

Mesafeli Satış Sözleşmesi

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

1. Taraflar ve sözleşmenin kapsamı

Bu sözleşme, Comturk AI hizmetini sunan **EKO MÜŞAVİRLİK MÜMESSİLLİK İNŞAAT İTHALAT VE İHRACAT SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ** (“Sağlayıcı”) ile ödeme öncesinde sunulan Sipariş Özeti'nde kimlik, iletişim ve fatura bilgileri bulunan tüketici (“Alıcı”) arasında elektronik ortamda kurulur.

Sağlayıcı bilgisi	Açıklama
MERSİS numarası	0330000931700017
Vergi dairesi	Zincirlikuyu
Vergi kimlik numarası	3300009317
Ticaret sicili	İstanbul Ticaret Sicili Müdürlüğü, 691735-0
Adres	Esentepe Mah. Büyükdere Cad. Ferko Signature No:175 İç Kapı No:7 Şişli/İstanbul
Telefon	+90 212 909 02 40
E-posta	support@comturk.com
İnternet sitesi ve uygulama	https://comturk.com ve https://chat.comturk.com

Sözleşme, Sağlayıcı'nın Türkiye'de yerleşik tüketicilere sunduğu hizmetlere uygulanır. Tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişidir. Bir işlemin tüketici işlemi olup olmadığı, fatura türünden veya taraf beyanından bağımsız olarak gerçek amacına göre belirlenir. Ticari veya mesleki satın alımlarda Comturk AI Hizmet Sözleşmesi'nin ticari müşteri hükümleri uygulanır; gerçek bir tüketici işleminin emredici hakları kaldırılamaz.

2. Sipariş belgeleri ve kuruluş

Alıcı'ya sözleşme kurulmadan önce Ön Bilgilendirme Formu ve Sipariş Özeti sunulur. Sipariş Özeti; hizmetin temel niteliklerini, paket ve modüllerini, kanalları, kullanım kotalarını, teknik sınırları, varsa denemeyi, süreyi, başlangıcı, her dönemin vergiler dâhil toplam bedelini, aşım tarifesini, ödeme yöntemini ve ödeme anında tahsil edilecek toplamı gösterir. Alıcı, sipariştten önce bilgilerini kontrol edip düzeltebilir.

Sözleşme, Alıcı'nın ön bilgilendirmeyi teyit edip ödeme yükümlülüğü doğuran siparişini onaylamasıyla kurulur. Sipariş teyidi ayrıca iletilir; bu teyit, kurulmuş sözleşmenin kayıt ve ispatına hizmet eder. Ön bilgilendirme teyidi ve ödeme yükümlülüğü uyarısı hakkındaki emredici hükümler saklıdır.

Sipariş Özeti, Ön Bilgilendirme Formu, bu sözleşme, Comturk AI Hizmet Sözleşmesi ve Kabul Edilebilir Kullanım Politikası birlikte uygulanır. Önceden sunulmayan bir şart sonradan siparişe eklenemez. Çelişkide emredici tüketici hükümleri ve tüketici lehine olan düzenleme korunur; ön bilgilendirmede taahhüt edilen özellikler ve bedeller sonradan tek taraflı daraltılamaz. Kişisel verilerin Sağlayıcı tarafından Alıcı adına işlendiği faaliyetlerde Veri İşleme Sözleşmesi'nin özel hükümleri öncelikle uygulanır.

Onaylanan belgeler ve Sipariş Özeti, değiştirilmeksizin saklanabilecek bir nüsha olarak Alıcı'nın e-postasına gönderilir. Talep edilirse ücretsiz yeniden verilir. İnternet sitesinde daha sonra yayımlanan metin, önceki siparişin kabul edilen şartlarının yerine kendiliğinden geçmez.

3. Hizmetin niteliği ve sınırları

Hizmet, bulut üzerinden kullanılan yazılımdır. Sipariş edilen pakete göre yapay zekâ telefon asistanı, gelen ve giden aramalar, çağrı aktarma, randevu, isteğe bağlı kayıt ve transkripsiyon, bulut santral yazılımı, web sohbeti, WhatsApp, Instagram, Messenger ve Telegram bağlantıları, CRM, yardım masası, ziyaretçi

analitiği, AI Vision ve kişisel asistan özelliklerini kapsar. Paket dışında kalan modüller ayrıca onaylanmadan ücretlendirilmez.

Kullanım için internet bağlantısı, güncel tarayıcı ve doğrulanmış hesap gerekir. Telefon bileşenleri için Alıcı'nın kendi operatör aboneliğinde bulunan ve kullanmaya yetkili olduğu numara ile desteklenen SIP bağlantısı; mesajlaşma kanalları için ilgili hesaplar ve yetkiler; web sohbeti için sitenin yönetim yetkisi gerekir. Bilinen uyumluluk sınırlamaları ve paket limitleri ödeme öncesinde açıklanır. Erişim, kimlik doğrulama ve kullanıcı yetkileriyle korunur.

