

EKİPMAN BEDELİ TAZMİN POLİTİKASI

Get Energy

Yürürlük tarihi: 07 Temmuz 2026

Sürüm: 1.0

İşbu Ekipman Bedeli Tazmin Politikası, kullanıcının Get Energy kiralama servisi kapsamında geçici kullanımı için aldığı taşınabilir şarj cihazı, kablo, yerleşik bileşenler, kimlik işaretleri veya diğer Get Energy ekipmanının bedelini hangi koşullarda tazmin etmekle yükümlü olacağını belirler. Belge; servisin web sürümü, QR kod, ödeme sayfası, mobil uygulama, ekipman teslim ve iade eden otomatik istasyonlar ile bunlara bağlı tüm ödeme, ön provizyon ve sonradan tahsilat işlemlerine uygulanır.

Parametre	Bilgi
Servis operatörü	ŞARJAL TİCARET ŞİRKETİ LİMİTED
Tescil numarası	MŞ28752
Elektronik şirket numarası	102944933544
Yasal adres	Beşparmaklar Cad. Nazım Bodi Plaza No:4 Çatalköy Girne, KKTC
Web sitesi	getenergy.energy
Başvurular için e-posta	info@getenergy.energy

1. Terimler ve tanımlar

Terim	Anlam
Servis	Kullanıcının ekipmanı geçici olarak kullanmak üzere aldığı Get Energy web sitesi, ödeme sayfası, mobil uygulaması, QR kodları, otomatik istasyonları ve diğer teknik araçları.
Kullanıcı	Ekipman kiralamaya başlayan, kira bedelini ödeyen, ekipmanı kullanan, istasyona iade eden veya servis kapsamında başka bir işlem yapan herhangi bir gerçek kişi.
Misafir kiralama	Kullanıcının servis şartlarını web sayfası, QR kod veya ödeme sayfası üzerinden kabul ettiği ve zorunlu hesap oluşturulmadan yapılan kiralama.
Ekipman	Kullanıcıya verilen taşınabilir şarj cihazı, kablolar, bağlantı uçları, gövde, batarya, elektronik bileşenler, kimlik işaretleri, etiketler, çipler, yazılımsal eşleştirme ve diğer unsurlar.
Ekipman bedeli	İade edilmeyen, kaybolan, çalınan, yok edilen veya ciddi şekilde hasar gören ekipmanın; satın alma, hazırlama, lojistik, işaretleme ve kullanıma alma maliyetleri dahil olmak üzere değiştirilmesi için gereken tutar. Bu unsurlar, kullanıcıya kiralama başlamadan önce açıklanan bedele dahil olduğu ölçüde dikkate alınır.
Ekipman bedeli tazmini	Ceza niteliğinde olmayan; servis operatörünün malvarlığı kaybının sözleşmesel olarak karşılanmasını ifade eden ekipman bedelinin tazmini.
Onaylanmış iade	Get Energy istasyonu ve kayıt sisteminin ekipmanın istasyona fiziksel olarak yerleştirildiğini ve kiralamanın sona erdiğini kaydettiği durum.

2. Genel hükümler

2.1. Get Energy ekipmanı kullanıcıya yalnızca geçici kullanım için verilir. Ekipmanın mülkiyeti, kira bedelinin ödenmesi, ekipmanın istasyondan alınması veya kullanım süresi boyunca hiçbir şekilde kullanıcıya geçmez.

2.2. Kullanıcı ekipmanı özenli, makul ve amacına uygun şekilde kullanmak ve azami kiralama süresi sona ermeden ekipmanı çalışır durumda herhangi bir uyumlu Get Energy istasyonuna iade etmekle yükümlüdür.

2.3. Ekipman bedeli tazmini yalnızca ekipmanın iade edilmemesi, kaybolması, çalınması, yok edilmesi, ciddi şekilde hasar görmesi, kullanıcının kusuru ile sonraki kullanım için bloke hale gelmesi veya serviste güvenli biçimde tekrar kullanılmasına elverişli olmayan durumda iade edilmesi hallerinde uygulanır.

2.4. İşbu Politika, servis sözleşme şartlarının bir parçasıdır ve Kullanıcı Sözleşmesi, Kiralama Politikası, Tarife Kuralları ve İade Politikası ile birlikte uygulanır.

3. Zorunlu kayıt olmadan web üzerinden kiralama

3.1. Temel ekipman kiralaması, zorunlu hesap kaydı olmadan yapılabilir. Kullanıcı, QR kod, web sayfası veya ödeme sayfası üzerinden geçerli servis şartlarını kabul ederek kiralamaya başlayabilir.

3.2. Hesabın bulunmaması, kullanıcının ekipmanı iade etme, kira bedelini ödeme, iade etmeme veya hasar halinde ekipman bedelini tazmin etme ve sağlanan ödeme ile iletişim bilgilerinin doğruluğundan sorumlu olma yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

3.3. Misafir kiralamada kiralama, işlem numarası, ödeme tanımlayıcısı, istasyon verileri, ekipman tanımlayıcısı, telefon numarası, e-posta adresi, zaman damgaları ve ilgili kiralamayla bağlantılı diğer teknik veriler üzerinden tanımlanabilir.

