

MUBİDO E-TİCARET ALTYAPISI HİZMET SÖZLEŞMESİ

Sözleşme No: MBD-2026-____ · Tarih: .../.../2026

1. TARAFLAR

1.1 İşbu Hizmet Sözleşmesi ("Sözleşme") aşağıda bilgileri yer alan taraflar arasında akdedilmiştir.

Hizmet Sağlayıcı	FATGPT YAZILIM VE DANIŞMANLIK LİMİTED ŞİRKETİ (bundan sonra "Mubido" olarak anılacaktır)
Adres	Memurevleri Mah. 205 Sk. Göksoy Apt. No:13/1, Muratpaşa / Antalya
Vergi bilgileri	Vergi Dairesi: Antalya Kurumlar Vergi No: 3851991746
E-posta / Telefon	info@mubido.com /
Yetkili	Fatih Akan (Şirket Müdürü)

Müşteri	 (bundan sonra "Müşteri" olarak anılacaktır)
Adres	
Vergi bilgileri	Vergi Dairesi: Vergi No:
E-posta / Telefon	 /
Yetkili	
Hizmete konu alan adı	

1.2 Mubido ve Müşteri birlikte "Taraflar", ayrı ayrı "Taraflar" olarak anılır. Tarafların bu maddede bildirdiği e-posta ve posta adresleri bildirim adresleridir; değişiklikler yazılı olarak bildirilmedikçe mevcut adreslere yapılan bildirimler geçerlidir.

1.3 Tanımlar:

- Platform: Mubido markasıyla sunulan, çok kiracılı bulut tabanlı e-ticaret altyapısı yazılımı (yönetim paneli, vitrin, entegrasyon servisleri ve bunların tamamlayıcı bileşenleri).
- Panel: Müşterinin ürün, stok, fiyat, sipariş, müşteri ve entegrasyonlarını yönettiği yönetim arayüzü.
- Vitrin: Müşterinin alan adı üzerinde yayınlanan, Platform tarafından üretilen e-ticaret web sitesi.
- Kanal: Platforma bağlanan pazaryeri mağazaları (Trendyol, Hepsiburada vb.) ve Vitrin.
- Teklif: Mubido'nun .../.../2026 tarihli E-Ticaret Altyapısı Teklifi. Ticari şartları Ek-1'de özetlenmiştir.
- Kurulum Onayı: Madde 4.3'te tanımlanan, kurulumun tamamlandığının Müşteri tarafından kabul edildiği an.
- Hesap Aktivasyonu: Mubido'nun Müşteriye gönderdiği hesap onay/davet e-postasının ardından Müşterinin Panel kullanıcı hesabını oluşturarak Platforma ilk kez giriş yaptığı an. Platform kayıtlarındaki tarih esastır.
- Hizmet Başlangıç Tarihi: Hesap Aktivasyonu tarihi. Bir (1) yıllık Sözleşme süresi bu tarihten işler; ödeme vadesi Madde 4.4 ve 6'ya tabidir.
- İş Günü: Türkiye'de resmî tatil olmayan Pazartesi-Cuma günleri, 09:00-18:00 arası.

2. SÖZLEŞMENİN KONUSU

2.1 Sözleşmenin konusu; Mubido'nun Müşteriye Platform üzerinde bir (1) yıl süreyle kullanım hakkı tanınması, Müşterinin pazaryeri mağazalarının Platforma bağlanması, ürün verilerinin Madde 3.2'deki çerçevede Platforma içe aktarılması, Müşterinin alan adı üzerinde Vitrinin kurularak satışa hazır hâle getirilmesi ve Sözleşme süresince Ek-2'de tanımlanan bakım ve teknik destek hizmetlerinin verilmesidir.

2.2 Platform, Müşteriye kiralanın/kullanım hakkı verilen bir yazılım hizmetidir (SaaS). Yazılımın kaynak kodu, veri tabanı yapısı ve altyapısı Mubido'nun mülkiyetindedir; Müşteri bunlar üzerinde Sözleşme ile tanınan kullanım hakkı dışında bir hak edinmez.

2.3 Mubido, Sözleşmede Mubido'ya yüklenen Vitrin kurulumu ve entegrasyon bağlantısı işlemlerini fiilen kendisi gerçekleştirir; yalnızca eğitim veya yönlendirme vermekle bu yükümlülüklerini yerine getirmiş sayılmaz. Ürün verilerinin yüklenmesi, içeriği ve doğruluğu Madde 3.2'ye tabidir ve Müşterinin sorumluluğundadır. Müşteriye, Panelin günlük kullanımı için eğitim verilir.

3. HİZMET KAPSAMI

3.1 Platform kullanım hakkı

3.1.1 Müşteriye Platformun tüm modüllerini kapsayan tek paket ("Tam Paket") üzerinden kullanım hakkı verilir. Pakete 10.000 (on bin) ürüne kadar katalog dahildir; Paneldeki aktif ürün sayısının 10.000'i aşması hâlinde aşan her 10.000 ürün (veya küsuru) için yıllık 2.500 TL (KDV dahil) ek bedel uygulanır ve bu ek bedel Madde 6.4 uyarınca Müşterinin yazılı onayıyla tahakkuk eder; onay verilmezse Müşteri ürün sayısını sınırın altına indirir. Kategori, kullanıcı, depo ve sipariş sayısında sınır yoktur; bu sayıların artması hizmet bedelini değiştirmez. Bağlanan Kanal başına ayrıca ücret alınmaz.

3.1.2 Mubido, Platformu geliştirmeye devam eder; yeni özellikler Sözleşme süresince Müşteriye ek ücretsiz açılır. Mubido teknik gereklilik hâlinde bir özelliği değiştirebilir veya eşdeğeriyle ikame edebilir; Sözleşmede açıkça sayılan bir hizmetin tamamen ortadan kaldırılması hâlinde Madde 14.1 uygulanır.

3.2 Ürün verileri ve içe aktarma

3.2.1 Ürünlerin Panele ve Kanallara yüklenmesi, ürün verilerinin oluşturulması ve güncel tutulması Müşterinin sorumluluğundadır. Panel bunun için Excel/CSV ile toplu yükleme, pazaryerinden içe aktarma ve tek tek ürün ekleme araçlarını sunar; Müşteri bu araçları Sözleşme süresince dilediği kadar kullanır.

3.2.2 Mubido, ilk kurulumda Müşteriye kolaylık olarak, Müşterinin Teklifte belirtilen kaynaktaki (pazaryeri mağazası, mevcut e-ticaret sitesi veya ürün dosyası) ürünlerini Ek-1'deki üst sınıra kadar Panele bir (1) defa teknik olarak içe aktarır. İçe aktarma, kaynağın verdiği veriyi (ad, açıklama, görseller, varyantlar, barkod, fiyat, stok, kategori) olduğu gibi kopyalayan otomatik bir işlemdir; bir içerik hazırlama, düzenleme veya denetleme hizmeti değildir ve Mubido'nun bedel karşılığı ifa borcu kapsamında bir eser teslimi sayılmaz.

