

İADE POLİTİKASI

Get Energy

Yürürlük tarihi: 07 Temmuz 2026

Sürüm: 1.0

İşbu İade Politikası, Get Energy hizmetinin kullanımı sırasında kiralamanın iptali, para iadeleri, tahakkuk düzeltmeleri ve ödeme uyumsuzluklarının incelenmesine ilişkin koşulları düzenler. Bu belge; hizmetin web sürümü, QR kod, ödeme sayfası, mobil uygulama, ekipmanın teslim ve iade edildiği otomatik istasyonlar ve bunlarla bağlantılı tüm ödeme işlemleri üzerinden gerçekleştirilen taşınabilir şarj cihazı kiralamalarına uygulanır.

Bilgi	Değer
Hizmet operatörü	ŞARJAL TİCARET ŞİRKETİ LİMİTED
Tescil numarası	MŞ28752
Elektronik şirket numarası	102944933544
Kayıtlı adres	Beşparmaklar Cad. Nazım Bodi Plaza No:4 Çatalköy Girne, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
İade başvuruları için iletişim	info@getenergy.energy

1. Genel Hükümler

1.1. İade Politikası, Get Energy sözleşme dokümantasyonunun bir parçasıdır ve Kullanıcı Sözleşmesi, Kiralama Politikası, Tarife Kuralları, Ödeme ve Otomatik Tahsilat Kuralları, Ekipman Bedeli Tazmin Politikası ve Gizlilik Politikası ile birlikte uygulanır.

1.2. Get Energy hizmetini kullanan kullanıcı, kiralama başlamadan önce ödeme, tarife, iade, kiralamanın iptali ve ekipmanın iade edilmemesi, kaybolması veya hasar görmesi halinde ekipman bedelinin tahsil edilmesine ilişkin koşulları okuduğunu kabul eder.

1.3. Temel kiralama, zorunlu hesap kaydı olmadan; QR kod, web sayfası, ödeme sayfası veya kiralama anında kullanıcıya sunulan başka bir arayüz üzerinden gerçekleştirilebilir. Kullanıcının kiralamayı başlatması, ödemeyi onaylaması veya ekipmanı kullanması halinde kayıtlı hesabın bulunmaması işbu Politikanın uygulanmasını ortadan kaldırmaz.

1.4. Para iadesi yalnızca işbu Politikada, uygulanabilir mevzuatta, ödeme sistemleri kurallarında ve ilgili ödeme sağlayıcısının koşullarında öngörülen hallerde ve usulde mümkündür.

1.5. İşbu Politika, uygulanabilir mevzuat uyarınca açıkça tanınmış ve tarafların anlaşmasıyla değiştirilemeyen zorunlu tüketici haklarını sınırlamaz.

2. Terimler ve Tanımlar

İşbu Politika'nın amaçları bakımından aşağıdaki terimler kullanılır:

- “Şirket”, “Get Energy”, “biz” — taşınabilir şarj cihazı kiralama hizmetinin operatörü olan ŞARJAL TİCARET ŞİRKETİ LİMİTED.
- “Kullanıcı” — web sitesini ziyaret eden, QR kodu tarayan, ödeme sayfasını açan, mobil uygulamayı kullanan, kiralamayı başlatan veya Get Energy hizmetleri için ödeme yapan kişi.
- “Hizmet” — Get Energy web sitesi, mobil uygulama, ödeme sayfası, yazılım platformu, QR arayüzü, ekipman teslim ve iade istasyonları ile Get Energy'nin diğer unsurları.
- “Ekipman” — taşınabilir şarj cihazı, kablo, bağlantı noktası, gövde, kiralama istasyonu, istasyon yuvası ve kiralama hizmetiyle bağlantılı diğer fiziksel unsurlar.
- “Kiralama” — ekipmanın teslim edildiği veya sistemde kiralamanın başladığının onaylandığı andan usulüne uygun iade anına kadar Get Energy ekipmanının geçici ve ücretli kullanımı.
- “Ödeme” — tahsilat, ön provizyon, blokaj, depozito, tekrar tahsilat, günlük ödeme, ekipman bedeli tahsilatı, iade veya diğer mali işlem.
- “İade” — teknik olarak mümkün olması halinde tutarın kullanıcının ilk ödeme yöntemine tamamen veya kısmen geri aktarılması ya da ödeme işleminin iptali/blokajının kaldırılması.
- “Misafir modu” — kalıcı hesap kaydı zorunlu olmaksızın, ancak kiralama ve ödeme koşullarının mevcut arayüz üzerinden onaylanması suretiyle hizmetin kullanılması.

