

# İLETİŞİM VE HUKUKİ BİLGİLER

## Get Energy

Yürürlük tarihi: 07 Temmuz 2026

### 1. Şirket bilgileri

Bu belge, Get Energy hizmetine ilişkin resmî iletişim ve hukuki bilgileri; başvuruların, taleplerin, şikâyetlerin, ödeme konularının ve hukuken önem taşıyan bildirimlerin şirkete iletilme usulünü içerir.

Get Energy hizmeti, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde kayıtlı ŞARJAL TİCARET ŞİRKETİ LİMİTED tarafından sağlanmaktadır.

Bilgi	Açıklama
Tam yasal unvan	ŞARJAL TİCARET ŞİRKETİ LİMİTED
Hizmetin ticari adı	Get Energy
Şirket sicil numarası	MŞ28752
Elektronik şirket numarası	102944933544
Yasal adres	Beşparmaklar Cad. Nazım Bodi Plaza No:4 Çatalköy Girne, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
Resmî web sitesi	<a href="https://getenergy.energy">https://getenergy.energy</a>
E-posta	<a href="mailto:info@getenergy.energy">info@getenergy.energy</a>
İletişim telefonu	+90 548 854 6352
Uygulanacak hukuk	Uygulanması zorunlu emredici hukuk kuralları aksini gerektirmedikçe Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti hukuku

### 2. Belgenin amacı

Bu belge, kullanıcıları Get Energy hizmetini işleten şirket, şirketle iletişim yöntemleri, başvuru gönderme usulü ve hizmetin kullanımını düzenleyen temel hukuki belgeler hakkında açık şekilde bilgilendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Belge; Kullanıcı Sözleşmesi, Gizlilik Politikası, Kiralama Politikası, Tarife Kuralları, İade Politikası, Ekipman Bedeli Tazmin Politikası, Ödeme ve Otomatik Tahsilat Kuralları ve Çerez Politikası ile birlikte uygulanır.

Bu belge ile belirli bir konuyu düzenleyen özel belge arasında çelişki olması hâlinde, ilgili özel belgeye veya uygulanması zorunlu emredici hukuk kurallarına aykırı olmadıkça, o konuyu özel olarak düzenleyen belge önceliklidir.

### 3. Get Energy hizmetinin açıklaması

Get Energy, taşınabilir şarj cihazlarının kısa süreli kiralınmasına yönelik bir hizmettir. Kullanıcı, şirket tarafından desteklenen QR kodu, web sayfası, ödeme sayfası veya teknik olarak mevcut başka bir yöntem üzerinden kiralama istasyonundan ekipman alabilir.

Temel web kiralaması, zorunlu önceden hesap oluşturmayı gerektirmez. İlgili istasyonda ve seçilen ödeme yönteminde bu imkân mevcutsa kullanıcı hizmetten misafir modunda yararlanabilir.

Hesap oluşturma; kiralama geçmişini saklama, bildirim alma, kampanyalara katılma, destek birimine başvurma, uyuşmazlık hâllerinde kimliği doğrulama veya hizmetin gelişmiş özelliklerini kullanma amacıyla ek bir özellik olarak sunulabilir.

Kullanıcı, kayıt olmadan hizmeti kullansa dahi yürürlükteki kiralama, ödeme, tarifelendirme, iade ve ekipman bedeli tazmin şartlarını öğrenmekle yükümlüdür. Kiralamanın başlatılması, ödemenin onaylanması, QR kodunun taranması, ekipmanın istasyondan alınması veya benzer bir onaylayıcı işlem, hizmetin uygulanabilir şartlarının kabul edildiği anlamına gelir.

### 4. Resmî iletişim kanalları

Şirketin resmî iletişim kanalları; web sitesi, e-posta adresi, iletişim telefonu ve şirket tarafından resmî web sitesinde veya hizmet arayüzünde açıkça belirtilen diğer kanallardır.

Şirket, resmî olarak belirtilmeyen adreslere, çalışanların kişisel hesaplarına, üçüncü taraf mesajlaşma uygulamalarına, sosyal ağlara veya şirket tarafından resmî kanal olarak gösterilmeyen diğer kanallara gönderilen mesajlardan sorumlu değildir.

