Hizmet Şartları ve Hizmet Sözleşmesi

WhatsApp, Instagram ve Web için Yapay Zeka Asistanı Platformu

Sağlayıcı: **Messagency** · NIF / Vergi No: 322144817
Kayıtlı adres: Tv. Conde Silva Monteiro 33, 4430-361 Vila Nova de Gaia, Portugal
İletişim e-postası: info@messagency.net · Web sitesi: https://messagency.net
Sürüm 1.3 · Yürürlük tarihi: 21/08/2026

Bölüm A — Hizmet Şartları

1. Tanımlar

- “Sağlayıcı”, “biz”: Portekiz’de yerleşik, Platformu işleten Messagency.
- “Platform”: Sağlayıcı tarafından işletilen, Müşteri’nin WhatsApp, Instagram ve/veya web kanallarını bağlamasına ve bir yapay zeka asistanı devreye almasına olanak tanıyan yazılım hizmeti.
- “Müşteri”, “siz”: Platforma kaydolan ve onu kullanan gerçek veya tüzel kişi.
- “Son Kullanıcı”: Müşteri’nin bağlı hesaplarıyla iletişim kuran herhangi bir üçüncü taraf (yani Müşteri’nin kendi müşterileri).
- “Yapay Zeka Asistanı”: Platform aracılığıyla sağlanan, tanımlı bir kapsam dahilinde Son Kullanıcı mesajlarına yanıt veren ve kendi inisiyatifiyle giden mesaj başlatmayan, konuyla sınırlı otomatik sohbet aracısı.
- “Meta Platformları”: Meta Platforms, Inc. ve hizmetleri; Instagram, Instagram Graph API, WhatsApp, WhatsApp Business Platform ve WhatsApp birlikte çalışma (coexistence) özellikleri dahil.
- “İçerik”: Platform aracılığıyla işlenen mesajlar, metin, medya ve veriler.

2. Hizmetin Kapsamı

2.1 Platform, Müşteri’nin WhatsApp, Instagram ve/veya web kanallarını bağlamasına ve Müşteri adına Son Kullanıcı mesajlarına otomatik yanıt veren, randevu alabilen, bilgi paylaşabilen ve talepleri Müşteri’ye yönlendirebilen bir Yapay Zeka Asistanı çalıştırmasına olanak tanır.

2.2 Yapay Zeka Asistanı, Müşteri’nin sektörü için yapılandırılır. Yalnızca bu kapsamdaki mesajlara yanıt verecek, kapsam dışı sorulara yanıt vermeyecek veya reddedecek ve uygun olduğunda Son Kullanıcılara Müşteri’nin işine ilişkin bir rezervasyon veya benzer bir talep oluşturmak isteyip istemediklerini soracak şekilde tasarlanmıştır.

2.3 Yapay Zeka Asistanı, kendi inisiyatifiyle Son Kullanıcılara veya üçüncü taraflara istenmeyen veya pazarlama amaçlı mesaj göndermez. Gelen mesajlara yanıt olarak ve yapılandırılan mantık dahilinde çalışır.

2.4 Hizmet, hizmet olarak yazılım (SaaS) esasında sunulur. Sağlayıcı, üçüncü taraf platformlarla uyumluluğu sürdürmek dahil olmak üzere Platformu herhangi bir zamanda güncelleyebilir, değiştirebilir veya iyileştirebilir.

3. Deneme Süresi, Ücretler ve Ödeme

3.1 Erişim ücretsiz deneme esasında sunulabilir. Sağlayıcı herhangi bir denemeyi herhangi bir zamanda, sorumluluk doğurmaksızın değiştirebilir, sınırlayabilir, askıya alabilir veya sonlandırabilir.

3.2 Hizmet ücretli hale geldiğinde; ücretler, fatura döngüleri ve geçerli vergiler (uygulanabilir olduğunda Portekiz IVA’sı dahil) abonelik anında gösterildiği gibi olacaktır. Ödemeler Stripe tarafından işlenir. Abone olarak Stripe’ın geçerli şartlarını da kabul etmiş olursunuz.