3.2.3 Ürün verilerinin doğruluğu, eksiksizliği, güncelliği, görsel ve açıklama kalitesi, fiyat ve stok bilgisi, mevzuata ve pazaryeri kurallarına uygunluğu münhasıran Müşteriye aittir. Kaynak kanalda eksik veya hatalı olan veri içe aktarımla düzelmez; aktarım sonrası ürün verilerinin kontrolü, tamamlanması ve düzeltilmesi Müşteri tarafından Panelden yapılır. Müşterinin sağladığı veya işaret ettiği üçüncü taraf kaynaklardan (tedarikçi katalogu, üretici sitesi, başka bir mağaza) aktarılan ürün adı, açıklama ve görsellerin kullanım hakkının kendisinde olduğunu Müşteri beyan ve garanti eder; bu içerik nedeniyle üçüncü kişilerin ileri süreceği talepler Müşteriye aittir. İçerik zenginleştirme (ürün açıklaması yazımı, görsel üretimi, SEO metni, kategori ve özellik eşlemesi) ayrı hizmettir ve talep hâlinde ayrıca teklif edilir.

3.2.4 Kaynağın vermediği veriler (örneğin katalog eşlemeli ilanların görselleri, dosyada bulunmayan alanlar), API veya dosya biçimi kısıtları, kaynaktaki eksik veya bozuk veri ya da kaynak hesabın erişim sorunları nedeniyle aktarılamayan ürün veya alanlar Mubido'nun kusuru sayılmaz. Mubido, içe aktarma sonucunu (aktarılan ve aktarılamayan ürün sayısı) Müşteriye bildirir; Müşteri teslim bildiriminden itibaren beş (5) iş günü içinde ürün verilerini kontrol eder. Bu süre içinde yazılı olarak bildirilmeyen içerik eksikleri sonradan Mubido'ya yöneltilemez ve Kurulum Onayını etkilemez.

3.2.5 Ürün verilerinden kaynaklanan yanlış fiyat veya stokla satış, pazaryeri ilan reddi, ceza ve komisyon uygulamaları, tüketici iade ve şikâyetleri ile üçüncü kişi talepleri Müşterinin sorumluluğundadır; Mubido bu nedenle uğradığı zararı Müşteriye rücu eder.

3.3 Pazaryeri entegrasyonları

3.3.1 Mubido, Müşterinin hâlihazırda aktif olan ve Platformun desteklediği pazaryeri mağazalarını Panele bağlar; stok ve fiyatın Kanallar arasında senkronize edilmesi ve siparişlerin tek panelde toplanması için gerekli teknik bağlantıyı kurar. Desteklenen Kanallar Ek-1'de sayılmıştır. Ürünlerin Kanallara gönderilmesi Panelden Müşteri tarafından yapılır; Mubido ilk kurulumda, Müşterinin Panelde kontrol edip onayladığı ürünler için gönderimi teknik olarak başlatabilir. Pazaryerinin kategori, özellik, barkod ve görsel zorunlulukları, ilan red sebepleri ve bunların giderilmesi Müşteriye aittir (Madde 3.2.3).

3.3.2 Sözleşme süresince Müşterinin açacağı ve Platformun desteklediği yeni pazaryeri mağazaları da ek entegrasyon ücreti alınmaksızın bağlanır; ürünlerin bu Kanallara gönderilmesi Madde 3.3.1'deki esaslara tabidir.

3.3.3 Sözleşme tarihinde Platform tarafından henüz desteklenmeyen pazaryerleri için Mubido bir tarih taahhüdü vermez. Bu Kanallar Sözleşme süresi içinde desteklenmeye başlarsa Müşteriye ek ücretsiz bağlanır.

3.3.4 Pazaryerlerinin satıcı kabulü, kategori ve marka onayı, belge talebi, komisyon ve ceza uygulamaları, ilan onay veya reddi gibi idari süreçleri Mubido'nun kontrolü dışındadır ve Müşterinin sorumluluğundadır. Bu süreçler tamamlandığında gerekli teknik bağlantı ve aktarım Mubido tarafından yapılır. Pazaryerinin API'sinin izin vermediği işlemler (bazı kanallarda içerik güncelleme, sipariş iptali, paket bölme vb.) Panelden yapılamaz; bunlar Müşteri tarafından pazaryeri panelinden yürütülür.

3.3.5 Bir pazaryerinin API'sinde yaptığı değişiklik nedeniyle entegrasyonun uyarlanması gerekirse bu uyarılama Sözleşme kapsamında ve ek ücretsiz yapılır.

3.4 E-ticaret web sitesi (Vitrin)

3.4.1 Mubido, Müşterinin mevcut alan adı üzerinde çalışan Vitrini Platformun tema ve sayfa düzenleyici altyapısıyla, Müşterinin marka kimliğine uygun olarak tasarlar ve kurar. Tasarım için iki (2) revizyon turu Sözleşme kapsamındadır; sonraki turlar ve Platform altyapısı dışında özel yazılım gerektiren istekler ayrı teklife tabidir.

3.4.2 Vitrin teslimde şu unsurları çalışır hâlde içerir: ürün ve kategori sayfaları, ürün detayı, arama ve gezinme yapısı; sepet, ödeme, sipariş oluşturma ve üyelik akışları; kargo, ödeme ve fatura entegrasyonları; mobil cihazlar ve güncel yaygın tarayıcılarla uyumluluk; mesafeli satış sözleşmesi, ön bilgilendirme, KVKK aydınlatma, iade ve gizlilik politikası şablonlarının Müşteri bilgileriyle doldurulmuş hâli.

3.4.3 Vitrin, Madde 3.2.2'deki içe aktarma tamamlanmış ve Müşterinin sağladığı girdilerle gerçek sipariş alınabilir hâle gelmeden teslim edilmiş sayılmaz. Gerçek siparişin alınabilmesi Müşterinin sanal POS sözleşmesini, kargo hesabını ve alan adı DNS erişimini sağlamasına bağlıdır (Madde 5 ve Ek-3). Bu girdilerin gecikmesi veya ödeme kuruluşunun onay süreci Mubido'ya yüklenemez ve Madde 4.3'teki Kurulum Onayını ertelemeyiz; girdiler tamamlandığında ilgili bağlantı Mubido tarafından gecikmeksizin yapılır.

3.5 Barındırma, SSL ve kurumsal e-posta

3.5.1 Vitrin ve Panelin çalışması için gerekli sunucu barındırma, SSL sertifikası, yedekleme ve güvenlik güncellemeleri yıllık hizmet bedeline dahildir; bunlar için ayrıca ücret istenmez.

3.5.2 Müşterinin alan adı altında Ek-1'de belirtilen sayıda kurumsal e-posta hesabı açılır. Hesaplar toplu/istenmeyen posta gönderimi için kullanılamaz; kötüye kullanım tespitinde ilgili hesap askıya alınır.

3.5.3 Alan adı Müşterinin mülkiyetinde ve kontrolünde kalır. Yeni alan adı gerekirse Müşteri adına tescil edilir; kayıt ve yenileme bedeli Müşteriye aittir. Alan adı yönetim paneli, transfer kodu ve erişim bilgileri Müşterinin elindedir; Mubido yalnızca DNS kayıtlarını yönetmek için yetki kullanır.

3.6 Fatura, kargo ve ödeme entegrasyonları

3.6.1 Mubido; siparişlerin fatura sistemine aktarılması ve faturaların teknik olarak oluşturulması, Vitrin siparişleri için kargo etiketi ve takip entegrasyonu ile kartlı ödeme (sanal POS) altyapısının teknik entegrasyonunu gerçekleştirir. e-Fatura/e-Arşiv entegrasyonunun ticari kapsamı Ek-1'de belirtilmiştir.

