BPN, yasal mevzuata uygun olarak;

- Yurt içinde yerleşik alıcı ve gönderen arasındaki işlemlerde Türk Lirası üzerinden,
- Gönderen ve/veya alıcıdan en az birinin yurt dışında yerleşik olduğu işlemler bakımından ise yasal koşulların sağlanmış olması halinde döviz cinsinden ödeme hizmetleri sunabilmektedir.

9.2. Döviz kuru, yatırılan para, masraflar ve karşı tarafın hesabına geçecek olan net tutar ve bu tutarın para birimi ile ilgili güncel ve anlık bilgi Kullanıcı'ya işlem ekranında sunulacaktır. Referans döviz kurundaki değişiklikler, Kullanıcı'ya bildirimde bulunulmaksızın, derhal uygulanacak ve geçerli olacaktır. Bu değişiklikler ödeme hizmetinin sunulduğu ekranlarda Kullanıcı'ya anlık şekilde ve işleme ilişkin dekontta gösterilecektir. Kullanıcı

User's confirmation by submitting this code, accompanied by the transaction details. This code shall be different from the one used for authentication; thus, the User must follow the steps suggested.

7.6. Where a security question is used in the authentication as a component that is known by the User, the security question must not relate to any the information that is given on the documents accepted as an official ID certificate and the answer thereof must be determined by the User.

7.7. Where the number of failed attempts exceeds 3 (three), the User's access shall be blocked and, in such a case, the information such as the fact that the User's name is unavailable in the system or that an incorrect password is entered. A session, during which no activity is done for a certain period or which is not securely logged off and which remains active in background, shall be terminated after a certain time period. Where the same User attempts to log in the different sessions simultaneously, this shall not be permitted and the User shall be warned thereon, except where multiple Users are authorized to use the same payment account or to log in the different sessions simultaneously.

7.8. Kliq shall be entitled to request the User to furnish additional information and documentation and to set new rules for accessing the Service Interface for the fulfillment of e-money and payment services as part of improving the process security, compliance with the legislation, and User experience.

8. FEES

8.1. The pricing of the Contract-subject Services shall be made fairly, transparently, and according to the relevant legislation. BPN shall be entitled to unilaterally change (to increase / to decrease) such fees at any time and in accordance with the relevant legislation. Such changes shall be posted on the Service Interface.

8.2. The price list for the Services is included in Annex-1 Service List and Fees that constitutes an integral and complementary part of the Contract.

8.3. BPN may charge the User a fee that is limited to the costs incurred by BPN in withdrawing a payment order. Further, in case the identifier notified by the User is incorrect and where BPN acts as the remitter's payment service provider, PBN shall

işlemi onayladığı anda kendisine sunulan bu bilgilerin tümünü kabul etmiş sayılır.

9.3. İşbu madde 9'da belirtilen hususlar ile Mevzuata uygun olarak, ilgili Hizmet kapsamında Kliq tarafından belirlenen para birimi kullanılarak işlem gerçekleştirilir. Referans döviz kuru, T.C. Merkez Bankası tarafından ilan edilen ilgili döviz kurunun belirli bir oranda artırılması yöntemiyle hesaplanır.

10. HATALI, ŞÜPHELİ VEYA YETKİSİZ İŞLEMLER

10.1. Hatalı, şüpheli ve yetkisiz işlemler; kısmen veya tamamen Kullanıcı'nın bilgisi ya da iradesi dışında veya yetkisiz 3. kişiler tarafından transfer emrinin gönderilmesi ya da mal veya hizmet alınması ve benzeri durumlar olarak tanımlanır. Kullanıcı, bu şekilde gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde durumu derhal BPN'ye bildirir. Ayrıca Kullanıcı, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren BPN'ye bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini isteyebilir. Ancak bu düzeltme talebi bildirim yapılsın veya yapılmaz her hâlükârda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren 13 (on üç) ay içerisinde yapılır.

10.2. Kullanıcı bu maddede yazılı bildirimleri yaparken ya da talep sunarken Kliq tarafından belirlenmiş yöntemleri kullanır; bildirimler yazılı olarak veya uzaktan iletişim aracı ile yapılır. Aksi takdirde bildirim yapılmış sayılmaz. Bildirimin hiç ya da gereği gibi yapılmaması halinde her türlü zarardan doğan sorumluluk yalnızca Kullanıcı'ya aittir. Bildirimlere ilişkin kayıtlar BPN tarafından ya da yetkilendirdiği 3. Kişilerce mevzuata uygun şekilde saklanır.

10.3. Hatalı, şüpheli veya yetkisiz işlemler ya da bilgi güvenliği ihlali oluşturan veya bu ve benzeri riskleri teşkil eden hallerde BPN, Kullanıcı'ya sunduğu hizmetleri askıya alabilir/durdurabilir, ödeme aracını kullanıma kapatabilir. Mevzuatta yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali haricinde BPN, Kullanıcı'yı/Göndereni kullanıma kapatma gerekçesi konusunda bilgilendirir. BPN, anılan gerekçe ortadan kalktığında Kullanıcı'nın onayını almak kaydıyla hizmetlerini yeniden kullanıma sunar.

perform the required transactions to take back the funds that are subject to an incorrect payment transaction and may charge the User a reasonable fee that is proportional to costs incurred for taking the funds back.

8.4. The User be provided with a free of charge account statement, either in a printed form or via a permanent data storage device depending on her/his option, where the User can review the total cost and utilization amount of all service items and which is broken down into the items such as the monthly and annually fees charged, discounts, deductions, transaction fees, account maintenance fees, commissions, and loyalty points.

8.5. Where BPN or a third party claims any payment under any name whatsoever such as a fee, cost, commission, etc. for the use of a payment instrument, this shall be notified to the User prior to the payment process. Services fees shall be collected from the User's payment account. Where the User's payment account lacks sufficient balance to cover such fees, Kliq may deny the transaction.

9. CURRENCY OF PAYMENT

9.1. In line with the statutory regulations, BPN can offer payment services

- in Turkish Lira for the transactions between a remitter and a remittee that are domiciled locally; or
- in a foreign currency for the transactions in which at least one of the remitter and/or remittee is domiciled abroad, provided that the legal conditions are met.

9.2. The up-to-date and instant information regarding the foreign exchange rate, costs, net amount to be received by the remittee, and the currency of that amount shall be disclosed to the User on the transaction window. Any changes to the reference foreign exchange rate shall be forthwith implemented and applicable without giving any notice to the User. Such changes shall be instantly disclosed to the User on the window where the payment service is offered and on the transaction's slip. The User shall be deemed to have agreed to all information so submitted upon confirming the transaction.

9.3. The transaction shall be conducted by using the currency that is determined by Kliq in the scope of the relevant service in compliance with the

10.4. Kullanıcı, ödeme aracını teslim aldığı veya ödeme aracı üzerinde kullanım ve tasarruf imkanına sahip olduğu andan itibaren, gerekli güvenlik tedbirlerini almakla yükümlüdür.

10.5. Kullanıcı'nın düzeltme talebi, BPN tarafından (gerekli hallerde makul bir süre araştırma yapmak suretiyle) mümkün en kısa süre içerisinde yerine getirilir. Ödeme işleminin yetkisiz veya hatalı olduğu ispat edilir ise BPN; bu ödeme işlemine ilişkin tutarı, Alıcı veya Alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarmaz, derhal Kullanıcı'ya iade eder veya borçlandırılan ödeme hesabını eski durumuna getirir. Kullanıcı, Sözleşmeye uygun şekilde yaptığı bildirimden ardından gerçekleşen ve kendisinin yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu olmaz.

10.6. Kullanıcı ödeme aracını hileli kullanır veya ödeme aracıyla ilgili hak ve yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmez ise bu yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tümünden kendisi sorumludur.

10.7. Ayrıca, BPN'nin ve/veya Alıcı'nın ya da Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısının; ödeme emrinin yetkisiz olduğuna dair haklı bir değerlendirmesi olur ise bu işlemi inceler ve hileli ya da yetkisiz olduğuna dair şüphe oluşur ise ödemeyi kabul etmeyebilir; Kullanıcı bu durumda herhangi bir talep hakkı bulunmadığını kabul ve beyan eder.

10.8. BPN'nin hatalı ve yetkisiz işlemlerden kaynaklanan zararlarının tazminini talep etme, işlem tutarından mahsup etme ve diğer tüm yasal hakları saklıdır.

10.9. Ödeme İşleminin Gerçekleştirilmemesi veya Hatalı Gerçekleştirilmesi

10.9.1. BPN, Sözleşme'ye ve ilgili mevzuat uygun olarak verilmiş olması kaydıyla, Kullanıcı'nı verdiği ödeme emri işlemlerini doğru şekilde ve zamanında gerçekleştirmekle yükümlüdür. BPN b sorumluluğunu gereği gibi yerine getirmez ise; ödem işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden Kullanıcı'ya iade eder ve tutarı ödeme hesabından düşülmüş olması halinde ödem hesabını eski durumuna getirir.

10.9.2. Gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ödeme işlemlerinde eğer Kullanıcı yazılı olarak talep etti ise; sorumlu olsun ya da olmasın BPN, işlemin gerçekleştirilmemesinin veya hatalı gerçekleştirilmesinin nedenlerini tespit etmek için gerekli çalışmaları yapar ve ulaştığı sonuçları

Legislation and the matters set out in this Article 9. The reference foreign exchange rate shall be calculated by increasing the relevant foreign exchange rate that is announced by the Central Bank of Republic of Türkiye at a certain rate.

10. INCORRECT, SUSPICIOUS OR UNAUTHORIZED TRANSACTIONS

10.1. Any incorrect, suspicious, and unauthorized transactions represent the release of a transfer order or the purchase of goods or services by unauthorized 3rd parties or any similar incidents by 3rd parties beyond the knowledge or contrary to the will of the User. The User shall forthwith inform BPN upon becoming aware of any transaction that is so conducted. Moreover, the User may inform BPN about any unauthorized or incorrectly conducted transaction from the moment becoming aware thereof and ask BPN to correct the transaction in question. However, this correction request shall be made within thirteen (13) months in any case following the fulfillment of the payment transaction, regardless of the fact that a notice was given or not.

10.2. When serving the written notices that are set out in this Article or submitting any request, the User shall use the methods determined by Kliq and the notices shall be served in writing or via distant communication means. Otherwise, the notices shall be deemed not to have been served. Where a notice was not served duly or at all, the User shall be solely liable for any type of losses to be incurred. The records relating to notices shall be kept by BPN or 3rd Parties authorized by BPN in accordance with the legislation.

10.3. In case of incorrect, suspicious, and unauthorized transactions or in such cases that give rise to an information security breach or that pose this and similar risks, BPN shall be entitled to suspend / discontinue and services offered to the User and close the payment instrument. BPN shall inform the User / Remitter about reason of closure unless the Legislation contains any provisions that prevent the disclosure of information and where there are objective reasons that threaten security. Where the reason in question is no longer exists, BPN shall resume the services, provided that the User's confirmation is obtained.

10.4. The User shall be obliged to take any necessary security measures from the moment of

Kullanıcı'ya bildirir. Bu işlem için Kullanıcı'dan ücret talep edilemez.