3.3 Emredici yasa gerektirmedikçe, ilgili fatura dönemi başladıktan sonra ücretler iade edilmez. Geçerli olduğunda, tüketicinin yasal cayma hakları etkilenmez.

3.4 Sağlayıcı liste fiyatlarını değiştirebilir. Her fiyat değişikliği: (a) yürürlük tarihinden **en az 30 gün önce** e-posta ve panel bildirimi ile Müşteri'ye duyurulur; (b) yalnızca bu bildirimi izleyen ilk yenileme döneminden itibaren uygulanır ve devam eden fatura dönemini etkilemez; (c) Müşteri'ye, yürürlük tarihinden önce aboneliğini herhangi bir ceza veya ek ücret ödemeden iptal etme hakkı verir; (d) yürürlüğe girdikten sonra Hizmet'i kullanmaya devam etmek, yeni fiyatın kabulü anlamına gelir.

3.5 **Kampanya ve indirimli fiyatlar.** Kampanya, kupon ve tanıtım fiyatları kalıcı bir fiyat garantisi değildir. Bu fiyatlar, ilgili kampanyanın koşulları geçerli olduğu ve abonelik kesintisiz devam ettiği sürece uygulanır. Abonelik iptal edilir veya herhangi bir nedenle sona ererse indirim düşer; yeniden abone olunması halinde o tarihte geçerli olan fiyat uygulanır. İndirim sabit bir tutar olarak tanımlanmışsa, liste fiyatındaki değişiklikler indirimli fiyata da aynı şekilde yansır. Sağlayıcı, indirimli fiyatı 3.4'te öngörülen bildirim süresi ve iptal hakkı ile revize edebilir veya sona erdirebilir.

3.6 **Otomatik yenileme.** Abonelik, iptal edilmediği sürece aynı süre için otomatik olarak yenilenir ve yenileme anında geçerli olan fiyat üzerinden ücretlendirilir. Müşteri, aboneliğini yenileme tarihinden önce panel üzerinden iptal edebilir; iptal, içinde bulunulan dönemin sonunda etkili olur.

4. Müşteri Hesapları ve Uygunluk

4.1 Müşteri, doğru kayıt bilgileri sağlamalı ve bunları güncel tutmalıdır.

4.2 Müşteri, hesabı altındaki tüm faaliyetlerden ve kimlik bilgilerini güvende tutmaktan sorumludur.

4.3 Müşteri en az 18 yaşında olmalı ve bir işletme adına hareket ederken o işletmeyi bağlamaya usulüne uygun şekilde yetkili olmalıdır.

4.4 Bu Şartların kabulü, kayıt anında elektronik olarak; tarih/saat ve kabul edilen sürüm dahil olmak üzere kaydedilir. Müşteri, bu kaydın kabule ilişkin geçerli bir delil olduğunu kabul eder.

5. WhatsApp, Instagram ve Web Bağlantısı

5.1 **Instagram.** Instagram hesapları, Sağlayıcı'ya verilen izinler kapsamında Meta'nın yetkili arayüzleri (Facebook / Instagram Graph API) aracılığıyla bağlanır. Müşteri, Sağlayıcı'ya yalnızca Hizmeti sunmak amacıyla mesajlara ve ilgili verilere erişme ve bunları işleme yetkisi verir.

5.2 **WhatsApp — resmi yöntemler.** Müşteri WhatsApp Business Platform veya WhatsApp birlikte çalışma özelliği aracılığıyla bağlandığında, bağlantı Meta'nın resmi mekanizmalarına dayanır. Müşteri her zaman WhatsApp Business Şartlarına ve Meta'nın politikalarına uymalıdır.

