

MOKA ÇERÇEVE (BİREYSEL) KULLANICI SÖZLEŞMESİ

1. TARAFLAR

İşbu Moka Çerçeve (Bireysel) Kullanıcı Sözleşmesi (“Sözleşme”), 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun uyarınca, aşağıda detayları verilen Levent Mahallesi Meltem Sokak İş Kuleleri Kule 2 NO:10 Beşiktaş/İSTANBUL adresinde mukim **Moka Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşu A.Ş.** (“Moka”) ile kullanıcı (“Kullanıcı”) arasında akdedilmiştir.

Moka Bilgileri

Mersis No	0622069182200019
KEP adresi	: moka@hs01.kep.tr
E-posta adresi	: info@moka.com
Telefon numarası	0850 333 98 99
Ticaret sicili ve Sicil numarası	:933372-0
İnternet sitesi	: https://www.moka.com/

İşbu Sözleşme kapsamında **Kullanıcı** ve **Moka** müştereken “**Taraflar**”, münferiden “**Taraf**” olarak anılacaktır.

2. TANIMLAR

İşbu Sözleşme’de büyük harfle başlayan kelimeler aşağıdaki anlamlara gelmektedir.

Aktivasyon	Moka’nın belirleyeceği kriterler bağlamında Kullanıcıya ait Ödeme Aracının, Kullanıcının doğrulanması suretiyle kullanıma açılmasını ifade eder.
Alıcı	Ödeme hizmetine konu Fonun ulaşması istenen gerçek veya tüzel kişidir.
Elektronik Para	Moka tarafından kabul edilen Fon karşılığı ihraç edilen, elektronik olarak saklanan, Kanun’da tanımlanan ödeme işlemlerini gerçekleştirmek için kullanılan ve Moka dışındaki gerçek ve tüzel kişiler tarafından da Ödeme Aracı olarak kabul edilen parasal değeri ifade eder.
Elektronik Para Hizmeti	Moka’nın Mevzuat çerçevesinde ve sahip olduğu faaliyet izinlerine uygun olarak sunduğu Kanun’un 18’nci maddesinde sayılan Elektronik Para hizmetlerini ifade eder.
Fon	Banknot, madeni para, kaydî para veya Elektronik Parayı ifade eder.

Fona Çevirme	Elektronik paranın kullanılması veya geri ödenmesi sonucunda banknot, madeni para, kaydı para veya başka bir kuruluş tarafından ihraç edilmiş Elektronik Paraya çevrilmesini ifade eder.
Gönderen	Kendi Ödeme Hesabından veya Ödeme Hesabı bulunmaksızın ödeme emri veren gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.
Hassas Kullanıcı 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 veriler ile Kullanıcı güvenlik bilgilerini ifade eder.
Hizmetler	Ödeme Hizmeti ve Elektronik Para Hizmetini 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.
Kimlik Bilgileri	Kullanıcının ad, soyadı, doğum tarihi, doğum yeri, anne adı, kimlik numarası, kimlik belgesi seri numarası dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanıcı'nın 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 kullanılacak şifre, son kullanma tarihi, güvenlik numarası gibi Ödeme Aracını ve Ödeme Aracı kullanıcısının kimliğini belirleyici bilgileri ifade eder.
Kimlik Tanımlayıcı	Moka tarafından kimliğinin belirlenmesi ve diğer kullanıcılardan ayırt edilmesi amacıyla Kullanıcı'ya özgülenen sayı, harf veya sembollerden oluşan kombinasyonu ifade eder.
Kullanıcı	Moka nezdinde Ödeme Hesabı açarak Moka tarafından sunulan Hizmetlerden ve/veya diğer hizmetlerden faydalanan, işbu Sözleşme'nin tarafı olan gerçek kişiyi ifade eder.

Kullanıcı Güvenlik Bilgileri	Kimlik doğrulama işleminin yapılması amacıyla Moka tarafından Kullanıcı'ya verilen veya Kullanıcı tarafından belirlenerek Moka ile mutabık kalınan özelleştirilmiş bilgiyi ifade eder.
Mevzuat	Kanun, Yönetmelik, Kanuna dayanılarak çıkarılan diğer ilgili ikincil düzenlemeler ve işbu Sözleşme ve Moka tarafından sunulan Hizmetlere doğrudan uygulanabilen Türkiye Cumhuriyeti kanunları, yönetmelikleri ve diğer düzenlemeleri ifade eder.
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 Moka'ya veya başka bir Ödeme Hizmeti Sağlayıcısına verilen talimattır.
Ödeme Hesabı	Kullanıcı adına açılan ve Ödeme İşleminin yürütülmesinde kullanılan hesabı ifade eder.
Ödeme Hizmeti	Moka'nın Mevzuat çerçevesinde ve sahip olduğu faaliyet izinlerine uygun olarak sunduğu Kanun'un 12'nci maddesinde belirtilen hizmetlerden her biri ve/veya hepsini ifade eder.
Ödeme Hizmeti Sağlayıcı / ÖHS	5411 sayılı Bankacılık Kanunu kapsamındaki bankaları, elektronik para kuruluşlarını, ödeme kuruluşlarını ve Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketini ifade eder.
Ödeme İşlemi	Gönderen veya Alıcının talimatı üzerine gerçekleştirilen Fon yatırma, aktarma veya çekme faaliyetini ifade eder.
Platform	Uygulama ve Web Sitesi dahil Kullanıcının Hizmetlerden yararlanmasını sağlayan her türlü dijital veya fiziki platformu ifade eder
TCMB	Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'dır.
Temsilci	Yönetmelik'in 18. maddesi uyarınca Moka'nın Hizmetleri aracılığıyla yürüttüğü kişileri ifade eder.
Uygulama	Kullanıcı'nın, Moka'nın Ödeme Hizmet ve Elektronik Para Hizmetlerinden faydalanabileceği mobil uygulamayı ifade eder. İşbu Sözleşme'nin akdedilmiş olması herhangi bir şekilde bu uygulamanın Kullanıcı'ya muhakkak sunulacağı anlamına gelmemektedir.

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 ortamı,
Web Sitesi	https://www.moka.com/adresini ifade der.
Yönetmelik	31676 sayılı Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para İhracı ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik'i ifade eder.
5549 sayılı Kanun	Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanunu ifade eder.
6698 sayılı Kanun	Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ifade der.

