

ÖZEL ENTEGRATÖR E-SMM HİZMET SÖZLEŞMESİ

MADDE 1 Sözleşmenin Tarafları

1.1.Dikmen Caddesi No:562 Dikmen Ankara adresinde TÜRMÖB - TESMER TEMEL EĞİTİM VE STAJ MERKEZİ EĞİTİM YAYIN VE YAZILIM HİZMETLERİ İŞLETMESİ (bundan sonra kısaca “**TÜRMOBLUCA**” olarak adlandırılacaktır) ile adresinde Sözleşmenin eki niteliğinde olan Yetkilendirme Formunda ayrıntılı bilgileri yer alan (bundan sonra kısaca “**Müşteri**” olarak adlandırılacaktır.) arasında **TÜRMOBLUCA E-SERBEST MESLEK MAKBUZU (E-SMM) ÖZEL ENTEGRATÖRLÜK HİZMET SÖZLEŞMESİ** (bundan sonra “**Sözleşme**” olarak adlandırılacaktır.) imzalanmıştır.

1.2.İşbu Sözleşmede Müşteri ve **TÜRMOBLUCA** ayrı ayrı Taraf, birlikte Taraflar olarak anılacaktır

MADDE 2 Sözleşmenin Konusu

İşbu Sözleşme’nin konusu, **TÜRMOBLUCA** tarafından Müşteri’ye, T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından belirlenen standart ve kurallara uygun olarak e-SMM uygulamalarının elektronik belge gönderme, alma ve kayıt altına alarak saklama ve iş bu Sözleşme’de yer alan diğer hizmetlerin (“Hizmetler”) sunulması ve Tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.

MADDE 3 Tarafların Hak ve Yükümlülükleri

3.1 **TÜRMOBLUCA**, Hizmet için gereken Özel Entegratör Uygulamasını, **MÜŞTERİ**’nin e-SMM

Uygulamasına bağlanıp kullanması için **MÜŞTERİ**’ye sunmakla ve e-SMM ile ilgili yasal düzenlemelere uygun olarak Hizmet vermekle yükümlüdür.

3.2 **TÜRMOBLUCA** Özel Entegratör Uygulamasını Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından zorunlu tutulan tüm standartlara uyumlu hale getirmekle yükümlüdür.

3.3 **TÜRMOBLUCA**’dan kaynaklanmayan ve/veya Gelir İdaresi Başkanlığı’nın sitemlerinden kaynaklanan sorunlardan **TÜRMOBLUCA** sorumlu tutulamaz.

3.4 **TÜRMOBLUCA**, Sözleşme’de yapılacak değişiklikleri ve yürürlükte olan ücretlerde yapılacak değişiklikleri yürürlüğe girmeden makul bir süre önce **MÜŞTERİ**’ye bildirir.

3.5 **MÜŞTERİ**, programın sağlıklı çalışabilmesi için asgari donanım-yazılım alt yapısı ile internet bağlantısını sağlamakla yükümlüdür. Bilgisayar donanımından ve internet bağlantısının kalitesinden kaynaklı sorunlardan **TÜRMOBLUCA** sorumlu tutulamaz.

3.6 **MÜŞTERİ**, programın kullanım hakkını ve kullanım kılavuzlarını sözleşme amacı dışında üçüncü kişilere devredemez, satamaz, bedelsiz de olsa kullanılamaz. Ancak **TÜRMOBLUCA**, **MÜŞTERİ**’nin iletişim bilgilerini; **MÜŞTERİ**’ye uygun çözümler sunmak, **MÜŞTERİ**’yi kampanyalardan haberdar

edebilmek ve uygun tarife teklifleri sunabilmek amacıyla sınırlı olmak üzere TÜRMOBLUCA, bağlı kurum, şirketler ve işletmeleriyle ürün ve hizmetlerine ilişkin olarak tanıtım pazarlama amacıyla sınırlı olmak üzere kullanabilecektir. MÜŞTERİ bu hususu peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

3.7 TÜRMOBLUCA e- SMM Raporlarını mali mühür ve zaman damgası kullanarak imzalayacak ve ilgili mevzuatların öngördüğü sürelerde Gelir İdaresi Başkanlığı sistemlerine gönderimini sağlayacaktır. TÜRMOBLUCA, “Elektronik Saklama Hizmeti Veren Kurum” yetkisi kapsamında e-SMM ikinci nüsha elektronik belgelerinin ve e-SMM raporlarının elektronik ortamda saklanması hizmetini de sunacaktır.

TÜRMOBLUCA tarafından sunulan saklama hizmeti mükellefin fatura muhafaza mükellefiyetini ortadan kaldırmaz.

3.8 MÜŞTERİ ile Sözleşme feshedildikten sonra, MÜŞTERİ’ye ait e-SMM kayıtlarını bir defa ile sınırlı olarak elektronik ortamda MÜŞTERİ’ye teslim edilecektir. TÜRMOBLUCA kayıtların birden fazla kez temin edilmesinden sorumlu değildir.