5.3 **WhatsApp — QR kod ile bağlantı (önemli risk).** Müşteri, bir WhatsApp numarasını QR kod ile bağlamanın Meta tarafından resmi olarak desteklenmeyen yöntemlere dayanabileceğini ve WhatsApp Hizmet Şartlarını ihlal edebileceğini anlar ve açıkça kabul eder. Bu durum, Meta'nın WhatsApp numarasını bildirimsiz olarak ve Sağlayıcı'nın kontrolü dışında kısıtlamasına, askıya almasına veya kalıcı olarak yasaklamasına yol açabilir. Müşteri bu bağlantı yöntemini kendi riski altında seçer. Sağlayıcı, QR bağlantı yönteminden kaynaklanan herhangi bir askıya alma, yasaklama, numara kaybı, mesaj geçmişi kaybı veya iş kesintisinden sorumlu değildir. Sağlayıcı, mevcut olduğunda resmi olarak desteklenen bağlantı yöntemlerinin kullanılmasını önerir.

5.4 **Web kanalı.** Müşteri, Sağlayıcı'nın web sohbet widget'ını yerleştirdiğinde, bu widget üzerinden yapılan konuşmalar diğer kanallarla aynı esasta Platform tarafından işlenir.

5.5 Müşteri, Platform aracılığıyla WhatsApp, Instagram ve web kanalı kullanımının tüm Meta Platformları şartlarına ve politikalarına uymasını sağlamaktan tek başına sorumludur. Sağlayıcı, Meta Platformları'nın eylemlerini, kararlarını,

kesintilerini veya yaptırım işlemlerini kontrol etmez ve bunlardan sorumlu değildir.

6. Kabul Edilebilir Kullanım

Müşteri, aşağıdakiler için kullanılmamalı ve hiçbir Son Kullanıcı etkileşiminin kullanılmasına izin vermemelidir:

- spam, istenmeyen toplu mesaj veya Meta Platformları'nın politikalarını ihlal eden içerik göndermek;
- hukuka aykırı, hak ihlali oluşturan, iftira niteliğinde, taciz edici veya zararlı içerik göndermek;
- yasal ve uygun bir dayanak olmadıkça Yapay Zeka Asistanı aracılığıyla özel nitelikli kişisel verileri işlemek;
- Platformu veya güvenliğini atlatmak, bozmak veya tersine mühendislik yapmak;
- Hizmeti Portekiz, AB veya geçerli yerel yasalara göre yasa dışı herhangi bir amaçla kullanmak.

Sağlayıcı, bu bölümün ihlali halinde erişimi derhal askıya alabilir veya sonlandırabilir.

7. Yapay Zeka Asistanı'nın Rolü ve Çıktı Garantisinin Olmaması

7.1 Yapay Zeka Asistanı, üçüncü taraf yapay zeka modellerini kullanarak yanıtları otomatik olarak üretir. Çıktılar zaman zaman hatalı, eksik veya uygunsuz olabilir. Sağlayıcı, yanıtların hatasız olduğunu garanti etmez.

7.2 Müşteri, Yapay Zeka Asistanı'nın yapılandırmasını gözden geçirmekten ve kendisinin veya Son Kullanıcılarının çıktılarına dayanmasından sorumludur. Yapay Zeka Asistanı profesyonel, hukuki, tıbbi veya finansal danışmanlık vermez.

7.3 Müşteri, konuşmalardan doğan rezervasyon veya taahhütleri yerine getirmek dahil olmak üzere Son Kullanıcılarıyla olan kendi iletişiminden ve yükümlülüklerinden sorumlu olmaya devam eder.

8. Fikri Mülkiyet

8.1 Tüm yazılım, tasarım ve dokümantasyon dahil olmak üzere Platform, Sağlayıcı'nın münhasır mülkiyetinde kalır. Bu Şartlar kapsamında Hizmeti kullanmaya yönelik sınırlı hak dışında hiçbir hak verilmez.

8.2 Müşteri, kendi İçeriğinin mülkiyetini elinde tutar. Müşteri, Sağlayıcı'ya bu İçeriği yalnızca Hizmeti sunmak amacıyla barındırması ve işlemesi için sınırlı bir lisans verir.

9. Veri Koruma

9.1 Kişisel verilerin işlenmesi, bu belgenin B Bölümündeki ve bu Şartların ayrılmaz bir parçasını oluşturan Veri İşleme Sözleşmesi (VİS) ile düzenlenir.