10.9.3. Ödeme işleminin BPN'nin herhangi bir kusurundan veya sorumluluğunda bulunan altyapı ve hizmetlerdeki bir hatadan dolayı gerçekleştirilmemesi ya da hatalı gerçekleştirilmesi halinde eğer Kullanıcı bu nedenle faiz ve ücret ödemekle yükümlü ise; Kullanıcı'nın ödediği bu tutarların tazmininden Kullanıcı'ya karşı BPN sorumlu olur.

11. KAYIP, ÇALINTI, DOLANDIRICILIK

11.1. Bu madde bir üstte yer alan "10. HATALI, ŞÜPHELİ VEYA YETKİSİZ İŞLEMLER" maddesiyle beraber değerlendirilecek olup kayıp, çalıntı ya da dolandırıcılık halinde Kullanıcı, bu durumdan haberdar olduğunda veya bu şekilde gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde durumu derhal BPN'ye bildirir.

11.2. Kullanıcı bu maddede yazılı bildirimleri yaparken ya da talep sunarken Kliq tarafından belirlenmiş yöntemlerini kullanır; bildirimler yazılı olarak veya uzaktan iletişim aracı ile yapılır. Aksi takdirde bildirim yapılmış sayılmaz. Bildirimin hiç ya da gereği gibi yapılmaması halinde her türlü zarardan doğan sorumluluk yalnızca Kullanıcı'ya aittir. Bildirimlere ilişkin kayıtlar BPN tarafından ya da yetkilendirdiği 3. Kişilerce mevzuata uygun şekilde saklanır.

11.3. Kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da Kullanıcı güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması durumunda, gönderen Kullanıcı, bu Sözleşme ve Mevzuat uyarınca yaptığı bildirimden önceki 24 (yirmi dört) saat içinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın 250-TL (iki yüz elli Türk Lirası)'ye kadar olan bölümünden sorumludur (Bu tutar, Ödeme Hizmetleri Ve Elektronik Para İhracı İle Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik m.54 doğrultusunda düzenlenmiş olup yetkili merciler tarafından değiştirilebilir). Gönderen Kullanıcı, bu Sözleşme ve ilgili mevzuata uygun şekilde yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu tutulamaz. Şüpheye mahal vermemek adına, Kullanıcı'nın, kasten veya ağır ihmalle ödeme aracını hileli kullanması, güvenlik bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli

taking delivery of the payment instrument or obtaining the right to use and dispose of the payment instrument.

10.5. The User's request of correction shall be fulfilled by BPN within the shortest possible time (by making a reasonable investigation where necessary). Where a payment transaction is proven to be unauthorized or incorrect, BPN shall not transfer the amount of this payment transaction to the Remittee or the Remittee's payment service provider, but shall forthwith return to the User or reinstate the debited payment account. The User shall not be held liable for any payment transactions that are not authorized by her/him and that are conducted following the service of a notice in accordance with the Contract.

10.6. The User shall be personally liable for all of the losses to be incurred due to any such unauthorized payment transaction should the User fraudulently uses the payment instrument or fails to fulfill her/his rights and obligations relating to the payment instrument deliberately or as a result of a gross negligence.

10.7. Besides, where BPN and/or the Remittee or the Remittee's payment service provider reasonably considers a payment order to be unauthorized, this transaction shall be reviewed and in case of a suspicion that the transaction is unauthorized or fraudulent, the payment can be denied and the User hereby acknowledges and represents that she/he shall not be entitled to assert any claim in this case.

10.8. BPN hereby reserves its right to claim the compensation of its losses arising from incorrect and unauthorized transactions and to deduct the same from the transaction sum, along with all of its other rights.

10.9. Nonfulfillment or Incorrect Fulfillment of a Payment Transaction

10.9.1. BPN shall correctly and timely fulfill the payment order transactions given by the User, provide that they are given in compliance with the Contract and the relevant legislation. Where BPN fails to duly fulfill this responsibility, it shall return the unfulfilled or incorrectly fulfilled part of the payment transaction without delay and where the amount was deducted from the payment account, shall reinstate the payer's account.

10.9.2. If, in case of the unfulfilled or incorrectly fulfilled payment transactions, the User served a notice

önlemleri almaması ve/veya Madde 10'daki bildirim yükümlülüklerini yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumludur.

12. KULLANICI CİHAZINDA BULUNMASI GEREKEN ASGARİ TEKNİK ÖZELLİKLER VE YÜKÜMLÜLÜKLER

12.1. Kullanıcı'nın Hizmetlerden faydalanabilmesi için Hizmet Arayüzüne erişebilmesine ve Hizmet Arayüzünü kullanabilmesini mümkün kılan cihazları haiz olması zorunludur.

12.2. Kullanıcı'nın Mobil Uygulamasını kullanabilmesi için internete bağlanabilen bir akıllı telefon kullanması gerekmektedir. Kullanıcı cihazlarının uygulama mağazası üzerinden Mobil Uygulamayı indirmesi ve kurması gereklidir.

12.3. Kötü ve zarar verme amaçlı programların, kodların veya materyallerin önlenmesi, veri giriş - çıkışlarının doğruluğu veya herhangi bir kayıp verinin geri kazanılması için gereken tüm yazılım ve donanım ihtiyaçlarını karşılamak, bakım ve güncellemelerini yapmak, virüs ve zararlı yazılımlara karşı gerekli tüm önlemleri almak, lisanssız ya da yetkisiz program kullanmamak ve benzeri her türlü teknik, idari ve fiziki tedbirin alınması tamamen ve yalnızca Kullanıcı'nın sorumluluğundadır. Bu tür bir nedenden kaynaklanan bir hususta hiçbir koşulda BPN'ye sorumluluk atfedilemez.

13. ELEKTRONİK PARA İHRACI VE GERİ ÖDEME, ÖDEME HİZMETLERİNE İLİŞKİN HÜKÜMLER

13.1. Ödeme İşleminin Onaylanması ve Onayın Geri Alınması

Gönderen Kullanıcı, ödeme işlemi veya bir dizi ödeme işlemi ile ilgili onayı, sözleşmenin 7 no'lu maddesi çerçevesinde ve prosedüre uygun olarak verir. Ödeme işlemi, gönderen Kullanıcı tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesine onay verilmesi ile yetkilendirilmiş sayılır. Onay, BPN ile mutabık kalınan yöntem ile yapılmak istenen işlem gerçekleşmeden önce verilir. Bu maddede belirtilen koşullara uygun olarak işlemi onaylanmaz ise, bu işlem yetkilendirilmemiş sayılır ve geçerli olmaz.

Kullanıcı ödeme işlemi veya bir dizi ödeme işlemi için verdiği onayı, en geç ödeme işleminin

of request in writing, then BPN shall perform the necessary research to discover the reasons of the failure to conduct the transaction or of the incorrect fulfillment thereof and shall inform the User about the outcome of this research, regardless of the fact that if BPN is responsible or not therefor. The User shall not be charged any fee for this process.

10.9.3. If the User has to pay any interest and fee due to the nonfulfillment or incorrect fulfillment of the payment transaction for any fault of BPN or for any failure in the infrastructure and services for which BPN is responsible, then BPN shall be liable towards the User for the compensation of such amounts paid by the User.

11. LOSS, THEFT, FRAUD

11.1. This Article shall be read together with the "10. INCORRECT, SUSPICIOUS OR UNAUTHORIZED TRANSACTIONS" above and in case of loss, theft or defraudation, the User shall forthwith inform BPN upon becoming aware of any such incident or of any transaction that is so conducted.

11.2. When serving the written notices that are set out in this Article or submitting any request, the User shall use the methods determined by Kliq and the notices shall be served in writing or via distant communication means. Otherwise, the notices shall be deemed not to have been served. Where a notice was not served duly or at all, the User shall be solely liable for any type of losses to be incurred. The records relating to notices shall be kept by BPN or 3rd Parties authorized by BPN in accordance with the legislation.

11.3. Where any lost or stolen payment instrument is used or where the payment instrument is used by third parties as a result of a failure to duly maintain the User security information, then the remitter User shall be liable up to TRY 250 (two-hundred and fifty Turkish Liras) of the losses incurred due to unauthorized payment transactions that are conducted during the 24 (twenty-four) hour-period prior to the service of a notice in line with this Contract and the Legislation (this amount is set out in accordance with Article 54 of the Regulations on the Payment Services and the Providers of Payment Service through the Issuance of Electronic Money and can be changed by competent authorities). The User may not be held liable for any unauthorized

gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar, BPN ile mutabık kalınan yöntemle geri alabilir. Birden fazla ödeme işlemine ilişkin olarak verilen onay geri alınır ise, ileri tarihli ödemeler yetkilendirilmemiş sayılır.

13.2. Harcama Limiti

Kullanıcı ve BPN arasında ödeme aracıyla gerçekleştirilecek Hizmetler için bir harcama limiti kararlaştırılabilir. Kullanıcı, BPN'nin onayı olmaksızın bu harcama limitinin (BPN'nin belirleyeceği tutar) üzerinde harcama yapmayacağını kabul ve taahhüt eder. BPN, dilediği zaman Sözleşme ve Mevzuata uygun olarak bildirim yapmak suretiyle harcama limitini değiştirebilir.

13.3. Ödeme Emrinin Alınması ve Azami Tamamlanma Süresi

13.3.1. Gönderen Kullanıcı'nın ödemesi BPN'ye ulaştığı an, ödeme emrinin alındığı an olarak kabul edilir. İş günü dışında ulaşması durumunda, ödeme emri izleyen ilk iş günü alınmış sayılır.

13.3.2. Kullanıcı, ödeme emrinin BPN'ye ulaştığı andan sonra geri alnamayacağını kabul eder. Ödeme emri herhangi bir iş günü 16:30 sonrasında ulaştığı takdirde, takip eden ilk iş günü ulaşmış sayılır. BPN, iş günü dışında ve/veya 16:30 sonrasında ulaşan ödeme emirlerini aynı günde yerine getirebilir.

13.3.3. BPN, ödeme işleminin tutarını, gönderen Kullanıcı'nın ödeme emrinin alındığı tarihte ve her halükarda en geç izleyen iş günü sonuna kadar Alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına gönderir, ancak bu süre mevzuattaki azami süre kadar uzatılabilir. Ödemenin gerçekleştirilmesi için gönderen Kullanıcı'nın ödeme emrini verdiği tarihten sonraki bir tarihin kararlaştırılması halinde, BPN, ödeme işleminin tutarını alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına bu tarihte gönderir.

13.3.4. Alıcı Kullanıcı tarafından veya onun aracılığıyla başlatılan ödeme işleminde, BPN, ödeme emrini Kullanıcı ile anlaşmış olduğu süre içinde gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısına iletir.

13.3.5. Kullanıcı, risk temelli yaklaşım çerçevesinde alınabilecek tedbirler çerçevesinde işbu Madde 13.3.2'te belirtilen sürelerin uzayabileceğini kabul eder.

13.4. Ödeme Emrinin Geri Dönülmezliği

transactions that are conducted subsequent to the service of a notice in accordance with this Contract and the relevant Legislation. For the avoidance of doubt, the User shall be liable for the entire loss arising from any unauthorized payment transactions where the User makes use of the payment instrument fraudulently on purpose or with gross negligence, fails to take required measures for the protection of security information, and/or fails to fulfill the notification obligations given in Article 10.

