

## DESTEK PERSONELİ HİZMET SÖZLEŞMESİ

Bu sözleşme, **GMOPLUS Teknoloji A.Ş.** ile GMOPLUS platformunda “Destek Personeli” olarak görev yapan çalışan veya temsilciler arasında imzalanmıştır.

Amaç, GMOPLUS kullanıcılarının canlı destek, müşteri hizmetleri ve operasyonel yardım süreçlerinin yasal çerçevede yürütülmesini sağlamaktır.

---

### MADDE 1 – TARAFLAR

#### 1.1.

##### **GMOPLUS Teknoloji A.Ş.**

Adres, Çankaya / Ankara

Vergi Dairesi / Vergi No:

Telefon: +90 (312) 400 05 26

E-posta: info@gmoplus.com

(Bundan sonra “**GMOPLUS**” olarak anılacaktır.)

#### 1.2.

##### **Destek Personeli:**

Ad Soyad: .....

T.C. Kimlik No: .....

Adres: .....

Telefon: .....

E-posta: .....

(Bundan sonra “**Personel**” olarak anılacaktır.)

GMOPLUS ve Personel birlikte “**Taraflar**” olarak anılacaktır.

---

### MADDE 2 – SÖZLEŞMENİN KONUSU

Bu sözleşmenin konusu, Personel’in GMOPLUS platformu üzerinden müşteri ve restoran kullanıcılarına **canlı destek, sipariş desteği, rezervasyon yardımı, teknik sorun çözümü ve geri bildirim takibi** gibi hizmetleri yürütme koşullarının belirlenmesidir.

---

### MADDE 3 – PERSONELİN GÖREV VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1. GMOPLUS canlı destek sisteminde kullanıcılarla profesyonel, nazik ve çözüm odaklı iletişim kurmak.
2. Sipariş, rezervasyon veya ödeme süreçlerinde doğrudan sistem üzerinden işlem yapmak veya yönlendirme sağlamak.
3. Müşteri şikayetlerini kaydetmek, gerektiğinde ilgili birimlere aktarmak.
4. Kullanıcı verilerini gizli tutmak ve üçüncü kişilerle paylaşmamak.
5. Tüm görüşme ve destek kayıtlarının **GMOPLUS sisteminde 90 gün boyunca saklandığını** bilmek ve buna uygun davranmak.

6. GMOPLUS tarafından sağlanan çalışma yönergelerine, zaman çizelgelerine ve prosedürlere uymak.
  7. GMOPLUS markasını ve değerlerini temsil eden bir tutum sergilemek.
- 

#### **MADDE 4 – GMOPLUS’UN YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

1. Personel’e gerekli eğitim, erişim ve teknik altyapıyı sağlamak.
  2. Canlı destek sisteminin kesintisiz ve güvenli çalışmasını temin etmek.
  3. Personel’e görev dağılımı, vardiya ve sistem erişim bilgilerini düzenli şekilde iletmek.
  4. cret ödemelerini zamanında yapmak.
  5. Personel’in kişisel verilerini KVKK’ya uygun biçimde korumak.
- 

#### **MADDE 5 – ALIşMA KOşULLARI VE GİZLİLİK**

1. Personel, GMOPLUS tarafından belirlenen vardiya veya uzaktan çalışma sistemi dahilinde görev yapar.
  2. Tüm müşteri görüşmeleri, kayıtlar ve yazışmalar **gizli bilgi** kapsamında olup dışarıya açıklanamaz.
  3. Personel, GMOPLUS’a ait yazılım, veri tabanı, sistem kayıtları veya kullanıcı bilgilerini kişisel amaçlarla kullanamaz.
  4. Gizlilik ihlali veya veri paylaşımı tespiti halinde, GMOPLUS sözleşmeyi derhal feshedebilir ve yasal işlem başlatabilir.
- 

#### **MADDE 6 – ÜCRETLENDİRME VE ÖDEME**

1. Personel’e yapılacak demeler saatlik, vardiya bazlı veya sabit maaş sistemi üzerinden belirlenir.
  2. demeler aylık olarak banka havalesi ile yapılır.
  3. Faturalar veya bordrolar **GMOPLUS Teknoloji A.ř.** tarafından düzenlenir.
  4. Ücretlere ilişkin kesintiler, ilgili yasal mevzuat (vergi, sigorta, prim vb.) uyarınca uygulanır.
- 

#### **MADDE 7 – VERİ GİZLİLİğİ VE KVKK UYUMU**

1. Personel, görevi sırasında edindiği tüm kişisel verileri yalnızca hizmet amacıyla kullanabilir.
2. Kullanıcıların ad, adres, telefon, e-posta, sipariş veya rezervasyon bilgileri gizli tutulur.
3. Tüm veriler 6698 sayılı **Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK)** ve Avrupa operasyonları için **GDPR (EU 2016/679)** standartlarına uygun olarak işlenir.
4. Personel, verilerin işlenmesinde GMOPLUS’un politikalarına uymakla yükümlüdür.

---

## MADDE 8 – DAVRANIŞ KURALLARI VE İLETİŞİM ETİĞİ

1. Personel, müşterilere ve iş ortaklarına karşı her zaman saygılı, dürüst ve tarafsız davranır.
2. Irk, din, cinsiyet, siyasi görüş veya benzeri konularda ayrımcılık yapılamaz.
3. Kaba, tehditkâr veya saldırgan dil kesinlikle yasaktır.
4. GMOPLUS'un marka değerlerine zarar verecek davranışlar disiplin sebebidir.

---

## MADDE 9 – SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE FESHİ

1. Bu sözleşme, imza veya elektronik onay ile yürürlüğe girer ve **belirsiz süreli** olarak geçerlidir.
2. Taraflardan biri, **15 gün önceden yazılı bildirim** yaparak sözleşmeyi feshedebilir.
3. GMOPLUS, veri ihlali, gizlilik ihlali veya ciddi müşteri şikayetlerinde sözleşmeyi **derhal feshedebilir**.

---

## MADDE 10 – YETKİLİ MAHKEME VE YÜRÜRLÜK

1. Bu sözleşmeden doğabilecek ihtilaflarda **Türk Hukuku** uygulanır.
2. Yetkili mahkeme: **Ankara Merkez Mahkemeleri ve İcra Daireleridir**.
3. Taraflar, işbu sözleşmeyi elektronik ortamda onaylayarak tüm hükümlerini okuduklarını, anladıklarını ve kabul ettiklerini beyan ederler.

---

## 🔑 TARAFLARIN BİLGİLERİ VE İMZALARI

### GMOPLUS TEKNOLOJİ A.Ş.

Yetkili: .....

İmza: .....

Tarih: .....

### DESTEK PERSONELİ

Ad Soyad: .....

İmza: .....

Tarih: .....