3.4. Kullanıcıya, kiralama geçmişini görüntülemek, bildirim almak, destekle daha hızlı iletişim kurmak, sadakat programlarına katılmak veya ödeme yöntemlerini yönetmek için hesap oluşturması önerilebilir; ancak kiralama başlamadan önce aksi açıkça belirtilmediği sürece bu, temel web kiralaması için zorunlu şart değildir.

4. Tazminin hukuki niteliği

4.1. Ekipman bedelinin tahsil edilmesi ceza, yaptırım veya ekipmanın satın alma bedeli değildir. Bu tahsilat, kiralama sona erdikten sonra servis operatörüne iade edilmesi gereken malın bedelinin karşılanmasıdır.

4.2. Ekipman, farklı kullanıcılar tarafından tekrar tekrar kullanılmak üzere tasarlanmıştır. Ekipmanın iade edilmemesi veya ciddi şekilde hasar görmesi, servisin bu ekipmanı tekrar kullanmasını, diğer kullanıcılara hizmet vermesini ve ortaklar ile istasyon yerleri karşısındaki yükümlülüklerini yerine getirmesini engeller.

4.3. Tazmin tahsil edildikten sonra ekipman iade edilirse, servis operatörü ekipmanın durumunu inceleyebilir ve daha önce tahsil edilen tutarın tamamen veya kısmen iadesine işbu Politika ve İade Politikası uyarınca karar verebilir.

4.4. Ekipman kullanılamaz durumda veya müdahale izleriyle iade edilirse, servis operatörü teknik veya belgesel olarak gerekçelendirilen kayıplar ölçüsünde tazminatı tamamen ya da kısmen muhafaza edebilir.

5. Ekipman bedelinin kullanıcıya gösterilmesi

5.1. Belirli kiralamaya uygulanacak güncel ekipman bedeli, kiralama başlamadan önce ödeme sayfasında, servis arayüzünde, kiralama şartlarında, tarife bilgilerinde veya kullanıcı tarafından açıkça erişilebilir başka bir yerde gösterilir.

5.2. Kullanıcı, ekipman bedelini, otomatik tahsilat şartlarını, azami kiralama süresini veya ekipmanın iade usulünü kabul etmiyorsa kiralamaya başlamamalıdır.

5.3. Ekipman bedeli; cihaz modeli, ekipman partisi, teknik donanım, satın alma maliyeti, lojistik, teslim istasyonu, işletim ülkesi ve ekipmanın kullanıma alınması için geçerli giderlere göre değişebilir.

5.4. Kiralama başlangıcında kullanıcıya belirli bir ekipman bedeli gösterildiyse, ekipmanın tazmin edilmesi yükümlülüğü doğduğunda, uygulanacak mevzuat veya ödeme kuruluşunun kararı aksini gerektirmedikçe, o kiralama başlamadan önce kullanıcıya gösterilen tutar uygulanır.

6. Kullanıcının sorumluluğunun başlangıcı ve sonu

6.1. Kullanıcının ekipmandan sorumluluğu, ekipmanın istasyondan fiilen verilmesi veya Get Energy kayıt sisteminde kiralamanın başladığının başka şekilde onaylanması anında başlar.

6.2. Kullanıcının sorumluluğu, ekipmanın uyumlu bir Get Energy istasyonuna onaylanmış şekilde iade edilmesine veya servis operatörü tarafından kiralamanın başka şekilde belgelenmiş olarak sona erdirilmesine kadar devam eder.

6.3. Ekipmanın istasyonun yanına bırakılması, işletme çalışanına teslim edilmesi, üçüncü bir kişiye verilmesi, tezgahta, araçta, otel odasında, ofiste, kafede veya başka bir yerde bırakılması; iade istasyon veya Get Energy destek servisi tarafından onaylanmadıkça iade sayılmaz.

6.4. Kullanıcı, ekipmanın istasyon tarafından kabul edildiğinden ve kiralamanın sona erdiğinden emin olmakla yükümlüdür. Arayüz, istasyon göstergesi veya servis mesajı iade hatası gösteriyorsa kullanıcı derhal destek birimine başvurmalıdır.

7. Azami kiralama süresi ve sekizinci gün

7.1. Kullanıcıya kiralama başlamadan önce açıkça başka bir süre belirtilmediği sürece, ekipman için standart azami kiralama süresi yedi takvim günüdür.

7.2. Ekipman yedinci kiralama gününün sonuna kadar iade edilmezse, sekizinci günün başından itibaren otomatik ekipman bedeli tahsilatı bakımından iade edilmemiş sayılabilir.

7.3. Sekizinci günün başında ekipman bedelinin tahsil edilmesi, ekipman kullanıcının elindeyse veya fiilen iade edilebilecek durumdaysa servis operatörünün ekipmanın iadesini talep etme hakkını sona erdirmez.

7.4. Sekizinci gün başladıktan sonra yapılan iade bireysel olarak değerlendirilir. Ekipmanın çalışır durumda olması halinde servis operatörü, fiili kiralama süresi, işlem giderleri, ekipmanın durumu ve ödeme kuruluşunun geçerli kurallarını dikkate alarak tahakkukları düzeltebilir veya kısmi iade yapabilir.

