

Kabul Edilebilir Kullanım Politikası

Bu politika, genel çevrim içi Hizmet Sözleşmesi kapsamında kabul edildiği ölçüde uygulanır. Ayrı kurumsal siparişlerde kullanım ve kampanya kuralları, imzalanan ticari sözleşme ve İYS ekinde düzenlenir; bu politika ancak o pakette ayrıca açıkça kabul edilirse uygulanır.

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

Bu politika, EKO MÜŞAVİRLİK MÜMESSİLLİK İNŞAAT İTHALAT VE İHRACAT SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ (“Şirket”) tarafından Türkiye'deki müşterilere sunulan Comturk AI hizmetlerinin kullanım sınırlarını düzenler. Hizmet Sözleşmesini tamamlar; kullanıcı hesaplarına, aramalara, mesajlaşmaya, yüklenen içeriğe ve entegrasyonlara uygulanır.

1 Kullanım sorumluluğu

Müşteri kendi iş akışını, arama ve mesajlaşma listesini, asistan talimatlarını ve kullanıcı yetkilerini hukuka uygun belirler. Çalışanlarının ve yetkilendirdiği kişilerin kullanımını gözetir. Şirket kendi hizmetinin güvenliğinden, sözleşmeye uygun sunulmasından ve kendi kanuni yükümlülüklerinden sorumludur. Müşterinin sorumluluğu Şirketin sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

Yapay zekâ yanıtları, transkriptler, özetler, sınıflandırmalar, görsel yorumlar ve otomatik işlemler hatalı, eksik, güncelliğini yitirmiş veya bağlama aykırı olabilir. Sistem; gerçekte bulunmayan bir olay, kaynak, kişi, fiyat veya işlem bilgisini doğruymuş gibi üretebilir. Akıcı, kesin veya ikna edici bir anlatım doğruluk kanıtı değildir. Konuşmayı tanıma ve metne çevirme sırasında isim, sayı, tarih, tutar, olumsuzluk veya konuşmacı yanlış anlaşılabilir; bu hata sonraki yanıtta, kayda veya işleme yansiyabilir.

Müşteri bilgi tabanına, asistan talimatlarına ve bağlı sistemlere sağladığı bilgilerin doğruluğunu, güncelliğini ve kullanım yetkisini kontrol eder. Fiyat, stok, çalışma saati, randevu uygunluğu, ödeme bilgisi ve hizmet koşulları değiştiğinde kendi kontrolündeki kaynakları ve talimatları günceller. Bir kaynağın sisteme yüklenmesi veya çıktıda kaynak gösterilmesi, üretilen her yanıtın o kaynağa uygun ve doğrulanmış olduğu anlamına gelmez.

Müşteri; hangi araç ve entegrasyonların kullanılabileceğini, erişilecek veri ve hesapları, izin verilen işlem türlerini, tutar ve yetki sınırlarını kendi yetkisi kapsamındaki ayar ve talimatlarla belirler. Gerekinden geniş yetki vermez; kullanılmayan yetkileri kaldırır. Asistanın serbestçe ürettiği bir yanıt, tek başına yeni ödeme yetkisi, indirim, borç kabulü, sözleşme değişikliği veya başka bir bağlayıcı işlem yetkisi oluşturacak şekilde kullanılamaz. Müşterinin kendi muhataplarına yönelik satış, hizmet ve taahhütlerinin tarafı Müşteridir. İşlemin bağlayıcılığı gerçek yetkilendirme, teyit ve uygulanabilir hukuka göre değerlendirilir; üçüncü kişilerin kanuni hakları saklıdır.

Müşteri, kendi iş akışını ilk kez kullanıma açmadan önce ve bilgi tabanı, talimat, araç yetkisi ya da entegrasyondaki önemli değişikliklerden sonra, öngörülebilir kullanım senaryolarında çıktıları ve işlem sonuçlarını test eder. Test; yanlış veya eksik girdi, yanlış anlaşılan sayı ve tarih, reddedilen işlem ve yetki sınırlarını da kapsar. Başarılı bir test, sonraki bütün çıktılar için doğruluk güvencesi değildir. Bu görev EKO'nun üstlendiği kurulum, teknik test ve bakım yükümlülüklerini Müşteriye devretmez.

