

## YERİNDE DESTEK VE HİZMET SÖZLEŞMESİ

**MADDE 01:TARAFLAR**

1.1 ELEKTROBYTE BİLGİSAYAR YAZILIM PAZ. VE TİC. LTD. ŞTİ. - LİBADIYE CD 34/2 ÜSKÜDAR-İSTANBUL  
(Bundan böyle ELEKTROBYTE olarak anılacaktır)

1.2 .....  
..... (Bundan böyle MÜŞTERİ olarak anılacaktır.)  
arasında aşağıdaki şartlarda bir UZAK GENEL BAKIM DESTEK HİZMET SÖZLEŞMESİ hazırlanmıştır.

**MADDE 02:TANIM**

İş bu sözleşme MÜŞTERİ'NİN ELEKTROBYTE' DAN, sözleşmede açık bir şekilde belirtilen donanımların ve yazılımların, sözleşme yürürlükte olduğu süre içerisinde, sözleşmenin şartlar bölümünde belirtilen koşullarda, alacakları hizmeti ve MÜŞTERİ'NİN yükümlülüklerini tanımlar.

**MADDE 03:MÜŞTERİ OLUŞ UYGULAMASI**

MÜŞTERİ, iş bu sözleşmedeki tanımıyla, iş bu sözleşme koşullarında ELEKTROBYTE' DAN hizmet talep etmesi durumunda, sözleşmenin karşılıklı olarak imzalanması ve ELEKTROBYTE kayıtlarına işlenmesinden itibaren yürürlüğe girecektir.

**MADDE 04: ELEKTROBYTE YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

4.1 ELEKTROBYTE Bakım anlaşmasını takiben yılda 1 kere genel Bakım yapacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. (Periyodik bakım; ürünlerin dış yüzeylerinin kirlerinden arındırılmasını içermez)

4.2 Herhangi bir şekilde müdahale gerektiren program ve/veya sistem hatası durumunda ELEKTROBYTE en geç bir iş günü içerisinde müdahale edeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

4.3 ELEKTROBYTE sözleşme konusu ürünlerde yapılan değişiklik ve ilaveleri MÜŞTERİ Onayı ile yapacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

4.4 MÜŞTERİ'NİN problem bildirip, destek talep etmesi durumunda (Telefon ile, ELEKTROBYTE' ın ofisinde veya MÜŞTERİ'NİN işletmesinde) ELEKTROBYTE, her türlü desteği uygun gördüğü biçimde vererek, çözüm üretmek durumundadır.

4.5 MÜŞTERİ, ELEKTROBYTE tarafından bakımı yapılan ve sözleşme konusu ürünleri kullanarak ; T.C.K., Türk Ticaret Kanunu, Fikir ve Sanat Eserleri, Markalar, Patent Hakları ve diğer yasa ve hükümleri ihlal etmemeyi, ihlal ettiği takdirde de ELEKTROBYTE' ı sorumlu tutmayacağını işbu anlaşma ile kabul etmiştir.

4.6 MÜŞTERİ, kullanıcı düzeylerinin/eğitimlerinin yetersizliği (operatörlerinin yetersizliği) ve eğitim alınması gerektiği konusunda ELEKTROBYTE tarafından uyarıldığında, operatörlerine eğitim alacağını, aksi hallerde oluşacak problemlerden ELEKTROBYTE' ı sorumlu tutmayacağını peşinen kabul eder.

4.7 ELEKTROBYTE Müşterinin onarımı uzun sürecek Cihazlarda Yerine Geçici Ürün Bırakmayı kabul, beyan ve taahhüt eder. (PC, EKРАН, YAZICI gibi Elde bulunan ya da Temini Zor olmayan Ürünler)

4.8 ELEKTROBYTE MÜŞTERİYE ait Ürünlerde Firmaya Ait lisans varsa yükleme ve Destek vermekle yükümlüdür, Lisanssız Ürünlere Destek vermez, Kurulum ve Yazılım ile İlgili onarım yapmaz MÜŞTERİ anlaşmayla Beraber Bunu Kabul Etmiş Sayılır.

4.9 ELEKTROBYTE MÜŞTERİYE ait Ürünleri Ofisinde onarım veya bakım yaptığı sırada MÜŞTERİ bilgilerinin diğer şahıs ve firmaların eline geçmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

4.10 ELEKTROBYTE MÜŞTERİYE ait Kurulu Sistemin sorunsuz çalışmasını, Sorunların Hemen Çözülmesini, MÜŞTERİ Menfaat ve Çıkarları doğrultusunda Ürün beyan ve taahhüt eder.