3.6.2 Sanal POS, kargo ve fatura entegratörü sözleşmeleri Müşteri ile ilgili kuruluş arasında yapılır; Müşteri bu hesapların tarafıdır. Kargo taşıma bedelleri, ödeme kuruluşu ve pazaryeri komisyonları, e-fatura kontör bedelleri, mali mühür ve Müşterinin ticari faaliyetinden kaynaklanan diğer üçüncü taraf giderleri Müşteriye aittir.

3.6.3 Müşteri, kartlı ödemelerde 3D Secure kullanmakla yükümlüdür. Kart bilgileri Platform sunucularında saklanmaz; ödeme kuruluşu tarafında yürütülen işlemlerden, kart sahteciliğinden ve ters ibrazlardan (chargeback) Mubido sorumlu değildir.

3.7 Reklam hizmeti

3.7.1 Ek-1'de belirtilen reklam kurulum ve danışmanlık hizmeti, hizmet bedelinin karşılığı olmayan, Mubido'nun Müşteriye bedelsiz sunduğu bir hediye hizmettir ve yalnızca otuz (30) gün geçerlidir. Süre, Müşterinin reklam hesaplarına yönetici erişimi ile medya bütçesini sağladığı gün başlar ve otuzuncu günün sonunda kendiliğinden biter. Kurulum Onay'ndan itibaren altmış (60) gün içinde başlatılmayan hediye hizmet hakkı düşer; kullanılmayan süre devredilmez, bedele mahsup edilmez ve başka bir hizmetle değiştirilemez.

3.7.2 Reklam platformlarına ödenecek medya bütçesi Müşteriye aittir ve Müşteri adına açılan reklam hesabından ödenir. Müşterinin yazılı onayı olmaksızın bütçe harcanmaz ve Müşteri adına ek mali yükümlülük oluşturulmaz.

3.7.3 Hediye hizmet bedelsiz olduğundan Ek-2'deki hizmet seviyesi taahhütlerine tabi değildir; Mubido reklam performansına (tıklama, satış, ciro, maliyet) ilişkin sonuç taahhüdü vermez ve bu hizmetten kaynaklı bir talep hizmet bedeline yönelik iade, indirim veya fesih sebebi oluşturmaz. Otuz günün sonunda reklam yönetimi ayrı teklife tabidir.

3.8 Teknik destek ve bakım

3.8.1 Mubido, Sözleşme süresince Vitrin, Panel ve entegrasyonlarla ilgili teknik desteği Ek-2'de tanımlanan kanallar, saatler ve yanıt sürelerine göre verir. Mubido'nun sorumluluk alanındaki sorunlarda gerekli teknik işlem Mubido tarafından fiilen yapılır; çözüm yalnızca yöntemin anlatılmasından ibaret olamaz.

3.8.2 Sorunun üçüncü taraf bir sistemden (pazaryeri, banka, ödeme kuruluşu, kargo, entegratör, alan adı sağlayıcısı) kaynaklandığı tespit edilirse Mubido bunu Müşteriye gerekçesiyle bildirir ve kendi entegrasyonu yönünden gerekli takibi yapar.

3.9 Kapsam dışı hizmetler

3.9.1 Aşağıdakiler Sözleşme kapsamında değildir ve talep hâlinde ayrıca yazılı teklife tabidir:

- Platform altyapısı dışında özel yazılım, özel modül veya üçüncü taraf sistemlere özel entegrasyon geliştirme.
- Ürün verilerinin oluşturulması, düzeltilmesi ve tamamlanması; ürün açıklaması yazımı, ürün fotoğrafı/görsel üretimi, pazaryeri kategori ve özellik eşlemesi, çeviri, blog ve SEO içerik üretimi.
- Madde 3.7'deki 30 günlük hediye süre dışında reklam yönetimi; sosyal medya yönetimi.
- Muhasebe, vergi, hukuk ve pazaryeri ceza/itiraz süreçlerine ilişkin danışmanlık.
- Pazaryeri, ödeme kuruluşu, kargo ve entegratör hesaplarının Müşteri adına açılması ve belge süreçlerinin yürütülmesi (Mubido yalnızca yönlendirir).
- Müşterinin kendi kullanım ortamındaki (bilgisayar, ağ, işletim sistemi) sorunlar.

4. KURULUM SÜRECİ VE TESLİM

4.1 Müşteri, kurulum için gerekli erişim ve bilgileri (Ek-3) Sözleşmenin yürürlüğe girmesinden (Madde 7.1) itibaren 24 (yirmi dört) saat içinde sağlar. Veri ve erişimlerin geç, eksik veya hatalı sağlanmasından doğan gecikme Mubido'nun sorumluluğunda değildir; kurulum hedef süresi gecikme kadar uzar.

4.2 Mubido, Ek-3'teki girdilerin teslim alınmasından itibaren hedef olarak 15 (on beş) iş günü içinde Madde 3.2.2'deki içe aktarmayı, Vitrin kurulumunu ve mevcut pazaryeri bağlantılarını tamamlayarak Müşteriye yazılı teslim bildirimini yapar. Pazaryeri onay süreçleri (Madde 3.3.4), ödeme kuruluşunun sanal POS onay süreci ve Müşteri kaynaklı bekleme süreleri bu hedefe dahil değildir; Mubido bunları takip eder, sonuçlandığında bağlantıyı yapar.

4.3 Kurulum Onayı: Teslim bildirimini, Madde 3.2.2'deki içe aktarmanın tamamlanmış ve Vitrinin Müşterinin sağladığı girdilerle yayına hazır hâle gelmiş olmasıyla yapılır; ürün verilerindeki içerik eksikleri (Madde 3.2.3-3.2.4), Müşterinin talebiyle Vitrinin yayına kapalı (bakım modu) tutulması, ödeme kuruluşu başvurusunun tamamlanmamış olması ve henüz satış yapılmamış olması teslim bildirimine ve Kurulum Onayına engel değildir; Müşteri tarafından henüz sağlanmamış girdilere bağlı unsurlar (sanal POS, kargo, entegratör bağlantısı gibi) teslim bildirimini ve Kurulum Onayını ertelemeyebilir. Müşteri, teslim bildiriminden itibaren beş (5) iş günü içinde kurulumu inceler ve varsa Sözleşme kapsamındaki eksikleri yazılı olarak bildirir; Mubido bunları giderir. Müşterinin (a) kurulumu yazılı olarak onaylaması, (b) beş iş günü içinde somut ve Sözleşme kapsamında bir itiraz bildirmemesi veya (c) Vitrin ya da bağlı Kanallar üzerinden gerçek sipariş almaya başlaması hâllerinden ilki gerçekleştiğinde Kurulum Onayı verilmiş sayılır.

4.4 Hizmet Başlangıç Tarihi Hesap Aktivasyonu tarihidir; bir (1) yıllık Sözleşme süresi bu tarihten işler ve Müşterinin girdi, onay veya yayın kararlarını geciktirmesi bu süreyi uzatmaz. Hizmet bedeli, Ek-1'deki ödeme planına göre Kurulum Onayı tarihinde muaccel olur. Kurulum Onayı, Müşteri kaynaklı sebeplerle (girdilerin sağlanmaması, teslim bildiriminin incelenmemesi, yayın kararının ertelenmesi) gecikse dahi en geç Hesap Aktivasyonundan itibaren otuz (30) gün sonra verilmiş sayılır ve bedel o tarihte muaccel olur. Mubido, Hesap Aktivasyonundan Kurulum Onayına kadar geçen süre için ayrıca bedel talep etmez.

