

Hüküm ve Koşullar

1. Giriş

- 1.1 MoneyGram® para transferi hizmeti ("**Hizmet**"), bir acente, yetkili temsilci veya diğer izin verilen tüzel kişilikler ("**Yetkili Temsilciler**") ağı aracılığıyla MoneyGram Turkey Ödeme Hizmetleri A.Ş. ("**MoneyGram**" "**biz**" veya "**bizi/bize**") tarafından sağlanmaktadır. Bu Hüküm ve Koşullar, bu Hüküm ve Koşulların dâhil edilmiş ya da eklenmiş olabileceği Hizmet Sözleşmesi ile bağlantılı olarak kullanılan (Madde 1.3'te tanımlanan) Belgeler ile birlikte MoneyGram ve bu Hizmet'ten bireysel olarak gönderici sıfatıyla yararlanan - sizin ("**siz**" ya da "**Gönderici**") aranızdaki sözleşmenin ("**Sözleşme**") tamamını oluşturur.
- 1.2 Bu Sözleşme ve Hizmet, formda adı belirtilen kişiye ("**Alıcı**") bir para transferi ("**Transfer**") yapmanızı ve onların bir MoneyGram şubesinde nakit olarak tahsil etmesini ("**nakit**" hizmetimiz) sağlar. Bu hüküm ve koşullar, yalnızca birine uygulanacağını belirttiğimiz durumlar dışında, her iki hizmet için de geçerlidir.
- 1.3 Bu Hizmeti kullanabilmeniz için Transfer ile ilgili tüm formlar, işlem fişleri ya da onaylar dâhil olmak üzere diğer belgeleri imzalamanız gereklidir (toplu olarak, "**Belge**").
- 1.4 Hizmeti herhangi bir sıfatla kullanarak ya da kullanma girişiminde bulunarak (i) bu Sözleşme hükümlerini kabul ettiğinizi, (ii) Transfer ile ilgili Belgeleri okuduğunuzu ve Belgede tanımlanan bilgilerin doğru olduğunu kabul etmiş olursunuz.
- 1.5 Nakit transferleri için, farklı bir "**Alıcı Ülkesine**" para gönderebilirsiniz. Yetkili Temsilci, bu formu işleme aldıktan ve kendisine paranız verildikten sonra, Alıcı formda belirttiğiniz Alıcı Ülkedeki herhangi bir MoneyGram şubesinde (Madde 2.2'de öngörülen koşula tabi olmak kaydıyla) parayı üzerinde mutabakata varılan para birimi cinsinden tahsil edebilir. Paranın ne zaman tahsil edilmeye hazır olacağını söylemek için Alıcı ile iletişime geçilmemektedir; bu işlem sizin tarafınızdan gerçekleştirilmelidir. Tahsilat işlemi, ancak transferi alan yetkili temsilcinin açık olduğu saatlerde ve yerel düzenlemelere göre yapılabilir. Formda seçtiğiniz teslimat seçeneğine ve bu seçeneğin kullanılabilirliğine bağlı olarak, Alıcı parayı (a) dakikalar içinde ("**10 Dakika Hizmeti**"); (b) ertesi gün (yerel saatle 07:00'dan itibaren veya kullanılabilir ertesi gün teslimat seçeneğine bağlı olarak (toplu olarak "**Ertesi Gün Hizmeti**") Transferin yapıldığı saatten 24 saat sonra gerçekleşecektir) veya (c) Transfer yapıldıktan 48 saat sonra ("**48 Saat Hizmeti**") tahsil edebilir.
- 1.6 Her ülkede Hizmeti sunmuyoruz. Hizmetimizin mevcut olup olmadığını, adresleri ve Hizmet sunan yerlerin açılış saatlerini öğrenmek için bizi arayabilir, web sitemizi ziyaret edebilir veya bir Yetkili Temsilci'ye sorabilirsiniz.

