

# Creart Soft

## Hizmet Sözleşmesi

### Yasal Dayanak, Kapsam ve Uyum İlkesi

İşbu doküman, Türkiye Cumhuriyeti mevzuatı esas alınarak hazırlanmıştır. Creart Soft tarafından sunulan her hizmetin hukuki niteliği; hizmetin türüne, müşterinin tüketici/tacir olup olmamasına, hizmetin yazılım geliştirme, SaaS, barındırma, lisans, domain, ödeme entegrasyonu, bakım-destek veya danışmanlık kapsamına göre değişebilir. Bu nedenle aşağıdaki mevzuat hükümleri, ilgili hizmet bakımından uygulanabildiği ölçüde dikkate alınır:

- 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve ilgili ikincil mevzuat.
- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği; yalnızca tüketici işlemleri bakımından uygulanacak hükümler saklıdır.
- 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik ve Ticari Elektronik İletiler mevzuatı.
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, ilgili Kurul kararları ve kişisel veri güvenliği rehberleri.
- 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun ve BTK düzenlemeleri; özellikle barındırma, yer sağlama, trafik/log kayıtları, hukuka aykırı içerik bildirim ve erişim/yer sağlayıcılığına temas eden hizmetlerde uygulanır.
- 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu; yazılım, tasarım, arayüz, kod, dokümantasyon, logo ve sair fikri ürünler bakımından uygulanır.
- 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun; PayTR üzerinden yürütülen ödeme süreçleri bakımından dikkate alınır.
- Vergi Usul Kanunu, e-fatura/e-arşiv düzenlemeleri, elektronik defter ve saklama yükümlülükleri ile mali mevzuat hükümleri saklıdır.

Hizmetlerin niteliğine göre ilave mevzuat, kamu otoritesi kararları, mahkeme kararları, sektör düzenlemeleri, ödeme kuruluşu kuralları, açık kaynak lisansları ve üçüncü taraf servis şartları ayrıca uygulanabilir.

### 1. Taraflar, Tanımlar ve Sözleşmenin Kuruluşu

1.1. İşbu Hizmet Sözleşmesi, Creart Soft markası altında yazılım ve bilişim hizmeti sunan sağlayıcı ile site, müşteri paneli, teklif, sipariş formu, e-posta, elektronik onay, yazılı mutabakat veya sözleşme eki üzerinden hizmet alan kişi veya kurum arasında düzenlenmiştir.

1.2. "Müşteri"; hizmeti satın alan gerçek kişi, tüzel kişi, tacir, şirket, kurum, girişim veya tüketici niteliğindeki kullanıcıyı ifade eder. Müşterinin tüketici olması halinde 6502 sayılı Kanun ve ilgili tüketici mevzuatından doğan emredici hakları saklıdır.

1.3. "Hizmet"; özel yazılım geliştirme, web sitesi, mobil uygulama, yönetim paneli, API geliştirme, SaaS, lisanslama, bakım-destek, kurulum, yayınlama, sunucu/barındırma, domain/DNS/SSL, teknik danışmanlık, entegrasyon ve diğer bilişim hizmetlerini ifade eder.

1.4. "Teklif" veya "Proje Dokümanı"; hizmet kapsamı, teslim kalemleri, süre, ücret, revizyon sayısı, bakım şartları, destek düzeyi, kaynak kodu teslimi, lisans tipi ve özel hükümleri gösteren yazılı veya elektronik belgedir.

1.5. Müşteri, sipariş veya ödeme işlemini tamamlayarak, müşteri panelinde ilgili kutucuğu onaylayarak, teklif formunu onaylayarak, e-posta ile kabul beyanı göndererek veya hizmeti kullanmaya başlayarak işbu sözleşmeyi kabul etmiş sayılır.

1.6. Müşteri, kayıt sırasında ve sipariş aşamasında verdiği tüm bilgilerin doğru, güncel ve hukuka uygun olduğunu; hatalı, eksik veya yanıltıcı bilgi nedeniyle doğabilecek tüm zararlardan kendisinin sorumlu olduğunu kabul eder.