Yazılı sohbet robotu ve sesli yapay zekâ asistanı; gerçeğe aykırı veya hiç var olmayan bilgileri doğruymuş gibi sunabilir (halüsinasyon), eksik, çelişkili, güncelliğini yitirmiş veya bağlama uygun olmayan yanıt üretebilir. Konuşma tanıma sırasında gürültü, aksan, telaffuz veya bağlantı koşulları nedeniyle kişi adı, adres, tarih, saat ve tutar yanlış algılanabilir veya aktarılabilir. Yanlış fiyat, stok, indirim, randevu, ödeme veya iade bilgisi üretilebilir; transkript ve özetler bağlamı atlayabilir. Yanıtın akıcı, kendinden emin veya tekrar edilmiş olması doğrulandığı anlamına gelmez.

Asistanın “işlem yapıldı”, “randevu oluşturuldu” veya “ödemeye alındı” demesi, ilgili sistemde işlemin gerçekten ve doğru biçimde gerçekleştiğini gösteren kayıt ve gerekli teyit yerine geçmez. Sağlayıcı, her çıktının kesin doğruluğu, eksiksizliği, güncelliği veya her özel kullanım amacına uygunluğu için garanti vermez; belirli satış, gelir, tasarruf veya başka bir sonuç taahhüt etmez. Yapay zekâ çıktısı tek başına tıbbi teşhis veya tedavi, hukuki görüş, yatırım tavsiyesi ya da yetkili uzman değerlendirmesi yerine geçmez. Alıcı'nın kullanımına ilişkin test, doğrulama ve denetim görevleri 12. maddede düzenlenmiştir.

Bu risklerin açıklanması, her hatalı çıktının sözleşmeye uygun veya ayıpsız sayılması anlamına gelmez. Sağlayıcı'nın açıkça üstlendiği işlev, kurulum, entegrasyon, güvenlik ve hizmet seviyesi yükümlülükleri ile ayıplı hizmet sorumluluğu ve Alıcı'nın kanuni hakları saklıdır. Hizmet, acil çağrı veya kesintisiz acil müdahale sistemi değildir; **112 ve benzeri acil çağrılara erişim sağlamaz.**

4. Telefon numaraları, SIP bağlantısı ve üçüncü taraf hizmetleri

Sağlayıcı, bu sözleşme kapsamında telefon hattı, numara veya elektronik haberleşme şebekesi hizmeti sunmaz; hat veya numara satmaz, tahsis etmez ve deneme için geçici numara sağlamaz. Comturk AI; santral ve yapay zekâ yazılımı ile mevcut telefon hizmetinin bu yazılıma SIP üzerinden bağlanmasını sağlar. Sağlayıcı, Alıcı'nın operatörü veya operatör adına abonelik işlemi yapan temsilcisi değildir.

Alıcı, kendi adına yetkili elektronik haberleşme işletmecisinden aldığı ve kullanmaya yetkili olduğu numarayı, işletmecinin izin verdiği ve Comturk AI'nı desteklediği SIP bağlantısıyla kullanır. Numaranın kullanım hakkı, aboneliğin tarafları ve operatöre karşı yükümlülükler ilgili operatör sözleşmesine göre belirlenir. Bağlantı kurulması, numaranın veya aboneliğin Sağlayıcı'ya devri anlamına gelmez. Alıcı gerekli abonelik belgelerini, kimlik ve temsil bilgilerini, kullanım yetkisini ve bağlantı bilgilerini doğru ve güncel sağlar. Yalnız kullanmaya yetkili olduğu arayan numara gösterimini kullanır; yanıltıcı numara gösterimi veya üçüncü kişinin numarasını yetkisiz bağlamak yasaktır.

Alıcı operatör aboneliğini, gerekli SIP erişimini ve kendi kontrolündeki telefon altyapısını kullanım için uygun ve aktif tutar; operatör koşullarına ve bağlantı için bildirilen teknik gereksinimlere uyar. Kendi operatör hesabındaki numara, yönlendirme, arama izinleri veya bağlantı bilgileri değiştiğinde Sağlayıcı'yı gecikmeksizin bilgilendirir. Sağlayıcı'nın üstlendiği kurulum, entegrasyon ve teknik test görevleri Alıcı'ya devredilmez. SIP yazılım bağlantısının tamamlanmasına ilişkin üç iş günlük süre, tüketici için toplam 30 günlük süre ve ifa hakları 7. maddeye tabidir.

Operatörün hat, numara, şebeke görüşmesi, çağrı yönlendirme ve diğer hizmet bedelleri, ilgili operatör aboneliği ve tarifesine göre doğrudan operatör tarafından faturalanır. Comturk AI aboneliği ve yapay zekâ konuşma dakikası bedeli bunlardan ayrıdır. Ses Cüzdanı, paket kotası ve platform harcama sınırı, bağımsız operatör hesabındaki ücret veya harcama sınırının yerine geçmez. Bu ayırım, Comturk AI'da ücretli aşımın durdurulması, eksi bakiye veya onaysız ek borç oluşturulmaması kurallarını değiştirmez. Operatör faturalarına ilişkin itiraz ve diğer kanuni haklar saklıdır.

Alıcı kendi kontrolündeki operatör hesabını, SIP parolasını, API anahtarlarını ve ağ erişimini korur; bağlantı ve kullanıcı yetkilerini gereken kapsamla sınırlar. Desteklenen teknik imkânlarla göre uygun kimlik doğrulama ve güvenli taşıma yöntemleri, gerekli IP izin listeleri, arama yönü, özel ücretli ve uluslararası arama kısıtları, eşzamanlı çağrı ve harcama sınırlarını operatör tarafında ayarlar veya yetkilisine ayarlatır. IP izin listesi kullanılması, bağlantının bütün güvenlik yükümlülüklerinin yerine getirildiği anlamına gelmez.