3.9 MÜŞTERİ, Hizmet çerçevesinde e-SMM Uygulaması kapsamında oluşturulan elektronik belgenin, elektronik ortamda iletilmesini TÜRMOBLUCA’dan talep edebilecektir. Bu durumda TÜRMOBLUCA, e Belge Portalindeki “Müşteri Kaydı” üzerine MÜŞTERİ tarafından eklenen e-posta adresine faturaları iletebilecektir.

3.10 TÜRMOBLUCA, e Belge Portalindeki “Müşteri Kaydı” üzerine MÜŞTERİ tarafından eklenen e-posta adresinin doğru olmaması, e-posta hesabı ve e-posta adresinin barındırılmakta olduğu sistemlerden kaynaklanan sorunlar ve sair TÜRMOBLUCA’dan kaynaklanmayan nedenlerle belgenin ilgiliye ulaşmamasından sorumlu tutulamaz.

3.11 MÜŞTERİ, e-SMM uygulamasını dilerse TÜRMOBLUCA tarafından hazırlanmış olan Özel Entegratör Uygulaması aracılığıyla ya da üyeliği bulunması durumunda uygun diğer LUCA Ürünleri ile dilerse kendine ait ya da bulut tabanlı ERP sistemlerinin entegrasyonu ile kullanabilecektir. MÜŞTERİ, LUCA ürünleri dışındaki ERP ve bulut yazılımlarındaki Entegrasyon çalışmalarının kendilerine ait olduğunu ve bu konuda TÜRMOBLUCA’dan herhangi bir talepte bulunmayacağını kabul eder.

3.12 MÜŞTERİ, TÜRMOBLUCA e Belge Portaline aracılığıyla e-SMM hizmeti almak istemesi durumunda e Belge Portaline kendisine e-posta ile iletilmiş olan kullanıcı adı ve şifresi ile giriş yapabilecektir. MÜŞTERİ, kendisine iletilen kullanıcı adı ve şifresini, güvenliği için derhal değiştirmekle ve korumakla yükümlüdür.

3.13 MÜŞTERİ, uygun LUCA Ürünleri, ERP sistemleri ya da bulut sistemleri entegre olarak çalışmak istemesi durumunda TÜRMOBLUCA tarafından talep edilecek ek bedelleri ödeyeceğini kabul ve taahhüt etmektedir.

3.14 MÜŞTERİ e-SMM uygulamasını kullanmak üzere gerekli olan tüm bilgilerini TÜRMOBLUCA’ya sağlamakla yükümlüdür.

- 3.15 MÜŞTERİ**, çalışanları ya da çeşitli sözleşmeler kapsamında birlikte çalıştığı kişilerin bu anlaşmanın içerdiği tüm şartlara uymalarını temin etmekle ve gerekli tüm ortam ve çalışmaları sağlamakla yükümlüdür. MÜŞTERİ kendi kullandığı program, ürün ve yazılımların, hizmet üzerinde oluşturduğu tüm kayıp ve zararlardan kendisinin sorumlu olduğunu ve bu gibi hallerde TÜRMOBLUCA'nın herhangi bir sorumluluğu bulunmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 3.16 MÜŞTERİ**, işbu Sözleşme kapsamında TÜRMOBLUCA tarafından kendisine bildirilen erişim bilgilerini ve şifrelerini yetkisiz kişiler ile paylaşamaz. Erişim bilgilerinin yetkisiz kişilerle paylaşılması durumunda doğabilecek zararlardan MÜŞTERİ sorumludur. MÜŞTERİ, şifrenin kaybedilmesi ve/veya üçüncü kişilerce öğrenilmesi vb. durumlarda yapılan işlemlerin sorumluluğunun kendisine ait olduğunu bilir ve kabul eder.
- 3.17 MÜŞTERİ**, İlgili Mevzuat başta olmak üzere tüm yasal düzenlemelerin ve mevzuatın kendisine yüklemiş olduğu tüm yükümlülüklerini eksiksiz yerine getirdiğini/getireceğini beyan, kabul ve taahhüt eder. Aksi halde kanuna aykırı kullanımdan kaynaklanan her türlü kanuni yaptırım, tazminat, cezai muamelelerden doğrudan sorumlu olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. TÜRMOBLUCA, MÜŞTERİ'nin bu tür davranışlarından ve sonuçlarından dolayı sorumlu tutulamaz. MÜŞTERİ, işbu Sözleşme kapsamında TÜRMOBLUCA tarafından sağlanan Hizmet'in kullanımı ile ilgili olarak TÜRMOBLUCA'ya üçüncü şahıs ve kurumlar tarafından yapılacak tüm taleplerin muhatabının kendisi olacağını ve bu nedenle TÜRMOBLUCA'nın uğrayabileceği tüm zararları karşılayacağını kabul ve taahhüt eder.
- 3.18 MÜŞTERİ**, özel entegratör değiştirmek istemesi durumunda geçişin ay sonu itibariyle yapılacağını bilir ve kabul eder.
- .
- 3.19 MÜŞTERİ** işbu sözleşmenin Gelir İdaresi Başkanlığı'na iletilebilmesi için mali mührü veya elektronik imzası ile onaylayarak sözleşmeyi TÜRMOBLUCA'ya ileticeğini kabul ve taahhüt etmektedir.
- 3.20 MÜŞTERİ**, işbu Sözleşme ve eklerinde tanımlanan Hizmetler'den yararlanma hakkının sadece kendisine ait olduğunu, bu hakkın kullanımına ilişkin tüm sorumluluğun kendisine ait olacağını, Hizmet'i kendisinin kullanmadığından bahisle edimini yerine getirmeyeceği iddiasında bulunmayacağını beyan ve kabul eder. MÜŞTERİ, TÜRMOBLUCA'dan almakta olduğu Hizmet'i Sözleşme'de belirtilen şartlar dışında kullanamaz, ticari amaçla üçüncü şahıslara sunamaz. MÜŞTERİ, Hizmet ile ilgili olarak müdahale gereken hallerde TÜRMOBLUCA'nın kendisi ve/veya iş ortağından başka kişi ve kuruluşlar tarafından yapılacak müdahalelere izin veremez.
- 3.21 MÜŞTERİ**, gerek başvuru formu, MÜŞTERİ kaydı ve/veya telefon aracılığı ile TÜRMOBLUCA'ya iletildiği ve kayıtlara geçirilen bilgilerinin, gerekse bu Sözleşme'de yer alan bilgilerinin doğruluğunu beyan ve kabul eder. MÜŞTERİ bilgilerinde meydana gelecek değişiklikleri mümkün olan en kısa sürede TÜRMOBLUCA'ya bildirmekle yükümlüdür. MÜŞTERİ değişiklikleri bildirmediği takdirde, işbu Sözleşme'de bildirdiği bilgilere göre yapılan işlemler ve tebligat geçerli kabul edilecektir.