3. GİRİŞ VE SÖZLEŞMENİN KONUSU

- 3.1.** İşbu Sözleşme'nin konusu, Moka'nın sunduğu Hizmetlerden Kullanıcının faydalanabilmesine ilişkin koşulların belirlenmesi ve Tarafların bu kapsamdaki hak ve yükümlülüklerinin düzenlenmesidir. Moka, Sözleşme'nin onay tarihini takiben Ödeme Hizmetlerini bizzat veya Temsilci aracılığı ile Kullanıcı'ya sunacaktır.
- 3.2.** İşbu Sözleşme, Kullanıcı tarafından çevrimiçi veya yazılı olarak kabulü veya imzalanmasıyla ile birlikte yürürlüğe girecek olup Kullanıcı, Moka tarafından sunulan Hizmetler'in kullanımının işbu Sözleşme ve varsa eklerinde yer alan hüküm ve koşullara tabi olduğunu kabul eder.
- 3.3.** Kullanıcı'nın talebine bağlı olmak koşuluyla, Kanun ve ilgili Yönetmelik kapsamında Moka tarafından tamamen Moka'nın takdirine bağlı olarak işbu Sözleşme kapsamında sunulabilecek Hizmetler aşağıda belirtilmektedir. Şüpheye mahal vermemek adına belirtmek gerekir ki, aşağıda belirtilen Hizmetlerin kapsamı, sunulma zamanı veya sunulup sunulmaması tamamen Moka'nın takdirine bağlıdır; bu kapsamda Moka hiçbir şekilde ilgili Hizmetlerin sunulacağına ilişkin taahhüt vermez.
- 3.3.1. Ödeme hesabına para yatırılması ve Ödeme Hesabından para çekilmesine imkan veren hizmetler de dâhil olmak üzere Ödeme Hesabının işletilmesi için gerekli tüm işlemler,
- 3.3.2. Ödeme hizmeti kullanıcısının ÖHS 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,
- 3.3.3. Ödeme Aracının ihraç veya kabulü,

3.3.4. Fatura ödemelerine aracılık edilmesine yönelik hizmetleri,

3.3.5. Elektronik Para ihracı

4. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 4.1.** Kullanıcı, Moka tarafından sunulan Hizmetlere ilişkin olarak işbu Sözleşme'yi kabul etmeye ve akdetmeye ehil olduğunu, işbu Sözleşme'nin kabul tarihi itibarıyla 18 (onsekiz) yaşını doldurmuş olduğunu kabul ve taahhüt eder.
- 4.2.** 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 takdirde Hizmetlerden faydalanamayacağını ve tüm sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul ve taahhüt eder.
- 4.3.** Moka, Kullanıcı'nın sağladığı bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini temin etmek üzere çeşitli doğrulama tedbirleri alabilir. Kullanıcı, verdiği bilgilerin yanlışlığından veya açık, anlaşılır olmamasından, süreli işlemlerde işlemin yapılması gereken süreyi bildirmemesinden veya bu nedenlerle Moka'nın gerçekleştirdiği işlemlerin hatalı olmasından kaynaklanan her türlü zararın ve sorumluluğunun kendisine ait olacağını kabul ve beyan eder.
- 4.4.** Kullanıcı, kendi adına ve kendi hesabına hareket etmekte olduğunu, başkası hesabına hareket etmesi ve/veya Moka nezdindeki hesabını üçüncü kişiye devretmesi ve/veya kimlik tespitine konu bilgilerinin değişmesi halinde bu durumu 5549 Sayılı Kanun dahil ilgili Mevzuata uygun olarak Moka'ya bildireceğini ve bu kapsamda Moka tarafından talep edilen işlemleri gerçekleştireceğini kabul ve beyan eder. İşbu maddeye aykırılık halinde Moka, herhangi bir hatalı, yetkisiz ve hukuka aykırı işlemde sorumlu olmayacak ve işbu Sözleşme'yi tazminat ödemeksizin feshedebilecek veya askıya alabilecektir.
- 4.5.** Kullanıcı, gerek Moka nezdinde oluşturulacak Ödeme Hesabına, gerekse hesabın ilintili olduğu Ödeme Aracına ve Hassas Kullanıcı Verisine üçüncü kişilerin erişmesine izin ve imkan 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, kullanılmayacağını 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 farketmesi halinde derhal Moka'yı bilgilendireceği kabul eder.
- 4.6.** Moka tarafından sunulacak Hizmetler kapsamında gerçekleştirilecek işlemlerde Türk Lirası kullanılması esastır. Taraflardan birisinin yurt dışında olduğu durumlara ilişkin hususlara dair Mevzuat'ın ve Moka'nın izin verdiği ölçüde döviz kullanılabilmesi mümkündür.

