

KivaCRM On-Cloud Hizmet ve Lisans Kullanım Şartları

Tanımlar	2
Paketler ve Özellikler	2
Lisans Kullanım Şartları ve Yükümlülükler	2
Uyarılama, Yazılım Geliştirme ve Özelleştirme Hizmeti	3
Hizmet Seviye Süreleri	3
KivaCRM Profesyonel Sürüm Hizmet Seviyesi Anlaşması (SLA) Süreleri	4
KivaCRM Enterprise Sürüm Hizmet Seviyesi Anlaşması (SLA) Süreleri**	4
Garanti ve Sorumluluk Şartları	4
Hesap Bilgisi ve Veriler	5
Gizlilik ve Güvenlik	5
Fikri Mülkiyet Hakları	6
İnternetteki Gecikmeler ve Mücbir Sebepler	6

1. Tanımlar

- Lisans** : Müşteri tarafından talep edilen KivaCRM Sürümünün kullanım süresi ve yazılım sürümü ile sınırlandırılmış aktif kullanıcı tanımlama hakkı.
- Lisans Bedeli** : Müşterinin talep sayısına göre her bir kullanıcı için yıllık ödenecek lisans ücretleri toplamı
- Yazılım** : Paket Özellikleri ve Lisans Kullanım Şartları iş bu sözleşme çerçevesinde belirlenen KivaCRM Yazılımı
- Hizmet** : KivaCRM yazılım ürününün tarayıcı arabirimi üzerinde çalışan web tabanlı ve mobil cihazlar için geliştirilmiş sürümlerinin kullanım hakkı ve KivaCRM yazılımı ile birlikte sunulan veri güvenliği, veri erişimi, veri depolama ve teknik destek hizmetlerinin tamamı.
- Proje** : Müşteri tarafından talep edilmesi halinde Eğitim, Özelleştirme ve Yazılım Geliştirme Hizmet esaslarının, kapsamının, Proje detaylarının ve ücretlendirme şartlarının düzenlendiği kapsamında Müşteri'ye özel Yazılım Geliştirme ve Özelleştirme Projesi
- Proje Bedeli** : Müşteri tarafından talep edilen Proje için KivaCRM tarafından verilecek olan Eğitim, Özelleştirme ve Yazılım Geliştirme Hizmeti karşılığı ödenecek olan bedel
- Kullanıcı** : KivaCRM hizmetlerinden faydalanmak üzere KivaCRM arayüzlerine giriş için müşteriye tanınan Lisans Hakkı çerçevesinde yetkilendirilen kişi.
- API Çağrısı** : KivaCRM tarafından sunulan uygulama arabirimi kullanılarak (API) oluşturulan ilave entegre yazılımlar tarafından KivaCRM Hizmet'ine yapılan her bir bağlantı işlemi.

2. Paketler ve Özellikler

Müşteri, talep etmiş olduğu KivaCRM Sürümünün özelliklerini websayfasında yer alan Sürümler ve Özellikler bölümünden incelediğini ve kabul ettiğini, sayfada yapılacak değişiklik ve güncellemelerin Müşteri'nin kullanmakta olduğu Sürüm için de geçerli olduğunu kabul eder. KivaCRM, yayın tarihinden sonra sunulan hiçbir bilginin doğruluğunu garanti edemez. Bu belge yalnızca bilgi amaçlıdır. KivaCRM, bu belgede ifade edilen veya ima edilen hiçbir garantiyi vermemektedir.

3. Lisans Kullanım Şartları ve Yükümlülükler

3.1. Müşteri, aşağıda belirtilen yükümlülüklere uymak koşulu ile Hizmet'i kullanacağını peşinen kabul, beyan ve taahhüt eder.

