

Yürürlükteki Çerçeve Sözleşme ile 5.000 TL olarak belirlenen aşırı/ticari kullanım ücreti limiti 25.000 TL olarak güncellenmiştir. Güncellenen Çerçeve Sözleşme 25 Ocak 2025 tarihinde yürürlüğe girecektir. Papara kullanıcıları olarak, bu değişikliğin yürürlüğe gireceği tarihe kadar Çerçeve Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemeksizin feshetme hakkınız bulunmaktadır. Bu süre içinde Çerçeve Sözleşme tarafınızca feshedilmediği takdirde aşağıda yer aldığı haliyle kabul edilmiş sayılacaktır.

ÇERÇEVE SÖZLEŞME

BÖLÜM 1

GENEL HÜKÜMLER

1. TARAFLAR

1.1. İşbu Çerçeve Sözleşme ("Sözleşme"); Papara Elektronik Para Anonim Para Anonim

Şirketi ("Papara") ile Papara tarafından sunulan hizmetlerden faydalanan kişi ("Kullanıcı") arasında akdedilmiştir. Papara ve Kullanıcı ayrı ayrı "Taraflar" ve birlikte "Taraflar" olarak anılacaklardır.

1.2. Papara'nın adres ve iletişim bilgisi aşağıdaki gibidir;

Adres: Burhaniye Mahallesi, Atilla Sokak, No:7-1, Üsküdar / İstanbul

Telefon numarası: 0 (850) 340 0 340

E-Posta adresi: info@papara.com

Destek Talepleri: destek@papara.com

1.3. Kullanıcının kimliği ve iletişim bilgisi Kullanıcının Papara nezdinde ödeme hesabı açarken yaptığı başvuruda bildirdiği kimlik bilgisi ve iletişim bilgisidir.

1.4. Papara'nın yukarıda belirtilen adresi merkez adresi olup Papara'nın bu adres dışında Hizmetlerini sunduğu bir şubesi bulunmamaktadır. Papara'nın temsilcilerinin güncel listesi ve bunların unvanları ile adresleri www.papara.com adresinde yer almaktadır.

2. TANIMLAR

İşbu Sözleşmede aksi açıkça belirtilmedikçe aşağıda listelenen ifadeler karşısında belirtilen anlamı taşımaktadırlar.

Alıcı : Ödeme hizmetine konu fonun ulaşması istenen gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

Banka : 5411 sayılı Bankacılık Kanunu çerçevesinde faaliyet gösteren bankaları ifade eder.

Elektronik Para : Kullanıcıdan alınan ve Papara tarafından kabul edilen fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Papara dışında diğer gerçek ya da tüzel kişiler tarafından kabul edilen ve

Kanun’da tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan parasal değeri ifade eder.

Elektronik İletişim Araçları	:	İnternet ve diğer iletişim ağları üzerinden iletilerin gönderilmesine, alınmasına veya saklanmasına imkân sağlayan bilgisayar, telefon, faks, otomatik arama makineleri gibi her türlü cihazı ifade eder.
Fon	:	Banknot, madeni para, kaydî para veya elektronik parayı ifade eder.
Fona Çevirme	:	Elektronik paranın banknot, madeni para veya kaydî paraya çevrilmesini ifade eder.
Gönderen	:	Kendi Ödeme hesabından veya Ödeme hesabı bulunmaksızın ödeme emri veren gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.
Hassas Ödeme Verisi	:	Ödeme Emrinin verilmesinde veya kimlik doğrulamasında kullanılan, ele geçirilmesi veya değiştirilmesi halinde dolandırıcılık ya da sahte işlem yapılmasına imkân verebilecek şifre, güvenlik sorusu, sertifika, şifreleme anahtarı ile PIN, kart numarası, son kullanma tarihi, CVV2, CVC2 kodu gibi Ödeme Aracına ilişkin kişisel güvenlik bilgilerini ifade eder.
Hizmetler	:	Papara’nın Mevzuat çerçevesinde ve sahip olduğu faaliyet izinlerine uygun olarak sunduğu Kanun’un 12’nci maddesinde sayılan ödeme hizmetlerini ve elektronik para işlemlerini ifade eder.
Hizmet Arayüzü	:	Kullanıcının Hizmetlerden yararlanmasını sağlayan İnternet Sitesi ve Mobil Uygulamayı ifade eder.
İletişim Bilgisi	:	Kullanıcı tarafından işbu Sözleşmenin kurulması sırasında Papara’ya bildirilen ve sonrasında değiştirilebilen, Kullanıcı ile iletişim kurulmasına yarayan telefon numarası, elektronik posta adresi ve adres dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere her türlü iletişim bilgisini ifade eder.

İnternet Sitesi	:	www.papara.com adresinden Kullanıcının Kimlik Doğrulama adımlarını tamamlamasıyla erişilebilen, Papara tarafından sunulan hizmetlerin sunulduğu internet sitesini ifade eder.
İş Günü	:	Türkiye Cumhuriyeti Kanunları gereği bayram veya tatil günü sayılmayan Pazartesi, Salı, Çarşamba, Perşembe, Cuma günlerini ifade eder.
Kanun	:	6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanunu ifade eder.
Kart	:	Papara tarafından ihraç edilen ve Kullanıcının kart tabanlı bir ödeme işlemini başlatmasını sağlamak için gerekli ödeme uygulamalarını içeren ve ödeme aracı olarak kullanılan fiziki kartları ve aynı işleve sahip sanal kartları ifade eder.
Kart Hamili	:	Kendisine Papara tarafından Kart verilen Kullanıcıyı ifade eder.
Kimlik Bilgileri	:	Kullanıcı tarafından işbu Sözleşmenin kurulması sırasında Papara'ya bildirilen ve sonrasında değiştirilebilen, ad, soyadı, doğum tarihi, doğum yeri, anne adı, kimlik numarası, kimlik belgesi seri numarası dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanıcının kimliğinin belirlenmesine yarayan her türlü bilgiyi ifade eder.
Kimlik Doğrulama	:	Bildirilen herhangi bir kimlik bilgisinin gerçekten bildiren kişiye ait olduğuna dair güvence sağlayan mekanizmayı ifade eder.
Kişisel Güvenlik Bilgileri	:	Ödeme aracı ile işlem gerçekleştirirken kullanılabilecek şifre, son kullanma tarihi, güvenlik numarası gibi ödeme aracını ve ödeme aracı kullanıcısının kimliğini belirleyici bilgileri ifade eder.
Kullanıcı	:	Papara nezdinde ödeme hesabı açarak Papara tarafından sunulan ödeme hizmetlerinden, elektronik para hizmetlerinden ve/veya diğer hizmetlerden faydalanan, işbu Sözleşmenin tarafı olan gerçek kişiyi ifade eder.

Kullanıcı Güvenlik Bilgileri	:	Kimlik doğrulama işleminin yapılması amacıyla Papara tarafından Kullanıcıya verilen veya Kullanıcı tarafından belirlenerek Papara ile mutabık kalınan özelleştirilmiş bilgiyi ifade eder.
Merkez Bankası	:	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'dır.
Mevzuat	:	Kanun, Kanuna dayanılarak çıkarılan ilgili ikincil düzenlemeler ve işbu Sözleşme ve Papara tarafından sunulan hizmetlere doğrudan uygulanabilen Türkiye Cumhuriyeti kanunları, yönetmelikleri ve diğer düzenlemeleri ifade eder.
Mobil Uygulama	:	Akıllı telefon veya tablet gibi mobil bir cihaza yüklenerek, Kullanıcının Kimlik Doğrulama adımlarını tamamlamasıyla Papara tarafından sunulan hizmetlere erişimi ve hizmetlerin kullanılmasını sağlayan uygulamadır.
Ödeme Aracı	:	Kullanıcı tarafından Ödeme Emrini vermek için kullanılan kart, cep telefonu, QR kodu, şifre ve benzeri kişiye özel araçlardır.
Ödeme Emri	:	Kullanıcı tarafından ödeme işleminin gerçekleşmesi amacıyla Papara'ya veya başka bir ödeme hizmeti sağlayıcısına verilen talimattır.
Kart Şeması	:	Papara'nın işleyişini destekleyen altyapı ve ödeme sisteminden bağımsız olarak, bu işleyişin yürütülmesinden sorumlu yönetim ve karar organları ile organizasyon yapısı da dâhil olmak üzere, kartlı ödeme işlemlerinin gerçekleştirilmesini sağlayan kurallar, uygulamalar, rehberler ve standartlar bütünüdür.
Ödeme Hesabı	:	Kullanıcı adına Papara nezdinde açılan ve Ödeme Hizmetinin sunulmasında kullanılan hesaptır.

3. SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI

İşbu Sözleşme, Kanun kapsamında sahip olduğu faaliyet izni çerçevesinde Papara tarafından verilmekte olan Hizmetlerden, Kullanıcının faydalanabilmesine ilişkin koşulları ve Tarafların bu kapsamdaki hak ve yükümlülüklerini düzenlemek üzere akdedilmiştir.

BÖLÜM 2

TARAFLARIN HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

4. KULLANICININ HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 4.1.** Papara tarafından sunulan Hizmetlerden faydalanmak isteyen gerçek kişiler, Hizmet Arayüzü üzerinden asgari şartları Mevzuat çerçevesinde belirlenmiş olan ve Papara tarafından şart koşulan kimlik tespiti ve kimlik teyidi adımlarını tamamlayarak hesap açmak zorundadırlar. Hesap açma adımı tamamlamış gerçek kişiler işbu Sözleşme çerçevesinde Kullanıcı kabul edilirler.
- 4.2.** Papara'nın Kullanıcıya Hizmetleri sunabilmesi için Kullanıcı tarafından sunulması gereken Kimlik Bilgilerinin ve İletişim Bilgilerinin bizzat Kullanıcı tarafından doldurulmuş olması gerekir. Mevzuat gereği ergin olmayanların işbu Sözleşmeyi akdetmesi için yasal temsilcinin onayının alınmasına ilişkin kurallar saklı olmak üzere, işbu Sözleşme vekalet veya yasal temsil yoluyla akdedilemez. Kullanıcı, yararlanmak istediği Hizmetlere ilgili alanlara manuel olarak veri girişi yaparak yalnızca kendisi tarafından bilinebilecek bilgileri belirtecek ve sunulması beklenen belgeleri Hizmet Arayüzü üzerinden yapılan yönlendirmelere uygun olarak iletecektir. Papara, iletilen bilgi ve belgelerin doğruluğunu teyit etmesini takiben Kullanıcıya hizmet vermeye başlayacaktır.
- 4.3.** Kullanıcı, hesap açılış adımlarında sunduğu kimlik bilgilerinin ve iletişim bilgilerinin doğruluğundan sorumludur. Papara, iç kontrol ve uyum faaliyetleri kapsamında yürüttüğü faaliyetler sırasında Kullanıcının kabulü aşamasında veya daha sonra sunulan kimlik bilgilerinin ve/veya iletişim bilgilerinin gerçeğe aykırı olmasından veya bu bilgilerin yetkisiz kişilerce kullanılmış olduğundan şüphe duyarsa Kullanıcıdan kimlik bilgilerinin ve/veya iletişim bilgilerinin teyit etmesini isteyebilir. Bu durumda, Kullanıcı Kimlik Bilgilerinin ve/veya İletişim Bilgilerinin doğruluğunun teyidi için Papara tarafından istenen her türlü bilgi ve belgeyi sunmakla yükümlüdür.
- 4.4.** Kullanıcı Papara tarafından sunulan hiçbir Hizmetten faydalanırken kendi adına ve fakat başkası hesabına hareket etmediğini ve Sözleşme'nin yürürlükte kaldığı süre boyunca da başkası hesabına edemeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Buna göre, Kullanıcı kendisine Hizmet Arayüzüne erişim ve Hizmetlerden faydalanması için sağlanan şifreleri, parolaları ve diğer erişim bilgilerini hiçbir suretle üçüncü kişilerle paylaşamaz, üçüncü kişilerin Hizmet Arayüzünü kullanarak kendi adına işlem yapmasına izin veremez. Kullanıcı bu hükmü ihlal etmesi halinde 5549 sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanunun 15'inci maddesi uyarınca altı aydan bir yıla kadar hapis cezası ve beşbin güne kadar adli para cezası uygulanabileceğini bildiğini beyan eder. Bu madde, Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik'in 17'nci maddesi uyarınca Kullanıcı tarafından verilecek yazılı beyanın yerine geçer.
- 4.5.** Kullanıcı, Papara'nın hizmetlerini yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla, bu şekilde kullanılabilecek veya doğrudan yasalara veya ahlaka aykırı olan mal veya hizmetlerin temini amacıyla kullanamaz. Kullanıcı, mevzuat gereği aranan kimlik tespiti için gerekli bilgi ve belgeleri sunmadan ve kimlik teyidi için gerekli adımları tamamlamadan Papara'nın hizmetlerini yalnızca mal veya hizmet alımı için kullanacağını beyan eder.

4.6. Ergin olmayan Kullanıcıların Hizmetlerden faydalanabilmesi için yasal temsilcileri tarafından Papara'nın belirlediği yöntemler kullanılmak suretiyle onay verilmiş olması şarttır. Ergin olmayan kullanıcıların elektronik para hesapları yasal temsilcileri tarafından takip edilebilir.

4.7. Kullanıcı işbu Sözleşmedeki bilgi ve koşullara dilediği zaman Hizmet Arayüzü üzerinden erişim hakkına sahiptir.

5. PAPARA'NIN HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.1. Papara, tabi olduğu mevzuat ve kendi risk yönetimi politikası kapsamında Kullanıcıları için farklı kimlik tespiti yöntemleri ve farklı hesap türleri sunabilir. Papara tarafından sunulan hizmetler ile bu hizmetlere ilişkin limitler ve kısıtlamalar yine tabi olunan mevzuat ve risk yönetimi politikaları kapsamında farklılaştırılabilir. Papara sunduğu Hizmetleri tamamen kendi ihtiyarında olarak her zaman değiştirebilir, sonlandırabilir.

5.2. Papara'nın sorumluluğu işbu Sözleşme ile tanımlı Hizmetlerin (ödeme hizmetleri, elektronik para ihracı, para transferi, kart tabanlı ödemeler ve benzeri) sunulması ile sınırlıdır. Papara Hizmetlerini kullanarak Kullanıcının üçüncü kişilerden edineceği mal ve/veya hizmetlerin bedellerini ödemesi halinde, Papara hiçbir şekilde üçüncü kişiler tarafından sunulan, sağlanan, satılan veya taahhüt edilen mal ve/veya hizmetleri ayıptan ari bir şekilde verileceği, sağlanacağı veya temin edileceği yönünde bir taahhütte bulunmaz. Buna göre, Papara üçüncü kişiler tarafından mal ve/veya hizmetlerin yasalara ve ahlaka uygun olması, eksiksiz olarak temin veya teslim edilmesi, fatura, irsaliye, garanti belgesi vb. yasal düzenlemelere göre zorunlu belgelerin Kullanıcıya sunulması ve benzeri diğer yasal yükümlülüklerden sorumlu tutulamaz. Kullanıcı, bu madde kapsamında üçüncü kişilerin sorumlu olduğu belirtilen iş ve işlemler nedeniyle çıkabilecek hiçbir ihtilafta Papara'nın taraf olmadığını, Papara'dan bu sebeplerle herhangi bir talepte bulunamayacağını bilmekte ve kabul etmektedir.

5.3. Papara, Mevzuata uygun şekilde kapsam ve kurallarını kendi belirleyeceği iç kontrol ve uyum faaliyetleri kapsamında

- (i) Kullanıcının hesap açılışı sırasında veya sonrasında sunduğu Kimlik Bilgilerinin ve İletişim Bilgilerinin doğruluğunu,
- (ii) Kullanıcının başkası hesabına hareket edip etmediğini,
- (iii) Hizmetleri kullanması için kendisine verilen Hassas Ödeme Verisi dahil her türlü şifre ve erişim yetkisini bir menfaat karşılığı üçüncü kişilere verip vermediğini,
- (iv) Hizmetleri yasa dışı faaliyetler için kullanıp kullanmadığını
- (v) Hizmetler kapsamında gerçekleştirilen işlemlerin, hileli veya yetkisiz bir şekilde yapılıp yapılmadığını
- (vi) Ödeme Hesabına hileli veya yetkisiz erişim sağlanıp sağlanmadığını veya hileli veya yetkisiz bir şekilde ödeme işlemi başlatılmaya çalışılıp çalışılmadığını

denetleyebilir, Kullanıcının işlemlerini bu amaçla gözlemleyebilir, raporlayabilir ve kaydedebilir.

5.4. Papara'nın Madde 5.3. kapsamında yürüteceği faaliyetler kapsamında elde edeceği bulgular veya ortaya çıkan makul şüphenin neticesi olarak Papara tamamen kendi ihtiyarında olmak üzere

- (i) Hizmetlerin tümünü veya bazılarını askıya alabilir,
- (ii) Kullanıcının Elektronik Paranın geri ödenmesi talebini erteleyebilir veya reddedebilir,
- (iii) Kullanıcıya sunulan Hizmetleri dondurabilir, durdurabilir veya kapatabilir,
- (iv) Sözleşmeyi herhangi bir ihbar süresine bağlı olmaksızın derhal feshedebilir.

