

ŞİKAYET VE BAŞVURULARIN İNCELENME USULÜ

Get Energy

Yürürlük tarihi: 07 Temmuz 2026

Versiyon: 1.0

Bu belge, Get Energy hizmeti kullanıcılarının şikayetlerinin, başvurularının ve taleplerinin alınması, kaydedilmesi, incelenmesi ve çözümlenmesine ilişkin usulü belirler.

Resmi şirket unvanı	ŞARJAL TİCARET ŞİRKETİ LİMİTED
Tescil numarası	MŞ28752
Elektronik şirket numarası	102944933544
Kayıtlı adres	Beşparmaklar Cad. Nazım Bodi Plaza No:4 Çatalköy Girne, KKTC
Web sitesi	getenergy.energy
Başvurular için e-posta	info@getenergy.energy
İletişim telefonu	+90 548 854 6352

1. Genel hükümler

İşbu Şikayet ve Başvuruların İncelenme Usulü, şirketin Get Energy hizmetinin kullanımıyla ilgili kullanıcı başvurularını kabul etmesi, kaydetmesi, incelemesi ve sonuçlandırmasına ilişkin yeknesak kuralları belirler. Belge; taşınabilir batarya kiralama, istasyonların çalışması, ödemeler, para iadeleri, otomatik tahsilatlar, geçici bloke işlemleri, ekipmanın iade edilmemesi, ekipmanın hasar görmesi, teknik hatalar, güvenlik ve kişisel verilerin işlenmesiyle ilgili başvurulara uygulanır.

Get Energy hizmeti web sitesi, QR kodu, istasyon web sayfası, ödeme sayfası, mobil uygulama veya şirketin diğer resmi arayüzleri üzerinden kullanılabilir. Temel web kiralaması, kullanıcı hesabı zorunlu olmadan yapılabilir. Hesabın bulunmaması, kullanıcının şikayet, talep, itiraz veya destek başvurusu yapma hakkını ortadan kaldırmaz.

Şirket, başvuruları iyi niyetle, makul sürelerde, fiili veriler, teknik kayıtlar, ödeme sağlayıcısı bilgileri, istasyon verileri, işlem geçmişi ve kullanıcı tarafından sunulan bilgiler dikkate alınarak inceler. Bu belgenin amacı, kullanıcı ile şirket arasındaki iletişim için şeffaf, anlaşılır ve tutarlı bir usul sağlamaktır.

2. Terimler ve tanımlar

- Kullanıcı - Get Energy hizmetini kullanan veya kullanmaya teşebbüs eden gerçek kişi; buna hesap kaydı olmaksızın kiralama yapan kişiler de dahildir.
- Şirket - Get Energy hizmetini sunan ŞARJAL TİCARET ŞİRKETİ LİMİTED.

- Hizmet - Get Energy web sitesi, ödeme sayfaları, QR kodları, kiralama istasyonları, ekipman, yazılım ve müşteri desteğinin bütünü.
- Şikayet - kullanıcının bir ihlal, hata, uyuşmazlık, teknik sorun, hatalı tahsilat, iade reddi, ekipman arızası veya şirketin eylemleri ya da hizmetin çalışmasıyla ilgili başka bir itirazını içeren başvuru.
- Başvuru - kullanıcının soru, yardım talebi, iade talebi, hata bildirim, hak talebi veya bilgi talebi dahil olmak üzere her türlü talebi.
- Ödeme uyuşmazlığı - kullanıcının tahsilat, geçici bloke, tarife tutarı, ekipman bedeli veya başka bir ödeme işlemiyle aynı fikirde olmadığı durum.
- İstasyon - taşınabilir bataryaların verilmesi ve iade alınması için kullanılan Get Energy cihazı.
- Ekipman - kullanıcıya geçici kullanım için verilen taşınabilir batarya, kablolar, dahili parçalar, tanımlayıcılar, gövde ve diğer aksesuarlar.

3. Bu usul kapsamında incelenen başvurular

Şirket, Get Energy hizmetinin fiili veya muhtemel kullanımıyla bağlantılı tüm başvuruları inceler. Başvuru; kiralamayı başarıyla başlatmış bir kullanıcı tarafından yapılabileceği gibi, ekipman verilmeden önce, ödeme sırasında, ekipman iadesinde veya ödeme sayfasıyla etkileşimde sorun yaşayan bir kişi tarafından da yapılabilir.

