

## > Müşteri Portalı Protokolü

### 1-Taraflar

İşbu Müşteri Portalı Protokolü (bundan böyle "Protokol" olarak anılacaktır), Gülbahar Mahallesi Büyükdere Caddesi No: 101/A 34394 Şişli- İstanbul Ticaret Siciline 305678-5 ile kayıtlı Türkiye Petrol Rafinerileri A.Ş. (bundan böyle "Tüpraş" olarak anılacaktır.) ile .....adresinde mukim Ticaret Sicili'ne ..... sicil numarası ile kayıtlı ..... (bundan böyle Müşteri olarak anılacaktır.) arasında aşağıda belirtilen hüküm ve şartlar çerçevesinde düzenlenmiş ve imzalanmıştır. Tüpraş ve Müşteri, bundan böyle münferit kullanıldığında "Taraflar", birlikte kullanıldığında "Taraflar" olarak anılacaktır.

### 2-Konu

Bu Protokol'ün konusu, Müşteri tarafından verilecek ürün siparişlerinin internet üzerinden verilmesi amacı ile kullanılacak, <https://musteriportali.tupras.com.tr> adresi üzerinde bulunan Tüpraş CRM yazılımına (bundan böyle "Sistem" olarak anılacaktır.) erişim sağlanması, Sistem'in kullanımı, kullanım sonrası ve kullanım harici safhalarında Taraflar'ın uymakla yükümlü olduğu hüküm ve şartların belirlenmesidir.

### 3-Uygulama

#### 3.1 Sistem'e Erişim ve Sistemin Kullanımı

Taraflar'ın işbu Protokol'ü imzaladıkları tarihten itibaren, Müşteri vereceği ürün siparişlerini Sistem'i kullanmak suretiyle internet üzerinden yapmayı, kabul, beyan ve taahhüt eder.

#### 3.2 Sistem'e Erişim Talep Edilmesi

Müşteri, Sistem'i kullanacak her bir personel için yazılı olarak erişim talebinde bulunur. Erişim talebinde bulunurken, kendi adına Sistem'e erişim sağlayacak personelin adını, soyadını, e-posta adresini ve cep telefonu numarasını bildirmek ve başvuru sırasında Tüpraş tarafından talep edilebilecek diğer gerekli bilgi ve belgeleri eksiksiz teslim etmekle yükümlüdür.

Tüpraş, Müşteri tarafından kendisine iletilen erişim taleplerini değerlendirerek, uygun görmesi halinde talebe konu her bir personelin Sistem'e erişebilmesi için gerekli kimlik doğrulama tanımlaması dâhil ve bununla sınırlı olmamak üzere, sair gerekli Sistem tanımlamalarını yapmayı kabul eder.

Tüpraş, gerekli görmesi halinde, talep konusu Sistem'e erişim yetkisi ve/veya diğer yetkileri vermeyi reddedebilir veya Müşteri adına Sistem'e erişime yetkili personel sayısını kısıtlayabilir.

#### 3.3 Sistem'e Erişimin Tanımlanması

Kimlik doğrulama tanımlaması, Müşteri adına Sistem'i kullanmaya yetkilendirilmiş her bir personel için;

- Kişiyeye özel kullanıcı adı ve şifresinin oluşturulması ve
- Çift faktörlü kimlik doğrulama için cep telefonu numarasının ve e-posta adresinin tanımlanması aşamalarını içermektedir.

İşbu aşamaların tamamlanmasını takiben, Tüpraş, Müşteri 'nin Sistem'e erişimini talep ettiği personel için, kişiye özel kullanıcı adını ve şifreyi gönderecektir. Kimlik doğrulama tanımlaması tamamlanan personel, <https://musteriportali.tupras.com.tr> adresi vasıtasıyla, kendilerine iletilen kimlik doğrulama bilgilerini kullanmak suretiyle Müşteri adına internet üzerinden sipariş verebileceklerdir.