4.11 ELEKTROBYTE, Sözleşme kapsamı içerisinde Güncelleme Sorunları, Server-Terminal Kurulumları, Versiyon Yeniliklerinin anlatımı, Kullanıcı Hata Bildirimi, "İşlemi Biz Yapalım" ibareli işlemler, Sayımlarda Stok Sıfırlanması ve Anlatımı, Veri tabanı Sorunlarını Çözümü kapsamaktadır.

4.12 Havan' ait ekran içeriklerine ait alanlarda MÜŞTERİNİN kullanım amaçlarına uygun olarak sorunların çözümü ve danışmanlık hizmetini kapsamaktadır.

4.13 Donanım Yazılımsal Kurulum ve Sorun Çözümü, Havan Özel Form Tasarımları, Özel Kurum Provizyon ve Sayfa Sorunları, Windows Kaynaklı İnternet ve Ağ Sorunları, Explorer Tarayıcı Kaynaklı Sorunlar, Donanım Kurulumu ve Sorun Çözümü, Yazıcı Kurulumu ve Sorun Çözümü

## **MADDE 05: MÜŞTERİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

5.1 MÜŞTERİ, ELEKTROBYTE' ın yetkili servis personeli dışındaki 3. şahısların sözleşme konusu ürünlere müdahale izni vermeyeceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

5.2 MÜŞTERİ, ELEKTROBYTE TEKNİK SERVİSİ dışında yazılımlara ve/veya donanımlara herhangi bir müdahale yapıldığı takdirde, bu sözleşmenin ELEKTROBYTE' a yüklemiş olduğu destek-hizmet sorumluluğunun kendiliğinden sona ereceğini kabul eder.

5.3 MÜŞTERİ; bedelini ödemiş olsa dahi, ELEKTROBYTE tarafından temin edilen yazılımların ve dokümantasyonun telif hakkının Üreticisine ait olduğunu, bu yazılımları ve dokümantasyonu hiçbir şekilde çoğaltıp, dağıtamayacağını kabul ve beyan eder.

5.4 MÜŞTERİ, bakımı ELEKTROBYTE yapmış olsa bile, 3. şahıslardan aldığı hizmetlerin aksaması sebebiyle ELEKTROBYTE' ı sorumlu tutmayacağını kabul eder.

5.5 MÜŞTERİ, işbu sözleşmeden doğan MÜŞTERİ'LİK hakkının sadece kendisine ait olduğunu, bu hakkın kullanımını devredemeyeceğini, kabul, beyan ve taahhüt eder.

5.6 MÜŞTERİ, ELEKTROBYTE tarafından bakımı yapılan yazılım ve donanımın, kendi istediği koşullarda çalışmadığı, dolayısıyla maddi ve manevi zarara uğradığı gerekçesiyle ELEKTROBYTE' ı sorumlu tutmayacağını kabul eder.

5.7 MÜŞTERİ, gerek Talep Formu ve/veya telefon aracılığı ile ELEKTROBYTE' a ilettiği ve kayıtlara geçirilen bilgilerin, gerekse bu Sözleşmedeki bilgilerin doğruluğunu kabul eder.

5.8 MÜŞTERİ, ELEKTROBYTE tarafından bakımı yapılan ve sözleşme konusu ürünleri kullanarak ; T.C.K., Türk Ticaret Kanunu, Fikir ve Sanat Eserleri, Markalar, Patent Hakları ve diğer yasa ve hükümleri ihlal etmemeyi, ihlal ettiği takdirde de ELEKTROBYTE' ı sorumlu tutmayacağını işbu anlaşma ile kabul etmiştir.

5.9 MÜŞTERİ yasal ve lisanslı anti virüs Programı Kullanmak zorundadır, Virüs Programı bulunmayan Bilgisayarlarda Virüs temizliğinin Ayrıca ücretlendirilecektir. Virüs, Trojen ve benzeri Yazılımların sisteme girmesi ve bunlardan oluşan maddi manevi zararlarından ELEKTROBYTE ' ı Sorumlu Tutmayacağını Peşinen Kabul Etmiş sayılır.

5.10 MÜŞTERİ Firmasal/Kişisel Yedeklemelerini Yapmakla Yükümlüdür, ELEKTROBYTE hiçbir şekilde kaybolan veya alınmamış Yedeklerden Sorumlu Tutulamaz, ELEKTROBYTE Müşterinin YEDEK alma işlemleriyle ilgili bilgileri anlaşmanın başlamasıyla vermiş sayılacaktır.

5.11 MÜŞTERİ, tarafından bildirilecek sorunun sözleşme içeriğine uygun olup olmadığının kararı ELEKTROBYTE 'a ait olduğunu kabul etmiş sayılır.

