

BELBİM ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ AŞ İSTANBULKART KULLANIM KOŞULLARI VE ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

MADDE 1 - Taraflar

| | |
|--|--|
| Unvanı | : BELBİM ELEKTRONİK PARA VE ÖDEME HİZMETLERİ A.Ş. |
| Adresi | : Yeşilköy Mah. Atatürk Havalimanı Cad. İDTM A3 Blok Kat:2-3-5-8 34149 Yeşilköy BAKIRKÖY / İSTANBUL |
| *Belbim Başvuru Merkezleri, Temsilci ve Üye İşyerlerine ilişkin bilgiler | : www.istanbulkart.istanbul adresinde yer almaktadır. |
| Telefon/Faks Numarası | : +90 212 468 00 00 / +90 212 465 51 93 |
| İnternet Adresi | : www.belbim.istanbul |
| KEP Adresi | : belbim@hs01.kep.tr |
| E-Posta | : info@belbim.istanbul |
| Mersis / Sicil No | : 01620044300018 / 236266 |
| Vergi Dairesi/No | : Marmara Kurumlar VD – 1620044730 |

Bir tarafta **Belbim AŞ** ile diğer tarafta **Belbim** tarafından sunulan hizmetleri temin etmek üzere işbu Sözleşmeyi onaylamış ödeme hizmeti kullanıcısı (İşbu sözleşmede kısaca “**Kullanıcı**” olarak anılacaktır) sürekli ödeme ilişkilerinin, bunlara ilişkin şartların ve koşulların belirlenmesini teminen aşağıda yer verilen hususlarda anlaşmışlardır.

Belbim Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. istanbulkart Kullanım Koşulları ve Çerçeve Müşteri Sözleşmesi bundan böyle kısaca ‘**Sözleşme**’ olarak anılacaktır. İşbu **Sözleşme**’de **Kullanıcı** ve **Belbim** müştereken “**Taraflar**”, münferiden “**Taraf**” olarak anılabilecektir.

MADDE 2 - Tanımlar

Abonman: Sadece İstanbul ulaşım ağında kullanılan, fiyatı ve kullanım koşulları UKOME tarafından belirlenen ve **istanbulkart** içerisine yüklenen toplu taşıma kullanım hakkını,

Alıcı: Ödeme işlemine konu fonun ulaşması istenen ve/veya **Kullanıcı**’nın mal veya hizmet temin etmek üzere **istanbulkart** hizmetlerini kullanarak ödeme yaptığı gerçek veya tüzel kişiyi,

Anonim Kart: Kişiyi özel olmayan **istanbulkart**’ı,

BDDK: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu’nu,

Doğrudan Borçlandırma İşlemi: Gönderenin kendi ödeme hizmeti sağlayıcısına, **Alıcı**’ya veya **Alıcı**’nın ödeme hizmeti sağlayıcısına verdiği onaya dayanılarak, ödeme işleminin **Alıcı** tarafından başlatıldığı ve gönderenin ödeme hesabının borçlandırıldığı ödeme hizmetini,

Elektronik Para İhraç Eden Kuruluş: Belbim Elektronik Para Ve Ödeme Hizmetleri Anonim Şirketini,

Elektronik Para (e-Para): Elektronik para ihraç eden kuruluş tarafından kabul edilen fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Kanunda tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan ve elektronik para ihraç eden kuruluş dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından da ödeme aracı olarak kabul edilen parasal değeri,

Elektronik Para Hesabı: İhraç edilen e-Para’nın **Kullanıcı** bazında izlendiği ve kayıt altında tutulduğu hesapları,

Fon: Banknot, madeni para, kaydi para veya elektronik parayı,

Fona çevirme: e-Paranın banknot, madeni para veya kaydî paraya çevrilmesini,

Gönderen: Kendi ödeme hesabından veya ödeme hesabı bulunmaksızın ödeme emri veren gerçek veya tüzel kişiyi,

Hassas Ödeme Verisi: Kullanıcı tarafından Ödeme Emri'nin verilmesinde veya **Kullanıcı** kimliğinin doğrulanmasında kullanılan, ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da **Kullanıcı** adına sahte işlem yapılmasına imkan verebilecek şifre, güvenlik sorusu, sertifika, şifreleme anahtarı ile PIN, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV, CVV2, CVC2 kodu gibi kuruluşlar tarafından ihraç edilen ödeme araçlarına ilişkin kişisel güvenlik bilgilerini,

Hizmet: Belbim tarafından **BDDK**'dan alınan izin kapsamında **Kullanıcı**'ya sunulan e-Para ve Ödeme Hizmetleri ile **BDDK** tarafından izin verilen diğer hizmetleri,

Hizmet Noktası (İşlem Noktası): Kullanıcı'ların, e-Para ve Ödeme Hizmetleri ile ilgili işlemleri kendi kendine yapabildiği ATM, kiosk, gibi cihazları,

İBB: İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ni

İBM: istanbulkart Başvuru Merkezlerini veya İBB Beyaz Masa Noktalarını,

istanbulkart: Belbim tarafından sunulan hizmetlerde geçerli olan ve bu hizmetlerde kullanılan ödeme araçları.

istanbulkart Sistemi: Belbim tarafından sunulan, Hizmetleri'nin gerçekleştirilmesini sağlayan, **Kullanıcı**'ların kullanımına ve erişimine açılmış, Web sayfaları, Mobil uygulamaları, e-Para hesapları ve ödeme araçlarını,

İstanbulkart Yönetmeliği: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Belediye Meclisi tarafından çıkarılan ve **İstanbulkart**'ın toplu taşıma araçlarında kullanılmasına ilişkin hükümleri düzenleyen ve bu sözleşmenin eki olan yönetmeliği,

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

Kişiselleştirilmiş Kart: Kişisel veriler kullanılmak suretiyle bir kişiyle digital ortamda (**istanbulkart** internet sitesi veya mobil uygulaması üzerinden) ya da **İBM**'ler vasıtasıyla (MAVİ Kart, İNDİRİMLİ istanbulkart vb. kart üzerine kişisel bilgiler yazılmak suretiyle) eşleştirilen **istanbulkart**'ı,

Kimlik Tanımlayıcı: Belbim tarafından **Kullanıcı**'ların kimliğinin belirlenmesi ve diğer kişilerden ayırt edilmesi amacıyla **Kullanıcı**'lara özgülenen sayı, harf veya sembollerden oluşan kombinasyonu,

Mevzuat: Kanun, Yönetmelik, Tebliğ ve Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) düzenlemeleri başta olmak üzere ilgili diğer yasal düzenlemeleri,

Müşteri Hizmetleri (Çağrı Merkezi):_Kullanıcı şikayetlerini değerlendirme ve çözümlenme üzerine çalışan, gerektiğinde ilgili **Kullanıcı**'ya bilgi veren sistemi,

Ödeme Aracı: Belbim ile **Kullanıcı** arasında belirlenen ve **Kullanıcı** tarafından Ödeme Emrini gerçekleştirmek için kullanılan kart, cep telefonu, şifre ve benzeri kişiye özel aracı,

Ödeme Emri: Kullanıcı tarafından Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi amacıyla **Belbim**'e ya da Sistem Ortağı'na verilen talimatı,

Ödeme İşlemi: Gönderen veya Alıcı'nın talimatı üzerine gerçekleştirilen Fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini,

Ödeme Hesabı: Kullanıcı adına açılan ve ödeme işleminin yürütülmesinde kullanılan hesabı,

Ödeme Hizmeti: Kanununun 12 nci maddesinde belirtilen hizmetleri,

Sistem Ortağı: Belbim'in **istanbulkart Sistemi** aracılığıyla **e-Para ve Ödeme Hizmetleri**'nin ifası veya işlenmesi sırasında işbirliğinde bulunduğu banka veya diğer finansal kurumlar ile **e-Para ve Ödeme Hizmetleri**'nin tamamlanmasında ilgisi bulunan üçüncü kişileri,

Tebliğ: Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemlerinin Yönetimine ve Denetimine İlişkin Tebliğ'i,

Temsilci: Belbim adına ve hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

TUHİM: İBB Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğünü

UKOME: İBB Ulaşım Koordinasyon Merkezini

Uzaktan İletişim Aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet, kısa mesaj hizmetleri gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortamı,

Ücret ve Komisyonlar: Kullanıcı tarafından **Belbim**'e yapılacak olan www.istanbulkart.istanbul web adresinde yer alan ücret ve komisyonlar ile bu sözleşmede belirtilen ücret ve komisyon ödemelerini,

Üye İşyeri: Vereceği mal ve/veya hizmet karşılığında **Belbim** ile yapmış olduğu anlaşma çerçevesinde **Belbim**'in ödeme aracını kabul eden ve/veya **Belbim** tarafından sunulan Hizmetlerden faydalanan gerçek ya da tüzel kişileri,

Yönetmelik: Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Yönetmeliği'ni,

Vizeleme: Belge, kurumsal web servisi vb. yollar ile hak sahipliğinin doğrulanarak **istanbulkart**'ın kullanım ve/veya imtiyaz (ücretsiz, indirimli vb kullanım) süresinin belirli aralıklarla ücretli veya ücretsiz olarak uzatılması işlemi, ifade eder.

