

PRATİK İŞLEM ÖDEME VE ELEKTRONİK PARA AŞ

KULLANICI ÇERÇEVE SÖZLEŞMESİ

GENEL HÜKÜMLER

1. TARAFLAR

1. İşbu Çerçeve Sözleşme ("**Sözleşme**") ; Pratik İşlem Ödeme ve Elektronik Para Anonim Şirketi ("Pratik İşlem") ile Pratik İşlem tarafından sunulan hizmetlerden faydalanan kişi ("**Kullanıcı**") arasında akdedilmiştir.

Pratik İşlem ve Kullanıcı ayrı ayrı "**Taraf**" ve birlikte "**Taraflar**" olarak anılacaklardır.

2. Pratik İşlem 'in adres ve iletişim bilgisi aşağıdaki gibidir:

Adres: Tatlısu Mah. Akif İnan Sok. No:5 İç Kapı No:35 Ümraniye/İstanbul Telefon numarası: 0850 480 60 60

E-Posta adresi: bilgi@pratikislem.com.tr KEP Adresi: pratikislem@hs03.kep.tr Destek Talepleri: talep@pratikislem.com.tr

3. Kullanıcının kimliği ve iletişim bilgisi Kullanıcının Pratik İşlem nezdinde ödeme hesabı açarken yaptığı başvuruda bildirdiği kimlik bilgisi ve iletişim bilgisidir.
4. Pratik İşlem 'in yukarıda belirtilen adresi merkez adresi olup Pratik İşlem 'in bu adres dışında Hizmetlerini sunduğu bir şubesi bulunmamaktadır. Pratik İşlem 'in temsilcilerinin güncel listesi ve bunların unvanları ile adresleri todeb.org.tr 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 Pratik İşlem tarafından kabul edilen fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Pratik İşlem dışında diğer gerçek ya da tüzel kişiler tarafından kabul edilen ve Kanun'da tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan parasal değeri ifade eder.

Elektronik Para Hizmeti: Pratik İşlem'in Mevzuat çerçevesinde ve sahip olduğu faaliyet izinlerine uygun olarak sunduğu Kanun'un 18'nci maddesinde sayılan Elektronik Para hizmetleridir.

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.

Ödeme Hizmetleri: Pratik İşlem 'in 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/veya Mobil

Uygulamayı ifade eder.

İletişim Bilgisi: Kullanıcı tarafından işbu Sözleşmenin kurulması sırasında Pratik İşlem'e 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.pratikislem.com.tr adresinden Kullanıcının Kimlik Doğrulama adımlarını tamamlamasıyla erişilebilen, Pratik İşlem 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: Pratik İşlem 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 Pratik İşlem tarafından Kart verilen Kullanıcıyı ifade eder.

Kart Şeması: Pratik İşlem 'in 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 ifade eder.

Kimlik Bilgileri: Kullanıcı tarafından işbu Sözleşmenin kurulması sırasında Pratik İşlem'e 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.

Kimlik Tanımlayıcı: Pratik İşlem tarafından kimliğinin belirlenmesi ve diğer kullanıcılardan ayırt edilmesi amacıyla Kullanıcı'ya özgülenen sayı, harf veya sembollerden oluşan kombinasyonu ifade eder.

Kullanıcı: Pratik İşlem nezdinde ödeme hesabı açarak Pratik İşlem 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 Pratik İşlem tarafından Kullanıcıya verilen veya Kullanıcı tarafından belirlenerek Pratik İşlem 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 Pratik İşlem 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 Pratik İşlem tarafından sunulan hizmetlere erişimi ve hizmetlerin kullanılmasını sağlayan uygulamadır. İşbu Sözleşmenin

akdedişmiş olması herhangi bir şekilde bu uygulamanın Kullanıcı'ya muhakkak sunulacağı anlamına gelmemektedir.

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 Pratik İşlem'e veya başka bir ödeme hizmeti sağlayıcısına verilen talimattır.

Ödeme Hesabı: Kullanıcı adına Pratik İşlem nezdinde açılan ve Ödeme Hizmetinin sunulmasında kullanılan hesaptır.

Ödeme Hizmeti Sağlayıcı: 5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamındaki bankaları, elektronik para kuruluşlarını, ödeme kuruluşlarını ve Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi'dir.

Ödeme İşlemi: Gönderen veya Alıcının talimatı üzerine gerçekleştirilen fon yatırma, aktarma veya çekme işlemidir.

Platform: Uygulama ve Web Sitesi dahil Kullanıcının Hizmetlerden yararlanmasını sağlayan her türlü

dijital veya fiziki platformdur.

Tebliğ: 01.12.2021 tarih ve 31676 numaralı Resmî Gazete'de yayımlanan Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemleri ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcılarının Ödeme Hizmetleri Alanındaki Veri Paylaşım Servislerine İlişkin Tebliğ'dir.

Temsilci: Yönetmelik'in 18. maddesi uyarınca Pratik İşlem'in Hizmetleri aracılığıyla yürüttüğü kişileri ifade

eder.

Uzaktan İletişim Aracı: Uygulama, mektup, katalog, telefon, faks, elektronik posta mesajı, internet, SMS hizmetleri gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamdır.

Yönetmelik: 31676 sayılı Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik'tir.

5549 Sayılı Kanun: Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanunu'dur.

6698 Sayılı Kanun: Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'dur.

3. SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI

1. İşbu Sözleşme, Kanun kapsamında sahip olduğu faaliyet izni çerçevesinde Pratik İşlem tarafından verilmekte olan Hizmetlerden, Kullanıcının

faaydalanabilmesine ilişkin koşulları ve Tarafların bu kapsamdaki hak ve yükümlölüklerini düzenlemek üzere akdedilmiştir. Pratik İşlem Sözleşme'nin onay tarihini takiben Ödeme Hizmetlerini bizzat veya Temsilcileri aracılığı ile kullanıcıya sunacaktır.

2. İşbu Sözleşme, Kullanıcı tarafından çevrimiçi veya yazılı olarak kabulü veya imzalanmasıyla ile birlikte yürürlüğe girecek olup Kullanıcı, Pratik İşlem tarafından sunulan Hizmetler'in kullanımının işbu Sözleşme ve varsa eklerinde yer alan hüküm ve koşullara tabi olduğunu kabul eder.
3. Kullanıcı'nın talebine bağılı olmak koşuluyla, Kanun ve ilgili Yönetmelik kapsamında Pratik İşlem tarafından tamamen Pratik İşlem'in takdirine bağılı olarak işbu Sözleşme kapsamında sunulabilecek Hizmetler aşağıda belirtilmektedir. Şüpheyeye mahal vermemek adına belirtmek gerekir ki, aşağıda belirtilen Hizmetlerin kapsamı, sunulma zamanı veya sunulup sunulmaması tamamen Pratik İşlem'in takdirine bağılıdır; bu kapsamda Pratik İşlem hiçbir şekilde ilgili Hizmetlerin sunulacağına ilişkin taahhüt vermez.
4. Kullanıcı, işbu Sözleşmedeki bilgi ve koşullara dilediği zaman Hizmet Arayüzü üzerinden erişim hakkına sahiptir. Ayrıca, Kullanıcı talep etmesi halinde, Sözleşmenin bir örneğini ücretsiz olarak alabilir.

