Comturk AI Hizmet Sözleşmesi

Bu metin, genel çevrim içi satın alma ve kullanım kapsamındaki hizmetlere uygulanır. Ayrı Kurumsal Sipariş ve İmza Formuyla kurulan hizmetlerde, o siparişte kabul edilen Ticari Hizmet Sözleşmesi ve ekleri uygulanır. Hangi belgelerin kabul edildiği sipariş kaydında gösterilir; farklı sözleşme aileleri kendiliğinden birlikte uygulanmaz.

KEP (kayıtlı elektronik posta): ekoticaret@hs01.kep.tr

1 Taraflar ve kapsam

Bu sözleşme, Comturk AI hizmetlerini Türkiye'de yerleşik müşterilere sunan EKO MÜŞAVİRLİK MÜMESSİLLİK İNŞAAT İTHALAT VE İHRACAT SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ (“Sağlayıcı”) ile hizmeti satın alan veya ücretsiz kullanım koşullarını kabul eden gerçek veya tüzel kişi (“Müşteri”) arasında uygulanır.

Sağlayıcının MERSİS numarası 0330000931700017, İstanbul Ticaret Sicili Müdürlüğündeki sicil numarası 691735-0, vergi dairesi Zincirlikuyu, vergi kimlik numarası 3300009317, merkez adresi Esentepe Mah. Büyükdere Cad. Ferko Signature No:175 İç Kapı No:7 Şişli/İstanbul'dur. İnternet sitesi https://comturk.com, müşteri uygulaması https://chat.comturk.com, telefon numarası +90 212 909 02 40'tır. Destek, şikâyet, fesih, cayma ve hukuki bildirimler support@comturk.com adresine; satış talepleri sales@comturk.com adresine iletilebilir.

Ticari veya mesleki olmayan amaçla hareket eden gerçek veya tüzel kişi tüketicidir. Ticari veya mesleki amaçla hizmet alan kişi ticari müşteridir. Ayrım işlemin gerçek amacına göre yapılır; hesap veya fatura türü seçimi tüketici haklarını ortadan kaldırmaz. Tüketiciler bakımından emredici mevzuat, Ön Bilgilendirme Formu ve Mesafeli Satış Sözleşmesindeki daha elverişli haklar öncelikle uygulanır.

Comturk AI bir işletme adıdır. Bu sözleşmenin tarafı EKO'dur; başka bir tüzel kişi adına düzenlenen siparişler bu metnin kapsamına girmez.

2 Hizmet ve siparişin içeriği

Hizmet internet üzerinden erişilen bir yazılım hizmetidir. Satın alınan pakete göre yapay zekâ telefon asistanı, gelen ve giden çağrı yönetimi, konuşmanın metne dönüştürülmesi, isteğe bağlı ses kaydı, çağrı aktarma, randevu oluşturma, bulut santral yazılımı, canlı sohbet, mesajlaşma kanalları, müşteri ilişkileri yönetimi, ortak gelen kutusu, ziyaretçi analitiği, görsel işleme ve kişisel asistan özelliklerini kapsar.

Bir özelliğin sitede tanıtılması, her pakete dâhil olduğu anlamına gelmez. Satın alınan modüller, kullanıcı ve kanal sayıları, eşzamanlı çağrı sınırı, kullanım hakları, depolama, bağlantı şartları, bedel ve abonelik süresi ödeme öncesindeki Sipariş Özeti veya kabul edilen teklif ile belirlenir. Sipariş Özeti, müşteri ve fatura bilgileriyle birlikte sözleşmenin parçasıdır. Sonradan değişen genel fiyat sayfası, kabul edilmiş siparişin yerine geçmez.

Özel geliştirme, veri taşıma, eğitim ve ilave entegrasyon ancak kapsamı, bedeli ve ifa süresi ayrıca kabul edilirse ücretlendirilir. Açıkça kararlaştırılmamış kurulum veya aktivasyon bedeli alınmaz. Tüketici aboneliğinin standart kurulum ve aktivasyonu ücretsizdir.

3 Sözleşmenin kurulması

Müşteri, siparişten önce paketi, bedeli, fatura bilgilerini ve sözleşmeleri inceleyebilir; veri girişindeki hataları düzeltebilir. Ücretli sözleşme, gerekli ön bilgilendirme yapıldıktan sonra Müşterinin ödeme yükümlülüğünü açıkça belirten siparişi onaylamasıyla kurulur. Salt site ziyareti, tanıtım bağlantısına tıklamak veya pazarlama izni vermek ücretli abonelik oluşturmaz. Ücretsiz deneme, buna ilişkin koşulların kabulüyle başlar.

Sağlayıcı siparişi gecikmeksizin teyit eder; kabul edilen Sipariş Özeti ve sözleşme metinlerini e-posta veya bilgiyi değiştirmeden saklamaya ve sonradan erişmeye elveren başka bir kalıcı veri saklayıcısıyla gönderir. Sadece sonradan değiştirilebilen bir bağlantı gönderilmesi bu yükümlülüğün yerine geçmez. İşlem ve kabul kayıtları ilgili kanuni süre boyunca saklanır; 6563 sayılı Kanunun 11/3. maddesi kapsamındakiler için iş veya işlem tarihinden itibaren on yıllık süre uygulanır; Müşteri kabul ettiği metnin örneğini destek adresinden isteyebilir.

Kabul Edilebilir Kullanım Politikası ve Veri İşleme Sözleşmesi, inceleme imkânı sunularak kabul edildikleri ölçüde sözleşmeyi tamamlar. Gizlilik Politikası, KVKK Aydınlatma Metni ve Çerez Politikası veri uygulamalarını açıklar; bunları okumak veya hizmet sözleşmesini kabul etmek açık rıza yerine geçmez.

Ticari müşteri için ayrıca müzakere edilip kabul edilen özel şartlar önceliklidir. Kişisel veri işlemede Veri İşleme Sözleşmesinin özel hükümleri uygulanır. Genel işlem koşullarının yürürlük, yorum ve içerik denetimine ilişkin kanuni hükümler saklıdır. Sözleşme dili Türkçedir.

4 Hesap ve erişim güvenliği

Hesap açan gerçek kişinin fiil ehliyetine, tüzel kişi adına işlem yapanın temsil yetkisine sahip olması gerekir. Müşteri doğru ve güncel iletişim ve fatura bilgisi verir. Doğrulama amacıyla yalnız gerekli ve ölçülü bilgiler istenir.

Müşteri parola, giriş bağlantısı ve API anahtarını korur, kullanıcı yetkilerini sınırlar, ayrılan kullanıcıların erişimini kaldırır. Yetkisiz kullanımdan şüphelendiğinde gecikmeksizin Sağlayıcıya haber verir. Sorumluluk tarafların kendi yükümlülükleri, kusurları ve zararla bağlantıları dikkate alınarak belirlenir; Müşteriye her yetkisiz işlem için koşulsuz sorumluluk yüklenmez.

Sağlayıcı gerekli ve ölçülü güvenlik tedbirleri uygulayabilir. Sunulmayan bir doğrulama özelliği hizmetin parçası sayılmaz. Acil tedbirler dışında erişimi önemli ölçüde etkileyen değişiklikler önceden bildirilir.