MADDE 3 - Sözleşmenin Konusu

İş bu sözleşmenin konusu, **Belbim** tarafından **Kullanıcı**'ya sunulacak **Hizmet**'lerin kapsamının ve bu hizmetlere ilişkin **Taraflar**'ın hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir. İşbu sözleşme **Belbim** tarafından sunulan **Hizmet**'lere ilişkin hazırlanan tüm sözleşmeler açısından belirleyici çerçeve sözleşme niteliğindedir. **İstanbulkart**'ın toplu taşıma araçlarında kullanılmasına ilişkin hükümler sözleşmenin eki olan **İstanbulkart** Yönetmeliğinde düzenlenmiştir.

MADDE 4 - Hizmet'e İlişkin Esaslar

- 4.1.**Kullanıcı, **Belbim**'in sunmuş olduğu hizmetlerden aşağıda belirtilen şekilde **Belbim** nezdinde oluşturulacak Elektronik Para/Ödeme Hesabı ve/veya kendisine tahsis edilecek olan Ödeme Araçları vasıtasıyla faydalanabilecektir.
- 4.2.**Kullanıcı talep ettiği hizmete ilişkin bilgi ve belgeleri, **Belbim** tarafından belirlenen kanallar aracılığıyla **Belbim**'e ibraz eder. **Belbim**, hesap açılışı sırasında müşteriye tanıma ilkesi çerçevesinde ve **Kullanıcı**'nın gerçek veya tüzel kişi olmasına bağlı olarak TC Kimlik/Ticaret Sicil No, Ad Soyad/Unvan, Adres Bilgisi, Vergi No, İmza Sirküleri vb. bilgi ve belgeleri talep etme hakkına sahiptir. **Belbim** sunulan hizmetin niteliğine ve ilgili mevzuat hükümlerine göre **Kullanıcı**'dan farklı bilgi ve belge talep etme ve bunların iletim kanallarını belirleme hakkını saklı tutar.
- 4.3.**Kullanıcı 4.2. maddesindeki bilgi ve belgeleri **Belbim**'e ibraz etmesi halinde dahi, **Belbim**'in **Kullanıcı**'nın **Hizmet**'i kullanma talebini reddetme hakkı saklıdır.
- 4.4.**Kullanıcı, **istanbulkart**'ı veya sistemde geçerli olan diğer ödeme araçlarını sadece **Belbim** tarafından yetkilendirilen kanallardan (Temsilciler, İBM'ler, **istanbulkart** internet sitesi, **Belbim** ya da Temsilci Hizmet Noktalarından) temin edecek olup bu ödeme araçlarına **istanbulkart** internet sitesi/mobil uygulaması ve **Belbim** internet sitesinde yayımlanan Dolum Noktaları (Temsilciler, İBM'ler, **Belbim** ya da Temsilci Hizmet Noktaları) vasıtasıyla dolum/dolum yapabilecektir.
- 4.5.**Kullanıcı, **istanbulkart**'ına dolum ya da **istanbulkart**'ından harcama yapacağı cihazların orijinal (**Belbim** logolu) cihazlar, **Belbim** Temsilci'lerine veya **Üye İşyerleri**'ne ait kioskuları olmasına veya işlemin yapıldığı cihazların (ODM, Pos Makinası, Banka ATM'si vb. cihazlar) **Belbim**'in internet sitesinde ilan edilen Üye İşyerleri/Temsilcilere ait olduğuna dikkat edecektir.
- 4.6.****Belbim** hizmetlerinin; temini, kapsamı, yöntemleri ve bu yöntemlerle hizmet sunulmasına devam edilmesi, yeni yöntemler eklenmesi veya bazı yöntemlerin kaldırılmasına karar verilmesi münhasıran **Belbim**'in takdirindedir.
- 4.7.****Belbim**, hizmetleri kapsamında **Kullanıcı**'nın talimatına istinaden e-Para ihracı/Ödeme Hesabına Para Yatırılması amacıyla kendisine ya da Temsilci'lerine teslim ettiği bedelleri

Kullanıcı'nın Ödeme Aracı'na e-Para olarak tanımlayacak ve/veya Ödeme Hesabı'na aktaracak; yine **Kullanıcı**'nın Ödeme Emri doğrultusunda e-Parayı ve/veya Ödeme Hesabındaki tutarı Alıcı'ya/Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'na gönderecektir.

- 4.8. Belbim, Kullanıcı** tarafından **Hizmet** kapsamında gerçekleştirilecek işlemler (dolum/harcama talimatı) için kullanılan kart, cep telefonu, şifre ve benzeri kişiye özel araçlar (Ödeme Aracı) için limit belirleyebilir, belirlemiş olduğu limitleri değiştirebilir, iptal edebilir. **Kullanıcı, Belbim** veya ilgili mevzuat tarafından belirlenen işlem limiti kuralları ile **-Belbim** tarafından herhangi bir değişiklik yapılana kadar- bağlı olduğunu, bu limit üzerinde işlem gerçekleştiremeyeceğini kabul eder. **Belbim**, herhangi bir zamanda sözleşmede belirlenen yöntem ve sürelerle uygun şekilde www.istanbulkart.istanbul adresinden bildirim yaparak işlem limitlerini güncelleyebilecektir.
- 4.9.** İşbu Sözleşme kapsamında yapılacak tek seferlik işlemlerin ve aylık toplamda yapılan işlemlerin işlem limiti **Belbim** tarafından belirlenecek olup, bu limitler herhangi bir zamanda revize edilebilecektir. **İstanbulkart Hizmet**'lerine ilişkin limitler (www.istanbulkart.istanbul) linkinde yer almakta olup kimlik teyidi yapılmamış **Kullanıcı**'lar için limitler MASAK Mevzuat'ında belirtildiği şekildedir. **Kullanıcı, Belbim** tarafından belirlenen limitlerin dışında işlem gerçekleştirmeyeceğini kabul eder.
- 4.10.** İşlem limitlerinin Yönetmelik'te belirtilen tutarları aşması durumunda, **Kullanıcı**'nın **Belbim**'in belirlediği noktalara (İBM ve Temsilci Noktaları) bizzat ya da temsilcileri (vekil, yasal temsilci, veli, vasi vb.) vasıtasıyla başvuru yapması ve işbu sözleşmeyi ve eklerini bizzat imzalaması veya uzaktan iletişim araçları ile onaylaması gerekmektedir.
- 4.11.** Anonim kartlara ilişkin olarak; ödeme aracının kullanıma kapatılmadığı veya sonraki kullanımların engellenemediği hallerde, ödeme aracının kaybolması, çalınması veya **Kullanıcı**'nın iradesi dışında kullanılması durumunda **Kullanıcı** tarafından bildirim yapılsa bile, **Belbim**'in Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı İle Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Yönetmelik'in 44 üncü maddenin dördüncü fıkrası, 45 inci maddenin beşinci fıkrası başta olmak üzere Yönetmeliğin ilgili hükümleri açısından hiçbir yükümlülüğü ve sorumluluğu bulunmamaktadır. Bildirimin yapılabilmesi için **Belbim**'in tedbir almamış olması, bildirim ALO 153'e ya da Belbim Müşteri Hizmetleri hattına yapılamaması, **Belbim**'in ödeme hesabını donduramaması ya da ödeme aracını kullanıma kapatamaması halleri dışında ödeme aracının kullanılmasından doğan zararlar başta olmak üzere her türlü sorumluluk tümüyle **Kullanıcı**'ya aittir.
- 4.12.** Kişiselleştirilmemiş ödeme araçlarında/kartlarında veya ödeme aracının özellikleri nedeniyle ortaya çıkan diğer sebeplerle, **Belbim**'in ödeme işleminde yetkilendirilmiş olduğunu ispat edememesi halinde; ödeme işlemini onaylamadığını, işlemin doğru bir şekilde kaydedilmediğini ve hesaplara işlenmediğini ispat yükü **Kullanıcı**'ya ait olacağı gibi, ayrıca Yönetmeliğin 45 inci maddenin beşinci ve altıncı fıkraları da uygulanmayacak, böylelikle söz konusu fıkralara ilişkin **Belbim**'in herhangi bir yükümlülüğü ve sorumluluğu bulunmayıp, her türlü yükümlülük ve sorumluluk tümüyle **Kullanıcı**'ya aittir.
- 4.13.** Kişiselleştirilmemiş ödeme araçlarının/kartlarının kaybolması veya çalınması halinde sorumluluk tamamen **Kullanıcı**'ya aittir. Bu kartların/ödeme araçlarının başkaları tarafından kullanılabilir ve dolum yaptırılabilir olduğu **Kullanıcı** tarafından kabul edilmiştir. Anonim İstanbulkart'lar için kara liste, aktarım, iade vb. işlemler yapılmayacaktır. Kişisel kartların kaybolması veya çalınması halinde, kart kullanıma kapatılır. Bildirimi yapılmayan kartların sorumluluğu kart sahibine aittir.
- 4.14.** **Kullanıcı** ödeme araçlarını/kartını çalınma ve kayba karşı koruyacak, başkasına vermeyecek ve kullanılmayacak, başkasına ait kartı kullanmayacaktır. Bu tür durumlardan ve sonuçlardan **Belbim** herhangi bir şekilde sorumlu tutulamaz. **Kullanıcı** bulduğu kartları **Belbim** iletişim noktalarına, üye işyerlerine, temsilcilerine teslim edecek ve ALO 153 hattına bildirecektir.
- 4.15.** **Belbim**, önceden bildirim yapmak şartıyla teknolojik gerekliliklerle tedavüldeki kartların son geçerlilik tarihine ilişkin düzenlemeler yapabilir.