TARAFLARIN HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

4. KULLANICININ HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1. Kullanıcı, Pratik İşlem tarafından sunulan hizmetlere ilişkin olarak işbu Sözleşme'yi kabul etmeye ve akdetmeye ehil olduğunu, işbu Sözleşme'nin kabul tarihi itibarı ile 18 (on sekiz) yaşını doldurmuş olduğunu kabul ve taahhüt eder.
2. Pratik İşlem tarafından sunulan Hizmetlerden faydalanmak isteyen gerçek kişiler, Hizmet Arayüzü üzerinden asgari şartları Mevzuat çerçevesinde belirlenmiş olan ve Pratik İşlem tarafından şart koşulan kimlik tespiti ve kimlik teyidi adımlarını tamamlayarak hesap açmak zorundadırlar. Hesap

açma adımını tamamlamış gerçek kişiler işbu Sözleşme çerçevesinde Kullanıcı kabul edilirler.

3. Pratik İşlem 'in 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. Pratik İşlem, iletilen bilgi ve belgelerin doğruluğunu teyit etmesini takiben Kullanıcıya hizmet vermeye başlayacaktır.
4. Kullanıcı, hesap açılış adımlarında sunduğu kimlik bilgilerinin ve iletişim bilgilerinin doğruluğundan sorumludur. Pratik İşlem, 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 Pratik İşlem tarafından istenen her türlü bilgi ve belgeyi sunmakla yükümlüdür.
5. Kullanıcı Pratik İşlem 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 beş bin 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.

6. Kullanıcı, Pratik İşlem 'in 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 Pratik İşlem 'in hizmetlerini yalnızca mal veya hizmet alımı için kullanacağını beyan eder.
7. Ergin olmayan Kullanıcıların Hizmetlerden faydalanabilmesi için yasal temsilcileri tarafından Pratik İşlem 'in belirlediği yöntemler kullanılmak suretiyle onay verilmiş olması şarttır. Ergin olmayan kullanıcıların elektronik para hesapları yasal temsilcileri tarafından takip edilebilir.
8. Kullanıcı, gerek Pratik İşlem nezdinde oluşturulacak Ödeme Hesabına, gerekse hesabın ilintili olduğu Ödeme Aracına ve Hassas Kullanıcı Verisine üçüncü kişilerin erişmesine izin ve imkân vermeyecek, bunların güvenliğini sağlamaktan bizzat sorumlu olacaktır. Kullanıcı bu kapsamda Kullanıcı Güvenlik Bilgileri, Kişisel Güvenlik Bilgileri, Kimlik Bilgileri, Hassas Kullanıcı Verisi ve bununla sınırlı olmamak kaydıyla Hizmetlerin güvenliğini tehlikeye atacak her türlü bilgiyi hiçbir şekilde üçüncü kişilere açıklamayacağını, kullandırmayacağını ve bu bilgileri tahsis amacı dışında kullanmayacağını, bu bilgilerin veya Hizmetlerden faydalanırken kullandığı Ödeme Aracının kendisinin iradesi dışında dahi üçüncü kişiler tarafından kullanıldığını veya Ödeme Aracının kaybolduğunu fark etmesi halinde derhal Pratik İşlem'i bilgilendireceği kabul eder.
9. Kullanıcı işbu Sözleşmedeki bilgi ve koşullara dilediği zaman Hizmet Arayüzü üzerinden erişim hakkına sahiptir.
10. Kullanıcı, Hizmetleri ilgili Mevzuat uyarınca ve bunların sınırları dahilinde kullanacağını, Hizmetlerin sunulması için kendisinden talep edilen bilgi ve belgeleri derhal ve doğru, güncel ve tam sağlayacağını ve aksi halde Ödeme Hizmetlerinden faydalanamayacağını ve tüm sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul ve taahhüt eder.
11. Kullanıcı, Ödeme Hizmetleri için yalnızca hukuken kullanmaya hak ve yetkisi olduğu ödeme 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 Pratik İşlem'e yöneltebileceği talepler nedeniyle Pratik İşlem'in uğrayabileceği tüm zararları tazmin etmekle yükümlüdür.

5. PRATİK İŞLEM'İN HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1. Pratik İşlem, tabi olduğu mevzuat ve kendi risk yönetimi politikası kapsamında Kullanıcıları için farklı kimlik tespiti yöntemleri ve farklı hesap türleri sunabilir. Pratik İşlem tarafından sunulan hizmetler ile bu hizmetlere ilişkin limitler ve kısıtlamalar yine tabi olunan mevzuat ve risk yönetimi politikaları kapsamında farklılaştırılabilir. Pratik İşlem sunduğu Hizmetleri tamamen kendi ihtiyarında olarak her zaman değiştirebilir, sonlandırabilir. Kullanıcı, Pratik İşlem'in tabi olduğu suç gelirlerinin aklanması , terörün finansmanı ve kitle imha silahlarının yayılmasının finansmanı ile mücadele konularında ulusal ve uluslararası düzenleme ve kurallarda yer verilen hükümlerde riskli olarak kabul edilen işlemlerden dolayı gerekli her türlü önlemi almaya yetkili olduğunu, Pratik İşlem'in riskli bulunduğu konulara ilişkin gerekli güncelleme çalışmaları yapabileceğini, bu çerçevede Pratik İşlem'in riskli olarak değerlendireceği herhangi bir işlemi yerine getirmeyebileceğini, işbu nedenle burada sayılanlarla sınırlı olmamak kaydıyla Kullanıcı'nın Pratik İşlem nezdindeki Ödeme Hesabını süresiz olarak dondurabileceğini veya kapatabileceğini, ödeme işlemini gerçekleştirmeyebileceğini, gelen transfer bedellerini kaynağına iade edebileceğini, ve yine burada sayılanlarla sınırlı olmamak kaydıyla çeşitli benzeri işlemleri yapmayabileceğini kabul etmektedir.
2. Pratik İşlem 'in sorumluluğu işbu Sözleşme ile tanımlı Hizmetlerin (ödeme hizmetleri, elektronik para ihracı, para transferi, kart tabanlı ödemeler ve benzeri) sunulması ile sınırlıdır. Pratik İşlem Hizmetlerini kullanarak Kullanıcının üçüncü kişilerden edineceği mal ve/veya hizmetlerin bedellerini ödemesi halinde, Pratik İşlem 'in 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, Pratik İşlem 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 Pratik İşlem 'in taraf olmadığını, Pratik İşlem'in bu sebeplerle herhangi bir talepte bulunamayacağını bilmekte ve kabul etmektedir.

