

TİCARİ ÇERÇEVE SÖZLEŞME

İşbu Sözleşme 6493 sayılı Kanun Kapsamında 27.06.2014 tarihli Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı İle Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Yönetmelik'in 35. maddesi kapsamında hazırlanmıştır.

Taraflar

Bir taraftan aşağıda "Banka" diye adlandırılacak olan Ticaret Sicil Numarası; 1148, Merkezi; Anafartalar Mahallesi Atatürk Bulvarı No: 8 Altındağ/ANKARA, İnternet Sitesi Adresi; www.ziraatbank.com.tr olan T.C. Ziraat Bankası A.Ş. adına Şubesi, diğer taraftan "Müşteri" diye adlandırılacak olan arasında işbu Çerçeve Sözleşmesinin imzalanması için anlaşmaya varılmıştır.

Sözleşme Şartları

1. T.C. Ziraat Bankası A.Ş.

Doğanbey Mahallesi, Atatürk Bulvarı No: 8 06107 Altındağ-ANKARA

Tel: 0312 584 20 00

İnternet Adresi: www.ziraatbank.com.tr

Banka Çağrı Merkezi Numarası: 444 00 00

Ticaret Sicil Numarası 1148

2. Bankamızca sunulacak ödeme hizmetleri:

- Kredi kartı ile yapılan EFT, havale ve kredi kartına yapılan borç ödeme işlemleri
- Ödeme hesabına para yatırılması, ödeme hesabından para çekilmesi ve ödeme hesabının işletilmesi için gerekli tüm işlemler
- Müşterinin Banka nezdinde bulunan ödeme hesabındaki fonun aktarımı, bir defaya mahsus olanlar da dâhil doğrudan borçlandırma işlemleri, ödeme kartı ya da benzer bir araçla yapılan ödeme işlemleri ve düzenli ödeme emirleri dâhil (havale, EFT, SWIFT, hızlı para transferi vb) tüm para transferine ait işlemler
- Ödeme aracının ihraç veya kabulünü
- Müşteri tarafından ödeme işleminin yapılmasına ilişkin onayın internet bankacılığı, telefon bankacılığı, mobil bankacılık vb herhangi bir bilişim veya elektronik haberleşme cihazı aracılığıyla verildiği ve ödemenin müşteri tarafından mal veya hizmet sağlayan tarafa, aracı olarak faaliyet gösteren bir bilişim veya elektronik haberleşme işletmecisine yaptığı ödeme işlemleri
- Fatura ödemelerine (elektrik, telefon, su, doğalgaz gibi ihtiyaçların karşılanmasına yönelik sunulan hizmetlerin karşılığı olarak yapılan ödemeler, vergi, resim, harç, sosyal güvenlik primi ödemeleri ve bunlara bağlı cezalar) aracılık edilmesine yönelik işlemler

Yukarıda sayılan hizmetlerin tamamı Bankamızın hesap açtığı TL ya da konvertibl döviz cinsi üzerinden verilmektedir.

3. İşbu sözleşmenin 2. maddesinde sayılan ödeme işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi için müşteri tarafından:

- Alıcı ad, soyad ve unvan bilgisi
- T.C. kimlik numarası (TCKN), Yabancı Kimlik Numarası (YKN), Vergi Kimlik Numarası (VKN)
- Banka hesap numarası (IBAN)
- Müşteri numarası veya kullanıcı kodu
- Kredi kartı numarası
- İletişim bilgisi (telefon, e-posta vb)
- Alıcı banka adı, şubesi veya banka şube kodu
- Alıcı adres bilgileri
- Fatura ödemeleri için abone/tesisat numarası
- Vergi ödemelerinde vergi kimlik numarası (VKN)
- SGK ödemelerinde sicil numarası
- İşlem tutarı
- Para birimi
- Muhabir masrafının kime ait olacağı

bilgileri arasından, işlemin mahiyetine göre Banka tarafından talep edilen bilgiler verilir.

4. Müşteri tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesine ilişkin talimat bankaya ulaştığında veya uzaktan iletişim araçları aracılığı ile onay verildiğinde Banka yetkilendirilmiş sayılır.

Müşteri tarafından bankanın yetkilendirilmesinden sonra işlem banka tarafından gerçekleştirilmediği müddetçe geri alınabilir. Ancak doğrudan borçlandırma sistemi haricindeki otomatik/ileri tarihli ödeme hizmeti talimatlarının iptali için müşteri ödeme emrini en geç ilgili ödemenin vade gününden bir önceki iş günü sonuna kadar geri alabilir.

Banka ödeme emrinin geri alınabilmesi için işbu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olan Ek-1'de yer alan ücreti müşteriden talep edebilir.

Müşteri, Bankaya ödeme emrine ilişkin yetkilendirmeyi işgünü saat 16:00'a kadar yapabilir. Bu saatten sonra yapılan yetkilendirme ertesi iş günü gerçekleştirilir. Ödeme emrinin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya müşterinin ödemeye ilişkin fonları banka tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin kararlaştırılması halinde, ödeme için kararlaştırılan gün ödeme emrinin alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün iş günü olmaması halinde, ödeme emri izleyen ilk iş günü alınmış sayılır.

Banka, gerekli gördüğü durumlarda müşterinin verdiği bir ödeme emrini yerine getirmeyi ret edebilir. Bu takdirde, ret gerekçesini ödeme emrinin alınmasını izleyen işgününün sonuna kadar müşteriye, müşterinin bankada kayıtlı iletişim bilgileri üzerinden bildirir. Bankanın ödeme emrini ret etmesi, ödeme emrine ilişkin talimatın hatalı ve/veya eksik olması halinde redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceği belirtilerek ödeme emrinin alınmasını izleyen işgünü sonuna kadar müşteriye, müşterinin bankada kayıtlı iletişim bilgileri üzerinden bildirim yapılır.