- 4.16.** İstanbulkartın üzerinde seri numarası bulunmaması veya seri numarasının okunamayacak şekilde silinmiş olması durumunda **Kullanıcı** bedelini ödeyerek yeni bir İstanbulkart temin edebilecektir. **Kullanıcı**, kartının üzerinde kalan elektronik parayı karta sahip olduğu sürece yeni kartına aktarabilecektir.
- 4.17.** **Kullanıcı**, Alıcı ile arasında çıkabilecek her türlü ihtilafta **Belbim**'nin taraf olmadığını ayrıca kabul eder. **Kullanıcı**, mal veya hizmete ilişkin ayıplı mal iddiası vb. her türlü yasal ve sözleşmesel taleplerini doğrudan Alıcı'ya ileticek olup bu kapsamda **Belbim**'den herhangi bir talepte bulunamayacağını bilmekte ve kabul etmektedir.
- 4.18.** **Kullanıcı**; dolum sonrası verilen dolum fişindeki kart numarasının dolum yaptığı **İstanbulkart**'a ait olduğunu kontrol edecektir. **Kullanıcı**, dolum sonrasında **İstanbulkart**'ını, fişini almadan makinenin başından ayrılmayacaktır. Eğer dolum makinesi fiş veremiyor ise, **Kullanıcı** dolumdan vazgeçebilecektir. Buna rağmen **Kullanıcı**'nın dolum yapması durumunda Yönetmelik Madde 6/3 kapsamında **Belbim**'in bildirim yükümlülüğü ortadan kalkacak olup muhtemel tüm sorunlardan **Kullanıcı** sorumludur.
- 4.19.** **Kullanıcı** kartına dolum yaparken başkalarından yardım almayacaktır, işlem yaptığı makinede para sıkışması halinde veya (para giriş haznesinde, kart okutma yuvasında, kart çıkış yerinde vb.) şüphe uyandıracak bir durum (özel olarak yerleştirilmiş bir aparat vb.) söz konusu olduğunda dolum yapmayacak, derhal alandaki güvenlik görevlilerine haber verecek ve/veya ALO 153 veya Belbim Müşteri Hizmetlerini arayacaktır.
- 4.20.** **Kullanıcı** kartını katlamayacak, kıvrımayacak, bükmeyecek, kesmeyecek, delmeyecek, üzerindeki seri numarası ve diğer bilgileri silmeyecek, kartına fiziksel veya elektronik olarak herhangi bir şekilde müdahale etmeyecek, müdahale edilmesine müsaade etmeyecektir veya başka bir suretle tahrip etmeyecektir. Bu ve benzeri bir işleme maruz kalmış veya seri numarası, resim vb. bilgileri okunmayan kartlar geri alınmaz, değiştirilmez ve tamir edilemez. Ancak kartta bulunan bakiye, bedelini ödeyerek satın aldığı diğer karta sözleşme koşulları çerçevesinde aktarılabilir veya içerisindeki bakiye havale veya EFT ile iade edilebilir. Kartın geri dönülmez bir şekilde veya içindeki paranın ve diğer bilgilerin kurtarılamayacağı şekilde hasarlandığında **Kullanıcı** para iadesi talebinde bulunamaz ve bu konuda bir hak iddia edemez.
- 4.21.** **Kullanıcı**, **İstanbulkart** ile ilgili tüm hizmetlerden yararlanabilmek için www.istanbulkart.istanbul adresi üzerinden TC Kimlik numarası, isim, soyisim, doğum tarihi, GSM numarası, e-posta adresi ve diğer adres bilgileri ile üye olmalı, kartını kaydetmeli ve aktif hale getirmelidir. Bu aşamada **Belbim**, **İstanbulkart** sahibinin verdiği bilgilerin doğru olduğunu kabul eder ve yanlış bilgilerin verilmesinden doğabilecek her türlü hukuki sorumluluklar kullanıcıya ait olacaktır. Bir **İstanbulkart** kullanıcısı, bir e-posta adresi, telefon numarası veya TCKN numarası ile sadece bir **İstanbulkart** sitesi üyeliği açabilir. Aynı e-posta adresi, telefon numarası veya TCKN numarası ile başka üyelik açılmaz. Bir **İstanbulkart** sitesi üyesi kendi adına en fazla 5 adet **İstanbulkart** tanımlaması yapabilir. Tanımlaması yapılan bir **İstanbulkart**'ı (çalıntı, kayıp, kullanımı bırakma vb. durumlarda) kendi kayıtlı kartlarından çıkarılabilir.
- 4.22.** **Kullanıcı**, **Belbim** Müşteri **Hizmetlerine** şahsen başvurduğunda, talep ve şikâyetlerini Başvuru Formunu doldurarak ileticektir. Bu formda Adı, Soyadı, TC Kimlik Numarası, İletişim Adres ve Telefon bilgileri ve gerektiğinde IBAN bilgilerini verecektir, aksi takdirde işlem yapılmayacaktır.
- 4.23.** **Kullanıcı**, **Hizmet**'i yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla veya doğrudan yasalara veya ahlaka aykırı olan mal veya hizmetlerin temini amacıyla kullanamaz.
- 4.24.** Satın alınmış ve en az bir kez kullanılmış İstanbulkartlar hiçbir şekilde iade alınmaz, yenisi ile değiştirilmez.
- 4.25.** Kişiselleştirilmiş İstanbulkartların kullanım süresi dolduğu halde veya kullanım süresi dolmaksızın kart sahibi dışında üçüncü şahıslarca kullanılmaya teşebbüs edildiğinde; bu durumun üye işyeri yetkilisi/personeli veya denetime yetkili kişiler tarafından ya da teknik inceleme sonucu tespiti halinde, bahsi geçen görevlilerce söz konusu karta el konulur ve kart

kullanıma kapatılarak iptal edilir. Karta el konulamaması halinde de usulsüz kullanımı tespit edilen kart, kullanıma kapatılır. Kartına el konulan kullanıcıların indirimli veya ücretsiz toplu taşıma seyahat kartını tekrar kullanmak için başvuruda bulduklarında ilgi mevzuat ve düzenlemeler uyarınca (**Ücret Bilgilendirme Formu'nda**) belirlenen ücreti ödedikleri takdirde kendilerine yeni bir kişiselleştirilmiş kart verilir. Bu kişiler ayrıca söz konusu kullanımdan dolayı alıcıların uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür.