5 Müşterinin telefon aboneliği ve SIP bağlantısı

EKO bu sözleşme kapsamında yazılım, bulut santral işlevleri, yapay zekâ işleme ve SIP bağlantısının yazılıma entegrasyonunu sunar. Telefon hattı veya numara tahsis etmez; yetkili elektronik haberleşme işletmecisinin sunduğu hat, şebeke, çağrı başlatma ve sonlandırma hizmetlerinin satıcısı veya Müşterinin telefon aboneliğinin tarafı değildir. Müşteri, kendi adına yetkili işletmeciden aldığı ve kullanmaya yetkili olduğu telefon hizmetini, işletmecinin izin verdiği ve sipariş kapsamında desteklenen SIP bağlantısı üzerinden Comturk AI'a bağlar. SIP, mevcut telefon altyapısı ile yazılım arasında çağrı bağlantısını sağlayan iletişim protokolüdür. Bağlantı kurulması aboneliğin EKO'ya devri veya EKO adına yeni telefon aboneliği kurulması anlamına gelmez.

Telefon aboneliği ve numara kullanım hakkı Müşteride kalır. Müşteri; numarayı kullanma ve yazılıma bağlama yetkisine sahip olmasından, operatör nezdindeki kimlik ve abonelik işlemlerini tamamlamaktan, aboneliği ve gerekli SIP yetkisini aktif tutmaktan, kendi hesabındaki arama izinleri ile yönlendirmeleri hukuka uygun yönetmekten sorumludur. Operatör sözleşmesi ve mevzuatın öngördüğü kullanım sınırları uygulanır. EKO yetkiyi doğrulamak için gerekli ve ölçülü belge isteyebilir. Başkasına ait veya bağlamaya yetkili olunmayan numara kullanılamaz; sahte veya yanıltıcı arayan numara gösterimi yasaktır.

Hat, numara, şebeke görüşmesi, çağrı yönlendirme, mesaj iletimi ve diğer operatör ücretleri Müşterinin operatör sözleşmesine tabidir ve doğrudan ilgili işletmeciye ödenir. Bu bedeller Comturk AI aboneliği ve yapay zekâ kullanım bedelinden ayrıdır. EKO paketindeki konuşma hakkı, yapay zekâ işleme kullanımını ifade eder; operatör tarifesinde ücretsiz görüşme hakkı yaratmaz. Ses Cüzdanı ve platform kullanım sınırı, operatör hesabındaki bağımsız harcama veya arama sınırının yerine geçmez. Müşteri kendi operatör hesabının ücret ve kullanım kontrollerini ayrıca yapar. Bu ayrım EKO'nun onaysız aşım veya ek tahsilat yapmasına izin vermez; operatör faturasına itiraz ve kanuni başvuru hakları saklıdır.

Müşteri, kendi kontrolündeki operatör hesabını, SIP kullanıcı adı ve parolasını, API anahtarlarını, yönlendirme ve ağ erişimini korur; EKO'ya yalnız kararlaştırılan bağlantı için gereken sınırlı yetkiyi verir. Operatör ve bağlantının desteklediği ölçüde uygun kimlik doğrulama, erişim kısıtlaması, güvenli iletim, arama yönü ve özel ücretli veya uluslararası numara sınırları ile harcama kontrollerini uygular. Tek bir tedbirin kullanılması bütün güvenlik yükümlülüklerini karşılamaz. Müşteri kontrolündeki numara, parola veya yönlendirme değişikliklerini bağlantıyı etkilediği ölçüde gecikmeksizin bildirir; kullanımı sona eren yetkileri kaldırır. EKO kendisine verilen erişim bilgilerini yalnız hizmet amacıyla kullanır ve kendi kontrolündeki bilgi, erişim ve bağlantı güvenliğini sağlar.

Müşterinin gerekli operatör işlemleri, yetkiler ve doğru teknik bilgileri tamamlanınca kararlaştırılan yazılımın SIP bağlantısı en geç üç iş günü içinde gerçekleştirilir. Bu süre numara edinme veya taşıma taahhüdü değildir. Tüketiciye verilen toplam ifa süresi ve gecikme hakları Mesafeli Satış Sözleşmesine tabidir; bu açıklama söz konusu süreleri uzatmaz. EKO sipariş kapsamında üstlendiği yapılandırma, bağlantı testi ve teknik desteği yerine getirir. Kararlaştırılmamış bir operatör veya teknik yapı için koşulsuz

uyumluluk taahhüdü verilmez; bilinen sınırlar siparişten önce açıklanır. Sunulmayan bileşen için bedel tahakkuk ettirilmez.

Müşterinin bağımsız operatöründeki şebeke kesintisi, hat kısıtlaması, abonelik veya bakiye sorunu ile Müşterinin kendi ayar ve yetki yönetiminden doğan aksaklıklar, EKO'nun kendi ihlali veya üstlendiği hukuki sorumluluğu bulunmadığı ölçüde EKO'ya yüklenmez. EKO'nun hatalı SIP kurulumu, yanlış yönlendirmesi, yetki aşımı, kendi kontrolündeki güvenlik ihlali ve açık hizmet taahhüdüne aykırılığı bu istisnanın dışındadır. Salt bir aramanın Müşteri hesabında veya operatör faturasında görünmesi, EKO ile Müşteri arasındaki ilişkide Müşteriye koşulsuz sorumluluk yüklemez. Yetkisiz kullanım ve buna bağlı zararlar tarafların yükümlülükleri, kusurları ve zarara katkıları esas alınarak 20 nci madde ve emredici mevzuat kapsamında değerlendirilir; kanuni ispat yükleri değişmez.

Şüpheli arama, hesap ele geçirilmesi veya yetkisiz kullanım öğrenildiğinde Müşteri operatörünü ve EKO'yu gecikmeksizin bilgilendirir; kendi kontrolündeki erişimi, yönlendirmeyi ve arama yetkilerini gerekli ölçüde sınırlar. EKO da kendi kontrolündeki bağlantıya ilişkin gerekli koruma ve inceleme tedbirlerini alır, Müşteriyi bilgilendirir ve zararın büyümesini önler. Taraflar hukuka uygun mevcut kayıtlarla incelemeye yardımcı olur. Müşteri arıza ve tarife konularını operatörüyle; EKO'nun yazılım ve SIP entegrasyonuna ilişkin konuları EKO ile yürütür. Sorunun kaynağı henüz belirli değilse taraflar gerekli teknik bilgileri paylaşarak ayrıştırılmasına yardımcı olur.

Hizmet sona erdiğinde numara kullanım hakkı ve operatör aboneliği Müşteride kalır; EKO yalnız kendi yazılımındaki SIP bağlantısını ve erişimlerini sonlandırır. Müşteri operatör tarafındaki yönlendirme ve yetkileri günceller. Operatör aboneliğinin feshi, numaranın taşınması veya operatör bedelinin iadesi ilgili işletmeciyle yürütülür; Comturk AI aboneliğinin sona ermesi bunları kendiliğinden gerçekleştirmez. Kanunen bağlı yan sözleşmeler ve tüketici hakları saklıdır. Bu hizmet kapsamında Müşteriye geçici veya deneme telefon numarası tahsisi yapılmaz.

Comturk AI 112 ve benzeri acil çağrılara erişim sağlamaz; acil telefon hizmetinin yerine kullanılamaz. Müşteri acil iletişim için ayrı ve uygun bir haberleşme imkânı bulundurur. Bu maddede yapılan görev ayrımı, tarafların fiilen yürüttükleri faaliyetten doğan emredici yükümlülüklerini veya EKO'nun kararlaştırılan yazılım hizmetini sunma sorumluluğunu kaldırmaz.