12. MINIMUM TECHNICAL CHARACTERISTICS SOUGHT IN THE USER'S DEVICE AND OBLIGATIONS

12.1. In order for the User to exploit the Services, she/he must have the devices that enable her/him to access and use the Service Interface.

12.2. The User must use a smart phone with internet connection to use the Mobile Application. The User devices must download and install the Mobile Application from an application store.

12.3. The User shall be totally and solely responsible for meeting all software and hardware requirements to prevent the malware and harmful software, codes, and materials, to ensure the accuracy of data input-output, or to retrieve any lost data; for maintenance and updates; for taking all required measures against viruses and malware; for the avoidance of using unlicensed or unauthorized programs; and for taking any and all similar technical, administrative, and physical measures. No responsibility can be imputed to BPN under any circumstances and for any matter that results from such a reason.

13. PROVISIONS ON THE ISSUANCE OF ELECTRONIC MONEY AND REPAYMENT, PAYMENT SERVICES

13.1. Confirmation of a Payment Transaction and Withdrawal of Confirmation

The Remitter User shall grant the confirmation of a payment transaction or for a series of payment transactions in accordance with the procedure and within the framework of the Contract's Article 7. A payment transaction shall be deemed to have been authorized upon the Remitter User's conformation of the fulfillment of the payment transaction. The confirmation shall be granted prior to the proposed transaction and via the method that is agreed upon

13.4.1. Gönderen Kullanıcı'nın ödeme emri, gönderenin BPN tarafından alındıktan sonra, aksi taraflar arasında yazılı şekilde kararlaştırılmadıkça Gönderen tarafından geri alınamaz.

13.4.2. Ödeme işleminin Alıcı tarafından, Alıcı aracılığıyla veya ödeme emri başlatma hizmeti sağlayıcısı tarafından başlatıldığı durumlarda, Gönderen, ödeme emrini ilgili ödeme hizmeti sağlayıcısına ilettikten veya ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için ilgili ödeme hizmeti sağlayıcısına daha önce belirlenmiş yönteme uygun olarak onay verdikten sonra ödeme emrini geri alamaz.

13.4.3. Doğrudan borçlandırma yöntemiyle yapılan ödeme işleminde Gönderen, ödeme emrini en geç fonların hesaba borç kaydedilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş günü sonuna kadar geri alabilir.

13.5. Ödeme Emrinin Reddi

13.5.1. BPN, Sözleşme'de öngörülen şartların yerine getirilmemesi, Kanun ve ilgili diğer mevzuata aykırılık teşkil etmesi veya haklı ve geçerli bir neden var ise ödeme emrini başlatmayı ve yerine getirmeyi reddedebilir.

13.5.2. Bu durumda BPN, mevzuatta yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında red gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini derhal Kullanıcı'ya bildirir.

13.5.3. 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, BPN ödeme emrini başlatmayı veya yerine getirmeyi reddedemez. BPN, 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 red gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini Hizmet Arayüzü ve Kullanıcı tarafından BPN'de kayıtlı diğer iletişim kanalları üzerinden en kısa zamanda ve her halükarda en geç ödeme emrinin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar müşteriye bildirir.

with BPN. Where a transaction is not confirmed in accordance with the conditions given in this Article, this transaction shall be considered unauthorized and null and void.

The User may withdraw a confirmation that is given for a payment transaction for a series of payment transactions via the method that is agreed upon with BPN by no later than the end of the business day prior to the day fixed for the fulfillment of the payment transaction. Where a confirmation granted for multiple payment transactions is withdrawn, then the postdated payments shall be deemed not to have been authorized.

13.2. Spending Limit

A spending limit can be set between the User and BPN for the Services to be fulfilled through the payment instrument. The User hereby agrees and undertakes to refrain from spending above this spending limit (amount to be determined by BPN) without seeking BPN's consent. BPN shall be entitled to vary the spending limit at any time by serving a notice in accordance with the Contract and the Legislation.

13.3. Receipt and Maximum Completion Period of a Payment Order

13.3.1. The moment by which the Remitter User payment reaches BPN shall be considered to be the moment of payment order's receipt. In case of reaching on non-business day, the payment order shall be deemed to have been received on the first subsequent business day.

13.3.2. The User hereby acknowledges that payment order cannot be withdrawn once it reaches BPN. Where a payment order reaches after 04:30 p.m. on any business day, it shall be deemed to have been received on the first subsequent business day. BPN may fulfill payment orders that are received on a non-business day and/or after 04:30 p.m. on the same day.

13.3.3. BPN shall transfer a payment order amount to the Remittee's payment service provider on the same date of receiving the Remitter's payment order and, in any event, by the end of the next business day; however, this period can be extended by the maximum period set forth under the Legislation. Where a date later than the date by which the Remitter User gives the payment order is fixed for the payment, then BPN shall transfer the payment transaction

13.6. Ödeme Hizmeti ile İlgili Diğer Hükümler

13.6.1. Ödeme hizmeti ile alakalı fonun BPN'ye kredi kartı ile ödendiği durumlarda; bu fon geri çekilmek istendiğinde, ancak aynı kredi kartı hesabına iletilerek çekilebilir. Geri ödemedi önce kredi kartının iptal edilmiş olduğu durumlarda, fonun geri ödenmesi fon yatırının adına açılmış bir ödeme hesabına da yapılabilir.

13.6.2. BPN, Kullanıcı'dan aldığı fon tutarı karar elektronik parayı gecikmeden ihraç eder. BPN temsilcilerine verilen fonlar da doğrudan BPN'ye verilmiş sayılır ancak temsilciler elektronik para ihraç edemez, bu işlemi BPN gerçekleştirir. Elektronik para temin etmek üzere ödeme yapıldığı anda elektronik para ihraç edilmiş sayılır.

13.6.3. BPN, elektronik para karşılığında aldığı fonun tutarını gösteren dekontu kağıt üzerinde ve/veya elektronik ortamda Kullanıcı'ya verir.

13.6.4. Mevzuat gereği BPN; elektronik para karşılığında alınan fon için veya diğer hizmetleri çerçevesinde ödeme hesaplarına faiz işletemez ve Kullanıcı'ya elektronik paranın tutulduğu süreye ve tutara bağlı herhangi bir menfaat sağlayamaz, kredi veremez. Kullanıcı, bu hususlarda BPN'den talepte bulunmayacağını kabul ve taahhüt eder.

13.6.5. Kullanıcı, dilediği takdirde elektronik paranın bir kısmının ya da tümünün fona çevrilmesini talep edebilir. Mevzuatta aksi öngörülmedikçe BPN, bu talepte belirtilen elektronik para karşılığı kadar fonun geri ödenmesini sağlar.

13.6.6. BPN, elektronik paranın karşılığı fonların yalnızca kendi nezdindeki hesaplara tanımlı bir banka hesabına ödenmesini; bu banka hesabının tanımlanabilmesi için hesabın onaylanmış olmasını ve kimlik doğrulama süreçlerinin tamamlanmasını şart koşabilir.

13.6.7. Kullanıcılar, kendilerine ait banka hesaplarına ödeme taleplerinde bulunabilir. Bu durumda ilgili banka hesabını yöneten kişilerin kusur, ihmal ve gecikmelerinden BPN sorumlu tutulamaz.

13.6.8. Geri ödeme veya iade yapılması söz konusu olduğu takdirde eğer işlem elektronik para ile gerçekleşmiş ise; geri ödeme veya iade de elektronik para olarak yapılır.

13.6.9. Kullanıcı'nın BPN hesaplarında bulunan elektronik parası için son kullanma tarihi Kullanıcı'nın hesabında yaptığı son işlemi takip

amount to Remittee's payment service provider account on that date.

13.3.4. In case of a payment transaction that is initiated by or through the Remittee User, BPN shall transfer the payment order to the Remitter's payment service provider within the period that is fixed with the Remittee User.

13.3.5. The User hereby acknowledges that the periods given in this Article 13.3.2 can be extended within the framework of the measures that can be taken as per the risk-based approach.

13.4. Irrevocability of the Payment Order

13.4.1. The Remitter User's payment order cannot be withdrawn by the Remitter once it is received by BPN, unless otherwise agreed in writing by the Parties.

13.4.2. Where a payment transaction is initiated by the Remittee, through the Remittee, or by the payment order initiation service provider, then the Remitter cannot withdraw the payment order after transmitting the payment order to the relevant payment service provider or after granting its confirmation to the relevant payment service provider via a predetermined method for fulfillment of the payment transaction.

13.4.3. In case of a payment transaction made via direct debiting method, the Remitter can withdraw the payment order by no later than the end of the business day prior to the day fixed for the debiting of funds to the account.

13.5. Denial of the Payment Order

13.5.1. BPN may deny initiating and fulfilling a payment order where the Contractual conditions are not met, where such an order is contrary to the Law and other legislation, or where there is a justifiable and valid reason.

13.5.2. In such a case, BPN shall forthwith inform the User about reason of denial and the method, if any, of remedying the faults that lead to the denial, unless the Legislation contains any provisions that prevent the disclosure of information and where there are objective reasons that threaten security.

13.5.3. BPN may not deny the initiation or fulfillment of a payment order as long as the initiation thereof is not contrary to the Law 5549 and other Legislation, the Legislation does not contain any provision to the contrary, or there is not any justifiable reason, regardless of the fact the payment order is initiated by either the Remitter or the Remittee and provided that the User fulfills the conditions set forth in the Legislation. Where BPN denies the initiation or

eden 1 (bir) yıldır. Son kullanma tarihinden itibaren bir yıldan uzun bir süre geçtikten sonra talep iletilmesi halinde, bu işlemin maliyetiyle orantılı bir ücret talep edilebilecektir.

13.6.10. Kullanıcı, BPN hesabına hukuken kullanmaya hak ve yetkisi olduğu banka/kredi kart(lar)ını tanımlamak şartıyla fon aktarabilir. Kullanıcı, hukuka aykırı şekilde kullanılan ödeme araçları nedeniyle üçüncü kişilerin BPN'ye yöneltebileceği talepler nedeniyle BPN'nin uğrayabileceği tüm zararları tazmin etmekle yükümlüdür.

13.6.11. Banka/kredi kartının tanımlanması için; beyan edilen bilgiler kullanılarak tek seferlik tahsilat yapılarak kart doğrulaması yapılır.

13.6.12. Kullanıcı, doğru şekilde tanımlanan banka/kredi kartından elektronik para ihraç edilmesini isteyebilir, böylelikle BPN ilgili işlemleri yürütür ve Kullanıcı elektronik paraya çevrilen tutarı; ilgili mal ve/veya hizmetlerin alımında kullanabilir.

13.6.13. Kullanıcı'ya her ay sonu raporlama yapılır ve bu raporda; ödeme işlemine özgü referans bilgisi ve Alıcı'ya ilişkin bilgi, Kullanıcı'nın ödeme hesabının borçlandırıldığı para birimi veya ödeme emrinde belirtilen para birimi cinsinden ödeme işlemi tutarı, ödeme işlemi için Kullanıcı tarafından ödenen/ödenecek toplam ücret ve ücretlerin dökümü, varsa ödeme işleminde uygulanan döviz kuru bilgisi ve bu döviz kuru kullanılarak hesaplanan ödeme işleminin tutarı, ödeme emrinin alındığı veya Kullanıcı'nın hesabının borçlandırıldığı tarihe ilişkin bilgi sunulur.