- 4.7.** İşlemin taraflarından birinin yurt dışında bulunduğu ödemeler bakımından Kullanıcıların Ödeme Hizmetlerini gerçekleştirmesinde kullandıkları para birimlerine ilişkin, Bakanlar Kurulu'nun 07.08.1989 tarih ve 89/14391 sayılı kararı ile yürürlüğe konulan Türk Parası Kıymetini Koruma Hakkında 32 Sayılı Karar'da belirlenen düzenlemeler esastır.
- 4.8.** Ergin olmayan Kullanıcıların Hizmetlerden faydalanabilmesi için yasal temsilcileri tarafından Moka'nın belirlediği yöntemler kullanılmak suretiyle onay verilmiş olması şarttır. Ergin olmayan Kullanıcıların Elektronik Para hesapları yasal temsilcileri tarafından takip edilebilir. Kullanıcının ergin olmadığı hallerde ayrıca, bu madde uyarınca onayı alınan yasal temsilciye, talep etmesi halinde, işbu Sözleşmenin konusu olan Ödeme Hesabı ile yapılan harcamaları takip edebilme imkanı sunan uygulamalara erişim sağlanacaktır.
- 4.9.** Moka, işbu Sözleşme kapsamında yararlanacağı hizmetler için Kullanıcı'ya özgü, bir Kimlik Tanımlayıcı sağlayacaktır. Kullanıcı, ödeme işleminin başlatılması veya gerçekleştirilebilmesi için bu Kimlik Tanımlayıcısını kullanacaktır. Aynı Kimlik Tanımlayıcı işbu Sözleşmenin sona ermesinden itibaren 10 (on) yıl geçmedikçe başka bir kullanıcıya verilemeyecektir.
- 4.10.** Kullanıcı, Moka'nın 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 edeceği işlemlerden dolayı gerekli her türlü önlemi almaya yetkili olduğunu, Moka'nın riskli bulunduğu konulara ilişkin ulusal mevzuat ve uluslararası kuruluşlarca getirilen tavsiye, ilke, standart ve rehberleri takip ederek gerekli güncelleme çalışmaları yapabileceğini, bu çerçevede Moka'nın riskli olarak değerlendireceği herhangi bir işlemi yerine getirmeyebileceğini, işbu nedenle riskli olarak kabul edilen işlemler sebebi ile burada sayılanlarla sınırlı olmamak kaydı ile Kullanıcı'nın Moka nezdindeki Ödeme Hesabını süresiz olarak dondurabileceğini veya kapatabileceğini, Moka'nın Ödeme İşlemini gerçekleştirmeyebileceğini, gelen transfer bedellerini kaynağına iade edebileceğini ve yine burada sayılanlarla sınırlı olmamak kaydı ile çeşitli benzer işlemleri (örneğin hesap açma, Fon transferi yapma ve benzer) yapmayabileceğini kabul etmektedir.
- 4.11.** Moka, Platform'un veya Hizmetlerin mevzuata aykırı, usulsüz, hileli veya yetkisiz kullanıldığına dair bir şüphe bulunması halinde, Kullanıcının Ödeme Hesabı'nı geçici ya da süresiz olarak kapatabilecektir. İşbu madde kapsamında geçici veya süresiz bir kapatmanın söz konusu olması halinde Moka, Mevzuatta bilgi verilmesini önleyen bir hükmün bulunması veya güvenliği tehdit edici nedenlerin varlığı halinde Kullanıcı'yı bilgilendirmeyecek ve ödeme Hizmetleri ile uygulamayı yeniden kullanıma açmayacaktır.
- 4.12.** Kullanıcılar, Platform, çağrı merkezi, e-mail destek hattı, ve sair kanallar üzerinden gerçekleştireceği işlem ve iletişimler dahil her türlü faaliyetlerinde Hassas Kullanıcı Verisi başta olmak üzere Moka hesabının ve Ödeme Araçlarının güvenliğini tehlikeye atabilecek hiçbir bilginin paylaşılmasından sorumludur. Kullanıcılar, Moka ile olan iletişimlerinde ve Moka'ya ait ürünlerin kullanımında işbu Sözleşme hükümlerine, ilgili kanunlara, ahlaka adaba ve dürüstlük ilkelerine uygun davranmayı, bu kapsamda hukuka aykırı, küfür ve

hakaret dahil genel ahlaka aykırı, politik görüş yansıtan, müstehcen, ırkçı, ayrımcı, kamu düzenini bozabilecek ya da tehditkâr unsurlar içeren eylemler gerçekleştirilmemeyi taahhüt eder. Söz konusu taahhüdün yerine getirilmemesi halinde Moka, kullanıcının hesabını süresiz olarak kapatabilecektir.

4.13. Kullanıcı, Moka'nın kendi koşul ve kurallarına uygun olarak kampanya, sadakat programı ve sair uygulamalar hayata geçirebileceğini ("Kampanya"), ilgili uygulamalara ilişkin kural ve koşulları peşinen kabul ettiğini, uygulamalar kapsamında kazanılan puanları münhasıran Moka'nın belirleyeceği Alıcı'lar nezdinde ve Moka'nın belirleyeceği süreler içerisinde kullanabileceğini kabul eder. Kullanıcılar, Kampanyalara ilişkin koşulların Moka tarafından Platform'da ve sair mecralarda belirleneceğini bildiğini ve bu koşullara uymak suretiyle Kampanyalardan faydalanacağını kabul eder; Kullanıcıların ilgili Kampanya koşullarına uymaması halinde Moka'nın hakları saklıdır. Moka'nın ilgili puan ve kampanyaları herhangi bir neden olmaksızın iptal etme, yürürlükten kaldırma ve silme hakkı saklıdır.

4.14. Kullanıcı, Sözleşme kapsamında Moka tarafından belirlenen işlem limiti üzerinde işlem gerçekleştiremeyeceğini kabul eder. İşlem limitleri Moka tarafından belirlenecek ve Web Sitesi'nde yayınlanacaktır. İşlem limitinin yükseltilmesinin Kullanıcı tarafından talep edilmesi ve bu talebin Moka tarafından uygun bulunması halinde, Moka işlem limitini yükseltmek için Web Sitesi'nde belirtilecek bir ücret talep edebilecek ve Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesine Dair Tedbirler Hakkında Yönetmelik kapsamında gerekli ve Moka tarafından getirilen ek kimlik doğrulama süreçlerinden geçmeyi zorunlu tutabilecektir.

5. ÖDEME HİZMETLERİNE İLİŞKİN HÜKÜMLER

5.1. Ödeme Hizmetleri'nin sunulması Kullanıcı'nın talebine veya onayına tabidir. Kullanıcı Platform 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. Şüpheye mahal bırakmamak adına belirtmek gerekir ki, işbu Sözleşmenin Kullanıcı tarafından onaylanması akabinde, TCMB 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.

5.2. Moka, tabi olduğu mevzuat ve kendi risk yönetimi politikası kapsamında Kullanıcıları için farklı kimlik tespiti yöntemleri ve farklı hesap türleri belirleyebilir. Moka tarafından sunulan Hizmetler ile bu Hizmetlere ilişkin limitler ve kısıtlamalar yine tabi olunan mevzuat ve risk yönetimi politikaları kapsamında farklılaştırılabilir. Moka sunduğu Hizmetleri tamamen kendi talebine bağlı olarak her zaman değiştirebilir, sonlandırabilir.

5.3. İşbu Sözleşme kapsamında sağlanan Ödeme Hizmetleri kullanılarak temin edilen mal ve hizmetlere ilişkin ücretler ve bu ücretlerin tahsilatına ilişkin koşulları belirlemeye Alıcı

münhasıran yetkili olup Kullanıcı, Alıcı ile kendi arasındaki söz konusu hususlarda Moka'nın herhangi bir sorumluluğunun söz konusu olmadığını kabul eder.