9.2 Genel olarak, Müşteri Son Kullanıcıların kişisel verileri bakımından veri sorumlusu olarak hareket eder ve Sağlayıcı, bu verileri yalnızca Müşteri'nin belgelenmiş talimatları doğrultusunda işleyen veri işleyen olarak hareket eder.

9.3 Müşteri, geçerli bir hukuki dayanağa sahip olmaktan ve Platform aracılığıyla yapılan işlemeye ilişkin olarak yapay zeka kullanımı ve uluslararası aktarımlar dahil gerekli tüm bildirimleri Son Kullanıcılarına sağlamaktan sorumludur. Platform aracılığıyla işlenen konuşmalar ve iletişim bilgileri, bu amaçla Müşteri'ye panelinde sunulur.

10. Garantiler ve Sorumluluk Reddi

10.1 Sağlayıcı, Hizmeti makul beceri ve özenle sunacaktır.

10.2 Yasaların izin verdiği azami ölçüde ve emredici tüketici hakları saklı kalmak kaydıyla, Hizmet aksi halde "olduğu gibi" ve "mevcut olduğu şekilde" sunulur. Sağlayıcı, kesintisiz veya hatasız çalışmayı ya da Hizmetin Meta Platformları veya yapay zeka modeli sağlayıcıları tarafından yapılacak gelecekteki değişikliklerle uyumlu olacağını garanti etmez.

10.3 Sağlayıcı, üçüncü taraf hizmetlerinden (Meta Platformları, Stripe ve yapay zeka modeli sağlayıcıları dahil) ya da bunların eylemleri, kesintileri, politika değişiklikleri veya yaptırım kararlarının sonuçlarından sorumlu değildir.

11. Sorumluluğun Sınırlandırılması

11.1 Bu Şartlardaki hiçbir hüküm; dolandırıcılık, kast, ağır ihmal veya ihmalden kaynaklanan ölüm ya da bedensel yaralanma sorumluluğu dahil, yasa gereği sınırlandırılamayan sorumluluğu sınırlamaz.

11.2 Madde 11.1 saklı kalmak kaydıyla, Sağlayıcı şunlardan sorumlu değildir: (a) kâr, gelir, iş veya itibar kaybı; (b) Sağlayıcı'nın makul kontrolü dışındaki veri kaybı veya bozulması; (c) dolaylı veya sonuçsal zararlar; veya (d) Meta Platformları ya da diğer üçüncü taraflarca alınan herhangi bir askıya alma, yasaklama veya işlem.

11.3 Madde 11.1 saklı kalmak kaydıyla, Sağlayıcı'nın Hizmetten kaynaklanan veya onunla bağlantılı toplam toplu sorumluluğu, herhangi bir 12 aylık dönemde Müşteri'nin o dönemde Sağlayıcı'ya ödediği toplam ücretlerle veya Hizmetin ücretsiz sunulduğu durumlarda EUR 100 ile sınırlıdır.

12. Tazminat

Yasaların izin verdiği ölçüde ve Müşteri'nin emredici tüketici hakları saklı kalmak kaydıyla, Müşteri şunlardan kaynaklanan talepler, kayıplar ve masraflara karşı Sağlayıcı'yı tazmin edecektir: (a) Müşteri'nin bu Şartları veya Meta Platformları'nın politikalarını ihlali; (b) Müşteri adına işlenen İçerik; (c) Müşteri'nin Son Kullanıcılarıyla olan ilişkisi ve yükümlülükleri; ve (d) Müşteri'nin veri koruma hukuku kapsamında hukuki dayanak elde etmemesi veya gerekli bildirimleri yapmaması.

13. Askıya Alma ve Fesih

13.1 Taraflardan herhangi biri 30 gün önceden yazılı bildirimle sözleşmeyi feshedebilir. Sağlayıcı; ihlal, yasal gereklilik veya Platforma ya da üçüncü taraflara yönelik risk halinde derhal askıya alabilir veya feshedebilir.