13.6.14. Tekil ödeme işlemi gerçekleştirildiği takdirde; Gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı, gönderenin ödeme hesabı borçlandırıldıktan hemen sonra, ödeme hesabı kullanılmaması durumunda ise ödeme emri alındıktan hemen sonra; alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısı ise ödeme işleminin gerçekleştirilmesi sonrasında bilgilendirme yapar. Bu doğrultuda BPN, Kullanıcı'nın bulunduğu işlem tarafına göre bilgilendirmeleri gerçekleştirir. Bu bilgiler değiştirilmeden saklanır.

13.6.15. BPN Hizmetlerinin kullanılması ile 3. Kişilerden (Alıcı) herhangi bir mal ve/veya hizmet alınması söz konusu ise; bu ilişki yalnızca Kullanıcı ve 3. Kişi (Alıcı) arasında kurulmakta olup BPN yalnızca ödeme işleminin gerçekleşmesini sağlar. Kullanıcı, BPN ürün ve hizmetleri aracılığıyla satın

fulfillment of a payment order, it shall inform the User in the shortest possible time and in any event by the end of the business day following the receipt of the payment order about reason of denial and the method, if any, of remedying the faults that lead to the denial through the Service Interface and other communication channels that have been registered by the User with BPN, unless the Legislation contains any provision that prevent the disclosure of information and where there are objective reasons that threaten security.

13.6. Other Provisions on the Payment Service

13.6.1. Where the funds relating to the payment service are paid to BPN with a credit card and when these funds are to be withdrawn, they can be withdrawn only through a chargeback process for the same credit card. Where the credit card is cancelled prior to the chargeback, the repayment of funds can also be made to a payment account opened in the name of the person that has deposited the funds.

13.6.2. BPN shall forthwith issue the electronic money in an amount that is equal to the funds received from the User. The funds made available to the BPN agent shall also be deemed to have been deposited with BPN, but the agents may not issue any electronic money and this process is conducted by BPN. The electronic money shall be deemed to have been issued at the moment when a payment is made for obtaining electronic money.

13.6.3. BPN shall deliver the User a payment receipt in hardcopy and/or softcopy to indicate the funds received for electronic money.

13.6.4. Pursuant to the Legislation, BPN may not charge interest on the payment account in connection with funds received for electronic money or within the framework of other services, nor may it extend a credit line or provide any benefit to the User depending on the amount and period of keeping the electronic money. The User hereby agrees and undertakes that shall not make any claim vis-a-vis BPN in this regard.

13.6.5. The User may, at his option, request the conversion of a part or all of the electronic money into funds. Unless otherwise provided in the Legislation, BPN shall ensure that the funds corresponding to the electronic money amount that is specified in this request are repaid.

13.6.6. BPN may stipulate that the funds corresponding to the electronic money are transferred only to a bank account that is linked to the account defined vis-a-vis BPN and that the account must have

aldığı mal ve hizmetlere dair BPN'nin hiçbir koşul ve surette sorumluluğunun bulunmadığını kabul ve beyan eder. Kullanıcı, satıcı 3. Kişi (Alıcı) ile arasında kurulan ilişkiden kaynaklanan malın teslimi, hizmetin ifası, ilgili fatura, irsaliye, garanti belgesi, vb. temini, ayıp, kusur, ihmal, vb. her türlü uyuşmazlık konusu talebini ve yasal haklarını ilgili 3. Kişi (Alıcı)'ye ileteceğini; BPN'den hiçbir talepte bulunmayacağını kabul ve taahhüt eder.

13.6.16. Kullanıcı, elektronik paranın bir kısmının veya tamamının geri ödenmesini talep edebilir. BPN, Kullanıcı'nın talep ettiği tutarda elektronik paranın karşılığı kadar fonun kendisine geri ödenmesi işlemlerini gecikmeden (her halükarda talebi almasının ardından en geç ertesi iş günü sonuna kadar) yapar ancak yasal mevzuatın verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklıdır. Geri ödeme, Kullanıcı'nın tercihinine göre elektronik paranın banknot, madeni para, kaydı para veya başka bir kuruluş (ödeme kuruluşu veya elektronik para kuruluşu) tarafından ihraç edilmiş elektronik paraya çevrilmesi suretiyle gerçekleştirilir.

14. SÖZLEŞME'NİN SÜRESİ VE SONA ERMESİ

14.1. Yürürlük anından itibaren Sözleşme; tüm ekleriyle ve gelecekte yasal mevzuata uygun şekilde değişiklik yapılması gerektiği takdirde bu değişikliklerle beraber bir bütün olarak kabul edilir ve Taraflar için bağlayıcıdır. Taraflar, Sözleşme'de ve/veya mevzuatta belirtildiği şekilde feshetmedikçe Sözleşme yürürlükte kalmaya devam eder.

14.2. Kullanıcı veya BPN, dilediği zaman 1 (bir) ay öncesinde yazılı bildirimde bulunarak herhangi bir neden göstermeden ve tazminat ödemediği takdirde Sözleşme'yi sona erdirebilir. Bu şekilde bir fesih halinde eğer (gerçekleşmemiş) ödeme hizmeti ücreti peşin olarak ödenmişse fazla ödenen tutar fesih durumunda Kullanıcı'ya iade edilir.

14.3. Taraflar, feshin geçerli olacağı tarihten önce doğmuş borçları ile yükümlülüklerini yerine getirir ancak bu hususta Taraflar'ın yasal hakları saklıdır ve bu maddenin istisnasıdır. Kullanıcı Sözleşme feshedilse dahi fesih anına kadar BPN tarafından yerine getirilmiş olan hizmet bedellerini ödemekle yükümlüdür.

14.4. Yasal mevzuat gereği BPN'nin Sözleşme'yi feshetmesi gerektiği/feshedebileceği durumlarda bu maddede anılan süre veya bildirim şartı

been confirmed and the authentication steps must be completed in order to define this bank account.

13.6.7. The Users may submit requests of payment to their own bank accounts. In such a case, BPN may not be held liable for the faults, delays, and neglects of the persons that manage the relevant bank account.

13.6.8. Where a repayment or refunding is in question, the repayment or refunding shall be made also in electronic money should the transaction was processed with electronic money.

13.6.9. The expiration date for the electronic money that is held in the User's BPN accounts shall be 1 (one) year following the last account transaction done by the User in her/his account. Where a request is submitted after more than one year following the expiration date, a fee that is proportional to the costs of this transaction can be charged.

13.6.10. The User can transfer funds, provided that she/he defines the bank/credit card(s), which she/he is legally entitled and authorized to use, for the BPN account. The User shall be obliged to compensate any and all losses to be incurred by BPN as a result of the claims to be asserted against BPN by third parties on the account of unlawfully used payment instruments.

13.6.11. In order to define a bank/credit card, the card verification shall be made through a one-off collection based on the information provided.

13.6.12. The User can request the issuance of electronic money from a validly defined bank/credit card and BPN shall conduct the relevant transactions. The User can then use the amount that is converted into electronic money in the purchase of relevant goods and/or services.

13.6.13. The User shall receive a report by the end of each month and this report shall contain the payment-specific reference information and the Remittee's details, amount of the payment transaction in the currency, in which the User's payment account is debited, or in the currency, which is specified in the payment order, the total fee and breakdown thereof paid/payable by the User for the payment transaction, the details of the foreign exchange rate, if any, that was applied to the payment transaction and the amount of payment transaction calculated on the basis of the foreign exchange rate, and the date by which the payment order was received or the User's account was debited.

13.6.14. In case a single payment transaction is made, the Remitter's payment service provider shall

uygulanmayabilir. Bununla beraber, Sözleşme'nin diğer maddelerinde düzenlenen fesih halleri de saklıdır.

14.5. BPN'nin sunduğu hizmetlerle ilgili resmi izin, ruhsat, onay, sertifika ve benzeri haklarının herhangi bir nedenle sona ermesi halinde BPN, Kullanıcı'ya yapacağı yazılı bir bildirim ile Sözleşme'yi tazminatsız cezasız feshedebilir.

14.6. Sözleşme'nin herhangi bir nedenle feshedilmesi ya da sona ermesi halinde dahi Taraflar'ın gizlilik, bilgi güvenliği, kişisel verilerin korunması ve fikri mülkiyet haklarına uygun davranması yönündeki yükümlülükleri süresiz olarak geçerli olmaya devam eder.

14.7. SÖZLEŞMENİN İHLALİ

14.7.1. Taraflardan birinin Sözleşmeyi ihlal etmesi halinde; diğer Taraf, ihlali gerçekleştiren Tarafa yazılı şekilde ihbarda bulunarak bu aykırılığı gidermesi için en az 7 (yedi) iş günü süre verecektir. Bu sürenin sonunda ihlal düzeltilmediği takdirde; ihtar eden Taraf, ileteceği yazılı bir ihbarla Sözleşmeyi derhal tazminat ödemeksizin feshedebilir.

14.7.2. Eğer Kullanıcı'dan kaynaklı bir ihlal gerçekleşti ise; BPN, kendi takdiriyle geçici olarak Sözleşmeyi askıya alabilir ve/veya hizmetleri durdurabilir. İhlalin giderilmesi halinde, ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, durdurulan hizmetler yeniden Kullanıcı'ya sunulur.

14.7.3. Kullanıcı'nın, Hizmetleri Mevzuata aykırı amaçlarla kullandığı ve/veya BPN'ye sunduğu beyanlarının gerçeğe aykırı olduğu ya da beyan/taahhütlerine aykırı davrandığı tespit edildiği takdirde; BPN, Sözleşmeyi herhangi bir ihbarda bulunmasına gerek olmaksızın derhal tazminatsız cezasız feshetme hakkına sahiptir.

14.7.4. Hileli veya yetkisiz kullanım şüphesi olduğu hallerde de BPN, kendi takdiriyle Sözleşmeyi askıya alabilir ve/veya Hizmetleri durdurabilir. İhlalin giderilmesi halinde, ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, durdurulan hizmetler yeniden Kullanıcı'ya sunulur.

15. GİZLİLİK VE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

15.1. BPN ve Kullanıcı, işbu Sözleşme'nin ifası sırasında herhangi bir şekilde birbirleriyle ilgili edindikleri kişisel verileri, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("KVKK") ve ilgili

forthwith provide information after debiting the Remitter's payment account or, where a payment account is not used, immediately after receiving the payment order; and the Remittee's payment service provider shall provide the same immediately after the payment transaction is done. In this context, BPN shall provide the information depending on the User's position in the transaction. Such information shall be kept without being modified.

13.6.15. In case of purchasing any goods and/or services from 3rd parties (the Remittee) through the use of BPN's Services, this relationship is established only between the User and the 3rd parties (the Remittee) and BPN only ensures that the payment transaction is done. The User hereby agrees and represents that BPN shall in no case, be liable for the goods and services that are purchased through BPN's products and services. The User hereby agrees and undertakes that she/he shall submit her/his legal rights and claims to the relevant 3rd parties (the Remittee) under the relationship established between the seller 3rd parties (the Remittee) and her/him regarding the delivery of goods, fulfillment of services, delivery of relevant invoices, dispatch notes, warranty certificates, etc., and any disputes for defects, faults, neglects, etc. and that she/he shall not assert any claim against BPN.