8. Ekipman bedeli tazmininin sebepleri

8.1. Kullanıcı, işbu bölümde belirtilen bir veya birden fazla sebebin mevcut olması halinde ekipman bedelini tazmin etmekle yükümlüdür.

- ekipmanın sekizinci kiralama gününün başlangıcına kadar iade edilmemesi;
- ekipmanın kullanıcı veya kullanıcının ekipmanı teslim ettiği üçüncü kişi tarafından kaybedilmesi;
- ekipmanın çalınması ve kullanıcının olayın koşullarına ilişkin yeterli kanıt sunmaması;
- ekipmanın güvenli şekilde sonraki kullanımını engelleyen hasarlarla iade edilmesi;
- ekipmanın açılması, sökülmesi, değiştirilmesi, lehimlenmesi, bloke edilmesi, değiştirilmiş olması veya müdahale girişimine konu edilmesi;
- kimlik işareti, seri numarası, etiket, çip, kod veya başka bir tanımlama unsurunun kaldırılması, hasar görmesi ya da değiştirilmesi;
- ekipmanın amacı dışında, normal kullanım kurallarına aykırı veya bariz hasar riskiyle kullanılması;
- kullanıcının ekipmanı iade etmeyi reddetmesi, destek başvurularını görmezden gelmesi veya ekipmanın bulunduğu yere ilişkin gerçeğe aykırı bilgi vermesi.

9. Tazminin uygulanmadığı haller

9.1. Ekipman kullanıcıya fiilen verilmemişse, kiralama başlamamışsa veya ekipman teslim alınmadan önce işlem iptal edilmişse ekipman bedeli tazmini uygulanmaz.

9.2. Ekipmanın amacına uygun normal kullanım sonucu oluşan ve serviste sonraki kullanımını engellemeyen olağan yıpranma için tazmin uygulanmaz.

9.3. Arıza kullanıcının kusurundan kaynaklanmamışsa, kullanıcı destek birimini zamanında bilgilendirmiş ve ekipmanın iadesi veya teslimi için makul talimatlara uymuşsa tazmin uygulanmaz.

9.4. İstasyon teknik nedenle ekipmanı kabul etmemişse, kullanıcı bunu derhal desteğe bildirmiş, gerekli verileri sağlamış, sorunu gizlemeye çalışmamış ve servis operatörünün talimatlarına uymuşsa tazmin uygulanmaz.

10. Tipik durumlar tablosu

Durum	Sonuç
Ekipman sekizinci günün başlangıcına kadar iade edilmedi	Onaylanmış iade veya destek tarafından başka bir karar yoksa tam ekipman bedeli.
Ekipman tahsilattan sonra iade edildi ve çalışır durumda	Fiili kiralama ve başvuru işleme koşulları dikkate alınarak düzeltme veya kısmi iade mümkün olabilir.
Gövde, batarya, bağlantı ucu, kablo veya elektronik	Sonraki güvenli kullanımın mümkün olup olmamasına

bileşenler hasarlı	göre tam veya kısmi tazmin.
Ekipman açılmış, değiştirilmiş veya müdahale izleri taşıyor	Genellikle tam ekipman bedeli.
Çalışmayı engellemeyen olağan yıpranma	Tazmin uygulanmaz.
İstasyon hatası teknik loglarla doğrulandı	Tazmin uygulanmaz; tahakkuklar İade Politikası uyarınca düzeltilir.

11. Ekipmanın iade edilmemesi

11.1. Ekipmanın Get Energy istasyonuna azami kiralama süresi içinde veya belirli kiralama için belirlenen başka bir süre içinde onaylanmış şekilde iade edilmemesi, iade etmeme olarak kabul edilir.

11.2. Kullanıcı ekipmanın iade edildiğini ileri sürüyor, ancak sistem iadeyi kaydetmemişse; iade yeri, tarih, yaklaşık saat, istasyon numarası, ödeme yöntemi, varsa kartın son haneleri, kiralamada kullanılan telefon numarası veya e-posta adresi ile destek birimine başvurmalıdır.

11.3. Servis operatörü istasyon verilerini, kiralama geçmişini, ekipman tanımlayıcısını, zaman damgalarını, ödeme işlemini ve diğer teknik bilgileri kontrol eder. İnceleme tamamlanana kadar tahakkuklar devam edebilir ve tazmin yükümlülüğü çözüme kavuşmamış sayılabilir.

11.4. İnceleme ekipmanın iade edildiğini doğrularsa servis operatörü tahakkukları düzeltir. İnceleme iadeyi doğrulamazsa ekipman bedeli tazmin kuralları uygulanır.

12. Kayıp, hırsızlık veya üçüncü kişilere teslim

12.1. Kullanıcı, ekipmanın tesliminden onaylanmış iadesine kadar ekipmandan sorumludur. Aksi kanunla belirlenmedikçe, ekipmanın kaybolması, yanlışlıkla üçüncü kişiye verilmesi, kamusal alanda bırakılması veya bulunamaması riski kullanıcıya aittir.