2. ÜCRETLER VE DÖVİZ

- 2.1 Formda belirtilen ücreti bize ödemeniz gerekiyor. Transfer için size başka herhangi bir ücret yansıtmayacağız. Parayı yalnızca belirli para birimi veya birimlerinde gönderebilirsiniz. Yetkili Temsilci, ödeme para biriminin Alıcı Ülkede mevcut olup olmadığını ve (bize ödeme yaptığınız para biriminden farklıysa) hangi döviz kurunun geçerli olacağını söyleyecektir. Seçtiğiniz para birimi, kabul edilen döviz kuru ve dönüştürülmüş tutar formda belirtilecektir.
- 2.2 Nakit Transferler için (i) Transfer miktarı, yerel para birimi dışındaki bir para birimi cinsinden belirtilmişse ve Alıcının Yetkili Temsilcisi ödemeyi bu para birimi cinsinden yapmıyorsa, parayı kendilerinin veya MoneyGram'ın standart döviz kurunu kullanarak yerel para birimine çevireceklerdir; (ii) para (gönderilen döviz ne olursa olsun) 45 gün içerisinde tahsil edilmezse, Alıcı'nın Yetkili Temsilcisi dönüştürülen tutarı kendilerinin veya MoneyGram'ın standart döviz kurunu kullanarak tahsilat esnasında yeniden hesaplayabilir.

3. TRANSFER KISITLAMALARI

- 3.1 Gönderebileceğiniz tutarda kısıtlamalar mevcuttur. Yetkili Temsilci, gerektiğinde size bunların neler olduğunu söyleyecektir. Makul olarak aşağıdaki durumların geçerli olduğuna inanıyorsak paranın gönderilmesine veya tahsiline izin vermeyi reddedebiliriz: (a) İzin vermemiz durumunda herhangi bir yasa, düzenleme, kural veya bizim durumumuzda geçerli olan herhangi bir yükümlülüğü ihlal etme olasılığımız var; (b) izin vermemiz durumunda, herhangi bir devlet veya düzenleyici makam işlemine maruz kalma olasılığımız var veya (c) bu işlem dolandırıcılık veya yasa dışı faaliyetle bağlantılı olabilir.
- 3.2 Yasalar engellemediği sürece, red sebeplerimizi veya reddetmemize yol açan hataları nasıl düzeltebileceğinizi en kısa zamanda ve her durumda en geç ödeme emrinin alındığı tarihi izleyen iş gününün sonuna kadar size bildireceğiz. Siz tercih ederseniz (ve yasa izin verirse) veya yasada öyle öngörülyorsa parayı size iade edeceğiz.”

4. TRANSFERİ İPTAL ETME VEYA GERİ ÖDEME

- 4.1 Transferi iptal etme hakkınız yoktur. Ancak, Alıcı parayı tahsil etmeden veya almadan önce transferi iptal edebiliriz. Transferi iptal etmek veya Transfer tutarının geri ödenmesini isterseniz bir Yetkili Temsilciden isteyebilir veya doldurulmuş formunuzun bir kopyasını ekleyerek bize yazabilirsiniz. Söz konusu bu talepleri hemen, ancak her durumda 30 gün içinde işleme koymayı hedefliyoruz.
- 4.2 Nakit Transferimiz için şayet Transfer doğru bir şekilde yapılmamış veya ulaşmamışsa, Transferin gerçekleştirilmesiyle ilgili koşulları inceledikten sonra uygun görürsek parayı ve ücretimizi size derhal geri ödeyeceğiz.
- 4.3 Madde 5.3'te belirtilen yükümlülüklerinizi yerine getirmemeniz halinde sorumlu olmayacağız ve para, Yetkili Temsilciye Alıcı'nın geçerli kimlik belgesi olduğuna makul ölçüde inanılan belgeyi (“**Kimlik**”) gösteren kişiye ödenir.

Kimlik, genellikle bir pasaport veya devlet tarafından düzenlenmiş başka bir kimlik belgesini içerir (gereklilikler Transferin hangi ülkede tahsil edildiğine bağlı olarak farklılık gösterir – gerekliliklerin neler olduğunu bir Yetkili Temsilciden öğrenebilirsiniz).

4.4 Madde 8.4 uyarınca yükümlü olmadığımız takdirde geri ödeme yapmayacağız.

5. KİMLİK VE NAKİT TRANSFERLER İÇİN ÖDEME

5.1 Parayı tahsil etmek ve Transferi tamamlamak için aşağıdakilerin sağlanması gerekir: (i) Kimlik; (ii) alıcı'nın formda belirtilen bilgileri; (iii) Gönderici'nin adı ve (iv) Transfer tutarı.