- 3.22 MÜŞTERİ**, işbu Sözleşme kapsamındaki Hizmet'in edinimine yönelik gerek hizmetin yürütülebilmesi için gerekli olan gerekse yasal ihtiyaçlardan kaynaklanan her türlü bilgi ve belgeyi eksiksiz ve zamanında teslim etmekle yükümlüdür.
- 3.23 MÜŞTERİ**, Sözleşme'den doğan ödeme yükümlülüğünü zamanında ifa etmemesi ve/veya eksik ifa etmesi halinde sunulan Hizmet'in kısıtlanabileceğini veya durdurulabileceğini, Sözleşme'nin feshedilebileceğini, bu hallerde ortaya çıkacak zararlardan TÜRMOBLUCA'nın herhangi bir sorumluluğunun olmayacağını beyan, kabul ve taahhüt eder.
- 3.24 MÜŞTERİ**, TÜRMOBLUCA tarafından işbu Sözleşme kapsamında sağlanan yazılımların her türlü mülkiyet, tasarruf ve telif haklarının TÜRMOBLUCA'ya ait olduğunu, bu yazılımları işbu Sözleşme'de belirtilen kullanım amacı dışında kullanmayacağını, hiçbir şekilde çoğaltıp dağıtamayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 3.25 İşbu Sözleşme**, imzalanması ile birlikte Taraflar arasında bundan önce akdedilmiş olan işbu Sözleşme konusu ile aynı doğrultuda düzenlenmiş sözleşmelerin yerine geçer. Ancak bu durum Tarafların önceki sözleşmeleri nedeniyle doğmuş olan yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.
- 3.26 Mevzuatın değişmesi ve/veya GİB'in uygulama değişikliğine gitmesi halinde TÜRMOBLUCA**, ürünü bahse konu değişikliklerin duyurulacağı/ilan edileceği metinlerde de belirtilen uygulama tarihini dikkate alarak kullanıma hazır hale getirecektir. Müşteri de kendi sistemlerinde yapacak olduğu değişikliklerde bu tarih ve sürelerle uyacağını kabul beyan ve taahhüt eder.
- 3.27 TÜRMOBLUCA**, yukarıda belirtilen haller dışında da uygulamalarda değişiklik yapabilir. Bu durumda yapacak olduğu değişikliklerin içeriğini ve gerçek ortamda devreye alacağı tarih ve süreleri Müşteriye duyurur. Müşteri TÜRMOBLUCA tarafından duyurulan sürelerle uyacağını kabul beyan ve taahhüt eder. Müşterinin ilgili tarih ve sürelerle uymaması durumunda ilgili tarih ve süreler aşıldıktan sonra Müşterinin hizmetinde gerçekleşebilecek her türlü uyumsuzluk ve hata durumlarında, Müşteri tek başına sorumludur. Müşteri, mevzuat değişikliklerine ve duyurulara uymaması halinde uğrayacağı zararlardan TÜRMOBLUCA'yı sorumlu tutmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

MADDE 4 Mali Yükümlülükler

- 4.1 Taraflar arasında anlaşılan ödemeye veya ön ödemeye esas bedel ve detaylar EK-1'de belirlenmiştir.** EK-1'de belirlenen satış fiyatlarına Sözleşme tarihinde yürürlükte olan KDV, diğer vergi, stopaj, resim ve harçlar dâhildir. Bu vergi/harç oranlarında ve/veya değerlerinde yasal değişiklikler olduğunda ya da yeni vergi/harçlar eklendiğinde, fiyata etkisi TÜRMOBLUCA tarafından ayrıca hesaplanarak, MÜŞTERİ'ye fatura edilir veya mevcut faturalara eklenir.
- 4.2 TÜRMOBLUCA**, sunmuş olduğu EK-1'de belirlenen paket seçeneklerinden biri üzerinden verilen hizmet karşılığında MÜŞTERİ'ye fatura düzenler ve gönderir. MÜŞTERİ fatura bedellerini TÜRMOBLUCA'ya süresinde ödemekle yükümlüdür.