- Müşteri kendisine sağlanan Lisans Kullanım Hakkı ile aynı anda bir adet lisans ile aynı anda 1 Bilgisayar, 1 Tablet ve 1 Telefon uygulaması üzerinden giriş yapılabilir.
- Hizmetin lisansını ve/veya alt lisansını vermek yasak olup yine Hizmet'i ya da içeriğini satamaz, devir ve temlik edemez, dağıtımını yapamaz veya bunların dışında kendi ticari amaçları için kullanamaz ve/veya grup şirketleri, bağlı şirketleri, Sözleşmeli resmi bayileri bünyesi dışında üçüncü şahısların kullanımına sunamaz.
- Hizmet ya da içeriğine dayalı olarak üretilmiş (Hizmet ya da içeriğinden türetilen) işleri yapamaz veya bunlar üzerinde değişiklik yapamaz.
- Hiçbir sunucu ve/veya kablosuz ve/veya internet bazlı cihaz üzerinden Hizmet'e ve/veya yansısına (mirror) internet bağlantısı (link) oluşturamaz ve Hizmet'in hiçbir içeriğini Hizmet'e ait olmayan bir internet sayfası içerisinde çerçeve(frame/iframe) içerisinde yayınlayamaz.
- (a) Hizmetle rekabet edecek ürün ya da başka hizmet yaratmak, (b) Hizmet'e benzer fikir, özellik, fonksiyon ya da grafik kullanan bir ürün yaratmak, ya da (c) Hizmet'in herhangi bir fikir, özellik, fonksiyon ya da grafiğini kopyalamak amacıyla ters mühendislik kullanamaz ya da Hizmet'e erişemez.
- Müşteri, yürürlükteki yasaları ihlal eden mesaj (spam, hakaret vb.) gönderemez.
- Çocuklar için zararlı malzemeler ya da üçüncü şahısların mahremiyet haklarını ihlal edebilecek malzemeler de dahil olmak üzere haksız fiil oluşturacak, zararlı, yasadışı veya ihlal unsuru içeren, müstehcen, tehditkar ya da iftira içeren mesaj ve malzemeler yükleyemez ya da gönderemez.
- Yazılım virüsleri, solucanlar, truva atı programları (trojan), ya da başka zararlı bilgisayar şifreleri, dosyalar, kodlar, makrolar, komutlar ya da programlar yükleyemez ya da

gönderemez.

- i. burada yer alan veri ya da Hizmet'in performansını ve/veya bütünlüğünü bozamaz, bunları bölemez ve/veya kesintiye uğratamaz.
- j. Hizmete veya ilgili ağ ve sistemlerine izinsiz giriş yapmaya kalkışamaz.

- 3.2. KivaCRM serverların güvenliği konusunda gerekli hassasiyeti gösterecektir. Müşteri de, KivaCRM tarafından kurulan güvenlik sistemine riayet etmek ve gizliliği korumakla yükümlüdür.
- 3.3. KivaCRM'in, Müşteri'nin sürüm tipi, logo görseli ve firma ünvanını üçüncü şahıslara referans olarak ifşa etme iznine sahip olduğu, iş bu Sözleşme'nin imzalanması ile taraflarca kabul edilmiştir.
- 3.4. Güvenliğin ihlaliyle ilgili şüphe ya da bilgi oluştuğunda ya da herhangi bir şifre ve/veya hesabın izinsiz kullanımıyla ilgili bir şüphe ve/veya bilgi sahibi olduğunda vakit kaybetmeden KivaCRM'i bilgilendirmekle yükümlüdür.
- 3.5. Müşteri, bünyesinde istihdam ettiği personel, bayi, alt işveren dahil olmak üzere KivaCRM kullanıcı hesabına erişim hakkı bulunan 3. kişilerin güvenlik ve gizlilik hükümlerine aykırı davranması ile Kişisel Verilerin Korunması Hakkındaki Kanun'a aykırı bir kullanım gerçekleştirmesi halinde, maddi ve cezai tüm yükümlülüklerin kendisine ait olduğunu, her türlü maddi zarar talepleri ile cezai sorumluluklardan KivaCRM'i beri kıldığını kabul beyan ve taahhüt eder.
- 3.6. KivaCRM, Müşteri'nin hizmet bedelini ödemeyerek mütemerrid hale gelmesi (borçların vadesinde ödenmemesi) halinde işbu Sözleşme'yi feshetme ve Müşteri'nin Hizmet'e erişimini durdurma hakkına sahiptir. Ödemenin durdurulduğu / askıya alındığı tarihten itibaren Sözleşme bitiş süresine kadar kullanıcı lisans bedeli borç olarak tahakkuk ettirilmeye devam eder.
- 3.7. Müşteri'nin ödeme yükümlülüğünü 60 (altmış) gün veya daha fazla süreyle yerine getirmemiş olması halinde Müşteri, verilerini koruma/saklama (ki söz konusu müşteri verileri geri dönülemez bir biçimde silinebilir) yükümlülüğünün ortadan kalkacağını iş burada anlamış ve kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 3.8. Bununla beraber KivaCRM, KivaCRM'den kaynaklanan sebeplerle hizmet alımı eksilmesi, aksaması veya tamamen kullanılmaması halinde, Hizmet'in kesintiye uğradığı sürenin Sözleşme süresine oranında lisans ücretlerini Müşteri'ye iade eder. Lisans ücretleri dışındaki, Proje Bedeli, eğitim, özelleştirme vb. profesyonel hizmetlerin hiç bir nedenle iadesi yapılmaz.