13.2 Fesih halinde Müşteri'nin erişimi sona erer ve Sağlayıcı, kişisel verileri VİS uyarınca siler veya iade eder.

14. Bu Şartlardaki Değişiklikler

Sağlayıcı bu Şartları güncelleyebilir. Esaslı değişiklikler, yürürlük tarihinden en az 30 gün önce e-posta ve panel bildirimi ile duyurulur. Sağlayıcı, güncellenmiş sürümün Müşteri tarafından panel üzerinden onaylanmasını isteyebilir ve bu onayı tarihi, sürümü ve IP adresi ile birlikte kaydeder. Değişiklikler yürürlüğe girdikten sonra kullanıma devam etmek kabul anlamına gelir. Her sürüm, bir sürüm numarası ve yürürlük tarihiyle tanımlanır.

15. Uygulanacak Hukuk ve Yetkili Mahkeme

15.1 Bu Şartlar Portekiz hukukuna tabidir.

15.2 Tüketicinin ikamet ettiği yerde dava açmasına olanak tanıyan emredici tüketici korumaları veya emredici AB kuralları saklı kalmak kaydıyla, Portekiz'in Porto mahkemeleri yetkilidir.

16. Çeşitli Hükümler

16.1 Herhangi bir hüküm geçersiz sayılırsa, geri kalanı yürürlükte kalır ve geçersiz hüküm, orijinal amaca en yakın geçerli bir hükümle değiştirilir (bölünebilirlik).

16.2 Bir hakkın kullanılmaması, ondan feragat anlamına gelmez.

16.3 Bu Şartlar, VİS ile birlikte, Hizmete ilişkin olarak taraflar arasındaki sözleşmenin tamamını oluşturur.

17. İş Ortağı (Affiliate) Programı

17.1 Sağlayıcı, Hizmeti bağımsız iş ortakları ("İş Ortağı") aracılığıyla tanıtabilir. İş Ortakları Sağlayıcı'nın çalışanı, acentesi veya temsilcisi değildir; Sağlayıcı adına taahhütte bulunamazlar. Bir İş Ortağı'nın Hizmet'e ilişkin verdiği ve Sağlayıcı'nın yayımladığı resmî bilgilerle çelişen hiçbir beyan, vaat veya fiyat bilgisi Sağlayıcı'yı bağlamaz.

17.2 Kaydınız bir İş Ortağı'nın referans bağlantısı veya davet linki üzerinden gerçekleşirse, yalnızca komisyon takibi amacıyla ve bununla sınırlı olmak üzere ilgili İş Ortağı'na şu bilgiler gösterilir: işletme adınız, plan türünüz, hesap durumunuz (deneme/aktif/pasif), kayıt tarihiniz ve toplam mesaj kullanım sayacınız. Konuşmalarınız, müşterileriniz, iletişim ve ödeme bilgileriniz ile diğer tüm verileriniz hiçbir koşulda İş Ortağı ile paylaşılmaz. Bu sınırlı paylaşımın hukuki dayanağı Sağlayıcı'nın meşru menfaatidir (GDPR m. 6/1-f); info@messagency.net adresine yazarak itiraz edebilirsiniz.

17.3 Referans bağı yalnızca kayıt anında kurulur, sonradan kurulamaz ve değiştirilemez. Bu bağ; ödeyeceğiniz ücretleri, hizmet koşullarınızı ve verilerinizin işlenme biçimini hiçbir şekilde etkilemez, size ek bir yükümlülük getirmez.

17.4 Bir davet linkiyle tanınan uzun deneme süresi karşılıksız bir kolaylıktır. Sağlayıcı, İş Ortağı programını dilediği zaman değiştirebilir veya sonlandırabilir; bu durum mevcut hizmetinizi ve haklarınızı etkilemez ve Müşteri'ye herhangi bir talep hakkı doğurmaz.

