

HİZMET ŞÖZLEŞMESİ

1. TARAFLAR

İşbu sözleşme; Bu bakım ve destek sözleşmesi Fatih mah. Selvi sok no 9/2 Silivri / İstanbul adresinde mukim ErBaSoft Yazılım Donanım ve Danışmanlık Hizmetleri (Bundan böyle **ErBaSoft Yazılım** olarak anılacaktır.) ile ErBaSoft yazılımı kullanan müşteri (bundan sonra **MÜŞTERİ** olarak anılacaktır) arasında akdedilmiştir.

2. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE FESHİ

2.1. Sözleşme süresi fatura tarihinden itibaren 1 yıldır. Taraflar arasında herhangi bir ihtilaf bulunmadığı sürece ve taraflardan biri sözleşmenin sona ermesinden 15 iş günü öncesine kadar yazılı olarak bildirmemişse her yıl otomatik olarak yenilenir.

2.2. Sözleşme bitiminin ardından yapılacak yeni sözleşme, varsa ErBaSoft Yazılım belirlediği yeni şartlarla imzalanır.

2.3. MÜŞTERİ ya da ErBaSoft Yazılım, gerekçelerini yazılı olarak bildirdikten 1 ay sonra sözleşmeyi tek tarafı olarak feshedebilir.

3.SÖZLEŞMENİN KAPSAMI

Müşteri, yazılımı sözleşmenin yapıldığı tarihte “olduğu gibi” ve “mevcut haliyle” kabul eder.

4. ErBaSoft Yazılım'nın yükümlülükleri

4.1. ErBaSoft Yazılım, MÜŞTERİYE satışını yaptığı ve kendi yazılımı olan, ErBaSoft Yazılım Programlarından satın aldığı yazılımın kullanma hakkını MÜŞTERİYE vermiştir.

4.2. Programın yapısında değişiklik yapmayı gerektirmemesi kaydıyla, Müşteri'den gelen değişiklik ve geliştirme taleplerini değerlendirerek uygun gördüklerini gerçekleştirir ve ekstra ücret talep edilmez, yoksa ayrıca projelendirilir.

4.3. MÜŞTERİYE, programı kullanan personelinin, sözkonusu program hakkında bilemedikleri işlemleri, telefonla ya da internet vasıtasıyla yapmasına yardımcı olur.

4.4. Programda oluşabilecek bozulmalara, hatalara ya da problemlere, telefonla ya da internet vasıtasıyla müdahale eder ve bu sorunlara çözüm bulur.

4.5. MÜŞTERİYE kullandığı ErBaSoft Yazılım'a ait lisanslı programların versiyon değişikliklerinde, MÜŞTERİYE isteği doğrultusunda yeni versiyonu yükler ve versiyon program bedeli almaz.

4.6. Yeni versiyonun yüklenmesi durumunda, yüklemenin ardından ve yükleme nedeniyle olabilecek program aksaklıklarını giderir.

4.7. Hafta İçi 09-17 saatleri arasında belirtilen hizmet gün ve saatleri içerisinde ofis ya da cep telefonu ve modemle, diğer günlerde ve saatlerde yalnızca cep telefonu ile hizmet verir.

4.8. Telefon hatları, MÜŞTERİYE modem cihazı ya da bilgisayar sistemindeki aksaklıktan dolayı bağlantı kurulamamasından ErBaSoft Yazılım sorumlu değildir.

4.9. İşletim sisteminin, başka yazılımların, başka programların hizmetlerini vermek ErBaSoft Yazılım'un sorumluluğunda değildir.

4.10. Programa zarar verebilecek voltaj düşmesi, elektrik kesilmesi, virüs bulaşması gibi çevresel etkenler; kullanıcı hataları, programı bilgisiz kişilerin kullanması ve ErBaSoft Yazılım'un yetkili servis elemanlarının dışındaki kişilerin programa müdahaleleri; donanım ve işletim sistemi arızaları; bilgisayar ağı tasarımı ve bağlantı ayarlarındaki hatalar; yangın, sel, deprem vs. gibi doğal afetler sebebiyle ortaya çıkabilecek teknik sorunlardan ya da bilgi kayıplarından ErBaSoft Yazılım sorumlu değildir.

4.11. MÜŞTERİYE, bu ve benzeri nedenlerle meydana gelebilecek kazanç ve kayıplardan hiçbir şekilde ErBaSoft Yazılımı **sorumlu tutamaz** ve maddi ya da **manevi tazminini** ErBaSoft Yazılım'dan talep edemez.