Kullanımı sona eren erişimleri kaldırır. Sağlayıcı, kendisine verilen erişim bilgilerini yalnız hizmet amacıyla ve gerekli kapsamda kullanır; kendi kontrolündeki bilgileri, bağlantıyı ve erişimleri korur.

Alıcı şüpheli arama, hesap ele geçirilmesi, beklenmeyen ücret veya yetkisiz kullanım öğrendiğinde operatörüne ve Sağlayıcı'ya gecikmeksizin bildirir; kendi kontrolündeki yetkileri, parolaları ve arama izinlerini gerekli ölçüde sınırlar veya yeniler. Sağlayıcı da kendi kontrolündeki bağlantı ve işlevlerde gerekli ölçülü tedbirleri alır, bildirimini inceler ve sorumluluk alanındaki hatayı giderir. Taraflar hukuka uygun mevcut kayıtlarla incelemeye yardımcı olur ve zararın büyümesini önler.

Operatörün bağımsız şebeke kesintisi, abonelik veya bakiye sorunu, kendi uyguladığı hat kısıtlaması veya Alıcı'nın kendi yapılandırmasından doğan aksaklıklar, Sağlayıcı'nın kendi ihlali ya da üstlendiği hukuki sorumluluğu bulunmadığı ölçüde Sağlayıcı'ya yüklenmez. Sağlayıcı'nın hatalı SIP kurulumu veya yönlendirmesi, yetki sınırlarını aşması, kendi kontrolündeki güvenlik ihlali veya açık hizmet taahhüdüne aykırılığı bu istisnanın dışındadır. Salt aramanın bir hesapta ya da operatör faturasında görünmesi, Alıcı ile Sağlayıcı arasındaki ilişkide Alıcı'ya koşulsuz sorumluluk yüklemes. Zararın paylaşımında tarafların yükümlülükleri, kusurları ve uygun nedensellik bağı esas alınır; kanuni ispat yükleri, tüketici hakları, üçüncü kişilerin hakları ve yetkili mercilerin yetkileri korunur.

Comturk AI aboneliğinin sona ermesi yalnız Sağlayıcı'nın yazılım erişimini ve ilgili SIP bağlantısını sonlandırır; bağımsız operatör veya platform aboneliğini kendiliğinden iptal etmez. Alıcı operatör tarafındaki yönlendirme ve erişimleri günceller; hat kapatma, abonelik iptali veya numara taşıma için ilgili işletmeciyeye başvurur. Sağlayıcı numara taşıma veya operatör nezdinde sonuç alınmasını taahhüt etmez. Kanunen bağlı yan sözleşmelerin cayma nedeniyle sona ermesine ilişkin hükümler saklıdır. Sağlayıcı'nın seçtiği alt hizmet sağlayıcıların kullanılması, kendi sözleşmesel veya kanuni sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

5. Fiyat, ölçüm ve Ses Cüzdanı

Tüm tüketici bedelleri Türk Lirası ve vergiler dâhil gösterilir. Dönem bedeli, varsa yıllık toplam ve kullanım birim fiyatı Sipariş Özeti'ndedir. Kurulum, aktivasyon ve Sağlayıcı'nın SIP yazılım bağlantısı ücretsizdir. Depozito, teminat, kargo veya sipariş vermeye bağlı ek iletişim ücreti alınmaz. İlave ödeme için Alıcı'nın önceden bilgilendirilmiş açık onayı gerekir; önceden işaretlenmiş seçeneklerle borç doğurulamaz.

Çağrı kullanımı, cevaplanma ile sona erme arasındaki saniyelerle ölçülür. Cevapsız ve kurulamayan çağrılar ücretlendirilmez. Aşım bedeli **(paketi aşan saniye ÷ 60) × vergiler dâhil dakika birim fiyatı** olarak hesaplanır ve kuruşa aşağı yuvarlanır. Süre tam dakikaya yuvarlanmaz. Paket hakkı bittiğinde ve bakiye bildirilen alt eşige indiğinde bildirim yapılır.

Ücretli aşım yalnızca Ses Cüzdanı'ndan karşılanır. Ödenmiş bakiye veya ayrıca kabul edilen harcama sınırı tükendiğinde aşım durur. Karttan doğrudan aşım tahsil edilmez; bakiye eksiye düşürülmez ve devam eden çağrı gerekçesiyle onaysız borç oluşturulmaz. Pakete dâhil kullanılmayan haklar, Sipariş Özeti'nde aksi belirtilmedikçe sonraki döneme devretmez. Cayma ve kullanılmayan dönem bedelinin iadesi hakları saklıdır.

Ses Cüzdanı, sadece Comturk AI kullanımına mahsup edilen avanstır; üçüncü kişilere ödeme veya para transferi için kullanılamaz, faiz veya getiri sağlamaz. Yükleme miktarı ve varsa alt sınırı işlem öncesinde gösterilir. Ödenmiş bakiye süre geçmesi nedeniyle düşülmez. Otomatik yükleme isteğe bağlıdır, başlangıçta kapalıdır; Alıcı eşik ve tutarı belirler, talimatı dilediğinde kaldırır. Bedelsiz promosyon bakiyesi önce tüketilir; ilan edilen kampanya süresinde kullanılabilir ve nakit olarak iade edilmez.