13.6.16. The User may request the refunding of all or a part of the electronic money. BPN shall conduct the refunding of the funds, which amount to the electronic money requested by the User, to the latter without delay (in any event, no later than the end of the next business day following the receipt of the request) but the powers granted and obligations set forth under the statutory regulations are hereby reserved. The refunding shall be made through the conversion of electronic money into banknotes, coins, fiduciary monies, or other electronic monies issued by any other entities (paying agency or electronic money organization) depending on the User's choice.

14. TERM AND TERMINATION OF THE CONTRACT

14.1. Starting from the effective date, the Contract shall constitute a whole instrument and shall be binding upon the Parties together with all of its annexes and any amendments where they are required in the future and under the statutory regulations. This Contract shall remain in force

yasal mevzuata uygun olarak ve işbu Sözleşme'nin ifası amacıyla sınırlı olmak üzere işleyeceklerini; edindikleri kişisel verileri yetkisiz 3. Kişilerle paylaşmayacaklarını, ifşa etmeyeceklerini ve yetkisiz 3. Kişilerin erişimine açmayacaklarını; aksine bu verilerin gizlilik ve güvenliği sağlamak için gerekli her türlü tedbiri alacaklarını kabul, beyan ve taahhüt eder.

15.2. Kullanıcı, BPN'nin "Kullanıcı Aydınlatma Metni"ni okuyup anladığını kabul, beyan ve taahhüt eder. Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Korunması Hakkında Aydınlatma Metni de bu Sözleşme'nin ayrılmaz bir parçası olarak bu Sözleşme ile birlikte yorumlanacaktır. Kullanıcı açık rıza (onay) verdi ise kişisel verileri, Sözleşme'nin ifası amacıyla BPN'nin yurt dışında yerleşik iş ortağı ile paylaşılabilir.

16. ŞİKÂYET VE ÇÖZÜM SÜRECİ

Kullanıcı, BPN hizmetlerine dair şikâyet ve taleplerini aşağıda belirtilen şekilde BPN'ye iletebilir. Bu başvuruyu gerçekleştirirken Kullanıcı'nın tercih ettiği platformda kendisinden istenen bilgileri eksiksiz olarak sunması ve istenen adımları tamamlaması şarttır.

Çağrı Merkezi: 0850 305 36 66

E-posta ile: destek@kliq.com.tr

Web Sitesi: www.kliq.com.tr

17. BİLDİRİMLER / TEBLİGAT

17.1. BPN, Sözleşme'de yer alan adresinin, Kullanıcı ise Sözleşme'nin kurulması esnasında Hizmet Arayüzü üzerinden beyan ettiği İletişim Bilgisi'nin tebligata uygun adresleri olduğunu ve bu adreslerde değişiklik olduğu takdirde en geç 15 (on beş) gün içerisinde karşı Taraf'a yazılı olarak bildireceklerini; aksi halde tebligata uygun olduğunu belirttikleri bu adreslerine (usulüne göre bildirim yapılmışsa en son bildirilen adreslerine) yapılan tebligatın Taraflar'ı bağlayıcı ve geçerli olacağını kabul ve taahhüt ederler. Ayrıca Kullanıcı, değişiklik bildirimini hiç veya gereği gibi yapmaması halinde bu durumdan kaynaklanan her türlü sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul eder.

17.2. Sözleşme kapsamında yapılacak her türlü yasal tebligat, ilgili mevzuatın öngördüğü şekilde yazılı veya elektronik yöntemlerle gerçekleştirilecektir.

unless and until terminated by the Party as set out in the Contract and/or the Legislation.

14.2. The User or BPN may terminate this Contract for convenience at any time with a 1 (one) month's notice and without having to pay any indemnity. Where, in case of such a termination, the fee of a payment service (that has not yet been conducted) was paid in advance, then the excess amount shall be returned to the User in this case.

14.3. The Parties shall fulfill their obligations and liabilities that have already arisen prior to the effective date of the termination, but the Parties' legal rights in this regard are hereby reserved and exempted from this Article Even if the Contract is terminated, the User shall pay the fee of services that have been conducted by BPN until the moment of termination.

14.4. In such cases where BPN has to/can terminate the Contract under the statutory regulations, the notice condition or period that are set forth in this Article may not apply. Besides, the termination events that are enumerated in the other articles hereof are hereby reserved.

14.5. Where BPN's official licenses, permits, approvals, certificate, and similar rights regarding the services offered by BPN are no longer valid for any reason whatsoever, BPN shall be entitled to terminate this Contract without having to pay any compensation or penalty and by serving a notice on the User.

14.6. Even where the Contract is terminated or expires for any reason whatsoever, the Parties' obligations regarding confidentiality, information security, protection personal data, and intellectual property rights shall survive this termination or expiration for an indefinite period.

14.7. BREACH OF THE CONTRACT

14.7.1. Where either Part breached the Contract the other Party shall serve a minimum 7 (seven business days) notice in writing on the Party in breach for the remedial of this breach. Where the breach is not remedied by the end of this period, the notifying Party shall be entitled to serve a notice for terminating the Contract with immediate effect and without having to pay any compensation.

14.7.2. In case there is a breach that is attributable to the User, BPN shall be entitled to temporarily suspend the Contract and/or discontinue the services at its own discretion. Where the breach is remedied, the

17.3. Mevzuatta aksi belirtilmedikçe Hizmet Arayüzü üzerinden Kullanıcı'ya hizmet süreçleri ile ilgili olağan bilgilendirmeler yapılabilir ve/veya Kullanıcı'ya sunulan iletişim kanalları, sorular ya da yönlendirmeler ile iletişim kurulabilir. Ayrıca Sözleşme kapsamında Kullanıcı'ya yönelik bildirimler, Kullanıcı'nın BPN'ye bildirdiği telefon numarasına SMS ile ya da bildirdiği e-posta adresine e-posta ile ya da BPN Çağrı Merkezi aracılığıyla Kullanıcı'yı arayarak da Sözleşme konusu bildirimler gerçekleştirilebilir. Bu tür iletişim ve bilgilendirme yöntemleri de geçerli olarak kabul edilir.

18. DİĞER HÜKÜMLER

18.1. Uyuşmazlıkların Çözümü: Bu Sözleşme ve Sözleşme'den kaynaklanan konular, Türk Hukuku'na tabi olup Türkçe anlaşmalar, açıklamalar, uyarı, bilgilendirme ve bunlarla sınırlı olmaksızın yayımlanan ya da iletilen Türkçe metinler esas alınacak ve geçerli kabul edilecektir.

Taraflar arasında bu Sözleşme'den doğan uyuşmazlıkların çözümünde yetkili merci İstanbul Çağlayan Mahkeme ve İcra Daireleri'dir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a uygun şekilde tüketiciler, bu kanun kapsamına giren uyuşmazlıklarda yetkili tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerine başvurma hakkına sahiptir. Kullanıcı'nın Sözleşme konusu hizmetleri mesleki ve ticari amaçlarla kullanması halinde, Kullanıcı Sözleşme'yi akdetmiş olsa dahi işbu Sözleşme'nin tüketicilere ilişkin hükümleri Kullanıcı'ya uygulanmayacaktır.

18.2. Mücbir sebep: Sözleşme'nin imzalandığı tarihte var olmayan, öngörülemeyen ve Taraflar'ın kontrolü dışında meydana gelen ve Taraflar'ın bu Sözleşme konusu edimlerinin yerine getirilmesini kısmen veya tamamen, geçici ya da kalıcı olarak imkansızlaştıracak şekilde meydana gelen; doğal afet, savaş, yangın, grev, lokavt, resmi kararlar ve BPN'nin herhangi bir nedenle lisans, izin ya da Sözleşme konusu hizmetlerin sunulmasına ilişkin haklarının durdurulması ya da iptal edilmesi halleri mücbir sebep olarak kabul edilir. Anılan mücbir sebep nedeniyle edimleri imkansızlaşan Taraf, bu hususta diğer Taraf'ı makul en kısa süre içerisinde yazılı olarak bilgilendirecektir. İlgili Taraf, imkansızlaşan edimlerinin ifa edilememesi nedeniyle sorumlu olmaz ancak mücbir sebebin

User shall, again, be provided with the services so suspended, without prejudice to the relevant legislation provisions.

14.7.3. Where it is determined that the User is exploiting the Services for any purpose that is contrary to the Legislation and/or that the representations made vis-a-vis BPN are false or that the User acts in violation of her/his undertakings / representations, then BPN shall be entitled to terminate the Contract with immediate effect and without having to serve any notice or to pay any compensation or penalty.

14.7.4. Also in the cases where there is a suspicion about any fraudulent or unauthorized use, BPN shall at its own discretion, be entitled to suspend the Contract and/or discontinue the Services. Where the breach is remedied, the User shall, again, be provided with the services so suspended, without prejudice to the relevant legislation's provisions.

15. CONFIDENTIALITY AND PROTECTION OF PERSONAL DATA

15.1. BPN and the User hereby agree, represent, and undertake that they shall process the personal data, which they obtain regarding each other in any way during the fulfillment of this Contract, in accordance with the Law 6698 on the Protection of Personal Data ("the Privacy Law") and the relevant statutory regulations and for the sole purpose of implementing this Contract; that they shall not share with, disclose to, or make accessible such personal data by unauthorized 3rd Parties; and that they shall take any required measures for ensuring the confidentiality and security of such data.

15.2. The User hereby agrees, represents, and undertakes that it has read and understood BPN's "General Disclosure for Users." Also, the General Disclosure on the Processing and Protection of Personal Data shall be construed together with this Contract as an integral part hereof. The User's personal data can be shared with BPN's business partner domiciled abroad for the purpose of implementing this Contract should the User grants her/his explicit consent (approval).

16. COMPLAINTS AND COMPLAINT HANDLING PROCESS

The User can transmit her/his complaints and requests regarding BPN's services to the latter as set out below. When filing such an application, the User

ortadan kalkması halinde bu edimlerini yerine getirmekle yükümlüdür. Mücbir sebebin 60 (altmış) günden fazla sürmesi halinde, Taraflardan her biri yazılı olarak bildirimde bulunmak şartıyla Sözleşme'yi tazminatsız cezasız tek taraflı olarak feshedebilir. Taraflar'ın tüm diğer yasal hakları saklıdır.

18.3. Devir yasağı: Kullanıcı, BPN'nin önceden yazılı onayı olmaksızın Sözleşme'yi ve/veya Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini kısmen veya tamamen üçüncü kişilere devir ve temlik edemez. BPN dilediği takdirde Sözleşme'yi ve/veya Sözleşme'den doğan hak, yükümlülük, alacak ve sorumluluklarını üçüncü şahıslara devir ve temlik edebileceği gibi; alt yüklenici, çözüm ortağı, vekil veya Sözleşme'de belirtisin ya da belirtilmesin hukuka uygun şekilde yetki verdiği temsilcileri kullanabilir.

18.4. Sözleşme'nin Bölünebilirliği: Sözleşme'nin esaslı unsurları hariç olmak üzere, Sözleşme'deki herhangi bir hükmün geçersiz olması halinde; bu hükmün dışında kalan diğer tüm hükümler geçerli sayılacaktır.