- 5.4.** 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 Moka'ya yöneltebileceği talepler nedeniyle Moka'nın uğrayabileceği tüm zararları tazmin etmekle yükümlüdür.
- 5.5.** Ödeme talimatı dahil olmak üzere Kullanıcı talimatları, Kullanıcının Platforma kullanıcı adı ve şifresi ile girerek veya Ödeme Aracı ile şifre bilgilerini kullanarak işlem talimatı vermesi halinde Moka nezdinde geçerli olacaktır. Kullanıcı, ödeme işleminin başlatılması veya gerçekleştirilebilmesi için sunulması gereken bilgilere Moka hesabına erişimi esnasında ve erişim sonrasında işlemin gerçekleştirilmesi anında ulaşabilmekte olup, Moka'nın talep ettiği bu bilgiler kullanıcının kendisi tarafından girilecektir.
- 5.6.** Kullanıcı, Ödeme İşlemi'ne ilişkin Ödeme Emri'ni ve buna ilişkin onayını Platform üzerinden, Ödeme Aracı ile veya Moka'nın kabul etmesi halinde sair kalıcı veri saklayıcıları (kısa mesaj, elektronik posta ve benzeri her türlü araç veya ortam) aracılığıyla da verebilir. Söz konusu Ödeme Emri ve Ödeme Emri'ne ilişkin onay, Ödeme İşlemi'nin gerçekleşmesinden önce veya sonra verilebilir. Kullanıcı'nın Ödeme Emri'ne ilişkin onayı, açık (sarahaten) olabileceği gibi örtülü (susma, itiraz etmeme, icazet ve sair şekilde zımnen) de olabilir. Ödeme işlemi, Kullanıcı tarafından ödeme işleminin gerçekleştirilmesi için Ödeme Aracı'nın şifresinin girilmesi ve/veya Kullanıcıya gönderilen doğrulama kodunun ilgili alana girilmesinin yapılması ya da Platform üzerinden onay verilmesi veyahut benzeri yöntemlerle onay verilmesi ile yetkilendirilmiş kabul edilecektir.
- 5.7.** Ödeme Hizmetleri, internet bağlantısı bulunan bilgisayar ve mobil cihazlar (akıllı telefon, tablet vb.) aracılığı ile erişilebilen kanallar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Kullanıcı'nın, Platform'u 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. Kullanıcının Moka Mobil Uygulamasını kullanabilmesi için internete bağlanabilen bir akıllı telefon kullanması gerekir. Akıllı telefonların iOS, Android 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. Moka 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. Kullanıcı Moka uygulamalarını kullanırken cihazının internet bağlantısının güvenli olmasından, cihazın güvenliğini sağlayan virüs koruma yazılımlarının kurulmasından ve kullanılmasından, cihazın üçüncü kişilerin eline geçmesinin engellenmesi ilişkin gerekli tedbirlerin alınmasından sorumludur. Kullanıcının Platform'a erişim için kullandığı cihazın yetkisiz

kişilerce kullanılması veya kontrolünün eline geçirilmesi nedeniyle oluşabilecek hiçbir zarardan Moka sorumlu olmayacaktır.

- 5.8.** Ödeme Emri'nin Moka'ya iletiildiği an, Ödeme Emri'nin alındığı an olarak kabul edilir. Ödeme İşlemi'nin belirli bir günde gerçekleştirilmesine karar verilmesi halinde, Ödeme İşlemi için kararlaştırılan gün, talimatın alınma tarihi kabul edilir. Kullanıcı, Ödeme Emri'nin tatil günleri hariç saat 24:00 (00:00)'e kadar iletilebileceğini, daha geç vakitte gelen Ödeme Emri'nin Moka tarafından – Moka'nın takdirine bağlı olmak ile birlikte-azami olarak ertesi İş Günü alınmış sayılabileceğini kabul ve beyan eder. İşbu madde kapsamındaki ödemelerde, Kullanıcı, Ödeme Emrini, en geç Ödeme İşleminin gerçekleştirilmesi için kararlaştırılan günden önceki İş Günü'nün sonuna kadar geri alabilir ancak Kullanıcı, Ödeme İşlemi'ne ilişkin olarak Moka'yı yetkilendirdikten sonra, söz konusu Ödeme İşlemi'ni geri alamaz.
- 5.9.** Ödeme İşleminin, Alıcı tarafından, Alıcı aracılığı ile veya Ödeme Emri Başlatma Hizmeti Sağlayıcısı tarafından başlatıldığı durumlarda, Gönderen, Ödeme Emrini Moka'ya ilettikten veya Ödeme İşleminin gerçekleştirilmesi için Moka tarafından belirlenmiş yöntem uygun olarak onay verdikten sonra Ödeme Emrini geri alamaz..
- 5.10.** Moka Ödeme Emri'ni, Ödeme Emri'nin en geç 1 (bir) gün önce verilmesi kaydı ile, Kullanıcı ile kararlaştırılan ödeme tarihinde, gerçekleştirilir.Ödeme için kararlaştırılan gün ödeme emrinin alınma zamanı olarak kabul edilir. Kararlaştırılan günün gönderenin ödeme hizmeti sağlayıcısı için İş Günü olmaması halinde, ödeme emri izleyen ilk İş Günü alınmış sayılır.
- 5.11.** Kullanıcı'nın Gönderen olarak hareket ettiği ve işbu Sözleşme kapsamında tekil ödeme işlemi başlatması durumunda Moka, ödeme işlemine ilişkin olarak azami tamamlanma süresi ile ödenmesi gereken toplam ücret ve ücretlerin dökümüne ilişkin bilgileri kullanıcıya sağlar. Tekil ödeme işlemlerinde, Moka, Kullanıcının Gönderen olarak hareket ettiği durumda Ödeme Emri alındıktan hemen sonra; **(i)** Ödeme işlemine özgü referans bilgisini ve Alıcıya ilişkin bilgiyi, **(ii)** Kullanıcı'nın Ödeme Hesabının borçlandırıldığı para birimi veya ödeme emrinde belirtilen para birimi cinsinden ödeme işlemi tutarı, **(iii)** Ödeme işlemi için Kullanıcı tarafından ödenecek toplam ücret ve ücretlerin dökümü, **(iv)** varsa ödeme işleminde uygulanan döviz kuru bilgisi ve bu döviz kuru kullanılarak hesaplanan ödeme işleminin tutarı, **(v)** Ödeme Emrinin alındığı veya kullanıcının hesabının borçlandırıldığı tarihe ilişkin bilgiyi; ve Kullanıcı'nın Alıcı olarak hareket ettiği durumda ise ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden sonra; **(i)** Ödeme işleminin gerçekleştirilebilmesi için Kullanıcı tarafından sunulması gereken bilgiyi veya bu bilgilere ulaşılmasını sağlayan şifreyi, **(ii)** Ödeme işleminin kullanıcının Ödeme Hesabının alacaklandırıldığı para birimi cinsinden tutarını, **(iii)** Ödenmesi gereken toplam ücret ve komisyonların dökümünü, **(iv)** Ödeme işlemine uygulanan döviz kuru veya referans döviz kurunu, **(v)** Ödeme tutarlarının Kullanıcı'nın kullanımına sunulduğu tarihe ilişkin bilgiyi Kullanıcı'ya gecikmeksizin sağlayacaktır. Kullanıcı'nın talep etmesi halinde bu bilgilendirmeler bilgilerin değiştirilmeden saklanmasına ve kullanılmasına imkân verecek şekilde, herhangi bir ücrete tabi olmaksızın, Moka tarafından belirlenecek yöntemler ile ve ayda en az bir defa olacak şekilde kararlaştırılacak düzenli aralıklarla yapılabilecektir.