- 4.3** MÜŞTERİ EK-1 de bulunması durumunda e-Belge Portalı aktivasyon bedelini peşin olarak ve tek seferde ödemekle yükümlüdür.
- 4.4** TÜRMOBLUCA, tahakkuk ettirdiği faturayı, MÜŞTERİ tarafından kendisine verilen bilgiler kapsamında son ödeme tarihinden önce MÜŞTERİ'ye ulaşacak şekilde gönderecektir. Ancak MÜŞTERİ tarafından eksik bilgi verilmesi, adres değiştirilmesi veya gönderim kanallarında meydana gelebilecek aksamalardan dolayı doğacak gecikmelerden TÜRMOBLUCA sorumlu tutulamaz. Bu sebeple, MÜŞTERİ, aylık fatura ödemelerini, faturanın adresine ulaşmasını beklemeksizin yapmakla yükümlüdür. Fatura eline ulaşmadığı takdirde MÜŞTERİ, fatura bilgilerini TÜRMOBLUCA'dan öğrenebilir.
- 4.5** MÜŞTERİ, fatura bedelini faturada belirtilen son ödeme gününe kadar TÜRMOBLUCA'ya ödemekle yükümlüdür. Aksi takdirde ayrıca bir temerrüt ihbar ve ihtarına hacet olmaksızın temerrüde düşmüş addedileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. TÜRMOBLUCA, MÜŞTERİ'nin son ödeme gününde ödemeyi gerçekleştirmemesi halinde verilen Hizmet'i derhal durdurma ve/veya Sözleşme'yi feshetme hakkını haizdir. Vadesi geldiği halde tamamı veya bir kısmı TÜRMOBLUCA'ya ödenmeyen meblağlar, vade tarihinden itibaren fiili ödeme tarihine kadar yasal faize tabi olacaktır.
- 4.6** TÜRMOBLUCA tarife/paket içeriğinde ve tarifelerde değişiklik yapma hakkına sahiptir. MÜŞTERİ, tarife bilgilerini ve tarifeler hakkındaki değişiklikleri online işlem merkezinden ve TÜRMOBLUCA MÜŞTERİ Hizmetleri'nden her zaman öğrenebilir.
- 4.7** TÜRMOBLUCA, Hizmet'in başladığı tarihten itibaren 1(bir) yıllık süre sonunda, hizmet bedeline TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu)'in Üretici Fiyat Genel Endeksi ve Tüketici Fiyat Endeksi ortalaması oranında artış yapma hakkına sahiptir. ÜFE ve TÜFE oranının tespitinde TÜİK'in artış tarihinden önceki aya ilişkin verilerinin ortalaması esas alınacaktır.

MADDE 5 Sözleşmenin Süresi

İşbu Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girecek olup; 1 (bir) yıl süre ile yürürlükte kalacaktır. Ancak herhangi bir Tarafça Sözleşme süresi sona ermeden 30 (otuz) gün öncesine kadar fesih ihbarı yapılmadığı takdirde işbu Sözleşme 1 (bir) yıl süre ile uzayacaktır. Sözleşmenin yenilenmesi durumunda EK-1'de belirtilen ücret ve tarifelerde yapılacak değişiklikler MÜŞTERİ ile www.luca.com.tr adresinden veya uygulama ana ekranlarından ya da mail gibi araçlar vasıtasıyla paylaşılacaktır.

MADDE 6 Fesih

- 6.1** Taraflar, diğer tarafın işbu Sözleşme'de ve eklerinde belirlenen yükümlülüklerine aykırı davranması veya edimlerini yerine getirmemesi halinde, yazılı olarak Sözleşme'ye aykırılık oluşturan durumu belgeleri ile bilgilendirerek Sözleşme'yi feshetme hakkına sahiptir. Fesih hakkının kullanılması durumunda, feshe neden olan taraf hiçbir şekilde tazminat talebinde bulunmayacağını ve bu sebeple fesheden tarafın doğmuş veya doğacak zararlarını tazmin edeceğini beyan, kabul ve taahhüt eder.