5. MÜŞTERİNİN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.1 Kurulum ve işletim için gerekli pazaryeri API anahtarlarını, entegratör, sanal POS ve kargo hesap bilgilerini, alan adı DNS erişimini ve marka materyallerini (logo, renk, yasal künye) zamanında ve doğru sağlamak; bunların güncelliğinden sorumlu olmak.

5.2 Ürün verilerini oluşturmak, kontrol etmek, tamamlamak ve güncel tutmak (Madde 3.2); Vitrinde ve Kanallarda satışa sunduğu ürün ve içeriklerin mevzuata uygun olmasını sağlamak; fikrî ve sınai mülkiyet haklarına, tüketici mevzuatına, pazaryeri kurallarına ve vergi mevzuatına uymak. Kanunen satış yasak veya izne tabi ürünler izinsiz satışa sunulamaz.

5.3 Vitrin üzerinden yapılan satışların, ürün kalitesinin, teslimatın, iade ve garanti süreçlerinin ve bunlara ilişkin vergi yükümlülüklerinin tek sorumlusu olmak. Platform bir altyapı hizmetidir; Mubido Müşterinin ticari faaliyetinin tarafı değildir.

5.4 Panel kullanıcı hesaplarının ve şifrelerinin güvenliğini sağlamak; yetkisiz erişim şüphesini derhâl bildirmek. Müşteri kullanıcılarının Panelde yaptığı işlemler (fiyat, stok, ürün silme, toplu güncelleme vb.) Müşterinin sorumluluğundadır.

5.5 Mubido'nun teslim bildirimlerine beş (5) iş günü, diğer bilgi ve onay taleplerine ise iki (2) iş günü içinde yanıt vermek.

5.6 Platformu kötüye kullanmamak; altyapıya, diğer kiracılara veya üçüncü kişilere zarar verecek eylemlerden, istenmeyen toplu ileti gönderiminden kaçınmak.

5.7 Hizmet bedelini Ek-1'deki plana göre ödemek.

5.8 Paneli kendi mağazasının işleri için tarayıcı otomasyonu veya yapay zekâ ajanları aracılığıyla kullanabilir; bu araçların Müşteri hesabı üzerinden yaptığı her işlem Müşterinin sorumluluğundadır (Madde 5.4). Panele programatik erişim (betik, uygulama, entegrasyon) yalnız Mubido'nun sağladığı API anahtarlarıyla ve anahtarın yetki kapsamı içinde yapılır; Panel kullanıcı adı ve şifresi betiklerde veya üçüncü taraf uygulamalarda saklanamaz. Platformun yapısını, belgelenmemiş uç noktalarını veya iş mantığını çıkarmaya yönelik tersine mühendislik ve bunlara dayalı ürün ya da hizmet geliştirme Madde 11.1'in ihlalidir.

6. HİZMET BEDELİ VE ÖDEME

6.1 Yıllık hizmet bedeli 25.000 TL (KDV dahil) olup Platformun mubido.com/fiyatlandirma adresinde ilan edilen liste fiyatıdır. Bedele KDV dahildir; başka vergi veya kalem yansıtılmaz. Bedel, Madde 4.3'te tanımlanan Kurulum Onayı tarihinde muaccel olur ve havale/EFT ya da kredi kartıyla tek seferde ödenir. Kurulum Onayı; Müşterinin ödeme kuruluşu (sanal POS) bilgilerini sağlamasına, Vitrinin Müşterinin talebiyle yayına açılmasına veya Vitrin üzerinden ilk satışın yapılmasına bağlı değildir. Kredi kartında taksitlendirme Müşterinin bankasının kart taksit altyapısıyla yapılır; bankanın uyguladığı vade farkı, komisyon veya faiz Müşteriye aittir.

6.2 Bedele; Vitrin kurulumu ve tasarımı, ürün aktarımı, Ek-1'de sayılan pazaryeri entegrasyonları, barındırma, SSL, kurumsal e-posta, fatura/kargo/ödeme entegrasyonlarının teknik bağlantısı, bakım, güncelleme, eğitim ve teknik destek dahildir. Sipariş sayısı sınırsızdır; satış komisyonu, kurulum ücreti ve modül ücreti alınmaz. Madde 3.7'deki reklam hizmeti bedelin karşılığı değildir, hediyeir.

6.3 Ödeme yükümlülüğü Kurulum Onayı ile doğar. Mubido her tahsilat için e-Arşiv fatura düzenler ve Müşterinin bildirdiği e-posta adresine gönderir. Hizmet bedeli, kurulum, aktarım ve entegrasyon emeğinin büyük bölümü Kurulum Onayı'ndan önce fiilen ifa edilmiş olduğundan ve yıllık kullanım hakkının karşılığı olduğundan, ödendikten sonra hiçbir sebeple kısmen veya tamamen iade edilmez; Madde 14'teki hükümler saklıdır.

6.4 Sözleşmede açıkça yer almayan ve ek ücret gerektiren bir hizmete başlanmadan önce Mubido kapsamı ve toplam ücreti Müşteriye yazılı olarak bildirir; Müşterinin yazılı veya kayıt altına alınabilir onayı olmadan ek ücret tahakkuk ettirilmez.

6.5 Vadesinde ödenmeyen tutar için Mubido Müşteriye yazılı hatırlatma yapar. Hatırlatmadan itibaren yedi (7) gün içinde ödeme yapılmazsa Mubido, ödeme yapılana kadar Panel ve Vitrin erişimini askıya alabilir; askı süresi Sözleşme süresine eklenmez ve ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. Askıya alma sırasında Müşterinin verileri korunur. Gecikme için 3095 sayılı Kanun uyarınca ticari işlerde uygulanan temerrüt faizi işler; kredi kartı ödemesinin bankaca iptal veya itiraza (chargeback) konu edilmesi hâlinde tutar havale ile derhâl muaccel olur.

6.6 Üçüncü taraf giderler (Madde 3.6.2), alan adı bedelleri ve reklam medya bütçesi hizmet bedeline dahil değildir ve doğrudan Müşteri tarafından ilgili kuruluşa ödenir.

7. SÜRE, YENİLEME VE FİYAT ARTIŞI

7.1 Sözleşme, Taraflarca ıslak veya güvenli elektronik imza ile imzalandığı ya da Müşterinin Platform üzerinde sunulan Sözleşme metnini elektronik ortamda onayladığı ("okudum, kabul ediyorum") tarihte kurulur ve yürürlüğe girer. Elektronik onay, 6098 sayılı TBK madde 12 uyarınca ıslak imza ile aynı hüküm ve sonucu doğurur. Hizmet süresi Hizmet Başlangıç Tarihinden (Hesap Aktivasyonu) itibaren bir (1) yıldır. Hesap Aktivasyonu yürürlük tarihinden önce gerçekleşmişse süre o tarihten itibaren hesaplanır ve Ek-1'de belirtilir.

7.2 Mubido, süre bitiminden en az kırk beş (45) gün önce yenileme dönemi bedelini Müşteriye yazılı olarak bildirir. Müşteri süre bitiminden en az otuz (30) gün önce yazılı olarak sona erdirmeye bildirimi yapmazsa Sözleşme, bildirilen bedelle ve aynı kapsamla bir (1) yıl daha yenilenir.