5.5. Papara, Mevzuatta yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında, Madde 5.4 kapsamında gerçekleştireceği işlemler hakkında – mümkün olması durumunda işlemin uygulanmasından önce, mümkün değilse işlemin gerçekleşmesinden sonra – Kullanıcıyı bilgilendirecektir.

5.6. Kullanıcı, Papara'nın önceden yazılı izni olmadan Papara'ya ait hiçbir markayı, fikri veya sınai hakkı kopyalayamaz, taklit edemez veya kullanamaz. Hizmet Arayüzünde kullanılan tüm sayfa üst bilgileri, özel grafikler, düğme simgeleri ve yazılar Papara'nın markaları ve/veya ticari sunuş tarzıdır. İnternet Sitesi ve Mobil Uygulamaya ilişkin tüm haklar, unvanlar ve menfaatler, buradaki herhangi bir içerik, Hizmetlere ilişkin teknoloji ve yukarıda bahsedilenlerden oluşturulan ya da türetilen herhangi bir teknoloji ya da tüm teknolojiler ve içerik Papara'nın özel mülkiyetindedir. Kullanıcı, Papara'nın önceden yazılı izni olmadan bunları kopyalayamaz, taklit edemez veya kullanamaz.

BÖLÜM 3

HİZMETLERE İLİŞKİN GENEL HÜKÜMLER

6. HİZMETLERİN BELİRLENMESİ

6.1. Papara, Mevzuata uygun şekilde ve Merkez Bankası tarafından verilen faaliyet izinleri çerçevesinde Hizmetler sunacaktır. Kullanıcı, ilgili Hizmet için öngörülen şart ve koşullara uymak ve o Hizmet için bir ücret öngörülmüşse o ücreti ödemek koşuluyla Papara tarafından sunulan Hizmetlerden yararlanabilir.

6.2. Papara, Sözleşmenin yürürlüğe girdiği sırada sunmakta olduğu hiçbir Hizmeti Sözleşmenin devam ettiği sürece değiştirmeden devam edeceğini taahhüt etmez. Papara, sunduğu Hizmetlerin içeriğini, faydalanma koşullarını ve ücretlerini tek taraflı olarak Mevzuatta şart koşulmuşsa önceden haber vermek şartıyla değiştirebilir; Hizmetleri geçici olarak veya tamamen durdurabilir.

7. HİZMETLERİN KULLANILMASI İÇİN KULLANILACAK BİLGİLER

- 7.1.** Hizmetlerin kullanılmaya başlanmasından önce, Kullanıcıya ödeme işleminin başlatılması ve gerçekleştirilmesi dahil tüm Hizmetlerden faydalanabilmesi için Hizmet Arayüzünü kullanabilmesine izin verecek olan, kolay tahmin edilemeyen, üçüncü kişilerle paylaşmayacağı, ilgili Hizmet Arayüzü üzerinden yapılan yönlendirmelere uygun olarak bir şifre belirler.
- 7.2.** Kullanıcı Internet Sitesi ve/veya Mobil Uygulama üzerinden kendisine yapılacak yönlendirmeler doğrultusunda, sunulan seçenekleri kullanarak ilgili Hizmet Arayüzünü kullanabilmek için, tercih edeceği Hizmet Arayüzüne erişim yöntemine göre TC kimlik numarası, Papara tarafından verilen hesap numarası, telefon numarası, e-posta adresi bilgilerinden en az birini; madde 7.1. gereğince oluşturacağı şifreyi, Kimlik Doğrulama yöntemi olarak kullanılacak başka bir veriyi ve/veya cep telefonuna gönderilecek tek seferlik şifreleri kullanacaktır.
- 7.3.** Kullanıcının Papara'dan Kart talep etmesi Kart ile yapacağı ödeme işlemleri ile para yatırma ve çekme işlemlerinde; (i) işlemin fiziki bir POS cihazı veya ATM ile yapılması halinde Kartı ve yapacağı işlem zorunlu kılıyorsa Kartın kullanımı için kendisi tarafından belirlenen Kart şifresini (ii) internet üzerinden yapılan işlemlerde ise kendisine verilen fiziki veya sanal karta ait kart bilgilerini ve yapılan işlem için 3D güvenli ödeme yöntemi kullanılacaksa Papara'ya bildirmiş olduğu cep telefonu numarasına gönderilecek tek seferlik şifreyi kullanacaktır.
- 7.4.** Papara, Kullanıcının gerçekleştireceği işlemlerin güvenliğini sağlamak ve güçlendirmek, kullanıcı deneyimini daha iyi hale getirmek ve Mevzuatta öngörülen yükümlülüklerini yerine getirebilmek için ödeme işlemlerinin başlatılması ve gerçekleştirilmesi için Kullanıcıdan ilave bilgi ve belgeler talep edebilir, Kullanıcının Hizmet Arayüzüne erişimine ilişkin yeni kurallar getirebilir.

8. ÜCRETLER

- 8.1.** İşbu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetlerle ilgili Kullanıcının Papara'ya ödemesi gereken ücretler, EK-1'de yer alan ve işbu Sözleşme'nin de eki ve ayrılmaz parçası niteliğindeki olan Ücret Bilgilendirme Listesinde yer almaktadır.
- 8.2.** Herhangi bir işlem için ücret alınması öngörülmüşse, işlem ücreti Kullanıcının ödeme hesabından alınır. İşlem ücreti ödeme işlemi kapsamında bir tutarın aktarılması için alınıyorsa, aktarılan tutar üzerinden herhangi bir kesinti yapılmaz. Aktarılan tutar sonrası ödeme hesabında kalan bakiye, alınacak işlem ücretinden az ise Papara işlemi reddedebilir.
- 8.3.** Papara, ürün ve hizmetler ile işlemlerden alınacak ücretleri; ilgili mevzuatta yer alan değişiklik esasına uygun olarak, tek taraflı olarak değiştirilebilir/artırılabilir.

9. ÖDEMENİN GERÇEKLEŞTİRİLECEĞİ PARA BİRİMİ

- 9.1.** İşlemin her iki tarafının da Türkiye'de yerleşik olduğu ve Türkiye'de bulunan ödeme hizmeti sağlayıcılarının kullanıldığı ödeme işlemleri sadece Türk Lirası ile gerçekleştirilebilir.

9.2. İşlemin taraflarından birinin yurt dışında bulunduğu ödemeler ile Mevzuat çerçevesinde yabancı para ile yapılmasına izin verilen ödeme işlemlerinde Mevzuata uygun olmak kaydıyla, ilgili Hizmet çerçevesinde Papara tarafından belirlenen para birimi kullanılarak gerçekleştirilir. Referans döviz kuru, Merkez Bankası tarafından ilan edilen ilgili döviz kurunun belirli bir oranda artırılması suretiyle hesaplanır. Papara tarafından uygulanan döviz karşılığı Türk Lirası tutar ilgili işleme ilişkin dekontta gösterilir. Mevzuat çerçevesinde ücretler ve kullanılan döviz kuru hakkında işlem den önce bilgi verilmesinin zorunlu olduğu hallerde, Kullanıcı ilgili Hizmeti bu bilgiler ışığında kabul etmiş sayılır.

10. HATALI VEYA YETKİSİZ İŞLEMLER

10.1. Kullanıcı yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini öğrendiği andan itibaren gecikmeksizin Papara'ya bildirmek suretiyle işlemin düzeltilmesini isteyebilir. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren 13 (on üç) ay içinde yapılır. Kullanıcının düzeltme talebi, Papara tarafından mümkün olan en kısa süre içerisinde yerine getirilir.

10.2. Kullanıcı, ödeme aracını teslim aldığı veya ödeme aracı üzerinde kullanım ve tasarruf imkanına sahip olduğu andan itibaren, gerekli güvenlik tedbirlerini almakla yükümlüdür. Kullanıcı, ödeme aracı ile ilgili Hassas Ödeme Verisi bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almak ve ödeme aracını ihraç ve kullanım koşullarına uygun olarak kullanmakla yükümlüdür. Ödeme aracının kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde, Kullanıcı durumu derhal Papara'ya bildirir.

10.3. Kayıp veya çalıntı bir ödeme aracının kullanılması ya da müşteri güvenlik bilgilerinin gereği gibi muhafaza edilmemesi nedeniyle ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması durumunda, Kullanıcı, Madde 10.2'ye göre yaptığı bildirimden önceki 24 (yirmi dört) saat içinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan zararın 250,- (iki yüz elli) Türk Lirasına kadar olan bölümünden sorumludur. Kullanıcı, Madde 10.2 uyarınca yaptığı bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden sorumlu tutulamaz. Kullanıcı, ödeme aracının başkaları tarafından kullanılması sonucunda ortaya çıkan zararın sebebinin ödeme hizmeti sağlayıcısının çalışanı, temsilcisi veya dış hizmet aldığı kuruluş olması durumunda, bu fıkra uyarınca herhangi bir ödeme işleminden veya ödeme işlemi nedeniyle oluşan zarardan sorumlu tutulamaz. Hatalı veya yetkilendirilmemiş ödeme işlemi ile ilgili olarak Kullanıcının ödeme aracını hileli kullanması veya kasten veya ağır ihmalle ödeme aracı ile ilgili güvenlik bilgilerinin korunmasına yönelik gerekli önlemleri almaması ya da ödeme aracını ihraç ve kullanım koşullarına uygun olarak kullanmaması durumunda, yetkilendirilmemiş ödeme işleminden doğan zararın tamamından sorumludur.