5.2 Bazı Transferler için (Alıcı Ülkeye ve tutara bağlı olarak - Yetkili Temsilcinizde ayrıntılar mevcuttur) formda belirlediğiniz test yanıtı ve/veya Transfer esnasında size verilen 8 haneli rakam da para transferi için gerekli olabilir.

5.3 Madde 5.1 veya (parayı tahsil etmeleri istenirse) 5.2'de belirtilen bilgileri seçtiğiniz Alıcı'dan başka hiç kimse ile paylaşamazsınız. Ayrıca hiç kimsenin bu bilgileri temin etmeyeceğinden emin olmak için tüm makul çabayı göstermelisiniz -örneğin, (i) formu hiç kimseye göstermemek; (ii) test sorusunu veya yanıtını ya da referans numarasını tanınabilecek şekilde yazmamak veya Alıcı'ya bunların ne olduğunu söylediğinizi kimsenin duymamasını sağlamak ve (c) bu bilgilerin bazılarını veya tamamını paylaşmanızda hiçbir sakınca olmadığını iddia eden kişilere (Alıcıdan başka) güvenmemek.

6. HESABA NAKİT TRANSFERLER İÇİN EK KOŞULLAR

6.1 Parayı formda belirttiğiniz hesaba göndereceğiz.

6.2 EEA'da tutulan hesap Euro dışında başka bir hesapsa veya EEA'da bir Euro hesabıysa hesap sağlayıcı (ör., banka) parayı göndermemizi istediğiniz tarihten sonra iki iş günü içerisinde (Resmi tatil günleri hariç Pazartesi - Cuma günleri) alacaktır. Aksi takdirde, hesap sağlayıcı göndermemizi istediğiniz tarihten sonraki dört iş günü içerisinde parayı alacaktır.

Paranın daha erken gelme olasılığı olup olmadığını Yetkili Temsilci'ye sorabilirsiniz. Yasa gereği, hesap sağlayıcısının parayı alır almaz Alıcının hesabına yatırması gereklidir.

6.3 EEA harici bir döviz hesabına veya EEA haricindeki bir hesaba para gönderirseniz, bankacılık uygulamaları değişebilir, böyle bir hesaba ne zaman para yatırılacağına ilişkin daha fazla bilgiye ihtiyac duyarsanız, Alıcı'nın hesap sağlayıcısı ile irtibata geçmelisiniz.

6.4 Alıcı'nın hesap sağlayıcısı Transfer ile ilgili kendi ücretlerini talep edebilir, bu bizimle ilgili değildir.

6.5 Bizden parayı bir hesaba göndermemizi isterseniz ve Transfer düzgün bir şekilde yapılmazsa veya ulaşmazsa, hesap sağlayıcısının parayı aldığını veya

bize verdiğiniz Alıcı'nın hesap bilgilerinde bir hata olduğunu gösteremediğimiz sürece paranızı ve ücretimizi derhal size geri ödeyeceğiz.

7. AYRI DÜZENLEMELER

Yetkili Temsilciler, Hizmetimizi sunmalarına ek olarak para birimini bir başka para birimine çevirmek gibi kendi ürünlerini ve hizmetlerini de size sunabilir. Bu ilave ürünler ya da hizmetler, Hizmetten ayrı ve bağımsızdır ve Yetkili Temsilcinin kendi hüküm ve koşulları uyarınca sunulmaktadır ve MoneyGram'i hiçbir şekilde ilgilendirmez. Bu ilave ürünler ve hizmetlerin muhtemelen kendilerine ait ücretleri olacaktır.

8. SORUMLULUĞUMUZ

8.1 Bu Sözleşmeyi, aşağıdaki sebeplerden ötürü ihlal edersek, size karşı yükümlü olmayacağız: (i) Bu Sözleşmeyi ihlal etmekten kaçınmak için gösterdiğimiz tüm çabamıza rağmen kontrolümüz dışında gelişen anormal ve öngörülemeyen koşullar – bunların arasında, örneğin grev gibi durumların neden olduğu gecikmeler veya arızalar, başka bir sistem veya ağ ile ilgili sorunlar, mekanik arıza veya veri işleme hataları veya (ii) Türkiye yasaları uyarınca yükümlülüklerimiz.