- para tutarının hatalı tahsil edildiğine ilişkin şikayetler;
- ödeme iadesi veya kısmi yeniden hesaplama talepleri;
- çift tahsilat, tamamlanmamış işlem veya uzun süren geçici bloke bildirimleri;
- ekipmanın verilmesi veya iade alınması sırasında istasyon hatasına ilişkin şikayetler;
- arızalı, boş, hasarlı veya kullanıma uygun olmayan ekipman bildirimleri;
- iade edilmeme, geç iade, kayıp veya ekipman hasarıyla ilgili başvurular;
- Apple Pay, Google Pay, banka kartı, 3D Secure veya ödeme sayfasıyla ilgili talepler;
- destek kalitesi, yanıt süreleri veya önceki başvuru sonucuna ilişkin şikayetler;
- kişisel veriler, güvenlik, şüpheli eylemler veya ödeme aracının yetkisiz kullanımıyla ilgili başvurular.

4. Başvuru kanalları

Şikayet ve başvuruların yapılması için temel resmi kanal şirketin e-posta adresidir. Kullanıcı, başvurusunu info@getenergy.energy adresine gönderebilir. Web sitesinde, ödeme sayfasında, istasyon sayfasında veya uygulamada geri bildirim formu mevcutsa, başvuru bu form aracılığıyla da yapılabilir.

Şirket, telefon desteği, hizmetin resmi arayüzlerindeki mesajlar veya Get Energy web sitesinde yayımlanan diğer iletişim yöntemleri dahil olmak üzere ek iletişim kanalları kullanılabilir. Bununla birlikte şirket, uyuşmazlığın düzgün kayda alınmasını sağlamak için kullanıcıdan temel bilgileri e-posta ile tekrar göndermesini isteyebilir.

Şirket; resmi destek kanalı olarak belirtilmeyen gayriresmi sosyal ağlar, çalışanların kişisel hesapları, üçüncü taraf reklam sayfaları, üçüncü taraf sitelerdeki yorumlar veya başka kanallar üzerinden gönderilen mesajları resmi başvuru olarak kabul etmek zorunda değildir.

5. Başvuruda belirtilmesi tavsiye edilen bilgiler

Başvurunun hızlı ve doğru şekilde incelenebilmesi için kullanıcının işlemi, istasyonu, olay tarihini ve sorunun niteliğini tanımlamaya yeterli bilgi sağlaması gerekir. Şirket kullanıcıdan tam banka kartı numarasını, kart güvenlik kodunu, şifreleri, tek kullanımlık banka kodlarını veya diğer gizli bilgileri talep etmez.

- biliniyorsa veya başvuruda kullanıldıysa kullanıcının adı;
- yanıt için e-posta adresi veya telefon numarası;
- olayın tarihi ve yaklaşık saati;
- istasyonun adresi, konumu, istasyon numarası, hücre numarası veya mevcutsa başka bir istasyon tanımlayıcısı;
- başvuru ödeme ile ilgiliyse banka kartının son dört hanesi;
- uyuşmazlık konusu ödeme veya geçici bloke tutarı;
- durumun sade bir açıklaması;
- varsa ödeme sayfası, banka bildirim veya hata mesajı ekran görüntüleri;
- başvuru açısından önemliyse ekipman, istasyon veya hasar fotoğrafları;
- kullanıcıya gösterildiyse işlem, kiralama veya ödeme tanımlayıcısı.

Kullanıcı bu bilgilerin bir kısmını sağlayamasa bile şirket başvuruyu kabul eder ve mevcut verilere göre olayın koşullarını belirlemeye çalışır. Ancak temel bilgilerin eksikliği inceleme süresini uzatabilir veya olayın doğrulanmasını sınırlayabilir.

6. Desteğe gönderilmemesi gereken bilgiler

Kullanıcıyı korumak ve dolandırıcılığı önlemek amacıyla şirket, şikayetin incelenmesi için gerekli olmayan bilgilerin gönderilmemesini ister. Bu tür veriler yanlışlıkla alınırsa şirket bunları yazışmadan silebilir veya sonraki işlemeyi sınırlayabilir.