4. Uyarılama, Yazılım Geliştirme ve Özelleştirme Hizmeti

KivaCRM Yazılım Lisansı ve Hizmeti 2. Sürümler ve Özellikler maddesinde belirtildiği kapsam ve özelliklerle olduğu gibi verilmektedir. KivaCRM Yazılımın mevcut haliyle Müşteri ihtiyaçlarını karşıladığını taahhüt etmemekte olup, Müşteri tarafından talep edilecek Entegrasyon, Özelleştirme ve Yazılım Geliştirme Hizmeti KivaCRM Websitesinde yayınlanan adamXgün ayrıca ücretlendirilmektedir.

Müşteri'nin talebi kapsamında hazırlanacak olan Proje Dokümanı ücretlendirmeye esas kabul edilmekte olup, Projenin devamı sırasında Müşteri tarafından yazılı/sözlü olarak iletilen ek geliştirme talepleri, detaylı analiz, hatalı kullanım ve hatalı yönlendirmeden kaynaklanan ek hizmet bedelleri, detaylı Proje Analizi sırasında oluşacak ek Entegrasyon, Yazılım Geliştirme ve Uyarılama talepleri için KivaCRM Websitesinde yayınlanan güncel adamXgün hizmet bedelleri çerçevesinde KivaCRM'in ek ücret talep etme hakkı saklıdır.

5. Hizmet Seviye Süreleri

5.1. KivaCRM, Müşteri tarafından talep edilen Lisans Sürümüne göre aşağıda belirtilen şartlarda Teknik Destek hizmeti verecektir.

1. Teknik Destek Hizmetine Konu Hata Tanımları:

- a. **"Birincil Öncelikli Hata" Tanımı:** Yazılımı çalışmaz duruma getiren, yazılıma erişimi engelleyen, yazılım aracılığı ile sunulan diğer hizmetlere erişimi engelleyen hatalardır.
- b. **"İkincil Öncelikli Hata" Tanımı:** Birincil Öncelikli Hata kapsamında ele alınanlar dışında kalan ancak yazılım fonksiyonlarını etkileyen Hatalar' dan her biri veya birkaçı, yazılımın birden fazla kullanıcılarının temel fonksiyonlarını etkileyen diğer hatalardır.
- c. **"Üçüncül Öncelikli Hata" Tanımı:** Birincil Öncelikli Hata ya da İkincil Öncelikli Hata olmayan, bir veya birden fazla yazılım kullanıcılarını etkileyen görsel ve tipografi kaynaklı hatalardır.

2. Teknik Destek Ulaşım Kanalları:
- E-Posta (destek@kivacrm.com)
 - Online Destek Merkezi
 - Teknik Destek Telefon Hattı

KivaCRM Profesyonel Sürüm Hizmet Seviyesi Anlaşması (SLA) Süreleri

Seviye	Müdahale/Yanıt Süresi	Maks. Çözüm Süresi	Müdahale ve Çözüm Mesai Saatleri
Birincil Öncelik	Kesinti anında maks 15 dk içerisinde	12 Saat	7 Gün 24 Saat müdahale ve çözüm sunulur.
İkincil Öncelik	12 Saat	72 Saat	Müdahale KivaCRM mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilir ancak çözüm süresi 1 gün = 24 saat üzerinden hesaplanır.
Üçüncül Öncelik	48 Saat	120 Saat	Müdahale KivaCRM mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilir ancak çözüm süresi 1 gün = 24 saat üzerinden hesaplanır.