3. Pratik İşlem Mevzuata uygun şekilde kapsam ve kurallarını kendi belirleyeceği iç kontrol ve uyum faaliyetleri kapsamında Kullanıcının hesap açılışı sırasında veya sonrasında sunduğu Kimlik Bilgilerinin ve İletişim Bilgilerinin doğruluğunu, Kullanıcının başkası hesabına hareket edip etmediğini, Hizmetleri kullanması için kendisine verilen Hassas Ödeme Verisi dahil her türlü şifre ve erişim yetkisini bir menfaat karşılığı üçüncü kişilere verip vermediğini, Hizmetleri yasa dışı faaliyetler için kullanıp kullanmadığını, Hizmetler kapsamında gerçekleştirilen işlemlerin, hileli veya yetkisiz bir şekilde yapılıp yapılmadığını, 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.
4. Pratik İşlem 'in Madde 5.3. kapsamında yürüteceği faaliyetler kapsamında elde edeceği bulgular veya ortaya çıkan makul şüphenin neticesi olarak Pratik İşlem tamamen kendi ihtiyarında olmak üzere; Hizmetlerin tümünü veya bazılarını askıya alabilir, Kullanıcının Elektronik Paranın geri ödenmesi talebini erteleyebilir veya reddedebilir, Kullanıcıya sunulan Hizmetleri dondurabilir, durdurabilir veya kapatabilir, Sözleşmeyi herhangi bir ihbar süresine bağlı olmaksızın derhal feshedebilir.
5. Pratik İşlem, Mevzuatta yer alan bilgi verilmesini engelleyici hükümler ile güvenliği tehdit edici objektif ve güvenliği tehdit edici nedenlerin bulunması hali dışında, Madde 5.4 kapsamında gerçekleştireceği işlemler hakkında – mümkün olması durumunda işlemin uygulanmasından önce, mümkün değilse işlemin gerçekleşmesinden sonra – Kullanıcıyı bilgilendirecektir.
6. Kullanıcı, Pratik İşlem'in önceden yazılı izni olmadan Pratik İşlem'e 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 Pratik İşlem'in 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 Pratik İşlem'in özel

mülkiyetindedir. Kullanıcı, Pratik İşlem'in önceden yazılı izni olmadan bunları kopyalayamaz, taklit edemez veya kullanamaz.

HİZMETLERE İLİŞKİN GENEL HÜKÜMLER

6. HİZMETLERİN BELİRLENMESİ

1. Pratik İşlem, 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 Pratik İşlem tarafından sunulan Hizmetlerden yararlanabilir.
2. Pratik İşlem, Sözleşmenin yürürlüğe girdiği sırada sunmakta olduğu hiçbir Hizmeti Sözleşmenin devam ettiği sürece değiştirmeden devam edeceğini taahhüt etmez. Pratik İşlem sunduğu Hizmetlerin içeriğini, faydalanma koşullarını ve ücretlerini tek taraflı olarak Mevzuatta şart koşulmuşsa önceden haber vermek şartıyla değiştirebilir; Hizmetleri geçici olarak veya tamamen durdurabilir.
3. Ödeme Hizmetlerinin sunulması Kullanıcı'nın talebine ve onayına tabidir. Kullanıcı Platform aracılığı ile 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. Şüpheye mahal bırakmamak adına belirtmek gerekir ki işbu Sözleşmenin kullanıcı tarafından onaylanması akabinde Merkez Bankası tarafından ödemeler alanının gelişimi için gerekli olduğuna karar verilmesi durumunda, TCMB tarafından belirlenen ilave ödeme hizmetlerinin sunumu için Kullanıcıdan onay ve talep alınmasına gerek bulunmamaktadır. İlave ödeme hizmetinin bu kapsamda sunulmaya başlanmasından önce Kullanıcıya en az 30 (otuz) gün öncesinde gerekli bilgilendirme yapılır ve Kullanıcı tarafından ilave ödeme hizmetinin istenmediğinin belirtilmesi durumunda söz konusu ilave ödeme hizmeti sunulmaz.

7. HİZMETLERİN KULLANILMASI İÇİN KULLANILACAK BİLGİLER

1. Hizmetlerin kullanılmaya başlanmasından önce, Kullanıcıya ödeme işleminin başlatılması ve gerçekleştirilmesi dahil tüm Hizmetlerden

faaydalanabilmesi için Hizmet Arayüzünü kullanabilmesine izin verecek olan, kolay tahmin edilemeyen, üçüncü kişilerle paylaşmayacağı, ilgili Hizmet Arayüzü üzerinden yapılan yönlendirmelere uygun olarak bir şifre belirler.

2. Kullanıcı İnternet 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, Pratik İşlem 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.
3. Kullanıcının Pratik İşlem 'den 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 Pratik İşlem'e bildirmiş olduğu cep telefonu numarasına gönderilecek tek seferlik şifreyi kullanacaktır.
4. Pratik İşlem, Kullanıcının gerçekleştireceği işlemlerin güvenliğini sağlamak ve güçlendirmek, kullanıcı deneyimini daha iyi hale getirmek ve Mevzuatta öngörülen yükümlölüklerini 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

1. İşbu Sözleşme kapsamında sunulan hizmetlerle ilgili Kullanıcının Pratik İşlem'e ödemesi gereken ücretler, EK-1'de yer alan ve işbu Sözleşme'nin de eki ve ayrılmaz parçası niteliğindeki olan Ücret ve Limit Bilgilendirme Listesinde yer almaktadır. Güncel ücret listesi Pratik İşlem'in web sitesi olan www.pratikislem.com.tr adresinde yer almaktadır.

