

TÜKETİCİ BİLGİLENDİRME FORMU

İşbu Tüketici Bilgilendirme Formu ("Form"); Emniyet Evleri Mah. Eski Büyükdere Cad. Sapphire No: 1/1 İç Kapı No: 1B47 Kağıthane / İstanbul adresinde mukim, 0772155379800001 Mersis numaralı Smartpay Elektronik Para Ve Ödeme Hizmetleri Anonim Şirketi ("Smartpay") tarafından Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik'in 48'inci maddesi uyarınca tüketici sıfatını haiz müşterilerimizi bilgilendirmek üzere hazırlanmıştır. Smartpay'e info@paysmart.com.tr e-posta adresi veya 212 890 10 50 telefon hattı üzerinden ulaşabilirsiniz. Smartpay'in sunmakta olduğu hizmetler ile ilgili olarak daha detaylı bilgi almak için <https://www.paysmart.com.tr/> alan adlı internet sitesini ziyaret edebilirsiniz.

1. ŞİKÂyet VE İTİRAZ HAKKI

1.1. Smartpay'in sunmakta olduğu hizmetlere ilişkin olarak herhangi bir şikâyet ve itirazınızı Smartpay'in yukarıda belirtilen e-posta adresi veya telefon numarası üzerinden ve/veya Smartpay'in işbu Form'da bildirilen adresine noter aracılığıyla veya iadeli taahhütlü posta yoluyla yapabilirsiniz.

1.2. Smartpay, şikâyet ve itiraz başvurularınızı, başvuru tarihinizden itibaren 20 (yirmi) gün içinde kanıtlanabilir ve gerekçeli bir şekilde cevaplandıracaktır.

1.3. Smartpay ile aranızda doğabilecek ihtilafların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması amacıyla 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla, Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği nezdinde oluşturulmuş hakem heyetlerine başvurabilirsiniz.

1.4. Madde 1.3. uyarınca hakem heyetine başvurmadan önce Smartpay'e uyuşmazlığa konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren en geç 2 (iki) yıl içerisinde yazılı olarak uyuşmazlık ile ilgili başvuru yapmanız gerekmektedir. Başvuru tarihinizden itibaren 20 (yirmi) gün içerisinde Smartpay tarafından başvuruza cevap verilmemesi durumunda, cevap verilmesi gereken söz konusu sürenin bitiminden itibaren; Smartpay tarafından verilen cevabın yeterli olmadığı kanaatinde olmanız halinde ise cevabın verildiği tarihten itibaren 60 (altmış) gün içinde ilgili başvuru formunu doldurmak suretiyle hakem heyetine başvuruda bulunabilirsiniz. Başvuru formuna, <https://todeb.org.tr/hakemheyetibasvuruformu/> üzerinden ulaşabilirsiniz.

1.5. Başvuru formunda yer alan ilgili bilgilerin doldurulması ve gerekli belgelerin yüklenmesi sonucunda başvurunuz elektronik olarak Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği'ne iletilecektir.

2. ALTERNATİF ERİŞİM KANALLARI VE YENİLİKÇİ ÖDEME YÖNTEMLERİ

Finansal teknoloji alanında meydana gelen gelişmeler sonrasında tüketicilerin yararlanabilecekleri ödeme yöntemleri EFT veya banka havalesi gibi yöntemlerle sınırlı

olmayıp, alternatif ve yenilikçi ödeme yöntemlerinin sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Alternatif ödeme yöntemleri, tüketicilere çeşitli ve güvenli ödeme seçenekleri sunmaktadır. Smartpay olarak geleneksel ödeme yöntemlerine alternatif olarak yenilikçi çözümler üretmekte ve tüketicilerimizin kullanımına sunmaktayız. Bu kapsamda özellikle mobil uygulamadan hizmete sunduğumuz dijital cüzdan uygulaması ile sanal pos hizmetlerimiz, tüketicilere alternatif ve yenilikçi ödeme yöntemleri sunma açısından önemli bir yere sahiptir.

3. GÜVENLİK VE KORUMA ÖNLEMLERİ

İnternet doğası gereği sınırları geniş bir yapı üzerinde kurulduğu için tüketiciler sahtekârlık, dolandırıcılık, virüs bulaşması, yetkisiz erişim, şifre ve kişisel bilgilerin çalınması gibi kötü niyetli saldırılara maruz kalma riski taşır. Smartpay bu riskleri asgari seviyede tutmak için teknolojinin imkân sağladığı bütün önlemleri almıştır.