- 6.2** TÜRMOBLUCA, işbu Sözleşme ve/veya Sözleşmeye bağlı Ekleri, 30(otuz) gün önceden yazılı olarak bildirmek şartı ile neden göstermeden ve tazminat, cezai şart sair bedel ödemeksizin her zaman sona erdirilebilir.
- 6.3** Taraflardan herhangi biri diğerinin iflas davasına muhatap olması, iflas etmesi, tasfiyeye girmesi, konkordato ilan edilmesi, işyerlerinde kesin haciz uygulanması ya da ticari faaliyetlerini durdurması (gayri faal firma durumuna girmesi) halinde diğer Taraf Sözleşme'yi derhal feshedebilir.
- 6.4** İşbu Sözleşme kapsamındaki fesih hallerinde, MÜŞTERİ işbu Sözleşme dolayısıyla kendisine atfedilen hakların kaybindan dolayı ya da kâr mahrumiyeti vb. nedenlerle, herhangi bir tazminat talebine hak kazanmaz.
- 6.5** Sözleşme'nin herhangi bir nedenle feshi halinde TÜRMOBLUCA'nın işbu Sözleşme uyarınca feshin hüküm ve sonuçlarının doğduğu tarihe kadarki alacaklarını talep hakkı saklıdır. TÜRMOBLUCA'nın, feshin hüküm ve sonuçlarının doğduğu tarihe kadar olan alacakları için MÜŞTERİ'ye fatura göndermesi, fesih işlemlerinin yapılmasını durdurmaz, Sözleşme'nin feshi MÜŞTERİ'nin yapılmamış ödemeleri ile ilgili yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

MADDE 7 Mücbir Sebep

- 7.1** Mücbir sebepler; Sözleşme'nin yapıldığı sırada mevcut olmayıp sonradan gerçekleşen, Taraflarca öngörülmemiş ve Tarafların kontrolü dışında gelişen ve yükümlülüklerini yerine getirmelerini engelleyecek nedenler ile genel grev, lokavt, savaş, terör, deprem, sel, doğal afetler, yangın ve benzeri hallerdir. Mücbir sebepler kapsamında verilen Hizmet'te oluşacak aksamalarda TÜRMOBLUCA sorumlu olmayacaktır. Bu durumların devamı müddetince Taraflardan hiçbirisi diğer Tarafın edimini yerine getirmemesinden dolayı herhangi bir tazminat veya hak talebinde bulunamaz.
- 7.2** TÜRMOBLUCA'nın MÜŞTERİ'ye bildirerek gerçekleştireceği kurulum, bakım, destek ve düzenleme çalışmaları, Bir plan çerçevesinde yapılması planlanan bakım, kontrol, onarım vb. haller Hizmet'in sunumunu aksatacak olması durumunda önceden MÜŞTERİ'ye mail veya ekran duyuruları ile bildirilecektir.
- 7.3** MÜŞTERİ'nin kasıt veya ihmalinden kaynaklanan arızalardan dolayı oluşacak kayıp ve zararlar, MÜŞTERİ sorumluluğunda olan cihazlar ve kablolamadan kaynaklanan arızalar ile TÜRMOBLUCA'dan kaynaklanmayan, altyapı sağlayıcılardan ve/veya üçüncü şahıslardan kaynaklanan arıza, gecikme vb sorunlar gibi hallerden kaynaklı zararlardan TÜRMOBLUCA sorumlu değildir.
- 7.4** Mücbir sebeplerin sona ermesinden sonra Sözleşme'nin uygulanmasına devam edilecektir. Ancak mücbir sebepler 60 (altmış) günü aşan bir sürede son bulmamışsa, MÜŞTERİ, Sözleşme'yi feshetme hakkını haizdir.

MADDE 8 Gizlilik ve Kişisel Verilerin Korunması

- 8.1** Taraflar, işbu Sözleşme'nin ifası kapsamında birbirleri hakkında öğrenecekleri her türlü gizli bilgiyi yasal bir zorunluluk olmadıkça üçüncü kişilere açıklamamayı ve istihdam ettikleri yardımcı kişilerinin de bu hususa uymalarının sağlanması için ellerinden gelen önlemleri almayı ve gerek Sözleşme yürürlükte

bulunduğu sürece ve gerek sona erdikten sonra sağlayacaklarını kabul ve taahhüt etmişlerdir.

Taraflardan hiçbirisi diğer Tarafın önceden yazılı onayı olmaksızın, herhangi bir tanıtım veya yayımda diğer tarafın (veya herhangi teşebbüsün) ticari markaların, ticari isimlerin veya diğer unvanlarını kullanamaz.

8.2 TÜRMOBLUCA, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ("Kanun") çerçevesinde kişisel verilerin güvenli şekilde muhafazasını ve hukuka uygun olarak işlenmesini sağlamak için gerekli tedbirleri almaktadır. Kişisel veriler, işbu Sözleşme'nin ifası amacı ile ancak bunlarla sınırlı olmaksızın, Kanun'a ve ilgili mevzuata uygun olarak işlenebilmektedir. MÜŞTERİ, Sözleşme kapsamında iletebileceği kişisel verilere ilişkin olarak, TÜRMOBLUCA'nın kişisel verilerin toplanması esnasında ilgili kişileri Kanun kapsamında bilgilendirdiğini beyan ve taahhüt eder. Kanun kapsamında kişisel verileri işlenen gerçek kişiler, <https://turmobefatura.luca.com.tr/> internet sayfasında yer alan TÜRMOBLUCA Gizlilik Politikası'nı inceleyerek; TÜRMOBLUCA tarafından işlenebilecek kişisel verilerin işleme amaçları, aktarılabilirliği kişiler, toplanma yöntemi ve hukuki sebebi ile söz konusu kişisel verilere ilişkin hakları hakkında bilgi edinebilir.