KivaCRM Enterprise Sürüm Hizmet Seviyesi Anlaşması (SLA) Süreleri**

Seviye	Müdahale/Yanıt Süresi	Maks. Çözüm Süresi	Müdahale ve Çözüm Mesai Saatleri
Birincil Öncelik	Kesinti anında maks 15 dk içerisinde	6 Saat	7 Gün 24 Saat müdahale ve çözüm sunulur.
İkincil Öncelik	6 Saat	48 Saat	Müdahale KivaCRM mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilir ancak çözüm süresi 1 gün = 24 saat üzerinden hesaplanır.
Üçüncül Öncelik	24 Saat	72 Saat	Müdahale KivaCRM mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilir ancak çözüm süresi 1 gün = 24 saat üzerinden hesaplanır.

5.2. KivaCRM Hizmeti ile ilgili Müşteri kullanıcılarına verilecek olan Destek Hizmetleri'nin kapsamı eğitim, özelleştirme ve yazılım geliştirme niteliğine sahip olmamak ile birlikte sadece Hizmet'in kullanımında oluşabilecek aksaklık ve/veya hatalı kullanımların giderilmesine yöneliktir.

5.3. Müşteri'nin ve kullanıcıların talep edebilecekleri tüm Müşteri'ye özel olarak verilen eğitim, özelleştirme ve yazılım geliştirme gibi profesyonel hizmetler ancak KivaCRM tarafından ilan edilen <https://www.kivacrm.com/tr/surumler-ve-fiyatlar> Uzantılı adreste ilan edilen ücretler kapsamında Müşteri tarafından talep edilen hususlar üzerinde Proje Analiz Dokümanı ile taraflarca mutabık kalınarak ücretlendirme yapılacaktır.

6. Garanti ve Sorumluluk Şartları

6.1. KivaCRM Hizmet'in 2.Maddede belirtilen özelliklerde Müşteri'nin kullanım süresi boyunca çalışacağını, Müşteri tarafından iletilen hata ve kusurların Hizmet Seviye Sürelerinde sistemin imkan verdiği ölçüde düzeltileceğini garanti eder. İş bu Garanti, Yazılım'ın yalnızca değiştirilmemiş kısımları için geçerlidir.

KivaCRM Hizmet'in kesintisiz ya da hatasız çalışacağını yada KivaCRM Yazılımı'nda oluşan tüm

hataları düzelteceğini garanti etmez.

- 6.2. KivaCRM'in bir kusurundan veya sorumluluklarını yerine getirmemesinden kaynaklanan nedenlerle Müşteri'nin zararını (Sözleşmenin ihlali, ihmâl, yanlış beyan, diğer iddialar veya haksız fiil iddiaları dahil olmak üzere) her ne olursa olsun, KivaCRM'in bütün sorumluluğu en çok on iki(12) aylık Sözleşme Bedeli ile sınırlıdır.

7. Hesap Bilgisi ve Veriler

- 7.1. Serverlarda her gün bir defa yedek alınmakta ve yedekler 30 (otuz) gün boyunca muhafaza edilmektedir. KivaCRM, Müşteri verilerinin güvenliği için gerekli sertifikaları barındırmakla birlikte, Müşteri Bilgisinin güvenliği ve verilerin gizliliğinin korunması için azami özeni göstermeyi kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 7.2. KivaCRM, Hizmet'i kullanma süresince Müşteri'nin Hizmet'e sunduğu hiçbir veri, bilgi ya da malzemeyi ("Müşteri Verileri") kendi mülkiyetine almaz sadece koruma ve sunma konusunda sorumludur. Bu durumda Müşteri verilerinin doğruluğu, kalitesi, bütünlüğü, yasallığı, güvenilirliği, netliği ve fikri haklar mülkiyeti ya da kullanım hakkı hiçbir şekilde KivaCRM'a ait olmayıp Müşteri'nin sorumluluğundadır.
- 7.3.
- 7.4. KivaCRM, Müşteri verilerini 3. taraf şahıs ve/veya tüzel kişilikler ile kesinlikle paylaşmayacağını kabul ve taahhüt eder.