2. Herhangi bir işlem için ücret alınması öngörülümüşse, 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 Pratik İşlem işlemi reddedebilir.
3. Pratik İşlem, 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

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. Taraflardan birisinin yurt dışında olduğu durumlara ilişkin hususlara dair Mevzuat’ın ve Pratik İşlem’in izin verdiği ölçüde döviz kullanılabilmesi mümkündür.
2. İşlemin taraflarından birinin yurt dışında bulunduğu ödemeler bakımından Kullanıcıların Ödeme Hizmetlerini gerçekleştirmesinde kullandıkları para birimlerine ilişkin, Bakanlar Kurulu’nun 07.08.1989 ve 89/14391 sayılı kararı ile yürürlüğe konulan Türk Parası Kıymetini Koruma Hakkında 32 sayılı Karar’da belirlenen düzenlemeler esastır.
3. 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 Pratik İşlem tarafından belirlenen para birimi kullanılarak gerçekleştirilir. Referans döviz kuru, Merkez Bankası tarafından ilan edilen ilgili güne ait döviz satış kurunun belirli bir oranda artırılması suretiyle hesaplanır. İlgili oranlar Pratik İşlem’in web sitesinde yayınlanır. Pratik İşlem tarafından uygulanan döviz karşılığı Türk Lirası tutar ilgili işleme ilişkin dekontta gösterilir. Mevzuat çerçevesinde ücretler ve kullanılan döviz kuru hakkında işlemten önce bilgi verilmesinin zorunlu olduğu hallerde, Kullanıcı ilgili Hizmeti bu bilgiler ışığında kabul etmiş sayılır.

4. Referans döviz kurundaki değişiklikler, Pratik İşlem tarafından belirlendikten sonra derhal geçerli olacaktır.

10. HATALI VEYA YETKİSİZ İŞLEMLER

1. Kullanıcı; Ödeme Hesabı'nı, Ödeme Aracı'nı ve şifresini, Hassas Kullanıcı Verileri'ni güvenli bir şekilde korumak ve bu bilgilerin başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak tüm önlemleri almakla; Ödeme Aracı'nın hileli ve yetkisiz kullanım şüphesi doğuran bir olayın gerçekleşmesi, Ödeme Aracı'nın kaybolması, çalınması ve iradesi dışında işlem gerçekleştiğini öğrenmesi halinde derhal Pratik İşlem Çağrı Merkezi'ne veya destek elektronik posta adresine bildirmekle Ödeme Aracı'nı kullanıma kapattırmakla yükümlüdür. Kullanıcı, Pratik İşlem'in herhangi bir kusuru olmaksızın yetkisi olmayan kişiler tarafından gerek hizmet arayüzünün, Ödeme Aracı'nın gerek Kullanıcı ödeme verilerinin gerekse kullanıcı adı ve şifrenin kullanılması ve/veya verilen amaç dışında kullanımı nedeniyle ortaya çıkabilecek zararlara ilişkin olarak işbu Sözleşme'de belirtilen şekilde sorumlu olacağını kabul eder.
2. Bu hallerin tespitinin Pratik İşlem tarafından yapılması halinde ise Pratik İşlem, re'sen Ödeme Aracını kullanıma kapatmakla ve Kullanıcı'yı kapatma gerekçesi ile ilgili olarak yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirecektir. Pratik İşlem, Kullanıcı'nın Ödeme Aracı'nın kullanıma kapatılma sebebinin ortadan kalktığını kendisine bildirmesi halinde Ödeme Aracı'nı kullanıma açar veya talebi halinde Kullanıcı'ya yeni bir Ödeme Aracı temin eder. Pratik İşlem, yeni bir Ödeme Aracı temin etmesi halinde yenileme ücreti talep edebilir.
3. Kullanıcı, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini, öğrendiği tarihten itibaren Pratik İşlem'e bildirmek ve düzeltme talebinde bulunmakla yükümlüdür. Düzeltme talebi, her halükârda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç (13) ayı aşamaz. İşlemin, yetkilendirilmeden veya hatalı gerçekleştirildiğinin tespiti halinde Pratik İşlem, söz konusu işleme ilişkin hatalı tutarı derhal Kullanıcı'ya iade eder veya Kullanıcı'nın hesabını eski duruma getirir. Bildirimin yapıldığı tarih itibarıyla ilgili işlem bedeli Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarılmış ise, Pratik İşlem ilgili tutarların Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısından iadesini talep ederek bu tutarları Kullanıcı'ya aktarır.
4. Ödeme aracının ve/veya şifre bilgilerinin kaybolması, çalınması veya irade dışında kullanılması halinde Gönderen yetkisiz veya hileli kullanıma ilişkin

Pratik İşlem'e yaptığı bildirimden önceki 24 saat içerisinde gerçekleşen yetkilendirmedeği ödeme işlemlerinden doğan 250 (ikiyüzelli) Türk Lirası'na kadar olan kısımdan sorumludur. Kullanıcı, bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmedeği ödeme işlemlerinden sorumlu olmayacaktır.

Kullanıcı'nın Ödeme Aracı'nı hileli kullanması ve buna ilişkin yükümlülüklerini kasten ya da ağır ihmalle yerine getirmemesi hallerinde Kullanıcı, herhangi bir süre ve ücret ile sınırlı olmaksızın, bu sebepten kaynaklanan zararların tamamından sorumludur. İşbu madde tüketici niteliği haiz olmaya Kullanıcılar için uygulanmayacaktır.

5. Alıcı, Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı veya Pratik İşlem, yetkisiz işlemin varlığına ilişkin haklı bir kanaati oluşursa Kullanıcı'nın yetkilendirmelerini inceleyerek hileli işlem şüphesi halinde ödemeyi kabul etmeyebilecektir. Kullanıcı'nın bu durumda herhangi bir talep hakkının söz konusu olmayacaktır.
6. Hatalı ve yetkisiz işlem sebebiyle Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'ndan bedelin geri alınması halinde Pratik İşlem'in işleminden doğan zararına ilişkin tutar, herhangi bir izne ve bildirim gereksiz olmaksızın geri alınan bedelden mahsup edilebilecektir.
7. Pratik İşlem, Ödeme İşlemi'nin Ödeme Emri'ne uygun olarak gerçekleştirilmesinden Kullanıcı'ya karşı sorumludur. Pratik İşlem, Ödeme Emri'ni aldığı tarihten itibaren derhal ve her halükârda en geç izleyen iş günü sonuna kadar ödeme işlemi tutarını Alıcı'nın bankasına veya ödeme hizmeti sağlayıcısına aktarmakla; Kullanıcı'nın Alıcı olması halinde Ödeme İşlemi tutarını derhal Kullanıcı'nın kullanımına hazır hale getirmekle yükümlüdür. Bu süre zarfında ödeme tutarının Alıcı'nın bankasına veya ödeme hizmeti sağlayıcısına gönderilmemesi veya Pratik İşlem tarafından hatalı gönderilmesi halinde Pratik İşlem, gerçekleşmeyen veya hatalı gerçekleşen tutarı gecikmeksizin Kullanıcı'ya iade eder veya Kullanıcı'nın hesabını eski durumuna getirir. Kullanıcı'nın söz konusu işlemin gerçekleşmeme veya hatalı gerçekleşme nedenini Pratik İşlem'den talep etmesi halinde, Pratik İşlem talep edilen bilgiyi elde etmek için gerekli çalışmaları yapar ve ulaştığı sonucu Kullanıcı'ya bildirmekle yükümlüdür. Pratik İşlem, Alıcı'nın bankası veya ödeme hizmeti sağlayıcısının işlemlerinden hiçbir şekilde sorumlu değildir. İşbu Sözleşme kapsamındaki hizmetlerin ayıplı sunulması halinde Kullanıcı, Ödeme