12.2. Ekipman çalınırsa kullanıcı bunu derhal servis operatörüne bildirmek ve olayın koşullarına ilişkin mevcut kanıtları sunmakla yükümlüdür. Hırsızlık bildirimini, ekipman iade edilmemiş ve servis tarafından kullanılmıyor ise, tek başına kullanıcıyı ekipman bedeli tazmininden kurtarmaz.

12.3. Ekipmanın başka bir kişiye verilmesi kullanıcıyı sorumluluktan kurtarmaz. Kiralamayı başlatan ve ödeme yöntemini sağlayan kullanıcı, ekipmanın iadesinden ve ilgili tahakkuklardan sorumlu olmaya devam eder.

13. Ekipmanın hasar görmesi

13.1. Ekipmanın sonraki kullanımının güvensiz, imkansız, ekonomik olarak anlamsız hale geldiği veya olağan bakımın ötesinde onarım gerektirdiği her durum ciddi hasar sayılır.

13.2. Ciddi hasarlar arasında gövde çatlakları, batarya şişmesi, aşırı ısınma, sıvı teması izleri, bağlantı uçlarının hasarı, kablunun eksik veya hasarlı olması, darbe izleri, yangın izleri, gövde deformasyonu, elektronik kart hasarı, işaretlerin kaldırılması, yetkisiz açma veya diğer müdahale belirtileri bulunabilir.

13.3. Servis operatörü, ekipmanın incelenmesinden sonra tazmin tutarını belirleme hakkına sahiptir. Ekipman onarılabiliriyorsa tazmin; onarım, teşhis, lojistik ve ekipmanın geçici olarak kullanım dışı kalması maliyetleriyle sınırlanabilir. Onarım mümkün değilse veya güvenli değilse tam ekipman bedeli uygulanır.

14. Ekipmanın yasak kullanımı

14.1. Kullanıcı ekipmanı yalnızca uyumlu mobil cihazları olağan şekilde şarj etmek için kullanmakla yükümlüdür. Ekipmanın tasarlanmadığı amaçlarla kullanılması yasaktır.

- ekipmanı açmak, sökmek, onarmak veya değiştirmek;
- ekipmanı uyumsuz, hasarlı, el yapımı veya tehlikeli cihazlara bağlamak;
- aşırı ısınma, şişme, yanık kokusu, gövde veya bağlantı ucu hasarı belirtileri varken ekipmanı kullanmak;
- ekipmanı suya batırmak; yağmur, yüksek sıcaklık, ateş, kimyasal madde veya şiddetli darbeye maruz bırakmak;
- kimlik etiketlerini, kodları, işaretleri veya kayıt unsurlarını kaldırmak ya da hasar vermek;
- ekipmanın yazılımsal veya donanımsal kimliklendirmesini devre dışı bırakmaya, atlatmaya veya değiştirmeye çalışmak;
- ekipmanı rehin vermek, satmak, üçüncü kişilere kiralamak, emanet dolaplarında bırakmak veya servis operatörünün rızası olmadan ticari amaçla kullanmak.

15. Ekipman bedelinin otomatik tahsilatı

15.1. Kullanıcı kiralamaya başlarken, servis operatörüne ve bağlı ödeme kuruluşlarına bu kiralamayla bağlantılı sonraki tahsilatları yapma izni verir. Bunlara kira bedelleri, günlük tahakkuklar, ekipman bedeli tazmini, düzeltmeler ve başarısız işlem durumunda tekrar tahsilat girişimleri dahildir.

15.2. Ekipman sekizinci günün başlangıcına kadar iade edilmezse, ekipman bedeli kiralama sırasında kullanılan ödeme yönteminden veya kullanıcı tarafından bu kiralama için bağlı ya da sağlanmış başka bir ödeme yönteminden otomatik olarak tahsil edilebilir.

15.3. Ödeme senaryosuna bağlı olarak ön provizyon, geçici tutar blokesi, kısmi tahsilat, ertelenmiş tahsilat, tekrar tahsilat girişimi veya banka, ödeme sistemi ve ödeme servisi tarafından desteklenen başka bir işlem uygulanabilir.

15.4. Apple Pay, Google Pay, banka kartı ve diğer ödeme yöntemleri, ilgili ödeme kuruluşlarının kuralları kapsamında kullanılır. Tahsilatın, işlemin iptalinin, iadenin veya geçici blokenin kaldırılmasının bankada fiilen görünme zamanı kullanıcının bankasına ve ödeme kuruluşuna bağlıdır.

16. Ön provizyon ve geçici bloke

16.1. Kiralama başlamadan önce veya başlama anında servis operatörü, ödeme yöntemini kontrol etmek ve muhtemel tahakkukları güvence altına almak için ön provizyon veya geçici tutar blokesi başlatabilir.

16.2. Ön provizyon her zaman fiili tahsilat anlamına gelmez. Kullanıcının bankasının kurallarına bağlı olarak bloke edilen tutar banka uygulamasında bekleyen işlem olarak görünebilir.

16.3. Kiralama doğru şekilde tamamlanmış ve ekipman bedeli tazmini için sebep yoksa, geçici bloke fiili tahakkuklara göre iptal edilir veya azaltılır. Blokenin kaldırılma süresi kullanıcının bankasına ve ödeme kuruluşuna bağlıdır.