5.12. Alıcı tarafından yetkilendirilmiş veya Alıcı aracılığıyla başlatılan Ödeme İşleminde yetkilendirme sırasında Ödeme İşlemine ilişkin tutarın tam olarak belirtilmemesi ve gerçekleşen Ödeme İşlemi tutarının, harcama geçmişi, sözleşme şartları ve ilgili diğer hususlar dikkate alınarak öngörülen tutarı aşması halinde, Gönderen gerçekleşen Ödeme İşlemi tutarı kadar geri ödeme yapılmasını talep edebilir. Alınan malın tüketilmesinden veya hizmetin alınmasından sonra geri ödeme talep edilemez. Moka, Gönderenden talebine ilişkin gerçeğe dayalı kanıtlar sunmasını isteyebilir. Geri ödeme talebi, Ödeme İşleminin gerçekleştirildiği tarihten itibaren 2 (iki) ay içinde yapılmalıdır.

5.13. Ödeme İşleminin, Sözleşmede yer alan referans döviz kuruna uygun olarak gerçekleştirilmesi kaydıyla, Gönderen, işbu Sözleşmenin bu maddedeki koşulların oluştuğu iddiasını döviz kurundan kaynaklanan nedenlere dayandıramaz.

Moka, Gönderenin geri ödeme talebini aldığı tarihten itibaren 10 (on) İş Günü içinde kabul ederek geri ödemeyi eksiksiz yapar ya da gerekçeleri ile birlikte reddederek başvurabileceği hukuki yolları bildirir. İşbu hüküm, Sözleşmenin 5.13. maddesinde belirtilen durumlarda uygulanmaz.

5.14. Ödeme İşlemine ilişkin onayın doğrudan Moka'ya verilmesi veya ödemenin gerçekleştirilmesi gereken tarihten en az 1 (bir) ay önce Gönderene bildirimde bulunulması hallerinde, Ödeme İşlemi için Gönderenin herhangi bir geri ödeme talep etme hakkı bulunmamaktadır.

5.15. Moka, bir Ödeme Emri'ni yerine getirmeyi reddettiği takdirde, ret gerekçesini ve varsa redde sebep olan hataların ne şekilde düzeltilebileceğini ilgili Mevzuatın izin verdiği ölçüde olmak üzere yazılı olarak veya Kullanıcı'nın işbu Sözleşme'de ve eklerinde belirtmiş olduğu GSM numarasından, e-posta adresinden veya alternatif kanallardan (Çağrı Merkezi, internet, mobil vs.) biri vasıtasıyla en kısa zamanda ve her halükarda en geç Ödeme Emri'nin alınmasını izleyen İş Günü sonuna kadar Kullanıcı'ya bildirir. Reddin haklı bir sebebe dayanması halinde Moka bildirim yapılacağı kanal ile uyumlu olarak makul bir ücret tahakkuk ettirme hakkına sahiptir.

Hatalı/Yetkisiz İşlemler:

5.16. 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 Moka Çağrı Merkezi'ne veya destek elektronik posta adresine bildirmekle Ödeme Aracı'nı kullanıma kapattırmakla yükümlüdür. Kullanıcı, Moka'nın herhangi bir kusuru olmaksızın yetkisi olmayan kişiler tarafından gerek ödeme 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.

- 5.17.** Bu hallerin tespitinin Moka tarafından yapılması halinde ise Moka, re'sen Ödeme Aracını kullanıma kapatmakla ve Kullanıcı'yı kapatma gerekçesi ile ilgili olarak yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirecektir. Moka, 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. Moka, yeni bir Ödeme Aracı temin etmesi halinde yenileme ücreti talep edebilir.
- 5.18.** Kullanıcı, yetkilendirmediği veya hatalı gerçekleştirilmiş ödeme işlemini, öğrendiği tarihten itibaren Moka'ya bildirmek ve düzeltme talebinde bulunmakla yükümlüdür. Düzeltme talebi, her halükarda ödeme işleminin gerçekleştirilmesinden itibaren on üç (13) ayı aşamaz. İşlemin, yetkilendirilmeden veya hatalı gerçekleştirildiğinin tespiti halinde Moka, 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, Moka ilgili tutarların Alıcı veya Alıcı'nın ödeme hizmeti sağlayıcısından iadesini talep ederek bu tutarları Kullanıcı'ya aktarır.
- 5.19.** Ödeme aracının ve/veya şifre bilgilerinin kaybolması, çalınması veya irade dışında kullanılması halinde Gönderen yetkisiz veya hileli kullanıma ilişkin Moka'ya yaptığı bildirimden önceki 24 saat içerisinde gerçekleşen yetkilendirmediği ödeme işlemlerinden doğan 250 (ikiyüzelli) Türk Lirası'na kadar olan kısımdan sorumludur. Kullanıcı, bildirimden sonra gerçekleşen yetkilendirmediği 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.
- 5.20.** Alıcı, Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı veya Moka, yetkisiz işlemin varlığına ilişkin haklı bir kanaati oluştursa Kullanıcı'nın yetkilendirmelerini inceleyerek hileli işlem şüphesi halinde ödemeyi kabul etmeyebilecektir. Kullanıcı'nın bu durumda herhangi bir talep hakkının söz konusu olmayacaktır.
- 5.21.** Hatalı ve yetkisiz işlem sebebiyle Alıcı ve/veya Alıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcısı'ndan bedelin geri alınması halinde Moka'nın işleminden doğan zararına ilişkin tutar, herhangi bir izne ve bildirime gerek olmaksızın geri alınan bedelden mahsup edilebilecektir.
- 5.22.** Kullanıcı'nın Ödeme İşlemi kapsamında Fonu kredi kartı ile ödemesi halinde, bu Fonu geri çekmek isterse ilgili Fon ancak aynı kredi kartı hesabına iletilerek çekilebilecektir. Geri ödemediği önce Kullanıcı'nın kredi kartının iptal edilmiş olduğu durumda, Fonun geri ödenmesi Fon yatıran Kullanıcı adına açılmış bir Ödeme Hesabına da yapılabilecektir. Kullanıcı, kendisi adına açılmış bir Ödeme Hesabına ödeme yapılması halinde, Moka tarafından ek bilgi ve belgeler talep edilebileceğini ve ek süreçler uygulanabileceğini kabul eder.