8.3 MÜŞTERİ, işbu Sözleşme'ye ilişkin olarak 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu dahil olmak üzere kişisel verilerin korunmasına ilişkin tüm uygulanabilir kanunlara, düzenlemelere, kurallara uyduğunu ve sözleşme sona erse dahi uymaya devam edeceğini ve bunların ihlal edilmesine sebep olmayacağını taahhüt ve garanti eder.

8.4 MÜŞTERİ, Sözleşme kapsamında TÜRMOBLUCA'ya ilettiği kişisel veriler için veri sahiplerinden gerekli izinleri aldığını, işbu Sözleşme konusu edimlerin ifası için TÜRMOBLUCA ile paylaşacağı kişisel verilerin 6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu'na ve ilgili mevzuata uygun olarak elde edilmiş olduğunu, Kanun'un gerekli gördüğü hallerde ilgililerden açık ve aydınlatılmış rızanın alındığını ve bu kapsamda ilgili veri sahiplerine Kanun'un 10. maddesi kapsamında gerekli bilgilendirmelerin yapıldığını, TÜRMOBLUCA'ya aktarılması konusunda gerekli izinlerin alındığını, paylaşılan kişisel verilerin imhasının gerekli olduğu durumlarda TÜRMOBLUCA'yı derhal bilgilendireceğini taahhüt etmektedir. MÜŞTERİ'nin, bu husustaki herhangi bir ihmali veya kusurlu davranışı nedeniyle TÜRMOBLUCA üçüncü bir şahıs ve/veya kurum nezdinde herhangi bir hukuki, idari ve/veya cezai taleple karşı karşıya kalması halinde, MÜŞTERİ'ye derhal rücu hakkı saklıdır. MÜŞTERİ, böyle bir durumda, TÜRMOBLUCA'nın tüm zararını tüm ferileriyle birlikte ödemekle yükümlüdür.

MADDE 9 Uyuşmazlık

MÜŞTERİ, sunulan Hizmetten kaynaklanan şikâyetlerinin giderilmesi için öncelikle TÜRMOBLUCA MÜŞTERİ Destek Hizmetlerini arayarak ve/veya <https://turmobefatura.luca.com.tr/> adresi üzerinden şikâyetini iletebilecektir. Taraflar arasında çözüme ulaşmayan uyuşmazlıkların çözümünde Ankara Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkilidir.

MADDE 10 Devir ve Temlik

MÜŞTERİ, işbu Sözleşme'den doğan hak ve yükümlülüklerini ve alacaklarını doğrudan, dolaylı veya tamamen veya kısmen, TÜRMOBLUCA'nın yazılı izni olmaksızın üçüncü kişilere devir veya temlik edemez.

MADDE 11 Feragat

Tarafların işbu Sözleşme'den kaynaklanan haklarını kullanmaması, Taraflarca yazılı olarak diğer Taraf'a bildirilmediği sürece, Sözleşme'nin herhangi bir hükmünün Taraflara sağlamış olduğu haklardan açıkça vazgeçtiği veya sahip olduğu hakları kullanmaktan feragat ettiği şeklinde yorumlanamaz.

MADDE 12 Değişiklik

İşbu Sözleşme ve Eklerinde yapılacak her türlü değişiklik ve ilaveler, aksi belirtilmedikçe Taraflar arasında usulüne uygun olarak imzalanacak ek protokol veya taahhütnameler ile düzenlenir. İmzalanan ek protokol ve taahhütnameler imzalandıkları tarihten itibaren işbu Sözleşme'nin eki ve ayrılmaz parçası haline gelir.

MADDE 13 Bütünlük

İşbu Sözleşme, Taraflar arasında Sözleşme konusunda yapılan anlaşmanın tamamını teşkil eder ve her iki Tarafça yazılı ya da sözlü olarak daha önce yapılmış ya da imzalanmış olan tüm diğer anlaşmaların, sözleşmelerin, protokollerin vb. yerine geçer.

MADDE 14 Temsil Yasağı

Taraflar'dan hiçbiri, hiçbir şekilde ve şartta diğer Taraf'ın hukuksal temsilcisi, acentesi veya vekili olmayıp; diğer Tarafı yükümlülük altına sokacak ve bağlayacak bir hak ve yetkiye de sahip değildir. Taraflardan hiçbiri, diğer Taraf adına veya hesabına hiçbir surette 3.kişilerle herhangi bir sözlü ya da yazılı akit yapamaz, taahhütlerde bulunmaz.