- banka kartının tam numarası;
- banka kartı güvenlik kodu;
- tek kullanımlık banka onay kodları;
- banka uygulaması, e-posta veya hesap şifreleri;
- banka kartının iki yüzünün fotoğrafları;
- şirketin belirli bir kontrol için açıkça talep ettiği kapsamın ötesinde belge bilgileri;
- başvuruya ilgisi olmayan üçüncü kişilere ait bilgiler.

7. Başvurunun kaydedilmesi

Başvuru alındıktan sonra şirket başvuruyu iç başvuru işleme sistemine veya başka bir kayıt günlüğüne kaydeder. Başvuruya dahili bir numara atanabilir. Başvuru e-posta ile geldiyse, alındı teyidi mesajın gönderildiği adrese gönderilebilir.

Başvurunun alındığına ilişkin teyit için olağan süre iki iş gününe kadardır. Yoğunluk, teknik olaylar, tatil günleri veya toplu arızalar dönemlerinde teyit süresi uzayabilir; ancak şirket kullanıcıyı mümkün olduğunca hızlı bilgilendirmeye çalışır.

Başvurunun kaydedilmesi, kullanıcının taleplerinin otomatik olarak kabul edildiği anlamına gelmez. Bu kayıt, başvurunun incelemeye alındığını ve bu Usul ile Get Energy hizmetinin diğer belgelerine göre kontrol edileceğini gösterir.

8. Başvurunun ilk incelemesi

İlk inceleme aŐamasında Şirket başvurunun niteliğini, aciliyetini, bilgilerin yeterliliğini ve sonraki incelemeden sorumlu birim veya uzmanı belirler. Kullanıcı güvenliği, ödeme aracının yetkisiz kullanımı, dolandırıcılık Şüphesi veya toplu teknik hata ile ilgili başvurular öncelikli olarak incelenebilir.

1. Şirket, başvurunun Get Energy hizmetiyle ilgili olup olmadığını kontrol eder.
2. Şirket başvuru türünü belirler: deme, iade, istasyon, ekipman, güvenlik, kişisel veriler veya başka bir konu.
3. Şirket, işlem veya olayın tespiti için verilerin yeterli olup olmadığını kontrol eder.
4. Gerekirse Şirket kullanıcından ek bilgi ister.
5. Şirket n inceleme süresini ve daha fazla zararı önlemek için alınabilecek işlemleri belirler.

9. Başvuruların incelenme süreleri

Şirket başvuruları mümkün olan en kısa sürede incelemeye çalışır. Fiili süre; başvurunun niteliğine, kontrol kapsamına, banka-acquirer, ödeme sağlayıcısı, bakım kuruluŐu, yer sahibi, teknik yükleniciler veya sürecin diğer taraflarıyla iletişim gerekip gerekmediğine bağlıdır.

Başvuru türü	İlk yanıt için yaklaşık süre	çözüm için yaklaşık süre
Hizmetin çalıŐmasına ilişkin genel soru	2 iş gününe kadar	5 iş gününe kadar
İstasyon hatası veya ekipman iadesi sorunu	2 iş gününe kadar	10 iş gününe kadar
deme iadesi veya yeniden hesaplama talebi	2 iş gününe kadar	gerekli veriler alındıktan sonra 10 iş gününe kadar
Çift tahsilat veya geçici bloke uyuşmazlığı	2 iş gününe kadar	10 iş gününe kadar; banka süreleri daha uzun olabilir
Ekipmanın hasarı, kaybı veya iade edilmemesi	3 iş gününe kadar	15 iş gününe kadar
KarmaŐık deme uyuşmazlığı veya banka talebi	3 iş gününe kadar	30 takvim gününe kadar
Kişisel verilere ilişkin talep	5 iş gününe kadar	uygulanabilir mevzuatta öngörülen süre içinde

10. Ödeme Şikayetlerinin İncelenmesi

Başvuru bir ödeme, geçici bloke, otomatik tahsilat, ön provizyon, ekipman bedeli tahsilatı, işlemin iptali veya ödeme iadesi ile ilgiliyse Şirket ilgili işlem bilgilerini mevcut iç sistemlerde ve gerekirse ödeme sağlayıcısı veya banka-acquirerer nezdinde kontrol eder.