### 3.4 Sistem'e Erişim Bilgilerinin Güncel Tutulması

İşbu Protokol kapsamında, adına kullanıcı adı ve şifre tanımlanan personelin Müşteri bünyesindeki görevinden ayrılması, taraf olduğu iş sözleşmesinin her ne suretle olursa olsun sona ermesi veya herhangi bir nedenle görevinin değişmesi ve/veya yetkisinin sona ermesi durumunda Müşteri, derhal Tüpraş'a yazılı olarak bilgi vermekle yükümlüdür. Müşteri, bildirim yapılmaması veya geç yapılması halinde oluşacak her türlü zarardan münferit olarak kendisinin sorumlu olduğunu ve TÜPRAŞ'a rücu hakkı olmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder. Tüpraş'a söz konusu bildirim yapılmadan, bu şekilde yetkilendirilmiş bir personel tarafından verilen tüm siparişler Müşteri için bağlayıcı olacaktır. Yapılacak bildirim takiben Tüpraş Sistem'de tanımlı kimlik doğrulama bilgileri ve sair bilgiler üzerinde gerekli değişiklikleri yapacak, gerekli görmesi halinde, ilgili kullanıcı hesaplarını kapatacağıdır.

Ayrıca, Tüpraş Sistem'de yapma ihtiyacı duyabileceği gözden geçirmeler kapsamında, 3 ay kullanılmadığını tespit ettiği kullanıcı hesaplarını hiçbir bildirimde bulunmaksızın erişime kapatabilir veya Müşteri'nin kendisi adına Sistem'i kullanmaya yetkili personel listesinin güncellenmesini/teyit edilmesini talep edebilir. Böyle bir durumda Müşteri Tüpraş ile işbirliği yapmak suretiyle Tüpraş'ın talepleri ile ilgili her türlü konuda destek vermeyi kabul beyan ve taahhüt eder.

Tüpraş, kullanıcı bilgilerinin güncel olmadığı veya hatalı olduğundan şüphelendiği durumlarda Müşteri'ye bildirimde bulunmak suretiyle derhal Müşteri 'nin Sistem'e erişimini sonlandırabilir.

### 3.5 Erişimin Kötüye Kullanılmaması

Müşteri, kendisi adına Sistem'e erişime yetkili personelinin Sistem'e erişimi için tanımlanan kimlik doğrulama bilgilerinin başka kişilerin eline geçmesi durumunda Müşteri adına sipariş verilmesi riski göz önüne alınarak, Müşteri söz konusu bilgiyi hiçbir surette başkaları ile paylaşmamayı, güvenli olmayan ortamlarda saklamamayı ve personelinin bu hususlara ilişkin olarak bilgilendirmeyi beyan, kabul ve taahhüt eder. Müşteri, kendisi adına yetkili personelinin Sistem'e erişimi için tanımlanan kimlik doğrulama bilgilerinin güvenliğini sağlamaktan sorumlu olup, Müşteri kendisine atfedilebilecek güvenlik ihlalleri sonucu, sair bilgilerin yetkisiz kişilerin eline geçmesi ve kullanılması sebebiyle doğabilecek tüm sorumluluk ve yükümlülüklerin Müşteri'ye ait olduğunu, söz konusu sebeplerle Müşteri 'nin herhangi bir zarara uğraması halinde Tüpraş'a hiçbir şekilde sorumluluk atfedilemeyeceğini, böyle bir durumda Müşteri nin Tüpraş'ı her türlü kayıp, iddia, talep ve zarardan beri kılacağını, bu kapsamda herhangi bir sipariş verilmesi halinde siparişin geçerli kabul edileceğini ve bağlayıcı olacağını, Tüpraş'ın uğradığı ve uğraması muhtemel zararları Tüpraş'ın ilk bildirim üzerine itirazsız ve koşulsuz tazmin edeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