## 2. Hizmet Kapsamı ve Yazılım Firmasına Özel Esaslar

- 2.1. Creart Soft, müşterinin talep ettiği ve bedelini ödediği hizmetleri teklif, sipariş, teknik şartname, proje planı veya hizmet paketinde belirtilen kapsamla sınırlı olarak sağlar.
- 2.2. Özel yazılım geliştirme işlerinde kapsam; modül listesi, ekran listesi, fonksiyonlar, API uçları, entegrasyonlar, veri yapısı, teslim ortamı, tasarım seviyesi, revizyon sayısı, proje takvimi ve kabul kriterleri ile sınırlıdır.
- 2.3. Teklifte açıkça yer almayan ek sayfa, yeni modül, yeni entegrasyon, farklı tasarım, ek dil, ek kullanıcı rolü, gelişmiş raporlama, performans optimizasyonu, güvenlik testi, penetrasyon testi, SEO çalışması, içerik girişi, veri taşıma, özel dokümantasyon ve canlı destek hizmetleri kapsam dışıdır ve ayrıca ücretlendirilebilir.
- 2.4. Creart Soft; açık kaynak paketler, üçüncü taraf API servisleri, ödeme kuruluşları, SMS/e-posta sağlayıcıları, harita servisleri, kargo firmaları, pazar yeri platformları, uygulama mağazaları, sunucu sağlayıcıları, alan adı kayıt kuruluşları ve benzeri üçüncü tarafların kesinti, politika değişikliği, fiyat değişikliği, onay redleri veya teknik sorunlarından sorumlu değildir.
- 2.5. Yazılım güvenliği bakımından Creart Soft makul mesleki özeni gösterir; ancak hiçbir yazılımın mutlak güvenli, hiç kesintisiz, her cihazda hatasız veya her saldırıya karşı tamamen bağışık olacağı garanti edilmez.
- 2.6. Müşteri, hizmet kapsamında kullandığı yazılım, tema, eklenti, lisans, veri, görsel, metin, marka, alan adı ve üçüncü taraf içeriğin hukuka uygunluğundan kendisi sorumludur.

## 3. Müşteri Yükümlülükleri

- 3.1. Müşteri; proje için gerekli içerik, logo, kurumsal kimlik, görsel, ürün bilgisi, domain, hosting, sunucu, veritabanı, API anahtarı, ödeme kuruluşu bilgisi, mağaza hesabı, e-posta hesabı ve diğer erişimleri zamanında ve doğru şekilde sağlamakla yükümlüdür.
- 3.2. Müşterinin geç, eksik veya hatalı bilgi sağlaması; toplantılara katılmaması; onay süreçlerini geciktirmesi; üçüncü taraf hesaplarında doğrulama yapmaması veya ödeme yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde proje takvimi aynı oranda uzayabilir.
- 3.3. Müşteri, kendisine verilen kullanıcı adı, şifre, panel erişimi, lisans anahtarı, API anahtarı, sunucu bilgisi, veritabanı erişimi ve kaynak kodunu gizli tutmakla yükümlüdür.
- 3.4. Müşteri, hizmetleri spam, phishing, dolandırıcılık, kimlik avı, zararlı yazılım dağıtım, port tarama, yetkisiz erişim, DDoS, telif hakkı ihlali, kişilik hakkı ihlali, kumar, yasa dışı içerik, yanıltıcı reklam, siyasi/nefret söylemi veya mevzuata aykırı faaliyetler için kullanamaz.
- 3.5. Müşteri, kendi kullanıcısı, personeli, alt yüklenicisi veya üçüncü kişiler tarafından yapılan yetkisiz işlem, veri silme, hatalı içerik girişi, yanlış kampanya, yanlış fiyat, yanlış ürün bilgisi, yanlış ödeme talimatı ve benzeri işlemlerden sorumludur.