6. ELEKTRONİK PARA'YA İLİŞKİN ÖZEL HÜKÜMLER

Kullanıcı'nın Gönderen Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler

- 6.1.** Kullanıcı'nın, Platform'da belirtilen yöntemlerle, talep edilen Elektronik Para ihracı talebini takiben Moka, Fon tutarı kadar Elektronik Para ihraç edecek ve bu tutarı Kullanıcı'nın kullanımına sunacak ve ihraç etmiş olduğu Elektronik Para karşılığında almış olduğu Fon tutarını gösterir dekontu Kullanıcı'ya iletacaktır.
- 6.2.** Aksi Kullanıcı tarafından yazılı olarak belirtilmedikçe Elektronik Para'nın hak sahibi, Ödeme Aracı'nın yasal sahibi olarak kabul edilir. Aksi durumlarda Kullanıcı'nın Moka'ya yazılı olarak bilgi vermesi gerekecektir ve Moka Kullanıcı Kimlik Doğrulama prosedürünü kapsamında gerekli kimlik tespiti ve bilgi temininin tamamlamasını talep edebilecektir.
- 6.3.** Kullanıcı, Platform vasıtasıyla Elektronik Para'nın kısmen veya tamamen Fona çevrilmesi talebinde bulunabilecektir. Moka, mevzuatta aksi yönde bir hak veya yükümlülüğü bulunmadığı sürece, Kullanıcı'nın bu talebi üzerine IBAN numarası dahil tüm bilgilerin Moka'ya eksiksiz olarak iletilmesini ve gerekli olması durumunda yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesini takiben en geç 1 (bir) İş Günü içerisinde Elektronik Para karşılığı kadar Fonun Kullanıcı tarafından iletilen IBAN numaralı hesaba aktarımına ilişkin işlemleri gerçekleştirecektir.
- 6.4.** Kullanıcı, bu durumda Platform'da belirtilen tutarda bir Fona çevirme ücretinin kendisine iletilecek toplam bedelden mahsup edileceğini kabul eder. Kullanıcı tarafından iadesi talep edilen tutarın ve/veya aylık bakiye ve/veya kullanım tutarının yürürlükteki mevzuat ile öngörülen limitlerin üzerinde olması halinde, Kimlik Doğrulama ve tespiti yaptırması gerekeceğini, aksi halde bu tespit tamamlanana kadar kendisine bir iade yapılmasının söz konusu olmayacağını kabul eder.
- 6.5.** Aktivasyon işlemi yapılmayan Elektronik Para ürünlerinin kaybolması, çalınması veya üçüncü kişilerce ele geçirilmesinden kaynaklı sorumluluk münhasıran mülkiyeti elinde bulunduran kişiye aittir ve Moka'nın bu durumdaki kayıp ve zarardan herhangi bir sorumluluğu bulunmamaktadır. Aktivasyon işlemi esnasında Moka, Kullanıcı'dan TCKN, ad, soyad ve bunlarla sınırlı olmaksızın Moka'nın belirleyeceği ve/veya mevzuatın zorunlu tuttuğu kimlik tespitine ilişkin bilgileri talep edebilir ve bu bilgilerin verilmemesi halinde aktivasyon işlemini tamamlayamaz. Elektronik para, aktivasyon yapılmaksızın paraya çevrilemez, iade edilemez, değiştirilemez.

Kullanıcı'nın Alıcı Olduğu Durumlarda Uygulanacak Hükümler

- 6.6.** Kullanıcı, Moka'nın Gönderenler'den aldığı tutarlara eşit miktarlarda Elektronik Para ihraç edebileceğini, Kullanıcı tarafından gerçekleştirilecek mal ve/veya hizmet alımlarında bu Elektronik Para'nın kullanılabilmesini, Elektronik Para kullanılan hallerde Moka'nın Elektronik Para üzerinden yapacağı komisyon, ödeme ve sair kesintilerden geriye kalan Elektronik Para'nın Kullanıcı'nın Moka nezdindeki Ödeme Hesabına aktarılacağını kabul ve beyan eder.

6.7. Kullanıcı, Moka nezdinde tutulan Ödeme Hesabı'na aktarılacak Elektronik Para'nın herhangi bir zamanda kısmen veya tamamen Türk Lirası olarak Fon'a çevrilmesi için Platform üzerinden talepte bulunabilecektir. Platform üzerinden gönderilmeyen talepler geçersiz olacaktır. Moka mevzuat uyarınca aksi yönde bir yükümlülüğü olmaması halinde Elektronik Para'yı ilgili talebi almasını takiben en geç 1 (bir) İş Günü süre içerisinde Türk Lirası olarak Fon'a çevirerek Kullanıcı'nın Ödeme Hizmeti Sağlayıcı nezdindeki Ödeme Hesabına gönderir.

7. SÖZLEŞME'NİN UZAK İLETİŞİM ARAÇLARIYLA KURULMASI

7.1. İşbu sözleşmenin Uzaktan İletişim Aracı ile kurulması halinde, diğer hükümlerine ek olarak aşağıdaki düzenlemeler geçerli olacaktır. Sözleşme'yi Uzaktan İletişim Aracı ile akdetme yetkisi – Kullanıcı'nın onay vermesi koşuluyla- Moka'ya aittir.