Kullanıcı, işlemin banka uygulamasında görüntülenmesinin yalnızca Şirkete değil, kullanıcının bankasına, ödeme sağlayıcısına, ödeme sistemine ve banka iŐlemlerinin işleme kurallarına da bağlı olduğunu anlar. Geçici blokenin kaldırılması veya iadenin hesaba geğmesi, Şirket ilgili işlemi baŐlattıktan sonra ek süre gerektirebilir.

Şirket tam kart numarasını, kart güvenlik kodunu veya tek kullanımlık banka kodlarını istemez. Uyuşmazlık konusu işlemi tespit etmek için genellikle tarih, tutar, kartın son dört hanesi, ödeme yöntemi, banka bildirim ekran görüntüsü ve durum açıklaması yeterlidir.

11. İstasyon alıŐmasına İlişkin Őikayetlerin İncelenmesi

Kullanıcı istasyonun ekipmanı vermediğini, ekipmanı kabul etmediğini, iadeyi yanlış kaydettiğini, hücreyi açmadığını, hata gösterdiğini veya istikrarsız çalıŐtıđını bildirirse Şirket istasyon verilerini, olay günlüklerini, zaman damgalarını, hücre durumlarını, ekipman bilgilerini ve diğer teknik verileri kontrol eder.

İstasyonla ilgili başvuruda istasyonun konumu, istasyon numarası veya QR kodu, olay zamanı, kullanıcının yaptığı işlem ve ekranda veya ödeme sayfasında görünen sonuç belirtilmelidir. Kullanıcı istasyonun veya hata mesajının fotoğrafını çektiyse bu fotoğraf kontrolü hızlandırabilir.

İnceleme sonucunda kullanıcının istasyon hatası nedeniyle hizmetten yararlanamadığı doğrulanırsa Şirket ilgili tahsilatı iptal edebilir, yeniden hesaplama yapabilir, ödeme iadesi baŐlatabilir veya başka makul bir çözüm önerebilir.

12. Ekipmana İlişkin Őikayetlerin İncelenmesi

Kullanıcı taşınabilir bataryanın arızalı, boş, hasarlı olduğunu, kablosunun bulunmadığını, cihazı Őarj etmediğini veya ekipmanla ilgili başka bir sorun olduğunu bildirirse Şirket ekipman geđmiŐini, verilme zamanını, iade zamanını, verildiği istasyonu, iade edildiği istasyonu ve diğer teknik bilgileri kontrol eder.

Kullanıcı açıkça hasarlı ekipmanın kullanımını durdurmalı, ekipmanı sökmemeli, kendi baŐına tamir etmeye çalıŐmamalı, suya, ateŐe, aŐırı ısıya veya mekanik baskıya maruz bırakmamalı ve güvenliyse ekipmanı mümkün olan en kısa sürede istasyona iade etmelidir.

Ekipman arızasının kullanıcıya teslimden önce var olduğu veya kullanıcıdan kaynaklanmayan bir nedenle olduğu belirlenirse Şirket yeniden hesaplama, ödeme iadesi veya başka adil bir çözüm uygulayabilir. Hasar yanlış kullanım, kiralama kurallarının ihlali, üçüncü kişilere teslim veya kasıtlı eylemler sonucu olduđuŐsa Şirket iadeyi reddedebilir ve ekipman bedeli tazmin kurallarını uygulayabilir.

13. İade edilmeme, geç iade ve ekipman bedeli tahsilatına ilişkin şikayetler

Şikayet geç iade ücreti, otomatik tahsilatlar, ekipmanın iade edilmemiş sayılması veya ekipman bedelinin tahsil edilmesiyle ilgiliyse şirket fiili verilme zamanını, iade zamanını, istasyon durumunu, ekipman tanımlayıcısını, iade günlüklerini ve ödeme işlemi bilgilerini kontrol eder.

Şirket, kullanıcının ekipmanı iade etmiş olabileceğini ancak istasyonun teknik hata veya bağlantı kesintisi nedeniyle verileri geçici olarak aktaramamış olabileceğini dikkate alır. Bu gibi durumlarda şirket teknik günlükleri analiz eder ve ekipmanın gerçekten uygun sürede iade edildiği doğrulanırsa tahakkukları düzeltebilir.