8.2 Bir Transferin düzgün şekilde yapılmadığına ya da ulaşmadığına inanıyorsanız, makul bir şekilde Transferin durumunu sorgulayabilmek için bizi aramanız veya bize yazmanız gerekir. Sorunu bize bildirme konusunda haksız yere gecikmeniz halinde ve herhangi bir durumda parayı gönderdikten sonra 13 aydan fazla bir süre bize haber vermediğiniz takdirde, size Madde 4.2 veya 6.5'de öngörüldüğü şekilde para iadesinde bulunmayacağız.

8.3 Gönderdiğiniz para tutarının ve ücretimizin üzerindeki tutarlardan sorumlu değiliz. Karşılaştığınız herhangi bir arızı, dolaylı, özel veya sonuca bağlı kayıp veya masraflardan veya bu Sözleşme bir tüketici olmanız sıfatıyla sizinle yapıldığı için herhangi bir iş kaybı veya maliyetten (işletme kârının veya fırsatlarının kaybedilmesi gibi) sorumlu olmayacağız.

8.4 Hizmetler 18 yaş ve üzerindeki kişiler içindir ve emanet veya güvence ya da kumar amacıyla kullanılamaz ve yalnızca yasalara uygun bir amaç için kullanılabilir. Lütfen formdaki dolandırıcılık uyarılarını da okuyun. Sizi dolandırmış veya size karşı sorumluluklarını yerine getirmemiş olduğu ortaya çıkan bir kişiye ödeme yapmamızı isterseniz, bunun sonucunda yükümlü olmayacağız.

8.5 İşbu Sözleşme'deki hiçbir şey hileli veya ihmalkar davranışlarımızdan kaynaklanan yükümlülüğümüzü sınırlamaz veya yasa uyarınca muaf olamayacağımız veya sınırlayamayacağımız ölçüde, yükümlülüğümüzü muaf tutmaz veya sınırlamaz.

9. DİĞER KOŞULLAR

9.1 Yasa uyarınca gerekli görüldüğü sürece para transferlerini tüm devlet makamlarına rapor edeceğiz.

- 9.2 Transfer düzgün bir şekilde yapılmazsa veya hiç ulaşmazsa, bizden talep ettiğiniz takdirde araştırıp paranın varış yerini bulmak için elimizden geleni yapacağız (ve sonucu sizi arayarak veya yazarak bildireceğiz). Bize verdiğiniz Alıcı bilgilerinde bir hata olması halinde, parayı geri almak için makul bir çaba göstereceğiz.
- 9.3 Transfer ve Hizmet kullanımı, sizin veya Alıcı'nın MoneyGram'da bir "mevduat" ya da hesaba sahip olduğunuz anlamına gelmemektedir.
- 9.4 Bu Sözleşmede (ve bu sözleşmenin imzalanması amacıyla sizinle yapılan işlemlerde) Türkiye yasaları geçerlidir ve herhangi bir ihtilaf durumunda İstanbul Merkezi Mahkemeleri münhasır olmayan kaza yetkisine sahiptir. Sözleşmenin Türkçe versiyonu ve Sözleşmenin herhangi bir çeviri versiyonu arasında bir çelişki olması halinde Sözleşmenin Türkçe versiyonu geçerli olacaktır ve sizinle Türkçe iletişim kuracağız.
- 9.5 Bu Hüküm ve Koşullar, Form ile birlikte 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun ve ilgili düzenleme uyarınca bir defaya mahsus ödeme sözleşmesi özelliklerine sahiptir.