Hizmeti 'nin yeniden görölmesi, Ödeme Hizmeti sonucu ortaya çıkan ayıbın giderilmesi, ayıp oranında indirim talep etme veya Sözleşme'den dönme haklarından birini kullanmakta serbesttir.

8. Kullanıcı'nın yetkilendirdiği bir ödeme işleminde belirtilen tutarın kesin olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen ödeme işlemi tutarının, harcama geçmiş, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alındığında öngörülen tutarı aşması halinde, Kullanıcı işlemin gerçekleştirildiği tarihten itibaren iki ay içinde ilgili tutarın iadesini talep edebilir. Pratik İşlem, geri ödeme talebini aldıktan sonra 10 (on) iş günü içinde geri ödemeyi yapacak veya ret kararını gerekçeleriyle birlikte ve Kullanıcı'nın başvurabileceği hukuki yolları da göstererek Kullanıcı'ya bildirecektir.

11. KULLANICI CİHAZININ TAŞIMASI GEREKEN TEKNİK ÖZELLİKLER

1. Kullanıcının Pratik İşlem tarafından sunulan Hizmetlerden faydalanabilmesi için Hizmet Arayüzüne erişebilmesine ve Hizmet Arayüzünü kullanabilmesine olanak sağlayan cihazlara sahip olması gerekmektedir.
2. Kullanıcının İnternet Sitesini kullanabilmesi için internete bağlanabilen ve temel internet sitelerinde gezinmeye olanak sağlayan bir internet tarayıcının yüklü olduğu bir masaüstü bilgisayar, dizüstü bilgisayar, tablet, akıllı telefon veya benzeri bir cihaza sahip olması gerekmektedir.
3. Kullanıcının Mobil Uygulamasını kullanabilmesi için internete bağlanabilen bir akıllı telefon kullanması gerekir. Akıllı telefonların iOS, Android 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. Pratik İşlem 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.

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 Pratik İşlem sorumlu olmayacaktır.

HİZMETLER

12. ELEKTRONİK PARA İHRACI VE GERİ ÖDEME

1. Kullanıcının Pratik İşlem nezdindeki ödeme hesabına Elektronik Para ihracı için fon aktarmasından sonra Pratik İşlem tarafından gecikmeksizin Elektronik Para ihraç edilir. Kullanıcı, Pratik İşlem 'in elektronik para karşılığında aldığı fonun tutarını gösteren dekonta Hizmet Arayüzü aracılığıyla erişebilecek ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla kendisine iletilmesini isteyebilecektir.
2. Elektronik para karşılığında alınan fon için faiz işletilemez ve müşteriye elektronik paranın tutulduğu süreye ve tutara bağlı herhangi bir menfaat sağlanamaz.
3. Kullanıcı elektronik paranın bir kısmının veya tamamının geri ödenmesini talep edebilir. Pratik İşlem, işbu Sözleşmenin ilgili hükümleri ve Mevzuatın verdiği yetkiler ve koyduğu yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla, müşterinin talebi üzerine elektronik paranın karşılığı kadar fonun geri ödenmesine ilişkin işlemleri gecikmeksizin ve her halükârda talebi almasının ardından en geç ertesi iş günü sonuna kadar yapmakla yükümlüdür.
4. Pratik İşlem, 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.

5. Pratik İşlem, elektronik paranın karşılığı olan fonların, Kullanıcının Pratik İşlem 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.
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 Pratik İşlem ilgili Banka ya da diğer kuruluştan kaynaklanan gecikmelerden sorumlu tutulamaz.
7. Elektronik paranın son kullanım tarihi, Kullanıcının hesabında yaptığı son işlemi (para çekme, para yatırma, ödeme ve benzeri) izleyen 1 (bir) yıllık sürenin dolduğu tarihtir.

13. ÖDEME HİZMETLERİ

1. İşbu Sözleşme kapsamında Pratik İşlem 'in faaliyet izni almış olması şartıyla Pratik İşlem 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 Pratik İşlem 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 hizmetinden her biri "Ödeme Hizmeti" sayılır.
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.
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 Pratik İşlem'e yöneltebileceği talepler nedeniyle Pratik İşlem'e uğrayabileceği tüm zararları tazmin etmekle yükümlüdür.

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, Pratik İşlem ödeme emrini başlatmayı veya yerine getirmeyi reddedemez. Pratik İşlem, 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 Pratik İşlem'de kayıtlı diğer iletişim kanalları üzerinden en kısa zamanda ve her halükarda en geç ödeme emrinin alınmasını izleyen iş günü sonuna kadar müşteriye bildirir.
5. Pratik İşlem 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 Pratik İşlem ile mutabık kalındığı şekilde telefon, tablet, bilgisayar vb gibi iletişim araçları üzerinden onay verdiği takdirde Pratik İşlem'in Ödeme İşleminin tamamlanması için yetkilendirilmiş sayılacağını kabul eder.
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.
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 Pratik İşlem, Ödeme İşleminin gerçekleştirilmemesinden veya hatalı gerçekleştirilmesinden sorumlu tutulamaz.

8. Kullanıcı tarafından ödeme emri iletdikten 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 Pratik İşlem'e ilettikten veya ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için Pratik İşlem'e 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. Pratik İşlem, ödeme emrinin geri alınması için, katlandığı maliyetlerle sınırlı bir ücret talep edebilir.

9. İşbu Sözleşme kapsamında Kullanıcıya sağlanan ödeme araçları ile ilgili limitler, EK-1'de yer alan ve işbu Sözleşme'nin de eki ve ayrılmaz parçası niteliğindeki olan Ücret ve Limit Bilgilendirme Listesinde yer almaktadır. Pratik İşlem, güvenlik ve risk değerlendirmesi amacıyla bu limitleri değiştirebilir. Güncel limitler, Pratik İşlem'in internet sitesinde veya mobil uygulamasında Kullanıcı'ya bildirilir.