16.4. Ekipman bedeli tazmini sebepleri oluşursa, önceden bloke edilen tutar ilgili tahakkukların karşılanması için tamamen veya kısmen kullanılabilir.

17. Başarısız tahsilat ve borç

17.1. Ekipman bedeli tahsilatı yetersiz bakiye, banka reddi, kart süresinin dolması, ödeme yöntemi kısıtlaması, teknik arıza veya başka bir nedenle yapılamazsa, kullanıcının ekipman bedelini tazmin etme yükümlülüğü devam eder.

17.2. Servis operatörü tekrar tahsilat girişiminde bulunabilir, kullanıcıya bildirim gönderebilir, yeni kiralama imkanını sınırlayabilir, başka bir yöntemle ödeme önerebilir veya borcu uygulanabilir mevzuat sınırları içinde hukuki tahsile konu edebilir.

17.3. Borç varsa kullanıcı servis operatörüyle kendisi iletişime geçerek borcu çözmekle yükümlüdür. Kartın bloke edilmesi, uygulamanın silinmesi, tarayıcının kapatılması, hesabın olmaması veya telefon numarasının değiştirilmesi kullanıcının yükümlülüğünü sona erdirmez.

18. Kullanıcıya bildirimler

18.1. Servis operatörü, azami kiralama süresinin yaklaşması, ekipmanın iade edilmesi gereği, tahakkuklar, başarısız ödemeler, ekipman bedeli tazmini ve başvuru inceleme sonuçları hakkında bildirim gönderebilir.

18.2. Bildirimler web arayüzü, ödeme sayfası, e-posta mesajı, kısa mesaj, push bildirimi, uygulama içi mesaj veya kullanıcı tarafından ilgili iletişim verileri sağlanmışsa başka bir erişilebilir yöntemle gönderilebilir.

18.3. Bildirimin gelmemesi; kiralama şartları, azami kiralama süresi ve tazmin kuralları kullanıcıya kiralama başlamadan önce erişilebilir olduğu sürece, kullanıcının ekipmanı iade etme ve tahakkukları ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

19. Tazmin tahsilatından sonra ekipmanın iadesi

19.1. Kullanıcı ekipman bedeli tahsil edildikten sonra ekipmanı iade ederse, derhal destek birimine başvurmalı ve kiralama bilgilerini, iade istasyonunu, iade tarihini ve yaklaşık saatini bildirmelidir.

19.2. Servis operatörü iade gerçeğini, ekipmanın durumunu, tahakkuk geçmişini, ekipmanın serviste tekrar kullanılabilirliğini ve hasar ya da müdahale belirtilerini kontrol eder.

19.3. Ekipman çalışır durumda iade edilmiş ve serviste kullanılabiliriyorsa, servis operatörü tazmin tutarını tamamen veya kısmen iade edebilir ya da tutarın bir kısmını fiili kiralama ve uygulanabilir giderler karşılığında mahsup edebilir.

19.4. Ekipman hasarlı, açılmış, eksik, işareti kaldırılmış veya güvenli sonraki kullanıma elverişli olmayan durumda iade edilirse, servis operatörü tazmin tutarının tamamen veya kısmen iadesini reddedebilir.

20. Ekipmanın durumunun incelenmesi

20.1. Ekipman durumunun incelenmesi; görsel kontrol, şarj kontrolü, batarya, bağlantı uçları, gövde, kablolar, kimlik işaretleri, istasyon logları ve diğer teknik verilerin kontrolünü içerebilir.

20.2. İnceleme servis operatörü, teknik yüklenici, bakım kuruluğu veya başka bir yetkili kişi tarafından yapılabilir.

20.3. İnceleme sonuçları, tazmin tutarına karar verilmesi, daha önce tahsil edilen tutarın iadesi, iadenin reddi veya kullanıcıya ek bilgi talebi gönderilmesi için kullanılabilir.

20.4. Ekipman güvenlik riski taşıyorsa, batarya hasarı, aşırı ısınma, sıvı teması veya müdahale belirtileri varsa, tekrar kullanılmadan servis dışı bırakılabilir.

21. Kanıtlar ve kayıt verileri

21.1. Ekipman bedeli tazmini konusu değerlendirilirken servis operatörü teknik ve ödeme verilerinin tamamını birlikte kullanabilir.

- ekipman tanımlayıcısı;
- teslim istasyonu ve varsayılan iade istasyonu numarası;
- teslim, iade girişimleri ve kiralama kapanış zaman damgaları;
- ödeme işlemi verileri ve banka-edinici statüleri;
- ön provizyon, tahsilat, işlem iptali ve ödeme iadesi bilgileri;

- istasyon teknik logları;
- kullanıcının destek başvuruları geçmişi;
- kullanıcı tarafından gönüllü sağlanan fotoğraf veya videolar;
- iade sonrası ekipman teşhis verileri.

22. Kullanıcının tazmin konusunda başvurusu

22.1. Kullanıcı, ekipman bedeli tahsilatının hatalı olduğunu düşünüyorsa, ekipmanın iade edildiğini belirtiyorsa, istasyon ekipmanı kabul etmediyse veya tahsilat teknik bir hatadan sonra yapılmışsa destek birimine başvurabilir.

