

## VODAFONE PAY HİZMETLERİNE İLİŞKİN TÜKETİCİ HAKLARI BİLGİ FORMU

### 1. Şirket bilgileri

Vodafone Elektronik Para ve Ödeme Hizmetleri A.Ş. (“VEPAŞ”)  
Adres: Büyükdere Caddesi, No:251, Kat 8, 34398, Maslak, Sarıyer, İstanbul  
İletişim: VEPAŞ Müşteri Hizmetleri – 0212 942 21 21  
E-posta: [vodafoneelektronikpara@hs03.kep.tr](mailto:vodafoneelektronikpara@hs03.kep.tr)  
Faks No: 0850 542 10 10

### 2. Vodafone Pay ürün ve hizmetlerine ilişkin sorularımın cevaplarına nasıl ulaşabilirim?

Vodafone Pay ürün ve hizmetlerine ilişkin detaylı bilgi için [Vodafone Pay | Yeni Nesil Mobil Cüzdan](#) internet sitemizi ve [Vodafone Pay | Sıkça Sorulan Sorular](#) sayfasını ziyaret edebilirsiniz.

### 3. Vodafone Pay ürün ve hizmetleriyle ilgili hak ve yükümlülüklerim nelerdir?

Vodafone Pay tarafından kullanımınıza sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin hak ve yükümlülükleriniz Ödeme Hizmetleri Çerçeve Kullanıcı Sözleşmesi’nde (“Çerçeve Sözleşme”) düzenlenmekte olup en güncel sözleşmeye Vodafone Pay mobil uygulaması üzerinden veya [Vodafone Pay Çerçeve Sözleşme](#) internet sayfasından ulaşabilirsiniz.

### 4. Yetkilendirilmemiş veya hatalı gerçekleştirilmiş işlemlerde hak ve yükümlülüklerim nelerdir?

Müşterilerimiz, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren gecikmeksizin Vodafone hizmet kanallarına bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini isteyebilir.

Yetkilendirilmemiş veya hatalı gerçekleştirilmiş işlemlere ilişkin hak ve yükümlülükleriniz Çerçeve Sözleşme’imizde detaylı düzenlenmekte olup en güncel sözleşmeye Vodafone Pay mobil uygulaması üzerinden veya [Vodafone Pay Çerçeve Sözleşme](#) internet sayfasından ulaşabilirsiniz.

### 5. Süreçlere yönelik bilgi almak istediğimde ücret talep edilmekte midir?

Vodafone Pay Müşteri Hizmetleri ile 0212 942 21 21 numaradan standart telekomünikasyon ücretlendirmesi ile iletişime geçebilirsiniz.

### 6. Vodafone Pay Ödeme Hizmetleri Kullanıcı Çerçeve Sözleşmesi’ne nasıl ulaşabilirim?

Vodafone Pay tarafından kullanımınıza sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin en güncel Çerçeve Sözleşme’ye Vodafone Pay mobil uygulaması üzerinden veya [Vodafone Pay Çerçeve Sözleşme](#) internet sayfasından ulaşabilirsiniz.

## **7. Vodafone Pay Ödeme Hizmetleri Kullanıcı Çerçeve Sözleşmesi nasıl kurulmaktadır?**

Vodafone Pay tarafından sunduğumuz ürün ve hizmetlere ilişkin koşulları ve tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenleyen Çerçeve Sözleşme'nin kurulması öncesinde müşterilerimiz ile paylaşılmaktadır, gerekli bilgileri sözleşmeyi kabul etmeden önce Vodafone Pay uygulaması kanalından edinebilirsiniz. Çerçeve Sözleşme'nin uzaktan iletişim aracı ile akdedilmesi esastır.

Çerçeve Sözleşme'deki mevzuatın zorunlu tuttuğu değişiklikler hariç her türlü değişiklik, yürürlüğe girme tarihinden en az 30 (otuz) gün önce müşterilerimize bildirilir. Bildirimde değişikliğin kapsamı ve yürürlük tarihi, yürürlük tarihine kadar Çerçeve Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemediğinizde feshetme hakkınızın bulunduğu, öngörülen süre içinde itiraz etmemeniz halinde değişikliğin kabul edilmiş sayılacağı gibi konulara yer verilir. Yürürlükteki mevzuatta 30 (otuz) günden daha kısa süre verilmesi halinde, bu husus tarafınıza iletilecek bildirimde ayrıca belirtilir.