Banka, bir ödeme emrini yerine getirmeyi haklı bir sebebe dayanarak reddettiği takdirde, red gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini, iş bu sözleşmede belirtilen usulle en kısa zamanda ve her halükarda en geç ödeme emrinin alınmasını izleyen işgünü sonuna kadar iş bu sözleşmenin eki ve ayrılmaz bir parçası olan Ek-1'de yer alan ücret karşılığında müşteriye bildirir.

Banka hatalı ödeme işlemine konu olan fonları geri almak için işbu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olan Ek-1'de yer alan ücreti müşteriden talep edebilir.

5. Müşteri vermiş olduğu ödeme emrine ilişkin harcama limit tutarlarını www.ziraatbank.com.tr adresinden öğrenebilir.

6. Banka tarafından verilecek ödeme hizmetine ilişkin müşteri tarafından ödenmesi gereken ücretler işbu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olan Ek-1'da yer almaktadır. Taraflar ayrıca işlem özelinde ücret belirleyebilirler. Müşterinin bankadan almış olduğu ödeme hizmetlerine ilişkin olarak ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilginin farklı bir yöntemle iletilmesini talep etmesi halinde, banka, müşteriden ücret talep edebilir.

7. Ödeme hizmetinin bir cihaz ve/veya uygulama aracılığıyla kullanılması halinde cihazın/uygulamanın taşınması gereken teknik ve diğer özellikler Banka tarafından ilgili cihaz/uygulamanın kullanım koşullarında ayrıca yer almaktadır.

8. Banka, müşteri tarafından gerçekleştirilen veya müşteriye gelen ödemelere ilişkin ödeme işlemleri ile ilgili olarak müşteriye, bankadaki kayıtlı elektronik posta adresi üzerinden en geç birer aylık dönemler itibariyle bilgilendirir. Müşterinin elektronik posta adresinden farklı bir yöntem ile veya birer aylık dönemlerden daha sık aralıklarla bilgilendirme talep etmesi halinde iş bu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olan Ek-1 da yer alan ücreti ödemek kaydıyla bilgilendirilir.

9. Banka, talebi halinde müşteriye taslak sözleşmeyi verir. Müşteri www.ziraatbank.com.tr adresinden de taslak sözleşmeyi temin edebilir.

10. Müşteri ödeme aracının hileli kullanımı, yetkisiz kullanım şüphesi doğuran bir olayın gerçekleşmesi, ödeme aracının kaybolması, çalınması ve müşterinin iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemi öğrenmesi gibi durumları bankaya derhal ve en geç yirmi dört saat içerisinde Bankanın Çağrı Merkezini (444 00 00) arayarak ödeme aracını kullanıma kapatır. Banka, ödeme aracının kullanıma kapatılma sebebi ortadan kalktığında müşteriye yeni bir ödeme aracı temin eder veya ödeme aracını kullanıma açar. Müşteri, ödeme aracı ile ilgili kişisel güvenlik bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almak ve ödeme aracını kullanım koşullarına uygun olarak kullanmakla yükümlüdür.

Banka, müşteri tarafından ödeme aracının kullanıma kapatılmasının ardından, müşteri talebi olmadan yeni bir ödeme aracını kullanıcıya göndermez. Banka, müşteri dışında herhangi bir üçüncü kişinin müşterinin kişisel güvenlik bilgilerine erişimini engeller ve gerekli güvenlik önlemlerini alır.

11. Müşteri, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren bankaya gecikmeksizin bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini ister. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç ayı aşamaz.

Müşteri, ödeme aracını hileli kullanması veya ödeme aracının güvenli kullanımına ilişkin yükümlülüklerini kasten veya ihmal ederek yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumludur.

Müşteri, ödeme aracının kaybolması, çalınması, iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesine rağmen kullanımına ilişkin gerekli tedbirleri almamış olması, ödeme hesabını donduramaması ya da ödeme aracını kullanıma kapatmaması hallerinde ödeme aracının kullanılmasından doğan zarardan sorumludur.

12. Banka ödeme işleminin ödeme emrine uygun olarak alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmasından müşteriye karşı sorumludur. Banka, ödeme emrinin alındığı tarihten itibaren en geç dört iş günü içerisinde, ödeme işleminin tutarını alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarır. Banka, alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının yurt dışında bulunması halinde, ödeme işleminin tutarını 7 iş günü içerisinde alıcının ödeme hizmeti sağlayıcısının hesabına aktarır.

13. Banka ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden müşteriye iade eder ve tutarın ödeme hesabından düşülmüş olması halinde ödeme hesabını eski durumuna getirir.

14. Banka iş bu sözleşmedeki değişiklikleri 30 gün önceden müşteriye bildirir. Müşteri otuz günlük sürenin sonuna kadar iş bu sözleşmeyi herhangi bir ücret ödemeksizin feshetme hakkına sahiptir. Bu süre içerisinde itiraz etmeyen müşteri değişiklikleri kabul etmiş sayılır.

Banka ile müşteri arasında bankanın işlem anındaki kurları uygulanır. Bankanın uyguladığı kurlarda meydana gelecek değişiklikler müşteriye herhangi bir bildirim yapılmaksızın banka tarafından derhal uygulanır.

15. İşbu sözleşmeyi banka iki ay önceden, müşteri bir ay önceden ihbar etmek koşuluyla istedikleri zaman fesih edebilirler, sözleşme fesih edilinceye kadar yürürlükte kalacaktır.

16. İşbu sözleşme kapsamında doğabilecek uyuşmazlıklarla ilgili olarak Mahkeme ve İcra Daireleri görevli ve yetkilidir.