Önemli hukuki veya mali sonuç doğuran fiyat, ödeme, randevu teyidi veya taahhüt işlemleri ile kişilerin haklarını ya da güvenliğini önemli ölçüde etkileyen çıktılar, işleme esas alınmadan önce 7. maddeye göre doğrulanır. Diğer etkileşimler kullanımın niteliği ve riskiyle uyumlu biçimde izlenir; her görüşme cümlesinin önceden incelenmesi aranmaz. Müşteri yanlış yanıt, yanlış işlem veya yetki sınırının aşılmasını fark ederse etkilenen otomatik akışı gerektiği ölçüde gecikmeksizin durdurur, kontrolündeki kaynak ve talimatları düzeltir, gerekli olay bilgilerini support@comturk.com adresine bildirir ve zararın yayılmasını önleyecek makul tedbirleri alır. Sırf hatayı bildirmek, bilinen hatalı akışı sürdürme hakkı vermez.

Bu görevler, belirli bir insan onayı ekranının veya otomatik kontrol özelliğinin her pakette bulunduğu anlamına gelmez. Gerekli kontrol mevcut hizmet işlevleriyle veya Müşterinin kendi süreciyle sağlanamıyorsa ilgili işlem otomatik yürütülmez; yetkili insan incelemesiyle ele alınır. Bir özelliğin teknik olarak kullanılabilmesi, her amaçla hukuka uygun olduğu anlamına gelmez. Şirketin kararlaştırılan hizmeti sunma, kendi teknik hatalarına müdahale etme, güvenlik ve emredici yükümlülükleri devam eder.

2 Ticari arama ve mesajlar

Müşterinin kendi mal veya hizmetlerini ya da işletmesini tanıtmak amacıyla yürüttüğü ticari arama ve ileti faaliyetlerinin göndereni Müşteridir. EKO (Şirket) 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. Aranılan 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.

Aramada ve iletide gerçek gönderen anlaşılır biçimde belirtilir. Ret yolu kolay ve ücretsiz olur. Muhatabın “bir daha aramayın” veya eşdeğer iradesi derhâl kampanya listesine uygulanır; kanuni azami süreler bu derhâl uygulama yükümlülüğünü ertelemez. EKO, somut şikâyetle ilgili kampanyayı durdurabilir ve gerekli izin kayıtlarını isteyebilir.

3 Arama saatleri ve sıklığı

Platform kullanım kuralı olarak giden pazarlama aramaları Türkiye saatiyle 09.00–20.00 arasında yapılır; ulusal bayram ve genel tatil günlerinde yapılmaz. Aynı kişiye bir takvim gününde en çok üç arama denemesi yapılır ve denemeler arasında en az altmış dakika bırakılır. Cevaplanmayan arama da denemedir. Bu sınırlar kanuni arama hakkı tanımaz; daha sıkı mevzuat veya muhatap tercihi varsa ona uyulur.

Muhatabın talep ettiği belirli bir geri arama ya da hizmetin ifası için gerekli tekil iletişim, amacı ve talebiyle sınırlı değerlendirilir. Standart sınırın dışında kampanya planlayan Müşteri, hukuki dayanağı ve kapsamı önceden bildirir; Şirketin yazılı kabulü olmadan sınırı genişletemez. Kabul, hukuka aykırı aramayı meşrulaştırmaz. Yurt dışındaki kişilerin yerel saat ve kuralları ayrıca gözetilir.

Karşı tarafı dinlemeden yalnız reklam metni okuyan toplu robot arama, telesekretere toplu reklam bırakma, kaldırıp kapatma, ret sonrası ısrarlı arama ve farklı hesaplardan aynı kişiyi rahatsız etme yasaktır.

4 Gerçek kimlik ve yapay zekâ bildirimi

Müşteri, kendi operatör aboneliği kapsamında kullanmaya yetkili olduğu telefon numarasını, izin verilen SIP bağlantısıyla Comturk AI yazılımına bağlar. EKO bu kullanım kapsamında hat veya numara tahsis etmez ve telefon aboneliğinin tarafı olmaz. Numara kullanım yetkisinin, aktif aboneliğin ve operatörün gerekli bağlantı izinlerinin sağlanması Müşterinin sorumluluğundadır. Kendi numarasını bağlamak, aranan kişiye yönelik gerekli ticari ileti onayı, İYS kaydı veya kişisel veri işleme şartının bulunduğu anlamına gelmez; 2 nci maddedeki yükümlülükler ayrıca uygulanır.