5.12 MÜŞTERİ, destek hizmeti süresince destek personeli tarafından hangi işlemlerin yapıldığını gözlemlemek zorundadır.

5.13 MÜŞTERİ destek hizmetini geri çevirmesi, erteleme durumunda oluşacak sorunlardan ELEKTROBYTE sorumlu tutulamaz.

5.14 ELEKTROBYTE kullanıcıya hataların çözümünü, işlemlerin nasıl yapılacağı yolunu göstermek ile mükelleftir, MÜŞTERİ benzer işlemlerin sürekli olarak ELEKTROBYTE tarafından yapılmasını talep etmeyecektir.

## **MADDE 06: SÖZLEŞME KAPSAMI DIŞI DURUMLAR**

6.1 Elektrik sebebiyle oluşacak arıza ve hatalar.

6.2 Onaylanmamış malzeme kullanımından kaynaklanacak arızalar.

6.3 Kaza, ihmal, hırsızlık, yangın, deprem, su baskını, sabotaj, v.b. gibi dış etkenler yüzünden meydana gelecek arızalar.

6.4 Virüs Temizlenmesi Ve Eski Hale Geri Döndürülme İşlemi Ayrı servistir.

6.5 Anlaşma Dışında özel servis istekleri, Sistem Kurma, Sökme, Taşıma, Yer Değiştirme, Kablolama gibi servisler anlaşma Kapsamında değildir.

6.6 Sözleşmede özellikle belirtilmedi ise Kamera güvenlik sistemleri destek ve onarımı sözleşme kapsamı dışındadır.

6.7 ELEKTROBYTE yetkilileri veya personeli tarafında yazılı ve kaşe imzalı olmayan sözler, teklifler, beyanlar ELEKTROBYTE olarak firmayı bağlayıcılığı yoktur.

6.8 ELEKTROBYTE, MÜŞTERİNİN stok sayımlarına destek verecek olup, stok sıfırlanması, sayımın başlatılması gibi konulara destek verecek olup, sayım refakat süresi 1 saati geçmeyecektir, MÜŞTERİ destek hizmetini devam ettirmek ister ise saat / 100₺ üzerinden kesilecek faturayı kabul etmiş sayılacaktır.

6.9 Verilecek hizmetler doğrudan işletme ile ilgili olmalıdır. İşletmeyi direkt ilgilendirmeyen bireysel işler sözleşme kapsamı dışındadır.

## **MADDE 07: FESİH VE TAZMİNAT**

7.1 MÜŞTERİ, işbu sözleşmeden doğacak borç veya taahhütlerinden herhangi birini zamanında yerine getirmediği takdirde ELEKTROBYTE bu Sözleşmeyi tek yanlı feshedip alacaklarını tahsil etme olanağına sahiptir. ELEKTROBYTE'ın fazlaya ilişkin sair tazminat talep hakkı saklıdır.

7.2 MÜŞTERİ İş Bu Sözleşmeyle Beraber Teknik Danışman ve Servisi olarak ELEKTROBYTE BİLGİSAYARI seçmiş olup bilgilendirme yapılmadan, 3. Kişi Yâda Firmalar Sisteme ilave, değişiklik ve müdahale de bulunmayacağını Kabul etmiştir. Aksi Durumlar Tespit Edildiğinde ELEKTROBYTE sözleşmeyi Tek taraflı ücret iadesi Yapmadan Fesih edebilir.

7.3 Servis Anlaşması MÜŞTERİYE faturalanmış ve 30 gündür ödenmemiş faturası var ise ELEKTROBYTE tarafından tek taraflı olarak fesih edebilir, bu süreçte yapılmış olan servis işlemleri var ise normal servis ücretleri üzerinden faturalanacağını MÜŞTERİ Bunu Peşinen Kabul Etmiş Sayılır.

7.4 Bu sözleşme, ek olarak belirtilmedi ise toplamda 30 saatlik yerinde ve uzak destek hizmetini kapsamaktadır. Bu sürenin aşımında sözleşmeyi sonlandırma veya devam ettirme hakkı ELEKTROBYTE' a aittir.

7.5 MÜŞTERİ sözleşme süresi dolmadan destek sözleşmesinin iptalini isteyebilir, MÜŞTERİ tarafından yapılan iptal işlemlerinde kalan hizmet süresi bedeli üzerinden - % 30 düşülerek ücret iadesi yapılmaktadır.

7.6 ELEKTROBYTE uygun gördüğü takdirde sözleşmeyi tek taraflı olarak fesih edebilir, kalan hizmet süresi bedeli üzerinden iade yapacaktır.

## **MADDE 08: SÖZLEŞMENİN ÖZEL ŞARTLARI**

8.1 MÜŞTERİ, sözleşme süresince yapılan işler veya ELEKTROBYTE tarafından kendisine kesilen fatura borçlarını, T.T.K gereği ödemek zorundadır, ödemelerin yapılmaması durumunda ELEKTROBYTE bu sözleşmeyi durdurabilir, bu durma süreci sözleşmeye ilave edilmez.