6 Yapay zekâ çıktı doğruluğu ve insan denetimi

Bu maddede yapay zekâ çıktısı; yazılı sohbet robotu (chatbot), telefon karşılama veya arama asistanı, sesli yanıt, transkript, çeviri, özet, öneri, çıkarım ve otomatik iş akışında üretilen bilgileri kapsar. Yapay zekâ olasılığa dayalı çalışır; gerçeğe aykırı veya hiç var olmayan bilgileri doğruymuş gibi sunabilir (halüsinasyon), eksik, güncelliğini yitirmiş, çelişkili ya da bağlama uygun olmayan yanıt verebilir. Bir yanıtın akıcı, kendinden emin veya tekrar edilmiş olması doğrulandığı anlamına gelmez.

Konuşma tanıma ve sesli iletişimde aksan, telaffuz, gürültü veya bağlantı koşulları nedeniyle kişi, ürün, adres, tarih, saat ve tutar yanlış algılanabilir veya aktarılabilir. Yanlış fiyat, stok, indirim, randevu, ödeme, iade koşulu, mevzuat veya kaynak bilgisi üretilebilir. Özetler bağlamı atlayabilir; kişi hakkında gerçekte bulunmayan özellik veya olay çıkarımı yapılabilir. Asistanın bir randevunun oluşturulduğunu, ödemenin alındığını veya işlemin tamamlandığını söylemesi, ilgili sistemde işlemin gerçekten ve doğru biçimde gerçekleştiğinin teyidi yerine geçmez.

EKO, her bir çıktının kesin doğruluğu, eksiksizliği, güncelliği veya Müşterinin her özel kullanım amacına uygunluğu için garanti vermez. Belirli satış, gelir, dönüşüm, tasarruf veya ticari başarı sonucu taahhüt edilmez. EKO yazılım, santral ve yapay zekâ hizmeti sunar; üretilen yanıtlar tek başına tıbbi teşhis veya tedavi, hukuki görüş, yatırım tavsiyesi ya da başka bir yetkili uzman değerlendirmesi yerine geçmez. Bu açıklama, kabul edilmiş siparişte açıkça üstlenilen işlev, kurulum, entegrasyon, hizmet seviyesi ve sözleşmeye uygun ifa borçlarını ortadan kaldırmaz.

Müşteri; kendi sağladığı bilgi tabanının, fiyat ve koşulların, belgelerin, talimatların ve iletişim içeriklerinin doğruluğunu, güncelliğini ve hukuka uygunluğunu sağlar. Asistanın yanıt kapsamını, kullanabileceği kaynakları, bağlı araçları, kullanıcı erişimini ve işlem yetkilerini amaçla sınırlı belirler. Kullanıma almadan önce ve bilgi tabanı, talimat, yetki veya entegrasyonda önemli değişikliklerden sonra kendi kullanım senaryolarını sınar. Bu görevler EKO'nun üstlendiği kurulum, teknik test ve bakım görevlerini Müşteriye devretmez.

Müşteri fiyat, indirim, teklif, sipariş, ödeme, iade ve randevu işlemlerinin sınırlarını ve gerekli teyit adımlarını belirler. Önemli hukuki veya mali yükümlülük doğuran, kişilerin haklarını ya da güvenliğini önemli ölçüde etkileyen çıktıları işleme esas almadan önce yetkili bir kişinin; gerektiğinde ilgili uzmanın incelemesini ve bağımsız kaynak veya asıl işlem kaydı üzerinden doğrulamayı sağlar. Diğer etkileşimleri kullanımın niteliği ve riskine uygun sıklıkta izler. Her görüşme cümlesinin önceden incelenmesi aranmaz; önemli işlem öncesindeki gerekli doğrulama, yalnız sonradan örnek görüşme kontrolüyle karşılanmış sayılmaz. Gerekli kontrol mevcut teknik akışta sağlanamıyorsa Müşteri ilgili işlemi insan tarafından yürütür veya otomatikleştirmez.

Müşteri muhatabın yapay zekâ sistemiyle görüştüğünü anlayacağı açık bilgilendirme sağlar; sistemi gerçek bir insanmış gibi tanıtamaz veya EKO'nun üstlenmediği kesin doğruluk ve sonuç garantisini EKO adına veremez. Müşterinin kendi müşterilerine yaptığı satışın ve üstlendiği taahhütlerin tarafı Müşteridir. Üretken bir yanıt, tek başına tanımlı işlem yetkisini genişletmez ve gerekli onayın yerine geçmez. Müşteri adına yapılan bir işlemin bağlayıcılığı fiilî yetkilendirme, işlem akışı, teyit ve uygulanabilir hukuk çerçevesinde belirlenir.

EKO tarafından ayrıca yetkilendirilmedikçe Müşterinin kullandığı asistanın EKO adına sözleşmeyi değiştirme, ücret veya alacaktan vazgeçme, ek garanti verme ya da sorumluluk üstlenme yetkisi yoktur. EKO'nun yetkili kabul ve teyit kanalları üzerinden usulüne uygun kurulan sözleşmeler, verilen yetkiler ve sonradan onaylanan işlemler saklıdır. Bu hüküm, üçüncü kişilerin kanuni haklarını veya kanunen korunması gereken güvenini ortadan kaldırmaz.

Müşteri hatalı veya yetki dışı çıktı ya da işlem öğrendiğinde ilgili otomatik akışı gerektiği ölçüde durdurur, yetkileri sınırlar, kendi kontrolündeki bilgi veya talimatı düzeltir ve teknik hata şüphesini support@comturk.com adresine gecikmeksizin bildirir. Hukuka uygun mevcut kayıtları koruyarak incelemeye yardımcı olur; etkilenen kişilere veya sistemlere gerekli düzeltmeyi iletir ve zararın büyümesini önler. EKO da kendi sorumluluk alanındaki bildirimi inceler ve sözleşmesel düzeltme yükümlülüklerini yerine getirir. Bu amaçla gereksiz yeni ses veya kişisel veri kaydı tutulması istenmez.

Bu maddede açıklanan riskler her hatalı çıktının kendiliğinden sözleşmeye uygun veya ayıpsız olduğu anlamına gelmez. EKO'nun kendi kusurundan, hatalı kurulum veya entegrasyonundan, veri güvenliği ihlalinden ve açık hizmet taahhütlerinden doğan sorumluluğu; tüketicinin ayıplı hizmet ve diğer emredici hakları saklıdır. Sorumluluğun sınırları ve Müşterinin ihlalinden doğan zararları karşılama taahhüdü 20 ve 20.2 nci maddelerde düzenlenmiştir.

6.1 Ticari ileti ve İYS yükümlülükleri

Müşterinin kendi mal veya hizmetlerini ya da işletmesini tanıtmak amacıyla yürüttüğü ticari arama ve ileti faaliyetlerinin göndereni Müşteridir. EKO bu faaliyetlerde santral, çağrı yönetimi ve yapay zekâ yazılımı sağlar; Müşterinin kampanyasının sahibi veya tanıtılan ürünün satıcısı hâline gelmez. Hizmetin satın alınması, liste yüklenmesi, numara bağlanması veya arama talimatı verilmesi, alıcıdan onay alındığı anlamına gelmez.

Müşteri; 6563 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca gerekli ticari elektronik ileti onaylarını aramadan veya gönderimden önce, kendi gönderen ve marka kimliği ile ilgili iletişim kanalı için geçerli biçimde almaktan; İleti Yönetim Sistemi (İYS) hizmet sağlayıcı ve marka kayıtlarını tamamlamaktan; onay ve ret kayıtlarının doğruluğunu ve güncelliğini sağlamaktan; bunları ispatlamaktan bizzat sorumludur. EKO'nun sunduğu standart santral ve yapay zekâ hizmeti, Müşterinin bu yükümlülüklerini EKO'ya devretmez.