3. Kapsam

- 3.1. İşbu Politika; saatlik ödemeler, günlük ödemeler, ön provizyon, depozito, ekipman bedeli tahsilatı, tekrar ödemeler, tahakkuk düzeltmeleri ve iadeler dahil olmak üzere Get Energy hizmetinin kullanımıyla bağlantılı tüm ödemelere uygulanır.
- 3.2. Politika, hizmetin kayıt olmadan web sürümü, mobil uygulama, QR kod, ödeme bağlantısı veya başka bir arayüz üzerinden kullanılıp kullanılmadığına bakılmaksızın uygulanır.
- 3.3. Kullanıcı kiralamayı Apple Pay, Google Pay, banka kartı, ödeme geçidi, üye işyeri bankası veya başka bir ödeme yöntemi ile ödüyorsa, iade ilgili ödeme sistemi ve ödeme sağlayıcısının kuralları dikkate alınarak gerçekleştirilir.
- 3.4. İade; ödeme sağlayıcısının teknik imkanları, banka işlem süreleri, dolandırıcılıkla mücadele kontrolleri, ödeme sistemi gereklilikleri ve iade/chargeback prosedürlerine ilişkin uygulanabilir kurallarla sınırlı olabilir.

4. Hizmet Bedelinin Ödenmesi İlkesi

- 4.1. Get Energy, kullanıcıya kısa süreli ekipman kiralama hizmeti sağlar. Ödemeler, kiralama başlamadan önce veya ödeme onayı sırasında kullanıcıya gösterilen tarifelere uygun olarak ekipmandan fiilen yararlanma imkanı için tahakkuk ettirilir.
- 4.2. Ekipman kullanıcıya başarıyla teslim edilmiş ve kiralama başlamışsa, ekipmanın kullanım süresine ilişkin ücretler kural olarak iade edilmez; teknik hata, yanlış tahakkuk, çift tahsilat veya İşbu Politikada belirtilen diğer haller saklıdır.
- 4.3. Kullanıcı ekipmanı uyumlu bir Get Energy istasyonunun çalışır durumdaki yuvasına iade etmek ve hizmet arayüzü, istasyon ekranı, gösterge veya mevcut başka bir yöntemle iade onayını beklemekle yükümlüdür. Eksik, onaylanmamış veya hatalı iade, iadenin doğru şekilde onaylandığı ana kadar ücretlendirmeye devam edilmesine neden olabilir.
- 4.4. Kullanıcı ekipmanın iade edildiğini düşünmesine rağmen sistemin ücretlendirmeye devam ettiğini görürse, mümkün olan en kısa sürede destek birimine başvurmalı ve iadenin yeri, zamanı ve koşulları hakkında mevcut bilgileri sağlamalıdır.

5. Kullanım Başlamadan Önce Kiralamanın İptali

- 5.1. Kullanıcı web sayfasını, ödeme sayfasını veya QR arayüzünü açmış ancak ödeme onaylamamış ve ekipmanı teslim almamışsa ödeme yükümlülüğü doğmaz.
- 5.2. Kullanıcı ödeme onaylamış ancak ekipman teknik bir nedenle istasyon tarafından verilmemişse, kullanıcı ilgili ödemenin iadesini veya tahsilat tamamlanmadıysa ön provizyonun iptalini talep etme hakkına sahiptir.
- 5.3. Ödeme yetkilendirilmiş ancak kiralama başlamamışsa Şirket; teknik olarak mümkün olması halinde yetkilendirmeyi iptal edebilir, tutarın blokajını kaldırabilir, iade başlatabilir veya kullanıcıya ek ücret almadan ekipmanı yeniden alma imkanı sağlayabilir.
- 5.4. Kullanıcı ekipmanın başarıyla tesliminden sonra kendi isteğiyle kiralamadan vazgeçerse, bu durum ekipmanın iadesinden sonra kiralamanın olağan sona ermesi olarak değerlendirilir ve ücretlendirme Tarife Kurallarına göre hesaplanır.

6. İadenin Mümkün Olduğu Haller

Aşağıdaki hallerde para iadesi veya tahakkuk düzeltilmesi yapılabilir:

- başarılı ödeme veya ön provizyona rağmen ekipman istasyon tarafından verilmemişse;
- istasyon, amacı doğrultusunda objektif olarak kullanılması mümkün olmayan arızalı ekipman vermiş ve kullanıcı bunu makul süre içinde bildirmişse;
- aynı işlem için ödeme iki kez tahsil edilmişse;
- ödeme tutarı hizmetin teknik arızası nedeniyle hatalı hesaplanmışsa;
- sistem, ekipmanın onaylanmış iadesinden sonra ücretlendirmeye devam etmişse;
- Get Energy tarafındaki arıza nedeniyle hizmetin kullanılmadığı dönem için kullanıcıdan ücret alınmışsa;
- banka, ödeme sağlayıcısı veya ödeme sistemi hatalı bir ödeme işlemi doğrulamışsa;
- uygulanabilir mevzuat somut durumda iadeyi gerektiriyorsa;
- Şirket, iade konusunda formel bir yükümlülüğü bulunmasa dahi hizmet kalitesini korumak amacıyla kendi takdirinde gönüllü iade yapmaya karar verirse.