## **8. Vodafone Pay ürün ve hizmetlerinin temel nitelikleri nedir?**

Vodafone Faturana Yansıt; Google Play, App Store, Vodafone Yanımda gibi pek çok anlaşmalı iş yerinden yapacağınız alışverişlerinizi işlem tutarını direkt faturanıza yansıtarak veya bakiyenizden düşerek kolayca ödemeye imkan tanıyan; hızlı, pratik ve güvenli bir ödeme yöntemidir. Vodafone Pay'ın bu hizmetinin kullanılabilmesi için müşterinin Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. aboneliği olması gereklidir.

Vodafone Pay Kart; 12 yaş üstü herkesin operatörden bağımsız başvurabileceği ön ödemeli bir karttır. Vodafone Pay uygulamasını indirip ücretsiz kayıt olarak dijital kart talebinde bulunabilirsiniz. Vodafone Pay kartınız (fiziksel & dijital) ile tüm mağaza içi ve online alışverişlerinizde, oyun içi satın alımlarınızda yüklediğiniz kadar harcama yapabilir, Vodafone Mobil ve Vodafone Evde İnternet faturalarınızı ödeyebilir, Vodafone Pay kartınıza 7/24 anında bakiye gönderebilir veya yükleyebilirsiniz.

Vodafone Pay, yenilikçi ödeme yöntemleri sunma konusunda çalışmalarına devam ederken en güncel ürün ve hizmet bilgisi için [Vodafone Pay | Yeni Nesil Mobil Cüzdan](#) internet sitemizi takip edebilirsiniz.

## **9. Vodafone Pay ürün ve hizmetlerine ilişkin ücret bilgisini nereden edinebilirim?**

Vodafone Pay tarafından kullanımınıza sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin güncel bilgiler ve işlem ücretlerini içeren ticari koşullara ilişkin sair detaylara <https://www.vodafonepay.com.tr/ucretler-ve-limitler> linkinden ulaşabilirsiniz.

## **10. Vodafone Pay ürün ve hizmetlerine ilişkin ilave ücret ve indirimler hakkında bilgilendirmeye nasıl ulaşabilirim?**

Müşterilerimize verdiğimiz ürün ve hizmetler kapsamında gerçekleştirilecek birtakım işlemler, Vodafone Pay tarafından belirlenmiş bulunan ve ilan edilen işlem ücretlerine tabi olabilecektir. Sunulacak ürün ve hizmetlere ilişkin ücretlendirmelerin, tabi olunan mevzuat çerçevesinde adil ve şeffaf bir şekilde yapılması için gerekli özen

gösterilmektedir. Ücrete tabi işlemler, güncel ücretler, ticari koşullarave indirim kampanyalarına dair sair detaylara [Vodafone Pay | Yeni Nesil Mobil Cüzdan](#) internet sitemizden ulaşabilirsiniz.

### **11. Vodafone Pay ürün ve hizmetleri kimler tarafından kullanılabilir?**

Faturalı veya ön ödemeli (faturasız) Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. aboneleri çeşitli kanallardan açıkça talep etmeleri halinde Vodafone Pay Faturana Yansıt hizmetlerini açarak kullanıma başlayabilirler. Vodafone Pay kart için 12 yaşından büyük herkes başvuru yapabilir. Vodafone Pay uygulamasını indirerek kayıt olup sanal kartınızı edinebilirsiniz. Vodafone Pay'ın diğer hizmetleri için Vodafone Pay uygulamasını indirebilir ya da [Vodafone Pay | Yeni Nesil Mobil Cüzdan](#) internet sitesini ziyaret edebilirsiniz.

### **12. Vodafone Pay ürün ve hizmetleri nerede kullanılabilir?**

Vodafone Faturana Yansıt hizmetini App Store, Google Play Store ve Galaxy Store gibi popüler uygulama mağazalarında, Netflix, Disney Plus, Spotify gibi dijital platformlarda ve Starbucks, Kitapyurdu, Defacto, Biletinal gibi anlaşmalı işyerlerinde kullanabilirsiniz. Faturana Yansıt hizmetinin geçerli olduğu uygulamalar, VEPAS'ın hizmet sağlayıcılarla yapacağı anlaşma içeriklerine göre değişiklik gösterebilir.

Vodafone Pay ön ödemeli kartınızı tüm mağaza içi ve online alışverişlerinizde, oyun içi satım alımlarınızda bakiye yükleyerek kullanabilirsiniz.

### **13. Faturana Yansıt Hizmet Bedeli nedir, nasıl uygulanır?**

Vodafone Faturana Yansıt ile yapılan satın alımlarda aylık 1 defaya mahsus olmak üzere Vodafone Faturana Yansıt kullanım hizmet bedeli faturalı hat sahipleri için ilgili ayın kesim tarihinde faturalarına yansıtılır, ön ödemeli (faturasız) hat sahipleri için güncel bakiyelerinden düşülür. İlgili ay içerisinde Faturana Yansıt işlemi yoksa bu ücret yansıtılmayacaktır.