İYS dışında alınan ve kaydı zorunlu onaylar, Müşteri tarafından en geç üç iş günü içinde İYS'ye kaydedilir; gerekli kayıt tamamlanmadan onaya dayanılarak ticari arama veya gönderim talimatı verilemez. Müşteri, gönderim öncesinde kendi gönderen ve marka kimliği ile ilgili kanal bakımından güncel onay ve ret durumunu kontrol eder veya hukuka uygun bir hizmet aracılığıyla kontrol edilmesini sağlar. Satın alınmış, kiralanmış, internetten derlenmiş ya da yalnız müşteri ilişkisi nedeniyle elde tutulmuş iletişim listeleri, tek başına geçerli onay sayılmaz.

Müşteri, kanuni onay istisnasına dayanıyorsa aramanın amacını, dayandığı istisnayı ve bunu doğrulayan bilgileri doğru olarak bildirir; gerektiğinde belgelendirir. İşlem bildirimi reklam veya kampanya içeriğiyle genişletilemez. Tacir veya esnaf istisnasının şartları somut alıcı bakımından sağlanmalı; gerekli İYS kaydı ve ret kontrolü yine yapılmalıdır. Aranan kişinin e-Devlet'e giriş yapmamış olması, gerekli onay ve kayıt şartlarından muafiyet sağlamaz.

Müşteri ret bildirimlerini kendi listelerinde ve bağlı sistemlerinde gecikmeksizin uygular, kendisine ulaşan retleri en geç üç iş günü içinde İYS'ye bildirir ve kanuni azami süre içinde ticari iletiyi durdurur. Platform için ayrıca kabul edilen derhâl kampanya durdurma kuralı saklıdır. Ret, farklı numara, hesap veya kampanya kullanılarak aşılamaz. Müşteri gerekli izin, kayıt, kontrol ve istisna belgelerini ilgili kanuni süreler boyunca saklar ve EKO'nun somut şikâyet, inceleme veya yetkili merci talebi için makul olarak istediği ölçüde gecikmeksizin sunar.

Müşteri, arama listelerinin edinilmesi ve kullanılmasında KVKK kapsamındaki hukuki sebepleri ve aydınlatmayı ayrıca sağlar. Ticari ileti onayı, kişisel veri işlemenin bütün hukuki şartlarının yerine geçtiği anlamına gelmez. EKO'nun kendi tanıtım faaliyetleri için aldığı onaylar Müşterinin kampanyalarına izin sağlamaz.

Bu görev dağılımı, EKO'nun fiilen yürüttüğü hizmet nedeniyle doğan emredici yükümlülüklerini kaldırmaz. EKO'ya mevzuat gereği düşen İYS uyumu, gönderim öncesi kontrol veya engelleme görevleri ayrıca hizmet satın alınması şartına bağlanamaz. Gerekli onay, kayıt veya hukuka uygun istisna dayanağı bulunmayan ticari arama ve ileti talimatı yerine getirilemez; EKO bu işlemi başlatmaz, başlamışsa durdurur. Ayrıca sözleşmedeki ölçülü tedbirleri uygulayabilir.

7 Ses kaydı ve konuşma verileri

Kalıcı ses kaydı isteğe bağlı ve varsayılan olarak kapalıdır. Canlı konuşmanın yanıt üretmek için işlenmesi, saklanan transkript ve ham ses kaydı ayrı işlemlerdir. Ses kaydının kapalı olması konuşmanın hiçbir şekilde işlenmediği anlamına gelmez.

Müşteri, kendi çağrılarında veri sorumlusu olarak her işlem için hukuki sebep belirler. Görüşme başında kimliğini, yapay zekâ kullanımını, kayıt veya transkript amacını, başvuru yolunu ve ayrıntılı aydınlatmaya erişimi açıklar. Kayıt anonsunu gizlemek veya anlaşılmaz hâle getirmek yasaktır. Sadece “görüşme kaydedilmektedir” demek tam aydınlatma veya açık rıza yerine geçmez; gerekli hâllerde özgür ve ayrı rıza alınır. Kayıt, kullanılan teknik yapıya göre çağrı cevaplandığında başlayabilir ve ilk kayıt bildiriminden önceki kısa sesi içerebilir. Kayıt başlangıcı ve bildirim akışı hizmet açılmadan önce doğrulanır. Kayıt başlamadan önce geçerli işleme şartı ve zamanında aydınlatma sağlanamıyorsa kayıt açılmaz. Yalnız görüşme içinde alınacak rızaya dayanılıyorsa, rıza öncesi kaydı engelleyen teknik akış bulunmadan kayıt başlatılmaz. Sonradan yapılan bildirim veya alınan rıza, önceki kaydı geriye dönük olarak hukuka uygun hâle getirmez.

Müşteri adına saklanan ses kayıtları için üst süre doksan gün, transkript ve özetler için on iki ay, çağrı üstverisi ve mesajlaşma kayıtları için yirmi dört aydır. Amaç daha erken sona ererse veri silinir. Müşteri daha kısa saklama veya silme talimatı verebilir. Kanunen saklanması gereken kayıtlar gerekli kapsamla sınırlı olarak ayrı tutulur. Ayrıntılar Veri İşleme Sözleşmesindedir.

8 Ücretler ve kullanım ölçümü

EKO'nun Türkiye satışlarında bedel ve tahsilat Türk lirasıdır. Tüketiciye abonelik ve kullanım bedelleri vergiler dâhil gösterilir. Ticari müşteriye vergi hariç fiyat sunulursa vergi ve toplam ödeme siparişten önce açıklanır. Açıklanmayan ücret, zorunlu eklenti veya onaysız paket yükseltmesi uygulanmaz.

Aylık abonelik bedeli hizmetin başladığı tarihten itibaren aylık dönemler için peşin tahsil edilir. Faturalar mevzuata uygun düzenlenir ve elektronik olarak gönderilir. Kabul edilmiş sipariş ve ilgili dönemin koşulları esas alınır.

Yapay zekâ konuşma kullanımı, cevaplanan çağrının başlangıcından sona ermesine kadar saniye bazında ölçülür. Aşım bedeli, aşan saniyenin altmışa bölünüp kabul edilmiş dakika fiyatıyla çarpılmasıyla hesaplanır; sonuç kuruşa aşağı yuvarlanır. Tüketici için birim fiyat vergiler dâhildir. Cevaplanmayan aramaya yapay zekâ konuşma bedeli uygulanmaz; bağımsız işletmeci tarifesi saklıdır.

Kota, eşzamanlı çağrı, mesaj, kullanıcı ve depolama sınırları siparişte açıklanır. “Adil kullanım” açıklanmamış ücret veya keyfî kısıtlama yetkisi vermez. Ücretli ek kullanım ve plan yükseltmesi Müşterinin kabulüne bağlıdır. Yükseltmede dönem farkı önce gösterilir; düşürme, aksi ayrıca kabul edilmedikçe sonraki dönemde uygulanır.

9 Ses Cüzdanı ve ödeme

Ses Cüzdanı yalnız Sağlayıcının hizmet bedellerine mahsup edilen ön ödemeli kullanım bakiyesidir. Başka kullanıcıya aktarılamaz, üçüncü taraf alışverişinde kullanılamaz, faiz veya getiri sağlamaz. Banka hesabı veya genel amaçlı para transferi hizmeti değildir.