Ekipman iade edilmemiş, kaybedilmiş, üçüncü kişiye verilmiş, hasar görmüş veya ekipman bedeli tahsil edildikten sonra iade edilmişse konu Ekipman Bedeli Tazmin Politikası ile Ödeme ve Otomatik Tahsilatlar Kuralları uyarınca incelenir.

14. Kişisel veriler ve güvenlik başvuruları

Kişisel veriler, ödeme güvenliği, şüpheli işlem, ödeme aracının yetkisiz kullanımı, sahte QR kodu şüphesi veya dolandırıcılık şüphesiyle ilgili başvurular özel dikkatle incelenir.

Şirket, kullanıcıyı, şirketi veya üçüncü kişileri korumak için gerekiyorsa belirli bir işlemin işlenmesini geçici olarak sınırlayabilir, ek bilgi isteyebilir, iç kontrol yapabilir, bilgileri ödeme sağlayıcısına, banka-acquirer kuruluşuna veya yetkili makama aktarabilir.

Kişisel verilere erişim, düzeltme, silme veya işlemin sınırlandırılması talepleri Get Energy Gizlilik Politikası ve uygulanabilir mevzuat gerekliliklerine uygun olarak incelenir.

15. İnceleme sonucunda alınabilecek kararlar

Başvurunun incelenmesi sonucunda şirket; fiili koşullar, hizmet belgeleri, teknik veriler, ödeme bilgileri ve kullanıcı tarafından sağlanan bilgiler temelinde karar verir. Karar tam kabul, kısmi kabul veya ret niteliğinde olabilir.

- başvurunun tamamen kabul edilmesi;
- başvurunun kısmen kabul edilmesi;
- teknik ve hukuki olarak mümkünse işlemin iptali veya geçici blokenin kaldırılması;
- ödemenin tamamen veya kısmen iadesi;
- kiralama bedelinin yeniden hesaplanması;
- ödemede değişiklik yapılmadan açıklama verilmesi;
- sebebi belirtilerek başvurunun reddedilmesi;
- konunun ek teknik, ödeme veya hukuki incelemeye aktarılması;
- kullanıcıdan ek bilgi sunmasının istenmesi.

16. Kullanıcının sonuç hakkında bilgilendirilmesi

Şirket yanıtı, başvurunun yapıldığı iletişim kanalı üzerinden veya kullanıcı tarafından belirtilen e-posta adresi ya da telefon numarasına gönderir. Yanıt; kontrol sonucunun açıklamasını, alınan kararı, iade veya yeniden hesaplama tutarını, kullanıcının ek işlemlerini ve bankacılık işlem sürelerine ilişkin yaklaşık bilgileri içerebilir.

Başvuru hesap kaydı olmaksızın yapılmışsa yanıt başvuruda belirtilen iletişim bilgilerine gönderilir. Kullanıcı, verdiği iletişim bilgilerinin doğruluğundan sorumludur. Bilgiler yanlışsa veya kullanıcı ek bilgi talebine yanıt vermezse şirket gerekli bilgiler alınana kadar başvurunun incelenmesini askıya alabilir.

17. Tekrar başvuru ve kararın yeniden incelenmesi

Kullanıcı inceleme sonucuna katılmıyorsa, katılmama nedenini ve ek kanıtları belirterek tekrar başvuru gönderebilir. Tekrar başvuru; yeni bilgiler, belgeler, fotoğraflar, banka teyitleri veya ilk kararı etkileyebilecek başka bilgiler içeriyorsa yeniden inceleme olarak değerlendirilir.

Tekrar başvuru yeni bir unsur içermiyor ve daha önce incelenmiş talebi tamamen tekrarlıyorsa şirket ilk kararı değiştirmeden bırakabilir ve kullanıcıya konunun daha önce incelendiğine ilişkin kısa bir bildirim gönderebilir.

18. Bankaya ödeme itirazı

Kullanıcı, banka ve ödeme sistemi kuralları uyarınca ödemeye itiraz etmek için kendi bankasına başvurabilir. Bununla birlikte şirket, birçok uyuşmazlığın kullanıcı ile şirket arasında doğrudan daha hızlı çözülebilmesi nedeniyle önce Get Energy desteğine başvurulmasını tavsiye eder.