7. İadenin Genellikle Yapılmadığı Haller

Para iadesi, kural olarak aşağıdaki hallerde yapılmaz:

- ekipman başarıyla teslim edilmiş, düzgün çalışmış ve kullanıcı hizmetten yararlanma imkanına sahip olmuşsa;
- kullanıcı ekipmanı aldıktan sonra kullanmaktan vazgeçmişse;
- kullanıcı ekipmanı zamanında iade etmemiş veya uygun olmayan bir yere bırakmışsa;
- kullanıcı iade onayını beklememiş ve sorunu makul süre içinde bildirmemişse;
- kullanıcı ekipmanı amacı dışında kullanmış, hasar vermiş, kaybetmiş veya üçüncü kişiye devretmişse;
- kullanıcının telefonu, kendi kablosu, cihaz ayarları, internet eksikliği, telefonun şarjının bitmesi veya kullanıcı tarafındaki başka bir durum hizmetin kullanımını engellemişse;
- kiralama veya ödeme onayı öncesinde tarifeler gösterilmiş olmasına rağmen kullanıcı tarifeleri okumamışsa;
- maksimum kiralama süresi sonrasında ekipmanın iade edilmemesi nedeniyle ekipman bedeli tahsil edilmişse;
- kullanıcı Kullanıcı Sözleşmesini, Kiralama Politikasını veya Tarife Kurallarını ihlal etmişse.

8. Kısmi İade ve Tahakkuk Düzeltmeleri

- 8.1. Hata ödemenin yalnızca bir kısmını veya kiralamanın yalnızca belirli bir dönemini etkilediyse Şirket kısmi iade yapabilir.
- 8.2. Kiralama kullanıcıya fiilen sunulmuş ancak sürenin bir bölümü sistem tarafından hatalı kaydedilmişse kısmi düzeltme uygulanabilir.
- 8.3. Teknik nedenle kiralama, ekipmanın fiili iadesinden daha geç kapanmışsa Şirket; istasyon verileri, sistem logları, kullanıcı başvurusu, fotoğraf/video kanıtları ve diğer mevcut bilgiler temelinde ödemeleri yeniden hesaplayabilir.
- 8.4. Tutar ön provizyon olarak ayrılmış ancak nihai ödeme daha düşük gerçekleşmişse, kullanılmayan provizyon kısmı kartı veren bankaya ve ödeme sağlayıcısına bağlı sürelerde iptal edilir veya blokajı kaldırılır.
- 8.5. Kısmi iade her durumda Şirketin ihlali kabul ettiği anlamına gelmez ve iyi niyetli kullanıcı başvurusunu ticari olarak çözmek amacıyla da sağlanabilir.

9. Ekipmanın Teknik Arızası Halinde İade

- 9.1. Teslim edilen ekipmanda açık bir teknik arıza varsa kullanıcı, mümkünse ekipmanı derhal uyumlu bir Get Energy istasyonuna iade etmeli ve destek birimine başvurmalıdır.
- 9.2. Teknik arıza; kullanıcının sağlam cihazında şarj olmaması, ekipman bağlantı noktasının hasarlı olması, ekipmanın tepki vermemesi, güvenli kullanımın mümkün olmaması veya normal kullanımı engelleyen fiziksel kusur gibi durumları kapsayabilir.
- 9.3. Yalnızca kullanıcının cihazı, telefon bataryasının durumu, kullanıcının belirli aksesuarının uyumsuzluğu, telefon ayarları, kapalı izinler, mobil internetin olmaması veya üçüncü kişilerin eylemleriyle ilgili durumlar Get Energy teknik arızası sayılmaz.
- 9.4. Arızanın doğrulanması halinde Şirket; ödemeyi iptal edebilir, ödemeyi tamamen veya kısmen iade edebilir, ek ücret almadan tekrar kiralama sağlayabilir veya makul başka bir telafi şekli uygulayabilir.
- 9.5. Arızanın yanlış kullanım, hasar verme, ekipmanı açma, sıvı teması, mekanik etki, aşırı ısınma veya kullanıcının ya da üçüncü kişilerin diğer eylemleri sonucunda meydana geldiği tespit edilirse Şirket iadeyi reddedebilir.

10. İstasyon veya Ödeme Sayfası Hatası Halinde İade

- 10.1. Başarılı ödemeden sonra istasyon ekipmanı vermediyse kullanıcı; istasyon numarasını, konumunu, işlem zamanını, varsa kartın son rakamlarını, ödeme ekran görüntüsünü veya başka bir işlem kimliğini destek birimine bildirmelidir.
- 10.2. Web sayfası veya ödeme sayfası hata göstermiş ancak banka tahsilat gösteriyorsa Şirket, işlem durumunu ödeme sağlayıcısından kontrol eder. Ödeme yalnızca yetkilendirilmiş ancak tahsil edilmemişse tutar banka tarafından otomatik olarak serbest bırakılabilir.
- 10.3. Ödeme başarıyla tahsil edilmiş ancak hizmet sunulmamışsa Şirket verileri kontrol ettikten sonra iade başlatır.
- 10.4. Ödeme bankacılık uygulamasında “işlem bekliyor”, “geçici blokaj”, “ön provizyon” veya benzer bir statüde görünüyorsa iade/blokaj kaldırma süresi kartı veren bankaya ve ödeme sağlayıcısına bağlıdır. Şirket, işlemlerin kullanıcının bankacılık uygulamasında hangi sürede görüneceğini kontrol etmez.
- 10.5. Uyuşmazlık halinde Şirket; teknik logları, istasyon verilerini, ödeme geçidi verilerini, işlem zaman damgasını, kiralama kimliğini ve kullanıcının başvurusunu kullanır.