Yükleme tutarı ve varsa asgari tutar önceden gösterilir. Ödenmiş bakiyenin kullanım süresi dolmaz. Müşteri sözleşme sürerken de harcanmamış bakiyesinin iadesini isteyebilir. İade, talebin alınmasından veya sona ermeden itibaren on beş gün içinde, kesintisiz ve aynı ödeme aracına yapılır. Caymanın gerektirdiği daha kısa süre saklıdır.

Ücretsiz promosyon bakiyesi paraya çevrilmez, açıklanan kampanya süresinde kullanılır ve önce tüketilmiş sayılır. Ödenmiş ve promosyon bakiyesi ayrı izlenir. Hatalı ücret, ayıplı hizmet ve cayma dışında fiilen tüketilmiş kullanım bedeli iade edilmez.

Aşım Ses Cüzdanından karşılanır; saklı karttan doğrudan aşım tahsil edilmez. Kabul edilmiş bakiye ve harcama sınırı dolduğunda ücretli kullanım durdurulur. Bakiye tükendiği için devam eden çağrının teknik olarak geç sonlandırılması onaysız eksi bakiye veya ek borç doğurmaz. Paket hakkının tükenmesi ve bakiyenin bildirilen alt eşiğe ulaşması hakkında bildirim yapılır.

Otomatik yükleme ancak ayrıca sunulması ve Müşterinin tutarı, eşiği ve sıklığı belirli bir talimat vermesiyle uygulanır. Önceden seçili olamaz; gelecekteki yüklemeler için her zaman iptal edilebilir. Abonelik tahsilat yetkisi tek başına cüzdan yükleme yetkisi değildir.

Ödeme, ekranda kimliği belirtilen yetkili banka veya ödeme kuruluşu üzerinden gösterilen yöntemle alınır. Ticari müşteri Sağlayıcı adına kayıtlı olarak bildirilen hesaba havale yapabilir. Kart saklama ve dönemsel tahsilat için ayrı yetkilendirme alınır. Müşteri kart şifresini veya güvenlik kodunu destek görüşmesine ya da asistana iletmemelidir.

10 Fatura itirazı ve ödeme gecikmesi

Hatalı kullanım veya tahsilat destek adresine bildirilebilir. Sağlayıcı hesabı anlaşılır biçimde açıklar; genel taleplere en geç on beş günde yanıt verir. Ayrıntılı fatura incelemesi en geç otuz günde tamamlanır. Haklı bulunan fazla tahsilat beş gün içinde iade edilir; mahsup Müşterinin tercihine bağlıdır. Tüketicinin daha kısa kanuni iade süreleri saklıdır.

Tacirler bakımından Türk Ticaret Kanunundaki faturanın alınmasından itibaren sekiz günlük itiraz kuralı uygulanabildiği ölçüde geçerlidir. Bu, sunulmayan hizmetin borç doğuracağı veya bütün talep haklarının sona ereceği anlamına gelmez. Tüketicinin hak araması sözleşmeyle bir yıllık kesin süreye bağlanmaz.

İncelemesi süren itirazlı tutar temerrüt sebebi sayılmaz; itiraz edilmeyen kısım vadesinde ödenir. Ödeme gerçekleşmezse Sağlayıcı tutarı ve nedeni bildirip en az yedi gün ek süre verir. Sonrasında hizmet ölçülü olarak askıya alınabilir. Askıdan itibaren otuz gün içinde ödeme yapılmaması haklı fesih sebebi olabilir. Ödemeden sonra erişim en geç bir iş günü içinde ücretsiz açılır. Tüketiciden hizmet sunulmayan askı dönemi ücreti alınmaz.

Faiz yalnız uygulanabilir mevzuatın şart ve sınırları içinde istenir; tüketici işleminde bileşik faiz uygulanmaz. Tarafların kanuni takas ve savunma hakları saklıdır.

11 Süre ve değişiklikler

Aylık abonelik belirsiz sürelidir; aylık tahsilat sözleşmenin her ay yeniden kurulduğu anlamına gelmez. Sağlayıcı sonraki tahsilattan yedi gün önce paket, tarih, toplam tutar ve iptal yolunu e-posta ve uygulama bildirimiyle açıklar.

Belirli süreli paketin süresi Sipariş Özetinde gösterilir; paket kendiliğinden uzamaz. Uzatma, sözleşmenin kuruluşundan sonra ve sürenin bitmesinden önce alınan ayrı kabul ile yapılır. Ücretsiz deneme kart bilgisi gerektirmez ve bitiminde ücretli aboneliğe dönüşmez.

Fiyat, kullanım sınırı veya temel hizmette aleyhe değişiklik en az otuz gün önce bildirilir; kabul edilmiş ve ödenmiş dönem korunur. Aleyhe yeni şartlar açık kabul olmadan uygulanmaz. Sessizlik, site ziyareti veya kullanıma devam etmek tek başına kabul değildir. Kabul etmeyen Müşteri bedelsiz feshedebilir. Sağlayıcının ticari sözleşmedeki olağan fesih hakkı tüketiciye zorla fiyat artışı kabul ettirmek için kullanılamaz.

Emredici mevzuat değişikliği yürürlük tarihine göre uygulanıp açıklanır. Vergi değişikliği yalnız hukuken gerekli kapsamda yansıtılır; genel maliyet artışı vergi değişikliği sayılmaz.

12 Tüketicinin cayma ve fesih hakları

Tüketici sözleşmenin kuruluşundan itibaren on dört gün içinde gerekçe göstermeden ve ceza ödemeden cayabilir. Bu sözleşmede hizmetin hemen başlaması veya kullanılması tam cayma hakkını kaldırmaz. Caymaya konu abonelik ve ona bağlı kullanım için alınan bedeller ile caymaya konu cüzdan yüklemesi, kullanılan tutar gerekçesiyle kesilmeden iade edilir. Aynı tutar iki kez iade edilmez.

Cayma bildiriminin ulaşmasından itibaren on dört gün içinde tek seferde, aynı ödeme aracına masrafsız iade yapılır. Gereği gibi cayma bilgilendirmesi yoksa kanundaki uzatılmış süre uygulanır. Ayrıntılı usul ve örnek bildirim İptal, İade ve Cayma Hakkı Politikasındadır.

Tüketici aboneliğini istediği zaman hemen veya dönem sonunda sonlandırmayı seçebilir. Talep e-posta, yazılı bildirim veya sunulan uygulama kanalıyla iletilir; kuruluşundan daha ağır fesih yöntemi aranmaz. Hemen fesih, bildirimin Sağlayıcıya ulaşmasıyla hüküm doğurur; teknik işlem gecikmeksizin ve en geç yedi gün içinde tamamlanır. Bildirimin ulaşmasından sonraki dönem için bedel alınmaz. Tüketici açıkça ileri bir tarih seçmedikçe talep hemen fesih olarak işlenir.

Kullanılmayan süre, kabul edilmiş dönem bedeli ve dönem gün sayısı üzerinden hesaplanıp feshin hüküm doğurmasından itibaren on beş gün içinde iade edilir. Bu hak belirli süreli paketlerde de geçerlidir; indirim geri alınmaz, erken çıkış cezası uygulanmaz. Dönem sonu fesihte hizmet dönem sonuna kadar sürer, yeni dönem tahsil edilmez.