22.2. Başvurunun hızlı incelenmesi için kullanıcı mümkün olduğunca eksiksiz bilgi sağlamalıdır: kiralama tarihi ve saati, teslim yeri, iade yeri, istasyon numarası, ödeme yöntemi, varsa kartın son haneleri, kiralama sırasında belirtilen e-posta veya telefon numarası ve olayın açıklaması.

22.3. Kullanıcıda iade girişimine ilişkin fotoğraf, video veya başka kanıtlar varsa bunlar başvuruya eklenmelidir. Materyal sağlanması otomatik iadeyi garanti etmez, ancak kontrolün daha hızlı ve doğru yapılmasına yardımcı olur.

22.4. Başvurular; incelemenin karmaşıklığı, bankadan, ödeme kuruluşundan, teknik yükleniciden veya istasyon yerinden veri talep edilmesi ihtiyacı dikkate alınarak makul süre içinde incelenir.

23. Başvuru süreleri

23.1. Kullanıcıya, ekipman bedeli tahsilatından veya ekipman iadesiyle ilgili sorunu fark ettikten sonra mümkün olan en kısa sürede başvuru yapması tavsiye edilir.

23.2. Başvuru önemli bir gecikmeyle yapılırsa, bazı teknik loglar, istasyon verileri veya ödeme verilerinin sınırlı saklama süreleri nedeniyle inceleme zorlaşabilir.

23.3. Servis operatörü, kullanıcı kiralamayı tanımlamak ve koşulları kontrol etmek için yeterli bilgi sunuyorsa, önerilen süre geçtikten sonra yapılan başvuruyu da inceleyebilir.

24. Kısmi iade veya tutar düzeltmesi

24.1. Servis operatörü, ekipman tahsilattan sonra iade edilmiş, çalışır durumda bulunmuş, ancak fiili kiralama standart süreyi aşmışsa ve servis operatörü işlem, arama, teşhis veya ekipmanın geçici olarak kullanım dışı kalması nedeniyle giderlere katlanmışsa kısmi iade uygulayabilir.

24.2. Ekipman hasarlı olmakla birlikte onarılabiliyorsa ve onarım maliyeti tam ekipman bedelinden düşükse kısmi iade uygulanabilir.

24.3. Düzeltme tutarı belirlenirken servis operatörü fiili kiralama süresini, iade statüsünü, ekipmanın teknik durumunu, hasarın varlığını, ödeme giderlerini, teşhis ve lojistik maliyetlerini ve ödeme kuruluşlarının geçerli kurallarını dikkate alır.

24.4. Kısmi iade kararı, servis operatörünün gelecekteki her durumda benzer iade yapma yükümlülüğünü kabul ettiği anlamına gelmez.

25. Tazmin iadesinin reddedilme sebepleri

25.1. Ekipmanın iade edilmediği, hasar gördüğü, kaybolduğu, açıldığı, değiştirildiği veya tekrar kullanılamayacağına dair sebepler varsa servis operatörü tahsil edilen tazminin tamamen veya kısmen iadesini reddedebilir.

- onaylanmış ekipman iadesi bulunmaması;

- kullanıcının kiralamayı tanımlamaya imkan veren verileri sağlamaması;
- istasyon kontrolünün iadeyi doğrulamaması;
- ekipmanın ciddi hasarla iade edilmesi;
- ekipmanda açılma, modifikasyon veya müdahale belirtileri bulunması;
- kimlik unsurlarının kaldırılmış veya hasar görmüş olması;
- kullanıcının ekipmanı üçüncü kişiye vermiş olması ve iadesini sağlayamaması;
- başvurunun gerçeğe aykırı, çelişkili veya eksik bilgiler içermesi.

26. Ödeme ihtilafları ve banka itirazı

26.1. Kullanıcı ödemeye itiraz için bankasına başvurabilir; ancak banka itirazı yapmadan önce, kiralamanın kontrol edilmesi ve hızlı çözüm bulunması amacıyla önce Get Energy destek birimine başvurması tavsiye edilir.

26.2. Banka itirazı halinde servis operatörü, kiralama gerçeğini, ekipmanın teslimini, iade edilmemesini, hasarı, şartların gösterildiğini ve kullanıcının tahsilat şartlarını kabul ettiğini doğrulayan verileri banka-ediniciye, ödeme sistemine, ödeme servisine veya kullanıcının bankasına sunabilir.

26.3. Başlatılan banka itirazı, ekipman kullanıcının elindeyse kullanıcının ekipmanı iade etme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz ve kullanıcıyı ekipmanın kaybı veya hasarından doğan sorumluluktan kurtarmaz.

26.4. Ödeme kuruluşu kullanıcı lehine karar verirse, ekipman iade edilmemişse servis operatörü ekipmanın iadesi veya konunun diğer yasal yollarla çözümü için kullanıcıyla ayrıca iletişim kurabilir.