## 4. Ödeme, Faturalandırma ve Altyapısı

- 4.1. Hizmet bedeli; teklif, sipariş formu, müşteri paneli, hizmet paketi veya sözleşme ekinde belirtilir. KDV, stopaj, harç, damga vergisi, ödeme komisyonu, kur farkı ve üçüncü taraf maliyetleri ayrıca belirtilmemişse mevzuata göre uygulanır.
- 4.2. Online ödemeler PayTR Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşu A.Ş. altyapısı üzerinden alınabilir. Creart Soft, kredi kartı veya banka kartı numarasını, CVV/CVC kodunu ve ödeme aracının hassas kimlik doğrulama verilerini kendi sistemlerinde saklamaz.
- 4.3. PayTR üzerinden yapılan işlemlerde ödeme onayı, taksit, provizyon, iade, chargeback, sahtecilik kontrolü, kart saklama, güvenlik doğrulaması ve ödeme kuruluşu kuralları PayTR ve ilgili banka/kart kuruluşu süreçlerine tabidir.
- 4.4. Banka havalesi/EFT ile yapılan ödemelerde müşteri, açıklama alanına sipariş numarası veya fatura bilgisini yazmak ve ödeme bildirimini yapmakla yükümlüdür. Bildirimsiz veya açıklamasız ödemeler nedeniyle teslimat gecikebilir.
- 4.5. Ödeme tamamlanmadan proje başlangıcı, lisans aktivasyonu, canlıya alma veya teslim zorunlu değildir. Kısmi ödeme ile başlanan projelerde kalan bedellerin vadesinde ödenmemesi halinde hizmet askıya alınabilir.
- 4.6. Döviz bazlı hizmetlerde veya üçüncü taraf lisans/servis maliyetlerinde kur değişimi, hizmet sağlayıcı fiyat değişikliği ve vergi değişiklikleri fiyatlara yansıtılabilir.

## 5. Fikri Mülkiyet, Lisans ve Kaynak Kod

- 5.1. Creart Soft tarafından geliştirilen genel amaçlı altyapı, çekirdek kod, kütüphane, şablon, tasarım sistemi, yazılım mimarisi, know-how, otomasyon, yönetim paneli altyapısı, lisans sistemi ve tekrar kullanılabilir bileşenler Creart Soft'a aittir.
- 5.2. Müşteri için özel geliştirilen işin kullanım hakkı, bedelin tamamen ödenmesi ve teklif/sözleşme şartlarının yerine getirilmesi şartıyla müşteriye tanınır.
- 5.3. Kaynak kodu devri yalnızca teklif veya sözleşmede açıkça "kaynak kodu teslimi/devri" yazıyorsa geçerlidir. Aksi halde müşteri, yazılımı kullanma hakkına sahip olur; çoğaltma, satma, kiralama, dağıtma, tersine mühendislik yapma veya üçüncü kişiye devretme hakkına sahip olmaz.
- 5.4. Müşteri tarafından sağlanan logo, görsel, metin, marka, veri, ürün bilgisi, tasarım ve diğer materyallerin fikri mülkiyet haklarından müşteri sorumludur. Üçüncü kişilerin telif, marka veya kişilik hakkı iddialarından Creart Soft sorumlu tutulamaz.

## 6. KVKK, Gizlilik, Güvenlik ve Log Kayıtları

- 6.1. Taraflar, kişisel verilerin işlenmesi bakımından 6698 sayılı KVKK ve ilgili mevzuata uygun hareket etmekte yükümlüdür. Müşteri, kendi son kullanıcılarından topladığı kişisel verilerin hukuka uygun elde edilmesinden ve gerekli aydınlatma/onay süreçlerinden sorumludur.
- 6.2. Creart Soft, hizmetin kurulması, yürütülmesi, destek verilmesi, ödeme alınması, fatura düzenlenmesi, güvenlik sağlanması, hata takibi, lisans doğrulaması ve yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla sınırlı kişisel veri işleyebilir.
- 6.3. Creart Soft, ödeme işlemleri için gerekli verileri PayTR'ye aktarabilir. Kart bilgileri Creart Soft sistemlerinde saklanmaz; ödeme işlemi PayTR ve ilgili banka/kart kuruluşu altyapısında yürütülür.
- 6.4. BTK ve 5651 mevzuatı kapsamına giren yer sağlama, barındırma veya trafik/log kaydı gerektiren hizmetlerde, ilgili log ve trafik bilgileri mevzuata uygun süre ve yöntemlerle saklanabilir ve yetkili makam talepleri doğrultusunda paylaşılabilir.
- 6.5. Müşteri, destek amacıyla Creart Soft'a verdiği erişim bilgilerini gerektiğinde sınırlandırılmış, süreli ve izlenebilir şekilde oluşturmalı; destek bitiminde şifreleri değiştirmeli ve erişimleri kapatmalıdır.