10.4. Kullanıcının Madde 10.3'te yer alan hususların oluştuğuna dair kuvvetli şüphe bulunması durumunda, Papara işleme ilişkin düzeltme yapmadan önce, makul bir süreyle sınırlı olmak üzere, araştırma yapma hakkına sahiptir.

10.5. Kullanıcı düzeltme talebinin Papara tarafından uygun bulunması halinde ilgili işlem bedeli Alıcıya aktarılmayarak Papara tarafından mümkün olan en kısa süre içerisinde

doğrudan Kullanıcıya iade edilecektir. Kullanıcının düzeltme talebini Papara'ya bildirdiği anda işlem bedeli Alıcıya aktarılmış ise Papara Alıcıdan ilgili tutarların Kullanıcıya iade edilmesini talep edecektir. Alıcının, ilgili tutarı Kullanıcıya iade etmesini kabul etmesi halinde bu tutar Kullanıcıya iade edilecektir. Alıcının, ilgili tutarı Kullanıcıya iade etmeyi kabul etmemesi halinde, Papara'nın tutarın iadesi ile ilgili sorumluluğu sona erecek olup, Kullanıcının ödeme işlemi neticesinde Alıcıya aktarılan tutarı doğrudan Alıcıdan talep etmesi gerekecektir.

11. KULLANICI CİHAZININ TAŞIMASI GEREKEN TEKNİK ÖZELLİKLER

- 11.1.** Kullanıcının Papara tarafından sunulan Hizmetlerden faydalanabilmesi için Hizmet Arayüzüne erişebilmesine ve Hizmet Arayüzünü kullanabilmesine olanak sağlayan cihazlara sahip olması gerekmektedir.
- 11.2.** Kullanıcının İnternet Sitesini kullanabilmesi için internete bağlanabilen ve temel internet sitelerinde gezinmeye olanak sağlayan bir internet tarayıcısının yüklü olduğu bir masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, tablet, akıllı telefon veya benzeri bir cihaza sahip olması gerekmektedir.
- 11.3.** Kullanıcının Mobil Uygulamasını kullanabilmesi için internete bağlanabilen bir akıllı telefon kullanması gerekir. Akıllı telefonların iOS, Android, Huawei veya Hizmet Arayüzünün güvenli kullanımına izin veren işletim sistemleri ile çalışması tavsiye edilir. Her bir mobil cihaz için ilgili uygulama mağazası üzerinden Mobil Uygulamanın kurulması gerekecektir. Telefonun uygulamanın yüklenmesi için gerekli hafızaya sahip olması gerekir. Papara müşteri deneyimini iyileştirmek için Mobil Uygulamanın güncellenmesini isteyebilir. Mobil Uygulamanın güncellenmesi halinde kullanılan akıllı telefonda bu güncellemelerin yapılmasını mümkün kılacak işletim sistemi güncellemelerin yapılmasına izin verecek nitelikte olması gerekir.
- 11.4.** Kullanıcı Hizmet Arayüzünü kullanırken (i) cihazının internet bağlantısının güvenli olmasından, (ii) cihazın güvenliğini sağlayan virüs koruma yazılımlarının kurulmasından ve kullanılmasından, (iii) cihazın üçüncü kişilerin eline geçmesinin engellenmesi ilişkin gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur. Kullanıcının Hizmet Arayüzüne erişim için kullandığı cihazın yetkisiz kişilerce kullanılması veya kontrolünün eline geçirilmesi nedeniyle oluşabilecek hiçbir zarardan Papara sorumlu olmayacaktır.

BÖLÜM 4

HİZMETLER

12. ELEKTRONİK PARA İHRACI VE GERİ ÖDEME

- 12.1.** Kullanıcının Papara nezdindeki ödeme hesabına Elektronik Para ihracı için fon aktarmasından sonra Papara tarafından gecikmeksizin Elektronik Para ihraç edilir. Kullanıcı, Papara'nın elektronik para karşılığında aldığı fonun tutarını gösteren dekonta

Hizmet Arayüzü aracılığıyla erişebilecek ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla kendisine iletilmesini isteyebilecektir.

- 12.2.** Elektronik para karşılığında alınan fon için faiz işletilemez ve müşteriye elektronik paranın tutulduğu süreye ve tutara bağlı herhangi bir menfaat sağlanamaz.
- 12.3.** Kullanıcı elektronik paranın bir kısmının veya tamamının geri ödenmesini talep edebilir. Papara, işbu Sözleşmenin ilgili hükümleri ve Mevzuat'ın verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla, müşterinin talebi üzerine elektronik paranın karşılığı kadar fonun geri ödenmesine ilişkin işlemleri gecikmeksizin ve her halükarda talebi almasının ardından en geç ertesi iş günü sonuna kadar yapmakla yükümlüdür.
- 12.4.** Papara, Kullanıcının Elektronik Paranın geri ödenmesini, (i) işbu Sözleşmenin sona ermesinden önce talep etmesi halinde, (ii) Madde 12.7.'de belirtilen son kullanma tarihinden önce talepte bulunması halinde, (iii) Madde 12.7.'de belirtilen son kullanma tarihinden itibaren bir yıldan uzun bir süre geçtikten sonra talep edilmesi halinde bu işlemin maliyetiyle orantılı bir ücret talep edebilir.
- 12.5.** Papara, elektronik paranın karşılığı olan fonların, Kullanıcının Papara hesabına tanımlı bir banka hesabına ödenmesini şart koşabilecektir. Elektronik para karşılığı fonun kredi kartı ile ödendiği durumlarda ise, elektronik paranın geri ödemesi Mevzuat hükümleri çerçevesinde kısıtlanabilir.
- 12.6.** Kullanıcının Elektronik Paranın bir Banka nezdindeki hesaba veya başka bir elektronik para kuruluşu ya da ödeme hizmet sağlayıcı nezdindeki hesaba geri ödenmesini istemesi ya da bir ATM aracılığıyla nakit olarak geri ödenmesini istediği durumlarda Papara ilgili Banka ya da diğer kuruluştan kaynaklanan gecikmelerden sorumlu tutulamaz.
- 12.7.** Elektronik paranın son kullanım tarihi, Kullanıcının hesabında yaptığı son işlemi (para çekme, para yatırma, ödeme ve benzeri) izleyen bir yıllık sürenin olduğu tarihtir.

13. ÖDEME HİZMETLERİ

- 13.1.** İşbu Sözleşme kapsamında Papara'nın faaliyet izni almış olması şartıyla Papara tarafından sunulan (i) ödeme hesabına para yatırılması ve ödeme hesabından para çekilmesine imkan veren hizmetler de dâhil olmak üzere ödeme hesabının işletilmesi için gerekli tüm işlemler; (ii) Kullanıcının Papara nezdinde bulunan ödeme hesabındaki fonun aktarımını içeren, bir defaya mahsus olanlar da dâhil doğrudan borçlandırma işlemi, ödeme kartı ya da benzer bir araçla yapılan ödeme işlemi ile düzenli ödeme emri dâhil para transferi; (iii) ödeme aracının ihraç veya kabulü, (iv) Para havalesi, (v) Fatura ödemelerine aracılık edilmesine yönelik hizmetler; (vi) Kullanıcının isteği üzerine başka bir ödeme hizmeti sağlayıcısında bulunan ödeme hesabıyla ilgili sunulan ödeme emri başlatma hizmeti, (vii) Kullanıcının onayının alınması koşuluyla, Kullanıcının ödeme hizmeti sağlayıcıları nezdinde bulunan bir veya daha fazla ödeme hesabına ilişkin konsolide edilmiş bilgilerin çevrim içi platformlarda sunulması hizmetinden her biri "Ödeme Hizmeti" sayılır.