27. Ödeme servisleriyle etkileşim

27.1. Servis operatörü kira ödemeleri, ön provizyon, sonraki tahsilatlar, işlem iptalleri, ödeme iadeleri ve geçici blokenin kaldırılması için banka kartları, Apple Pay, Google Pay, 3D Secure, banka-edinici ve diğer ödeme araçlarını kullanabilir.

27.2. Ödeme işlemleri ilgili bankaların, ödeme sistemlerinin ve ödeme servislerinin kurallarına göre yürütülür. Kullanıcının banka uygulamasında görünen işlem süreleri, statüleri ve açıklamaları Get Energy tarafından kullanılan ifadelerden farklı olabilir.

27.3. Servis operatörü kullanıcının tam banka kartı numarasını saklamaz ve ödeme sağlayıcısı tarafından verilen ödeme tanımlayıcılarını yalnızca kiralamanın ve ilgili tahakkukların yerine getirilmesi için gerekli ölçüde kullanır.

28. İstasyon hataları ve teknik arızalar

28.1. İstasyon ekipmanı vermediyse, arızalı ekipman verdiyse, ekipmanı kabul etmediyse veya iadeyi hatalı kaydettiyse kullanıcı derhal destek birimine başvurmalı ve sorunu açıklamalıdır.

28.2. İstasyonun teknik hatası doğrulanırsa ve kullanıcı dürüst davranmış ve destek talimatlarına uymuşsa, servis operatörü tahakkukları düzeltir ve kullanıcıya ekipman bedeli tazmini uygulamaz.

28.3. Kullanıcı ekipmanı destekle iletişime geçmeden istasyon dışında bıraktıysa veya iade konusunda makul talimatları yerine getirmediyse, ekipmanın kaybolma riski kullanıcı üzerinde kalabilir.

29. Batarya güvenliği ve kullanımı durdurma yükümlülüğü

29.1. Kullanıcı aşırı ısınma, şişme, yanık kokusu, duman, gövde hasarı, sıvı teması veya başka tehlike belirtileri fark ederse ekipmanı derhal kullanmayı bırakmalı ve destek birimine başvurmalıdır.

29.2. Kullanıcı ekipmanı kendi başına onarmaya, açmaya, soğutmaya, delmeye, ısıtmaya veya sökmeye çalışmamalıdır.

29.3. Hasar normal kullanım sırasında ortaya çıkmış ve kullanıcı sorunu zamanında bildirmişse, inceleme hasara kullanıcının yol açtığını göstermediği sürece ekipman bedeli tazmini uygulanmaz.

30. Yeni kiralamaların sınırlandırılması

30.1. İade edilmemiş ekipman, borç, başarısız tahsilat, aktif ödeme ihtilafı, kötüye kullanım belirtisi veya işbu Politikanın ihlali varsa servis operatörü kullanıcının yeni kiralama başlatma imkanını geçici olarak sınırlayabilir.

30.2. Sınırlama ödeme yöntemine, telefon numarasına, e-posta adresine, cihaza, varsa hesaba veya belirli durumla ilişkili başka bir teknik tanımlayıcıya uygulanabilir.

30.3. Sınırlama, kullanıcının ekipmanı iade etme, fiili kiralama bedelini ödeme veya ekipman bedelini tazmin etme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

31. Kullanıcının dürüst davranma yükümlülüğü

31.1. Kullanıcı dürüst davranmak, doğru bilgi vermek, olayların incelenmesini engellemek ve iade, ödeme ihtilafı veya destek başvurusu prosedürlerini kötüye kullanmamakla yükümlüdür.

31.2. Kullanıcı iade, hasar, hırsızlık, teknik hata veya ödeme işlemi hakkında kasten yanlış bilgi verirse, servis operatörü tahakkuk düzeltmesini reddedebilir, servis erişimini sınırlayabilir ve haklarını korumak için yasal yollara başvurabilir.

31.3. Kullanıcının destek birimine gönüllü ve zamanında başvurması, veri sunması ve talimatlara uyması, kısmi iade veya tutar düzeltmesi değerlendirilirken dikkate alınır.

32. İade Politikası ile ilişki

32.1. İşbu Politika, özellikle ekipmanın iade edilmemesi, kaybı, hasarı veya sonraki kullanımının mümkün olmaması durumunda ekipman bedeli tazmini konularını düzenler.

32.2. Hatalı tahsil edilen paraların iadesi, ödeme iptali, çift tahsilat, ödeme işlemi teknik hataları ve servis operatörü inisiyatifiyle yapılan iadeler İade Politikası ile düzenlenir.

32.3. Bir konu hem ekipman bedeli tazminini hem de ödeme iadesini ilgilendiriyorsa belgeler birlikte uygulanır. Çelişki halinde ilgili durumu daha özel olarak düzenleyen belge uygulanır.

33. Vergiler, komisyonlar ve ödeme kuruluşu giderleri

33.1. Kira tutarları, ekipman bedeli tazmini, iadeler ve düzeltmeler; ilgili yargı alanında uygulanıyorsa ve kullanıcıya gerekli ölçüde açıklanmışsa geçerli vergileri, harçları, banka komisyonlarını veya ödeme giderlerini içerebilir.

33.2. Servis operatörü, kullanıcının bankasının döviz çevrimi, kart işlemi, geçici bloke, ödeme iadesi veya banka itirazı nedeniyle kullanıcıdan bağımsız olarak tahsil edebileceği komisyonlardan sorumlu değildir.