Kullanıcı bankaya ödeme itirazı başlatırsa şirket; banka-acquirer, ödeme sağlayıcısı veya ödeme sistemine kiralama olgusunu, tarife koşullarını, kullanıcının şartları kabul ettiğini, istasyon verilerini, ekipmanın verilme ve iade zamanını, ödeme geçmişini, ekipman bedeli tahsilatı bilgilerini ve başvuru yazışmalarını doğrulayan bilgileri sunabilir.

Bankaya ödeme itirazının bulunması; kullanıcının ekipmanı iade etme, fiilen sunulan hizmetler için ödeme yapma, kaybolan veya hasar gören ekipmanın bedelini tazmin etme ve Get Energy hizmet belgelerine uyma yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

19. Başvuru hakkının kötüye kullanılması

Şirket başvuruları iyi niyetle ve saygılı şekilde inceler. Bununla birlikte şirket; aynı mesajların toplu şekilde tekrarlanması, bilerek yanlış bilgi verilmesi, tehdit, hakaret, haksız iade almaya çalışma, yetkisiz şekilde üçüncü kişiler adına mesaj gönderme veya hizmet kurallarını aşmaya yönelik davranışlar gibi başvuru hakkının kötüye kullanıldığı durumlarda önlem alabilir.

Kötüye kullanım halinde şirket, daha önce incelenmiş konu hakkında sonraki yazışmayı sınırlayabilir, kimlik veya yetki doğrulaması isteyebilir, materyalleri yetkili

makamlara aktarabilir veya ödeme uyuşmazlığında haklarını korumak için bu bilgileri kullanabilir.

20. Başvuru materyallerinin saklanması

Şirket başvuru materyallerini; şikayetin incelenmesi, yükümlülüklerin yerine getirilmesi, hakların ve meşru menfaatlerin korunması, muhasebe, vergi, ödeme ve diğer uygulanabilir mevzuat gerekliliklerinin yerine getirilmesi için gerekli süre boyunca saklar. Başvuru materyallerine başvuru metni, yazışmalar, teknik günlükler, istasyon bilgileri, ödeme bilgileri, fotoğraflar, ekran görüntüleri ve inceleme sürecine ilişkin iç kayıtlar dahil olabilir.

Başvuru materyallerine erişim yalnızca başvurunun incelenmesi, ödemenin işlenmesi, teknik kontrol, hukuki koruma veya yasal gerekliliklerin yerine getirilmesi için bu bilgilere ihtiyacı olan yetkili çalışanlara, yüklenicilere veya hizmet sağlayıcılara verilir.

21. İncelemenin gizliliği

Şirket başvurulara ilişkin bilgileri zorunluluk olmadıkça üçüncü kişilerle paylaşmaz. Bilgi aktarımı; başvurunun incelenmesi, hakların korunması, sözleşmenin ifası veya mevzuat gerekliliklerinin yerine getirilmesi için gerekli olduğu ölçüde ödeme sağlayıcılarına, bankalara, teknik yüklenicilere, avukatlara, muhasebecilere, sigortacılara, yetkili kamu makamlarına veya diğer kişilere yapılabilir.

Başvuru kullanıcının temsilcisi tarafından yapılmışsa şirket temsil yetkisinin teyidini talep edebilir. Böyle bir teyit olmadan şirket ödemeler, kişisel veriler, kiralama geçmiş veya diğer gizli koşullara ilişkin bilgilerin açıklanmasını sınırlandırabilir.

22. Hizmet belgelerinin önceliği

İşbu Usul; Kullanıcı Sözleşmesi, Kiralama Politikası, Tarife Kuralları, İade Politikası, Ekipman Bedeli Tazmin Politikası, Ödeme ve Otomatik Tahsilatlar Kuralları, Gizlilik Politikası, Güvenlik Politikası ve Get Energy hizmetinin diğer belgeleriyle birlikte uygulanır.

Başvuru belirli bir talep türüyle ilgiliyse, ilgili özel belgenin özel kuralları da uygulanır. Örneğin ödeme iadeleri İade Politikası, ekipman bedeli konuları Ekipman Bedeli Tazmin Politikası, kişisel verilerle ilgili konular ise Gizlilik Politikası dikkate alınarak incelenir.