- 13.2.** Ödeme Hizmetlerinin sunulması Kullanıcının talebine veya onayına tabidir. Kullanıcı Hizmet Arayüzü aracılığıyla talep ettiği Ödeme Hizmeti için işbu Sözleşmede, ilgili Mevzuatta ve/veya Ödeme Hizmeti talebinin veya onayının verildiği aşamada kendisine bildirilen şart ve koşulları kabul etmiş sayılır.
- 13.3.** Kullanıcı Ödeme Hizmetleri için yalnızca hukuken kullanmaya hak ve yetkisi olduğu banka hesapları, kredi kartları, banka kartları ve diğer ödeme araçlarını kullanmak suretiyle ödeme hesabına fon aktarabilir. Kullanıcı, hukuka aykırı şekilde kullanılan ödeme araçları nedeniyle üçüncü kişilerin Papara'ya yöneltebileceği talepler nedeniyle Papara'nın uğrayabileceği tüm zararları tazmin etmekle yükümlüdür.
- 13.4.** Sözleşmede öngörülen şartların Kullanıcı tarafından yerine getirilmesi kaydıyla, ödeme işleminin gönderen veya alıcı tarafından başlatılıp başlatılmadığına bakılmaksızın, ödeme işleminin gerçekleştirilmesi 5549 sayılı Kanun ve diğer Mevzuata aykırılık oluşturmadığı, Mevzuatta aksine hüküm bulunmadığı veya haklı bir neden olmadığı sürece, Papara ödeme emrini başlatmayı veya yerine getirmeyi reddedemez. Papara, bir ödeme emrini başlatmayı veya yerine getirmeyi reddettiği takdirde, diğer kanunlarda yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif nedenlerin bulunması hali dışında ret gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini Hizmet Arayüzü ve Kullanıcı tarafından Papara'da kayıtlı diğer iletişim kanalları üzerinden en kısa zamanda ve her halükarda en geç ödeme emrinin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar müşteriye bildirir.
- 13.5.** Papara Ödeme Hizmeti kapsamında Kullanıcı tarafından onay verilmesi şartına bağlı olarak, o Ödeme Hizmetine ilişkin olarak öngörülen belli bir tutarı Alıcıya aktarmayı taahhüt etmektedir. Kullanıcı, ödeme işleminin gerçekleştirilmesine ilişkin olarak Hizmet Arayüzü üzerinden ve/veya Papara ile mutabık kalındığı şekilde telefon, tablet, bilgisayar vb gibi iletişim araçları üzerinden onay verdiği takdirde Paparanın Ödeme İşleminin tamamlanması için yetkilendirilmiş sayılacağını kabul eder.
- 13.6.** Kullanıcı, ödemenin belirli bir günde, belirli bir dönemin sonunda gerçekleştirilmesi için Ödeme Emri verir ise, (Örneğin fatura ya da aidat ödemeleri için otomatik ödeme talimatı verilmesi vb.) ödeme için kararlaştırılan gün Ödeme Emrinin alınma zamanı olarak kabul edilir. Bu kapsamda Kullanıcı Ödeme Emrini en geç ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş gününün sonuna kadar geri alabilecektir.
- 13.7.** Gönderen konumundaki Kullanıcı tarafından, Ödeme Hizmetinin onaylanması sırasında belirtilen kimlik tanımlayıcıya uygun şekilde yapılan ödeme işlemleri, doğru Alıcıya yapılmış sayılır. Kullanıcı tarafından belirtilen kimlik tanımlayıcının hatalı olması halinde Papara, Ödeme İşleminin gerçekleştirilmemesinden veya hatalı gerçekleştirilmesinden sorumlu tutulamaz.
- 13.8.** Kullanıcı tarafından ödeme emri iletildikten sonra, aksi taraflar arasında kararlaştırılmadıkça Kullanıcı tarafından geri alınamaz. Ödeme işleminin alıcı tarafından, Alıcı aracılığıyla veya ödeme emri başlatma hizmeti sağlayıcısı tarafından başlatıldığı durumlarda, gönderen konumundaki Kullanıcı ödeme emrini Papara'ya ilettikten veya ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için Papara'ya onay verdikten sonra

ödeme emrini geri alamaz. Doğrudan borçlandırma yöntemiyle yapılan ödeme işleminde, Kullanıcı ödeme emrini en geç fonların hesaba borç kaydedilmesi için kararlaştırılan günden önceki iş günü sonuna kadar geri alabilir. Bu maddede belirtilen süreler geçtikten sonra, ödeme emrinin geri alınması tarafların anlaşmasına bağlıdır. Kullanıcının süre geçtikten sonra ödeme işlemini geri alabilmesi için Alıcının onayı gerekir. Papara, ödeme emrinin geri alınması için, katlandığı maliyetlerle sınırlı bir ücret talep edebilir.

13.9. İşbu Sözleşme kapsamında Kullanıcıya sağlanan ödeme araçları ile ilgili limitler, EK-1’de yer alan ve İşbu Sözleşme’nin de eki ve ayrılmaz parçası niteliğindeki olan Ücret Bilgilendirme Listesinde yer almaktadır.

13.10. Ödeme hesabına faiz işletilemez, Kullanıcıya süreye veya tutara bağlı herhangi bir menfaat sağlanamaz.

14. KARTLAR

14.1. Kullanıcı hesabına tanımlanan Kart ile Papara hesabına erişebilir, ödeme talimatlarını verebilir ve mal ve/veya hizmet alımlarını gerçekleştirebilir.

14.2. Kullanıcı, Kart ürün ve hizmet alımı için ödeme yapabilir, ödeme hesabındaki elektronik paranın fona çevrilmesi sonucunda nakit olarak çekebilir; ödeme ve para transferi işlemlerinde, banka ve ATM’lerde Ödeme Hizmetleri için kullanabilir. Papara tarafından sunulan Kartlar ile İşbu maddede sayılan işlemlerin tümü veya bazıları gerçekleştirilebilir.

14.3. Kartlar’ın kullanımı, takas ve mahsup işlemleri Kanun ile Kanuna bağlı yönetmelikler ve diğer ilgili mevzuat hükümlerine tabiidir. Mevzuatta herhangi bir değişiklik olması halinde yapılan değişiklikler yürürlük tarihi itibarıyla uygulanır.

14.4. Kullanıcının Kart’ın kullanımından doğan sorumluluğu, kartın eline geçtiği veya fiziki varlığı bulunmayan (sanal) kart/cüzdan bilgilerinin kendisine iletildiği andan itibaren başlayacak olup, Kullanıcı bu andan itibaren Kartla ilgili gerekli güvenlik önlemlerini almakla yükümlüdür. Kartın, Kart bilgilerinin kaydedilmesi sebebiyle Kart kullanımını mümkün kılabilen cep telefonu vb elektronik cihazların ve Kart’ın kullanılmasına ilişkin kod numarası, şifre veya kimliği belirleyici diğer yöntemlere dair bilgilerin güvenli bir şekilde korunması ve başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemlerin alınması Kullanıcının sorumluluğundadır.

14.5. Şehir içi toplu ulaşım ve anlaşmalı alanlara (müze ve ören yerleri gibi) geçiş sistemlerinde kullanılıp işlem limitine anlık yansımayan bakiyeler tespit edilemediğinden, Kartın kayıp/çalıntı/tahrifat gibi nedenlerle kullanılamaz hale gelmesi ya da ilgili hizmeti kullanmamanız durumunda ilgili bakiye Kullanıcıya iade edilemeyecektir.

14.6. Kartın yurt dışında kullanımı ile doğacak olan borç ve alacak kayıtları, ilgili Kart Şeması aracılığı ile döviz cinsinden Papara’ya bildirilir ve harcamalar ilgili komisyon ve masraflarıyla birlikte, Kullanıcının hesabına kaydedildiği tarihte Papara’nın Mevzuat hükümlerine uygun olarak belirlediği döviz satış kuru veya bu tür harcamalar için tespit

edilecek aylık ortalama kur üzerinden Türk Lirasına çevrilir ve yansıtılır. Bu durumda ilgili işlemle ilgili referans döviz kuru Kart Şeması tarafından belirlenir.

14.7. İşbu sözleşme kapsamında Kullanıcıya verilmiş olan Kartın Tek Seferlik Ödeme İşlemlerinde kullanılması durumunda, Papara, Kullanıcıya bir başka Ödeme Hizmeti sağlayıcısıyla yapılmış çerçeve sözleşme temelinde verilmiş veya verilecek olan bilgiyi sağlamakla yükümlü olmamakla birlikte Kullanıcının talebi üzerine, söz konusu ödeme işlemine ilişkin olarak Ödeme İşleminin azami tamamlanma süresi ile ödenmesi gereken toplam ücret ve ücretlerin dökümüne ilişkin bilgileri Kullanıcıya sağlayacak ve mevzuat kapsamında sayılan ve verilmesi öngörülen diğer bilgiler nazarında Kullanıcıyı bilgilendirecektir. Bu kapsamda Kullanıcının işbu bilgilendirmelerin değiştirilmeden saklanmasına ve kullanılmasına imkân verecek şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın, belirlenecek yöntemler ile ve ayda en az 1 (bir) defa yapılmasını talep etme hakkı saklıdır.