11. Ön Provizyon, Depozito ve Tutar Blokajının Kaldırılması

11.1. Kiralama öncesinde veya kiralamanın başlangıcında Şirket ya da ödeme sağlayıcısı; ödeme aracını doğrulamak, kiralama bedelinin ödenmesini güvence altına almak ve ekipmanın iade edilmemesi riskine karşı korunmak amacıyla ön provizyon, geçici tutar blokajı, hold veya depozito uygulayabilir.

11.2. Ön provizyon her zaman fiili tahsilat anlamına gelmez. Bankacılık uygulamasında tutar bekleyen işlem, geçici blokaj veya provizyon olarak görünebilir.

11.3. Kiralamanın tamamlanmasından sonra fiili ödeme tutarı Tarife Kurallarına göre hesaplanır. Kullanılmayan provizyon kısmı ödeme sağlayıcısı ve kartı veren banka kurallarına göre iptal edilir veya blokajı kaldırılır.

11.4. Blokajı kaldırılan tutarın bankacılık uygulamasında görünmesi birkaç iş günü sürebilir ve kullanıcının bankasına, ödeme sistemine, para birimine, kartın düzenlendiği ülkeye ve bankanın iç prosedürlerine bağlıdır.

11.5. Kullanıcı depozito veya blokajın kaldırılmadığını düşünüyorsa Get Energy destek birimine başvurabilir. Şirket işlem durumunu kontrol eder ve gerektiğinde bankaya başvuru için mevcut bilgileri sağlar.

12. Ekipman Bedelinin Tahsili ve Bu Tahsilatlara İlişkin İadeler

12.1. Ekipman belirlenen azami kiralama süresi içinde iade edilmez, kaybolur, hasar görür veya iade edildiği kimlik bilgileriyle doğrulanamazsa Şirket, Ekipman Bedeli Tazmin Politikası ve Tarife Kuralları uyarınca ekipman bedelini tahsil edebilir.

12.2. Ekipman bedeli tahsilatı, uygulanabilir mevzuatta aksi açıkça öngörülmedikçe ceza değil, iade edilmeyen veya hasarlı malın bedelinin tazminidir.

12.3. Tahsil edilen ekipman bedelinin iadesi, kullanıcının daha sonra ekipmanı çalışır durumda iade etmesi ve Şirketin ekipmanın kimliğini, konumunu ve tekrar kullanılabilirliğini doğrulayabilmesi halinde değerlendirilebilir.

12.4. Şirket; arama, kontrol, teknik teşhis, lojistik, temizlik, onarım, ekipmanın ticari kullanım kaybı veya ödeme sistemi komisyonlarıyla ilgili makul giderleri, uygulanabilir kurallar izin verdiği ölçüde iade tutarından düşebilir.

12.5. Ekipman bedeli tahsilinden sonra ekipmanın iade edilmesi otomatik iade garantisi vermez. Karar; ekipmanın durumu, gecikme süresi, istasyon verileri, kiralama geçmişi ve uygulanabilir mevzuat dikkate alınarak verilir.

12.6. Ekipman hasarlı, değiştirilmiş, başkasıyla ikame edilmiş, açılmış, kaybolmuş, sıvı teması veya ciddi mekanik etki izleri taşıyor ya da tekrar kullanılamıyorsa ekipman bedeli tahsilatı iade edilmeyebilir.

13. İade Talebinin Sunulma Usulü

13.1. İade talebi info@getenergy.energy adresine veya web sitesinde ya da hizmet arayüzünde belirtilen başka bir resmi destek kanalına gönderilir.

13.2. Talebin daha hızlı incelenebilmesi için kullanıcı işlem hakkında mümkün olduğunca eksiksiz bilgi sağlamalıdır.

- belirtildiyse kullanıcının adı;
- ödeme veya başvuru sırasında kullanılan telefon numarası ya da e-posta adresi;
- kiralamanın tarihi ve yaklaşık saati;
- biliniyorsa istasyonun konumu veya istasyon numarası;
- gösterildiyse kiralama, ödeme, sipariş veya QR işlemi kimliği;
- tam kart numarası açıklanmadan bankacılık kartının son 4 rakamı veya ödeme yöntemi;
- sorunun açıklaması;
- varsa ödeme, hata mesajı, iade onayı, istasyon veya ekipman fotoğrafları/ekran görüntüleri.

14. Talep Sunma Süresi

14.1. Kullanıcının, sorun ortaya çıktıktan sonra mümkün olan en kısa sürede, tercihen ilgili işlem tarihinden itibaren 14 takvim günü içinde iade talebinde bulunması önerilir.