6. Ödeme, fatura ve itiraz

Ödeme yöntemleri ve işlemi yürüten yetkili banka veya ödeme hizmeti sağlayıcısı sipariştten önce gösterilir. Dönemsel ödeme, Alıcı'nın verdiği tahsilat yetkisi kapsamında yürütülür. Yetkinin kaldırılması ileriye dönük tahsilatı durdurur; tek başına daha önce doğmuş geçerli borcu ortadan kaldırmaz. Sağlayıcı tam kart numarası, kart şifresi ve CVV/CVC kodu saklamaz. Fatura mevzuata uygun düzenlenip elektronik olarak gönderilir.

Faturaya, düzenlenmesinden itibaren bir yıl içinde itiraz edilebilir. İtiraz 30 gün içinde incelenir ve gerekçeli sonuç bildirilir. Haklı bulunan fazla tahsilat, ilgili mevzuat gereği uygulanacak gecikme tutarıyla birlikte, Alıcı'nın tercihiyle beş gün içinde iade edilir veya sonraki döneme mahsup edilir. İtiraz edilen tutar inceleme süresince temerrüt sebebi sayılmaz; itiraz edilmeyen kısım ödenir. Kanuni diğer başvuru ve zamanaşımı süreleri saklıdır.

7. İfa, başlangıç ve deneme

Yazılım erişimi siparişin onaylanması ve ödeme sonrasında hesap etkinleştirilerek başlatılır. SIP yazılım bağlantısı, gerekli bilgilerin verilmesinden itibaren üç iş günü içinde tamamlanır; işletmeciyi kaynaklı işlemlerin durumu bildirilir ve bağlantı için toplam süre 30 günü aşmaz. Ücretlendirme her bileşen fiilen sunulmaya başladığında başlar. Sunulmayan süre için ödeme istenmez; tahsil edilmiş tutar iade edilir.

Taahhüt edilen ifa süresi aşırsa Alıcı sözleşmeyi feshedebilir. Bu durumda tahsil edilmiş ödemeler, fesih bildiriminin ulaşmasından itibaren 14 gün içinde kanuni faiziyle iade edilir. İfa imkânsızlaşırsa Sağlayıcı öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde bildirim yapar ve ödemeleri bu bildirimden itibaren 14 gün içinde iade eder.

Deneme varsa süresi ve limitleri Sipariş Özeti'nde belirtilir. Deneme kart bilgisi alınmadan sunulur; bitiminde otomatik ödeme yapılmaz. Ücretli sipariş verilmedikçe ücretsiz veya kısıtlı kullanım koşulları uygulanır. Deneme hesabı istenildiğinde kapatılabilir.

8. Abonelik süresi ve değişiklikler

Aylık plan belirsiz süreli ve aylık faturalama dönemleriyle devam eder. Her dönem tahsilatından en az yedi gün önce paket, tarih, vergiler dâhil tutar ve iptal yolu e-posta ve uygulama bildirimiyle açıklanır.

Yıllık plan sunulmuş ve seçilmişse belirli süreli; sürenin sonunda kendiliğinden uzamaz. Uzatma için kuruluş sonrasında ve bitimden önce Alıcı'nın açık talebi veya onayı alınır. Onay alınmadan sürdürülen hizmet için bedel istenmez. Erken ayrılma cezası içeren taahhütlü tarife uygulanmaz.

Ödenmiş dönemin bedeli ve temel özellikleri korunur. Gelecek dönem için önerilen fiyat artışı veya Alıcı aleyhine esaslı değişiklik, gerekçesiyle en az 30 gün önce kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilir ve ancak açık kabul ile uygulanır. Sessizlik, site ziyareti veya kullanımın sürmesi kabul sayılmaz. Alıcı kabul etmezse mevcut koşullar korunur ve Alıcı bedelsiz feshedebilir. Yalnızca fiyat artışının reddedilmesi, Sağlayıcı bakımından fesih gerekçesi değildir. Mevzuatın zorunlu kıldığı değişiklikler kapsamında sınırlı bildirilir. Yeni özellik eklemek veya teknik arayüzü geliştirmek, satın alınmış temel işlevleri tek taraflı azaltma hakkı vermez.

9. Cayma hakkı ve tam iade

Alıcı, sözleşmenin kurulduğu günden itibaren **14 gün içinde**, gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemediği cayabilir. Hizmetin hemen başlaması, etkinleştirilmesi veya kullanılması bu hakkı kaldırmaz. Sağlayıcı, bu sözleşmedeki hizmetlerde erken ifa veya elektronik ortamda anında ifa istisnasına dayanarak caymayı reddetmez.

Caymaya konu aboneliğe ilişkin tahsil edilen abonelik bedeli, ilgili kullanım bedelleri ve bağlantılı ödenmiş bakiye tamamen iade edilir. Caymanın kapsamadığı bağımsız siparişler ve önceki bağımsız işlemler etkilenmez. Ses Cüzdanı yükleme, yükleme işleminin kurulmasından itibaren 14 gün içinde cayılması hâlinde o yükleme tutarı kullanılmış kısmı da dâhil tamamen iade edilir. Aynı ödeme veya kullanım için iki kez iade yapılmaz; henüz tahsil edilmemiş, caymanın kapsamındaki kullanım borcu da kaldırılır.