- 4.26.** Elektronik Para'nın son kullanma tarihi dolmuş veya son işlem (Dolum/Harcama) tarihinden itibaren 3 (üç) yıldır. Son kullanma tarihi dolmuş söz konusu fonlar, elektronik para olma hükmünü kaybeder. **Kullanıcı'nın** Ödeme Aracını herhangi bir **Belbim** üye işyerinde kullanması, bu süreyi kesecektir. Elektronik Para olma hükmünü kaybeden fonlar için 6493 sayılı Kanun ve Türk Borçlar Kanunu'nun genel hükümleri uygulanır.
- 4.27.** Son işlem (dolum veya harcama) tarihinden itibaren 3 (üç) yıl süreyle herhangi bir işlem yapmayan Kullanıcıların istanbulkartları kullanıma kapatılacaktır. Bu kartlardan geriye dönük aylık 2 TL olacak şekilde ve kartın bakiyesini aşmayacak şekilde işlem ücreti tahsil edilecektir. Takip eden aylar içinde kart bakiyesi sıfır olana kadar aylık 2 TL işlem ücreti kesilmeye devam edecektir. Bu süre içinde karttaki kesintiye uğramamış bakiye kart kullanıcısının talebi halinde kendisine iade edilecektir.
- 4.28.** **Kullanıcı**, herhangi bir zamanda elektronik paranın kısmen veya tamamen geri ödenmesi (fona çevrilmesi) talebinde bulunabilecektir. Son kullanma tarihinde önce geri ödeme talebinde bulunması halinde **Kullanıcı**, www.istanbulkart.istanbul web adresinde yer alan ücret ve komisyonları ödemeyi kabul eder. **Belbim**, yürürlükte bulunan mevzuat uyarınca aksi yönde bir hak veya yükümlülüğü bulunmadığı sürece, **Kullanıcı'nın** bu talebi üzerine elektronik para karşılığı kadar fonun geri ödenmesine ilişkin işlemleri hizmet bedeli karşılığında gerçekleştirecektir. **Kullanıcı'nın** **Belbim** veya **Alıcı**'ya ödemekle yükümlü olduğu bir bedel varsa, öncelikle bu bedel ödenecek, geri ödeme işlemi sonrasında gerçekleştirilecektir. Kartı ibraz edemeyen **Kullanıcı**'ya iade yapılmayacaktır.
- 4.29.** **Kullanıcı**'dan fazla tahsilat yapılması ve **Kullanıcı'nın**, Belbim Müşteri Hizmetleri'ne ve/veya **Belbim** tarafından belirlenen muhataba başvurması durumunda fazla tahsil edilen miktar **Kullanıcı**'ya iade edilir.
- 4.30.** **Kullanıcı** tarafından Elektronik Para kullanılarak gerçekleştirilen işlemlere ilişkin olarak işbu Sözleşme kapsamında belirtilen şekilde bir geri ödeme veya iade söz konusu olması halinde, **Kullanıcı**, ilgili geri ödemenin veya iadenin Elektronik Para cinsinden yapılacağını kabul eder. **Kullanıcı'nın** kredi kartıyla yaptığı ödemeler yine **Kullanıcı'nın** kredi kartına iade edilir.
- 4.31.** **Belbim**'in **Kullanıcı**'lara sunduğu hizmetler, Türk Lirası (TL) üzerinden gerçekleştirilir. **Belbim** Hizmetin kapsamı ve işlemlerin gerçekleştireceği para birimi ile ilgili değişiklik yapma hakkına sahip olup **Hizmet** ilgili Mevzuat hükümleri izin verdiği sürece Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından açıklanan tüm para birimleri ile gerçekleştirilebilir. **Hizmet**'in TL'den farklı bir para biriminde gerçekleştirilmesi halinde uygulanacak döviz kuru Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası günlük satış kuru ile serbest piyasada geçerli olan satış kurları dikkate alınarak hesaplanır ve **Kullanıcı**, bu yöntemle göre belirlenecek döviz kurundaki değişikliklerin derhal geçerli olacağını kabul eder.
- 4.32.** **Belbim**, **Kullanıcı**'ların **istanbulkart Sistemi**'ne erişim imkânını tanıyan Kimlik Tanımlayıcı'ların teyidini sağlayacak ve giriş yapılacak yöntemleri belirleyip geliştirecektir.
- 4.33.** **Kullanıcı**, Kimlik Tanımlayıcı aracılığıyla giriş yaptıktan sonra cep telefonuna gelecek onay şifresini **istanbulkart Sistemi**'ne tanıtmak suretiyle **istanbulkart Sistemi**'ne erişim sağlar.
- 4.34.** **Kullanıcı** Ödeme Emri'nin gerçekleştirilmesi için:
- Alıcı,
 - Ödeme Yöntemi,
 - Ödeme İşleminin Tutarı,
 - Para Birimi,

e. İşlem Açıklaması

ve hizmetin niteliğine göre talep edilecek diğer bilgileri **Belbim**'e iletmek zorundadır.

4.35. istanbulkart'ın ödeme aracı olarak kullanıldığı işlemlerde **istanbulkart**'ın validatör, pos vb. cihazlara okutulması ile Ödeme Emri (Harcama Talimatı ve Onayı) verilmiş olur. Diğer ödeme hizmetleri için ise; **Kullanıcı**, Ödeme İşlemi'nin başlaması ve tamamlanmasına ilişkin olarak, **Belbim**'e **istanbulkart Sistemi** üzerinden onay verir. Ödeme İşlemi, **Kullanıcı** tarafından Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi için **Belbim**'in ileteceği doğrulama kodunun ilgili alana girilmesi vb. yöntemlerle onay verilmesi ile yetkilendirilmiş kabul edilecektir. Ödeme İşlemi'ne ilişkin onay, karşılaştırılan yöntem uygun olarak Ödeme İşlemi öncesinde verilebileceği gibi sonrasında da verilebilir. Karşılaştırılan yöntem uygun olarak onaylanmamış Ödeme İşlemi yetkilendirilmemiş sayılır.

4.36. Ödeme Emri, Gönderen sıfatını haiz **Kullanıcı** bakımından **Belbim**'e ulaştıktan sonra geri alınmaz.

4.37. Kullanıcı;

- a. Ödeme İşlemi'nin Alıcı tarafından veya Alıcı aracılığıyla başlatıldığı durumlarda, Ödeme Emri'ni **Belbim**'e ilettikten veya Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi için onay verdikten sonra Alıcı'nın aksi yönde mutabakatı olmadığı sürece Ödeme Emri'ni geri alamayacağını,
- b. Doğrudan Borçlandırma İşlemi kullanılarak yapılan Ödeme İşlemi'nde, Ödeme Emri'ni en geç Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi için karşılaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alabileceğini,
- c. Ödemenin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda veya **Kullanıcı**'nın ödemeye ilişkin fonları **Belbim**'in tasarrufuna bıraktığı günde gerçekleştirilmesinin karşılaştırıldığı hallerde Ödeme Emri'ni en geç Ödeme İşlemi'nin gerçekleştirilmesi için karşılaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alabileceğini,
- d. **Kullanıcı**'nın yukarıda belirtilen şekilde Ödeme Emri'ni geri alması halinde **Belbim**'in WEB sitesinde (www.istanbulkart.istanbul) belirtilen şekilde ücretlendirileceğini kabul eder.

4.38. Ödeme Emri'nin Gönderen sıfatına haiz **Kullanıcı** bakımından **Belbim**'e ulaştığı an, Ödeme Emri'nin alındığı andır. Ödeme Emri'nin Gönderen sıfatına haiz **Kullanıcı** bakımından **Belbim**'e iş günü dışında ulaştığı anlarda, Ödeme Emri, izleyen ilk iş günü alınmış sayılır. **Kullanıcı**, Ödeme Emri'nin EFT işlemi olduğu durumlarda iş günü içinde en geç saat 16:00'ya kadar **Belbim**'e ulaştırabilir. Bu saatten sonra, **Belbim** tarafından alınan Ödeme Emri, ertesi iş günü **Belbim**'e ulaşır ve Ödeme Emri'nin alındığı an sayılır.

4.39. Ödeme İşlemi'nin tamamlanabileceği azami süre, iş günü içinde saat 16:30'a kadardır. Azami tamamlanma süreleri, Ödeme İşlemi'nin nev'ine ve Sistem Ortağı ile anlaşma durumuna göre değişiklik gösterebilir.

4.40. Hizmet çerçevesinde gerçekleştirilen her işlem sonrasında işleme ilişkin bilgiler kısa mesaj yoluyla ve aşağıdaki bilgileri ihtiva eden işlem dekontu e-posta ile **Kullanıcı**'ya iletir;

- a. Dekont No/İşlem referans No ve Alıcı bilgisi,
- b. Tutar ve işlemin gerçekleştiği para birimi,
- c. Ödenecek ücret ve komisyonların dökümü,
- d. Varsa Ödeme İşlemi'nde kullanılan döviz kuru ve hesaplama yöntemine ilişkin bilgileri.

MADDE 5 - Tarafların Hak ve Yükümlülükleri

5.1. Belbim'in Hak ve Yükümlülükleri:

5.1.1. Belbim, Ödeme İşlemi'nin Mevzuat'a, Ödeme İşlemleri'ne dair genel kurallara aykırı olması, işlemin taraflarına ve işlemin gerçekliğine ilişkin şüphe bulunması halinde işlemi reddetme hakkına sahip olacaktır.