Bölüm B — Veri İşleme Sözleşmesi (VİS)

GDPR Madde 28 · Veri Sorumlusu–Veri İşleyen

B1. Taraflar ve Roller

Bu VİS, Hizmet Sözleşmesi'nin bir parçasıdır. Platform aracılığıyla işlenen Son Kullanıcıların kişisel verileri bakımından Müşteri Veri Sorumlusu, Sağlayıcı ise Veri İşleyendir.

B2. Konu ve Talimatlar

B2.1 Veri İşleyen, kişisel verileri yalnızca Hizmeti sunmak için ve yalnızca Veri Sorumlusu'nun belgelenmiş talimatları (bu VİS'teki talimatlar ve Veri Sorumlusu'nun seçtiği yapılandırma dahil) doğrultusunda işler; AB veya bir Üye Devlet hukuku gereği hareket etmek zorunda olduğu haller hariç.

B2.2 Veri İşleyen, bir talimatın veri koruma hukukunu ihlal ettiği görüşündeyse Veri Sorumlusu'nu bilgilendirecektir.

B3. İşlemenin Ayrıntıları

- **Konu:** WhatsApp, Instagram ve web üzerinde Son Kullanıcı mesajlarına yanıt veren bir yapay zeka asistanının sağlanması.
- **Süre:** Hizmet Sözleşmesi'nin süresi artı B10'daki saklama süresi.
- **Niteliği ve amacı:** mesajların alınması, işlenmesi ve yanıtların üretilmesi; rezervasyon/niyet taleplerinin Veri Sorumlusu'na yönlendirilmesi.
- **Kişisel veri türleri:** adlar, WhatsApp/sosyal medya tanıtıcıları ve profil tanımlayıcıları, mesaj içeriği, Son Kullanıcıların gönüllü olarak paylaştığı iletişim bilgileri ve meta veriler (tarih/saat, mesaj kimlikleri).
- **Veri sahibi kategorileri:** Son Kullanıcılar (Veri Sorumlusu'nun kendi müşterileri ve kişileri).
- **Özel nitelikli veriler:** işlenmesi amaçlanmamaktadır. Veri Sorumlusu, hukuki dayanak olmaksızın bunları elde edecek şekilde Hizmeti yapılandırmamalıdır.

B4. Gizlilik

Veri İşleyen, kişisel verileri işlemeye yetkili kişilerin gizlilik yükümlülüğü altında olmasını sağlar.

B5. Güvenlik Önlemleri (Madde 32)

Veri İşleyen, teknolojinin durumunu ve riski göz önünde bulundurarak uygun teknik ve idari önlemleri uygular; uygulanabildiği ölçüde: aktarım sırasında ve uygun olduğunda beklemede verilerin şifrelenmesi; kişisel veri işleyen

sistemler için erişim kontrolleri ve kimlik doğrulama; müşteri verilerinin mantıksal olarak ayrılması; ilgili erişim ve işlemlerin kaydedilmesi ve izlenmesi; önlemlerin düzenli olarak gözden geçirilmesi ve güvenlik güncellemelerinin zamanında uygulanması; veri minimizasyonu ve tanımlı saklama.

B6. Alt İşleyenler

B6.1 Veri Sorumlusu, Veri İşleyen'in alt işleyenlerle çalışması için genel yetki verir. Veri İşleyen, her alt işleyene bu VİS'tekilere eşdeğer veri koruma yükümlülükleri yükler ve onların performansından sorumlu kalır.

B6.2 Mevcut alt işleyenler:

Alt işleyen	Amaç	Konum / aktarım dayanağı
Stripe	Ödeme işleme	AB/ABD - VİS + SCC
OpenRouter	Asistan yanıtları için yapay zeka modeli yönlendirme (DeepSeek ve Anthropic Claude gibi modellere yönlendirir)	ABD - VİS + SCC
Google (Gemini)	Bilgi tabanı araması için mesaj embedding'leri	ABD - VİS + SCC
Cloudflare	CDN, DNS ve güvenlik (WAF)	ABD/global - VİS + SCC
Resend	İşlemsel ve bildirim e-postaları	ABD - VİS + SCC
Apple (APNs)	iOS anlık bildirimleri	ABD - VİS + SCC
Google (FCM)	Android anlık bildirimleri	ABD - VİS + SCC
Hetzner	Bulut barındırma ve altyapı	AB/AEA bölgesi - VİS

B6.3 Veri İşleyen, alt işleyenlerde planlanan değişiklikleri Veri Sorumlusu'na bildirecek ve makul veri koruma gerekçeleriyle itiraz etme fırsatı tanıyacaktır.