Cayma kararının süre dolmadan support@comturk.com adresine, uygulama içi destek kanalına veya Sağlayıcı'nın 1. maddedeki posta adresine açık bir yazılı beyanla gönderilmesi yeterlidir. Özel bir form, gerekçe veya cayma öncesi onay aranmaz. Elektronik talepler derhâl teyit edilir. Cayma bildirimi ve gönderim kaydı Alıcı tarafından saklanabilir; süresinde kullanımı ispat bakımından genel kanuni hükümler uygulanır.

İade, cayma bildiriminin ulaşmasından itibaren **en geç 14 gün içinde**, satın alırken kullanılan ödeme aracına uygun şekilde, tek seferde ve masrafsız yapılır. Bağlı yan sözleşmeler mevzuat gereğince sona erer. Cayma bilgilendirmesi gereği gibi yapılmamışsa Alıcı 14 günle bağlı değildir; süre olağan cayma süresinin bitiminden bir yıl sonra sona erer. Bu yıl içinde doğru bilgilendirme yapılırsa 14 günlük süre bilgilendirme tarihinde başlar.

10. Alıcı'nın feshi ve mali sonuçları

Alıcı, cayma süresinden sonra da aylık veya yıllık aboneliği gerekçesiz ve cezasız feshedebilir. İptal, uygulamada **Faturalama → Mevcut Abonelikler → Aboneliği iptal et** yolundan, uygulama içi destekten, support@comturk.com adresinden veya yazılı posta bildirimiyle yapılabilir. Telefonla bilgi ve talep desteği

alınabilir. Çevrim içi kurulan aboneliği feshetmek için telefon görüşmesi, noter işlemi veya ıslak imza şartı konulamaz.

Alıcı, hemen veya dönem sonunda feshi seçebilir. Hemen fesih, bildirimin ulaşmasıyla hüküm doğurur; teknik işlemler en geç yedi gün içinde tamamlanır. Tarih belirtmeyen talep hemen fesih olarak uygulanır. Dönem sonunda fesihte hizmet ödenmiş dönem boyunca sürer ve sonraki dönem tahsil edilmez. Alıcı bu tarihten önce hemen fesih isteyebilir.

Derhâl fesihte iade, **ödenmiş dönem bedeli × kullanılmayan gün sayısı ÷ dönemin toplam gün sayısı** üzerinden hesaplanır; fesih günü Alıcı lehine kullanılmayan güne dâhil edilir. Yıllık planda gün esası uygulanır ve indirim geri istenmez. İade ve harcanmamış ödenmiş bakiye, fesih tarihinden itibaren 15 gün içinde kesintisiz ödenir. Hesabın sona ermesinde bakiye iadesi için ayrıca talep gerekmez. Abonelik devam ederken de harcanmamış bakiyenin tamamı veya bir kısmı 15 gün içinde iade istenebilir.

Fesih ve iade kalemleri kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilir; son dönemin ödeme bildirimi 10 gün içinde gönderilir. Fesih zamanında uygulanmazsa kanuni sürenin bitiminden sonra hizmetten yararlanılmış olsa bile ücret istenmez. Talep edilen fesih tarihinden sonrası için de ücret doğmaz. Cayma ve ayıplı hizmete ilişkin daha erken iade süreleri korunur.

11. Askıya alma ve Sağlayıcı'nın feshi

Muaccel ve itiraz edilmeyen ödeme yapılmazsa Sağlayıcı bildirimle yedi gün ek süre verir. Ödeme yine yapılmazsa ayrıca bildirimle hizmet askıya alınabilir. Askıda geçen süre için abonelik bedeli alınmaz. Ödeme tamamlandığında hizmet en geç bir iş gününde ücretsiz açılır. Askıdan 30 gün sonra borç sürüyorsa bildirimle sözleşme feshedilebilir. Tüketicieye kanuni sınırları aşmayan kanuni faiz dışında gecikme cezası veya dosya ücreti uygulanmaz; bileşik faiz alınmaz. Yasal takip giderleri mevzuata tabidir.

Diğer sözleşme ihlallerinde, kural olarak üç iş günü düzeltme süresi verilir. Ciddi güvenlik tehlikesi, hukuka aykırı kullanım veya üçüncü kişilere somut zarar riski varsa gerekli ve ölçülü askıya alma derhâl uygulanabilir; hukuken mümkün olan ilk anda gerekçe bildirilir. Devam eden aykırılık için 15 günlük giderim ihtarıyla haklı fesih uygulanabilir. Giderilmesi mümkün olmayan ağır ihlaller ve kanunen derhâl işlem gerektiren durumlar saklıdır.

Sağlayıcı, bu maddede belirtilen haklı sebepler veya kanuni zorunluluk bulunmadıkça tüketici sözleşmesini tek taraflı sona erdiremez. Tüketicinin bir fiyat artışını ya da aleyhine şart değişikliğini kabul etmemesi tek başına haklı fesih sebebi değildir. Sağlayıcı'nın feshi, kullanılmayan dönem ve harcanmamış ödenmiş bakiyenin iadesini ortadan kaldırmaz. İhtilafı ceza veya zarar iddiası gerekçesiyle tüketicinin iadesi tek taraflı tutulamaz; kanuni takas şartları saklıdır.