5.1.2. Belbim, Ödeme Aracı'nın hileli veya yetkisiz kullanımı şüphesini doğuran durumlarda **Belbim Kullanıcı**'ya sunduğu Hizmet'i askıya alabilecek, Ödeme Aracı'nı kullanıma

kapatabilecektir. Bu durumda **Belbim** (i)-Mevzuat'ta bilgi verilmesini engelleyici düzenlemeler bulunması, (ii)-Düşük değerli ödeme işlemleri ile düşük değerli ödeme aracı ve elektronik para için ayrıcalık hükümleri veya (iii)-Güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin varlığı dışında) Kişiselleştirilmiş **istanbulkart Kullanıcısını** bilgilendirecek ve askıya alınma sebebi ortadan kalktığı anda hizmetleri ve Ödeme Aracı'nı yeniden **Kullanıcı** kullanımına sunacaktır. **Belbim** ayrıca **Kullanıcı'nın** işbu Sözleşme'ye aykırılığı durumunda da aykırılık giderilene kadar Hizmet'i askıya alabilecektir.

5.1.3. Belbim, yetkisiz kişilerin bilgi sistemlerine erişimlerinin engellenmesini sağlamak adına **istanbulkart Sistemi**'ni şifreleme algoritmaları dahil en güncel teknik bilgiye karşılık gelen yüksek güvenlik standartları ile donatmak, BDDK tarafından Tebliğ'de istenen önlemleri almak ve bağlayıcı hükümlerde belirtilen hususları sağlamak için çaba gösterecektir.

5.1.4. Belbim'in, istanbulkart Sistemi'nin düzgün olarak çalışması için sistemi geçici olarak durdurma veya sınırlandırma hakkı saklıdır. **Belbim**, üçüncü parti yazılımlardan kaynaklanan sorunlar nedeniyle **Hizmet**'nin zamanında gerçekleşmemesinden sorumlu değildir.

5.1.5. İşbu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetler ile ilgili **Kullanıcı'nın Belbim'e** ödemesi gereken ücretlerin dökümü, işbu Sözleşme'nin de eki ve ayrılmaz parçası niteliğinde olan **Ücret Bilgilendirme Formu**'nda yer almaktadır. Bahse konu forma www.istanbulkart.istanbul web adresinden ulaşılabilir.

5.1.6. Belbim, ürün ve hizmetler ile yapılacak işlemlerden alınacak ücretleri, ilgili mevzuatta yer alan değişikliklere ve/veya idari mercilerce alınacak kararlara uygun ve tek taraflı olarak değiştirebilir.

5.1.7. Kullanıcı, istanbulkart için belirlenen kart bedelini ödemeyi kabul eder.

5.1.8. Kullanıcı, vizeleme gerektiren kartlar (UKOME tarafından şartları belirlenen ulaşım özgü indirimli kartlar vb.) için vizeleme işlemi yapılacağını ve bu işleme ilişkin ücreti ödemeyi; bu ücreti ödemediği takdirde kartını kullanamayacağını kabul eder. Vizeleme ücreti **Belbim** internet (www.istanbulkart.istanbul) sitesinde ve Ücret Bilgilendirme Formu'nda ilan edilecektir.

5.1.9. Belbim, işbu sözleşme kapsamında sadece **Kullanıcı'nın** yukarıda belirtilen şekilde aktarımına onay verdiği, **Kullanıcı'dan** tahsil edilebilen ve **Belbim'in** tabi olduğu yükümlülükler gereği **Kullanıcı'ya** iadesi gerekmeyen tutarların aktarımından sorumludur. **Belbim'in** Kanun uyarınca tahsil edilen tutarlara faiz işletmesi, mal veya hizmet alımından kaynaklanan ödeme işleminin gerçekleştirilmesi amacıyla Ödeme Hesabı'na bağlı Ödeme Aracı ihracında bulunması, kredi vermesi, taksitlendirme yapması, ödeme garantisi vermesi, Elektronik Para karşılığında alınan fona faiz işletmesi veya **Kullanıcı'ya** fonun miktarına veya tutulduğu süreye bağlı menfaat sağlaması söz konusu olmayıp; **Kullanıcı Belbim'den** bu kapsamda bir talebi olmayacağını kabul ve beyan eder.

5.1.10. İşbu sözleşme kapsamında sağlanan **Hizmet** aracılığı ile temin edilen mal ve hizmetlere ilişkin ücretler ve bu ücretlerin tahsilatına ilişkin koşullar ilgili mal ve/veya hizmetin sağlayıcısı konumundaki Alıcı tarafından belirlenmekte olup **Kullanıcı** bu hususta **Belbim'in** herhangi bir yetki veya sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder.

5.1.11. İşbu Sözleşme kapsamında yapılacak tek seferlik işlemlerin ve aylık toplamda yapılan işlemlerin işlem limiti **Belbim** tarafından belirlenecek olup, herhangi bir zamanda revize edilebilecektir. **istanbulkart** Hizmetlerine ilişkin limitler (www.istanbulkart.istanbul) linkinde yer almakta olup kimlik teyidi yapılmamış **Kullanıcı**'lar için limitler MASAK Mevzuat'ında belirtildiği şekildedir. **Kullanıcı, Belbim** tarafından belirlenen limitlerin dışında işlem gerçekleştirmeyeceğini kabul eder.

5.1.12. Belbim sadece varsa ödeme hesabı ve/veya ödeme aracındaki fon tutarına ilişkin bilgileri sağlamakla yükümlü olup **Kullanıcı'nın** bunun dışında ek bilgi, daha sık bilgilendirme veya bilgilerin işbu sözleşmede öngörülenden farklı yöntemlerle iletilmesini talep etmesi ve **Belbim'in** bu bilgileri sağlaması halinde **Kullanıcı** Ücret Bilgilendirme Formu'nda yazılı ücretleri ödemeyi kabul etmiştir. Bildirimlerin **Kullanıcı'ya** ayrıca düzenli olarak gönderilmesi, **Kullanıcı'nın** bu

bilgileri işlem anında öğrenmiş olduğu sonucunu ortadan kaldırmaz ve bu işlemin sonuçları işlemin gerçekleşmesinden itibaren doğmaya başlar.

5.1.13. Belbim'in işbu sözleşme ve sözleşme eklerini tek taraflı olarak ön bildirimde bulunmaksızın değiştirme, güncelleme hakkı saklıdır. **Belbim, Kullanıcı**'ya ilgili değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 (Otuz) gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve **Kullanıcı**'nın sözleşmeyi fesih hakkına ilişkin bilgileri içeren bir bildirim yapılacaktır. Bu durumda **Kullanıcı**, sözleşmeyi feshedebilecektir. 30 (Otuz) günlük süre içinde **Kullanıcı**'nın fesih bildiriminde bulunmaması halinde, **Kullanıcı** ilgili değişikliği kabul edilmiş sayılacaktır. Bu durumda **Kullanıcı, Belbim**'tan herhangi bir talep hakkı olmayacağını kabul eder. Mevzuat kapsamında gereken herhangi bir değişiklik için ilgili Mevzuat'ta 30 (otuz) günden daha kısa süre verilmesi halinde bu husus da **Kullanıcı**'ya iletilecek; bildirimde belirtilecek ve işbu maddede belirtilen süre yerine Mevzuat'ın öngördüğü süre uygulanacaktır.

5.1.14. Belbim, olağanüstü veya beklenmeyen durumlar sebebiyle meydana gelebilecek kesintiler için Mevzuat hükümleri ve sair tüm Mevzuat'ın emrettiği kurallara uygun olarak gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

5.1.15. Belbim, Hassas Ödeme Verileri dâhil 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca **Kullanıcı** tarafından açık rıza gösterilerek işlenen bilgilerin gizliliğini sağlamakla yükümlüdür.

5.1.16. Ödeme Emrinin Gönderen sıfatını haiz **Kullanıcı**'lar tarafından verildiği ve Gönderen sıfatını haiz **Kullanıcı**'ların **Ödeme Hizmeti** sağlayıcısının **Belbim** olduğu durumlarda, **Belbim**, Ödeme İşleminin doğru gerçekleştirilmesinden gönderen sıfatını haiz **Kullanıcı**'lara karşı sorumludur.