7.2. İşbu Sözleşme, Platform, telefon, elektronik posta mesajı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere Kullanıcı ile Moka fiziksel olarak karşı karşıya gelmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü Uzaktan İletişim Aracı ile kurulabilecektir.

7.3. Kullanıcı, Moka'ya iletileceği bilgi ve belgelerin Moka 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.

7.4. 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 kullanımını sırasında karşılaştığı aksaklıklarla ilgili Moka'yı çağrı merkezi veya elektronik posta aracılığıyla bilgilendirilmesi halinde Moka kendisinden kaynaklanan bir problem olması halinde aksaklığın giderilmesi için makul çabayı gösterecektir.

7.5. Moka, 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.

7.6. Moka, 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. Moka elde edeceği risk değerlendirme sonucuna göre işbu Sözleşme'nin tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulmasına tek başına karar vermeye yetkilidir. Dolayısıyla, Moka, Kullanıcı ile mutlaka bir sözleşmesel ilişki kuracağı garantisini vermez.

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

8. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE FESHİ

8.1. İşbu Sözleşme, Kullanıcının, Sözleşmeyi anladığını ve kabul ettiğini beyan ettiğine yönelik olarak gerçekleştirdiği elektronik onayı ile imzalandığı tarih itibari ile yürürlüğe girer ve işbu maddede belirtilen fesih hallerinden birisi gerçekleşmediği sürece yürürlükte kalır. Sözleşme, her zaman Taraflar'ın karşılıklı yazılı mutabakatı ile feshedilebilecektir

8.2. Moka veya Kullanıcı 1 (bir) ay öncesinde yapacağı yazılı bildirimle; Sözleşme'yi herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedebilecektir. Kullanıcı, Sözleşme'nin imza tarihinden tarihinden itibaren 1 (bir) yıl süre geçmeksizin işbu Sözleşme'yi feshetmesi halinde, herhangi bir fesih ücreti ödemeyecektir.

8.3. Kullanıcı'nın Moka tarafından sunulan Hizmeti 6493 sayılı Kanun, 5549 sayılı Kanun dahil fakat sınırlı olmaksızın Mevzuat'a, yasalara veya ahlaka aykırı amaçlarla kullandığının veya yasalara veya ahlaka aykırı mal veya hizmet temin ettiğinin ve/veya yapılan işlemlerin yapılan işlemin uluslararası düzenlemelere veya Moka ve iş ortaklarının tabi olduğu herhangi bir düzenleme ve Sözleşmesel ilişkiye aykırı olduğunun tespit edilmesi halinde veya Moka'nın mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde işbu Sözleşme Moka tarafından herhangi bir gerekçe gösterilmeksizin derhal herhangi bir tazminat ödemeksizin feshedilebilecektir.

8.4. Moka'nın Kanun kapsamındaki faaliyet izninin herhangi bir nedenle sonlanması halinde, işbu Sözleşme Moka tarafından yapılan bildirim istinaden herhangi bir tazminat yükümlülüğü doğurmaksızın feshedilecektir.

8.5. İşbu Sözleşme, **14 Nisan 2025** tarihi itibarıyla herhangi bir ek bildirim gerek olmaksızın kendiliğinden sona erecektir. Müşteri, işbu sözleşmeyi onaylamakla, sözleşmenin **14 Nisan 2025** tarihinde geçerliliğini yitireceğini ve elektronik para hesabının kapatılacağını önceden kabul ve beyan eder.

9. MALİ HÜKÜMLER VE İŞLEM LİMİTİ

9.1. Moka tarafından verilen Hizmetler karşılığında Kullanıcı tarafından ödenmesi gereken tüm ücretler ve işlem limitleri Platformda yer almaktadır. Söz konusu işlem limitleri, ücret, masraf ve komisyonlar Moka tarafından tek taraflı olarak güncellenebilecektir.

9.2. Moka, Ödeme Emri'nin haklı sebeple reddi durumunda Kullanıcı'ya yapacağı bildirim, Ödeme Emri'nin geri alınmasının talep edilmesi hali, hatalı Ödeme İşlemine konu Fonları geri alınması ve sair durumlar için ücret talep etme hakkını saklı tutar.

9.3. Moka'ya bildirilen Ödeme Hesabının güncel, açık ve kullanılabilir durumda olması Kullanıcı'nın sorumluluğundadır. Bildirilen Ödeme Hesabının, Kullanıcı adına kayıtlı olmaması halinde ise bu hesaba Moka tarafından ödeme yapılmayacaktır.

9.4. Moka işbu Sözleşme kapsamında Kullanıcı'dan olan alacaklarını herhangi bir bildirimde bulunmaksızın Kullanıcı'ya yapılacak ödemelerden mahsup edebilir. Kullanıcı bu hususta herhangi bir itiraz ve talepte bulunmayacağını peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

10. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

Moka, işbu Sözleşme kapsamında Kullanıcının kişisel verilerini <https://www.moka.com/> adresinde bulunan aydınlatma metninde belirtilen kapsamda işleyecektir. Moka, kişisel verilerin işlenmesi ile ilgili kuralları zaman zaman tek taraflı olarak değiştirebilir. Bu durumda, Moka değişen kuralları Kullanıcı'ya bildirecektir.

11. DiĞER HÜKÜMLER

11.1. Moka'nın, Sözleşme ve eklerinde tek taraflı olarak değişiklik ve güncelleme yapma hakkı mevcuttur. Moka, Kullanıcı'yı ilgili değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 (otuz) gün öncesinde değişikliğin kapsamı, yürürlük tarihi ve Kullanıcı'nın bu yürürlük tarihine kadar Sözleşme'yi herhangi bir ücret ödemeksizin feshedebileceği konusunda bilgilendirir. Kullanıcı 30 (otuz) günlük sürenin sonuna kadar işbu sözleşmeyi herhangi bir ücret ödemeksizin feshetme hakkına sahiptir. Bu durumda değişikliği kabul etmeyen Kullanıcı değişikliği kabul etmediğini belirtmediği durumda ilgili değişiklik kabul edilmiş sayılacaktır. Mevzuat kapsamında gereken herhangi bir değişiklik için ilgili mevzuatta 30 (otuz) günden daha kısa süre verilmesi halinde bu husus da Kullanıcı'ya iletilecek bildirimde belirtilecek ve işbu maddede belirtilen süre yerine mevzuatın öngördüğü süre uygulanacaktır.