7.3 Aynı hizmet kapsamı için yenileme bedelindeki artış, TÜİK tarafından açıklanan en güncel on iki aylık ortalamalara göre TÜFE değişim oranını aşamaz. Müşterinin açık onayı olmaksızın Sözleşmeye yeni ücret kalemi eklenemez.

7.4 Ek-1'deki bedel ilk hizmet yılına özgüdür. Müşterinin süre bitiminde yenilememesi hâlinde Madde 9.5'teki veri teslimi ve geçiş hükümleri uygulanır.

8. HİZMET SEVİYESİ, BAKIM VE KESİNTİLER

8.1 Mubido, kendi sorumluluğundaki Vitrin, Panel, pazaryeri bağlantıları ve entegrasyon servislerini aktif ve çalışır durumda tutmak için gerekli bakım, güncelleme ve teknik desteği sağlar. Hedeflenen aylık erişilebilirlik, planlı bakım hariç %99,5'tir.

8.2 Planlı bakım çalışmaları mümkün olduğunca 00:00-08:00 arasında yapılır ve en az yirmi dört (24) saat önce Müşteriye bildirilir; acil güvenlik güncellemeleri bu bildirim süresine tabi değildir. Planlı bakım toplamı yıllık 48 saati aşamaz.

8.3 Pazaryeri, banka, ödeme kuruluşu, kargo firması, entegratör, alan adı/DNS sağlayıcısı, internet omurgası veya diğer üçüncü taraf servislerdeki kesintiler Mubido'nun hizmet kesintisi sayılmaz; Mubido kendi bağlantısı yönünden gerekli kontrol ve müdahaleyi yapar ve Müşteriyi bilgilendirir.

8.4 Erişilebilirlik hedefi bir çalışma standardıdır; hedefin altında kalınması hâlinde Mubido'nun yükümlülüğü kesintiyi Ek-2'deki sürelerde gidermek ve Müşteriyi bilgilendirmektir. Kesinti, Madde 14.1'deki hâller dışında iade, indirim veya fesih sebebi oluşturmaz.

9. VERİLERİN MÜLKİYETİ, YEDEKLEME VE KİŞİSEL VERİLER

9.1 Ürün bilgileri, görseller, fiyat ve stok bilgileri, müşteri bilgileri, sipariş kayıtları ve Müşterinin faaliyeti sonucunda oluşan ticari veriler Müşteriye aittir. Mubido bu verileri Sözleşmenin ifası dışında kendi ticari amaçları için kullanamaz ve yetkisiz üçüncü kişilerle paylaşamaz. Mubido, kimliksizleştirilmiş ve toplu istatistiksel verileri hizmet iyileştirme amacıyla kullanabilir.

9.2 Mubido, Platformdaki Müşteri verilerinin günlük yedeğini alır ve en az otuz (30) gün geriye dönük saklar. Müşterinin kendi kullanıcılarının sildiği verilerin yedekten geri getirilmesi, yedek saklama süresi içinde ve teknik olarak mümkün olduğu ölçüde talep üzerine yapılır.

9.3 Kişisel verilerin işlenmesinde Müşteri 6698 sayılı KVKK anlamında veri sorumlusu, Mubido veri işleyendir. Mubido kişisel verileri yalnızca Müşterinin talimatı ve Sözleşmenin ifası kapsamında işler; uygun teknik ve idari tedbirleri alır; alt işleyen kullanımını (barındırma, e-posta, entegratör gibi) Müşteriye bildirir. Veri ihlali hâlinde Mubido, öğrenmesinden itibaren en geç 48 saat içinde Müşteriyi bilgilendirir. Ayrıntılar Ek-4'tedir.

9.4 Vitrinde yayımlanan aydınlatma metni, gizlilik politikası, çerez politikası ve sözleşme metnlerinin içeriği ve mevzuata uygunluğu Müşterinin sorumluluğundadır; Mubido şablon sağlar ve Müşterinin bilgileriyle doldurur.

9.5 Sözleşmenin herhangi bir nedenle sona ermesi hâlinde Mubido, Müşterinin ürün, kategori, müşteri ve sipariş verilerini sona erme tarihinden itibaren otuz (30) gün içinde yaygın kullanılan elektronik formatta (CSV/Excel ve/veya XML) Müşteriye teslim eder ve sistem geçişi için makul teknik desteği sağlar. Mubido, Sözleşmenin sona ermesi nedeniyle Müşterinin kendi verilerine veya kendi adına açılmış hesaplara erişimini engelleyemez. Sona ermeden otuz (30) gün sonra Müşteri verileri, yasal saklama yükümlülükleri saklı kalmak üzere Platformdan silinir.

10. GİZLİLİK

10.1 Taraflar, Sözleşme süresince öğrendikleri ticari, teknik, mali ve müşteri bilgilerini gizli tutar; yalnızca Sözleşmenin ifası için kullanır ve karşı tarafın yazılı izni olmadan üçüncü kişilerle paylaşmaz. Bu yükümlülük Sözleşmenin sona ermesinden itibaren üç (3) yıl devam eder.

10.2 Kamuya mal olmuş bilgiler, karşı taraftan bağımsız olarak elde edilen bilgiler ve mevzuat ya da yetkili makam kararı gereği açıklanması zorunlu bilgiler gizli bilgi kapsamında değildir; zorunlu açıklamalarda mümkünse karşı tarafa önceden haber verilir.

11. FİKRÎ MÜLKİYET VE REFERANS HAKKI

11.1 Platformun adı, logosu, yazılımı, kaynak kodu, veri tabanı yapısı, tema altyapısı ve dokümantasyonu üzerindeki tüm haklar Mubido'ya aittir. Müşteri, Sözleşme süresince Platformu kullanma hakkına sahiptir; kaynak kodun kendisine verilmesini talep edemez, Platformu tersine mühendisliğe tabi tutamaz, üçüncü kişilere kiralayamaz veya kullanılamaz.

11.2 Müşterinin sağladığı marka, logo, ürün içerikleri ve Vitrin için Müşteriye özel hazırlanan görsel tasarım öğeleri Müşteriye aittir; Mubido bunları yalnızca Sözleşmenin ifası için kullanır.

11.3 Mubido, Müşteriyi ve Vitriini referans listesinde, web sitesinde ve tanıtım materyallerinde ad ve logo ile gösterebilir; Müşteri bu hakkı yazılı bildirimle dilediği zaman geri alabilir. Vitrinin altbilgisinde küçük bir "Mubido altyapısı" ibaresi yer alır; Müşterinin talebi hâlinde kaldırılır.

12. HESAPLARIN MÜLKİYETİ VE ERİŞİMLER

12.1 Pazaryeri mağazaları, alan adları, ödeme kuruluşu ve kargo hesapları, entegratör hesabı, Google/Meta reklam hesapları ve diğer üçüncü taraf ticari hesaplar Müşteri adına açılır ve Müşterinin mülkiyetinde kalır; ana yönetici erişimleri Müşteridedir.

12.2 Mubido, hizmeti sunmak için gerekli yetkili kullanıcı veya API erişimini kullanır; Müşterinin hesaplarını kendi hesaplarına bağımlı hâle getiremez. Sözleşme sona erdiğinde Mubido'nun bu hesaplardaki erişimleri Müşteri tarafından kaldırılır; Mubido buna itiraz etmez ve gerekirse yardımcı olur.

