

MAKROCELL YAZILIM DESTEK SÖZLEŞMESİ VIII

Adres: Ayvalı Mah. Gazze Cad. No:32/1 adresinde faaliyet gösteren **MakroCell Yazılım Ltd. Şti.** (bundan sonra **MAKROCELL** olarak anılacaktır) ile, diğer tarafta adresinde mukim (bundan sonra **MÜŞTERİ** olarak anılacaktır) arasında aşağıda belirtilen şartlar çerçevesinde anlaşmaya varılmıştır.

Aşağıdaki hükümler, **MÜŞTERİ'nin sahip olduğu, satın aldığı veya MAKROCELL tarafından tanımlanan destek süresi kapsamında geçerlidir.**

I. GENEL ŞARTLAR

1. Destek Şartı

MÜŞTERİ, yazılım desteğinin yalnızca bilgisayar sistemlerinin sorunsuz çalışması halinde verileceğini kabul eder.

Uzak bağlantı ile verilen destek süreci boyunca bilgisayarı takip ederek iletilen talepleri yerine getirmeyi kabul eder.

2. İnternet Gerekliliği

Destek hizmeti alabilmek için, hem destek alan hem destek veren tarafın kesintisiz ve stabil bir internet bağlantısına sahip olması zorunludur. İnternet kaynaklı (kesinti, yavaşlık, ping gibi) sorunlara destek verilmez.

3. Kapsam Dışı Unsurlar

MAKROCELL, yalnızca kendi geliştirdiği yazılımlara ilişkin destek hizmeti vermektedir. Aşağıda belirtilen ürün ve hizmetler destek kapsamı dışındadır:

- **Bilgisayar Donanımı:** Müşterinin kullandığı masaüstü veya dizüstü bilgisayar, ekran, klavye, mouse gibi fiziksel cihazlara yönelik destek verilmez.
- **İşletim Sistemi:** Windows gibi işletim sistemlerinin kurulumu, güncellenmesi, yapılandırılması ve sorunlarının giderilmesi destek kapsamında değildir.
- **Üçüncü Taraf Yazılımlar:** Antivirüs, ofis programları, uzak bağlantı araçları, internet tarayıcıları ve benzeri diğer yazılımlar için destek verilmez.

- **Donanım Cihazları:** Barkod okuyucu, barkod yazıcı, fiş yazıcı, terazi gibi çevre birimlerinin kurulumu, sürücü ve yazılım yüklemesi ve çalıştırılması MÜŞTERİ'nin sorumluluğundadır. Destek hizmeti verilemez.
- **Modem ve Ağ Ekipmanları:** Modem kurulumu, ayarları ve port açma işlemleri destek kapsamında değildir. Bu işlemler MÜŞTERİ tarafından, ürünü temin ettiği firma ya da bir bilgisayar servisi aracılığıyla yaptırılmalıdır. Destek personelimiz yalnızca yazılımın sorunsuz çalışması için gereken port bilgilerini paylaşmak ile yükümlüdür. Bu portların açılması ve test edilmesi MÜŞTERİ'nin sorumluluğundadır.
- **İnternet Bağlantısı:** MÜŞTERİ'nin kullandığı internet servis sağlayıcısı kaynaklı bağlantı sorunları (kopma, yavaşlama, ping sorunu, modem sorunları, paylaşımlı IP verilmiş olması vb.) destek verilmez.

4. Yalnızca Yazılıma Yönelik Destek

Destek yalnızca satın alınan yazılımla ilgili soru ve sorunları kapsar. Lisans değişikliği, Fatura / Fiş / Etiket tasarımı ve eğitim hizmetleri destek kapsamı dışındadır ve ayrıca ücretlendirilir.

5. İletişim ve Destek Yöntemi

Destek hizmeti yalnızca WhatsApp yazışması ve uzak bağlantı ile verilir. Telefon ile veya adrese fiziki destek sunulmaz.

6. Virüs ve İşletim Sistemi Problemleri

Yazılımın çalıştığı bilgisayarda işletim sistemi veya virüs kaynaklı bir sorun varsa, bu sorun MÜŞTERİ tarafından çözülene kadar destek verilmez.