8. Gizlilik ve Güvenlik

8.1. Gizli Bilgi;

- (i) Tarafların, birbirlerine verdikleri yazılı veya diğer görünür herhangi biçimde/formdaki yazılı (dijital dokümanlar, kayıtlar, veriler vb. dâhil) dokümanlar,
- (ii) Sözlü olarak iletilmesi halinde, "Gizli" olarak tanımlanmış olan sözlü bilgiler veya Taraflar arasındaki iş ile ilgili olarak yapılan görüşmeler, temaslar, toplantılar vb. dâhil herhangi bir şekilde, bir tarafın işbu sözleşme ile ilgili edindiği her türlü finansal veri, iş programı, çalışan veya müşteri bilgileri ve diğer programlar
- (iii) Mülkiyet konusu bilgiler,
- (iv) Kurulan hukuki ilişki gereği tarafların birbirleri veya çalışanları veya müşterileri hakkında edindikleri bilgiler, raporlar da dâhil olmak üzere işa yaşağına tabi; her türlü personel, mali, pazarlama, şirket yapısı ve işleyişine ilişkin veya ticari sır kapsamında veya sınaî ve fikri mülkiyet kapsamındaki haklarla ilgili her türlü veriler, rakamlar, tablolar, ürün fiyatları, teknik bilgiler dâhil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere kamuya mal olmamış her türlü sözlü veya yazılı bilgi ve belgedir.

Gizli bilginin işa edildiği veya diğer başka herhangi bir yoldan gizli bilgiyi edinen Taraf, gizli bilginin ve gizli bilgiye ilişkin her türlü hakkın kesin ve mutlak olarak gizli bilgi sahibinin mülkiyetinde olduğunu kabul etmektedir.

- (a) Gizli bilgi yalnızca verilmiş amacına uygun olarak, bu amaçla sınırlı olarak kullanılacaktır;
- (b) Taraflar, gizli bilgi'yi korurken kendi gizli bilgilerini korumakta gösterdiği özenin aynısını gösterecektir;
- (c) Taraflar önceden verilmiş yazılı izni olmaksızın hiçbir gizli bilgiyi kısmen veya tamamen bir üçüncü
- (d) şahsa işa etmeyecektir;
- (e) (ç) Taraflar ancak zorunlu hallerde ve işi gereği bu bilgiyi öğrenmesi gereken personeline "gizli", "özel" gibi gizlilik seviyesini belirten not ve açıklamalar ile birlikte gizli bilgiyi işa edebilecek ve bilginin gizli olduğu konusunda personeline uyararak gerekli her türlü önlemi alacaktır.
- (f) Gizli bilgiyi edinen taraf, gizli bilgiyi işin ifası dışında başka herhangi bir amaç için kullanmayacak ve ilgili Tarafın, ticari olup olmamasına bakılmaksızın, iş yaptığı ve/veya ilgili Tarafın piyasada rekabet içerisinde olduğu gerçek veya tüzel üçüncü şahıslar ile doğrudan veya dolaylı olarak söz konusu gizli bilgiyi kullanarak herhangi bir hizmet veya iş ilişkisine veya anılanlar ile rekabete girmeyecek ve ilgili Tarafın menfaatlerine zarar vermeyecektir.
- (g) Gizli Bilgiyi edinen Taraf, işin ifası için gerekli olan haller dışında, ilgili Tarafın yazılı onayı olmaksızın söz konusu gizli bilgiyi kopyalayamaz veya çoğaltamaz; iletmez, herhangi bir şekilde kullanamaz ve sebebi her ne olursa olsun, iş ile ilgisi olmayan herhangi bir gerçek veya tüzel kişi, kamu veya personeline işa edemez veya işa edilmesine neden olamaz.

- (h) İşbu Sözleşme hükümlerine aykırı olarak gizli bilginin tamamen veya kısmen gerçek veya tüzel üçüncü şahıslara ifşa edilmiş olması durumunda dahi, Tarafların gizlilik ile ilgili yükümlülükleri ifşa edilmeyen kısım için geçerlidir. Anlaşmaya aykırı olan anılan durum, gizli bilginin geri kalan kısmının ifşa edilmesi için haklı neden teşkil etmez.
- (i) İş bu sözleşmenin sona ermesi veya feshedilmesi üzerine her bir taraf, kendisinde bulunan bütün Gizli Bilgi'yi (bütün kopyaları, notları, kayıtları ve reproduksiyonları dâhil olarak) sona erme veya fesih tarihinden itibaren en geç 7 gün içerisinde ilgili tarafa iade edecektir. Bu durumda bir tarafta diğer taraflara ait gizli bilgi kopyası kalmayacaktır. Sözleşmeleri devam eden müşteriler açısından bilginin ilgili tarafta kalması gerektiğinden, her bir müşteri bakımından Sigorta teminatı ve/veya hizmetin sona erme sonunda yok edilir.