Kullanıcının hukuken önem taşıyan tüm başvuruları, ödeme taleplerini, itirazlarını, iade başvurularını ve kişisel verilerle ilgili taleplerini resmî e-posta adresi olan [info@getenergy.energy](mailto:info@getenergy.energy) üzerinden göndermesi tavsiye edilir.

### 5. Başvuru matrisi

Başvurunun daha hızlı işlenebilmesi için kullanıcının en uygun talep türünü seçmesi ve değerlendirme için gerekli bilgileri belirtmesi gerekir.

Başvuru türü	Nereye gönderilir	Belirtilmesi gereken bilgiler	Olağan işleme usulü
İstasyon veya ekipmanla ilgili	<a href="mailto:info@getenergy.energy">info@getenergy.energy</a>	Tarih, saat, istasyon yeri, ödeme aracının son haneleri,	İlk kontrol ve teknik desteğe iletme

Başvuru türü	Nereye gönderilir	Belirtilmesi gereken bilgiler	Olağan işleme usulü
teknik sorun		sorunun açıklaması, varsa fotoğraf veya video	
Ödeme konusu	info@getenergy.energy	Ödeme tarihi ve tutarı, ödeme yöntemi, kartın son dört hanesi, kiralama zaman işareti, istasyon	Ödeme işleminin ve kiralama durumunun kontrolü
İade talebi	info@getenergy.energy	İade gerekçesi, kiralama tarihi, tutar, ödeme yöntemi, varsa hatayı gösteren kanıtlar	İade Politikası uyarınca değerlendirme
Şikâyet veya talep	info@getenergy.energy	Olayların açıklaması, kullanıcının talebi, varsa belgeler veya görseller	Başvurunun kaydı ve Şikâyet İnceleme Usulü uyarınca değerlendirme
Kişisel verilerle ilgili talep	info@getenergy.energy	Talep türü, cevap için iletişim bilgileri, işlem veya hesabı tanımlamaya yardımcı bilgiler	Gizlilik Politikası uyarınca değerlendirme
Hukuki bildirim	info@getenergy.energy	Gönderenin tam adı, iletişim bilgileri, başvuru gerekçesi, ekli belgeler	Şirketin sorumlu kişisine iletme

## 6. Kullanıcı desteği

Kullanıcı desteği; hizmetin çalışması, ekipman kiralınması, ekipman iadesi, ödemelerin görüntülenmesi, istasyon teknik hataları, web sayfası hataları, tarifelendirme konuları ve para iadesi talepleriyle ilgili başvuruları kabul eder.

Başvurunun doğru işlenebilmesi için kullanıcının mümkün olduğu ölçüde aşağıdaki bilgileri belirtmesi gerekir:

- kiralamanın tarihi ve yaklaşık saati;
- istasyonun yeri veya kullanıcıya gösteriliyorsa istasyon kimliği;
- kiralamanın başlatılma yöntemi: QR kodu, web sayfası, ödeme sayfası veya diğer mevcut yöntem;
- ödeme yöntemi: banka kartı, Apple Pay, Google Pay veya diğer mevcut yöntem;
- uygulanabiliyorsa ödeme kartının son dört hanesi;
- kiralama sırasında belirtilmişse telefon numarası veya e-posta adresi;
- sorunun açıklaması ve beklenen çözüm şekli;
- varsa fotoğraf, video, ekran görüntüsü veya diğer kanıtlar.

Bilgilerin bir kısmının eksik olması kullanıcının başvuru hakkını ortadan kaldırmaz. Ancak şirketin işlem, istasyon, ekipman veya ödemeyi ek olarak tanımlaması gerekebileceğinden değerlendirme süresi uzayabilir.

## 7. Ödeme başvuruları

Ödeme konuları; Ödeme ve Otomatik Tahsilat Kuralları, Tarife Kuralları, İade Politikası ve ödeme sağlayıcısı, üye işyeri bankası veya ödeme sistemi tarafından sağlanan veriler dikkate alınarak değerlendirilir.

Şirket; ödemenin durumunu, geçici bloke edilen tutarı, işlemin iptalini, para iadesini, yeniden tahsilat denemesini, kiralamanın devamı nedeniyle otomatik tahsilatı, ekipman bedelinin tahsilini ve hizmet kullanımıyla bağlantılı diğer işlemleri kontrol edebilir.