13. SORUMLULUK

13.1 Mubido'nun kendi yazılımı, entegrasyonu, hatalı yapılandırması veya ihmali nedeniyle yanlış stok/fiyat aktarılması, siparişin kaybolması veya hatalı işlenmesi, faturanın hatalı oluşturulması, kargo entegrasyonunun hatalı çalışması ve benzeri bir teknik sorun oluşması hâlinde Mubido sorunu Ek-2'deki sürelerde ve gecikmeksizin giderir.

13.2 Mubido'nun kusurundan doğrudan kaynaklandığı tespit edilen ve belge ile ortaya konulan doğrudan maddi zararlar Mubido tarafından karşılanır. Mubido'nun Sözleşmeden doğan toplam sorumluluğu, her hâlde, zarara yol açan olay tarihine kadar Müşterinin Mubido'ya bu Sözleşme kapsamında fiilen ödediği hizmet bedeli ile sınırlıdır. Kâr kaybı, ciro kaybı, itibar kaybı, pazaryeri ceza ve komisyonları, veri kaybının dolaylı sonuçları ve diğer dolaylı zararlar bu kapsamda değildir. Kast veya ağır ihmâl hâlinde kanuni sorumluluk sınırlaması uygulanmaz.

13.3 Müşterinin veya kullanıcılarının kendi işlemlerinden, ürün verilerinden (Madde 3.2), Müşterinin sağladığı hatalı verilerden, üçüncü taraf sistemlerden, mücbir sebepten veya Müşterinin girdi ve onaylarını geciktirmesinden kaynaklanan zararlardan Mubido sorumlu değildir.

13.4 Sorunun kaynağı konusunda uyuşmazlık hâlinde Mubido, kendi sistemindeki ilgili teknik kayıt ve logları makul ölçüde Müşteriye sunar.

13.5 Müşterinin sattığı ürün ve içerikler nedeniyle üçüncü kişilerin veya kamu otoritelerinin Mubido'ya yönelttiği talep ve yaptırımlardan Müşteri sorumludur; Mubido bu nedenle uğradığı zararı Müşteriye rücu eder. 5651 sayılı Kanun kapsamındaki kaldırma talepleri Müşteriye bildirilir; Müşteri 24 saat içinde gereğini yapmazsa Mubido ilgili içeriği yayından kaldırabilir.

14. İHTAR VE FESİH

14.1 Müşterinin haklı nedenle feshi

14.1.1 Müşteri, Sözleşmeyi yalnızca aşağıdaki hâllerde haklı nedenle feshedebilir: (a) Mubido'nun Vitrin, Panel ve entegrasyon hizmetlerinin tamamını haklı bir neden (Madde 6.5, 14.3, 15) olmaksızın durdurması ve yazılı ihtarla rağmen on beş (15) gün içinde yeniden başlatmaması; (b) Müşteri verilerinin Mubido'nun kusuruyla geri getirilemez şekilde kaybedilmesi veya yetkisiz kişilerle paylaşılması; (c) Mubido'nun Sözleşmede açıkça sayılan temel hizmetlerden birini yerine getirmeyi yazılı ihtarla rağmen on beş (15) gün içinde açıkça reddetmesi.

14.1.2 Ek-2'deki yanıt ve çözüm sürelerinin tek tek aşılması, üçüncü taraf kaynaklı kesintiler, Müşterinin girdi veya onaylarını geciktirmesinden doğan gecikmeler, hediye reklam hizmetine ilişkin talepler, ürün verilerinin içerik ve kalitesine ilişkin itirazlar (Madde 3.2) ve Vitrin ile Kanallar çalışır durumdayken ileri sürülen beklenti veya satış performansı itirazları haklı fesih sebebi değildir; bunlar Ek-2'deki destek süreciyle çözülür.

14.1.3 Haklı fesih hâlinde dahi ödenmiş hizmet bedeli iade edilmez; Müşteri yalnızca Madde 13.2 kapsamındaki belgeli doğrudan zararını talep edebilir. Havale/EFT seçeneğinde henüz vadesi gelmemiş ikinci taksit, fesih tarihinden sonraki döneme ilişkin ise talep edilmez.

14.2 Mubido'nun haklı nedenle feshi

14.2.1 Müşterinin (a) vadesi geçmiş bir tutarı yazılı hatırlatmaya rağmen otuz (30) gün içinde ödememesi, (b) Platformu mevzuata aykırı ürün veya içerik için kullanması, (c) Madde 5.6'ya aykırı davranması, (d) Madde 11.1'i ihlal etmesi ya da (e) diğer esaslı yükümlülüklerini yazılı ihtarla rağmen on beş (15) gün içinde yerine getirmemesi hâlinde Mubido Sözleşmeyi feshedebilir. (b) bendindeki hâllerde ve içeriğin 24 saat içinde kaldırılmaması durumunda fesih için süre verilmesi gerekmez.

14.2.2 Bu hâlde ödenmiş bedel iade edilmez; ödenmemiş tutarlar muaccel olur. Madde 9.5'teki veri teslimi yükümlülüğü, Müşterinin muaccel borçlarını ödemesi kaydıyla devam eder.

14.3 Müşterinin haklı neden olmaksızın sona erdirmesi

14.3.1 Müşteri, haklı neden olmaksızın hizmeti süresinden önce bırakmak isterse yazılı bildirim yapar. Ödenmiş bedel iade edilmez; havale/EFT seçeneğinde ödenmemiş taksit muaccel olur. Mubido, Müşterinin talebi hâlinde Madde 9.5 uyarınca verileri teslim eder ve Sözleşme süresinin sonuna kadar hizmeti açık tutar.

14.4 Feshin sonuçları

14.4.1 Her fesih hâlinde Madde 9.5 (veri teslimi ve geçiş desteği), Madde 10 (gizlilik), Madde 12.2 (erişimlerin kaldırılması) ve Madde 13 (sorumluluk) hükümleri uygulanmaya devam eder.

15. MÜCBİR SEBEP

15.1 Doğal afet, yangın, savaş, seferberlik, salgın, genel grev, kamu otoritesi kararı, genel internet veya enerji kesintisi, büyük ölçekli siber saldırı gibi tarafların makul kontrolü dışında gelişen ve yükümlülüğün ifasını geçici olarak imkânsız kılan olaylar mücbir sebeptir. Etkilenen Taraf durumu mümkün olan en kısa sürede bildirir; yükümlülükler mücbir sebep süresince askıya alınır.

15.2 Mücbir sebep altmış (60) günden uzun sürerse Taraflardan her biri Sözleşmeyi tazminatsız feshedebilir; ödenmiş bedel iade edilmez, fesih tarihinden sonraki döneme ilişkin ödenmemiş taksit talep edilmez. Mücbir sebep, olay öncesinde doğmuş ödeme ve veri teslimi yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

16. DEVİR VE ALT YÜKLENİCİ

16.1 Müşteri, Sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini Mubido'nun yazılı izni olmadan üçüncü kişilere devredemez. Mubido, barındırma, e-posta, entegratör ve benzeri altyapı hizmetleri için alt yüklenici kullanabilir; alt yüklenicinin ifasından Müşteriye karşı Mubido sorumludur.