MADDE 15 Tebligat

Taraflar, işbu Sözleşme'de bildirdikleri adresler ile ve kayıtlı elektronik posta (KEP) adreslerini yasal tebligat adresi olarak kabul ederler. İşbu Sözleşme kapsamında yapılacak olan her türlü ihbar, ihtar ve yazışma Türk Ticaret Kanunu'nun 18. maddesi çerçevesince yazılı olarak yapılacaktır. Taraflar Sözleşme'de yer alan yasal tebligat adreslerinin, telefon, faks ve e-posta gibi iletişim bilgilerinin değişmesi halinde, söz konusu değişikliği karşı tarafa değişiklikten itibaren 7 (yedi) gün içerisinde yazılı olarak bildirilmedikçe işbu adreslere yapılacak tebligatlar Tebligat Kanunu'nun ilgili MADDElerince geçerli olacaktır. Aksi takdirde, tebliğ imkânsızlığından doğabilecek olumsuz sonuçlardan, bu yükümlülüğü yerine getirmeyen taraf sorumludur. Adres değişiklikleri taraflara tebliğ edilmedikçe bildirilen adrese yapılacak tebliğ ilgili tarafa yapılmış sayılır.

MÜŞTERİ KEP ADRESİ	
TÜRMÖBLUCA KEP ADRESİ	tesmerisletme@hs03.kep.tr

MADDE 16 Vergi Resim ve Harçlar

İşbu Sözleşme ve Ekleri için doğacak vergi, resim, harç ve fonlar Taraflarca eşit olarak karşılanacaktır. Bahse konu toplam tutar TÜRMOBLUCA tarafından ödenecek olup, ödenen tutarın yarısı MÜŞTERİ'ye faturalandırılacaktır.

İşbu Sözleşme Taraflararasında 16 maddeden ibaret olarak tarihinde Ankara'da, sureti MÜŞTERİ'ye verilmek üzere, 2 (iki) nüsha olarak imzalanmıştır.

UNVAN	TÜRMOB - TESMER TEMEL EĞİTİM VE STAJ MERKEZİ EĞİTİM YAYIN VE YAZILIM HİZMETLERİ İŞLETMESİ
İmza: İsim-unvan	İmza: İsim-unvan

EKLER

- Ek-1 Ücret Listesi Hakkında Protokol
- Ek-2 Bilgi Formu
- Ek-3 Kullanıcı Bilgi Formu
- Ek-4 Servis Formu

E-SMM Sisteminin Aktifleştirilmesini İstediğiniz

Tarih:

Ek-2 Bilgi Formu

Hizmet Tipi	e-SMM Hizmeti		
Müşteri Adı			
Yetkili Kişi			
T.C. Kimlik No			
Unvan			
Adres			
Adres			
İlçe		İl	
Vergi Dairesi		Vergi No	
Posta Kodu		Telefon	
GSM		E Posta	
Nace Kodu			

Ek 3 Kullanıcı Bilgi Formu

T.C. Kimlik No	
Ad Soyad	
E Posta Adresi	
İş Tel	
Cep Tel	
Doğum Tarihi (Gün/Ay/Yıl)	
Firmadaki Unvanı	
E-SMM Ön Eki	
E-SMM Ön Eki sıra numarasındaki ilk üç harftir.(Örneğin; ABC2018...) Her bir ön ek birbirinden farklı olmalıdır.	

Ek – 4 Servis Formu
I.Servis Saatleri

Olay/talep kayıtları için; Pazartesi – Cuma; 09.00 – 17.00 saatleri arasında hizmet verilir.

II. İletişim Kanalları

MÜŞTERİ, E-SMM hizmeti ile ilişkili her türlü kesinti, talep veya sorun ile karşılaştığında aşağıdaki iletişim kanallarından TÜRMOBLUCA'ya ulaşabilir.

İletişim Kanalı	Telefon	E-Posta
MÜŞTERİ Destek Hattı	0 312 987 06 06	entegratordestek@luca.com.tr

III. Servis Seviye Gereklilikleri

Servisin çalışma saatlerinde/tüm gün boyunca belirli kanallardan iletilen olay/talepler için öncelik seviyesine göre çözüm ve müdahale süresi hedefleri aşağıdaki şekilde tanımlanmıştır. Öncelik seviyesi TÜRMOBLUCA tarafından değerlendirilir ve belirlenir. Olaylar, müşteri kullanımına sunulan hizmetlerde kesinti veya aksama yaşanması durumudur. Talepler ise müşterinin kullanmakta olduğu hizmetlere yönelik ek istekleridir. TÜRMOBLUCA'dan kaynaklanmayan hata ve sorunlar Servis Seviye Süreleri' ne ("SLA süreleri") dahil değildir.

Hizmet kapsamında uygulanacak SLA süreleri aşağıda belirtildiği gibidir. İşbu SLA süreleri Olay ve Talep yönetimi derecelerine göre ayrılmıştır.

i. Olay Bildirimleri

TÜRMOBLUCA, Müşteri'nin yetkilileri tarafından MÜŞTERİ Destek Hattına iletilen olay bildirimlerini aşağıda yer alan tablodaki müdahale ve çözüm sürelerine uygun olarak yerine getirecektir. ***

Olay Yönetim Seviyeleri	Müdahale	Çözüm
Çok Yüksek**	2 saat	8 saat
Yüksek **	4 saat	24 saat
Orta *	7saat	48 saat

ii. Talep Bildirimleri

Talepler, geliştirme yapılması gereken ve gerekmeyen olmak üzere ikiye ayrılır.