Müşteri'nin yetkilendirdiği personel, Sistem'i yalnızca Müşteri adına sipariş açmak için kullanabilir. Bu Protokol kapsamında Sistem'e erişime yetkilendirilmiş Müşteri personeli, sistemi amacı dışında kullanamaz ve Sistem'i kullanımı esnasında, Sistem işleyişini ve güvenliğini tehlikeye düşüren hareketlerden kaçınmakla yükümlüdür. Müşteri tespit ettiği Sistem işleyişini ve güvenliğini riske sokan durumlardan Tüpraş'ı derhal haberdar etmekle yükümlüdür. Müşteri yetkilendirdiği personelinin, Sistem'in güvenli kullanımı ile ilgili bilgilendirmekle ve Sistem üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarını denetlemekle yükümlü olup, bu yükümlülüğüne gereği gibi yerine getirememesinden ötürü Tüpraş'ın uğradığı/uğraması muhtemel zararları tazmin etmeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.

Müşteri, Sistem'e erişim konusunda yetkilendirdiği personelinin, Sistem üzerinde herhangi bir güvenlik açığı bulmaya çalışması veya oluşması muhtemel bir güvenlik açığını kullanarak Sistem'de sipariş açmak dışında başka bir işlem yapmaya kalkışması halinde, Tüpraş'ın uğrayacağı her türlü zararı tazmin etmeyi kabul, beyan ve taahhüt eder. Yetkilendirilen personelin yukarıda tanımlanan kurallara uyması ile ilgili tüm sorumluluk Müşteri'ye ait olup, Müşteri, adına, tanımlı kimlik doğrulama bilgileriyle Sistem'e erişilmesi sonucunda uğrayabileceği zararlardan Tüpraş'ın sorumlu olmadığını ve bu sebeple Tüpraş'ın uğradığı/uğrayacağı her türlü zararı tazmin etmeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.

Tüpraş, Sistem'e erişimin kötüye kullanıldığından şüphelenmesi halinde herhangi bir bildirimde bulunmaksızın, derhal ve tazminatsız Müşteri'nin Sistem'e erişimini, sonlandırabilir.

### 3.6 Hizmetin Sürekliliği

Tüpraş, Sistem'in sürekli erişilebilir durumda olması için her türlü makul çabayı gösterir. Fakat donanım arızaları, yazılım arızaları, altyapı kesintileri, siber saldırı ve Tüpraş'ın kontrolü dışında gelişebilecek benzeri olayların meydana gelmesi halinde, Tüpraş, Sistem'in sürekli erişilebilir olacağını taahhüt etmez; İşbu Protokol'ün hiçbir hükmü Tüpraş'ın bu yönde bir garanti verdiği şeklinde yorumlanamaz. Tüpraş, Sistem'e erişimde oluşması muhtemel kesintiler sonucu, hizmetin sürekliliğinin sekteye uğraması sebebiyle Müşteri'nin uğradığı veya uğrayabileceği zararlardan sorumlu değildir.

### 3.7 Yetkili Personel

Taraflar, yeni kullanıcı talepleri ve kullanıcı değişikliklerinin Müşteri'nin ürün ikmalinden sorumlu yetkilisi tarafından yapılması konusunda mutabık kalmışlardır. Bu halde, kullanıcı kimlik doğrulama bilgileri Tüpraş tarafından şirket yetkilisine gönderilecektir. Ayrıca, kullanıcılar ile ilgili sorgulamalar ve ek bilgi talepleri şirket yetkilisine yöneltilecektir.