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

11. Ödeme emri, iş günlerinde saat 17:00'ye kadar alınabilir. Bu saatten sonra alınan emirler bir sonraki iş günü işleme alınır. Ödeme işleminin azami tamamlanma süresi, ödeme emrinin alınmasından itibaren en geç bir iş günüdür. Ancak, iş günleri dışında veya belirlenen saatlerden sonra alınan ödeme emirleri, ertesi iş günü içerisinde tamamlanmak üzere işleme alınır.

14. KARTLAR

1. Kullanıcı, hesabına tanımlanan Pratik İşlem'in tahsis ettiği Kart ile Pratik İşlem hesabına erişebilir, ödeme talimatlarını verebilir ve mal ve/veya hizmet alımlarını gerçekleştirebilir.
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. Pratik İşlem tarafından sunulan Kartlar ile işbu maddede sayılan işlemlerin tümü veya bazıları gerçekleştirilebilir.
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.
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 kılacak olan 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.
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.
6. Kartın yurt dışında kullanımı ile doğacak olan borç ve alacak kayıtları, ilgili Kart Şeması aracılığı ile döviz cinsinden Pratik İşlem'e bildirilir ve harcamalar ilgili komisyon ve masraflarıyla birlikte, Kullanıcının hesabına kaydedildiği tarihte Pratik İşlem'e 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.

7. İşbu sözleşme kapsamında Kullanıcıya verilmiş olan Kartın Tek Seferlik Ödeme İşlemlerinde kullanılması durumunda, Pratik İşlem, 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.
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, Pratik İşlem, Kullanıcının ödeme hesabında bulunan fonu, Kullanıcının bloke edilecek tam tutara ilişkin onay verdiği durumlarda bloke edebilecektir.

15. CASHBACK PROGRAMI

1. Cashback programı, Pratik İşlem kullanıcılarının Pratik İşlem tarafından belirlenen hizmetlerde, işlemlerde, işyerlerinde ve/veya kategorilerde yapılan harcamalarının belirli bir oranının veya belirli bir tutarın Kullanıcının hesabına elektronik para olarak iadesi programıdır.
2. Cashback programı onaylı veya sözleşmeli Pratik İşlem hesabı sahibi Kullanıcılarının katılımına açıktır. Kurumsal Pratik İşlem hesap sahipleri ve kurumsal kart kullanıcıları Cashback programından faydalanamaz.
3. Cashback programı kapsamında her bir kategori ve/veya işyeri için kazanılabilecek azami Cashback tutarı ve oranı Pratik İşlem web sitesi ve mobil uygulamasında yayınlanır. Pratik İşlem'nin azami tutar ve oranlarda dilediği zaman her türlü değişiklik yapma hakkı saklı olup, azami tutar

ve/veya oran değişiklikleri Kullanıcılar tarafından Pratik İşlem web sitesi ve mobil uygulama üzerinden takip edilebilecektir. Pratik İşlem, işbu değişiklikleri web sitesi ve mobil uygulama üzerinden güncellediği takdirde Kullanıcının ilgili değişiklikten haberdar olduğu kabul edilecektir.

4. Kullanıcıların daha önce yaptıkları harcamalardan elde ettikleri kazanımlar saklı kalmak kaydıyla; Cashback programı kapsamındaki tüm kategoriler ve/veya işyerleri Pratik İşlem tarafından bir bildirimle gerek olmaksızın her zaman kaldırılabilir ve/veya değiştirilebilir. Değişikliklerin takibinden Kullanıcılar sorumludur.
5. Pratik İşlem 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.
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 Pratik İşlem 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 Pratik İşlem tarafından otomatik olarak tahsil edilir.
7. Cashback kazanımının belirli bir kategoride gerçekleşen harcamalar için öngörüldüğü hallerde Pratik İşlem, harcamaya 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 Pratik İşlem tarafından Cashback ödemesi yapılamaz.
8. Cashback programının suiistimal edildiğinin tespiti veya Pratik İşlem tarafından suiistimale yönelik kullanım olduğu kanaatine varılması halinde Pratik İşlem Cashback tutarını Kullanıcıya ödememe, ödenmiş ise geri alma hakkını saklı tutar. Cashback programına katılan tüm kullanıcılar

suistimale yönelik tespitin Pratik İşlem tarafından tek taraflı olarak yapılabileceğini kabul eder.

GİZLİLİK VE BİLGİ GÜVENLİĞİ

16. VERİLERİN GİZLİLİĞİ

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.
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 Pratik İşlem'e bildirecektir.
3. Gizlilik hükmü Sözleşme'den bağımsız bir taahhüt olup, işbu Sözleşme'nin herhangi bir nedenle

sona ermesinden sonra da yürürlükte kalacaktır.

17. KİŞİSEL VERİLERİNİN İŞLENMESİ

1. Kullanıcı, Pratik İşlem'e ait işyeri, ofis veya Pratik İşlem 'in Temsilcilerinde doldurmuş olduğu sair formlar, elektronik olarak doldurduğu iletişim formları, işbu sözleşme dahil olmak üzere çevrimiçi kanallar üzerinden Pratik İşlem ile yapmış olduğu yazılı veya sözlü iletişimler, elektronik posta sistemi üzerinden Pratik İşlem'ya göndermiş olduğu elektronik posta, faks veya mektup gibi araçlar ile her türlü bilgi ve belgeler, telefon kanalı üzerinden veya doğrudan Pratik İşlem 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 Pratik İşlem'ya aktarılan tüm kişisel verilerinin Pratik İşlem

tarafından kısmen veya tamamen, otomatik olan veya olmayan yöntemlerle, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uygun olarak toplandığını, Hizmetlerin ve Pratik İşlem 'in 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, Pratik İşlem

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.

2. Pratik İşlem, kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralları ve aydınlatma metnini İnternet Sitesi üzerinden yayınlanmaktadır. Kullanıcı, işbu Sözleşmenin akdedilmesinden önce kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralların ve aydınlatma metninin kendisine iletildiğini beyan eder.
3. Pratik İşlem, kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralları zaman zaman tek taraflı olarak değiştirebilir.

Bu durumda, Pratik İşlem değişen kuralları Kullanıcıya bildirecektir.

SÖZLEŞMENİN SÜRESİ ve SONA ERMESİ

18. SÖZLEŞMENİN KURULMASI, YÜRÜRLÜĞÜ VE SÜRESİ

İşbu Sözleşme, Kullanıcının, Sözleşmeyi anladığını ve kabul ettiğini beyan ettiğine yönelik olarak gerçekleştirdiği elektronik onayı ile veya fiziki olarak imzalandığı tarih itibarı ile yürürlüğe girer ve belirtilen fesih hallerinden birisi gerçekleşmediği sürece yürürlükte kalır.