14.2. Daha sonra sunulan talepler de, Şirketin inceleme için gerekli teknik ve ödeme verilerini saklamaya devam etmesi halinde değerlendirilebilir.

14.3. Başvurunun önemli ölçüde gecikmesi kiralama, ödeme, teslim veya iade koşullarının doğrulanmasını imkansız hale getirirse Şirket iadeyi reddedebilir veya incelemenin kapsamını sınırlayabilir.

14.4. Banka chargeback ve ödeme uyumsuzluklarına ilişkin süreler, kartı veren banka, üye işyeri bankası, ödeme sistemi ve ödeme sağlayıcılarının kuralları ile düzenlenir. Get Energy'ye başvuru, banka ve ödeme sistemi kuralları uyarınca kullanıcının bankasına başvurma hakkını ortadan kaldırmaz.

15. Talebin İncelenme Süresi

15.1. Şirket kullanıcı başvurularını makul süre içinde incelemeye çalışır. İlk cevap genellikle işlemin tanımlanması için yeterli bilgi alındıktan sonra gönderilir.

15.2. Standart hallerde inceleme 10 iş gününe kadar sürebilir. Ödeme sağlayıcısı, banka, teknik yüklenici veya ekipman kontrolü gerektiren daha karmaşık hallerde süre uzatılabilir.

15.3. Talebin incelenmesi için ek bilgi gerekirse Şirket bunu kullanıcıdan talep edebilir. Bilgilerin sağlanmaması talebin karşılanmasını imkansız kılabilir.

15.4. Talep sonucu; tam iade, kısmi iade, provizyon iptali, tahakkuk düzeltilmesi, promosyon kodu/telafi verilmesi, iadenin reddi veya başka makul bir çözüm olabilir.

16. Para İadesinin Yapılma Yöntemi

- 16.1. İade, kural olarak kullanıcının ödeme sırasında kullandığı ilk ödeme yöntemine yapılır.
- 16.2. Ödeme banka kartıyla yapıldıysa, teknik olarak mümkün olması halinde iade ödeme sağlayıcısı aracılığıyla aynı karta yönlendirilir.
- 16.3. Ödeme Apple Pay veya Google Pay üzerinden yapıldıysa, iade ilgili tokenlaştırılmış ödeme aracı üzerinden işlenir ve kullanıcının bankacılık uygulamasında kartı veren bankanın kurallarına göre görünebilir.
- 16.4. Şirket, ödeme sistemleri kurallarına, kara para aklama ve dolandırıcılıkla mücadele gerekliliklerine veya iç güvenlik gerekliliklerine aykırı olması halinde üçüncü bir karta, başka kişiye ait banka hesabına, nakden veya başka bir yöntemle iade yapmaz.
- 16.5. İlk ödeme yöntemi kullanılmıyor, bloke edilmiş, kapanmış veya iade teknik olarak mümkün değilse Şirket ek bilgi isteyebilir ve uygulanabilir kurallar izin verdiği ölçüde alternatif bir çözüm yöntemi önerebilir.

17. Banka Süreleri ve Komisyonlar

- 17.1. Şirket iadeyi başlattıktan sonra tutarın kullanıcının hesabına fiilen geçmesi; kartı veren bankaya, ödeme sağlayıcısına, ödeme sistemine, ödeme para birimine, iş günü takvimine ve işlem kurallarına bağlıdır.
- 17.2. İade; ayrı bir iade işlemi, asıl işlemin iptali, ödeme iadesi, geçici blokajın kaldırılması veya başka bir bankacılık kaydı olarak görünebilir.
- 17.3. Kullanıcının bankası komisyon kesebilir, döviz çevrimi uygulayabilir veya tutarları kur farklarını dikkate alarak gösterebilir. Bu komisyon veya kur farkları Şirketin hatasından kaynaklanmadıkça Şirket bunlardan sorumlu değildir.
- 17.4. İade tutarı, hizmetin kısmi kullanımı, banka komisyonları, döviz çevrimi veya ödeme sağlayıcısı kuralları nedeniyle ilk tutardan farklıysa Şirket, kullanıcının talebi üzerine mevcut hesaplama açıklamasını sağlar.

18. Banka Chargeback Süreci ve Ödeme Uyuşmazlıkları

18.1. Kullanıcı ödemenin hatalı veya yetkisiz olduğunu düşünüyorsa kartı veren bankaya uyuşmazlık/chargeback başvurusu yapabilir. Banka chargeback süreci ve ödeme uyuşmazlığı, banka ve ödeme sistemi kuralları ile düzenlenir.

18.2. Banka chargeback sürecini başlatmadan önce kullanıcının Get Energy destek birimine başvurması önerilir; çünkü birçok sorun kiralama, istasyon ve ödeme işleminin doğrudan kontrolüyle daha hızlı çözülebilir.

18.3. Kullanıcı banka chargeback sürecini başlatmışsa Şirket, bankaya ve ödeme sistemine hizmetin sunulduğunu gösteren belgeleri, logları, koşulların kabul edildiğini gösteren kayıtları, ödeme sayfası verilerini, ekipman teslim ve iade verilerini ve diğer delilleri sunma hakkına sahiptir.