5.1.17. Sözleşme kapsamında **Belbim, Kullanıcı** tarafından kendisine doğru bir şekilde ve **Yönetmelik**'in 52(1) maddesi uyarınca iletilen bedellerin Alıcı veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısına, **Yönetmelik**'in 57 inci maddesi hükmü saklı kalmak kaydıyla ilgili taraf ile akdetmiş bulunduğu sözleşme kapsamında belirtilen süreler içerisinde aktarılmasından sorumludur. **Belbim** bu sorumluluğunu yerine getirmediği takdirde Ödeme İşlemi'nin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden **Kullanıcı**'ya iade edecektir. Bu kapsamda **Kullanıcı**'nın herhangi bir faiz veya ücret ödemesinin söz konusu olması halinde, ilgili tutarlardan **Belbim** sorumlu olacaktır. Ödeme İşleminin hiç veya gereği gibi gerçekleştirilmemesi durumunda **Kullanıcı**, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan ayıbın giderilmesi, ayıp oranında indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini kullanmakta serbesttir.

5.1.18. Belbim'in Sistem Ortak'larının sistemlerine ya da **Kullanıcı**'lara yönelik ihlaller veya saldırılara (hacking, phishing vb.) yönelik herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

5.1.19. Belbim, bir Ödeme Emrini yerine getirmeyi reddettiği takdirde, red gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini önceden kararlaştırılan yöntemlere göre en kısa zamanda ve her halükarda en geç Ödeme Emrinin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar **Kullanıcı**'ya bildirir. Sözleşmede, reddin haklı bir sebebe dayanması halinde **Belbim'in** **Kullanıcı**'ya yapacağı bildirim için ücret talep edebileceği kararlaştırılabilir.

5.1.20. Kullanıcı'nın Harcama İtirazı talebinde bulunması halinde **Belbim**, Sistem Ortağı'nın mahsup ettiği tutarı Elektronik Para Hesabı'ndan mahsup etme hakkına sahiptir. **İstanbulkart Sistemi** kullanılarak gerçekleştirilen işlemlerden her bir Haksız Harcama İtirazı talebi ile ilgili olarak ücret ve komisyonlar kısmında belirtilen tutar hiçbir ihtara gerek kalmadan **Belbim** tarafından faturalandırılarak **Kullanıcı**'nın Elektronik Para Hesabı'ndan tahsil edilir. Elektronik Para Hesabı'nda bakiye bulunmaması halinde **Belbim** zararının tamamını hiçbir ihbar/ihtara veya mahkeme kararına ihtiyacı olmaksızın **Kullanıcı**'dan tazmin edebilir.

5.1.21. Belbim, işbu sözleşme kapsamında yalnızca sözleşmesel yükümlülüklerinin ihlalinden kaynaklanan doğrudan zararlardan sorumlu olacaktır. **Belbim**, kusurunun bulunmadığı, üçüncü şahıslar veya **Sistem Ortakları** nedeniyle meydana gelen zararlardan sorumlu olmaz.

5.2.1. Kullanıcı'nın Hak ve Yükümlülükleri:

5.2.2. Kullanıcı'nın işbu sözleşme ile yürürlükte bulunan düzenlemelere aykırı hareket etmesi nedeniyle **Belbim** herhangi bir talebe maruz kalır yahut yasal, idari veya cezai bir yaptırıma tabi tutulur ise, ilgili tutarlar ilk yazılı talebini müteakip **Kullanıcı** tarafından derhal **Belbim'e** ödenecektir.

5.2.3. Kullanıcı, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş Ödeme İşlemini öğrendiği andan itibaren **Belbim'e** gecikmeksizin bildirimde bulunmak suretiyle işlemin düzeltilmesini talep edebilir. Düzeltme talebi, her halükarda Ödeme İşleminin gerçekleştirilmesinden itibaren 6 (altı) ay içerisinde yapılır. **Belbim** tarafından Ödeme İşlemine ilişkin **Yönetmelik**'te belirtilen tüm bilgilerin **Kullanıcı**'lara sağlanmamış olması halinde, **Kullanıcı**'lar bu süreyle bağlı olmaksızın her zaman düzeltme talep edebilir.

5.2.4. Bildirimler yazılı olarak veya Uzaktan İletişim Aracı ile yapılır ve bildirimlere ilişkin kayıtlar Belbim tarafından saklanır. Kullanıcı'nın gerçekleşmiş bir Ödeme İşlemini yetkilendirmediğini veya işlemin doğru bir şekilde gerçekleşmediğini iddia etmesi durumunda, bu işlemin **Kullanıcı** tarafından onaylandığını, doğru bir şekilde kaydedildiğini ve hesaplara işlendiğini ispat yükümlülüğü **Belbim'e** aittir. Ödeme İşleminin **Kullanıcı** tarafından yetkilendirilmeksizin ya da hatalı olarak gerçekleştiğinin ispatı durumunda, Gönderen sıfatını haiz **Kullanıcı'nın** Ödeme Hizmeti Sağlayıcısının **Belbim** olduğu hallerde **Belbim,** bu Ödeme İşlemine ilişkin tutarı derhal gönderene iade etmek veya borçlandırılan Elektronik Para Hesabı'nı eski durumuna getirmekle yükümlüdür.

5.2.5. Kayıp veya çalıntı bir Ödeme Aracının kullanılması ya da kişisel güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle özellikle ücretsiz veya indirimli ulaşım imkânı sağlayan Ödeme Araçlarının başkaları tarafından kullanılması durumunda, **Kullanıcı** yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın 150 TL'ye kadar olan bölümünden sorumludur. **Kullanıcı,** yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği Ödeme İşlemlerinden sorumlu olmayacaktır. Bununla birlikte, **Kullanıcı,** Ödeme Aracı'nı hileli kullanması ve yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi durumunda yetkilendirilmemiş işlemde doğan zararın tamamından sorumlu olacaktır.

5.2.6. Kullanıcı, kendi adına ve kendi hesabına hareket ettiğini, başkası hesabına hareket etmesi halinde 5549 sayılı Kanun'a uygun olarak **Belbim'e** yazılı olarak bildireceğini ve kimlik, iletişim ve diğer kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde bu durumu **Belbim'e** yazılı olarak bildireceğini ve **Kullanıcı'nın** işbu madde kapsamındaki bildirimine istinaden, **Belbim** tarafından kimlik tespit/ bilgi temin talebinde bulunulabileceğini kabul eder. Aksi halde **Kullanıcı, Belbim'in** **Kullanıcı** nezdinde gerçekleşen yetkisiz, hatalı işlemler, 3. Kişilerin haksız, hukuka aykırı kullanımı, fraud vb. işlemler dâhil hiçbir hukuki /cezai sorumluluğunun olmayacağını, işbu Sözleşmeyi tek taraflı olarak feshetme hakkı bulunduğunu kabul ve beyan eder.

5.2.7. Gönderen sıfatını haiz Kullanıcı, Ödeme Aracı'nın kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlem sebebiyle **Belbim'e** yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu tutulamaz.

5.2.8. Gönderen sıfatını haiz Kullanıcı, Ödeme Aracı'nın hileli kullanması, mevzuatta ve/veya işbu sözleşmenin Ödeme Aracı ile ilgili hak ve yükümlülüklerine ilişkin hükümlerde yer alan yükümlülüklerini kasten veya ağır ihmalle yerine getirmemesi durumunda, yetkilendirilmemiş Ödeme İşleminde doğan zararın tamamından sorumludur.

5.2.9. Ödeme Emrinin Alıcı tarafından veya Alıcı aracılığıyla verildiği Ödeme İşlemlerinde, Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısının ödeme emrini gönderenin Ödeme Hizmeti Sağlayıcısına doğru olarak gönderdiğini ispatlaması halinde, ödeme işleminin doğru gerçekleştirilmesinden gönderenin Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı sorumlu olur. Gönderenin Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı ödeme işleminin gerçekleşmemiş veya hatalı gerçekleşmiş kısmını gecikmeden gönderene iade eder ve Elektronik Para Hesabı'nı eski durumuna getirir. Ödeme Emrinin Alıcı tarafından veya Alıcı aracılığıyla verildiği gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen ödeme işleminde, Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısının, ödeme işleminin gerçekleştirilmemesinden ya da hatalı gerçekleştirilmesinden sorumlu olup olmadığına bakılmaksızın, talep edilmesi halinde

gerçekleştirilmeyen veya hatalı gerçekleştirilen Ödeme İşleminin nedenlerini tespit eder ve sonucunu Alıcı' ya bildirir. **Belbim**, ödeme işleminin gerçekleştirilmemesi veya hatalı gerçekleştirilmesi sonucunda ilgililerin ödediği faiz ve ücretlerin tazmininden kendi **Kullanıcı**'larına karşı sorumludur.