13 Ticari müşterinin feshi

Ticari müşteri aylık aboneliğini dönem sonundan en az bir gün önce bildirerek dönem sonunda sonlandırabilir. Daha geç talep için en erken sona erme tarihi teyit edilir; yeni dönem başlamadan işlenebilen talep sırf bir günlük süre nedeniyle sonraki döneme taşınmaz. İçinde bulunulan ve kullanılmaya açık tutulan aylık dönem için olağan fesih iadesi yapılmaz.

Belirli süreli peşin ticari planda erken fesihte kullanılmayan tam aylar iade edilir; indirim geri istenmez. Harcanmamış cüzdan bakiyesi müşteri türüne bakılmaksızın on beş gün içinde iade edilir.

Sağlayıcı belirsiz süreli ticari aboneliği en az otuz gün önce bildirerek olağan yoldan feshedebilir. Kullanılmayan ödenmiş süre gün esaslı ve harcanmamış bakiye on beş günde iade edilir. Haklı sebep veya kanuni zorunluluk bulunmadıkça tüketici sözleşmesi Sağlayıcının keyfî kararıyla sona erdirilmez.

14 Hizmet seviyesi ve destek

Sağlayıcı hizmeti vaat edilen niteliklere uygun sunar ve arızalara makul özenle müdahale eder. Aylık kullanılabilirlik hedefi yüzde 99,5'tir. Kullanılabilirlik, uygulama ve Sağlayıcının çağrı işleme hizmetinin erişilebilir olduğu sürenin ilgili ayın ölçüme esas toplam süresine oranıdır. Müşterinin kendi sistemindeki sorunlar, usulüne uygun duyurulmuş bakım ve gerçek mücbir sebepler hedef hesabı dışında tutulabilir. Alt sağlayıcı seçim veya gözetimindeki kusur sorumluluk dışına çıkarılmaz.

Planlı bakım düşük yoğunluklu saatlerde yapılmaya çalışılır ve en az kırk sekiz saat önce duyurulur. Acil güvenlik müdahalesinde en kısa sürede bilgi verilir. Destek iş günlerinde Türkiye saatiyle 09.00–18.00 arasında verilir; e-posta her zaman gönderilebilir. İlk yanıt hedefi bir iş günü, genel şikâyet yanıtı en çok on beş gündür. Özel kanuni süreler saklıdır.

Hedefin altında kalınan dönemde kesintinin giderilmesinden itibaren on beş gün içinde sözleşmesel telafi istenebilir. Talep otuz günde incelenir; doğrulanan kesinti süresi için Müşterinin seçimine göre süre uzatma veya sonraki bedelden mahsup yapılır. Bu ek yöntem kanuni iade, tazminat ve ayıplı hizmet haklarını kaldırmaz. Sağlayıcıdan kaynaklanan kesintisiz kesinti yetmiş iki saati aşarsa bedelsiz fesih, kullanılmayan dönemin gün esaslı iadesi ve harcanmamış bakiye iadesi istenebilir.

15 Kişisel veriler ve gizlilik

Sağlayıcı kendi hesap, satış, fatura, destek ve güvenlik faaliyetinde veri sorumlusudur. Müşterinin muhataplarıyla yaptığı çağrı, mesajlaşma ve CRM işlemlerinde amaç ve vasıtaları Müşteri belirlediği ölçüde

Müşteri veri sorumlusu, Sağlayıcı veri işleyendir. Somut faaliyette farklı rol doğarsa yalnız sözleşmedeki adlandırma esas alınmaz.

Veri İşleme Sözleşmesi talimatları, alt işleyenleri, saklama ve silmeyi, denetimi ve ihlalde iş birliğini düzenler. Sağlayıcı veriyi hizmet amacıyla sınırlı işler, gerekli teknik ve idari tedbirleri alır. Müşteri verisini etkileyen ihlalde gecikmeksizin, en geç kırk sekiz saat içinde ilk bilgileri bildirir ve öğrendikçe günceller.

Bulut uygulama ve yedeklemede Almanya'daki altyapı, ses ve santral bileşenlerinde Türkiye'deki altyapı kullanılabilir. Alıcı, ülke, kapsam ve uygun mekanizma Veri İşleme Sözleşmesi ve aydınlatmada açıklanır. Yurt dışı aktarımda KVKK'nın 9 uncu maddesinin koşulları sağlanır. Sözleşme veya entegrasyon kabulü tek başına aktarım güvencesi değildir.

Müşteri içeriği model eğitimi veya modellerin geliştirilmesi amacıyla kullanılmaz. Yanıt üretme, bilgi tabanında arama ve talep edilen hizmet içi analiz bu hükümde model eğitimi sayılmaz. Sağlayıcı alt işleyen kullanımında da bu sınıra uyulmasını sağlar.

Taraflar ticari sır ve gizli bilgiyi yalnız sözleşmeyi yerine getirmek için kullanır, erişimi görevle sınırlar. Zorunlu açıklama gerekli ölçüde yapılır; hukuki yasak yoksa karşı taraf bilgilendirilir. Gizlilik sona ermeden sonra üç yıl; ticari sırlar için bu nitelik sürdükçe devam eder. Kişisel veri yükümlülükleri kendi kanuni sürelerine tabidir.

16 Fikrî haklar ve içerik

Platform üzerindeki haklar Sağlayıcıya veya hak sahiplerine aittir. Müşteriye aboneliğin kapsam ve süresiyle sınırlı, münhasır olmayan kullanım yetkisi verilir; kaynak kod devri ve yeniden satış ayrıca kararlaştırılmadıkça yoktur. Kanunun zorunlu kullanım ve inceleme istisnaları saklıdır.

Müşteri içeriğinin hakları hak sahiplerinde kalır. Sağlayıcının yetkisi barındırma, iletme, yedekleme ve talep edilen hizmetle sınırlıdır. Müşteri kullandığı içerik, ses, görüntü, marka ve belgeler için gerekli haklara sahip olmalıdır. Sağlayıcı yapay zekâ çıktısında Müşteriye karşı ayrıca hak ileri sürmez; çıktının korunabilirliği, özgünlüğü veya üçüncü kişi haklarından tamamen arınmış olması garanti edilmez.

Sağlayıcı Müşterinin unvan, logo veya kullanım örneğini referans olarak yayımlamak için ayrı izin alır. Geri bildirim, sırların veya kişisel verilerin sınırsız kullanımına izin vermez.

17 Üçüncü taraf hizmetleri

İşletmeci, mesajlaşma kanalı, takvim ve CRM hizmetleri kendi koşullarına tabidir. Müşteri erişim yetkilerini yalnız gerekli kapsamda verir ve geri alabilir. Ek üçüncü taraf ücretleri kimin tahsil edeceğiyle birlikte önceden açıklanır.

Üçüncü tarafın değişikliği veya kesintisi Sağlayıcıyı bütün sorumluluktan kurtarmaz. Sağlayıcı kendi seçimi, entegrasyonu, talimatı, gözetimi ve hizmet taahhütlerinden sorumludur. Bağımsız alınan üçüncü taraf hizmetine ilişkin talep ilgili sağlayıcıya; Comturk AI entegrasyon sorunu Sağlayıcıya iletilir.

18 İhlal ve askıya alma

Dolandırıcılık, izinsiz ticari ileti, gizli kayıt, kimlik taklidi, hukuka aykırı içerik, yetkisiz erişim ve altyapı istismarı yasaktır. Ayrıntılı sınırlar Kabul Edilebilir Kullanım Politikasındadır. İçeriği önceden incelememek kanuni yükümlülükleri kaldırmaz.