### **14. Vodafone Pay Ödeme Hizmetleri Kullanıcı Çerçeve Sözleşme'nin sona erdirilmesi ve fesih halleri nelerdir?**

Çerçeve Sözleşme'mize göre en az 1(bir) ay öncesinde yazılı bildirimde bulunarak fesih hakkına sahipsiniz.

### **15. Vodafone Pay ürün ve hizmetlerinde iade süreçleri nasıl gerçekleştirilmektedir?**

Hatalı ve yetkisiz işlemlerinde derhal Vodafone Pay Müşteri Hizmetleri'ne (0212 942 21 21) bildirilmesi müşterilerimizin sorumluluğundadır. Yetkisiz veya hatalı işlem bildiriminde bulunulduğunuz takdirde; derhal ve her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesini takip eden 13 (onüç) ay içerisinde düzeltme talebinde bulunabilirsiniz.

Talepleriniz hakkında yapılan inceleme ve değerlendirme sonrasında iade işleminiz gerçekleştirilecektir.

Vodafone Pay Kart harcama itirazlarında, geri ödeme taleplerinin değerlendirilmesi 45 (kırkbeş) ile 180 (yüzseksen) gün arası sürebilir. Uluslararası VISA/MasterCard kuralları ve yurt içinde Bankalararası Kart Merkezi prosedürleri ile işlemine ilişkin ürün türüne, işlemin yapılma yeri, işlemin yapılma şekline, kartın işlemde fiziksel olarak kullanılıp, kullanılmadığına göre süre değişkenlik gösterebilir.

#### **16. Vodafone Pay ürün ve hizmetleriyle ilgili şikayetlerimi/taleplerimi kime ve nasıl iletebilirim?**

Şikayetleriniz ve talepleriniz için Vodafone Pay Müşteri Hizmetleri ile 0212 942 21 21 numarayı arayarak veya [evraktalepleri@vodafone.com](mailto:evraktalepleri@vodafone.com) adresine elektronik posta göndererek iletişime geçebilirsiniz. Çağrı merkezimi aradığınız takdirde şikayetiniz ve talebiniz ile ilgili bilgilendirme Vodafone Pay Müşteri Hizmetleri personelimiz tarafından yapılır. Şikayetinizin ve talebinizin çözülemediği durumlarda kaydınız alınarak en kısa sürede ve her halükarda başvuru tarihinden itibaren 20 (yirmi) gün içerisinde cevaplandırılacaktır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla, başvuru tarihinizden itibaren 20 (yirmi) gün içerisinde Vodafone Pay tarafından başvurunuza cevap verilmemesi durumunda cevap verilmesi gereken sürenin bitiminden itibaren; Vodafone Pay tarafından verilen cevabın yeterli olmadığı kanaatinde olmanız halinde ise cevabın verildiği tarihten itibaren 60 (altmış) gün içinde TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti başvuru formunu doldurmak suretiyle hakem heyetine başvuruda bulunabilirsiniz. Bu hususta detaylı bilgi almak ve başvuru formuna erişmek için [TÖDEB Bireysel Müşteri Hakem Heyeti](http://www.todeb.gov.tr) sitesini inceleyebilirsiniz.

Vodafone Pay ürün ve hizmetleri kullanılarak temin ettiğiniz mal veya hizmet yahut bunların temin veya teslimi ile ilgili herhangi bir sorumluluğumuz bulunmamaktadır. Satın alınan mal veya hizmette yaşanan probleme dair sorumluluk satın alım gerçekleştirilen marka ve kurumlara aittir.

#### **17. Vodafone Pay tarafından engellilere yönelik sunulan ürün ve hizmetler nelerdir?**

Engelli müşterilerimiz tüm Vodafone Pay ürün ve hizmetlerimizden faydalanabilir. Detaylı bilgilendirme için 0212 942 21 21 numaralı Vodafone Pay Müşteri Hizmetleri'ni arayarak müşteri temsilcilerimiz ile iletişime geçebilirsiniz.

#### **18. Vodafone Pay ürün ve hizmetlerini sunarken müşteri işlemlerine ilişkin aldığı güvenlik ve koruma önlemleri nelerdir?**

Bu hususta detaylı bilgi için "Bilgi Güvenliği Politikası"nı inceleyebilirsiniz. <https://www.vodafonepay.com.tr/bilgi-guvenligi>