33.3. Ödeme, kullanıcının hesap para biriminden farklı bir para biriminde yapılırsa, banka ekstresindeki nihai tutar kullanıcının bankasının kuru ve ödeme sistemi kuralları nedeniyle farklı olabilir.

34. İşbu Politikanın değiştirilmesi

34.1. Servis operatörü işbu Politikayı değiştirme hakkına sahiptir. Güncel metin Get Energy web sitesinde yayımlanır veya servis arayüzü üzerinden kullanıcıya erişilebilir hale getirilir.

34.2. Belirli bir kiralama için, uygulanabilir mevzuat aksini gerektirmedikçe, kiralamanın başladığı anda yürürlükte olan ve kullanıcıya erişilebilir bulunan şartlar uygulanır.

34.3. Yeni metnin yayımlanmasından sonra servisin kullanılmaya devam edilmesi, kullanıcının gelecekteki kiralamalar için güncellenmiş şartları kabul ettiği anlamına gelir.

35. Uygulanacak hukuk ve uyuşmazlıkların çözümü

35.1. İşbu Politika, tüketiciye uygulanacak emredici mevzuat hükümlerine aykırı olmadığı ölçüde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti hukukuna tabidir.

35.2. Taraflar uyuşmazlıkları destek birimine başvuru ve gerekli bilgilerin paylaşılması yoluyla çözmeye çalışır. Uyuşmazlık başvuru yoluyla çözülemezse, uygulanabilir mevzuata göre yetkili makam veya mahkemede çözümlenir.

35.3. İşbu Politikadaki hiçbir hüküm, tüketicinin sözleşmeyle ortadan kaldırılamayan veya sınırlandırılmayan zorunlu haklarını sınırlamaz.

36. İletişim bilgileri

İade edilmeme, ekipman hasarı, ekipman bedeli tahsilatı, istasyon teknik hatası, geç iade veya tahakkuk kontrolü konularında kullanıcı Get Energy ile info@getenergy.energy e-posta adresi üzerinden iletişime geçebilir.

Başvuruda kiralama tarihi, teslim yeri, iade yeri, istasyon numarası, olayın açıklaması, ödeme yöntemi ve geri dönüş için iletişim bilgileri belirtilmesi tavsiye edilir.

Ek 1. Kullanıcı için pratik kurallar

1. Kiralama başlamadan önce ekipman bedelini, azami kiralama süresini ve otomatik tahsilat şartlarını kontrol edin.
2. Ekipman bedeli tazmin şartlarını kabul etmiyorsanız kiralamaya başlamayın.
3. Ekipmanı yalnızca amacına uygun kullanın ve üçüncü kişilere devretmeyin.
4. Ekipmanı azami kiralama süresi sona ermeden uyumlu bir Get Energy istasyonuna iade edin.
5. İstasyonun ekipmanı kabul ettiğinden ve kiralamanın sona erdiğinden emin olun.
6. İstasyon ekipmanı kabul etmiyorsa hemen destek birimine başvurun ve talimatlara uyun.
7. Ekipmanı Get Energy desteğinin onayı olmadan istasyonun yanına, işletme tezgahına veya üçüncü kişilerin çalışanlarına bırakmayın.
8. Kayıp, hırsızlık, hasar veya teknik sorun halinde desteğe mümkün olan en kısa sürede bilgi verin.

Ek 2. Başvuru için asgari bilgiler

- kiralama sırasında bildirilmişse kullanıcının adı;
- kiralama sırasında belirtilen telefon numarası veya e-posta adresi;
- ekipmanın verildiği tarih ve yaklaşık saat;
- biliniyorsa teslim yeri ve istasyon numarası;
- iade girişiminin yeri ve zamanı;
- uygulanabilirse ve kullanıcı paylaşmak isterse kartın son dört hanesi;
- ödeme yöntemi: banka kartı, Apple Pay, Google Pay veya başka bir yöntem;
- sorunun açıklaması;
- varsa fotoğraf, video veya diğer materyaller.

Ek 3. Tahakkuk mantığının kısa açıklaması

Dönem	Kural
Kiralamanın ilk 3 saatine kadar	Kiralama başlamadan önce kullanıcıya gösterilen standart tarife kuralları

	uygulanır.
3 saatten sonra	Kiralama Tarife Kuralları uyarınca günlük tarifeye geçebilir.
1. günden 7. güne kadar	Kullanıcı ekipmanı iade etmekle yükümlüdür; tahakkuklar tarifelere göre devam eder.
8. günün başlangıcı	İade onaylanmamışsa ekipman bedeli tahsil edilebilir.
Tahsilattan sonra	Ekipman sonradan iade edilirse ekipmanın durumuna göre kontrol ve düzeltme mümkündür.

İşbu Politika, belgenin başında belirtilen tarihte yürürlüğe girer ve servis operatörü tarafından açıkça aksi belirtilmedikçe veya uygulanabilir mevzuat aksini gerektirmedikçe, bu tarihten sonra başlayan Get Energy ekipman kiralamalarına uygulanır.