Giderilebilir ihlal gerekçesiyle bildirilir ve en az üç iş günü düzeltme süresi verilir. Yakın güvenlik tehlikesi, devam eden hukuka aykırılık veya bağlayıcı merci kararı varsa ilgili özellik derhâl sınırlandırılabilir; hukuken mümkün olan bilgi gecikmeden verilir. Tedbir kapsam ve süre bakımından orantılı tutulur. Müşteri destek adresinden itiraz edebilir.

Sebep kalkınca erişim en geç bir iş gününde ücretsiz açılır. Haksız kısıtlamada bedel alınmaz. Tüketiciden sunulmayan askı dönemi ücreti istenmez. Ticari müşterinin ihlalindeki ücret, kullanılmaya hazır tutulan sözleşmesel kapasite ve hukuken istenebilir zarar ölçüsünde değerlendirilir; otomatik ceza veya bakiye müsaderesi uygulanmaz.

19 Haklı fesih ve sona erme

Esaslı ihlal yazılı bildirilip giderilmesi için on beş gün süre verilir; giderilmezse feshedilebilir. Ağır ve giderilemez ihlal, suç oluşturan devamlı kullanım, yakın ciddi zarar veya hukuken ifa yasağında derhâl fesih mümkündür. Ödemede 10 uncu maddedeki özel süreler uygulanır. Kanuni koruma sağlayan konkordato başvurusu tek başına otomatik fesih sebebi değildir.

Sona erme tarihi, son hesap ve iade kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilir. Son dönem ödeme bildirimi fesih tarihinden itibaren on günde gönderilir. Doğmuş geçerli borçlar saklıdır; iade hakkı cezaya dönüştürülemez.

Müşteri sona ermeden itibaren otuz gün içinde, silinmesi gerekmeyen mevcut verilerinin dışa aktarımını isteyebilir. Güvenli aktarım sağlanır; arayüz kapalıysa destek kanalı kullanılır. Kanuni veri teslimini engelleyen ek ücret alınmaz; özel veri taşıma işi ayrıca kararlaştırılabilir.

Daha erken silme yükümlülüğü saklı kalmak üzere müşteri içeriği sona ermeden itibaren en geç doksan gün içinde yedekler dâhil silinir. Fatura, hukuki işlem veya somut uyuşmazlık için gerekli kayıtlar sınırlı kapsam ve süreyle ayrı tutulur. Veri, borç tahsilinde baskı aracı olarak tutulmaz.

20 Sorumluluk ve mücbir sebep

Her taraf kendi aykırılığı, kusuru ve kanuni yükümlülükleri kapsamında sorumludur. Kasıt, ağır kusur, bedensel zarar, kişilik hakkı ihlali ve emredici hukuk gereği sınırlandırılamayan sorumluluklar için muafiyet yoktur. İfa yardımcılarından doğan sorumluluk genel üçüncü taraf istisnasıyla kaldırılmaz.

Yalnız ticari müşterilerde ve hukuken geçerli olduğu ölçüde hafif kusurdan doğan sözleşmesel zarar sorumluluğu, olaydan önceki on iki ayda ilgili hizmet için fiilen ödenen abonelik ve kullanım bedelleri toplamıyla sınırlıdır. Aynı kapsamda dolaylı kâr ve fırsat kaybı karşılanmaz. Bu hükümler tüketiciye, iade ve ücret düzeltme borcuna, veri güvenliği veya gizlilik ihlaline ve kanunen sınırlanamayacak hâllere uygulanmaz. Genel işlem koşulları denetimi saklıdır.

Üçüncü kişi talebi diğer tarafın ihlalinden doğarsa rücu, hukuken rücu edilebilir, uygun bağlantısı bulunan ve belgelenen zararla, kusur ve sorumluluk oranıyla sınırlıdır. Tarafın kendi idari yükümlülüğünden doğan ceza otomatik olarak karşı tarafa yüklenmez. Talep bildirilir, savunmaya katılma sağlanır; diğer tarafı borçlandıran sulh için onun onayı alınır.

Öngörülemeyen ve makul tedbirlerle önlenemeyen dış olay yalnız ifayı gerçekten engellediği ölçüde mücbir sebep olabilir. Olağan maliyet artışı, kur değişimi ve önlenebilir arıza tek başına yeterli değildir. Etkilenen taraf bilgi verir ve zararı azaltır. Sunulmayan hizmet ücretlendirilmez. Engel otuz gün sürerse bedelsiz fesih ve kullanılmayan bedellerin iadesi mümkündür; tüketicinin daha erken doğan hakları saklıdır.

20.1 İYS ihlallerinde zarar ve ceza karşılama taahhüdü

Müşteri; kendi ticari arama ve ileti faaliyetlerinde onay alma, İYS kaydı, güncellik, ret, ispat ve hukuka uygun gönderim yükümlülüklerini ihlal etmesi veya gerçeğe aykırı bilgi ya da belge vermesi nedeniyle EKO'nun uğradığı, ihlalle uygun nedensellik bağı bulunan ve Müşterinin kusur ve hukuki sorumluluk payına düşen hukuken rücu edilebilir tüm zararları karşılamayı kabul ve taahhüt eder. Bu taahhüt; belgeli tazminatları, mevzuat uyarınca Müşteriye rücu edilmesi mümkün idari para cezaları ile kanuni ferilerini, makul ve gerekli savunma, avukatlık, yargılama, icra ve takip giderlerini kapsar.

EKO'nun kendi kanuni yükümlülüğünü ihlalinden, kendi kusurundan veya zararı artıran davranışından kaynaklanan tutarlar Müşteriye yüklenmez. Müşteriye kanunen devredilemeyen yaptırımlar bu taahhüdün dışındadır. İdari para cezasının EKO adına düzenlenmesi veya kesinleşmeden ödenmesi, tek başına Müşterinin borcunu doğurmaz ya da kesinleştirmez; Müşterinin ihlali, sorumluluk payı ve rücu edilebilirlik ayrıca değerlendirilir.

EKO, talep veya yaptırımı ve dayanaklarını Müşteriye gecikmeksizin bildirir; gerekli belgeleri paylaşır ve Müşterinin savunmaya katılmasına imkân verir. Müşteri bilgi ve belgeleri sağlayarak iş birliği yapar. Müşteriye borç yükleyecek sulh veya kabul için Müşterinin önceden yazılı onayı alınır. Tarafların itiraz, savunma ve kanun yolu hakları korunur; sessizlik borç ikrarı veya kesin delil sayılmaz.

EKO, indirimden yararlanmak veya zararın artmasını önlemek amacıyla ödeme yapabilir; bu ödeme Müşterinin sorumluluğunun değerlendirilmesi ve kanun yolu hakları yerine geçmez. Hesaplamada indirimler, iadeler, sigorta ödemeleri ve aynı zararı karşılayan diğer tahsilatlar düşülür. EKO'nun kendi

gecikmesi veya kusurlu savunmasıyla artırdığı faiz ve giderler Müşteriden istenmez. Sonradan iptal, indirim veya iade nedeniyle dayanaksız kalan müşteri ödemesi gecikmeksizin geri verilir. Aynı zarar birden fazla belgeye veya hukuki sebebe dayanılarak mükerrer tahsil edilemez.

Müşteri, bu esaslara göre hukuken doğmuş ve muaccel olmuş alacağı, hesap ve dayanak belgelerini içeren yazılı ödeme talebinin kendisine ulaşmasından itibaren on beş gün içinde EKO'ya ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Uyuşmazlık hâlinde EKO kanuni tahsil yollarına başvurabilir; tek taraflı hesap dökümü veya ödeme talebi kesin delil oluşturmaz. Tüketici iadesinin korunması ve kanuni takas şartları saklıdır.