18.5. Cayma Hakkı: Kullanıcı, Sözleşme'nin kurulmasını müteakip 14 (on dört) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkını kullanabilir. Kullanıcı'nın cayma hakkını BPN'ye iletmesi ile birlikte Sözleşme sona erer ve bu tarihi müteakip en geç 7 (yedi) gün içinde Kullanıcı'ya sunulan tüm Hizmetler durdurulur.

19. SON HÜKÜM VE ONAY

19.1. Sözleşme, ileride eklenmesi halinde ekleriyle beraber ayrılmaz bir bütün olarak kabul edilecektir.

19.2. İşbu Sözleşme, Sözleşme'de belirtildiği şekilde yürürlüğe girmiş olup Taraflar için bağlayıcı hale gelmiştir.

must submit the information requested from her/him as a whole and complete the required steps in the platform of her/his choice.

Call Center: 0850 305 36 66

By email: destek@kliq.com.tr

Website: www.kliq.com.tr

17. NOTICES / NOTIFICATIONS

17.1. The Parties hereby agree and undertake that BPN's address for service shall be the one that is given herein and the User's address for service shall be the Contact Details that are given via the Service Interface when entering into this Contract; that they shall notify each other of any change thereto in writing and within no later than 15 (fifteen) days; and that any notice to be served at such addresses, which are represented to be convenient service addresses, (or at their latest notified addresses as long as any such address is duly notified) shall be valid and binding upon the Parties should they fail to notify any address changes. Moreover, the User hereby acknowledges that in case failure to notify such a change duly or at all, any and all liabilities arising therefrom shall reside with the User.

17.2. Any and all legal notices to be served hereunder shall be made in writing or electronically as set forth under the relevant legislation.

17.3. Unless otherwise stipulated in the Legislation, customary notifications can be made to the User on the service processes via the Service Interface and/or communications can be made via communication channels, questions, or referrals that are made available to the User. Further, any Contractual notices to be served on the User can be made by sending an SMS to the telephone number or by sending an email to the email address notified by the User to BPN or by making a telephone call to the User from BPN's Call Center. Such communications and notifications shall also be deemed to have been validly made.

18. MISCELLANEOUS

18.1. Settlement of Disputes: This Contract and any and all matters relating to or arising from this Contract shall be governed by the Turkish Law and the agreements, explanations, warnings, and notifications in Turkish language, besides any texts

released or transmitted in Turkish language shall be valid and taken as basis.

Istanbul Çağlayan Courts and Execution Offices shall be the competent authorities in the settlement of the disputes that will arise between the Parties out of or in connection with this Contract.

In accordance with the Law 6502 on the Protection of Consumers, the consumers shall be entitled to refer any disputes, which fall within the scope of this Law, to the consumer arbitration committees and consumer courts. Where the User makes use of the Contractual services for professional and commercial purposes, the provisions of this Contract regarding consumers shall not be applicable to the User even where the latter has entered into the Contract.

18.2. Force Majeure: Any natural disaster, war, fire, strike, lockout, governmental decision, and the suspension or cancellation BPN's licenses, permits or rights for the delivery of the Contractual services for any reason whatsoever that do not exist and that are unforeseen by the date of entering into this Contract, that occur beyond the Parties' control, and that make the fulfillment of the Parties' Contractual acts impossible in part or as a whole, temporarily or permanently shall constitute force majeure events. The Party that is incapable of fulfilling the acts in question shall inform the other Party in writing thereon within the shortest possible time. The affected Party shall not be held responsible for nonfulfillment of the said acts due to the impossibility thereof, but shall be obliged to fulfil the same upon cease of the force event event. Should a force majeure event prevails for a period of more than 60 (sixty) days, either Party shall be entitled to unilaterally terminate this Contract by serving a written notice and without having to pay any compensation of penalty. All other legal rights of the Parties are hereby reserved.

18.3. Non-Assignment: The User may not transfer or assign this Contract and/or her/his rights and obligations hereunder to any third parties in part or as a whole without the prior consent in writing of BPN. BPN shall, at its own discretion, be entitled to transfer and assign this Contract and/or its rights and obligations hereunder to any third parties and to appoint subcontractors, solution partners, proxies, or lawfully authorized agents regardless of the fact that such agents are set out herein or not.

18.4. Severability of the Contract: Except for the Contract's essential components, where any provision hereof becomes invalid, all the other provisions shall remain in force.

18.5. Right of Withdrawal: The User shall be entitled to exercise her/his right of withdrawal within 14 (fourteen) days following the entry into force hereof without having to show any reason and to pay any liquidated damages. This Contract shall terminate upon the User's notification for the exercise of the right of withdrawal to BPN and all the Services offered to the User shall be halted within no later than 7 (seven) days following that date.

19. FINAL PROVISION AND APPROVAL

19.1. This Contract shall constitute an inseparable instrument together with any and all of its future annexes.

19.2. This Contract is effective and binding upon the Parties as set forth herein.

EK-1 HİZMET LİSTESİ VE ÜCRETLER

Ücret Kalemi	Tutar
Hesap açılışı ve kullanım ücreti	Ücretsiz
Kliq Hesaplarına para transferi	Ücretsiz
Banka hesabına para transferi	Ücretsiz
Banka hesabından Kliq hesabına para transferi <small>Bankamız bu işlem için sizden ücret alabilir</small>	Ücretsiz
Fatura ödeme	Ücretsiz
BPN Temsilciliklerinden para yatırma	Ücretsiz
BPN Temsilciliklerinden para çekme	%2
Kredi/Banka kartı ile para yükleme	%3,5
ATM'den Kliq kart ile para yatırma	%1,15+1 TL (min.2,00 TL)
ATM'den Kliq kart ile para çekme	%1,15+1 TL (min.2,00 TL)
ATM'den Kliq Kart ile Bakiye Sorma	%0,27 TL
Yurtdışı ATM'den Kliq kart ile para çekme	%1 (min.5,00 TL)
Fiziki kart ücreti	20 TL
Sanal kart ücreti	Ücretsiz
Ticari/aşırı kullanım ücreti	%3



ANNEX-1 THE LIST OF SERVICES AND FEES

Fee Item	Amount
Account opening and usage fee	Free
Transfer to Kliq Accounts	Free
Transfer to Bank Account	Free
Transfer from Bank Account to Kliq Account <small>Your bank may charge you for this transaction</small>	Free
Bill Payment	Free
Deposit at BPN Branches	Free
Withdrawal from BPN Branches	2%
Loading with Credit/bank Card	3,5%
Deposit via ATM with Kliq Card	1,15%+1 TL (min.2,00 TL)
Withdrawal via ATM with Kliq Card 'den Kliq kart ile para çekme	1,15%+1 TL (min.2,00 TL)
Balance Inquiry via ATM with Kliq Card	0,27 TL
Withdrawal from Foreign ATMs with Kliq Card	1% (min.5,00 TL)
Physical Card Fee	20 TL
Virtual Card Fee	Free
Commercial/Excessive Usage Fee	3%

EK-2 TÜKETİCİ HAKLARI HAKKINDA BİLGİLENDİRME

İşbu tüketici bilgilendirme formu, 01.12.2021 tarihli ve 31676 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmeliğin ("Yönetmelik") 48. maddesi uyarınca düzenlenmiş olup, BPN Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. ("BPN") tarafından sunulan ödeme hizmetleri tahtında sahip bulunduğunuz haklarınız hakkında gerekli bilgilendirmenin yapılmasını amaçlamaktadır.

BPN'ye İlişkin Bilgiler:

Unvan : BPN Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri Anonim Şirketi
Adres : Maslak Mah. AOS 53. Sok. No: 7/1 İç Kapı No: 2-3 Sarıyer/İstanbul
Mersis No : 0187064054500011
Telefon : 0850 305 36 66
Web Sitesi : <https://www.bpn.com.tr> / www.kliq.com.tr
E-posta Adresi : destek@kliq.com.tr

ANNEX-2 NOTIFICATION ON THE CONSUMER RIGHTS

This notification form on the consumer rights is drawn up pursuant to the Article 48 of the Regulations on the Payment Services and the Providers of Payment Service through the Issuance of Electronic Money released in the Official Gazette dated 01.12.2021 and numbered 31676 ("the Regulations") and it has the aim of providing you with the required information on your rights that you have under the payment services offered BPN Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş. ("BPN").

Information on BPN:

Name : BPN Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri Anonim Şirketi
Address : Maslak Mah. AOS 53. Sok. No: 7/1 İç Kapı No: 2-3 Sarıyer/İstanbul
Cent. Reg. Sys. Nr. : 0187064054500011
Phone : 0850 305 36 66
Website : <https://www.bpn.com.tr> / www.kliq.com.tr
E-mail Address : destek@kliq.com.tr

TÜKETİCİ HAKLARI

1- BPN'ye Başvuru

BPN, yurt içi ve yurt dışı para transfer hizmetleri, fatura ödeme hizmetleri ve elektronik para hizmetleri kapsamında elektronik fon transferi, Kliq ödeme hesabından para çekme, ödeme hesabına para yatırma ve ön ödemeli kart hizmetleri sunmaktadır. BPN'nin işbu ödeme hizmetlerini yasalara, tarafınızla imzalamış olduğu sözleşmelere ve www.kliq.com.tr internet sitesinde yayınladığı "HÜKÜM VE ŞARTLAR" başlığı altındaki uygulamalara aykırı olarak sunduğu kanıdaysanız, öncelikle [+90 850 305 36 66](tel:+908503053666) telefon numarasından veya destek@kliq.com.tr e-posta adresinden talep ve şikayetlerinizi BPN'ye ulaştırabileceğinizi bilmenizi isteriz.

2- Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği'ne (TÖDEB) Başvuru

Sunduğumuz hizmetlerden kaynaklı olarak yaşadığımız (bireysel nitelik taşıyan, dolayısıyla ticari faaliyet kapsamına girmeyen) ihtilaf konusunda kuruluşumuza, uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç **2 yıl** içerisinde yazılı başvuru gerçekleştirmiş ve bu başvurunuz, başvuru tarihinizden itibaren **20 gün** içerisinde; yanıtlanmamışsa yanıt verilmesi gereken 20 günlük sürenin bitiminden itibaren, başvurunuz olumsuz yanıtlanmış veya verilen yanıtı yeterli bulmamanız halinde ise yanıt tarihinden itibaren **60 gün** içerisinde **Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği ("TÖDEB") Bireysel Müşteri Hakem Heyetine İlişkin Esas ve Usulleri Hakkında Yönetmelik** uyarınca konuyla ilgili TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvurma hakkınız bulunmaktadır.

TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru formuna aşağıdaki linkten veya www.todeb.org.tr sitesinden ulaşabilirsiniz. Form ilgili bilgilerin doldurulması ve gerekli belgelerin yüklenmesi sonucu www.todeb.org.tr adresi üzerinden elektronik olarak iletilebilir.

<https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/> TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti'ne başvuru ile ilgili tüm detaylı bilgilere buraya tıklayarak ulaşabilirsiniz. Ayrıca, **Bilgilendirme Broşürünü** de inceleyebilirsiniz.