B6.4 Meta Platformları (WhatsApp, Instagram) bir alt işleyen değildir: Müşteri'nin bağlandığı ve kendi platformu için bağımsız veri sorumlusu olarak hareket eden bağımsız bir sağlayıcıdır. Müşteri'nin kullanımı Meta'nın kendi şartlarına tabidir (bkz. madde 5).

B7. Uluslararası Aktarımlar

Kişisel veriler AEA dışına aktarıldığında (örneğin yapay zeka modeli sağlayıcılarına), Veri İşleyen, Avrupa Komisyonu'nun Standart Sözleşme Hükümleri gibi uygun bir güvenceyi ve gerekli tamamlayıcı önlemleri sağlar.

B8. Veri Sahibi Hakları ve Yardım

B8.1 İşlemenin niteliğini göz önünde bulundurarak, Veri İşleyen uygun teknik ve idari önlemlerle veri sahibi taleplerine (erişim, düzeltme, silme, kısıtlama, taşınabilirlik, itiraz) yanıt verilmesinde Veri Sorumlusu'na yardımcı olur.

B8.2 Veri İşleyen bir talebi doğrudan bir veri sahibinden alırsa, yasal olarak zorunlu olmadıkça kendisi yanıt vermeden bunu Veri Sorumlusu'na iletir.

B8.3 Veri İşleyen, 32–36. maddeler kapsamında güvenlik, ihlal bildirimi ve veri koruma etki değerlendirmeleri konusunda Veri Sorumlusu'na yardımcı olur.

B9. Kişisel Veri İhlali

Veri İşleyen, bir kişisel veri ihlalinden haberdar olduktan sonra gereksiz gecikme olmaksızın ve her halükarda 72 saat içinde Veri Sorumlusu'nu bilgilendirir ve Veri Sorumlusu'nun kendi bildirim yükümlülüklerini yerine getirmesi için makul olarak ihtiyaç duyduğu bilgileri sağlar.

B10. İade ve Silme

Fesih halinde veya Veri Sorumlusu'nun talebi üzerine, AB veya bir Üye Devlet hukuku saklamayı gerektirmedikçe, Veri İşleyen kişisel verileri 30 gün içinde siler veya iade eder ve mevcut kopyaları siler. Ayrıca, aktif konuşmalardaki mesajlar dahil olmak üzere, 90 günden eski her mesaj otomatik olarak silinir; böylece bu süreden eski hiçbir müşteri konuşma geçmişi saklanmaz. Veri Sorumlusu ayrıca istediği zaman belirli verilerin veya tüm verilerinin silinmesini talep edebilir.

B11. Denetim

Veri İşleyen, Madde 28'e uyumu kanıtlamak için gerekli bilgileri sunar ve makul bir ön bildirimle ve gizlilik şartıyla, mümkün olduğunda üçüncü taraf raporları dahil olmak üzere makul denetimlere izin verir ve katkıda bulunur.

B12. Sorumluluk ve Öncelik Sırası

Bu VİS kapsamındaki sorumluluk, GDPR tarafından izin verilmeyen haller dışında, Hizmet Sözleşmesi'ndeki sınırlamalara tabidir. Veri koruma konularında çelişki halinde, bu VİS Hizmet Sözleşmesi'ne göre önceliklidir.

Kabul

Müşteri, Platforma kaydolarak ve onu kullanarak bu Hizmet Sözleşmesi'ni ve VİS'i kabul eder. Elektronik kabul, tarih/saat ve sürüm numarasıyla kaydedilir ve bağlayıcı bir sözleşme oluşturur.