19. SÖZLEŞME’NİN UZAKTAN İLETİŞİM ARAÇLARIYLA KURULMASI

1. İşbu Sözleşme’nin uzaktan iletişim aracı ile kurulması halinde, diğer hükümlere ek olarak aşağıdaki düzenlemeler geçerli olacaktır. Sözleşme’yi uzaktan iletişim araçları ile akdetme yetkisi Kullanıcı’nın onay vermesi koşuluyla Pratik İşlem’e aittir.
2. İşbu Sözleşme, Platform, telefon, elektronik posta mesajı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanıcı ile Pratik İşlem fiziksel olarak karşı karşıya gelmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü Uzaktan İletişim Aracı ile kurulabilecektir.
3. Kullanıcı, Pratik İşlem’e ileteceği bilgi ve belgelerin Pratik İşlem tarafından, posta, elektronik posta ve çevrim içi görüntülü görüşme benzeri yöntemler, TCMB tarafından uygun bulunan merkezi bir yapı veya günün teknolojisine uygun yenilikçi diğer yöntemler ile temin edilebileceğini, kendisinin ilgili yükümlülüklerini bu yöntemlere uygun olarak yerine getireceğini kabul eder.
4. Kullanıcı’nın kullandığı Uzaktan İletişim Aracının kullanımına ilişkin ve kullanımı esnasında herhangi bir eksiklik veya aksaklık yaşanması münhasıran Kullanıcı’nın sorumluluğundadır. Kullanıcı, Uzaktan İletişim Aracının kullanımı sırasında karşılaştığı aksaklıklarla ilgili Pratik İşlem’i çağrı merkezi veya elektronik posta aracılığıyla bilgilendirilmesi halinde Pratik İşlem kendisinden kaynaklanan bir problem olması halinde aksaklığın giderilmesi için makul çabayı gösterecektir.
5. Pratik İşlem, Uzaktan İletişim Aracı kapsamında elde edilen bilgi, belge ve kayıtlar, 6698 Sayılı Kanun uyarınca işleme amacı sona erene kadar veya ilgili mevzuatta farklı bir düzenleme yer almadığı sürece asgari olarak 10 (on) yıl süreyle, saklayacaktır. 5549 Sayılı Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun ve ikincil düzenlemelerinden kaynaklanan saklama yükümlülükleri bakidir.
6. Pratik İşlem, işbu Sözleşme’nin Uzaktan İletişim Aracı ile kurulması öncesinde ilgili Mevzuat uyarınca Kullanıcı özelinde ödeme işlemlerinin türü, niteliği, varsa doğuracağı finansal ve finansal olmayan etkilerin

büyüklüğü, azami işlem tutarı ve Kullanıcı'nın güvenilirliğini göz önünde bulundurarak bir risk değerlendirmesi yapacaktır. Pratik İşlem elde edeceği risk değerlendirme sonucuna göre işbu

Sözleşme'nin tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulmasına tek başına karar vermeye yetkilidir. Dolayısıyla, Pratik İşlem, Kullanıcı ile mutlaka bir sözleşmesel ilişki kuracağı garantisini vermez.

7. Pratik İşlem, Uzaktan İletişim Aracı ile kurduğu sözleşmeye taraf Kullanıcı'yı farklı bir risk profilinde izlemekle yükümlü olup bu kapsamda Kullanıcı, kendisi ile yapılan işlemlerin türüne ve tutarına bağlı olarak Pratik İşlem'in kendisine ilave güvenlik ve kontrol yöntemleri uygulamaya yetkili olduğunu kabul eder.

20. CAYMA VE FESİH

1. Kullanıcı, cayma hakkı bulunan hallerde, İşbu Sözleşme'nin kurulduğu andan itibaren geçerli olmak üzere, on dört (14) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin Sözleşme'den cayma hakkına sahiptir. Kullanıcı'nın cayma hakkını kullanmak istemesi halinde, 14 (on dört) günlük süre içinde işbu talebini Pratik İşlem'e yazılı olarak bildirmelidir. Kullanıcı'nın cayma hakkından doğan talebini Pratik İşlem'e iletmesi ile birlikte Sözleşme sona erer ve Kullanıcı'ya Pratik İşlem tarafından sunulan tüm Hizmetler durdurularak, Kullanıcı'nın ödeme hesabı, kart ve mobil cüzdan uygulamasına erişimi kaldırılır.

1. Kullanıcı, sözleşmeyi istediği zaman tek taraflı olarak ve gerekçe göstermeksizin en az 1 (bir) ay önceden ihbar etmek koşuluyla feshedebilir. Kullanıcı'nın fesih bildirimi Pratik İşlem'e ulaştıktan sonra, Pratik İşlem Kullanıcı'nın Sözleşme'de yer alan yükümlülüklerini yerine getirmiş olması kaydıyla, mümkün olan en kısa süre içerisinde fesih işleminin gereklerini yerine getirir. Pratik İşlem'in yapacağı kontroller sonucunda, Kullanıcı'dan herhangi bir hak ve alacağı var ise, bunları Kullanıcı'dan isteme hakkı saklıdır. Kullanıcı'nın, ödeme hesabı, Kart ve mobil cüzdan uygulamasının kullanımı ve Pratik İşlem Hizmetleri'nden yararlanmak için peşin olarak ödemiş olduğu bir tutar var

ise, fesih anı itibariyle fazla ödenen tutar Pratik İşlem tarafından Kullanıcı'ya iade edilecektir.

2. Pratik İşlem işbu Sözleşmeyi en az 1 (bir) ay öncesinden bildirmek suretiyle feshedebilir. Pratik İşlem'in Mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde sözleşmeyi feshetmesinin gerektiği durumlarda, Pratik İşlem işbu Sözleşmeyi bir aylık bildirim süresini beklemeksizin derhal feshedebilir. Pratik İşlem fesih bildirimini Kullanıcının bildirdiği iletişim bilgilerini kullanarak kalıcı veri saklayıcı aracılığıyla Kullanıcıya iletir.
3. Sözleşmenin feshi halinde, Kullanıcı işbu Sözleşme ve Sözleşme kapsamında sunulması öngörülen hizmetlere ilişkin Pratik İşlem tarafından katılan ve doğrudan müşteri ile ilişkilendirilebilen maliyetlerle sınırlı olacak şekilde fesih ücreti istenebilir. Bir yıldan sonra gerçekleştirilecek fesih için ücret talep edilemez.
4. Kullanıcının, Hizmetlerin kullanımı için peşin olarak ödemiş olduğu bir tutar varsa, fesih tutarı itibarıyla fazla ödenen tutar Kullanıcıya iade edilir.
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.
6. Kullanıcının Pratik İşlem tarafından sunulan Hizmeti yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla kullandığının veya yasalara veya ahlaka aykırı mal veya hizmet temin ettiğinin tespit edilmesi halinde veya Pratik İşlem 'in mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde işbu Sözleşme Pratik İşlem tarafından derhal herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedilebilecektir.