5.2.10. Kullanıcı, ilgili **Ödeme İşleminin** gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde, Alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya Alıcı aracılığıyla başlatılan **Ödeme İşlemi**'nde yetkilendirme sırasında Ödeme İşlemi'ne ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen Ödeme İşlemi tutarının, harcama geçmişi, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması halinde, ilgili mal veya hizmetin tüketilmemiş olması kaydı ile Ödeme İşlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. **Belbim, Kullanıcı**'dan talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını talep hakkına sahiptir. Ancak Ödeme İşlemi'ne ilişkin onayın doğrudan **Kullanıcı**'ya verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce **Kullanıcı**'ya bildirimde bulunulması hallerinde, **Kullanıcı** ilgili Ödeme İşlemi için herhangi bir geri ödeme talep edemez. Bu madde uyarınca geri ödeme talebinde bulunulabilen hallerde **Belbim**, 10 (on) İş Günü içerisinde ödemeyi yapacak veya ret kararını nedenleri ile birlikte, **Kullanıcı**'nın başvurabileceği hukuki yolları da göstererek bildirecektir.

5.2.11. Hizmetlerin kullanılabilmesi için mecralar ile **Hizmet** kullanılarak temin edilebilecek mal ve hizmetler, Mevzuat uyarınca münhasıran **Belbim** tarafından belirlenmektedir. **Belbim** bu mecraları, mal ve/veya hizmetleri dilediği zamanda herhangi bir bildirim yükümlülüğü söz konusu olmaksızın değiştirebilecektir. **Kullanıcı**, bu kapsamda **Belbim**'den herhangi bir talep hakkı olmayacağını kabul eder.

5.2.12. Kullanıcı, işbu sözleşme kapsamında sunulan hizmetleri yasalara ve ahlaka aykırı amaçlarla ve yasalara veya ahlaka aykırı ürün veya hizmetlerin temini amacıyla kullanmamayı kabul, beyan ve taahhüt eder. **Kullanıcı**'nın işbu madde başta olmak üzere işbu sözleşmeye aykırılığı halinde **Belbim** aykırılık giderilene kadar sözleşme ve sözleşme kapsamında sağladığı hizmetleri askıya alabilecektir.

MADDE 6-Kişisel Verilerin Korunması ve İfşası

6.2. Kullanıcı'lar kendilerine ait bilgilerin sadece işbu sözleşmede belirtilen hizmetlerin verilmesini temin amacıyla **Belbim** tarafından işlenmesini (sisteme tanımlamak ve kaydetmek) kabul etmektedirler. Hassas Ödeme Verileri dahil bu bilgilerin gizliliğini saklamak yükümlülüğü **Belbim**'e aittir. **İstanbulkart** sahibi **Belbim** ve **İstanbulkart** müşteri ilişkileri yönetimi amacıyla (verileri kaydetmelerini, depolamalarını, değiştirmelerini, yeniden düzenlemelerini, tasniflemelerini veya diğer şekillerde işlemelerini de kapsar) **istanbulkart** hizmetlerini tanıtmak da dâhil ancak bununla sınırlı olmayan amaçlarla ticari elektronik iletiler göndermesi dâhil iletişime geçmesine onay vermektedir.

6.3. Ancak **Kullanıcı** sözleşme kapsamındaki bilgilerin 2559 sayılı, 5549 sayılı ve 6415 sayılı kanunlar ile yapılacak olan yasal düzenlemeler çerçevesinde yetkili kurum, merci veya makamlar tarafından talep edilmedikçe hiçbir şekilde 3. kişilerle paylaşılmayacağını kabul ve beyan eder. **Belbim**, işbu sözleşme kapsamındaki hizmetlerin sunulması için gerekli olduğunda bilgi paylaşımının zorunlu olduğu iş ortaklarına fon aktarımı yapılan **Kullanıcı**'ya ait kişisel veri ve işlem bilgileri de dâhil **Kullanıcı** bilgilerini paylaşabilecektir.

6.4. Belbim işbu sözleşme kapsamında Kullanıcı tarafından verilen bilgileri; kimlik bilgileri ifşa edilmeden, işbu sözleşme kapsamındaki hizmetlerin sunumuna ilişkin işlemler dışında da, çeşitli istatistiksel değerlendirmeler, veri tabanı oluşturma ve pazar araştırmalarında kullanabilecektir.

6.5. Kullanıcı, Belbim'in işbu sözleşme kapsamındaki hizmetlerinin sunulması, risk varlığının tespiti, risk düzeyinin belirlenmesi, hizmet kalitesi, Mevzuat'taki yükümlülüğünün tam ve eksiksiz yerine getirilmesi, **Hizmet**'nin tanıtım ve pazarlanması amacı ile hukuki ilişki devam ettiği sürece ve her halükarda hukuken işlemeye ilişkin meşru nedenler ortadan kalkıncaya kadar **Kullanıcı**'ya ait 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında tanımlanan kişisel verilerinin **Belbim** ve/veya **Belbim'in** doğrudan ya da dolaylı olarak iştirak ettiği şirketlere ya da **Belbim'in**

hâkim ortağının doğrudan ya da dolaylı olarak iştirak ettiği grup şirketleri tarafından **Belbim** ile karşılıklı olarak paylaşılmasına, bu bilgilerin **Belbim** ve/veya **Belbim'in** doğrudan ya da dolaylı olarak iştirak ettiği şirketlere ya da **Belbim'in** hâkim ortağının doğrudan ya da dolaylı olarak iştirak ettiği grup şirketleri tarafından işlenmesine, ayrıca anılan süreler ve amaçlar dahilinde bu maddede sayılan kişisel verilerin **Kullanıcı'nın** mal ve hizmet sağladığı **Üye İşyeri/Ödeme Hizmet Sağlayıcıları ve Kuruluşları/İş Ortakları/ Temsilci'leri/ Dış Hizmet Sağlayıcıları/ ilgili Finansal Kuruluşlar/ Bankalar** ile karşılıklı olarak paylaşılmasına ve yine aynı amaçlarla bu taraflarca işlenmesine izin vermektedir.

6.6. Kullanıcı, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na istinaden **Belbim'e** başvurarak kendisiyle ilgili; kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme, kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme, kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri öğrenme, kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda öngörülen şartlar çerçevesinde kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca yapılan düzeltme, silme ve yok edilme işlemlerinin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, işlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle **Kullanıcı'nın** kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir. Bu haklar info@belbim.istanbul e-posta adresine yazılı olarak iletilerek kullanılabilir.

6.7. Belbim yukarıda bahsedilen talepler uyarınca, gerekçeli olumlu/olumsuz yanıtını, yazılı veya dijital ortamdan iletebilir. Söz konusu taleplere ilişkin işlemlerin bir maliyet gerektirmesi halinde, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun 13. maddesine göre belirlenen tarife üzerinden **Belbim'in Kullanıcı'dan** ücret talep edilmesi mümkündür.

6.8. Kullanıcı, Belbim nezdinde oluşturulacak Elektronik Para Hesabı'na ve gerekse Elektronik Para Hesabı'nın ilintili olduğu Ödeme Aracı'na ve Hassas Ödeme Verileri'ne 3. kişilerin erişmesine hiçbir şekilde izin vermeyecek, bunların güvenliğini sağlamaktan bizzat sorumlu olacaktır. **Kullanıcı** ayrıca, Elektronik Para Hesabı'na ilişkin **Kullanıcı** adı ve şifresi gibi bilgiler dahil ve bu sayılanlarla sınırlı olmaksızın Ödeme Aracı'na ve Hassas Ödeme Verileri'ne ilişkin bilgileri hiçbir şekilde 3. kişilere açıklamayacağını, kullandırmayacağını ve bu bilgileri kendisine verilme amacı dışında kullanmayacağını kabul eder. **Kullanıcı**, Ödeme Aracı ve/veya Hassas Ödeme Verileri'nin yetkisi olmayan kişiler tarafından kullanılması ya da verilen amaç dışında kullanımı nedeniyle ortaya çıkabilecek zararlara ilişkin olarak **Belbim'in** herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder. Ödeme Aracı'nın kaybolması, çalınması veya **Kullanıcı'nın** iradesi dışında gerçekleşmiş bir işlemin öğrenilmesi halinde, **Kullanıcı** durumu çağrı merkezi aracılığı ile derhal **Belbim'e** veya temsilcisine bildirmekle yükümlüdür.

Madde 7. Muhtelif Hükümler

7.1. Kullanıcı, İstanbul Ulaşım Sisteminde geçerli olan Ödeme Araçlarının temini ve kullanımı ile ilgili işbu sözleşmeye ek olarak İBB ve/veya ilgili birimleri (UKOME, TUHİM vb.) tarafından yayımlanmış ya da yayımlanacak olan İstanbulkart Yönetmeliği, Ücret Tarifesi vb. düzenlemelere uygun hareket edeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

7.2. Kullanıcı, Belbim'in onayı olmadan işbu sözleşme ile sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini kısmen veya tamamen üçüncü kişilere devir ve temlik edemez.

