

## MAKROCELL YAZILIM DESTEK SÖZLEŞMESİ

**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

- MÜŞTERİ**, bilgisayar sistemlerinin sağlıklı çalışması halinde destek hizmeti alabileceğini kabul eder.
- Destek hizmetinin sağlanabilmesi için **hem destek veren hem de destek alan lokasyonlarda internet bağlantısının kesintisiz ve stabil olması gerekmektedir. İnternet bağlantısına (kesinti, yavaşlık, ping sorunları vb.) bağlı problemler için destek hizmeti verilmez.**
- Bilgisayar, işletim sistemi, modem, donanım ve diğer yazılımlar destek kapsamına dahil değildir.**
- Destek hizmeti modem ayarlarını kapsamaz.** Gerekli portların açılması ve kontrol edilmesi **MÜŞTERİ'nin sorumluluğundadır.** Destek personeli, sadece açılması gereken port bilgilerini sağlamakla yükümlüdür.
- Destek hizmeti, yalnızca satın alınan yazılımla ilgili soru ve sorunların giderilmesiyle sınırlıdır.**
- Lisanslı bilgisayar değişiklikleri, fatura, bilgi fişi, etiket tasarımı ve eğitim hizmetleri destek hizmetine dahil değildir ve ayrıca ücretlendirilir.**
- Satın alınan yazılımın dışında kalan donanım, işletim sistemi ve üçüncü taraf yazılımlar destek kapsamı dışındadır.**
- Destek hizmeti yalnızca WhatsApp yazışmaları ve uzak bağlantı yöntemiyle sağlanır. Müşteri adresinde fiziksel destek verilmez.**
- Yazılımın kullanıldığı bilgisayarlarda işletim sistemi veya virüs kaynaklı bir sorun tespit edilirse, sorun MÜŞTERİ tarafından giderilene kadar destek sağlanmaz.**
- MAKROCELL, işbu sözleşmede belirtilenler dışında başka bir destek taahhüdü vermemektedir.**
- Yıllık ücretsiz destek süresi sona erdikten sonra, destek hizmeti aylık ücret üzerinden peşin olarak alınmaktadır.**
- Destek hizmeti, satın alınan süre boyunca geçerlidir. Kullanılmayan destek hakları veya hizmetler için geri ödeme yapılmaz.**

## II. EK HİZMETLERİN ŞARTLARI

1. Etiket ve fiş tasarımı yalnızca ilk kurulum aşamasında ücretsizdir.
  - Kurulum sonrası 3 gün içinde ücretsiz tasarım hizmeti sona erer.
  - Kurulum sonrası yeni talepler ücretlidir.
  - Örnek şablon paylaşılmadığı durumda, müşteri taleplerine göre en uygun tasarım hazırlanır ve teslim edilir.
  - Teslim edilen tasarım üzerinde değişiklik, düzeltme, ekleme veya çıkarma talepleri, yeni bir tasarım ücreti ödenerek gerçekleştirilebilir.
  - Tasarım deneme amaçlı yapılmaz, revize edilemez veya düzeltilemez.
2. Eğitim hizmeti, yazılımın satın alınmasını takiben tek seferlik sağlanır ve soru-cevap şeklinde ilerler.
  - Eğitim içeriği MÜŞTERİ'nin sorularına bağlı olarak değişkenlik gösterebilir.
  - Tekrar talep edilmesi halinde, 30 dakikalık eğitim paketi satın alınmalıdır.
  - 31. dakikayı aşan eğitimler için yeni bir eğitim paketi alınmalıdır.
  - Eğitim hizmeti süre bazlıdır, soru bazlı değildir.
  - Etiket tasarımı eğitime dahil değildir.

## III. DESTEK SÖZLEŞMESİ DIŞINDA KALAN DURUMLAR

Aşağıdaki hizmetler bu sözleşme kapsamında yer almamaktadır:

1. MÜŞTERİ'nin talebiyle yazılımın farklı bir bilgisayara aktarılması.
2. MÜŞTERİ'nin bilgisayarına format atılması nedeniyle oluşabilecek veri kayıpları.
3. MAKROCELL, MÜŞTERİ'nin yazılım kullanımından kaynaklanan veri kayıplarından sorumlu değildir.
4. MÜŞTERİ, periyodik yedekleme almakla yükümlüdür. Yedekleme yapılmamasından doğacak veri kayıplarından MAKROCELL sorumlu tutulamaz.
5. MÜŞTERİ tarafından yapılan hatalı işlem, yanlış yapılandırma veya üçüncü taraf yazılımlar nedeniyle oluşan arızalar destek kapsamı dışındadır.

## IV. MAKROCELL YAZILIM'IN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1. Destek hizmeti, hafta içi Pazartesi - Cuma 10:00 - 18:00 saatleri arasında sağlanır.
  - Resmi tatillerde destek hizmeti verilmez.

2. **MÜŞTERİ**, destek talebini MAKROCELL'in WhatsApp hattına yazılı olarak iletmelidir.
    - Destek talepleri sırasına göre işleme alınır ve herhangi bir arama ile hızlandırılmaz veya öncelik verilemez.
    - Taleplerin görsel veya video ile desteklenmesi önerilir.
  3. **MAKROCELL** teknik servisi, destek talebi alındıktan sonra en kısa sürede müdahalede bulunacaktır.
  4. Taraflar, kendi kontrolleri dışında meydana gelen gecikmelerden sorumlu tutulamazlar.
  5. **MAKROCELL**, mücbir sebepler (doğal afetler, siber saldırılar, devlet müdahaleleri vb.) nedeniyle hizmet veremediği durumlarda sorumlu tutulamaz.
- 

## V. ÖZEL ŞARTLAR

1. Bu destek anlaşması yalnızca bir yazılım lisansı için geçerlidir.
2. **MÜŞTERİ**, yazılımı çoğaltmayacağını, değiştirmeyeceğini, üçüncü taraflara devretmeyeceğini ve **MAKROCELL**'in yazılı izni olmadan hiçbir şekilde tersine mühendislik yapmayacağını taahhüt eder.
3. Lisans yalnızca satın alan **MÜŞTERİ** tarafından kullanılabilir, üçüncü şahıslara devredilemez.
4. Yetkisiz kullanım tespit edilirse, **MAKROCELL** sözleşmeyi tek taraflı feshedebilir ve hukuki yollara başvurabilir.
5. Sözleşme tek taraflı olarak feshedildiğinde geri ödeme yapılmaz.
6. İşbu anlaşmadan doğabilecek uyuşmazlıkların çözümünde Ankara Ticaret Mahkemeleri yetkilidir.
7. İhtilafların çözümünde yalnızca resmi devlet kurumları yetkilidir.
  - Özel şikayet platformları üzerinden yapılan başvurular dikkate alınmayacaktır.

İşbu destek sözleşmesi, toplamda 3 (üç) sayfadan ibarettir.