## 7. Hizmetin Askıya Alınması ve Fesih

- 7.1. Ödeme yapılmaması, sözleşmeye aykırı kullanım, yasa dışı içerik, güvenlik riski, spam, saldırı, dolandırıcılık şüphesi, lisans ihlali, kaynak aşımı veya yetkili makam talebi halinde Creart Soft hizmeti geçici olarak askıya alabilir.
- 7.2. Askıya alma; müşterinin verilerinin tamamen silindiği anlamına gelmez. Ancak ödemesi yapılmayan, iptal edilen, yasal risk oluşturan veya sözleşmeye aykırı kullanılan hizmetlerde mevzuat ve hizmet şartlarına göre veri silme veya hizmet sonlandırma yapılabilir.
- 7.3. Müşteri, sözleşmeyi hizmetin yenileme tarihinden önce müşteri paneli, destek talebi veya yazılı bildirim ile iptal edebilir. İptal ve iade şartları ayrıca İptal, Cayma ve İade Koşulları dokümanında düzenlenir.
- 7.4. Sözleşmenin haklı nedenle feshi halinde Creart Soft; tamamlanan iş, kullanılan lisans, üçüncü taraf maliyetleri, işlem ve emek bedellerini mahsup etme hakkına sahiptir.

## 8. Sorumluluğun Sınırlandırılması

- 8.1. Creart Soft'un sorumluluğu, doğrudan kendi kusurundan kaynaklanan ve ispatlanmış doğrudan zararlarla sınırlıdır. Dolaylı zarar, kar kaybı, itibar kaybı, veri kaybı, müşteri kaybı, gelir kaybı, arama motoru sıralaması kaybı, üçüncü taraf servis kesintisi ve benzeri dolaylı sonuçlardan sorumluluk kabul edilmez.
- 8.2. Müşteri, kendi verilerinin yedeklenmesinden birincil olarak sorumludur. Bakım veya barındırma hizmetinde yedekleme taahhüdü verilmişse bu taahhüt, teklif ve hizmet paketinde yazan periyot ve kapsama sınırlıdır.
- 8.3. Mücbir sebep, siber saldırı, elektrik/internet kesintisi, doğal afet, savaş, grev, kamu otoritesi kararı, ödeme kuruluşu kesintisi, veri merkezi arızası, DNS/alan adı problemi, üçüncü taraf API kesintisi ve benzeri hallerde gecikme veya hizmet aksamı nedeniyle sorumluluk doğmaz.

## 9. Bildirimler, Delil Sözleşmesi ve Uyuşmazlık

9.1. Taraflar, müşteri paneli kayıtları, e-posta yazışmaları, destek talepleri, ödeme kayıtları, log kayıtları, proje yönetim kayıtları, teslim tutanakları ve elektronik onayları geçerli delil olarak kabul eder.

9.2. Müşterinin kayıtlı e-posta adresine, müşteri paneline veya destek sistemi üzerinden gönderilen bildirimler, gönderim tarihinden itibaren makul süre içinde tebliğ edilmiş sayılır.

9.3. İşbu sözleşmeden doğan uyuşmazlıklarda öncelikle iyi niyetli müzakere ve yazılı uzlaşma yolu denir. Çözüm sağlanamazsa Ankara Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir. Tüketici işlemlerinde tüketici hakem heyeti ve tüketici mahkemelerine ilişkin emredici yetki kuralları saklıdır.