Şirket tam banka kartı numarasını saklamaz ve kullanıcıdan tam kart numarasını, kart son kullanma tarihini, kart güvenlik kodunu, şifreleri, tek kullanımlık banka kodlarını veya ödeme aracına erişim sağlayan diğer gizli bilgileri talep etmez.

Kullanıcı şirkete tam banka kartı bilgilerini veya tek kullanımlık banka kodlarını göndermemelidir. Böyle bir bilgi yanlışlıkla gönderilirse şirket bu bilgileri yazışmadan silebilir ve ek güvenlik önlemleri alabilir.

## 8. Para iadesi başvuruları

Para iadesi başvuruları Get Energy İade Politikası uyarınca değerlendirilir. İade özellikle istasyonun teknik hatası, ödeme sonrasında ekipmanın verilememesi, çift tahsilat, hatalı tahsilat, ekipmanın doğrulanmış arızası veya hizmetin uygulanabilir belgelerinde açıkça öngörülen başka bir durumda mümkün olabilir.

Kiralama süresinden memnun olmamak, ekipmanın şarj seviyesinden memnun olmamak, kullanıcının seçtiği kullanım süresi, ekipmanı iade etmeyi unutmak veya tarifelendirme koşullarını okumamak, hizmet doğru şekilde sağlanmış, ekipman verilmiş ve tarifeler kiralama başlamadan önce kullanıcıya gösterilmişse tek başına otomatik iade sebebi değildir.

Kullanıcı tahsilatın hatalı olduğunu düşünüyorsa, mümkün olduğu durumlarda banka itirazını başlatmadan önce şirkete başvurmalıdır. Bu, işlemin daha hızlı kontrol edilmesini ve şartlar varsa uzun ödeme itirazı prosedürü olmadan iade veya düzeltme yapılmasını sağlar.

## 9. Ekipmanla ilgili başvurular

Ekipmanın hasarı, kaybı, iade edilmemesi, geç iade edilmesi, iadenin hatalı kaydedilmesi veya ekipman bedelinin tahsiliyle ilgili konular; Ekipman Bedeli Tazmin Politikası, Kiralama Politikası ve Ödeme ve Otomatik Tahsilat Kuralları dikkate alınarak değerlendirilir.

Kullanıcı ekipmanı iade etmiş ancak sistem iadeyi kaydetmemişse, mümkün olan en kısa sürede şirkete başvurmalı ve istasyonu, iade saatini, mevcut fotoğraf veya videoları ve kiralama verilerini belirtmelidir. Şirket istasyon kayıtlarını, teknik olayları, istasyon slotlarının durumunu ve mevcut diğer bilgileri kontrol eder.

Ekipman belirlenen sürede iade edilmemiş, hasar görmüş, kaybolmuş, çalınmış, parçalarına ayrılmış, üçüncü kişilere verilmiş veya kiralama koşullarına aykırı kullanılmışsa şirket ekipman bedeli tazminine ilişkin hükümleri uygulayabilir.

## 10. Şikâyetler ve talepler

Kullanıcı; hizmet kalitesi, istasyonun çalışması, tarife hesabı, ödeme, iade, destek biriminin işlemleri, kişisel verilerin işlenmesi veya Get Energy kullanımıyla bağlantılı başka bir konu hakkında şikâyet veya talep gönderebilir.

Şikâyet; olayların açıklamasını, olayın tarih ve saatini, hizmetin kullanıldığı istasyonu veya yeri, kullanıcının talebini ve varsa kullanıcının görüşünü destekleyen belgeleri içermelidir.

Şirket şikâyetleri iyi niyetle; mevcut teknik veriler, ödeme kayıtları, istasyon kayıtları, kullanıcıyla yapılan yazışmalar ve hizmetin uygulanabilir belgeleri dikkate alınarak inceler. Şikâyetlerin incelenmesine ilişkin ayrıntılı usul şirketin ayrı bir belgesiyle belirlenir.