7. Destek Süresi ve Ücretlendirme

Yıllık ücretsiz destek süresi sona erdikten sonra, destek hizmet ücreti peşin olarak alınmaktadır. Kullanılmayan destek hakları iade edilmez.

8. Donanım Entegrasyonları

ÖKC cihazı entegrasyonu, yalnızca cihaz ve bilgisayar bağlantısı düzgün çalışıyorsa sağlanır. Sonradan oluşabilecek bağlantı sorunları MÜŞTERİ sorumluluğundadır.

9. E-Fatura Sorumluluğu

Ücretsiz e-fatura aktarım uygulaması verilmektedir. Aktarılan faturaların doğruluğu ve zamanında GİB'e iletimi MÜŞTERİ sorumluluğundadır. Uygulamaya yönelik destek talepleri ücretlidir.

II. EK HİZMETLERİN ŞARTLARI

1. Etiket ve Fiş Tasarımı

Talep edilecek tasarımlar destek hizmetine dahil değildir. Ayrıca ücretlendirilir. Hazırlanan tasarımlarda yapılacak her tür değişiklik, yeni bir tasarım hizmeti kapsamında değerlendirilir ve ayrıca ücretlendirilir.

2. Eğitim Hizmeti

Destek hizmetine talep edilecek eğitim hizmeti dahil değildir. Ayrıca ücretlendirilecektir.

3. Yazılım Güncelleme

Yazılım yeni sürüm güncelleme hizmeti destek hizmetine dahil değildir. Güncelleme ve Destek hizmetleri ayrı ayrı ücretlendirilmektedir.

III. DESTEK DIŞINDA KALAN DURUMLAR

Aşağıdaki durumlar destek kapsamı dışındadır:

- Yazılımın farklı bir bilgisayara taşınması.
- Format atma sonucu oluşan veri kayıpları.
- Yazılım kullanımından kaynaklanan veri kayıpları.
- MÜŞTERİ'nin yedekleme yapmaması.
- Hatalı kullanım, yanlış yapılandırma veya üçüncü taraf yazılımlar nedeniyle oluşan arızalar.
- MakroCell teknik personeli dışında programa yapılan müdahaleler.

IV. MAKROCELL'İN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- Destek, hafta içi Pazartesi–Cuma günleri 10:00–18:00 saatleri arasında sağlanır.
 - Resmi tatillerde destek verilmez.
 - Talepler yalnızca WhatsApp üzerinden yazılı olarak alınır ve sıraya göre değerlendirilir.
 - Görsel veya video ile destek sağlanması önerilir.
 - Teknik ekip, talep ulaştıktan sonra en kısa sürede müdahalede bulunur.
 - Taraflar, kendi kontrolleri dışında yaşanan gecikmelerden sorumlu tutulamaz.
 - Mücbir sebepler nedeniyle hizmet verilememesi durumunda MAKROCELL sorumlu değildir.
-

V. ÖZEL ŞARTLAR

- Bu sözleşme yalnızca bir yazılım lisansı için geçerlidir.
- MÜŞTERİ, yazılımı çoğaltma yapacağını, değiştirmeyeceğini, üçüncü kişilere devretmeyeceğini ve tersine mühendislik yapmayacağını kabul eder.
- Lisans yalnızca satın alan işletme tarafından kullanılabilir. Devredilemez.
- Yetkisiz kullanım tespit edilirse sözleşme feshedilir ve ücret iadesi yapılmaz.
- Sözleşmeden doğabilecek tüm uyuşmazlıklarda **Ankara Ticaret Mahkemeleri** yetkilidir.
- MakroCell yazılımının sorumluluğu ödenem lisans ücreti ile sınırlıdır.
- Yalnızca resmi kurumlarca yapılan başvurular dikkate alınır.
- Şikayet platformlarına yapılan başvurular geçersizdir.

Bu sözleşme toplamda 4 (dört) sayfadan ibarettir.

MAKROCELL ve MÜŞTERİ, tüm maddeleri okuyup kabul ettiklerini beyan ederler.