## 10. Hizmet Seviyeleri, Destek ve Bakım Detayları

10.1. Destek hizmetleri; hizmet paketinde aksi yazmadıkça yalnızca Creart Soft tarafından geliştirilen veya yönetilen sistemlere ilişkin hata bildirimini, sınırlı teknik yönlendirme, lisans doğrulama, erişim kontrolü ve sözleşme kapsamındaki sorunların incelenmesini kapsar.

10.2. Destek kanalları; müşteri paneli, destek talebi, e-posta, proje yönetim sistemi veya tarafların yazılı olarak belirlediği iletişim kanallarıdır. Telefon, WhatsApp, sosyal medya veya sözlü görüşmeler yazılı destek kaydı oluşturmadıkça bağlayıcı teslim/iş emri sayılmaz.

10.3. Müdahale süreleri; "ilk yanıt süresi" ve "çözüm süresi" olarak ayrılır. İlk yanıt, talebin incelenmeye alındığını gösterir; çözüm süresi ise hatanın niteliğine, üçüncü taraf bağımlılığına, müşteri onayına, erişim yetkilerine ve iş yoğunluğuna göre değişebilir.

10.4. Kritik hata; sistemin ana işlevini tamamen durduran, güvenlik riski doğuran veya ödeme/sipariş gibi temel fonksiyonları engelleyen hatadır. Orta seviye hata; sınırlı kullanıcı grubunu etkileyen veya geçici çözümü bulunan hatadır. Düşük seviye hata; kozmetik, yazım, içerik veya kullanım kolaylığı niteliğindeki taleplerdir.

10.5. Bakım paketi bulunmayan projelerde, teslim sonrası destek talepleri ayrıca tekliflendirilir. Bakım paketi bulursa dahi yeni özellik geliştirme, tasarım değişikliği, entegrasyon genişletme, sunucu taşıma, hack temizliği, veri kurtarma, SEO çalışması ve performans optimizasyonu bakım kapsamına kendiliğinden dahil değildir.

10.6. Müşteri; acil müdahale talebinin gereksiz, eksik bilgiyle veya hatalı yönlendirmeyle açılması nedeniyle oluşan ilave çalışma sürelerinin ayrıca ücretlendirilebileceğini kabul eder.

## 11. Güvenli Yazılım, Test, Denetim ve Sorumluluk Matrisi

11.1. Creart Soft, proje kapsamına uygun olarak makul güvenli yazılım geliştirme yaklaşımı uygular. Bu yaklaşım; giriş doğrulama, yetkilendirme, oturum güvenliği, hata yönetimi, temel loglama, güncel paket kullanımı ve gizli bilgilerin açık metin paylaşılmaması gibi iyi uygulamaları içerir.

11.2. Penetrasyon testi, kapsamlı kaynak kod güvenlik denetimi, yük testi, DDoS dayanıklılık testi, KVKK teknik denetimi, sızma testi raporu, ISO/PCI uyum testi ve benzeri ileri seviye denetimler yalnızca teklif/sözleşmede açıkça belirtilmişse hizmet kapsamındadır.

11.3. Müşteri, yönetici şifreleri, kullanıcı rolleri, API anahtarları, ödeme paneli yetkileri, alan adı paneli, sunucu paneli, veritabanı paneli ve üçüncü taraf hesaplarının güvenliğinden sorumludur. Zayıf şifre, paylaşılan hesap, yetkisiz personel erişimi veya müşteri tarafından yapılan hatalı yetkilendirme sonucu doğan zararlardan Creart Soft sorumlu değildir.

11.4. Açık kaynak kütüphaneler, paket yöneticileri ve üçüncü taraf bileşenler yazılım geliştirme sürecinin olağan parçasıdır. Bu bileşenlerin lisans şartlarına aykırı kullanım talep edilmesi halinde Creart Soft talebi reddedebilir veya uygun lisans değişikliği önerebilir.