18.4. Chargeback hakkının kötüye kullanılması, yetkisiz işlem hakkında gerçeğe aykırı beyanlar, hizmet fiilen kullanılmışken doğru ödemelerin itiraz edilmesi veya ekipmanı ödeme yapmadan elde etmeye yönelik girişimler; hizmet erişiminin sınırlandırılmasına, borcun tahsiline ve uygulanabilir mevzuatta öngörülen diğer önlemlere yol açabilir.

18.5. Banka uyuşmazlığı sonucunda ödeme kullanıcıya iade edilir ancak Şirket hizmetin sunulduğunu doğrularsa Şirket borcun yasal yollarla ödenmesini talep etme hakkına sahiptir.

19. Yetkisiz Ödemeler ve Güvenlik

19.1. Kullanıcı ödemenin rızası dışında yapıldığını düşünüyorsa derhal bankasına başvurmalı ve Get Energy'yi bilgilendirmelidir.

19.2. Şirket hizmete erişimi geçici olarak sınırlandırabilir, tartışmalı kiralamayı bloke edebilir, ek bilgi isteyebilir, ödeme sağlayıcısına veri aktarabilir ve iç inceleme yapabilir.

19.3. Kullanıcı; cihazının, ödeme aracının, tek kullanımlık kodlarının, bildirim onaylarının, biyometrik yetkilendirmesinin ve bankacılık uygulamasına erişiminin güvenliğinden sorumludur.

19.4. Yetkisiz işlem banka veya ödeme sağlayıcısı tarafından doğrulanırsa iade, banka, ödeme sistemi ve mevzuatın uygulanabilir kurallarına göre gerçekleştirilir.

19.5. Şirket tam banka kartı bilgilerini saklamaz ve tam kart numarasına, kart güvenlik koduna veya bankacılık onay kodlarına erişmez.

20. Tipik Durumlar ve İadeye İlişkin Genel Yaklaşım

Aşağıdaki tablo tipik durumlar için yönlendirici niteliktedir. Nihai karar, somut kiralama, ödeme işlemi, istasyon logları ve uygulanabilir kurallar temelinde verilir.

Durum	Genel yaklaşım	Kullanıcıdan beklenen bilgiler
Ödeme geçti, ancak ekipman verilmedi	Kontrolden sonra tam iade veya provizyon iptali	Zaman, istasyon, ödeme ekran görüntüsü, hata açıklaması
Aynı kiralama için çift tahsilat	Tekrar ödemenin doğrulanması halinde iadesi	İki işlemin ekran görüntüleri, kartın son 4 rakamı
Ekipman arızalı	Arıza doğrulanırsa tam/kısmi iade veya tekrar kiralama	Fotoğraf/video, istasyon numarası, zaman, arıza açıklaması
Kiralama başladı, kullanıcı vazgeçti	İade genellikle yapılmaz; ekipman iadesine kadar ücretlendirme devam eder	Ekipmanın usulüne uygun iadesi
Sistem iade sonrası süre saymaya devam etti	Fiili iade doğrulanırsa yeniden hesaplama	İade zamanı ve yeri, istasyon fotoğrafı, durum ekran görüntüsü
Ekipman 7 gün iade edilmedi	Ekipman bedeli tahsilatı; iade yalnızca geç iade kontrolünden sonra mümkündür	Ekipmanın iadesi, koşulların açıklaması, destekleyici veriler
Banka geçici blokaj veya bekleyen işlem gösteriyor	Genellikle bankanın blokajı kaldırmasının beklenmesi; fiili tahsilat olmayabilir	Bankadaki işlem durumunun kontrolü, işlem detaylarının iletilmesi
Kullanıcı tarife itiraz ediyor	Başlangıçta gösterilen tarife ve kiralama süresi kontrol edilir	Ekran görüntüleri, başlangıç/iade zamanı, itiraz açıklaması

21. Kampanya, İndirim ve Promosyon Kodlarında İadeler

- 21.1. Kiralama indirim, promosyon kodu, bonus veya reklam teklifi kullanılarak ödendiye iade, kullanıcının fiilen ödediği tutar üzerinden hesaplanır.
- 21.2. İndirim, bonus veya promosyon kodunun nominal değeri kural olarak kullanıcıya nakit olarak ödenmez.
- 21.3. Promosyon kodu, Get Energy teknik hatası nedeniyle iptal edilen kiralamaya uygulanmışsa Şirket promosyon kodunu yenileyebilir, yeni promosyon kodu verebilir veya eşdeğer başka bir telafi yöntemi uygulayabilir.
- 21.4. Kampanya koşullarında açıkça belirtilmedikçe kampanya koşulları tamamlanmış kiralamalara geriye dönük olarak uygulanmaz.