Müşteri yalnız kullanmaya yetkili olduğu telefon numarasını ve gönderen kimliğini kullanır. Sahte arayan numara, yetkisiz marka, yanıltıcı alan adı veya başka kişi adına hesap oluşturma yasaktır. Bir banka, kamu kurumu, kolluk veya işletmenin yetkili temsilcisiymiş gibi gerçeğe aykırı tanıtım yapılamaz.

Muhatap görüşmenin bir yapay zekâ asistanıyla yürütüldüğü konusunda açıkça bilgilendirilir. Bu bilgiyi gizlemek, asistanı gerçek bir çalışanmış gibi tanıtmak veya zorunlu açıklamayı aşacak senaryo kurmak yasaktır. Yapay zekâ kullanımını açıklamak, veri aydınlatması ve gerekli rızaların yerine geçmez.

Bir kişinin sesi veya görüntüsü, taklit, klonlama, kimlik doğrulama ya da tanıtım için gerekli hak ve hukuki dayanak olmadan kullanılamaz. Yanıltıcı ses taklidi ve kişilik haklarını ihlal eden içerik yasaktır.

5 Dolandırıcılık ve hukuka aykırı içerik

Hizmet; kimlik avı, sahte ödeme talebi, yetkisiz erişim, gerçekte olmayan borç veya ödül bildirimi, tehdit, şantaj ve hukuka aykırı tahsilat baskısı için kullanılamaz. Kart güvenlik kodu, parola veya tek kullanımlık doğrulama kodu gibi sırları ele geçirmeye yönelik senaryolar yasaktır.

Fiyat, stok, gelir, yatırım getirisi, ürün niteliği, teslimat veya tüketici hakkı hakkında yanıltıcı taahhüt verilemez. Borçlunun borcunu ailesine, iş yerine veya ilgisiz kişilere açıklamak; hukuki dayanağı olmayan sonuçlarla baskı yapmak yasaktır.

Çocukların istismarı, insan ticareti, hukuka aykırı silah veya uyuşturucu ticareti, terörün desteklenmesi, yasa dışı bahis ve diğer suç oluşturan faaliyetlere aracılık edilemez. Ruhsat veya izin gerektiren faaliyet gerekli yetki olmadan yürütülemez. Hukuka aykırı içerik üretilemez, depolanamaz veya dağıtılamaz.

Taciz, ısrarlı takip, tehdit ve ayrımcı uygulamalar yasaktır. Bir kişiyi hukuka aykırı şekilde hedefleyen veya aşağılayan kampanyalar yürütülemez. Hak arama, eleştiri ve kanunen korunan ifade özgürlüğü bu hükümle genel olarak yasaklanmış sayılmaz.

6 Ses kaydı ve mahremiyet

Kalıcı ses kaydı varsayılan olarak kapalıdır. Müşteri kaydı etkinleştirmeden önce amacını, hukuki sebebini, saklama süresini ve bilgilendirmeyi belirler. Canlı sesin işlenmesi, kalıcı transkript ve ses kaydı ayrı değerlendirilir; bunlar hakkında muhatap yanıtlanamaz.

Tarafların bilgilendirilmediği gizli kayıt, bildirim metnini susturma veya anlaşılabilir kılma, taraf olunmayan görüşmeleri dinleme ve kayıtları amaç dışı yayımlama yasaktır. Kayıt anonsu gerektiğinde alınacak ayrı açık rıza yerine geçmez. 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 yalnız gerekli kişisel verileri işler. Özel nitelikli kişisel veri, biyometrik tanımlama, sağlık bilgisi veya çocuk verisi içeren kullanım, ilgili özel hukuki şart ve tedbirler olmadan yapılamaz. İhtiyaç dışı kimlik belgesi, kart bilgisi veya üçüncü kişi verisi sisteme yüklenemez.

Saklama süreleri Veri İşleme Sözleşmesine tabidir. Amaç veya hukuki sebep sona erdiğinde silme uygulanır; sırf depolama imkânı bulunduğu için gereksiz kayıt tutulamaz. Yurt dışı entegrasyon seçimi tek başına KVKK aktarım koşullarını karşılamaz.