4.12. MÜŞTERİYE, personel değişikliklerinden doğan eğitim ihtiyaçları, bu sözleşme kapsamı dışındadır. Talep edilecek ek eğitim ve destek hizmeti bu anlaşmanın kapsamı dışındadır.

4.14. MÜŞTERİYE, soruna müdahale sebebiyle meydana gelebilecek bilgi bozulması ya da kaybından hiçbir şekilde ErBaSoft Yazılım'ı sorumlu tutamaz. ErBaSoft Yazılım kullanıcıdan kaynaklanan hatalardan sorumlu olmayıp Kimlik Bildirim işlemlerinden doğacak yasal aksaklıklardan sorumlu tutulamaz.

5 MÜŞTERİ'nin yükümlülükleri

- 5.1. Sistemin modemle desteği için gerekli olan DONANIM VE PROGRAMLARI programını temin eder.
- 5.2. Hakkında servis talep edilen program hatası ya da arızasını, servis ve destek istemi ile birlikte, açık ve net biçimde ErBaSoft Yazılıma bildirir.
- 5.3. Hakkında servis talep ettiği program için ErBaSoft Yazılım'ta bu hizmet talep bildirimini, önce telefonla yapar ve kayıt numarası alır.
- 5.4. Telefon ya da modemle destek almak için, ErBaSoft Yazılımı arar. Sözleşme kapsamındaki programların her türlü arızalarını, sorunlarını fark edilişinden itibaren, en geç 24 saat içerisinde bildirir.
- 5.5. Programı bilgisiz kişilerin kullanmasını ve ErBaSoft Yazılım yetkili servis elemanlarının dışındaki kişilerin programa müdahalelerini engeller.
- 5.6. Programa zarar verebilecek elektrik kesintisi, voltaj düşmesi, virüs bulaşması gibi konularda önlem alır.
- 5.7. Donanım ve işletim sisteminde oluşan arızalardan sonra belirebilecek ErBaSoft Yazılım programı sorunlarından ErBaSoft Yazılım'a haberdar eder, ve eğer gerekiyorsa, ancak donanım ve işletim sistemindeki bu arızaları giderdikten sonra, programla ilgili servis ister.
- 5.8. Program ve girilmiş bilgilerinin korunması için gerekli yedekleme işlemlerini yapar, ErBaSoft Yazılım herhangi bir soruna müdahale etmek durumunda kaldığında, gerekli **yedekleme** ve önlemleri almış olmalıdır.
- 5.9. ErBaSoft Yazılım servis ve destek için gelen elemanlarına, servis ve destek sırasında gerekli kolaylığı sağlar, servis ve destek için gelen elemanların ağırlanma ve hizmetle ilgili haberleşme ihtiyaçlarını bedelsiz olarak karşılar.

6) HİZMET BEDELİ ve ÖDEME ŞEKLİ

- 6.1. MÜŞTERİ, bu sözleşme ile alacağı hizmet bedeli için sözleşmenin başlangıç tarihinde ErBaSoft Yazılım'a yapar.
- 6.2. Sözleşme bedeli zamanında ödenmediği takdirde, ErBaSoft Yazılım hizmet verip vermemekte serbesttir.
- 6.3. Tüm ödemeler peşin yapılır.

7. EK ŞARTLAR

- 7.1. MÜŞTERİ ya da ErBaSoft Yazılım biri yükümlülüğünü yerine getirmedeği takdirde, diğer taraf haklarını korumak ve zarar görmemek için yükümlülüğünü yerine getirmeyebilir.
- 7.2. MÜŞTERİ ve ErBaSoft Yazılım bu sözleşmede belirtilen konu ve şartlar dışında herhangi bir sorumluluk altına giremezler ve garanti veremezler.
- 7.3. Bu sözleşmedeki hükümler, tarafların her ikisinin de yazılı onayı olmadan değiştirilemez ya da kaldırılamaz.

MÜŞTERİ ya da ErBaSoft Yazılım, bu sözleşmeden doğabilecek anlaşmazlıkların giderilmesinde Silivri Mahkemeleri ve İcra Dairelerinin yetkili olduklarını kabul ederler.

2 (iki) nüsha, 7 (yedi) madde, 2 (iki) ek ve 2 (iki) sayfadan ibaret olan bu sözleşme, tarafların serbest rıza ve iradeleri altında imzalanmıştır.