Şikâyet gönderilmesi, şirket tarafından aksi kabul edilmedikçe veya uygulanabilir hukuk aksini gerektirmedikçe, kullanıcının ekipmanı iade etme, fiilen sağlanan hizmeti ödeme veya diğer kiralama koşullarına uyma yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

## 11. Hukuken önem taşıyan bildirimler

Hukuken önem taşıyan bildirimler, uygulanabilir hukuk veya taraflar arasındaki ayrı bir anlaşma başka bir bildirim şekli gerektirmedikçe, şirketin resmî e-posta adresi olan [info@getenergy.energy](mailto:info@getenergy.energy) adresine gönderilebilir.

Şirket kullanıcıya bildirimleri; hizmet kullanımı sırasında verilen e-posta adresi, telefon numarası, ödeme sayfası, web arayüzü, oluşturulmuşsa hesap içi mesaj veya kullanıcının sağladığı başka bir yöntem üzerinden gönderebilir.

Bildirim, kullanıcının hizmeti kullanırken verdiği iletişim bilgilerine gönderilmişse veya kullanıcının hizmeti kullanmaya devam etmeden önce görebileceği şekilde hizmet arayüzünde yayımlanmışsa usulüne uygun olarak gönderilmiş sayılır.

## 12. Hizmet kullanımını düzenleyen belgeler

Get Energy hizmetinin kullanımı birbiriyle bağlantılı belgelerden oluşan bir set tarafından düzenlenir. Kullanıcı kiralama başlamadan önce uygulanabilir belgeleri incelemelidir.

Belge	Neyi düzenler	Olağan yayın yeri
Gizlilik Politikası	Kişisel verilerin işlenmesi, kullanıcı hakları, veri güvenliği	/privacy
Kullanıcı Sözleşmesi	Hizmetin ve web kiralamasının genel kullanım koşulları	/terms
Kiralama Politikası	Ekipmanın alınması, kullanılması ve iade edilmesi kuralları	/rental-policy
Tarife Kuralları	Kiralama bedelinin hesaplanması ve uygulanabilir tarife ilkeleri	/pricing veya /tariff-rules
İade Politikası	Para iadesinin mümkün olduğu durumlar ve iade usulü	/refunds
Ekipman Bedeli Tazmin Politikası	Ekipmanın iade edilmemesi, kaybı veya hasarı hâlinde bedelin tahsili	/equipment-charge
Ödeme ve Otomatik Tahsilat Kuralları	Ödemeler, geçici bloke edilen tutarlar ve otomatik tahsilatlar	/payments
Çerez Politikası	Çerezlerin ve benzer teknolojilerin kullanımı	/cookies
İletişim ve Hukuki Bilgiler	Şirket hakkında resmî bilgiler ve iletişim yolları	/contacts

## 13. Belgelerin ve mesajların dili

Bu belgenin bu sürümü Türkçe olarak hazırlanmıştır. Şirket, ilgili dil sürümünün mevcut olmasına bağlı olarak belgeleri, arayüzü, bildirimleri ve desteği Rusça, İngilizce, Türkçe veya başka bir dilde sağlayabilir.

Bir belge birden fazla dilde yayımlanmış ve sürümler arasında farklılık bulunmuşsa, şirket tarafından ilgili pazar veya kullanıcı için ana sürüm olarak açıkça belirtilen sürüm önceliklidir. Böyle bir öncelik belirtilmemişse şirket, somut başvurunun koşulları ve uygulanması zorunlu hukuk kuralları dikkate alınarak uygulanacak sürümü açıklayabilir.

Şirketin, hizmetin, ödeme servislerinin, alan adlarının, adreslerin, teknik standartların ve resmî sicil bilgilerinin adları orijinal dilinde gösterilebilir.

## 14. Hesap olmadan yapılan başvuruların işlenmesi

Hizmet zorunlu kayıt olmadan kullanılabileceğinden şirket, Get Energy hesabı bulunmayan kullanıcıların başvurularını işleyebilir. Bu durumda başvurunun tanımlanması; kiralama, ödeme, istasyon, işlem zamanı, telefon numarası, e-posta adresi veya kullanıcı tarafından sağlanan diğer veriler üzerinden yapılır.