### 3.8. Sorumsuzluk Beyanı

Müşteri, siparişlerin internet üzerinden veya benzer ağlar aracılığıyla iletildiğini bildiğini, (i) ve iletim yönteminden kaynaklanan şebeke aşırı yüklenmesi ve/veya tıkanıklıkları, (ii) deşifreyon, (iii) iletim esnasındaki kayıp, kesilme veya değişikliğe uğrama, (iv) Müşteri'ye internet ve IP üzerinden gelebilecek ve TÜPRAŞ tarafından sunulan hizmetler kapsamında TÜPRAŞ'ın engelleme yükümlülüğünde olmayan saldırılar, (v) Müşteri'nin kusurundan kaynaklanan yazılım ve/veya donanım ile ilgili arızalardan dolayı oluşacak bilgi kayıpları ve/veya diğer zararlar, (vi) TÜPRAŞ tarafından Müşteri'ye bildirilen planlı bakım süresince yaşanacak servis kesintileri, (vii) Müşteri'nin yerel ağında veya kullandığı yazılım uygulamalarından kaynaklanan sorunlar, (viii) Müşteri lokasyonunda meydana gelecek elektrik, hırsızlık, vb. Müşteri kaynaklı sorunlar, (ix) Müşteri'nin hizmeti yanlış kullanmasından ortaya çıkacak zararlar, (x) Tüpraş'ın iradesi dışında gelişen, önceden görülemeyen; Tüpraş'ın Müşteri Tarafından verilen siparişleri almasını engelleyen veya geciktiren deprem, yangın, harp ve seferberlik hali, grev, saldırı gibi haller sebebiyle Müşteri tarafından verilen siparişlerin Tüpraş'a ulaşmaması veya geç ulaşması durumunda meydana gelecek zararlar ve (xi) tahrifat, sahtecilik ve bilgisayar korsanlığı sebebiyle maruz kalınacak zararlar dahil olmak üzere herhangi bir teknik arıza, kesinti veya gecikmeden kaynaklanabilecek tüm risklerin farkında olup bu riskleri kabul ettiğini ve Tüpraş'ı bu risklere ilişkin herhangi bir kayıp, iddia, talep ve zarardan beri kılacağını kabul ve beyan eder. Müşteri; TÜPRAŞ tarafından, önceden haber verilmeksizin sistemde değişiklikler yapılabileceğini, ürün/hizmetin yeni sürüm veya genişletilmiş biçimlerinin vb. çıkarılabileceğini kabul eder.

#### 4-Gizlilik

Müşteri, iş bu Protokol metni dâhil olmak üzere Protokol'e konu olan hizmeti alırken elde ettiği tüm bilgilerin gizli bilgi niteliğinde olduğunu kabul eder. Müşteri, elde ettiği bilgileri Protokol kapsamında Sistem'i kullanacak personele, Sistem'in kullanımı için ihtiyaç duyulan ölçüde ve sınırlamalar dâhilinde ifşa edecek ve başka bir amaç için kullanmayacaktır. Müşteri, söz konusu bilgilere yalnızca yetkili personelin ulaştığından emin olunabilmesi için gerekli tüm önlemleri alacağını, gizli bilgilere erişebilecek olan personeli, gizli bilgilerin gizlilik niteliği konusunda ve ayrıca bu sözleşme tahtındaki gizlilik yükümlülükleri konusunda yazılı olarak bilgilendirmeyi ve bu kişilere gizli bilgileri gizli tutmaları için talimat vermeyi işbu bilgilere yetkisiz personelin erişimi halinde Tüpraş'ın uğradığı/uğraması muhtemel tüm zararları tazmin etmeyi, personelinin işbu Protokol'de öngörülen gizlilik yükümlülüklerinin ihhalinden TÜPRAŞ'a karşı münferiden sorumlu olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri, işbu Protokol ile; (i) gizli bilgileri katiyen gizli tutmayı ve gizli bilgileri mutlak surette korumayı, (ii) benzer öneme sahip kendi gizli bilgilerini korumak için kullanacağı gizlilik önlemleriyle aynı ancak hiçbir şekilde makul ölçülerden daha düşük olmayan bir seviyede gizlilik önlemlerini almayı kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri, bu gizlilik taahhüdünün işbu Protokol'ün feshi veya herhangi bir sebeple sona ermesi halinde dahi geçerliliğini muhafaza edeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