12. Kullanım ve veri koruma yükümlülükleri

Alıcı doğru hesap bilgileri verir, erişim bilgilerini korur ve yetkisiz kullanımı gecikmeden bildirir. Bildirim sonrasında üçüncü kişilerce yapılan yetkisiz kullanımlar Alıcı'ya yüklenmez. Önceki işlemlerin sorumluluğu kusur, güvenlik yükümlülükleri ve emredici mevzuata göre değerlendirilir; hesapta işlem görünmesi tek başına sınırsız sorumluluk doğurmaz.

Hukuka aykırı içerik, izinsiz ticari ileti, üçüncü kişi haklarını ihlal eden ses veya görüntü kullanımı ve sisteme zarar veren faaliyetler yasaktır. Kullanım lisansı paket ve kullanıcı sınırlarıyla sınırlıdır. Kanunen izin verilen durumlar dışında yazılımın kopyalanması, kaynak kodunun çıkarılması, yetkisiz yeniden satış veya güvenlik önlemlerinin aşılması yasaktır. Alıcı, kendi yüklediği içerikler ve yürüttüğü iletişimlerin bakımından gerekli hak ve izinleri sağlar; üçüncü kişi taleplerinde kendi kusuru ve hukuki sorumluluğu ölçüsünde sorumludur.

Çağrı kaydı başlangıçta kapalıdır. Kayıt yapılacaksa görüşme başında gerekli bilgilendirme verilir. Türkiye'ye yönelik kullanımda yapay zekâ ve kayıt bildirimleri kaldırılmamalıdır. Anons yapılması tek başına kayıt için gereken hukuki sebebi oluşturmaz. Amaç ve araçlarını Alıcı'nın belirlediği veri işlemede tarafların görevleri Veri İşleme Sözleşmesi'ne tabidir; Alıcı'nın veri sorumlusu olduğu her işlem somut faaliyetine göre değerlendirilir. Sağlayıcı kendi yükümlülüklerini Alıcı'ya devredemez. Müşteri içeriği model eğitimi amacıyla kullanılmaz.

Alıcı, kendi sağladığı bilgi tabanının, fiyat ve koşulların, belgelerin ve talimatların doğruluğunu, güncelliğini ve hukuka uygunluğunu sağlar; asistanın yanıt kapsamını, kaynaklarını, bağlı araçlarını ve işlem yetkilerini

kullanım amacıyla sınırlı belirlir. İlk kullanıma almadan önce ve bilgi tabanı, talimat, yetki veya entegrasyonda önemli değişikliklerden sonra kendi kullanım senaryolarını sınar. Bu görevler Sağlayıcı'nın üstlendiği kurulum, teknik test, bakım ve entegrasyon görevlerini Alıcı'ya devretmez.

Alıcı, fiyat, indirim, teklif, sipariş, ödeme, iade ve randevu işlemlerinin sınırlarını ve gerekli teyit adımlarını belirlir. Önemli hukuki veya mali yükümlülük doğuran, kişilerin haklarını ya da güvenliğini önemli ölçüde etkileyen çıktılar 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 öncesinde gerekli doğrulama yalnız sonradan örnek görüşme kontrolüyle karşılanmış sayılmaz. Gerekli kontrol mevcut akışta sağlanamıyorsa Alıcı ilgili işlemi insan tarafından yürütür veya otomatikleştirmez.

Üretken bir yanıt tek başına tanımlı işlem yetkisini genişletmez veya gerekli onayın yerine geçmez. Alıcı'nın kendi müşterileriyle kurduğu işlemlerin bağlayıcılığı fiilî yetkilendirme, işlem akışı, teyit ve uygulanabilir hukuka göre değerlendirilir. Sağlayıcı ayrıca yetkilendirmedikçe Alıcı'nın kullandığı asistanın EKO adına sözleşme değiştirme, ücret veya alacaktan vazgeçme, ek garanti verme veya sorumluluk üstlenme yetkisi yoktur. Yetkili kabul ve teyit kanalları üzerinden usulüne uygun kurulan sözleşmeler, verilen yetkiler ve sonradan onaylanan işlemler saklıdır. Bu hükümler üçüncü kişilerin kanuni haklarını veya kanunen korunması gereken güvenliğini ortadan kaldırmaz.

Alıcı, 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. Bu görev gereksiz yeni ses veya kişisel veri kaydı tutulmasını gerektirmez. Sağlayıcı da kendi sorumluluk alanındaki bildirimini inceler ve sözleşmesel düzeltme yükümlülüklerini yerine getirir.

12.1. Kendi ticari arama ve iletilerinizde onay, İYS ve ret yükümlülükleri

Bu madde, Alıcı'nın hizmet üzerinden kendi adına yürüttüğü ve 6563 sayılı Kanun kapsamına giren ticari arama ve ileti faaliyetlerine uygulanır. Alıcı'nın tüketici sıfatı, bu sözleşmenin 1. maddesindeki gerçek işlem amacı esasına göre belirlenir.

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

Alıcı; 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. Sağlayıcı'nın sunduğu standart santral ve yapay zekâ hizmeti, Alıcı'nın bu yükümlülüklerini Sağlayıcı'ya devretmez.