10. VERİLERİN KORUNMASI VE GİZLİLİK

- 10.1 Kişisel bilgilerinizi ve Transfer bilgilerinizi, size Hizmet sunabilmek amacıyla ve dolandırıcılık veya diğer yasa dışı aktiviteleri önlemek için sistemimizde işleme tabi tutabiliriz. Ayrıca, geçerli yasalar izin verdiği ölçüde doğrulama süreçlerinin ve bizimle ilişkinizde diğer hizmetlerin bir parçası olarak (pazar araştırması, özel tanıtımlar ve hizmetlerimiz hakkında size bilgi göndermek dâhil olmak üzere) itibarlı referans kaynaklarından hakkınızda bilgi edinebiliriz. Alıcının kişisel bilgilerinizi bizimle paylaşma iznine sahip olduğunuzu garanti ediyorsunuz.
- 10.2 Yukarıdaki amaçlara yönelik olarak toplanan kişisel bilgileri, herhangi biri bulunduğunuz ülkeden başka bir ülkede bulunabilecek olan ana kuruluşumuz, bağlı şirketlerimiz, yetkili temsilcilerimiz, hizmet sağlayıcılarımız, emniyet görevlileri ya da Gönderici ile paylaşabiliriz. Yasa ya da düzenleme uyarınca izin verildiği veya öngörüldüğü durumlar haricinde bu bilgileri başka hiç kimseyle paylaşmayacağız.
- 10.3 İsteddiğiniz zaman bizi +90 212 9881432 numaralı telefonu arayarak (bu numarayı cep telefonundan aramanız halinde arama ücretli olabilir) kişisel bilgilerinize erişim talep edebilir, bilgilerin düzeltilmesi ya da güncellenmesini isteyebilir ya da pazarlama amaçlı kullanıma ilişkin rızanızı geri çekebilirsiniz. Lütfen, talebinizin işleme konması için bize en az 4 hafta süre verin.
- 10.4 Formu doldurmak ve imzalamak suretiyle sizin ve Alıcı'nın kişisel bilgilerinizi, yukarıdaki amaçlar doğrultusunda, toplamamızı, kullanmamızı ve aktarmamızı, Amerika Birleşik Devletleri'ne ve gönderici ülkeye aktarma da dâhil olmak üzere, kabul etmiş olursunuz. Gizlilik Beyanımız kişisel bilgilerinizi nasıl topladığımızı, koruduğumuzu, kullandığımızı ve ifşa ettiğimizi açıklamaktadır ve <http://global.moneygram.com/tr/tr> adresinde bulunmaktadır.

11. İRTİBAT BİLGİLERİ VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ BİLGİLERİ

11.1 Bizden yüksek kalitede hizmet almanızı sağlama taahhüdüne bağlıyız. Hizmetimizden memnun kalmamanız halinde ya da Transferinizde bir hata olduğuna inanıyorsanız lütfen mümkün olan en kısa sürede bizimle iletişim kurun. Şikâyetinde bulunma prosedürlerimize ilişkin tüm ayrıntılar ya da müşteri koruma önerisi için veya bir şikâyetinde bulunmak üzere aşağıdaki seçenekleri kullanabilirsiniz:

- +90 212 9881432 numaralı ücretsiz hattımızdan bizi arayın (bu numaranın cep telefonundan aranması halinde arama ücretli olabilir);
- <http://global.moneygram.com/tr/tr/contact-us> adresinde bulunan web sitemizi ziyaret edin ve bize çevrimiçi formu gönderin;
- CustomerService@moneygram.com adresinden e-posta gönderin veya
- şu adrese mektup atın: Müşteri Hizmetleri Departmanı, Büyükdere Caddesi Kırgülü Sokak No:4 Metrocity AVM D Blok Kat: 4 Levent/İstanbul/Türkiye.

11.2 Şikayetinizi hızla ve adil bir biçimde ele alacağız. İlk fırsatta şikayetinizi çözmek için elimizden gelen gayreti göstereceğiz. Şikayetinizi çözüme ulaştırmak için daha fazla zamana ihtiyacımız olduğunu düşünüyorsak, size beş iş günü içerisinde bir alını onayı göndereceğiz ve şikayetinizin alındığı tarihten itibaren 20 gün içerisinde nihai yanıt mektubumuzu göndereceğiz.

Diğer kullanım amaçları için irtibat bilgilerimiz: telefon numaramız +90 212 9881432 (bu numaranın cep telefonundan aranması halinde arama ücretli olabilir); web sitemiz, www.moneygram.com; mektup adresimiz, Büyükdere Caddesi Kırgülü Sokak No:4 Metrocity AVM D Blok Kat: 4 Levent/İstanbul/ Türkiye; ve e-posta adresimiz, customerservice@moneygram.com.

12. NASIL DENETLENİRİZ

Türkiye'deki Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu ("BDDK") tarafından yetkilendirilmiş olan ve denetlenen bir ödeme kuruluşuyuz.

13. Taraflar bu Sözleşme'yi iki (2) nüsha halinde hazırlanmıştır ve her bir taraf sırasıyla bunların birer kopyasını alacaktır.