Ticari veya mesleki amaçla hizmet alan Müşterinin bu maddeden doğan ödeme yükümlülüğüne, hizmet bedeline bağlı sorumluluk tavanı ve sözleşmesel zarar türü sınırlamaları uygulanmaz; rücu yine yukarıdaki hukuki sorumluluk, nedensellik ve gerçek net zarar sınırları içindedir. Tüketici işleminde yalnız genel hükümlere göre doğan kanuni sorumluluk esas alınır; tüketiciye bunu aşan bağımsız garanti veya cezai şart yüklenmez. Bu hükümler yetkili mercilerin yetkilerini ve üçüncü kişilerin kanuni haklarını daraltmaz.

20.2 Yapay zekâ kullanımında sorumluluk ve zarar karşılama taahhüdü

Müşterinin yanlış, eksik veya güncel olmayan bilgi ve talimat sağlaması; kendi belirlediği yetki ve işlem sınırlarını amaca aykırı genişletmesi; bu sözleşmede kendisine yüklenen test, doğrulama veya insan denetimini yapmaması; gerekli kontrolü kaldırması ya da bildiği önemli hataya rağmen ilgili akışı sürdürmesi nedeniyle doğan zararlardan, EKO'nun kendi ihlali veya hukuki sorumluluğu bulunmadığı ölçüde EKO sorumlu değildir. Birlikte etki eden nedenlerde her tarafın kusuru, yükümlülüğü ve zarara katkısı dikkate alınır. Kanuni ispat yükleri değişmez; EKO'nun sorumluluğunun bulunmadığının her durumda Müşteri tarafından ispatlanması şartı getirilmez.

Müşteri, 6 ncı maddede ve Kabul Edilebilir Kullanım Politikasında düzenlenen yapay zekâ kullanım yükümlülüklerini ihlal etmesi nedeniyle EKO'nun uğradığı, ihlalle uygun nedensellik bağı bulunan ve Müşterinin kusur ve hukuki sorumluluk payına düşen hukuken rücu edilebilir tüm zararları karşılamayı kabul ve taahhüt eder. Kapsama, Müşterinin kendi müşterilerine veya diğer üçüncü kişilere yönelik hatalı bilgi, yetki dışı işlem veya taahhüdünden kaynaklanan ve bu şartları taşıyan belgeli tazminatlar; kanunen Müşteriye rücu edilebilen idari para cezaları ve kanuni ferileri; makul ve gerekli düzeltme, savunma, avukatlık, yargılama, icra ve takip giderleri girer. Salt bir yapay zekâ hatasının ortaya çıkması, Müşteri bakımından bağımsız garanti, otomatik tazmin borcu veya cezai şart doğurmaz.

Bu taleplerde 20.1 inci maddede düzenlenen bildirim ve belge paylaşımı, savunmaya katılım, borç yükleyen sulh için önceden yazılı onay, kanun yolu haklarının korunması, gerçek net zararın hesaplanması, indirim ve diğer tahsilatların düşülmesi, mükerrer tahsilat yasağı ve sonradan dayanaksız kalan ödemenin iadesi kuralları aynen uygulanır. Müşteri, bu esaslara göre hukuken doğmuş ve muaccel olmuş alacağı, hesap ve dayanak belgelerini içeren yazılı talebin kendisine ulaşmasından itibaren on beş gün içinde EKO'ya ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Tek taraflı talep veya sessizlik borç ikrarı ya da kesin delil değildir; tarafların kanuni itiraz ve savunma hakları saklıdır.

Ticari veya mesleki amaçla hizmet alan Müşterinin bu maddeden doğan ödeme yükümlülüğüne hizmet bedeline bağlı sorumluluk tavanı ve sözleşmesel zarar türü sınırlamaları uygulanmaz; talep yine hukuki sorumluluk, nedensellik ve gerçek net zarar sınırları içindedir. EKO'ya yöneltilen AI çıktısı veya otomatik işlem kaynaklı sözleşmesel zarar talepleri için 20 nci maddedeki on iki aylık bedel tavanı ve dolaylı kâr ve fırsat kaybı sınırlaması, yalnız o maddedeki ticari işlem ve hafif kusur şartları ile bütün istisnaları korunarak uygulanır. Aynı olaydan doğan aynı zarar farklı çıktı veya talep başlıkları altında birden fazla tahsil edilemez.

EKO'nun kendi ihlalinden, kusurundan veya zararı artıran davranışından kaynaklanan tutarlar Müşteriye yüklenmez. Kasıt, ağır kusur, bedensel zarar, kişilik hakkı, veri güvenliği ve gizlilik ihlalleri ile kanunen sınırlandırılamayan sorumluluklar; sözleşmede açıkça üstlenilen hizmetin ifası, iade ve ücret düzeltme borçları bu maddeyle kaldırılmaz. Tüketici işleminde yalnız genel hükümlere göre doğan kanuni sorumluluk esas alınır; tüketiciye bunu aşan bağımsız garanti, tazmin taahhüdü veya ticari sorumluluk tavanı uygulanmaz. Üçüncü kişilerin hakları, yetkili mercilerin yetkileri ve genel işlem koşulları denetimi saklıdır.

21 Tüketicinin ayıplı hizmet hakları

Vaat edilen niteliklere uygun olmayan hizmette tüketici, kanuni şartları içinde hizmetin yeniden görülmesini, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını, ayıp oranında bedel indirimini veya sözleşmeden

dönmeyi seçebilir. Bu haklar Sağlayıcının kusurunun ayrıca ispatına bağlı değildir; tazminat isteme hakkı saklıdır.

Dönme veya indirim iadesi derhâl yapılır. Yeniden görme veya onarım makul sürede ve ciddi sorun yaratmadan yerine getirilir; kanuni azami süreler aşılmaz. Hizmet seviyesi telafisi, seçimlik hakların tek alternatifi değildir.

22 Bildirim ve uyuşmazlık

Bildirimler destek e-postasına, uygulamanın destek ve abonelik kanallarına veya merkez adresine iletilebilir. Telefon talebi işleme alınır ve e-posta gibi kalıcı araçla teyit edilir. Kanunen yazılı veya kalıcı araç gereken bildirimlerde bu usul tamamlanır. Tacirler arasındaki özel kanuni ihbar şekilleri saklıdır; olağan abonelik iptalini zorlaştırmak için noter şartı aranmaz.

Türk hukuku uygulanır. Tüketici, uyuşmazlığın türü ve başvuru tarihindeki parasal sınırlar içinde yerleşim yerindeki veya işlemin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine; kanuni arabuluculuk şartı ve istisnaları saklı kalmak üzere tüketici mahkemesine başvurabilir. Önce Sağlayıcıya başvurma zorunluluğu yoktur. TÜBİS üzerinden başvuru yapılabilir.

İki tarafın tacir veya kamu tüzel kişisi olduğu ve yetki anlaşmasının geçerli bulunduğu ticari uyuşmazlıklarda İstanbul Çağlayan Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir. Diğer hâllerde kanuni yetki uygulanır. Dava şartı arabuluculuk hükümleri saklıdır.

Elektronik kayıtlar kanunen değerlendirilebilen delillerdir; Sağlayıcının kayıtları tek başına kesin ve itiraz edilemez delil değildir. Kanuni ispat yükleri değişmez. Geçersiz hükmün etkisi kanuna göre belirlenir; bu sözleşme emredici haklardan feragat olarak yorumlanamaz.