7. Pratik İşlem 'in Kanun kapsamındaki faaliyet izninin herhangi bir nedenle sonlanması halinde, işbu Sözleşme Pratik İşlem'e herhangi bir tazminat yükümlülüğü doğurmaksızın Pratik İşlem tarafından yapılan bildirimle istinaden feshedilecektir.
8. Kullanıcı tarafından Ödeme Hesabı'nda kesintisiz olarak en az 1(bir) yıl boyunca hiçbir işlemin gerçekleştirilmemesi halinde, Pratik İşlem'in hareketsiz Ödeme Hesabı'nı sonlandırabilme ve işbu Sözleşme'yi derhal feshetme hakkı saklıdır.

21. SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ HALİNDE ELEKTRONİK PARANIN GERİ ÖDENMESİ

1. Sözleşmenin herhangi bir sebeple sona ermesi halinde, ihraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarı, Kullanıcının bildirdiği Kullanıcıya ait banka hesabına veya başka bir ödeme kuruluşu nezdindeki hesaba veya bir kredi kartına ödeme yapmak suretiyle gönderilir.
2. Sözleşmenin Pratik İşlem tarafından feshedilmesi halinde, Kullanıcı Pratik İşlem tarafından fesih ihbarının yapıldığı tarihi izleyen bir ay içinde; Pratik İşlem 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 Pratik İşlem'e bildirmek zorundadır. Kullanıcının bu bildirimi yapmaması halinde, Pratik İşlem 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.
3. İhraç edilmiş elektronik paranın karşılığı olan fon tutarının ödenmemesi ile ilgili olarak Mevzuatın Pratik İşlem'e verdiği yetkiler ve getirdiği yükümlülükler (malvarlığının dondurulması kararları, Pratik İşlem 'in takas mahsup hakkını kullanması ve benzeri) saklıdır.

ŞİKAYETLER VE UYUŞMAZLIKLAR

22. ŞİKAYETLER

[Kullanıcı, Pratik İşlem tarafından sağlanan Hizmetlere ilişkin şikâyet ve itirazları Pratik İşlem'in 0850 480 60 60 numaralı Çağrı Merkezine ulaşarak veya talep@pratikislem.com.tr adresine eposta yolu ile iletebilecektir. Pratik İşlem bu şikayetleri inceleyerek en geç 20 \(yirmi\) iş günü içinde Kullanıcıya bilgi verecektir.](#)

23. UYUŞMAZLIKLAR

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 başvurabilir. Bu başvuruların nasıl yapılacağı ile ilgili bilgiye \[www.todeb.org.tr\]\(http://www.todeb.org.tr\) adresinden ulaşılabilir.](#)
2. İşbu Sözleşme'den kaynaklı uyuşmazlıklarda İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkili kılınmıştır. Kullanıcının tüketici olması halinde yetkili tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerine başvurma hakkı saklıdır.

DİĞER HÜKÜMLER

24. BİLDİRİMLER

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

25. MÜCBİR SEBEP

1. İşbu Sözleşme'nin imzalandığı tarihte var olmayan ve öngörüleemeyen, 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.
2. Mücbir sebepler nedeniyle, Pratik İşlem 'in Hizmetleri sunamaması halinde Hizmetlerin sunulmaması nedeniyle Kullanıcı tazminat talep etme hakkı olmayacaktır.

26. SÖZLEŞME DEĞİŞİKLİKLERİ

1. Pratik İşlem, işbu Hizmetlere ilişkin kuralları ve koşulları dilediği zaman değiştirme hakkına sahiptir. Söz konusu değişiklikler (gerek Pratik İşlem 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.
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 Pratik İşlem'den herhangi bir talepte bulunamaz.

27. FİKRİ VE SİNAİ MÜLKİYET HAKLARI

1. Kullanıcı, işbu Sözleşme kapsamındaki hizmetler sebebiyle ortaya çıkabilecek her türlü bilgi ve belge üzerindeki fikri ve sınai hakların tamamının Pratik İşlem'e ait olacağını kabul ve beyan eder.

2. İşbu Sözleşme kapsamında, ödeme hesabı, kart ve mobil cüzdan uygulamasında yer alan ürün ve hizmetlere ilişkin yazılım, program, know-how, ticari sır, görsel ve/veya işitsel öge, lisans, marka, patent, tasarım, grafik, resim ve fotoğraflar ve bunlarla ilişkin eser niteliği taşıyacak her türlü öge üzerinde eser sahipliğinden doğan manevi haklar ile çoğaltma, yayınlama/umuma iletme ve yeniden iletme, işleme, yayma ve temsil hakları olan mali haklar dahil her türlü fikri mülkiyet hakkının tek sahibi Pratik İşlem'dir.
3. Kullanıcı'nın işbu madde kapsamındaki yükümlülüklerini ihlal etmesi halinde Pratik İşlem'in Sözleşme'yi haklı nedenle feshetme ve uğrayacağı zararların tazminini talep hakkı bulunmaktadır.

28. SÖZLEŞMENİN BÜTÜNLÜĞÜ

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

29. DEVİR

Kullanıcı, Pratik İşlem'in yazılı onayı olmadan işbu Sözleşme ile Sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini kısmen veya tamamen üçüncü kişilere devir ve temlik edemez.

30. HAKLARIN KULLANIMI

İşbu Sözleşmenin herhangi bir hükmünün bir Tarafça ihlaline karşın diğer Tarafın herhangi bir işlem yapmamış olması diğer Tarafın haklarından vazgeçtiği 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 ettiği anlamına gelmez.

31. YÜRÜRLÜK

31 (otuz bir) maddeden ibaret bu Sözleşme Kullanıcının işbu Sözleşmeyi anladığını ve kabul ettiğini beyan ettiğine yönelik olarak gerçekleştirdiği elektronik onayı veya fiziki olarak imzalanması ile imza tarihinde yürürlüğüne girmiştir.

EKLER:

EK-1: Ücret ve Limit Bilgilendirme Listesi

PRATİK İŞLEM

KULLANICI