Şirket, başvurunun gerçekten başvuru sahibine veya ilgili ödeme işlemine ait olduğundan emin olmak için gerekli olması hâlinde ek bilgiler talep edebilir. Böyle bir talep zorunlu hesap kaydı anlamına gelmez; kullanıcıyı, şirketi ve ödeme işlemlerini hatalardan ve dolandırıcılıktan korumak için kullanılır.

Kullanıcı kiralama veya ödeme tanımlamak için yeterli veri sağlayamazsa, şirket işlemi doğrulama, iade yapma, tartışmalı tahsilatı kaldırma veya belirli kiralama hakkında ayrıntılı bilgi verme konusunda sınırlı kalabilir.

## 15. Bankalar ve ödeme kuruluşları için bilgi

Şirket kullanıcılara açık iletişim ve hukuki bilgileri, ödeme, tarifelendirme, iade ve ekipman bedeli tazmin kurallarına ilişkin bilgileri ve hizmetin şeffaf kullanımı ile ödemelerin işlenmesi için gerekli diğer bilgileri sağlar.

Hizmet kapsamındaki ödeme işlemleri bankalar, ödeme sağlayıcıları, ödeme sistemleri, ödeme doğrulama teknolojisi sağlayıcıları ve ödeme altyapısının diğer katılımcıları tarafından işlenebilir. Katılımcıların somut listesi ödeme yöntemine, kartın düzenlendiği ülkeye, kullanıcının bankasına ve ödeme sayfasının teknik yapılandırmasına bağlı olabilir.

Şirket banka, ödeme kuruluşu veya ödeme aracının ihraççısı değildir. Şirket; ekipman kiralama hizmetinin sağlanmasından, hizmet koşullarının doğru şekilde gösterilmesinden ve kendi yetki alanı içinde kullanıcıyla iletişimden sorumludur.

## 16. Dolandırıcılık ve kötüye kullanıma karşı koruma

Şirket; dolandırıcılığı, kötüye kullanımı, ekipmanın yetkisiz kullanımını, ödeme yapılmadan kullanım girişimlerini, tartışmalı işlemleri, çok sayıda hatalı kiralama, web sayfalarına, ödeme sayfalarına ve kiralama istasyonlarına yönelik saldırıları önlemek için önlemler alabilir.

Bu önlemler kapsamında şirket hizmete erişimi geçici olarak sınırlayabilir, ek bilgi talep edebilir, gerekli verileri ödeme sağlayıcılarına aktarabilir, teknik kayıtları analiz edebilir, şüpheli işlemleri engelleyebilir ve gerekli hâllerde yetkili makamlara başvurabilir.

Güvenlik önlemleri riskin niteliğiyle orantılı uygulanır ve kullanıcının yasal başvurusunun, iade talebinin veya şikâyetinin haksız şekilde reddedilmesi amacıyla kullanılmamalıdır.

## 17. Kişisel veriler

Kullanıcıların kişisel verilerinin işleme usulü Get Energy Gizlilik Politikası ile düzenlenir. Kullanıcı kişisel verileriyle ilgili talebini info@getenergy.energy e-posta adresine gönderebilir.

Kişisel verilerle ilgili talepler; verilere erişim, verilerin düzeltilmesi, verilerin silinmesi, işlemin sınırlandırılması, rızanın geri alınması, işleme hakkında bilgi alınması ve uygulanabilir hukukta öngörülen diğer talepleri kapsar.

Şirket, başvuru sahibinin kimliğini veya başvuru sahibinin belirli bir kiralama, ödeme veya hesaba bağlantısını doğrulamak için gerekli bilgileri talep edebilir. Bu, kullanıcı verilerinin üçüncü kişilere yetkisiz açıklanmasını önlemek için gereklidir.

## **18. İletişim ve hukuki bilgilerin güncellenmesi**

Şirket; hizmetin gelişimi, ödeme altyapısındaki değişiklikler, adres, sicil bilgileri veya organizasyon süreçlerindeki değişiklikler nedeniyle gerekli olması hâlinde iletişim bilgilerini, başvuruların işleme usulünü, resmî iletişim kanallarının listesini ve bu belgede yer alan diğer bilgileri değiştirebilir.

Bu belgenin güncel sürümü Get Energy'nin resmî web sitesinde yayımlanır. Kullanıcı, başvuru gönderdiği anda belgenin güncel sürümünde yayımlanmış bilgileri kullanmalıdır.