7.3. Belbim'nin işbu sözleşme kapsamında belirtilen adresi ile kayıt sırasında **Kullanıcı** tarafından belirtilen adres tarafların yasal tebligat adresleri olup, **Kullanıcı** adres değişikliğini **Belbim'e** yazılı olarak bildirilmediği sürece bu adreslere yapılan tebligatlar geçerli sayılacaktır. İlgili mevzuatta aksi belirtilmedikçe sözleşme uyarınca yapılacak tüm bildirimler yazılı veya elektronik olarak iletebilir.

Belbim, işbu sözleşme kapsamında **Kullanıcı**'ya yönelik yapacağı bildirimleri sözleşmede belirtilen zamanlarda **Kullanıcı**'nın kayıtlardaki güncel adres veya e-posta adresine ya da bildirmiş olduğu GSM numarasına SMS olarak yapacaktır.

7.4. İşbu sözleşmenin herhangi bir hükmünün bir **Kullanıcı** tarafından ihlaline karşın **Belbim**'in herhangi bir işlem yapmamış olması **Belbim**'in haklarından vazgeçtiği anlamına gelmez ve **Belbim** müteakip ihlal hallerinde de sözleşmeden doğan haklarını her zaman kullanmak hakkına sahiptir. İşbu sözleşmeden doğan herhangi bir hakkın **Belbim** tarafından süresinde kullanılmaması veya gecikmeli olarak kullanılması, **Belbim**'in söz konusu haktan feragat ettiği anlamına gelmeyecektir.

7.5. Kullanıcı ve **Belbim** arasında bilgi ve bildirimlerin iletilmesinde; sözleşmenin diğer maddelerinde öngörülen bildirim şekilleri ile mevzuatta bildirim şekli öngörülen durumlar saklı kalmak kaydıyla; posta, elektronik posta(e-posta), kısa mesaj(SMS), telefon, faks, gibi iletişim araçları kullanılır. **Kullanıcı** Ödeme Hizmetlerini bilgisayar, cep telefonu, tablet bilgisayar gibi taşınabilir cihazlar üzerinden kullanmak isterse, bu cihazlarla internet bağlantısı kurulabilmeli, e-posta/SMS alıp gönderilebilmeli, dosya paylaşımı yapılabilmeli, dosya alıp verilebilmeli, **Belbim**'in hizmetlerini sunacağı bilgisayar uygulama ve yazılımları kurulum çalıştırılabilmeli ve sesli iletişim yapılabilir. **Kullanıcı** asgari bu özellikleri haiz cihazlar ile **Belbim**'in sunacağı hizmetlerden yararlanacağını kabul etmiştir. Cihaz ya da uygulamaların taşınması gereken teknik ve diğer özellikler ilgili cihaz ve uygulama koşullarında ayrıca bildirilebilecektir.

7.6. Kullanıcı'nın sözleşmedeki bilgi ve koşullara her zaman erişim hakkı bulunmaktadır. **Kullanıcı**, bir örneği kendisine teslim edilen sözleşme formatına, ayrıca www.istanbulkart.istanbul adresinden ulaşabileceği gibi ALO 153 ve Belbim Müşteri Hizmetlerinden sözleşmedeki bilgi ve koşullar hakkında ayrıntılı bilgi de edinebilir.

7.7. İşbu sözleşmenin esaslı olmayan hükümlerinden biri yahut birkaçının kısmen veya tamamen geçersiz addedilmesi, sözleşmenin kalan hükümlerinin geçerliliğine etki etmeyecektir.

7.8. İşbu sözleşme kapsamında sunulabilecek ödeme hizmetlerine ilişkin olarak sözleşmede hüküm bulunmayan hallerde 6493 sayılı Kanun ile Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı İle Ödeme Kuruluşları ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ve ikincil mevzuat hükümleri uygulanacaktır.

MADDE 8- Fikri Mülkiyet

İş bu sözleşme ile **Belbim**, **Kullanıcı**'ya herhangi bir fikri mülkiyet hakkını devir veya lisans gibi kullandırma hakkı sağlamamaktadır. **Belbim**'in fikri mülkiyet haklarından kaynaklı haksız kullanımın söz konusu olması halinde Kullanıcı bu kullanımdan kaynaklı zararı tazmin edeceğini kabul ve beyan eder. **Belbim**'e ait ve/veya **Kullanıcı**'nın kullanımında olan her nevi fikri mülkiyet hakkı konusu, unsuru, kullanımını ancak bu kapsamda yazılı ve açık bir mutabakat bulunması halinde mümkün olacak ve bununla sınırlı kalacaktır.

MADDE 9- Mücbir Sebep

Sözleşme'nin imzalandığı tarihte var olmayan, tarafların kontrolü haricinde ortaya çıkan ve öngörülemeyen, tarafların veya tek bir tarafın çalışma imkânlarını kısmen veya tamamen, geçici olarak durduracak şekilde ve derecede meydana gelen beşeri ve doğal afetler, harp, seferberlik, yangın, grev, lokavt, **Belbim**'in Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu faaliyet izninin geçici olarak kaldırılması halleri mücbir sebep sayılır. Mücbir sebebe maruz kalan taraf durumu derhal diğer tarafa bildirir ve mücbir sebep süresi boyunca tarafların edimleri askıya alınır. Mücbir sebepler ortadan kalkınca Sözleşme kaldığı yerden devam eder. Mücbir sebep süresi boyunca hakları ifa edilmeyen tarafın yükümlülükleri de askıya alınacaktır. Mücbir sebep halinin 1 (bir) aydan fazla sürmesi halinde, hakları ihlal edilen taraf sözleşmeyi tazminatsız olarak derhal feshedebilir.

MADDE 10- Sözleşmenin Süresi

Sözleşme, www.istanbulkart.istanbul web adresinde yayınlandığı tarihte yürürlüğe girecek olup sözleşmede belirtilen şekilde feshedilmediği sürece yürürlükte kalacaktır.

MADDE 11- Sözleşme'nin Feshi

İşbu sözleşme, taraflardan herhangi biri fesih iradesini diğer tarafa iletişim araçları ile ihbar etmediği müddetçe devam eder. **Belbim**, **Kullanıcı**'nın işbu sözleşmeden kaynaklanan herhangi bir mükellefiyetini zamanında yerinde getirmemesi veya sözleşmenin herhangi bir şekilde ihlal edilmesi durumunda, Ödeme Aracı'nı kullanıma kapatabilir, sözleşmeyi feshederek borcun fer'ileri ile birlikte tamamen ödenmesini ve Ödeme Aracı'nın iadesini talep edebilir. **Kullanıcı**'lar, **Belbim**'in yapacağı bildirim sonrasında Ödeme Aracı'nı kullanmayarak **Belbim**'e iade etmekle yükümlüdürler. **Kullanıcı**'lar **Belbim**'e 30 (otuz) gün önceden bildirmek ve aynı zamanda Ödeme Aracı'nı iade etmek ve tüm borcu fer'ileri ile birlikte ödemek suretiyle sözleşmeyi istedikleri zaman sona erdirebilirler. **Belbim**, işbu sözleşmeyi **Kullanıcı**'ları bakımından en az 30 (otuz) gün öncesinden bildirmek suretiyle feshetme hakkını saklı tutar. İşbu sözleşmenin feshini müteakip, **Belbim**'in **Kullanıcı**'dan alacakları ve varsa gecikme cezası vb. rızaen, bunun mümkün olmaması halinde ise hukuki yollardan tahsil edilir.

MADDE 12- Yetkili Mahkeme ve Uyuşmazlıkların Çözümü

12.1. Kullanıcı işbu sözleşmenin uygulanması ile ilgili bir ihtilaf yaşanırsa ihtilafın çözümü için öncelikle **Belbim**'e başvuracaktır. İhtilafların anlaşma yoluyla çözümlenememesi halinde ihtilafların çözümünde İstanbul Bakırköy Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır.

12.2. İşbu sözleşme kapsamındaki işlemler ve **Hizmet**'e ilişkin her türlü ihtilafta **Belbim**'in kendi veri tabanında, sunucularında tuttuğu elektronik ve sistem kayıtlarının, ticari kayıtlarının, defter kayıtlarının, mikrofilm, mikrofiş ve bilgisayar kayıtları delil teşkil edecek olup, taraflar bu maddenin HMK madde 193 anlamında bir delil sözleşmesi teşkil ettiğini kabul ederler.