CONSUMER RIGHTS

1- Filing Applications with BPN

BPN offers the services of electronic fund transfer, money withdrawal from Kliq payment account, depositing money to the payment account, and prepaid card within the scope of the domestic and foreign money transfer services, bill payment services, and electronic money services. If you are of the opinion that BPN offers these payment services in violation of laws, contract that are signed with you, and the practices given under the "TERMS AND CONDITIONS" heading posted on www.kliq.com.tr website, please note that you can first file your claims and complaints with BPN at the telephone number [+90 850 305 36 66](tel:+908503053666) or at the email address destek@kliq.com.tr.

2- Filing an Application with the Turkish Association of Payment and Electronic Money Institutions (TÖDEB)

If you filed an application in writing with our organization within no later than **2 years** following the date of any disputed transaction or act (which are of an individual nature and; therefore, do not fall within a commercial scope) that you experienced as part our services and this application was not responded within **20 days** as from the date of your application, or if a negative response was given for your application, or if your find the response given unsatisfactory, you may, within 20 days as from the prescribed period in the former case or as from the response date in two latter cases, file an application with the relevant TÖDEB Individual Customer Arbitration Board within **60 days** in accordance with the **Regulations on the Procedures and Principles for the Individual Customer Arbitration Board of the Turkish Association of Payment and Electronic Money Institutions (TÖDEB)**.

TÖDEB Individual Customer Arbitration Board's application form is accessible at the flowing link or available on the website www.todeb.org.tr. You can submit the form electronically at www.todeb.org.tr address by filling in the necessary information and uploading the required documents. <https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/> Click here to access detailed information about applying TÖDEB Individual Customer Arbitration

3- Yasal Yollara Başvuru

TÖDEB'e başvuru yapmanızın yanı sıra ya da TÖDEB'e başvuru yapmaksızın yasal yollara da başvurma hakkına sahipsiniz. Başvuracağınız merci uyuşmazlık miktarına göre değişmektedir. İcra takibi başlatmadan doğrudan dava yoluna gitmek istemeniz durumunda 2023 yılı için 66.000 TL'nin altında kalan uyuşmazlıklar için tüketici olarak yerleşim yerinizin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki İl veya İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine başvurmanız gerekmektedir. **Parasal sınırlar her sene yeniden belirlenmektedir.** Bu parasal sınırı aşan uyuşmazlıklar için Tüketici Mahkemelerinde dava açabileceksiniz. Tüketici olarak Tüketici Mahkemelerinde dava açmadan **ÖNCE** tüketici uyuşmazlıkları için zorunlu dava şartı arabuluculuk başvurusunda bulunmanız ve arabuluculuk sürecinin bitmesini beklemeniz gerekmektedir. Aksi takdirde tüketici olarak açacağınız dava, dava şartı eksikliği nedeniyle reddedilir. Tüketici olarak uyuşmazlık konusu tutarın tahsili amacıyla dava açmaksızın ilamsız icra takibi başlatmanız durumunda, yapılan itiraz üzerine icra takibine devam edebileniz için dava açmanız gerekmektedir. Tüketici Mahkemesinde bu yönde bir dava açmadan **ÖNCE** uyuşmazlık miktarından bağımsız olarak zorunlu dava şartı arabuluculuk başvurusunda bulunmanız ve arabuluculuk sürecinin bitmesini beklemeniz gerekmektedir. Aksi takdirde tüketici olarak açacağınız dava, dava şartı eksikliği nedeniyle reddedilir.

4- Yenilikçi Ödeme Yöntemleri

BPN, fatura ödeme hizmeti ve yurt içi ve yurt dışı para transfer hizmeti sunmasının yanı sıra Elektronik Para Kuruluşu olarak Müşteriler adına kayıtlı ödeme hesabı oluşturmaktadır. BPN Temsilcilerine giderek yurt içi veya yurt dışı nakit para gönderimi işleminizi BPN bünyesinde oluşturduğunuz Kliq hesabından da gerçekleştirebilirsiniz. Ayrıca Kliq hesabınızdaki paranın Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde 5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamında faaliyet yürüten bankalar nezdinde bulunan hesaplara gönderimini sağlayabilirsiniz.

5- Ödeme Hizmetlerine Alternatif Erişim Kanalları

Board. You may also review the **Information Leaflet.**

3- Seeking Legal Remedies

Besides filing your application with TÖDEB or without applying TÖDEB, you may also seek legal remedies. The authority that will apply depends on the amount in dispute. Where you want to directly file a lawsuit without instituting execution proceedings, you must file your application with the Provincial or District Consumer Arbitration Committees in your place of residence or in the place where the consumer transaction was made for the disputes below TRY 66,000 for the year 2023. **The monetary limits are redetermined annually.** For the disputes above this monetary limit, you may file a lawsuit before the Consumer Courts. **PRIOR TO** filing a lawsuit as a consumer before the Consumer Courts, you have to file a mediation application as a compulsory case condition and wait until the end of the mediation process. Otherwise, the lawsuit that you will file as a consumer will be refused due to the failure to satisfy the case condition. Where you, as a consumer, institute execution proceedings without judgment with an aim to collect the amount in dispute, you have to file lawsuit to continue the execution proceedings upon objection. **PRIOR TO** filing such a lawsuit before a Consumer Court, you have to file a mediation application as a compulsory case condition and wait until the end of the mediation process regardless of the amount in dispute. Otherwise, the lawsuit that you will file as a consumer will be refused due to the failure to satisfy the case condition.

4- Innovative Payment Methods

Besides offering the bill payment service and domestic and abroad money transfer service, BPN also creates registered payment accounts in the Customers' names as an Electronic Money Organization. You may also conduct your domestic or abroad cash money transfer transactions through your Kliq account created at BPN by visiting BPN's agents. Further, you may transfer the money in your Kliq account to other account held with the banks that operate within the borders of Republic of Türkiye under the Banking Law 5411.

5- Alternative Access Channels to Payment Services

5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamında faaliyet yürüten bazı bankalar, fatura ödeme hizmeti sunmakta olup, ödeme kuruluşları gibi nakit paranın gönderimine yönelik olarak yurt içi ve yurt dışı para transfer işlemleri de gerçekleştirebilmektedir. Ancak, Müşteri Ücreti, işlemin tamamlanma süresi vb. hususlar yönünden ödeme ve elektronik para kuruluşları ile bankaların sundukları bu ödeme hizmetleri arasında farklılıkların bulunabileceğini belirtmek isteriz.

6- Ücretlendirmenin Adil Ve Şeffaf Bir Şekilde Yapıldığını Bilmenizi İsteriz.

BPN, sunduğu ödeme hizmetleri karşılığında müşterilerinden işlem ücreti tahsil edebilir. Ödeme hizmeti işlemine ilişkin ücret listesini <https://www.kliq.com.tr/> adresinde yayınlanan [Ücret & Limitler](#) listesinde yer almaktadır. Ayrıca ödeme formundan ulaşabilirsiniz. Ayrıca, BPN Temsilcileri tarafından veya mobil uygulama üzerinden gerçekleştirilen işlemlerde işlem öncesi/işlem onay öncesi işlem ücreti hakkında gerekli bilgilendirme yapılmaktadır. BPN, İşlem Ücretlerine yönelik olarak ödeme hizmeti işleminin türüne ve niteliğine göre değişiklik yapabilmektedir. Müşterinin onayı alınmadan ödeme hizmeti işlemi gerçekleştirilmemektedir.

7- Güvenlik ve Sahtekarlığa Karşı Koruma

a) İnternette alışıveriş dolandırıcılığı

Dolandırıcılar, aslında hiç var olmayan ya da kendilerine ait olmayan mal veya hizmetleri satmak için reklam yaparlar ya da gerçek bir şirket gibi görünebilmek için mevcut itibarlı markaların internet sitelerini taklit etmeye çalışırlar.

- Dolandırıcılar tamamen gerçek görünen sahte bir internet sitesi yaratır.
- Ödemelerinizi EFT ve havale gibi yöntemlerle doğrudan doğruya banka hesaplarına göndererek yapmanızı isteyebilir. Fakat bedelini ödediğiniz bu ürünler asla gelmeyecektir.
- Kart bilgileriniz ile ödeme yapmanızı isteyebilir. Bu durumda kart bilgilerinizi ele geçirip sizi mağdur edebilir.

Certain banks the operate under the Banking Law 5411 offer the bill payment service and they may also carry out domestic and abroad money transfer transactions for the cash money transfer as it is the case with the paying agencies. However, we would like to note that there can be differences between these payment services offered by the paying agencies and electronic money organizations and by the banks in terms of the Customer Fee, transaction's completion period, etc.

6- Fair and Transparent Pricing

BPN may charge its customers a transaction fee in return for the payment services offered. The list of payment service transaction fees are given in the list for [Fees & Limits](#) posted on the website <https://www.kliq.com.tr/>. You can also review them on the payment form. Besides, required notification is made about the transaction fee prior to transaction / prior to the confirmation of transaction for the transactions that are done by BPN's Agents or via the mobile application. Regarding the Transaction Fees, BPN can make changes depending on the payment service's type and nature. Payment service transactions are not conducted without obtaining the Customer's consent.

7- Security and Protection against Fraud

h) Online Shopping Fraud

Swindlers place ads to sell the goods or services that actually do not exist or are not owned by them or they attempt to imitate the existing and reputable brands' website to leave the impression that they are real companies.

- Swindlers create fake websites that look totally real.
- They can ask you to make your payments by direct transfers to their bank accounts through EFT, remittance, and similar methods. But, you will never receive the products that you have paid for.
- They can ask you to make a payment with your card details. In this case, they can obtain your card details and victimize you.

b) Sosyal Mühendislik Yöntemleriyle Dolandırıcılık

Bu yöntemde dolandırıcılar, sizden bilgi almak ya da istenilen işlemleri yapmasını sağlamak amacıyla taklit (polis, savcı, banka), etkileme (kampanya, chip puan, aidat iadesi) ve ikna etme kabiliyetleri kullanırlar.

- Dolandırıcı, kendini kamu çalışanı olarak (polis, savcı, hakim vb) tanıtır ve size terör örgütü ile ilişkinizin olduğunu ya da banka hesaplarınızın terör örgütü tarafından kullanıldığını ve bunun gibi söylemlerle sizi korkutarak para transferi yapmak, kart şifrenizi tuşlamak, kimlik bilgilerinizi vermek için ikna etmeye çalışır
- Kartınızla ilgili bir problem veya bir para iadesi hakkında hiç beklemediğiniz bir telefon alırsınız.
- Chip/puan kazanmak veya para iadesini alabilmeniz için, ödeme veya banka hesabı detaylarınızı teyit etmenizi isterler.
- Çok ikna edici olabilirler ve kaçırılmayacak fırsatlar sunarlar, teklifin sadece sizin için geçerli olduğu ifade ederler.
- Güveninizi kazanmak için dışarıdan elde edilen kart numaranızı ya da gerçekleştirdiğiniz bankacılık işlemlerinizi örnek verebilirler.
- Dolandırıcılar, alışkın olduğunuz çağrı merkezi numaralarına benzer numaralar edinerek sizi arayabilir. Arayan kendini kamu ya da banka çalışanı olarak tanıtmış olsa bile sizden özel bilgileriniz veya SMS ile gelen bir linke tıklamanız istenirse, arayan numaranın gerçek bir çağrı merkezi numarası olup olmadığını kontrol etmek amacıyla lütfen telefonu kapatın. Şüpheli durumlarda bize 0850 305 36 66 Müşteri İletişim Merkezimizden 7/24 ulaşabilirsiniz.

c) Sosyal Medya Dolandırıcılığı

Dolandırıcılar sosyal medya hesaplarını ele geçirerek kendilerini ilgili hesap sahibi gibi gösterebilir. Hesaba girdikten sonra, gerçek hesap sahibinin arkadaşları ve ailesiyle irtibat kurabilirler ve onların dostluk ve yakınlık duygularından

i) Defraudation via Social Engineering Methods

In this method, swindlers use their ability to imitate (police, prosecutor, bank), impress (campaign, bonus, refund of maintenance fee), and persuade to get information from you or to make you to conduct any desired transaction.