Aşağıda Smartpay'den almış olduğunuz hizmetleri daha güvenli bir şekilde temin edebilmenizi sağlamak adına size bazı önerilerde bulunuyoruz. Bilinçli bir internet kullanıcısı olarak aşağıda belirttiğimiz konularda bilgi sahibi olmanız, kendinize ait önlemleri almanız internet üzerinden gerçekleştireceğiniz işlemlerden daha güvenli yararlanmanızı sağlayacaktır:

- İnternet tarayıcısının adres çubuğunda çıkan yeşil kilit simgesi, sitemizin Smartpay'e ait olduğunu ve güvenli olarak kullanabileceğiniz anlamına gelir.
- Diğer internet sitelerinde ya da e-postalarda yer alan bağlantılara güvenmeyin. Bu bağlantıları erişim için kullanmayın.
- Kaynağından emin olmadığınız linklere tıklamayın.
- Hesap numaranızı, kullanıcı bilgilerinizi ve şifrenizi korumanız ve gizli tutmanız gerekir. Smartpay, ödeme aracınızın veya müşteri güvenlik bilgilerinizin üçüncü kişiler tarafından kullanılmasıyla doğabilecek zarar ve kayıplardan, ödeme aracınızın veya müşteri güvenlik bilgilerinizin üçüncü kişilerin kullanımında olduğuna dair Smartpay'e yapacağınız bildirimden önceki yirmi dört saat içinde gerçekleşen yetkisiz ödeme işlemlerinden doğan zararın yalnızca iki yüz elli lirası ile sorumludur. Bunun dışındaki zarar ve kayıplardan ötürü Smartpay'in bir sorumluluğu bulunmamaktadır.
- Dolandırıcılık girişimlerine maruz kalmamak için hesap şifrenizi Smartpay personeli dahil olmak üzere hiç kimse ile paylaşmayın. Dolandırıcılık şüphesi durumunda zaman kaybetmeden 212 890 10 50 numaralı çağrı merkezimizi arayarak durum bildiriminde bulunmanız gerekmektedir.
- Smartpay hiçbir zaman müşterilerinin şifrelerini soran, kişisel bilgilerini talep eden veya güncellenmesini isteyen e-postalar göndermez.
- İşlem ve bakiye bilgilerinizi mobil uygulama içerisinden takip edebilirsiniz.
- Şifrenizi kolay tahmin edilebilir şekilde oluşturmayın.

- Tanımadığınız kişilere para transferi yapmayın.
- Hesap hareketlerinizi belirli aralıklarla kontrol ediniz. Şüpheli bir işlemle karşılaşmanız halinde 212 890 10 50 numaralı çağrı merkezimizi arayarak bildirmeniz gerekmektedir.
- Gerçekleştirdiğiniz işlemlere ait dekontlar, mobil uygulama üzerinden temin edilebilir.
- SMS şifresi gönderilen telefonunuzun kaybolma, çalınma, zorla alınma gibi herhangi bir nedenle elinizden çıkması halinde vakit kaybetmeden 212 890 10 50 numaralı çağrı merkezimizi arayarak bildirmeniz gerekmektedir.
- Smartpay tarafından telefon, sms, mail vb. kanallardan iletişim kurularak kart bilginiz hiçbir zaman talep edilmez.
- Hizmet alımında yaşadığınız aksaklıklara yönelik şikayetlerinizi 212 890 10 50 numaralı çağrı merkezimizi arayarak bölümünden bildirebilirsiniz.
- Sunulan hizmetlere ilişkin bilgilendirmelere, kesintilere, duyuru ve uyarılara <https://www.paysmart.com.tr/> internet adresinden ulaşabilirsiniz ya da 212 890 10 50 numaralı çağrı merkezimizi arayarak bilgi alabilirsiniz.
- <https://www.paysmart.com.tr/> internet adresimizden ya da 212 890 10 50 numaralı çağrı merkezimiz dışındaki herhangi bir kanal aracılığı ile gelen bilgilere itibar etmeyiniz.

4. ÜCRETLENDİRME

Smartpay tarafından verilen hizmetlere ilişkin ücretlere ilişkin bilgilendirmeye Smartpay’ın internet sitesinde yer alan Ücretler Eki üzerinden ulaşabilirsiniz. Smartpay tarafından verilen hizmetlere ilişkin fiyatlandırmalar maliyet ve performans gözetilerek belirlenmekte olup ücretlendirmenin adil ve şeffaf bir şekilde yapılması için gerekli özen gösterilmektedir.