17. BİLDİRİMLER VE DELİL SÖZLEŞMESİ

17.1 Günlük iş bildirimleri (teslim bildirimi, destek talepleri, onaylar) Madde 1'deki e-posta adresleri ve Mubido destek kanalları üzerinden yapılır ve geçerlidir. İhtar ve fesih bildirimleri KEP, noter, iadeli taahhütlü posta veya karşı tarafın alındığını teyit ettiği e-posta ile yapılır. Kanunen özel şekle tabi bildirimlere ilişkin zorunlu hükümler saklıdır.

17.2 Taraflar, Sözleşmeden doğan uyuşmazlıklarda Mubido'nun Platform sistem kayıtlarının, işlem logları ve e-posta kayıtları ile Müşterinin aynı nitelikteki kayıtlarının 6100 sayılı HMK madde 193 uyarınca geçerli ve bağlayıcı delil olduğunu kabul eder. Sözleşmenin elektronik ortamda onaylanması hâlinde Platformda tutulan onay kaydı (onaylayan kullanıcı, tarih-saat, IP adresi ve onaylanan metnin sürümü) Sözleşmenin kurulduğunun ve içeriğinin delilidir; Müşteri, onayladığı metnin bir kopyasının kendisine e-posta ile iletildiğini ve Panelden her zaman erişilebilir olduğunu kabul eder.

18. GENEL HÜKÜMLER

18.1 Sözleşme ve ekleri, Taraflar arasındaki anlaşmanın tamamını oluşturur ve konuya ilişkin önceki sözlü veya yazılı mutabakatların yerine geçer. Teklif, Sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçasıdır; çelişki hâlinde öncelik sırası: (1) Sözleşme ana metni, (2) Ekler, (3) Teklif.

18.2 Sözleşmede yapılacak değişiklikler yazılı olarak yapılır; iki Tarafça imzalanmış belge veya Mubido'nun bildirdiği değişiklik metninin Müşteri tarafından Platform üzerinde elektronik ortamda onaylanması yazılı şekil şartını karşılar. Bir hükmün geçersizliği diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez; geçersiz hüküm, amacına en yakın geçerli hükümle ikame edilmiş sayılır. Bir hakkın kullanılmaması o haktan feragat anlamına gelmez.

18.3 Müşteri, basiretli bir tacir olarak Sözleşmeyi incelediğini, hizmet kapsamını Ek-1 ile birlikte anladığını, Platformu kurulum öncesinde inceleme imkânı bulduğunu ve ticari işlerde cayma hakkı bulunmadığını beyan eder.

18.4 Sözleşmeye Türk Hukuku uygulanır. Taraflar uyuşmazlıkları öncelikle karşılıklı görüşme yoluyla çözmeye çalışır; çözülemeyen uyuşmazlıklarda Antalya Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

19. YÜRÜRLÜK VE İMZA

19.1 İşbu Sözleşme 19 madde ve 4 ekten oluşmakta olup .../.../2026 tarihinde Taraflarca okunarak kabul edilmiştir. Islak imza ile düzenlenmesi hâlinde iki (2) nüsha olarak düzenlenir ve her Tarafa birer nüsha verilir; elektronik ortamda onaylanması hâlinde onaylanan metin Müşteriye e-posta ile iletilir ve Panelden erişilebilir, imza alanları doldurulmaz.

MÜŞTERİ	HİZMET SAĞLAYICI
.....	FATGPT YAZILIM VE DANIŞMANLIK LİMİTED ŞİRKETİ
Yetkili:	Yetkili: Fatih Akan (Şirket Müdürü)
Tarih: .../.../2026	Tarih: .../.../2026
Kaşe / İmza:	Kaşe / İmza:

EK-1 - TİCARİ ŞARTLAR VE HİZMET KAPSAMI

Bu ek, Mubido'nun .../.../2026 tarihli Teklifinin Sözleşmeye bağlanan özetidir.

Yıllık hizmet bedeli	25.000 TL / yıl (KDV dahil) — Platformun liste fiyatı (mubido.com/fiyatlandirma)
Ödeme zamanı	Kurulum Onayı tarihinde, en geç Hesap Aktivasyonundan 30 gün sonra (Madde 4.3-4.4); iade yoktur (Madde 6.3)
Hizmet Başlangıç Tarihi	Hesap Aktivasyonu tarihi: .../.../2026 (Platform kaydı)
Hizmet süresi	Hizmet Başlangıç Tarihinden itibaren 1 (bir) yıl; Müşteri gecikmeleri süreyi uzatmaz (Madde 4.4)
Ürün içe aktarma (kolaylık)	Teklifte belirtilen kaynaktan en fazla 10.000 ürün; bir defa, teknik kopya. Ürün verilerinin içeriği ve doğruluğu Müşteriye aittir (Madde 3.2).
Müşteri girdileri	İmzadan itibaren 24 (yirmi dört) saat içinde (Ek-3)
Kurulum hedef süresi	Girdilerin tesliminden itibaren 15 (on beş) iş günü; pazaryeri/POS onayları ve Müşteri gecikmeleri hariç
Vitrin	Müşterinin alan adında (.....); Platform tema altyapısı, 2 revizyon turu
Barındırma / SSL / e-posta	Barındırma ve SSL dahil; 4 (dört) kurumsal e-posta hesabı, her biri 5 GB kota
e-Fatura / e-Arşiv	Platformun anlaşmalı e-Fatura / e-Arşiv entegratörü üzerinden teknik bağlantı ve sipariş → fatura akışı. Entegratör hesap açılışı, mali mühür, kontör ve GİB süreç bedelleri Müşteriye aittir.
Kargo ve sanal POS	Teknik entegrasyon dahil; hesaplar ve sözleşmeler Müşteri adına
Reklam hizmeti (HEDİYE)	HEDİYE (bedelsiz): Google Ads + Meta Ads kurulumu, ilk kampanyalar, 30 gün yönetim ve rapor. Müşteri hesap erişimi ve medya bütçesini sağlayınca başlar; Kurulum Onayı'ndan 60 gün içinde başlatılmazsa düşer. Medya bütçesi Müşteriye ait; sonrası ayrı teklif (Madde 3.7).
Eğitim ve destek	Panel eğitimi + Ek-2'deki destek hizmeti dahil
Ürün sınırı	10.000 ürüne kadar dahil; aşan her 10.000 ürün için yıllık 2.500 TL (KDV dahil), yazılı onayla (Madde 3.1.1)
Komisyon / kurulum / modül ücreti	Yok

Ödeme planı

Kalem	Tutar ve vade
Yıllık hizmet bedeli	25.000 TL (KDV dahil) — Kurulum Onayı tarihinde (Madde 4.3-4.4), havale/EFT veya kredi kartıyla tek seferde
10.000 ürün üzeri	Aşan her 10.000 ürün (veya küsuru) için yıllık 2.500 TL (KDV dahil), Müşterinin yazılı onayıyla (Madde 3.1.1)

Pazaryeri kanalları (Ek-1 devamı)

Durum	Kanallar	Sözleşme kapsamı
Platformda canlı	Trendyol, Hepsiburada, N11, Pazarama, ÇiçekSepeti, PttAVM, İdefix, Passo Dükkan, Amazon Türkiye, Teknosa	Müşterinin aktif mağazası olan her kanal bağlanır; süre içinde açılacak yeni mağazalar da ek ücretsiz bağlanır (Madde 3.3.2). Pazaryeri tarafındaki satıcı kabulü, kategori/marka onayı ve belge süreçleri Müşteriye aittir (Madde 3.3.4).
Bağlantısı hazırlanıyor	Modanisa, Temu	Platformda kullanıma açıldığında ek ücretsiz bağlanır; tarih taahhüdü yoktur (Madde 3.3.3).