22. Bağlantı, İnternet veya Kullanıcı Cihazı Arızalarında İade

- 22.1. Get Energy hizmeti mobil internet, tarayıcı, ödeme uygulaması, banka, cihaz işletim sistemi ve Şirketin her zaman kontrolünde olmayan diğer unsurlara bağlı olabilir.
- 22.2. Sorun yalnızca kullanıcının internetinin olmaması, telefonunun arızası, tarayıcı izinlerinin kapalı olması, bankanın ödemeyi bloke etmesi, 3D Secure doğrulamasının yapılamaması veya kullanıcı/banka tarafındaki başka bir nedenden kaynaklanmışsa, hizmet erişilebilir ve ekipman verilmiş olduğu sürece iade genellikle yapılmaz.
- 22.3. Bağlantı arızası, kullanıcının arayüzde iadeyi tamamlayamamasına neden olmuş ancak ekipman fiilen istasyona iade edilmişse Şirket, başvuru istasyon verileri ve teknik loglar temelinde inceler.
- 22.4. Kullanıcı mümkün olduğunca iade onaylarını saklamak ve fiili iade ile sistemdeki durum arasında fark oluştuğunda destek birimine başvurmakla yükümlüdür.

23. Tarife Değişikliklerinde İadeler

- 23.1. Get Energy tarifeleri değişebilir. Belirli bir kiralama için, uygulanabilir mevzuat aksi gerektirmedikçe, kiralama başlamadan önce veya ödeme onayı sırasında kullanıcıya gösterilen tarifeler uygulanır.
- 23.2. Tarife kiralama başladıktan sonra değiştirilmişse, teknik hata veya açıkça hatalı tarife gösterimi halleri dışında, kullanıcının durumunu kötüleştiren değişiklik zaten başlamış kiralamaya uygulanmaz.
- 23.3. Teknik hata nedeniyle kullanıcıya bir tarife gösterilip tahsilat başka bir tarifeden yapılmışsa Şirket verileri kontrol eder ve hata doğrulanırsa düzeltme yapar.
- 23.4. Kullanıcı ödeme onayından önce tarifeleri dikkatlice incelemelidir. Doğru şekilde gösterilen tarifelerin dikkatsizce okunmamış olması tek başına iade nedeni değildir.

24. Diğer Get Energy Belgeleriyle İlişki

- 24.1. İşbu Politika, diğer Get Energy belgeleriyle birlikte yorumlanmalıdır. Belgeler arasında çelişki olması halinde öncelik, konunun niteliği dikkate alınarak belirlenir.
- 24.2. Kiralama bedelinin hesaplanmasına ilişkin konularda Tarife Kuralları uygulanır.
- 24.3. Kiralamanın başlaması, kullanılması ve sona ermesine ilişkin konularda Kiralama Politikası uygulanır.
- 24.4. Otomatik tahsilatlar, ön provizyon, ödeme araçları ve tekrar tahsilatlara ilişkin konularda Ödeme ve Otomatik Tahsilat Kuralları uygulanır.
- 24.5. Ekipmanın iade edilmemesi, kaybolması, hasar görmesi, değiştirilmesi veya ekipman bedeli tahsiline ilişkin konularda Ekipman Bedeli Tazmin Politikası uygulanır.
- 24.6. Kişisel verilerin işlenmesine ilişkin konularda Gizlilik Politikası uygulanır.

25. Sınırlamalar ve İyi Niyetli Kullanım

- 25.1. Kullanıcı iade prosedürünü iyi niyetle kullanmak ve bilerek yanlış bilgi, sahte ekran görüntüsü, gerçeğe aykırı açıklama veya tekrarlanan dayanaksız talepler göndermemekle yükümlüdür.
- 25.2. Kötüye kullanım, dolandırıcılık, ekipmanı ücretsiz kullanma girişimi, kasten hasar verme, ekipmanı değiştirme/ikame etme veya doğru ödemelere sistematik itiraz belirtileri tespit edilirse Şirket iadeyi reddedebilir.
- 25.3. Şirket; borç, ödeme uyuşmazlığı, şüpheli işlem veya Get Energy belgelerinin ihlali bulunması halinde kullanıcının hizmete erişimini geçici olarak sınırlayabilir.
- 25.4. Erişimin sınırlanması, kullanıcının fiilen sunulan hizmetleri ödeme, ekipmanı iade etme ve iade edilmeyen veya hasarlı ekipmanın bedelini tazmin etme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

26. İletişim Usulü

- 26.1. İadelere ilişkin tüm resmi başvurular, web sitesinde veya hizmet arayüzünde başka bir kanal belirtilmediği sürece info@getenergy.energy adresine gönderilir.
- 26.2. Şirket cevaplarını e-posta adresine, telefon numarasına, hizmet arayüzüne veya kullanıcının başvuruda kullandığı başka bir kanala gönderebilir.
- 26.3. Kullanıcı güncel iletişim bilgileri sağlamak ve Get Energy, ödeme sağlayıcısı veya bankadan gelen mesajları kontrol etmekle yükümlüdür.
- 26.4. Kullanıcı hesap olmadan misafir modunda işlem yaptıysa, başvurunun tanımlanması için ek ödeme, teknik veya operasyonel bilgiler gerekebilir.
- 26.5. Şirket tam banka kartı numarasını, kart güvenlik kodunu, PIN kodunu, tek kullanımlık banka kodlarını, şifreleri, gizli kurtarma ifadelerini, bankacılık uygulamasına erişimi veya diğer gizli bilgileri talep etmez. Kullanıcı bu bilgileri başvurularında göndermemelidir.