İYS dışında alınan ve kaydı zorunlu onaylar, Alıcı tarafından en geç üç iş günü içinde İYS'ye kaydedilir; gerekli kayıt tamamlanmadan onaya dayanılarak ticari arama veya gönderim talimatı verilemez. Alıcı, 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.

Alıcı, kanuni onay istisnasına dayanıyorsa aramanın amacını, dayandığı istisnayı ve bunu doğrulayan bilgileri doğru olarak bildirir; gerektiğinde belgelendirir. İşlem bildirimini 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.

Alıcı 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. Alıcı gerekli izin, kayıt, kontrol ve istisna belgelerini ilgili kanuni süreler boyunca

saklar ve Sağlayıcı'nın somut şikâyet, inceleme veya yetkili merci talebi için makul olarak istediği ölçüde gecikmeksizin sunar.

Alıcı, 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. Sağlayıcı'nın kendi tanıtım faaliyetleri için aldığı onaylar Alıcı'nın kampanyalarına izin sağlamaz.

Bu görev dağılımı, Sağlayıcı'nın fiilen yürüttüğü hizmet nedeniyle doğan emredici yükümlülüklerini kaldırmaz. Sağlayıcı'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; Sağlayıcı bu işlemi başlatmaz, başlamışsa durdurur. Ayrıca sözleşmedeki ölçülü tedbirleri uygulayabilir.

12.2. İYS ve ticari ileti ihlalinden doğan zararların karşılanması

Alıcı; 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 Sağlayıcı'nın uğradığı, ihlalle uygun nedensellik bağı bulunan ve Alıcı'nın kusur ve hukuki sorumluluk payına düşen hukuken rücu edilebilir tüm zararları karşılamayı kabul ve taahhüt eder. Bu taahhüt; belgeli tazminatları, mevzuat uyarınca Alıcı'ya rücu edilmesi mümkün idari para cezaları ile kanuni ferilerini, makul ve gerekli savunma, avukatlık, yargılama, icra ve takip giderlerini kapsar.

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

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

Sağlayıcı, indirimden yararlanmak veya zararın artmasını önlemek amacıyla ödeme yapabilir; bu ödeme Alıcı'nın sorumluluğunun değerlendirilmesi ve kanun yolu hakları yerine geçmez. Hesaplama indirimler, iadeler, sigorta ödemeleri ve aynı zararı karşılayan diğer tahsilatlar düşülür. Sağlayıcı'nın kendi gecikmesi veya kusurlu savunmasıyla artırdığı faiz ve giderler Alıcı'dan 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.

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

Bu sözleşme kapsamındaki tüketici işleminde yalnız genel hükümlere göre doğan kanuni sorumluluk esas alınır; Alıcı'ya bunu aşan bağımsız garanti, cezai şart veya koşulsuz sorumluluk yüklenmez. Bu hükümler yetkili mercilerin yetkilerini ve üçüncü kişilerin kanuni haklarını daraltmaz.

13. Hizmet seviyesi, ayp ve sorumluluk

Aylık kullanılabilirlik hedefi %99,5'tir. Planlı bakım en az 48 saat önce, mümkün olduğunca düşük kullanım saatleri seçilerek bildirilir. Arıza, öğrenilmesinden itibaren bir iş günü içinde kayda alınır. Aylık kullanılabilirliğin %99,5 hedefinin altında kaldığı dönemlerde, Sağlayıcı'ya atfedilebilen doğrulanmış kesintiler için Alıcı, kesinti süresince abonelik uzatımı veya süreyle orantılı sonraki dönem mahsubu seçebilir. Ek telafi talebi kesintinin bitiminden 15 gün içinde iletilir, 30 gün içinde sonuçlandırılır. Kanuni haklar bu başvuruya bağlı değildir.

Ağır ve kesintisiz kesinti 72 saati aşarsa Alıcı kullanılmayan süre iadesiyle feshedebilir. Bu süre, kanunen daha erken doğan hakları ertelemeyiz. Olağan altyapı arızası, kapasite yetersizliği veya alt hizmet sağlayıcının sıradan kesintisi kendiliğinden mücbir sebep sayılmaz. Kontrol dışında, öngörülemeyen ve gerekli özenle önlenemeyen olaylar gecikmeden bildirilir; etkileri azaltılır. Hizmet sunulamayan dönem ücretlendirilmez.

Mücbir sebep 30 günü aşarsa taraflar feshedebilir; kullanılmayan bedel ve bakiye 15 gün içinde iade edilir. Kesin imkânsızlıkta 7. maddedeki süreler uygulanır.

Hizmetin geç başlaması, kararlaştırılan veya objektif olarak beklenen özellikleri taşınamaması hâlinde Alıcı'nın ayıplı hizmet hakları doğabilir. Alıcı, kanuni koşullarıyla yeniden ifa, hizmet sonucu eserin ücretsiz onarımı, bedel indirimi veya sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir. Bu seçimlik haklar Sağlayıcı'nın kusurunun ispatına bağlı değildir. Yeniden ifa veya onarımın orantısız güçlük oluşturduğu hâllerde kanuni sınırlamalar uygulanır. İndirim veya dönme bedeli derhâl iade edilir; yeniden ifa veya onarım makul sürede, en geç 30 iş gününde sağlanır. İlgili giderleri Sağlayıcı karşılar. Tazminat hakkı saklıdır.