14.8. Alıcı tarafından veya alıcı aracılığıyla başlatılan kart tabanlı ödeme işlemlerinde, Kullanıcı konumundaki gönderenin ödeme işlemine onay verdiği anda işleme ilişkin tutarın tam olarak bilinmediği durumlarda, Papara, Kullanıcının ödeme hesabında bulunan fonu, Kullanıcının bloke edilecek tam tutara ilişkin onay verdiği durumlarda bloke edebilecektir.

15. CASHBACK PROGRAMI

15.1. Cashback programı, Papara kullanıcılarının Papara tarafından belirlenen hizmetlerde, işlemlerde, işyerlerinde ve/veya kategorilerde yapılan harcamalarının belirli bir oranının veya belirli bir tutarın Kullanıcının hesabına elektronik para olarak iadesi programıdır.

15.2. Cashback programı onaylı veya sözleşmeli Papara hesabı sahibi Kullanıcılarının katılımına açıktır. Kurumsal Papara hesap sahipleri ve kurumsal kart kullanıcıları Cashback programından faydalanamaz.

15.3. Cashback programı kapsamında her bir kategori ve/veya işyeri için kazanılabilecek azami Cashback tutarı ve oranı Papara web sitesi ve mobil uygulamasında yayınlanır. Papara'nın azami tutar ve oranlarda dilediği zaman her türlü değişiklik yapma hakkı saklı olup, azami tutar ve/veya oran değişiklikleri Kullanıcılar tarafından Papara web sitesi ve mobil uygulama üzerinden takip edilebilecektir. Papara, işbu değişiklikleri web sitesi ve mobil uygulama üzerinden güncellediği takdirde Kullanıcının ilgili değişiklikten haberdar olduğu kabul edilecektir.

15.4. Kullanıcıların daha önce yaptıkları harcamalardan elde ettikleri kazanımlar saklı kalmak kaydıyla; Cashback programı kapsamındaki tüm kategoriler ve/veya işyerleri Papara tarafından bir bildirimle gerek olmaksızın her zaman kaldırılabilir ve/veya değiştirilebilir. Değişikliklerin takibinden Kullanıcılar sorumludur.

15.5. Papara Cashback programı kapsamında belirlenen kategoriler ve/veya işyerlerinde, Kullanıcılar tarafından yapılacak harcamalara istinaden Cashback kazanabilmesi için

alt-üst limit belirleme ve dilediği zaman bu limiti değiştirme ve/veya arttırma hakkını haizdir.

- 15.6.** Cashback kazanımına sebep olan herhangi bir harcamanın iptali/iadesi halinde, Kullanıcı hesabına Cashback olarak yatırılan tutar, iptal/iade işlemi Kullanıcının elektronik para hesabına yansıdığı anda Papara tarafından otomatik olarak tahsil edilir. Cashback kazanımına sebep olan herhangi bir harcamanın iptali/iadesi neticesinde, işyeri tarafından söz konusu iadenin Kullanıcıya farklı bir ödeme yöntemi ile sağlanması halinde (nakit, havale, hediye çeki vb.) Kullanıcıya ödenen Cashback tutarı Kullanıcının elektronik para hesabına yansıdığı anda Papara tarafından otomatik olarak tahsil edilir.
- 15.7.** Cashback kazanımının belirli bir kategoride gerçekleşen harcamalar için öngörüldüğü hallerde Papara, harcama yapılan işyerinin üye işyeri kategori bilgisi ve işlem açıklama bilgisini dikkate alacaktır. Örn. Sinema kategorisinde yapılan harcamalarda Cashback kazanımı öngörülmüş ise, üye işyerinin kategorisinin “sinema” kategorisinde olması ve/veya işlem açıklamasında “sinema” ifadesinin yer alması gerekir. Kategori ve/veya işlem açıklamasında ilgili kategoriye ilişkin yeterli bilgiye ulaşılamaması halinde Papara tarafından Cashback ödemesi yapılamaz.
- 15.8.** Cashback programının suiistimal edildiğinin tespiti veya Papara tarafından suiistimale yönelik kullanım olduğu kanaatine varılması halinde Papara Cashback tutarını Kullanıcıya ödememe, ödenmiş ise geri alma hakkını saklı tutar. Cashback programına katılan tüm kullanıcılar suistimale yönelik tespitin Papara tarafından tek taraflı olarak yapılabileceğini kabul eder.

BÖLÜM 5

GİZLİLİK VE BİLGİ GÜVENLİĞİ

16. VERİLERİN GİZLİLİĞİ

- 16.1.** Taraflar, işbu Sözleşme çerçevesinde herhangi bir şekilde diğer Taraf’tan temin edeceği tüm bilgileri devamlı olarak gizli tutacağını, saklayacağını, Sözleşme’de belirtilenden başka bir amaç için kullanmayacağını ve bu bilgileri gizli bilgiler olarak değerlendirerek ilgili Taraf’ın yazılı rızası olmaksızın üçüncü şahıslara (yasal zorunluluklar dışında) ifşa etmeyeceğini beyan ve taahhüt etmektedir.
- 16.2.** Kullanıcı, Hizmetin kullanımı için oluşturulan kullanıcı hesabını (ilgili kullanıcı adı ve şifre dahil), sahip olduğu Ödeme Aracını ve Hassas Ödeme Verilerini korumaktan sorumludur ve her ne sebeple olursa olsun Kullanıcı bunları üçüncü kişilerle paylaşmayacaktır. Bahsi geçen bilgiler veya Ödeme Aracının kaybolması, çalınması veya yetkisiz bir şekilde kullanımının söz konusu olması halinde Kullanıcı durumu derhal Papara’ya bildirecektir.
- 16.3.** Gizlilik hükmü Sözleşme’den bağımsız bir taahhüt olup, işbu Sözleşme’nin herhangi bir nedenle hitamından sonra da yürürlükte kalacaktır.

17. KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİ

- 17.1.** Kullanıcı, Papara'ya ait işyeri, ofis veya Papara'nın Temsilcilerinde doldurmuş olduğu sair formlar, elektronik olarak doldurduğu iletişim formları, işbu sözleşme dahil olmak üzere çevrimiçi kanallar üzerinden Papara ile yapmış olduğu yazılı veya sözlü iletişim, elektronik posta sistemi üzerinden Papara'ya göndermiş olduğu elektronik posta, faks veya mektup gibi araçlar ile her türlü bilgi ve belgeler, telefon kanalı üzerinden veya doğrudan Papara ile yapmış olduğu görüşmelerde paylaştığı bilgi ve belgeler ve sair her türlü yolla sözlü, yazılı veya elektronik olarak paylaştığı kişisel veriler dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere sair yollarda Papara'ya aktarılan tüm kişisel verilerinin Papara tarafından kısmen veya tamamen, otomatik olan veya olmayan yöntemlerle, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun olarak toplandığını, Hizmetlerin ve Papara'nın faaliyetlerinin ifası ve/veya icrasını gerçekleştirmek, hizmetlerin satış süreçlerini planlamak ve/veya icra etmek, ürün ve hizmetleri geliştirmek, çeşitlendirmek, ürün ve hizmetlerin pazarlama ve reklamını yapmak, ilgili kişileri bu faaliyetlerden faydalandırmak için gerekli çalışmaları yapmak, ürün ve hizmetler hakkında bilgilendirmek, ürün ve hizmetler hakkında kullanıcıların memnuniyetin ölçmek, talep ve şikayetleri yönetmek, gerekli kalite ve standart denetimlerini yapmak, bilgi güvenliği süreçlerini planlamak, denetlemek ve/veya icra etmek, ticari ve iş stratejilerini belirlemek ve uygulamak, iş sürekliliği faaliyetlerini planlamak ve/veya icra etmek, finans, muhasebe ve faturalandırmaya ilişkin süreçleri takip etmek, hukuki süreçleri takip etmek, verilerin doğru ve güncel olmasını sağlamak, Şirket operasyonlarının güvenliğini temin etmek, Papara ile iş ilişkisi içerisinde olan gerçek ya da tüzel kişilerin hukuki, teknik veya ticari iş güvenliğini sağlamak, Şirket prosedürleri gibi amaçlarla işlenebileceğini kabul beyan ve taahhüt eder.
- 17.2.** Papara, kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralları ve aydınlatma metnini İnternet Sitesi üzerinden yayınlamaktadır. Kullanıcı, işbu Sözleşmenin akdedilmesinden önce kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralların ve aydınlatma metninin kendisine iletildiğini beyan eder.
- 17.3.** Papara, kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralları zaman zaman tek taraflı olarak değiştirebilir. Bu durumda, Papara değişen kuralları Kullanıcıya bildirecektir.