İletişim bilgilerinin değişmesi daha önce yapılmış kiralama ve ödemelerin geçerliliğini etkilemez; ancak sonraki başvuruların, bildirimlerin ve taleplerin gönderilme usulünü değiştirebilir.

## **19. Uygulanacak hukuk ve uyuşmazlıkların çözümü**

Bu belge ve Get Energy hizmetinin kullanımıyla bağlantılı ilişkiler, uygulanması zorunlu emredici hukuk kuralları veya ödeme işlemlerine uygulanabilen özel kurallar aksini gerektirmedikçe Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti hukukuna tabidir.

Şirket kullanıcı başvurularını iyi niyetle ve makul sürelerde çözmeye çalışır. Kullanıcının önce resmî iletişim kanalı üzerinden şirkete başvurması tavsiye edilir; böylece şirket olayın koşullarını, istasyon kayıtlarını, ödeme bilgilerini ve başvuruyu ilgili diğer verileri kontrol edebilir.

Uyuşmazlık destek birimine başvuru veya talep gönderilmesi yoluyla çözülemezse, uygulanabilir hukuk ve Get Energy kullanıcı belgelerinin ilgili şartları uyarınca çözümlenir.

## **20. Son hükümler**

Bu belge Get Energy hukuki dokümantasyonunun bir parçasıdır ve hizmetin diğer yürürlükteki belgeleriyle birlikte yorumlanmalıdır.

Bu belgenin herhangi bir hükmünün geçersiz, hukuka aykırı veya uygulanamaz sayılması, belgenin niteliğinden veya uygulanması zorunlu hukuk kurallarından aksi anlaşılmadıkça, diğer hükümlerin geçerliliğini ve uygulanabilirliğini etkilemez.

Get Energy hizmetini kullanarak kullanıcı, şirketin iletişim ve hukuki bilgileri ile ekipman kiralamasını, ödemeleri, iadeleri, ekipman bedeli tazminini ve kişisel verilerin işlenmesini düzenleyen belgeleri inceleme imkânına sahip olduğunu kabul eder.

## Ek No. 1. Kısa şirket kartı

Kullanıcıların kolaylığı için şirketin temel bilgileri kısa biçimde aşağıda verilmiştir.

Bilgi	Açıklama
Tam yasal unvan	ŞARJAL TİCARET ŞİRKETİ LİMİTED
Hizmetin ticari adı	Get Energy
Şirket sicil numarası	MŞ28752
Elektronik şirket numarası	102944933544
Yasal adres	Beşparmaklar Cad. Nazım Bodi Plaza No:4 Çatalköy Girne, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
Resmî web sitesi	<a href="https://getenergy.energy">https://getenergy.energy</a>
E-posta	<a href="mailto:info@getenergy.energy">info@getenergy.energy</a>
İletişim telefonu	+90 548 854 6352
Uygulanacak hukuk	Uygulanması zorunlu emredici hukuk kuralları aksini gerektirmedikçe Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti hukuku

## Ek No. 2. Başvuruda önerilen bilgi içeriği

Şirketin talebi daha hızlı değerlendirebilmesi için kullanıcı başvurusuna aşağıdaki bilgileri ekleyebilir:

- kullanıcı gerekli görüyorsa soyadı ve adı;
- cevap için iletişim e-posta adresi veya telefon numarası;
- kiralama veya ödeme tarihi ve saati;
- istasyonun yeri veya mevcutsa istasyon kimliği;
- kiralamanın başlatılma yöntemi: QR kodu, web sayfası, ödeme sayfası veya başka bir yöntem;
- ödeme veya geçici bloke edilen tutar;
- uygulanabiliyorsa banka kartının son dört hanesi;
- durumun kısa ve net açıklaması;
- konunun çözülmesi için istenen yöntem;
- varsa fotoğraf, video, ekran görüntüsü, banka ekstresi veya diğer kanıtlar.

Kullanıcı tam banka kartı numarasını, kart güvenlik kodunu, şifreleri, tek kullanımlık banka kodlarını veya ödeme aracına erişim sağlayan diğer gizli bilgileri göndermemelidir.

Get Energy — iletişim ve hukuki bilgiler