27. Uygulanacak Hukuk ve Uyuşmazlıkların Çözümü

- 27.1. İşbu Politika, uygulanabilir mevzuatın zorunlu hükümleri aksi gerektirmedikçe Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti hukukuna tabidir.
- 27.2. Taraflar, iade konularını ve uyuşmazlıkları iyi niyetli yazışma ve fiili verilerin kontrolü yoluyla çözmeye çalışır.
- 27.3. Uyuşmazlık destek birimi başvurusu yoluyla çözülemezse, Kullanıcı Sözleşmesi ve uygulanabilir mevzuatta öngörülen usule göre çözülür.
- 27.4. İşbu Politikadaki hiçbir hüküm, kullanıcının uygulanabilir mevzuat uyarınca sözleşmeyle sınırlandırılmayan haklarını sınırlamaz.

28. İade Politikasının Değiştirilmesi

- 28.1. Şirket; hizmette, ödeme yöntemlerinde, tarifelerde, banka gerekliliklerinde, ödeme sistemlerinde, ödeme sağlayıcılarında veya mevzuatta meydana gelen değişiklikleri yansıtmak amacıyla işbu Politikayı zaman zaman değiştirebilir.
- 28.2. Politikanın güncel sürümü Get Energy web sitesinde yayımlanır. Değişiklik kullanıcıların haklarını önemli ölçüde etkiliyorsa Şirket kullanıcıları mevcut bir yöntemle ayrıca bilgilendirebilir.
- 28.3. Belirli bir tamamlanmış kiralamaya, uygulanabilir mevzuat aksi gerektirmedikçe veya kullanıcının durumunu iyileştirmedikçe, kiralamanın başladığı tarihte yürürlükte olan Politika sürümü uygulanır.
- 28.4. Güncellenmiş sürümün yayımlanmasından sonra hizmetin kullanılmaya devam edilmesi, kullanıcının hizmetin sonraki kullanımı bakımından güncellenmiş koşulları kabul ettiği anlamına gelir.

29. İletişim Bilgileri

İadeler, tahakkuk düzeltmeleri, hatalı ödemeler, provizyon iptalleri, teknik arızalar ve uyuşmazlıklı işlemler hakkında kullanıcı aşağıdaki iletişim bilgileri üzerinden başvurabilir:

Şirket: ŞARJAL TİCARET ŞİRKETİ LİMİTED

Hizmet: Get Energy

Tescil numarası: MŞ28752

Elektronik şirket numarası: 102944933544

Adres: Beşparmaklar Cad. Nazım Bodi Plaza No:4 Çatalköy Girne, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti

Web sitesi: getenergy.energy

E-posta: info@getenergy.energy

Ek 1. İade Talebi İçin Asgari Bilgiler

Başvurunun hızlı incelenebilmesi için destek birimine aşağıdaki bilgilerin gönderilmesi önerilir:

- işlem tarihi ve saati;
- istasyonun bulunduğu adres veya yer adı;
- görünüyorsa istasyon numarası veya QR kod;
- ödeme yöntemi;
- kartla ödeme yapıldıysa kartın son 4 rakamı;
- ödeme tutarı;
- sorunun açıklaması;
- ödeme veya banka işlemi ekran görüntüsü;
- hata mesajı ekran görüntüsü;
- sorun teslim, iade veya arızayla ilgiliyse ekipman ya da istasyon fotoğrafı.

Ek 2. İade İncelemesinin Kısa Süreci

1. Kullanıcı info@getenergy.energy adresine veya resmi destek kanalı üzerinden başvurur.
2. Şirket sağlanan bilgilerle ödeme ve kiralamayı tanımlar.
3. Şirket ödeme sağlayıcısı loglarını, istasyon verilerini, ekipmanın teslim ve iade durumunu kontrol eder.
4. Gerekirse Şirket kullanıcıdan ek bilgi talep eder.
5. Şirket karar verir: tam iade, kısmi iade, provizyon iptali, tahakkuk düzeltmesi, ret veya başka bir çözüm.
6. Olumlu karar halinde Şirket, ödeme sağlayıcısı aracılığıyla ilk ödeme yöntemine iade başlatır.
7. Tutarın fiilen hesaba geçmesi kullanıcının bankasına ve ödeme sistemine bağlıdır.

Son Hükümler

İşbu İade Politikası, birinci sayfada belirtilen tarihte yürürlüğe girer ve uygulanabilir mevzuatın zorunlu hükümleri aksi öngörmedikçe, yürürlük tarihinden sonra gerçekleştirilen tüm Get Energy işlemlerine uygulanır.