BÖLÜM 6

SÖZLEŞMENİN SÜRESİ ve SONA ERMESİ

18. SÖZLEŞMENİN KURULMASI, YÜRÜRLÜĞÜ VE SÜRESİ

- 18.1.** İşbu Sözleşme, Kullanıcının Papara nezdinde kimlik doğrulama adımlarının tamamlayarak hesap açma onayını Hizmet Arayüzü aracılığıyla ilettiği anda kurulmuş sayılır. Sözleşme kurulduğu anda yürürlüğe girer.
- 18.2.** İşbu Sözleşme, belli bir süreye bağlı olmaksızın Papara veya Kullanıcı tarafından tek taraflı olarak feshedilmedikçe yürürlükte kalmaya devam devam eder.

19. CAYMA HAKKI

- 19.1.** Kullanıcı, Sözleşme'nin kurulmasından itibaren 14 (on dört) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemedi cayma hakkına sahiptir. Kullanıcının

cayma hakkını kullanmak istemesi halinde, 14 (ondört) günlük süre içinde Papara'ya 0850 340 0340 no'lu Çağrı Merkezi yoluyla, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcı ile cayma hakkını iletmesi gereklidir.

- 19.2.** Kullanıcının cayma isteğini Papara'ya iletmesiyle Sözleşme sona erer ve Kullanıcının cayma isteğini Papara'ya iletmesini izleyen en geç 7 (yedi) gün içinde Kullanıcıya sunulan tüm Hizmetler durdurulur.

20. FESİH

- 20.1.** Kullanıcı, sözleşmeyi istediği zaman Sözleşmeyi tek taraflı olarak ve gerekçe göstermeksizin en az 10 (on) gün önceden ihbar etmek koşuluyla feshedebilir. Kullanıcının fesih hakkını kullanmak istemesi halinde, Papara'ya 0850 340 0340 no'lu Çağrı Merkezi yoluyla, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcı ile cayma hakkını iletmesi gereklidir. Papara fesih talebini aldıktan sonra, müşterinin sözleşmede yer alan yükümlülüklerini yerine getirmiş olması kaydıyla, mümkün olan en kısa süre içerisinde fesih işleminin gereklerini yerine getirir.

- 20.2.** Papara işbu Sözleşmeyi en az bir ay öncesinden bildirmek suretiyle feshedebilir. Papara'nın Mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde sözleşmeyi feshetmesinin gerektiği durumlarda, Papara işbu Sözleşmeyi bir aylık bildirim süresini beklemeksizin derhal feshedebilir. Papara fesih bildirimini Kullanıcının bildirdiği iletişim bilgilerini kullanarak kalıcı veri saklayıcı aracılığıyla Kullanıcıya iletir.

- 20.3.** Sözleşmenin feshi halinde, Kullanıcı işbu Sözleşme ve Sözleşme kapsamında sunulması öngörülen hizmetlere ilişkin Papara tarafından katılan ve doğrudan müşteri ile ilişkilendirilebilen maliyetlerle sınırlı olacak şekilde fesih ücreti istenebilir. Bir yıldan sonra gerçekleştirilecek fesih için ücret talep edilemez.

- 20.4.** Kullanıcının, Hizmetlerin kullanımı için peşin olarak ödemiş olduğu bir tutar varsa, fesih tutarı itibarıyla fazla ödenen tutar Kullanıcıya iade edilir.

- 20.5.** Taraflar'dan birinin sözleşmesel yükümlülüklerini ihlal etmesi ve ihlalin düzeltilmesine ilişkin olarak karşı Tarafça iletilen talebe rağmen ilgili ihlalin talebin alındığı tarihi izleyen 1 (bir) hafta içerisinde düzeltilmemesi halinde, işbu Sözleşme ihtarı gönderen Tarafça yazılı olarak iletilecek bir ihbarla derhal tazminat ödemeksizin feshedebilir.

- 20.6.** Kullanıcının Papara tarafından sunulan Hizmeti yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla kullandığının veya yasalara veya ahlaka aykırı mal veya hizmet temin ettiğinin tespit edilmesi halinde veya Papara'nın mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde işbu Sözleşme Papara tarafından derhal herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedilebilecektir.

- 20.7.** Papara'nın Kanun kapsamındaki faaliyet izninin herhangi bir nedenle sonlanması halinde, işbu Sözleşme Papara'ya herhangi bir tazminat yükümlülüğü doğurmaksızın Papara tarafından yapılan bildirimle istinaden feshedilecektir.

21. SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ HALİNDE ELEKTRONİK PARANIN GERİ ÖDENMESİ

- 21.1.** Sözleşmenin herhangi bir sebeple sona ermesi halinde, ihraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarı, Kullanıcının cayma veya fesih hakkını kullanırken bildirdiği Kullanıcıya ait banka hesabına veya başka bir ödeme kuruluşu nezdindeki hesaba veya bir kredi kartına ödeme yapmak suretiyle gönderilir.
- 21.2.** Sözleşmenin Papara tarafından feshedilmesi halinde, Kullanıcı Papara tarafından fesih ihbarının yapıldığı tarihi izleyen bir ay içinde; Papara tarafından ihbar edilmeden Sözleşme feshedilmişse feshi izleyen bir aylık süre içinde ihraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarının iade edileceği banka hesabını veya ödeme kuruluşu bilgilerini Paparaya bildirmek zorundadır. Kullanıcının bu bildirimi yapmaması halinde, Papara Kullanıcı tarafından daha önce kendisine ait olduğu bildirilmiş olan bir banka hesabına veya başka bir ödeme kuruluşu nezdindeki hesaba veya bir kredi kartına ödeme yapmak suretiyle ihraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarını iade borcundan kurtulur.
- 21.3.** İhraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarının ödenmemesi ile ilgili olarak Mevzuatın Papara'ya verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler (malvarlığının dondurulması kararları, Papara'nın takas mahsup hakkını kullanması ve benzeri) saklıdır.

BÖLÜM 7

ŞİKAYETLER VE UYUŞMAZLIKLAR

22. ŞİKAYETLER

Kullanıcı, Papara tarafından sağlanan Hizmetlere ilişkin şikâyet ve itirazları Papara'nın 0 850 340 0340 numaralı Çağrı Merkezine ulaşarak veya destek@papara.com adresine eposta yolu ile iletebilecektir. Papara bu şikayetleri inceleyerek en geç 20 (yirmi) iş günü içinde Kullanıcıya bilgi verecektir.

23. UYUŞMAZLIKLAR

- 23.1.** Kullanıcı dilerse tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulan Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği nezdinde oluşturulan hakem heyetlerine şahsen veya avukat aracılığıyla başvurabilir. Bu başvuruların nasıl yapılacağı ile ilgili bilgiye www.todeb.org.tr adresinden ulaşılabilir.
- 23.2.** Kullanıcı dilerse tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklarla ilgili olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde kurulan Tüketici Hakem Heyetlerine veya yetkili ve görevli mahkemelere şahsen veya avukat aracılığıyla başvurabilir. Tüketici Hakem Heyetlerine elektronik ortamda Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) (<https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr>) aracılığıyla başvurabilir.

BÖLÜM 8

DİĞER HÜKÜMLER

24. BİLDİRİMLER

- 24.1.** İşbu Sözleşmede aksi açıkça belirtilmedikçe Papara'ya yapılacak tüm bildirimler, Paparanın Madde 1'de belirtilen iletişim bilgileri kullanılmak suretiyle yapılacaktır. Papara, bazı talepler bakımından ilave Kimlik Doğrulama adımları gerekmesi halinde bildirimin noter kanalıyla yapılmasını şart koşabilir. Bu durumda, ödenmesi gereken tüm tutarla Kullanıcı tarafından karşılanacaktır.
- 24.2.** Papara tarafından yapılacak bildirimler ise Kullanıcının Papara'ya bildirdiği İletişim Bilgiler kullanılarak yapılacaktır. Kullanıcı bu bilgilerin değişmesi halinde derhal Papara'ya bildirmekle yükümlüdür. Kullanıcının iletişim bilgilerindeki değişiklikleri bildirmemesi halinde, Papara Kullanıcı tarafından kendisine bildirilmiş iletişim bilgileri kullanılarak yapacağı bildirim ile bildirim yapma yükümlülüğünü yerine getirmiş sayılır.

25. MÜCBİR SEBEP

- 25.1.** İşbu Sözleşme'nin imzalandığı tarihte var olmayan ve öngörülemeyen, Tarafların veya tek bir Tarafın çalışma imkanlarını kısmen veya tamamen, geçici veya daimî olarak durduracak şekilde ve derecede meydana gelen beşeri ve doğal afetler, harp, seferberlik, yangın, grev, lokavt vb. -ve bunlarla sınırlı olmayan- haller ile Tarafların kontrolü haricinde zuhur eden sair haller mücbir sebep sayılır.
- 25.2.** Mücbir sebepler nedeniyle, Papara'nın Hizmetleri sunamaması halinde Hizmetlerin sunulmaması nedeniyle Kullanıcı tazminat talep etme hakkı olmayacaktır.