8.2. Taraflar, aşağıdaki durumların gizli bilgi/ifşa yasağı kapsamı dışında olduğunu kabul etmişlerdir. Ancak bir bilginin aşağıdaki istisnalar kapsamında kısmen ifşa olması Taraflara o bilgilerin tamamının üçüncü şahıslara ifşa etmesi hakkını vermez. Benzer şekilde, bir bilginin aşağıdaki istisnalar kapsamında olması Taraflara, o bilgileri üçüncü şahıslara yeniden ifşa etmesi hakkını vermez.

- (a) Yürürlükte olan kanun ya da yasal düzenlemeler ya da verilmiş mahkeme kararı, idari emir gereğince açıklanmasının ilgili mevzuat kapsamında ve bu kapsamla sınırlı olmak üzere zorunlu olması halinde,
- (b) Kamuya önceden ifşa olması halinde.

8.3. Eğer Taraflardan birisi diğer tarafa ait gizli bilgi hakkında bir ifşa durumundan haberdar olursa ilgili tarafı derhal ve yazılı olarak bu yetkisiz ifşa hakkında bilgilendirir ve Tarafların bu sebeple maruz kalacağı zararları azaltmak için elinden gelen tüm gayreti gösterir.

8.4. Gizlilik hükümlerini kısmen veya tamamen ihlal eden taraf; diğer tarafın/tarafların uğradığı tüm zararları derhal tazmin etmekle yükümlüdür

9. Fikri Mülkiyet Hakları

9.1. KivaCRM Hizmet'inin teknolojisi, içeriği, gelişim talebi, geri besleme (feedback), tavsiye ya da Müşteri tarafından verilen ya da hizmetle ilgili diğer taraflarca verilen her türlü diğer bilgi ile bütün ilgili fikir hakları dahil olmak üzere bütün haklar fikirler, müsaadeli Kullanım hakları ve isim hakkı tek başına KivaCRM'e (ve varsa lisans verenleri) aittir. İşbu Sözleşme, bir Lisans Satış Sözleşmesi olmayıp Hizmet, KivaCRM teknolojisi ya da KivaCRM'un sahip olduğu fikir hakları konusunda bir mülkiyet hakkı devri anlamına gelmemektedir.

9.2. KivaCRM, kendi sahibi olduğu lisansın içeriği ve hizmet nedeniyle Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu ile Sinaî Mülkiyet Kanunu başta olmak üzere ilgili mevzuat kapsamında Müşteri'nin üçüncü şahısların hak ve alacak taleplerine muhatap olmayacağını garanti etmektedir. Müşteri ve yetkililerinin Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu, Marka Patent mevzuatı ve diğer herhangi bir mevzuat ihlali nedeni ile muhatap olacağı her türlü talepten yalnızca kendisinin sorumlu olacağını, böyle durumlarda derhal müdahale ederek tüm sorumluluğu üstleneceğini, tüm hukuki, cezai ve idari sorumluluğun yalnızca kendisine ait olacağını, yukarıda belirtilen yetkililerin herhangi bir şekilde maruz kalacağı, para cezası, maddi/manevi tazminat veya diğer herhangi bir zararı, yapılacak yazılı bildirim üzerine derhal tazmin edeceğini gayriyokabil rücu beyan, kabul ve taahhüt etmektedir.

10. İnternetteki Gecikmeler ve Mücbir Sebepler

KivaCRM'in hizmetleri internet ve elektronik iletişimdeki kısıtlamalar, gecikmelere tabi olabilir. KivaCRM, bu tür sorunlardan kaynaklanan gecikmeler, teslimatların yapılamaması ya da diğer zararlardan sorumlu değildir. Öte yandan hizmetin verilememesinin tarafların iş bu sözleşmeyi tanzim ederken öngöremedikleri ve ellerinden gelen tüm gayreti göstermelerine karşın önleyemedikleri, iş bu Sözleşme konusu taahhüt ve yükümlülüklerin ifasını imkansız hale getiren, devlet otoritelerince çıkarılan karar, tüzük, yönetmelik, kanunlardan uzun süreli terör olayları, sabotaj, deprem, su-sel baskını, yangın, hizmet vermeyi engelleyen boyutta salgın hastalıklar, grev ve lokavt, savaş, ayaklanma, isyan, ağır hastalık hükümet kararlarından kaynaklandığı hallerde KivaCRM'in müşterilerine karşı hiçbir sorumluluğu yoktur.