8.2 MÜŞTERİ tarafından edilen fesihlerde ödeme iadesi nakit ise iptalin sonraki ayının 5. Günü, taksitli ödeme yapıldı ise sözleşme iptalinden sonraki aylarda taksit sayısı kadar ayların 5. Günü iade edilecektir.

## **MADDE 09: SÖZLEŞMENİN YÜRÜRLÜĞE GİRİŞİ VE SÜRESİ**

9.1 İş bu sözleşme taraflarca imzalandığı ve sözleşmenin nüshasının ELEKTROBYTE' a ulaştığı ve kayıtlara işlendiği andan itibaren yürürlüğe girer ve 12 ay süre ile yürürlükte kalır.

9.2 Bu sürenin bitiminden 14 gün önce taraflardan biri "sözleşmeyi fesih ettiğini" diğerine yazılı olarak noter kanalı veya ELEKTROBYTE Yetkilisine imzalı teslim de bulunmadığı takdirde, işbu sözleşme kendiliğinden 12 aylık müteakip sürelerle otomatik olarak uzayacaktır.

9.3 Sözleşme tarihi olarak ödemenin yapıldığı veya faturasının kesildiği tarih değil, iş bu sözleşmedeki tarih esas alınacaktır.

## **MADDE 10: ADRESLER**

İşbu sözleşme ve uygulaması ile ilgili olarak yapılacak her türlü tebligatlar için taraflar, yukarıda 1. Maddede yazılı adresleri yasal ikametgâh olarak belirlemişlerdir. Taraflar bu adreslere vaki olacak değişiklikleri diğer tarafa yazılı olarak bildirmedikleri takdirde, eski adreslerine yapılacak tebligatların, geçerli, usulüne uygun ve kendilerine yapılmış sayılacağını kabul-taahhüt eder

## **MADDE 11: ELEKTROBYTE KAYITLARININ MUTEBERİYETİ**

MÜŞTERİ, işbu Sözleşmeden doğabilecek ihtilaflarda ELEKTROBYTE' ın defter ve kayıtları ile bilgisayar kayıtlarının H.U.M.K. 287. madde anlamında muteber, bağlayıcı, kesin ve münhasır delil teşkil edeceğini ve bu maddenin delil sözleşmesi niteliğinde olduğunu, belirtilen ELEKTROBYTE kayıtlarına karşı her türlü itiraz ve bunların usulüne uygun tutulduğu hususunda yemin teklif hakkından peşinen feragat ettiğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

## **MADDE 12: UYGULANACAK HÜKÜMLER**

İşbu Sözleşme ile ilgili olarak çıkabilecek ihtilaflarda öncelikle bu Sözleşmedeki hükümler uygulanacak olup, bu SÖZLEŞME'DE hüküm bulunmayan hallerde ise B.K., T.T.K., H.U.M.K., M.K. ve sair kanun hükümleri uygulanacaktır.

## **MADDE 13: YETKİLİ MAHKEME VE İCRA DAİRELERİ**

İşbu Sözleşmenin uygulanmasından doğabilecek her türlü uyuşmazlıkların çözümünde Ankara Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri Yetkilidir.

## **MADDE 14: HİZMET BEDELLERİ**

14.1 Hizmet bedeli için taraflar Yıllık ..... TL+KDV veya ..... TL (KDV Dahil) olmak üzere toplam (Yalnız .....TL) anlaşmışlardır.

14.2 Sözleşme Başlangıç Zamanı :...../...../20..... ' dan itibaren 1(Bir) yıl süre ile geçerlidir. Taraflardan biri itiraz veya fesih etmediği sürece yıllık olarak otomatik olarak uzatılmaktadır.

14.3 Faturanın Kesilmesini Müteakip ilk Cuma günü Ödeme Yapılacaktır.

14.4 Çalışma Saatleri Dışında (Pazartesi-Cuma 09:00-18:00 – Cumartesi 09:00-12:00) bu saatler dışında servis istenirse Servis Ayrıca Ücretlendirilecektir.

14.5 Sisteme Yeni İlave edilecek Ürünler sisteme Dâhil edileceğinde Yazıcı Ek donanım 15\$ / PC Kurulum 30\$ / Ağa Dâhil edilmesi 20\$ + KDV olarak Faturalanacaktır.

14.6 Kapsam Dışı Normal servis Ücretimiz 50\$ olup, % 25 İskonto ile Faturalanacaktır.

14.7 Sisteme ilave Edilen Bilgisayarlar Sözleşmeye dâhil edilecekse ayrıca fiyat çıkarılır, Sözleşme Dışında bırakılacak ise normal servis Ücreti ile Hizmet verilecektir.

**ELEKTROBYTE KAŞE / İMZA**

**MÜŞTERİ KAŞE / İMZA**