7 Yüksek riskli işlemler ve insan denetimi

Hizmet acil yardım, 112 erişimi veya hayati güvenlik sisteminin yerine kullanılamaz. Yapay zekâ çıktısı, yetkili bir meslek mensubunun kişiye ve olaya özgü incelemesi veya tavsiyesi değildir. Teşhis, tedavi, ilaç veya doz önerisi; hukuki hak kaybı doğurabilecek karar; vergi, muhasebe veya kişiye özel yatırım kararı gibi işlemler yetkili insan veya ilgili uzman incelemesi olmadan asistana bırakılamaz. Gerekli ruhsat, yetki ve diğer özel mevzuat şartları ayrıca sağlanır; insan denetimi hukuken yasak bir kullanıma izin vermez.

Önemli hukuki ya da mali sonuç doğuran ödeme, fiyat veya indirim uygulaması, randevu teyidi, sipariş kabulü, borç kabulü, sözleşmenin kurulması veya değiştirilmesi gibi işlemlerde Müşteri, çıktıyı işleme esas almadan önce yetkili insan tarafından kaynak veri, tutar, tarih, muhatap, işlem yetkisi ve bağlı sistemdeki gerçek sonuç bakımından doğrulatur. Uzmanlık gerektiren konuda inceleme ilgili uzman tarafından yapılır. Asistanın bir işlemi yaptığını söylemesi, işlemin doğru kişi için ve doğru koşullarla tamamlandığının tek başına kanıtı sayılmaz.

Kredi, işe alım, sigorta, kiralama veya benzeri kişiler hakkında önemli sonuç doğuran kararlar yalnız otomatik çıktı üzerine kurulamaz. Kişiyi ilişkin üretilmiş değerlendirme, çıkarım veya sınıflandırma, doğrulanmış bir olgu olarak kabul edilmeden önce kaynakları ve bağlamıyla incelenir. Uygulanabilir mevzuatın gerektirdiği insan incelemesi ve itiraz yolları korunur. Hizmetin idari randevu talebi alma, bilgi yönlendirme veya benzeri düşük riskli kullanım için seçilmesi de veri koruma yükümlülüğünü kaldırmaz.

Müşteri, muhatapın bir yapay zekâ sistemiyle etkileştiğini anlamasını sağlar; gerekli olduğunda önemli işlem için ayrıca insan teyidi gerektiğini açıklar. EKO'nun üstlenmediği kesin doğruluk veya sonuç garantisini EKO adına veremez. Sorumlu insanın veya uzmanın görevi, doğrulanmamış çıktıyı yalnızca tekrar etmekle yerine getirilmiş sayılmaz. Denetim, doğruluğu ve işleme uygunluğu değerlendirmeye elverişli olmalıdır. Bu kurallar Şirketin kendi kusurunu, kararlaştırılan hizmet niteliklerini veya tüketicinin ayıplı hizmet haklarını ortadan kaldırmaz.

8 Fikrî haklar ve veri toplama

Müşteri, yüklediği belge, yazılım, görsel, ses, bilgi tabanı ve markayı kullanmaya yetkili olmalıdır. Telifli içeriği izinsiz çoğaltmak veya dağıtmak, ticari sırları ifşa etmek ve başkasının veri tabanını hukuka aykırı toplamak yasaktır.

Bir internet sayfasının açık olması sınırsız kişisel veri toplama veya içerik kullanım hakkı sağlamaz. Erişim kısıtını aşan kazıma, izinsiz kimlik eşleştirme ve kişileri takip amacıyla veri birleştirme yapılamaz. Müşterinin kendi sitesini bilgi tabanına eklemesi amaç, yetki ve gerekli veriyle sınırlı olmalıdır.

Kanunun zorunlu izin verdiği istisnalar dışında platformu kopyalamak, kaynak koda yetkisiz erişmek veya tersine mühendislik yapmak yasaktır. Ayrı anlaşma olmadan yeniden satış, kiralama, beyaz etiket sunumu ve hesap devri yapılamaz.