#### 5-Kişisel Verileri Korunması

Müşteri, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu kararları başta olmak üzere, Kişisel Verilerin korunması ile ilgili yürürlükte bulunan tüm düzenlemelere, usul ve esaslara uygun davranmakla yükümlüdür. Protokol kapsamında Tüpraş'a aktarımı gerçekleştirilen Kişisel Verilerin toplanması, işlenmesi, Tüpraş'a aktarılması ve Tüpraş tarafından Protokol'de belirtilen kapsamda kullanılmasına ilişkin olarak veri sahiplerine yürürlükte bulunan Kişisel Verilerin korunması mevzuatı (Kişisel Verileri Koruma Kurulu kararları dâhil) kapsamında gerekli bilgilendirmelerin yapılması ve veri sahiplerinden bahsi geçen mevzuata uygun içerik ve formatta gerekli izin ve onayların alınması münhasıran Müşteri'nin sorumluluğundadır. Müşteri, Kişisel Verilerin Tüpraş tarafından Protokol'de belirtilen kapsamda işlenmek ve üçüncü kişilerle paylaşılacak kaydı ile yürürlükteki mevzuata aykırılık teşkil etmeyeceğini beyan ve taahhüt eder. Müşteri, Tüpraş tarafından talep edilmesi halinde veri sahiplerine yönelik bilgilendirmeler ile alınan onayları ve bunlara ait kayıtları gecikmeksizin Tüpraş ile paylaşmakla yükümlüdür. Veri sahipleri tarafından Müşteri'ye iletilen ve Tüpraş'ın Kişisel Verileri işlemlerini etkileyecek veya Kişisel Veriler üzerinde herhangi bir işlem yapılmasını gerektirecek her türlü talep derhal, en geç 3 (üç) gün içinde Tüpraş'a bildirilecektir. Müşteri, TÜPRAŞ'a aktaracağı Kişisel Veriler'e ilişkin olarak aktarımın hukuka uygun olarak gerçekleştirilmesini sağlamak üzere gerekli her türlü teknik ve idari tedbiri almak zorundadır. Müşteri tarafından TÜPRAŞ'a aktarılan kişisel verilerin özel nitelikli veri olması halinde, Müşteri söz konusu kişisel verileri, 6698 s. Kanun'un 6. maddesine, ilgili mevzuat hükümlerine ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu kararlarına uygun olarak, ek güvenlik önlemleri ve yetkilendirmelere tabi şekilde TÜPRAŞ'a aktaracaktır. Müşteri bu maddede bahsi geçen veya mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerinin ihhalinden dolayı TÜPRAŞ'ın uğradığı doğrudan ve dolaylı zararları ilk talepte, nakden ve defaten, tüm ferileri ile birlikte TÜPRAŞ'a ödeyeceğini, TÜPRAŞ'ı yetkili merciler nezdinde savunacağını ve sorumsuz kılacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri, Tüpraş'ın Kişisel Verilerin Korunması ve İşlenmesi Politikası'na ve Müşteri Kişisel Verilerinin İşlenmesi Aydınlatma Metni'ne Tüpraş'ın internet sitesi (<https://www.tupras.com.tr>) üzerinden erişebilir.

## 6- Fikri Mülkiyet

İşbu Protokol'ün akdi ile TÜPRAŞ, sunulan ürün/hizmetin kullanılmasına ilişkin olarak Müşteri'ye münhasır olmayan ve devredilemez bir kullanım hakkı sağlar. Müşteri ürün/hizmeti ödünç veremez, bedelli veya bedelsiz olarak üçüncü şahısların yararına veya kullanımına sunamaz, işleyemez, kopyalayamaz, kaynak kodlarına ulaşamaz, taraflarca açıkça kararlaştırılan haller dışında çoğaltamaz ve ürün/hizmete ilişkin yazılımlar üzerinde tersine mühendislik yapamaz. Bu maddenin ihlali halinde Müşteri, TÜPRAŞ'ın her türlü zararını ilk talepte, nakden ve defaten karşılayacaktır.