- Swindlers present themselves as public officers (police, prosecutor, judge, etc.) and attempt to persuade you to make a money transfer, to dial your card password, and to give your personal identifying information by bluffing that you are related to a terrorist organization or your bank accounts are used by a terrorist organization, etc.
- You will receive a totally unexpected phone call regarding a problem with your card or money refunding.
- They ask you to confirm your payment or bank account details to win a bonus or receive a refund.
- They can be very persuasive and offer opportunities too good to miss by saying that the offer is exclusive for you.
- To gain your confidence they can give you your externally acquired card number or the examples of your formerly conducted bank transfers.
- Swindlers can obtain telephone numbers that are confusingly similar to the habitual call center numbers and call you from those numbers. Even if the caller introduced herself/himself as a public officer or a bank employee, please hang up the phone to check if the caller's number is an actual call center number or not should you are asked to give your proprietary information or to click a link sent by SMS. In suspicious cases, you can reach our Customer Communication center at 0850 305 36 66 on a 7/24 basis.

j) Social Media Fraud

Swindlers can capture social media accounts and identify themselves as the owner of the relevant account. After logging in, they can contact the actual account owner's friends and relatives and convince them to share their monies, credit cards,

yararlanarak para, kredi kartı veya finansal hesaplarını paylaşma konusunda kandırabilirler.

d) E-Posta Dolandırıcılıkları

Tanınmış bir kimseden veya bir şirketten sizden bir şey yapmanızı isteyen bir e-posta iletişimi aldınız. E-posta ile dolandırıcılık yoğun olarak başvurulan bir dolandırıcılık yöntemidir. Bu sistemi kullanan dolandırıcılar farklı yöntemlerle sizi yönlendirmeye çalışabilir.

- Bu e-posta sizden daha fazla bilgi almak veya para iadesi, kargo takibi, ödenmemiş fatura vb. işlemler için bir linke tıklamanızı ister.
- Sizden bir şey indirmeniz istenir. İndirmeniz istenen linkteki dosya, kendisini normal bir dosyaymış gibi gösteren kötü niyetli bir yazılımdır.
- Bu yazılım bilgisayarınıza/telefonunuza yerleşerek dolandırıcıların sizin kişisel bilgilerinize, hesap detaylarınıza ve/veya paranıza erişmesini sağlar.
- Son olarak acil, önemli gibi ibareler de kullanarak daha önce e-posta sahibi ile aranızda iş ilişkisinden kaynaklanan para trafiğini başka bir hesaba yönlendirmeye çalışır.
- Dolandırıcılar, size gönderdikleri e-postalarda, gönderen e-posta adresini ilk bakışta anlayamayacağınız şekilde değiştirmiş olabilir. Gönderen e-posta adresini bazı gizli/görünmez harfler ile oluşturup sizi bu e-postanın resmi bir kurumdan ya da gerçek bir bankadan geldiğine inandırabilirler. Güvenilir bir kaynaktan geliyor gibi görünse de sizden herhangi bir linke tıklamanızı ya da bir şey indirmenizi isteyen e-postaların gönderen alanlarına tıklayarak ya da mouse'unuzu adresin üzerine getirerek gizli/görünmez harf olup olmadığını kontrol edebilirsiniz. Şüpheli durumlarda bize 0850 305 36 66 Müşteri İletişim Merkezimizden 7/24 ulaşabilirsiniz.

e) Smishing-Phishing (Oltalama Saldırıları)

Kliq'e ait olmayan numaralardan gelen herhangi bir linke kesinlikle tıklamayın. SMS ya da e-posta ile

or financial accounts by exploiting their feelings of friendship and affinity.

k) Email Fraud

You can receive an email from a well-known person or company in which you are asked to do something. Email fraud is a densely used method of defraudation. In this system, swindlers can attempt to manipulate you via different methods.

- In such an email, you can be asked to provide further information or to click a link for money refund, shipment tracking, past due bills, etc.
- You can be asked to download something. The file connected to the link in question is a malware that seems as a normal file.
- This software installs in your computer / telephone and enables swindlers to access your personal information, account details, and/or money.
- Finally, they can use the phrases such as urgent and important to divert the former money traffic relating to the business relation between you and the email owner to another account.
- In their emails addressed to you, swindlers could have changed the sender's email address in such a way that cannot be noticed at first glance. They can use certain hidden / unrecognizable letters in the sender's email address to convince you that this email is sent by an official organizations or a real bank. Although they seem to have been received from a reliable source, you can check if there is a hidden / unrecognizable letter by clicking the sender's field or placing the cursor on the address of emails in which you are asked to click a link or download anything. In suspicious cases, you can reach our Customer Communication Center at 0850 305 36 66 on a 7/24 basis.

l) Smishing-Phishing Attacks

Never click any link received from the numbers that are owned by Kliq. Do not enter your personal information, password, card numbers, or card

gelen linklere tıklayarak eriştiğiniz sayfalarda kişisel bilgilerinizi, şifrenizi, kart numaralarınızı ya da kart şifrelerinizi girmeyin.

f) Uzaktan erişim Dolandırıcılıkları

Uzaktan erişim, dolandırıcıların size onlara erişim imkanı tanımanız için ikna ederek bilgisayarınızın kontrolünü ellerine geçirebildikleri bir yoldur.

Bunu uzak mesafeden de yapabilirler.

- Beklenmedik bir anda telefonunuz çalabilir ve arayan kişi bir teknik destek hizmeti sağlayıcısından, büyük bir telekomünikasyon veya bilgisayar şirketinden aradığını iddia ederek ısrarla bir problemi çözmek için bilgisayarınıza/telefonunuza uzaktan erişim gerektiğini söyleyebilir.
- Ya da kişi, finans kuruluşundan aradığını iddia ederek yine ısrarcı bir şekilde kazandığımız ödül/aidat iadesi/ücretsiz kredi gibi haklarınızı kullanabilmeniz için bilgisayarınıza veya telefonunuza uzaktan erişimleri gerektiğini söyleyebilir.
- Gönderdikleri linkteki uygulamayı indirmenizi isteyebilirler.
- İndirdiğiniz uygulamada cihaz adresinizi paylaşmanızı istedikten sonra telefonunuza gelen uzaktan erişim istediğini kabul etmenizi talep edebilirler.
- İşlem sırasında finansal uygulamalara giriş için gerekli kişisel bilgilerinizi, şifrelerinizi veya banka/kredi kartı detaylarınızı talep edebilir ya da sizi, bu bilgileri finansal uygulamalara giriş için kullanmanız konusunda yönlendirebilirler.
- Sizi telefonda konferansa alarak cihazınıza gelen her türlü bildirim/çağrıya cevap verebilirler.
- Telefon çağrısı güvendiğiniz bir kaynaktan gelmediği sürece kişisel bilgilerinizi, ödeme detaylarınızı veya finansal hesap bilgilerinizi hiç kimseye paylaşmayın.
- Mobil telefon, cihazınızın (Google Play, App Store) dışındaki ortamlardan

passwords in any page that you have accessed by clicking links sent by SMS or email.

m) Remote Access Fraud

Remote access is a method whereby swindlers persuade you to give them access and then hijack your computer. They can do this at a long distance too.

- You telephone can ring unexpectedly and the caller can claim that she/he is calling you from a technical support provider, a big telecommunication company or a computer company and tell you that they need to access your computer / telephone remotely to solve a problem.
- Or, the person can claim that she/he is calling you from a financial institution and insist on remotely accessing your computer or telephone to make sure that you can receive your bonus/fee refund/interest free credit, etc. rights.
- They can ask you to download an application at the link they have sent.
- After asking you to share your device address in the application in question, they can ask you to accept the remote access request received by your telephone.
- During the process, they can ask you to give your personal information and passwords for logging in financial applications or the details of your bank/credit cards and direct you to use such details in the financial applications.
- They can launch a conference call with you to respond every call / notification received by your device.
- Do not share your personal information, payment details, or financial account details with any one unless the telephone call is received from a source that you trust.
- Do not download any application from any medium other than your mobile telephone (Google Play, App Store). Applications

uygulama indirmeyin. Uygulama marketi dışından indirilen uygulamalar telefonunuza zararlı yazılımlar bulaşmasına neden olabilir.

g) Zararlı Yazılım Dolandırıcılıkları

Çeşitli internet siteleri (yetişkin içerikli, arkadaşlık bahis v.b) vasıtası ile finansal kurum müşterilerine ulaşan dolandırıcılar bu siteler üzerinden kişileri çeşitli dosya, fotoğraf ya da uygulamayı cihazlarına indirme konusunda ikna edebiliyorlar.

Ya da akıllı telefonların uygulama marketleri üzerinde yayınladıkları zararsız gibi görünen ve güncel konulara hitap eden (virüs testi, kur çevirici, oyun v.b) uygulamaları sunarak kişilerin cihazlarına erişim sağlayabiliyorlar.

Bilgisayar, dizüstü bilgisayar, akıllı telefon ya da tablete kurulan bu uygulamalar finansal kurum müşterilerinin şifrelerini, kişisel bilgilerini ve tek kullanımlık şifreleri ele geçirmenin yanında gerçek kişinin finansal uygulamasına erişimini de engelleyebiliyorlar.

- Cihazlarınızı her zaman güncel tutun.
- Mutlaka iyi bir anti-zararlı yazılım uygulaması edinin.
- Güvenmediğiniz hiçbir kaynaktan dosya, oyun, uygulama vs indirmeyin.

Böyle bir durum ile karşı karşıya kalırsanız cihazınızı ivedilikle herhangi bir veriyi saklamadan fabrika ayarlarına döndürmenizi öneririz.

downloaded from the outside of the application store can lead to the installation of malware in your telephone.

n) Malware Fraud

The swindlers that reach financial institutions' customers through various websites (adult content, matchmaking, betting, etc.) can persuade people to download different files, photos or applications from those websites.

Or, they offer seemingly unarmful applications that deal with the current issues (virus test, exchange rate converter, game, etc.) and that are released on smart telephone stores to access people's devices.

Once installed on a computer, laptop, smart telephone, or tablet, these applications do not only capture the passwords, personal information, and one-off passwords of the financial institutions' customers, but also can prevent the natural persons' access to their financial applications.

- Always keep your devices up-to-date.
- Definitely obtain an anti-malware software application.
- Never download any file, game, application, etc. from a source they you do not trust.

Where you face such an incident, we are suggesting you to immediately restore your device's factory settings without saving any data.