9 Sistem güvenliği ve kapasite

Müşteri kendi kontrolündeki SIP parolasını, API anahtarlarını, operatör hesabını ve çağrı yönlendirme yetkilerini korur; yalnız hizmet için gereken erişimi verir. Kendi operatörünün ve bağlantının desteklediği uygun kimlik doğrulama, erişim, arama yönü, özel ücretli veya uluslararası numara ve harcama kısıtlarını uygular. Platform kotası veya Ses Cüzdanı, bağımsız operatör hesabındaki kullanım sınırının yerine geçmez. Erişim bilgileri değiştiğinde bağlantıyı etkileyen bilgileri gecikmeksizin günceller; gereksiz erişimi kaldırır. Bu kurallar belirli bir güvenlik özelliğinin her pakette bulunduğu iddiası değildir; uygun koruma sağlanamayan bağlantı kullanılmaz.

Şüpheli çağrı veya yetkisiz erişim öğrenen Müşteri, EKO'yu ve kendi operatörünü gecikmeksizin bilgilendirir; kendi kontrolündeki erişim ve çağrı yetkilerini gerekli ölçüde sınırlar. EKO da kendi kontrolündeki bağlantı ve erişim için gerekli tedbirleri alır. Müşterinin numara ve hesap üzerindeki görevi, EKO'nun kendi hatalı kurulumu, yönlendirmesi veya güvenlik ihlalinin doğan sorumluluğu Müşteriye aktarmaz. Hat ve SIP bağlantısına ilişkin görev ayrımı ile arıza, ücret ve sona erme sonuçları Hizmet Sözleşmesinin 5 inci maddesine tabidir; yetkisiz aramadan doğan sorumluluk yalnız hesabın kime ait olduğuna dayanılarak belirlenmez.

Zararlı yazılım, yetkisiz tarama, kimlik bilgisi denemesi, hizmet engelleme, başka müşterinin verisine erişim veya güvenlik önlemini aşma girişimleri yasaktır. Güvenlik testi yalnız önceden belirlenen yazılı kapsam ve

yetkiyle yapılabilir. Bulunan açık support@comturk.com adresine gerekli bilgiyle, kişisel verileri gereksiz çoğaltmadan bildirilir.

Deneme haklarını çoğaltmak için sahte hesap açmak, kullanım ölçümünü değiştirmek, kota atlatmak ve başkalarının erişimini bozacak trafik üretmek yasaktır. Büyük kampanyalarda kapasite ihtiyacı önceden bildirilir. İlan edilen paket sınırlarına uyulur; kapasite yetersizliği kendiliğinden onaysız ücret doğurmaz.

Saklı karttan onaysız aşım veya yükleme yapılamaz. Ödenmiş Ses Cüzdanı bakiyesi, kullanım ihlali gerekçesiyle ceza olarak silinmez; iade ve varsa hukuken doğmuş alacaklar Hizmet Sözleşmesine göre değerlendirilir.

10 İnceleme ve tedbirler

Şirket teknik güvenlik kayıtları, somut şikâyet ve hukuka uygun merci talepleri üzerinden gerekli incelemeyi yapabilir. İnceleme amaçla sınırlı, ölçülü ve yetkili personelle yürütülür. Bu politika bütün çağrı içeriğini sürekli dinleme veya kişisel veriyi amaç dışı kullanma izni vermez.

İhlal bildirimi support@comturk.com adresine yapılabilir. İlgili hesap veya numara, olay zamanı, davranışın açıklaması ve eldeki hukuka uygun kanıt yeterlidir. Gereksiz kişisel veri veya erişim sırrı gönderilmemelidir.

Giderilebilir ihlalde gerekçe bildirilir ve en az üç iş günü düzeltme süresi verilir. Acil güvenlik veya ciddi hukuka aykırılıkta ilgili kampanya ya da özellik derhâl durdurulabilir. Tedbir ihlalle sınırlı tutulur, hukuken mümkün olan bilgi gecikmeksizin verilir. Müşteri açıklama ve itiraz sunabilir; hata varsa tedbir kaldırılır.

Sebepten ortadan kalkınca erişim en geç bir iş günü içinde ücretsiz açılır. Esaslı ihlalde fesih için Hizmet Sözleşmesindeki bildirim ve süreler uygulanır. Tüketicinin kullanılmayan bedel iadesi, ayıplı hizmet ve diğer emredici hakları korunur.