11.2. Kullanıcı, Moka tarafından sağlanan Hizmetlere ilişkin şikayetleri hakkında ad-soyad bilgisi ve Ödeme Hesabı bilgisi ile aşağıda belirtilen şekilde Moka'ya başvurabilir. Sözleşme'nin kapsamına giren konulara ilişkin tüm şikayet ve itirazları Moka'nın işbu Sözleşme'nin başında belirtilen iletişim kanallarına iletebilecektir. Moka, Kullanıcı'nın Hizmetler ile ilgili şikayet ve itiraz başvurularını, başvuru tarihini takiben 20 (yirmi) gün içinde başvuru yöntemine uygun olarak gerekçeli biçimde cevaplandırır.

11.3. 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.

11.4. Kullanıcı, işbu Sözleşme kapsamında Moka ile arasında doğabilecek uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulması amacıyla 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ve diğer kanunlarla tanınmış müracaat hakları saklı kalmak kaydıyla, Türkiye Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşları Birliği (TÖDEB) nezdinde oluşturulmuş hakem heyetlerine ücretsiz şekilde başvurma hakkına sahiptir. TÖDEB hakem heyetine başvuru koşullarına, başvuru formuna ve sair bilgilere www.todeb.org.tr adresinden ulaşılabilir.

11.5. Kullanıcı, Moka ile arasındaki uyuşmazlıklar için aşağıda belirtilen konular kapsamında TÖDEB Hakem Heyeti'ne başvuruda bulunamaz:

- i. Başvuruya konu işlem veya eylemin gerçekleştiği tarihten itibaren iki yıl içinde Hakem Heyeti'ne iletilmek üzere TÖDEB'e ulaşılmayan başvurular.
- ii. Yargıya veya Tüketici Hakem Heyetine intikal etmiş olanlar.

- iii. Moka'nın personel hakkındaki başvurular veya sunduğu ürün ve Hizmetler hakkında genel mahiyet taşıyan başvurular.
- iv. Moka tarafından henüz gerçekleştirilmemiş işlemlerle ilgili uyuşmazlıklar
- v. Moka hakkında iflas veya tasfiyesine karar verilmiş olması durumunda Moka aldığı kararlarla ilgili olanlar
- vi. Daha önce TÖDEB Hakem Heyeti tarafından incelenmiş karara bağlanmış veya kesinleşmiş mahkeme ya da Tüketici Hakem Heyeti kararına konu olanlar;
- vii. Başvuru sahibinin itiraz hakkı saklı kalmak kaydıyla, Moka ile Kullanıcı arasında çözüme kavuşturulmuş başvurular;
- viii. Ödeme hizmeti ve Elektronik Para ihracı faaliyetleri dışında kalan başvurular;
- ix. Adli yargı yerinin görev alanı içinde olan talep konuları;
- x. Kanunlarda suç olarak öngörülen fiiller.

11.6. Kullanıcı'nın işbu Sözleşme kapsamındaki Hizmetleri mesleki ve ticari amaçlarla satın aldığı hallerde, Kullanıcı Sözleşme'yi onaylamış olsa dahi işbu Sözleşme'nin tüketicilere ilişkin hükümleri Kullanıcı'ya uygulanmayacaktır.

11.7. Olağanüstü hal, seferberlik, deprem, grev-lokavt, yakıt, nakliye, ekipman veya sair mallar ve hizmetlerin yokluğu, doğal afetler, bulaşıcı hastalıklar, ihracat veya ithalat kısıtlamaları, yangın, infilak, kazalar, sabotaj, halk ayaklanmalar, TCMB dahil herhangi bir düzenleyici ve denetleyici kurum veya idare veya yargı merci tarafından verilen kararlar, rehberler veya Mevzuat değişiklikleri vb. mücbir sebep hallerinden dolayı Taraflardan herhangi birisinin işbu Sözleşme'deki edimlerini ifa edememesinde dolayı Taraflar sorumlu tutulamaz. Mücbir sebebe maruz kalan Taraf durumu derhal diğer Taraf'a yazılı olarak bildirir ve mücbir sebep süresi boyunca Taraflar'ın edimleri askıya alınır. Mücbir sebepler ortadan kalkınca Sözleşme kaldığı yerden devam eder. Mücbir sebep süresi boyunca hakları ifa edilmeyen Taraf'ın yükümlülükleri de askıya alınacaktır. Mücbir sebep halinin 7 (yedi) günden fazla sürmesi halinde, hakları ihlal edilen Taraf Sözleşme'yi tazminatsız olarak feshedebilir.

11.8. Sözleşme veya yürürlükteki Mevzuatta aksi belirtilmedikçe Sözleşme uyarınca yapılacak tüm bildirimler yazılı, sesli veya elektronik olarak iletilebilir. Moka, işbu Sözleşme kapsamında taahhüt ettiği veya ilgili mevzuat gereğince zorunlu olan veya gerekli gördüğü bildirimleri periyodik veya herhangi bir süreye tabi olmadan Kullanıcı'ya, Moka nezdinde kayıtlı olan-posta adresine gönderilecek elektronik postalar vasıtasıyla veya telefon numarasına gönderilecek sms aracılığı ile ya da Moka'ya ait yukarıda yer verilen çağrı merkezi telefon numarası üzerinden veya Moka'ya ait diğer telefon hatlarından kurulacak iletişim vasıtasıyla veyahut uygulama üzerinden ekranda anlık olarak belirecek (pop-up) mesajlar ve benzeri yöntemlerle iletacaktır.

11.9. İşbu Sözleşme kapsamında belirtilen adresler Taraflar'ın yasal tebligat adresleri olup, herhangi bir adres değişikliği karşı tarafa yazılı olarak bildirilmediği sürece bu adreslere yapılan tebligatlar geçerli addedilecektir.

11.10. Kullanıcı, işbu Sözleşme'nin bir örneğine Uygulama ve/veya Web Sitesinden ücretsiz ulaşabilecektir. Kullanıcı'nın talep etmesi halinde, Sözleşme ve eklerinin bir sureti ve yapılan işlemlere ilişkin belgeler Moka tarafından belirtilen ücretler karşılığında verilir.

12. YÜRÜRLÜK

12 maddeden oluşan işbu Sözleşme, Kullanıcı'nın işbu Sözleşme'yi anladığını ve kabul ettiğini beyan ettiğine yönelik olarak gerçekleştirdiği elektronik onayı ile yürürlüğe girmiştir.