23. Bu usulün değiştirilmesi

Şirket; iş modelinde, ödeme kurallarında, teknik süreçlerde, bankaların, ödeme sağlayıcılarının veya mevzuatın gerekliliklerinde ya da destek iç prosedürlerinde değişiklik olması halinde işbu Usulü değiştirme hakkına sahiptir. Belgenin güncel metni Get Energy web sitesinde yayımlanır.

Değişiklikler, yeni metnin yürürlük tarihinden sonra yapılan başvurulara uygulanır; yeni metinde veya zorunlu mevzuat hükümlerinde aksi öngörülmedikçe önceki başvurulara geriye dönük uygulanmaz.

24. İletişim bilgileri

Şikayetler, başvurular, talepler, ödeme iadeleri, istasyon çalışması, ekipman, güvenlik ve kişisel verilerle ilgili konularda kullanıcı şirkete aşağıdaki iletişim bilgileri üzerinden başvurabilir.

Şirket	ŞARJAL TİCARET ŞİRKETİ LİMİTED
Tescil numarası	MŞ28752
Elektronik şirket numarası	102944933544
Adres	Beşparmaklar Cad. Nazım Bodi Plaza No:4 Çatalköy Girne, KKTC
Web sitesi	getenergy.energy
E-posta	info@getenergy.energy
Telefon	+90 548 854 6352

Ek 1. Kısa başvuru matrisi

Durum	Kullanıcının belirtmesi gerekenler	Şirketin beklenen işlemi
Taşınabilir batarya verilmedi	zaman, istasyon, ödeme yöntemi, tutar, hata ekran görüntüsü	istasyon ve ödeme kontrolü, hata doğrulanırsa işlemin iptali veya iade
Ekipman iade edildi ancak kiralama devam ediyor	iade zamanı, iade istasyonu, varsa istasyon fotoğrafı	istasyon günlüklerinin kontrolü, iade doğrulanırsa kiralama süresinin düzeltilmesi
Çift tahsilat	tarih, tutarlar, kartın son dört hanesi, banka ekran görüntüsü	işlemlerin kontrolü, mükerrer tahsilat doğrulanırsa fazla tutarın iadesi
Ekipman arızalı	arıza açıklaması, fotoğraf, verilme ve iade zamanı	ekipmanın kontrolü, arıza doğrulanırsa yeniden hesaplama veya iade
Ekipman bedeli tahsil edildi	kiralama tarihi, istasyon, iade bilgileri, kanıtlar	iade edilmeme, geç iade veya istasyon hatasının kontrolü
Sahte QR kod şüphesi	konum, QR kod fotoğrafı, bağlantı, tutar, ödeme bildirimi	güvenlik kontrolü, kullanıcıya tavsiyeler, gerekirse ödeme taraflarıyla iletişim

Ek 2. Tavsiye edilen başvuru formu

Kullanıcı başvuruyu serbest biçimde gönderebilir. İncelemenin hızlanması için aşağıdaki yapının kullanılması tavsiye edilir:

Alan	Belirtilmesi gerekenler
------	-------------------------

E-posta konusu	Şikayet / iade / ödeme / istasyon / ekipman
İletifim bilgileri	yanıt için e-posta adresi ve telefon numarası
Olay tarihi ve saati	tarih, yaklaşık saat, gerekirse saat dilimi
Yer veya istasyon	adres, istasyon numarası, QR kodu veya yer açıklaması
Ödeme	tutar, ödeme yöntemi, uygulanabiliyorsa kartın son dört hanesi
Sorunun açıklaması	ne olduğu, hangi işlemin yapıldığı, hangi sonucun beklendiği
Ekler	ekran görüntüleri, istasyon fotoğrafı, ekipman fotoğrafı, banka bildirim

Son hükümler

Get Energy hizmetini kullanarak ve Şirkete başvuru göndererek kullanıcı, başvuruda sağladığı bilgilerin bildiği kadarıyla doğru olduğunu; Şirketin bu bilgileri olayın koşullarını kontrol etmek, Őikayeti incelemek, kullanıcıyla iletişim kurmak, ödeme prosedürlerini yürütmek, haklarını korumak ve uygulanabilir mevzuata uymak amacıyla kullanabileceğini kabul eder.