11 Sorumluluk ve değişiklikler

Tarafların sorumluluğu kendi yükümlülükleri, kusurları ve uygun nedensellik bağıyla belirlenir. Müşterinin aykırı kullanımı Şirketin kendi kusurunu veya kanuni yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. Ticari arama ve ileti faaliyetlerine ilişkin aşağıdaki taahhüt, Hizmet Sözleşmesinin 20.1 maddesiyle birlikte ve aynı sınırlar içinde uygulanır.

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. Hesaplama 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.

Müşteri aleyhine esaslı değişiklikler en az otuz gün önce bildirilir; kabul edilmiş döneme geriye yürütülmez. Aleyhe yeni koşullar açık kabul olmadan bağlayıcı olmaz. Emredici mevzuat değişiklikleri kendi yürürlük tarihine tabidir.

Türk hukuku ve Hizmet Sözleşmesindeki kanuna uygun uyumsuzluk yolları uygulanır. Tüketicinin hakem heyeti ve mahkemeye başvurusu önceden Şirkete başvurma şartına bağlanmaz.

Yapay zekâ kullanımında Müşterinin denetim, doğrulama, güncelleme, yetki sınırlandırma, hukuka uygun kullanım veya bilinen hatada önlem alma yükümlülüğünü ihlal etmesi nedeniyle doğan sorumlulukta, Hizmet Sözleşmesinin 6 ve 20.2 maddeleri birlikte uygulanır. Müşteri; kendi ihlaliyle uygun nedensellik bağı bulunan, kusur ve hukuki sorumluluk payına düşen, EKO'nun belgeli ve hukuken kendisine rücu edilebilir tüm gerçek zararlarını EKO'ya ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Bu kapsam, hukuken rücu edilebilir tazminatları, idari para cezalarını ve kanuni ferilerini, makul ve gerekli düzeltme, savunma, avukatlık, yargılama, icra ve takip giderlerini içerir; talep, Hizmet Sözleşmesinin 20.2 maddesindeki koşul, usul ve sınırlar içinde değerlendirilir.

Yalnızca yapay zekânın hatalı çıktı üretmesi, Müşterinin ihlalini veya EKO'ya karşı ödeme borcunu kendiliğinden doğurmaz. EKO'nun kendi kusuru, kendi yükümlülüğünün ihlali veya zararı artıran davranışına düşen tutarlar ve kanunen Müşteriye devredilemeyen yaptırımlar Müşteriye yüklenmez. Kararlaştırılan yazılım işlevlerinin sunulması, hizmetteki ayıbın giderilmesi, veri güvenliği, gizlilik ve diğer emredici yükümlülükler bu taahhülle kaldırılmaz. Aynı zarar birden fazla sözleşme hükmüne dayanılarak iki kez tahsil edilemez.

Ticari Müşterinin bu yapay zekâ kullanım ihlalinden doğan ödeme yükümlülüğüne, Hizmet Sözleşmesinin 20.2 maddesine göre hizmet bedeline bağlı sorumluluk tavanı ve sözleşmesel zarar türü sınırlamaları uygulanmaz; hukuki sorumluluk, nedensellik ve gerçek net zarar sınırları korunur. EKO'ya yöneltilen zarar taleplerinde Hizmet Sözleşmesinin 20 ve 20.2 maddelerindeki ticari işlem, hafif kusur ve istisna koşulları aynen geçerlidir. Tüketici işleminde yalnız genel hükümlere göre doğan kanuni sorumluluk uygulanır; tüketiciye bunu aşan bağımsız garanti, tazmin taahhüdü, cezai şart veya koşulsuz sorumluluk yüklenmez. Tüketicinin ayıplı hizmet, iade, ücret düzeltme ve tazminat hakları ile üçüncü kişilerin kanuni hakları korunur.

12 İletişim

EKO MÜŞAVİRLİK MÜMESSİLLİK İNŞAAT İTHALAT VE İHRACAT SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ

Esentepe Mah. Büyükdere Cad. Ferko Signature No:175 İç Kapı No:7 Şişli/İstanbul

MERSİS: 0330000931700017

Vergi dairesi: Zincirlikuyu · Vergi kimlik numarası: 3300009317

E-posta: support@comturk.com

Telefon: +90 212 909 02 40