26. SÖZLEŞME DEĞİŞİKLİKLERİ

- 26.1.** Papara, işbu Hizmetlere ilişkin kuralları ve koşulları dilediği zaman değiştirme hakkına sahiptir. Söz konusu değişiklikler (gerek Papara tarafından yapılmış olsun gerekse Kanun ve ilgili sair mevzuattan kaynaklanıyor olsun) işbu Sözleşme koşullarında bir değişikliğe sebep olduğu takdirde (mevzuat değişiklikleri daha kısa bir süreyi öngörmediği müddetçe) Kullanıcıya ilgili değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 (otuz) gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve Kullanıcının fesih hakkına ilişkin bilgileri içeren bir bildirim yapılacaktır.
- 26.2.** Kullanıcı, bahsi geçen değişikliği kabul etmediği takdirde Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemeksizin feshedebilecektir. Kullanıcının değişikliğin kendisine bildirilmesinde değişikliğin yürürlüğe gireceği 30 (otuz) günlük süre içinde fesih hakkını kullanmaması halinde değişiklik kabul edilmiş sayılacaktır. Kullanıcı bu kapsamda Papara'dan herhangi bir talepte bulunamaz.

27. SÖZLEŞMENİN BÜTÜNLÜĞÜ

İşbu Sözleşme'nin esaslı olmayan hükümlerinden biri yahut birkaçının kısmen veya tamamen geçersiz addedilmesi, Sözleşme'nin kalan hükümlerinin geçerliliğine etki etmeyecektir.

28. DEVİR

Kullanıcı, Papara'nın yazılı onayı olmadan işbu Sözleşme ile Sözleşmeden doğan hak ve yükümlölüklerini kısmen veya tamamen üçüncü kişilere devir ve temlik edemez.

29. HAKLARIN KULLANIMI

İşbu Sözleşmenin herhangi bir hükmünün bir Tarafça ihlaline karşın diğer Tarafın herhangi bir işlem yapmamış olması diğer Tarafın haklarından vazgeçtiğı anlamına gelmez ve diğer Taraf müteakip ihlal hallerinde de Sözleşmeden doğan haklarını her zaman kullanmak hakkına sahiptir. İşbu Sözleşmeden doğan herhangi bir hakkın ilgili Tarafça süresinde kullanılmaması veya gecikmeli olarak kullanılması, hak sahibi Tarafın söz konusu haktan feragat ettiğı anlamına gelmez.

29 (yirmidokuz) maddeden ibaret bu Sözleşme Kullanıcının Papara nezdinde kimlik doğrulama adımlarının tamamlayarak hesap açma onayını Hizmet Arayüzü aracılığıyla ilettiğı anda kurulmuş ve yürürlüğe girmiştir.

Kullanıcı

Papara Elektronik Para Anonim Şirketi

EK-1 ÜCRET BİLGİLENDİRME LİSTESİ

Papara Hesabı İşlem Ücretleri		
İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
Hesap Açılış Ücreti	Ücretsiz	Papara Mobil Uygulamaları veya Web Sitesi Üzerinden Hesap Açma İşlemi
Hesap Kullanım Ücreti	Ücretsiz	Papara Hesabı Hesap Kullanım Ücreti

Kullanılmayan Hesap Ücreti	9,90TL (BSMV Dahil)	Son 6 ay boyunca kullanılmayan hesaplardan alınan aylık ücrettir.
-----------------------------------	------------------------	---

Havale/EFT ile Para Yatırma	Ücretsiz	Papara Hesabına Bir Başka Banka Hesabından Para Yatırma İşlemi
ATM Kartsız İşlem Menüsü ile Para Yatırma	Ücretsiz	Papara Hesabına Bir Başka Banka ATM'sinden Kartsız Para Yatırma İşlemi

Kart ile Para Yatırma	BKM Kredi Kartı Takas Komisyonu + %1 (BSMV Dahil)	Papara hesabına tanımlayacağın Banka Kartı, Kredi Kartı veya Diğer Kartlar ile Para Yatırma. Papara %1 olarak belirlenen komisyonu daha az uygulayabilir.
PTT Acılığıyla Para Yatırma	%1 (BSMV Dahil)	PTT Şubeleri Aracılığıyla Yapacağın Para Yükleme
Bir Başka Hesaba Para Gönderme	Ücretsiz	Papara Hesabından Bir Başka Hesaba Para Gönderme İşlemi

Bir Başka Hesaba Ödeme Yapma	Ücretsiz	Papara Hesabından Bir Başka Hesaba Ödeme Yapma İşlemi
Fatura ve Diğer Ödemeler	Ücretsiz	Papara Hesabından veya Papara Hesabına bağlı kartlardan Herhangi Bir Kuruma Ait Fatura veya Ödemeler Sayfasındaki Diğer Ödeme İşlemleri
USD/EUR/GBP Alış	Ücretsiz	Papara Hesabı Bakiyesi İle Herhangi Bir Döviz Alım İşlemi

USD/EUR/GBP Satış	Ücretsiz	Papara Hesabı Bakiyesi İle Herhangi Bir
--------------------------	----------	---

Havale/EFT ile Para Çekme	Ücretsiz	Döviz Satım İşlemi
		Papara Hesabından Bir Başka Banka Hesabına Para Çekme İşlemi

Ödeme Alma (Ticari ve/veya

Aşırı Kullanım Bedeli)

Aylık

25.000 TL
veya döviz
karşılığı
altında 10
kişiye kadar
ve Aylık

25.000 TL
veya döviz
karşılığı
altında 5
Kişiye kadar
Ücretsiz

Aynı ay içinde 5 farklı
kişiden toplamda
25.000 TL veya
döviz karşılığı üzerinde
ya da

tutardan bağımsız olarak
10 farklı kişiden ödeme
alınması halinde aynı ay
içinde takip eden
işlemlerde ödeme alan
kullanıcıdan %3.4 (BSMV
Hariç) oranında işlem
ücreti tahsil edilir.

Papara Card İşlem Ücretleri

İşlem Tipi	İşlem Ücreti	Açıklama
------------	-----------------	----------

Kart Ücreti	Kart Başvurusunda Aksi Açıkça Belirtilmedikçe Ücretsiz	<p>Papara Mobil Uygulamaları veya Web Sitesi Üzerinden başvurulduğunda kartınız adresinize Ücretsiz teslim edilir.</p> <p>Papara Card Satış Noktalarından alındığında Tahsil Edilen 5,00 TL satış ücreti kartınızı aktifleştirdiğinizde hesabınıza iade edilir.</p>
-------------	--	---

Kart Kullanım Ücreti	Ücretsiz	Papara Hesabı Hesap Kullanım Ücreti
Akbank ATM'lerinden Para Yatırma ve Para Çekme (Papara Card'ınızı kullanarak)	Ücretsiz	Yurtiçindeki tüm Akbank ATM'lerinden Papara Card'ınızı kullanarak hiçbir ücret ödmeden Papara hesabınızdan para çekebilirsiniz ve Papara hesabınıza para yatırabilirsiniz.
Diğer ATM'lerden Para Yatırma ve Para Çekme (Papara Card'ınızı kullanarak)	Çekilen veya yatırılan	Yurtiçinde Akbank dışındaki bankaların

	tutarın	ATM'lerinden Papara
	%1 +	Card'ınızı kullanarak
	1TL	yapacağınız para
		yatırma ve para
		çekme
		işlemlerinizde
		işlem ücreti
		Papara
		Hesabınızdan
		tahsil edilir. Tüm vergiler
		dahildir.

Akbank ATM'lerinden Bakiye Sorgulama	Ücretsiz	Yurtiçindeki tüm Akbank ATM'lerinden Papara Card'ınızı kullanarak hiçbir ücret ödemeden Papara hesabınızın bakiyesini sorgulayabilirsiniz.
Diğer ATM'lerden Bakiye Sorgulama	0,25 TL (BSMV Dahil)	Yurtiçinde Akbank dışındaki bankaların ATM'lerinden bakiye sorgulama işleminde işlem ücreti Papara hesabınızdan tahsil edilir.

Yurtdışı ATM Kullanım Ücreti	%1 (BSMV	Tüm Dünyadaki Banka
	Dahil) min 5 TL olarak uygulanır	ATM’lerinde para çekmek istediğinizde İşlem ücreti Papara Hesabınızdan tahsil edilir.
Diğer İşlemler	İşlem Onayında Belirtilen Ücret	İşbu tabloda belirtilmeyen işlemlerde, işlem onayı sırasında işlem ücreti belirtilerek ücret için onay alınır.