EK-2 · DESTEK VE HİZMET SEVİYESİ

Destek kanalları ve saatleri

Destek talebi (birincil)	Panel içi destek talebi ve info@mubido.com — her talebe kayıt numarası verilir
Hızlı iletişim	WhatsApp Business destek hattı (Sözleşme yürürlüğe girdiğinde paylaşılır)
Çalışma saatleri	İş günleri 09:00–18:00. Kritik seviye sorunlar için mesai dışı ve hafta sonu bildirim hattı (WhatsApp).

Öncelik seviyeleri ve yanıt süreleri

Seviye	Tanım	İlk yanıt	Çözüm hedefi
Kritik	Satışın durması: Vitrinin erişilemez olması, siparişlerin hiçbir kanaldan düşmemesi, ödeme alınamaması, tüm kanallarda stok/fiyat senkronunun durması	İş saatlerinde 4 saat; mesai dışı ve hafta sonu 12 saat	Bildirimi izleyen ilk iş gününün sonu
Yüksek	Tek bir kanalda entegrasyon kesintisi, ciddi stok/fiyat hatası, fatura veya kargo etiketinin oluşmaması	1 iş günü	3 iş günü
Normal	Panel veya Vitrinde satışı durdurmaya hata, görünüm sorunu, tek üründe aktarım hatası	2 iş günü	10 iş günü
Talep	Kapsam içi küçük değişiklik, soru, eğitim, yeni pazaryeri bağlama	2 iş günü	Karşılıklı planlanır

İlk yanıt: Talebin kayda alındığının, seviyesinin ve sorumlu kişinin Müşteriye bildirilmesi. **Çözüm hedefi:** Mubido'nun sorumluluk alanındaki sorunun giderilmesi veya geçici çözümle satışın sürdürülmesi. Üçüncü taraf kaynaklı sorunlarda süre, üçüncü tarafın yanıtına bağlıdır; Mubido takip eder ve Müşteriyi bilgilendirir.

Seviye belirleme: Seviyeyi tanımlara göre Mubido belirler ve ilk yanıtta bildirir; Müşteri gerekçesiyle itiraz ederse seviye yeniden değerlendirilir. Müşterinin girdi veya onayını beklemekle geçen süre çözüm süresine sayılmaz.

EK-3 · KURULUM İÇİN MÜŞTERİDEN BEKLENEN GİRDİLER

Madde 4.1 uyarınca Müşteri aşağıdaki girdileri Sözleşmenin yürürlüğe girmesinden (Madde 7.1) itibaren 24 (yirmi dört) saat içinde sağlar. Her satır teslim alındığında tarih düşülür; geç sağlanan girdiden doğan gecikme Mubido'ya yüklenemez ve Kurulum Onayını ertelemez.

#	Girdi	Açıklama	Teslim tarihi
1	Pazaryeri API erişimleri	Her aktif mağaza için satıcı ID, API anahtarı/gizli anahtar (Trendyol, Hepsiburada, N11, Pazarama, ÇiçekSepeti, PttAVM, İdefix, Passo, Amazon için ilgili yetkilendirme)	
2	Alan adı erişimi	DNS kayıtlarını yönetebilmek için alan adı paneli erişimi veya NS/A kayıtlarının Mubido'nun bildireceği değerlere yönlendirilmesi	
3	Sanal POS	Banka/ödeme kuruluşu ile imzalanmış sanal POS sözleşmesi ve API bilgileri (3D Secure açık)	
4	Kargo hesabı	Anlaşmalı kargo firması müşteri numarası ve API/entegrasyon bilgileri	
5	e-Fatura / e-Arşiv	Entegratör hesabı bilgileri, mali mühür/e-imza durumu, GİB e-Arşiv kaydı	
6	Marka materyalleri	Logo (vektör veya yüksek çözünürlük), marka renkleri, varsa yazı tipi, kapak/hero için ürün fotoğrafları	
7	Yasal künye	Ticari unvan, vergi dairesi/no, MERSİS, adres, telefon, KEP; mesafeli satış ve iade politikası için iade adresi ve süreleri	
8	Kurumsal e-posta	Açılacak 4 hesabın adları (ör. info@, satis@) ve teslim edilecek kişi	
9	Reklam hesapları	Hediye reklam hizmeti için: Google Ads ve Meta Business hesaplarına yönetici erişimi veya Müşteri adına açılması için onay; aylık medya bütçesi. 30 günlük süre bu girdi sağlandığında başlar.	
10	Onay yetkilisi	Teslim bildirimlerini inceleyip Kurulum Onayını verecek ve işe aktarılan ürün verilerini 5 iş günü içinde kontrol edecek kişinin adı ve e-postası	

EK-4 · KİŞİSEL VERİ İŞLEME HÜKÜMLERİ

- 1. Roller:** Vitrin ve Kanallar üzerinden toplanan son müşteri verileri (ad, adres, telefon, e-posta, sipariş geçmişi) bakımından Müşteri veri sorumlusu, Mubido veri işleyendir. Mubido bu verileri yalnızca Sözleşmenin ifası ve Müşterinin belgelenebilir talimatları doğrultusunda işler.
- 2. İşleme amacı ve kapsamı:** Sipariş alma ve yönetimi, fatura ve kargo süreçleri, pazaryeri senkronizasyonu, Vitrin üyelik ve iletişim işlevleri, yedekleme ve güvenlik.
- 3. Güvenlik:** Mubido; erişim yetkilendirmesi, kiracılar arası veri izolasyonu, şifreli iletim (TLS), şifreli yedekleme, günlük yedek, log tutma ve güvenlik güncellemelerini kapsayan teknik ve idari tedbirleri uygular. Kart verisi Platformda saklanmaz.
- 4. Alt işleyenler:** Sunucu barındırma sağlayıcısı, e-posta sunucusu, e-Fatura entegratörü, kargo ve ödeme kuruluşları ile Müşterinin bağladığı pazaryerleri. Alt işleyen değişikliği Müşteriye bildirilir.
- 5. Yurt dışı aktarım:** Müşterinin bağladığı yabancı platformlar (Amazon, Meta, Google gibi) hariç, Müşteri verileri Türkiye’de veya Müşterinin bilgisi dahilindeki veri merkezlerinde barındırılır. Yurt dışına aktarım gerektiren bir hizmet Müşterinin onayıyla açılır.
- 6. İlgili kişi başvuruları:** Son müşterilerin KVKK kapsamındaki başvuruları Müşteri tarafından yanıtlanır; Mubido gerekli teknik desteği (veri dışı aktarma, silme, anonimleştirme) 10 iş günü içinde sağlar.
- 7. Veri ihlali:** Mubido, Platformda kişisel verileri etkileyen bir ihlali öğrenmesinden itibaren en geç 48 saat içinde Müşteriye bildirir; Kurul’a bildirim yükümlülüğü Müşteriye aittir, Mubido gerekli bilgiyi sağlar.
- 8. Sözleşme sonu:** Madde 9.5 uyarınca veriler Müşteriye teslim edilir ve 30 gün sonra, yasal saklama yükümlülükleri saklı kalmak üzere silinir.