11.5. Güvenlik açığı bildirimini alınması halinde müşteri, açığın kötüye kullanılmaması için gerekli erişim ve onayları hızlı şekilde sağlamalıdır. Müşterinin gecikmesi nedeniyle oluşan zararlardan Creart Soft sorumlu tutulamaz.

## 12. BTK, 5651, Yer Sağlayıcılık ve İçerik Sorumluluğu

12.1. Creart Soft'un yalnızca yazılım geliştirme veya danışmanlık sunduğu projelerde, müşteri kendi içerik ve yayınlarından içerik sağlayıcı olarak sorumludur. Creart Soft, müşterinin yayınladığı içeriği önceden denetlemekle yükümlü değildir.

12.2. Creart Soft'un barındırma, sunucu, cloud, hosting, CDN veya yer sağlama niteliğinde hizmet vermesi halinde 5651 sayılı Kanun ve BTK düzenlemeleri kapsamında doğabilecek yükümlülükler ayrıca uygulanır. Bu durumda trafik/log kayıtlarının saklanması, bütünlüğünün korunması, hukuka aykırı içerik bildirimlerinin değerlendirilmesi ve yetkili makam kararlarının uygulanması süreçleri işletilebilir.

12.3. Müşteri; hukuka aykırı içerik, telif hakkı ihlali, kişilik hakkı ihlali, özel hayatın gizliliği ihlali, yanıltıcı reklam, yasak ürün/hizmet, spam, phishing, zararlı yazılım veya suç teşkil eden faaliyet nedeniyle oluşacak tüm idari, cezai ve hukuki sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul eder.

12.4. Yetkili makam, mahkeme, savcılık, BTK, kolluk veya ilgili idari kurum tarafından iletilen karar, talep veya bildirimler doğrultusunda Creart Soft; içeriği kaldırabilir, erişimi kısıtlayabilir, hizmeti askıya alabilir veya log kayıtlarını paylaşabilir.

### **13. Domain, DNS, SSL, E-posta ve Sunucu Operasyonları**

13.1. Domain, DNS, SSL, e-posta, sunucu ve hosting işlemlerinde üçüncü taraf sağlayıcıların teknik ve idari süreçleri geçerlidir. DNS yayılım süresi, SSL doğrulama süreci, domain transfer kilidi, kayıt operatörü onayı ve e-posta kara liste süreçleri Creart Soft kontrolünde olmayabilir.

13.2. Müşteri, domain yenileme tarihlerinden ve alan adı sahiplik bilgilerinin doğruluğundan sorumludur. Süresi içinde yenilenmeyen alan adlarının askıya alınması, redemption sürecine düşmesi veya üçüncü kişilerce alınması nedeniyle Creart Soft sorumlu tutulamaz.

13.3. E-posta hizmetlerinde spam, kota aşımı, kara liste, DMARC/DKIM/SPF yapılandırması, yanlış parola denemeleri, virüslü ekler, toplu gönderim ve kullanıcı hataları nedeniyle yaşanan sorunlar ayrıca değerlendirilir.

13.4. Sunucu yönetimi hizmeti açıkça satın alınmamışsa işletim sistemi güncellemeleri, güvenlik yamaları, firewall ayarları, yedekleme, izleme, loglama ve performans takibi müşterinin sorumluluğundadır.

### **14. Ticari Elektronik İleti, Kampanya ve Pazarlama**

14.1. Creart Soft'un müşteriye hizmet, fatura, güvenlik, bakım, teslim, yenileme, ödeme ve destek bildirimleri göndermesi ticari elektronik ileti iznine tabi olmayabilir; bu bildirimler sözleşmenin ifası ve yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi için yapılır.

14.2. Kampanya, bülten, tanıtım veya pazarlama amaçlı iletiler için gerekli onay süreçleri ve ret hakkı mevzuata uygun şekilde yönetilmelidir. Müşteri, kendi kullanıcılarına göndereceği ticari elektronik iletilerde gerekli izinleri almaktan sorumludur.