## 7- Tebligat

Protokol'ün giriş maddesinde belirtilen adresler, Taraflar'ın yasal tebligat adresi olup, Protokol gereğince yapılacak bildirimler, bu adreslere noter, telgraf, iadeli taahhütlü mektup ya da elektronik posta yoluyla veya güvenli elektronik posta ile kayıtlı e-posta adresi üzerinden yapılır. Taraflar bu adreslere yapılacak her türlü takibat icrasının ve tebligatın geçerli ve yasal olduğunu kabul ederler. Taraflar'ın ticaret unvanlarında veya adreslerinde değişiklik yapılması halinde, Taraflar bu değişikliği e- posta vasıtasıyla derhal, müteakiben 7 gün içerisinde yazılı olarak mesai saatleri içinde, ücreti peşin ödenmiş kurye ile onaylı ya da iadeli taahhütlü posta ile birbirlerine bildirmekle yükümlüdür. Aksi takdirde işbu Protokol'deki adresler geçerli tebligat adresi olarak kabul edilecektir. Karşılıklı bildirimlerin yapılması ile işbu Protokol yeni unvan ve adresler ile ve belirlenen şartlar aynen geçerli olmak üzere devam edecektir.

## 8-Devir ve Temlik

Müşteri, Protokol'ü veya onun herhangi bir kısmını veya Protokol altındaki sorumluluklarının veya yükümlülüklerinin herhangi birini veya Protokol'den doğan haklarının veya menfaatlerinin herhangi birini, Tüpraş'ın önceden açık ve yazılı olarak vereceği onayını almadan devir ve temlik etmeyecektir. Böyle bir yazılı onay alınmadan yapılan herhangi bir devir-temlik, hiçbir şekilde geçerli ve bağlayıcı olmayacak ve hüküm ifade etmeyecektir.

## 9-Protokolün Bağlayıcılığı

İşbu Protokol, Müşteri'yi, sayılanlarla sınırlı olmamak üzere Müşteri'nin haleflerini, iştiraklerini, bağlı oldukları kurum ve kuruluşları, temellük edenlerini, taşeronlarını, personelini ve işbu Protokol kapsamında kendisine Sistem erişimi sağlanan ve/veya gizli bilgi ifşa edilen tüm kişi ve kuruluşları bağlayıcı niteliktedir. Müşteri, Protokol'ün bu maddesinin geçerli olarak uygulanabilmesi için gerekli her türlü tedbiri almaktan, bu tedbirleri yazılı olarak belgelemekten ve gerekli bildirimleri yapmaktan sorumludur.

## 10-Uyuşmazlıkların Çözümü

Protokol'ün yürütülmesinde karşılıklı güven, iyi niyet, anlayış ortamı oluşturulması esastır. Protokol hükümlerin ifasında anlaşmazlık çıktığı takdirde Taraflar müşterek hareket edecekler ve karşılıklı görüşmelerle anlaşmazlıkları çözeceklerdir. Uyuşmazlığın yukarıda belirtildiği gibi çözüme kavuşturulamaması halinde, işbu Protokol'ün uygulanmasından doğabilecek her türlü anlaşmazlığın çözümünde İstanbul (Merkez) Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır.

Tüpraş ile Müşteri arasında 2 (iki) nüsha olarak düzenlenmiş işbu Protokol, Taraflar'ın usulüne uygun olarak yetkilendirdiği kimselerin karşılıklı ve birbirine uygun iradeleri ile .../.../... tarihinde imzalanmış ve yürürlüğe girmiş olup, ve her bir tarafa bir nüsha bırakılmıştır.