Geliştirme gerektirmeyen talep kategorileri aşağıdaki tabloda belirtilmiştir. TÜRMOBLUCA, Müşteri'nin yetkilileri tarafından Müşteri Destek Hattına iletilen geliştirme gerekmeyen talepleri aşağıda yer alan tablodaki müdahale ve çözüm sürelerine uygun olarak yerine getirecektir. ***

Talep Yönetim Seviyeleri	Müdahale	Çözüm
Çok Yüksek**	12 saat	24 saat
Yüksek**	24 saat	48 saat
Orta*	36 saat	72 saat

Geliştirme yapılması gereken talepler uygulama işleyişi, kuralları, ara yüz düzenlemeleri, veri akışı ve dış sistemlerle entegrasyon gibi tasarım ve yazılım geliştirme çalışmaları gerektirir. Değişiklik yönetimi kapsamında ele alınır.

TÜRMOBLUCA, geliştirme talepleri hakkında öncelikle uygulanabilir/uygulanamaz değerlendirmesi yapar. Uygulanamaz kararı verilen talepler hakkında Müşteriye gerekçeli olarak bildirilir. Uygulanabilir kararı verilen talepler proje bakış açısıyla ele alınır, kaynak ve zaman ihtiyacı tespit edilir. Ek Geliştirme Hizmet Bedeli üzerinden ücretlendirilerek Müşteri'ye teklif sunulur. MÜŞTERİ, teklifi kabul ettiği takdirde ilgili geliştirmeler gerçekleştirilerek test ortamında Müşteri'nin kullanımına sunulur ve gerçekleşen toplam Ek Geliştirme Hizmet Bedeli Müşteri'ye faturalanır. Gerçek ortama geçiş için MÜŞTERİ onayı gerekir. Gerçek ortama geçiş öncesi MÜŞTERİ, Test ortamında ek geliştirme ve düzeltme talep edebilir. Talep edilen ek geliştirme ve düzeltme faaliyetlerinde **TÜRMOBLUCA** kusuru yok ise **TÜRMOBLUCA** tarafından gerçekleştirilen çalışmalar yine Ek Geliştirme Hizmet Bedeli üzerinden ücretlendirilerek gerçek ortama geçiş sonrası faturalanır. MÜŞTERİ, gerçek ortama geçiş talep etmez ise süreçte gerçekleşen ve tarafına fatura edilen Ek Geliştirme Hizmet Bedellerinin iadesini talep edemez.

* Tek bir müşterinin etkilendiği olay veya talepler Orta kategorisinde değerlendirilir.

** Tüm müşterilerin etkilendiği olay veya talepler Çok Yüksek veya Yüksek kategorisinde değerlendirilir

*** **TÜRMOBLUCA** açılan olay ve talep kayıtlarının %90'ını yukarıda belirtilen servis seviye anlaşmasına uygun olarak karşılayacağını taahhüt etmektedir. **TÜRMOBLUCA**'dan kaynaklanmayan ilave gereksinimlerin ortaya çıkması durumunda belirtilen SLA Süreleri aşılabilecektir. **TÜRMOBLUCA** bu durumda sorumluluk kabul etmeyecektir. Değişiklik yönetimine dahil edilen her türlü Olay ve Talep kaydı için SLA işletilmez.

IV. Sistem Erişilebilirliği

E-SMM Özel Entegratörlük Hizmeti için **TÜRMOBLUCA**, **TÜRMOBLUCA** e Belge Portalı için en az % 96,6 erişilebilirlik taahhüt eder.

V. Şikayet Yönetimi

MÜŞTERİ aşağıdaki konularda, entegratordestek@luca.com.tr sayfasından Şikayet ve Önerileri için bildirimde bulunabilir.

- Daha önce olay/talep bildirimi yapılmış olmasına rağmen çözüme ilişkin MÜŞTERİ'ye taahhüt edilen SLA seviyelerine ve Sözleşme gerekliliklerine uyum sağlanmaması,
- Destek veren personelin müşteriye yönelik uygun olmayan davranışları,
- Müşteriye geri dönüş yapılmaması,
- Olay veya talep kaydının işleme alınmaması ve müşteriler için olay olabilecek diğer konular

Şikayetler Müşteri Hizmetleri Yöneticisi tarafından ele alınarak, mümkün olduğu kadar hızlı şekilde çözüme kavuşturulur.

I. İş Sürekliliğinin Kesintiye Uğraması Durumunda Yapılacaklar

TÜRMOBLUCA, E-SMM Sistemini kesintiye uğratacak Mücbir Sebep dışında bir olay meydana gelmesi durumunda Servis Seviye Gereklilikleri Bölümünde yer alan Yüksek Olay için tanımlı çözüm ve müdahale süresi içinde sistemlerin yeniden kullanılabilir hale gelmesini taahhüt eder.

II. Planlı Kesintiler

TÜRMOBLUCA, E Belge Portalı sistemi üzerinde planlı bakım çalışmaları yapılması durumunda E Belge Portalı üzerinden ve/veya e-posta yoluyla MÜŞTERİ'ye en az 1(bir) iş günü önce duyuracaktır.

III. Raporlama

TÜRMOBLUCA'ya başvurması durumunda mail ortamında müşteriye aktarılır.