Ayıplı hizmet sorumluluğunda daha uzun kanuni veya sözleşmesel süre yoksa ifadan itibaren iki yıllık zamanaşımı uygulanır; ağır kusur veya hileyle gizlenen ayıplarda bu süreye dayanılmaz. Elektronik hizmetin ayıpsız ifasını ispat yükü Sağlayıcı'dadır. Ticari müşteri için öngörülen sorumluluk tavanları tüketiciye uygulanmaz. Kasıt, ağır kusur, kişilik hakkı ihlali, ölüm veya bedensel zarar ve emredici sorumluluklar sınırlandırılmaz.

Alıcı'nın kendi bilgi, talimat, yetki, test, doğrulama veya izleme yükümlülüğünü ihlal etmesi nedeniyle oluşan zararlarda sorumluluk, genel hükümlere göre tarafların kusuru, hukuki yükümlülükleri ve zararlar uygun nedensellik bağı dikkate alınarak belirlenir. Sağlayıcı'nın kendi ihlali veya hukuki sorumluluğu bulunmadığı ölçüde Alıcı'nın ihlalinden doğan zarardan Sağlayıcı sorumlu tutulmaz. Birlikte etki eden nedenlerde her tarafın zarara katkısı değerlendirilir; kanuni ispat yükleri değişmez. Salt bir yapay zekâ hatası, Alıcı için otomatik tazmin borcu, bağımsız garanti veya cezai şart doğurmaz.

Alıcı'dan yapay zekâ kullanımı nedeniyle zarar veya ceza talep edilmesi ancak genel hükümlere göre doğan kanuni sorumluluğu kapsamında mümkündür. Hizmet Sözleşmesi'nin 20.2. maddesi dâhil diğer metinlerdeki ticari sorumluluk tavanları, zarar sınırlamaları veya rücu taahhütleri tüketicinin bu sınırı aşan sorumluluğuna ya da kanuni haklarının daraltılmasına dayanak olamaz. Sağlayıcı'nın kendi kusuru, hatalı kurulum veya entegrasyonu, güvenlik ihlali ve açık hizmet taahhütlerinden doğan sorumluluğu saklıdır; ayıplı hizmet hakları AI risk açıklaması veya Alıcı'nın denetim görevleri gerekçe gösterilerek ortadan kaldırılamaz.

14. Sona erme, kayıtlar ve bildirimler

Sona ermede ücretli hizmetler durur. Mevcut içerikler, sona ermeden itibaren 30 gün boyunca dışa aktarılabilir; erişim mümkün değilse support@comturk.com üzerinden makul teknik destek sağlanır. Yasal saklama yükümlülüğü veya bir hakkın korunması için gerekli sınırlı kayıtlar dışında içerikler yedekler dâhil en geç 90 gün içinde silinir. Önceden silinmiş kayıtlar yeniden oluşturulmaz. Düzenli yedekleme yapılır; belirli bir geri yükleme noktası veya süresi ayrıca kararlaştırılmadıkça taahhüt edilmez. Bu durum Sağlayıcı'nın veri güvenliği sorumluluğunu kaldırmaz.

İşleme ve saklama ayrıntıları Gizlilik Politikası, KVKK Aydınlatma Metni ve Veri İşleme Sözleşmesi'nde açıklanır. Ön bilgilendirme, işlem, cayma ve onay kayıtları üç yıl; kanunen saklanması gereken fatura ve ticari kayıtlar ilgili süreler boyunca tutulur.

Bildirimler e-posta ve gerektiğinde uygulama üzerinden saklanabilir biçimde yapılır. Alıcı iletişim bilgilerini güncel tutar. Salt gönderim kaydı, her durumda bildirimin hukuken ulaştığına ilişkin kesin delil sayılmaz. Sağlayıcı'nın kayıtları münhasır veya kesin delil değildir; Alıcı karşı delil sunabilir ve kendisine ait kayıtları ücretsiz isteyebilir. Kanuni ispat yükleri değişmez.

15. Son hükümler ve uyuşmazlıklar

Kanuni devir ve halefiyet durumları dışında sözleşmenin devri karşı tarafın kabulüne tabidir; devir tüketici haklarını azaltamaz. Bir hükmün geçersizliği diğer geçerli hükümleri etkilemez. Haksız şartlar uygulanmaz; bir hakkın kullanılmaması o haktan vazgeçildiği anlamına gelmez. Sözleşme Türkçe düzenlenmiştir ve Türk hukuku uygulanır.

Talepler support@comturk.com adresine veya uygulama desteğine iletilir. Destek iş günleri 09.00–18.00 Türkiye saatiyle verilir; elektronik talepler her zaman alınır. İlk yanıt hedefi bir iş günü, genel şikâyet yanıt süresi en geç 15 gündür. Cayma, fesih ve iade süreleri bu sebeple uzamaz.

Sağlayıcı'ya başvurmak kanuni hak aramanın ön şartı değildir. Alıcı, yıllık parasal sınırlara göre yerleşim yerinin veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine; 6502 sayılı Kanun'un 73/A maddesinde arabuluculuktan istisna tutulan hâller saklı olmak üzere dava öncesi arabuluculuktan sonra

tüketici mahkemesine başvurabilir. Hakem heyeti başvurusu e-Devlet üzerinden TUBİS ile de yapılabilir. Tüketicinin kanuni yetkili mercilere başvuru hakkı sınırlandırılmaz.