Hizmet Sözleşmesi

1. Taraflar

İşbu Hizmet Sözleşmesi ("Sözleşme"), Meclis Mah. Derviş Sok. Fuat Özal Plaza No:38/1 Sancaktepe / İstanbul adresinde faaliyet gösteren **Webhosting Bilişim Teknolojileri A.Ş.** (bundan sonra **ProMail** olarak anılacaktır) ile **www.promail.com.tr** ("Site") üzerinden ProMail ürün ve hizmetlerini satın almak suretiyle kayıt formunda bilgileri yer alan gerçek veya tüzel kişi (bundan sonra **Müşteri** olarak anılacaktır) arasında aşağıda belirtilen şekil ve şartlar dahilinde akdedilmiştir.

Bu Sözleşmeyi elektronik ortamda kabul etmeniz; işbu Sözleşmeyi ve beraberinde referans olarak eklenmiş olan **www.promail.com.tr** web adresinde yer alan kurumsal politikaları ve sözleşmeleri okuduğunuz, anladığınız, mutabık olduğunuz ve bu hükümlerin tarafınız için bağlayıcı olduğunu kabul ettiğiniz anlamına gelir.

- Gizlilik Sözleşmesi ve İade Şartları, işbu Sözleşmenin ayrılmaz parçalarıdır.
- İşbu Sözleşmede kullanılan “biz”, “bize” ya da “bizim” terimleri **ProMail** (Webhosting Bilişim Teknolojileri A.Ş.) anlamına gelir.
- “Siz”, “Sizin”, “Müşteri” ya da “Kullanıcı” terimleri işbu Sözleşmeyi kabul eden tüm gerçek veya tüzel kişileri ifade eder.
- **ProMail**, kendi takdirinde olmak üzere işbu Sözleşmeyi ve dahil edilmiş olan kurumsal politikaları her zaman güncelleyebilir. Söz konusu değişiklikler web sitesinde yayımlandığı veya e-posta ile duyurulduğu tarihte (“Son Revizyon Tarihi”) yürürlüğe girer.

2. Sitenin Hizmetlerinden Yararlanabilme Koşulları

- Bu Siteden ve Sitede sunulan Hizmetlerden yalnızca yürürlükteki kanunlar kapsamında yasal olarak bağlayıcı sözleşmeler yapabilecek ehliyete sahip kişiler yararlanabilir. Bu Siteyi ve hizmetleri kullanmakla; (i) en az on sekiz (18) yaşında olduğunuzu ve/veya (ii) yürürlükteki kanunlar kapsamında yasal olarak bağlayıcı sözleşmeler yapabilme ehliyetine sahip olduğunuzu kabul, beyan ve taahhüt etmektesiniz.
- Bu Sözleşmeyi herhangi bir tüzel kişi veya kurum adına akdediyorsanız, söz konusu kurumu işbu Sözleşmede yer alan hüküm ve şartlara göre temsil ve ilzam etmek için gerekli yasal yetkiye sahip olduğunuzu kabul, beyan ve taahhüt etmektesiniz. Elektronik ortamda kabulden sonra kurumu temsil yetkinizin olmadığının tespit edilmesi halinde, ödeme yükümlülükleri de dahil olmak üzere işbu Sözleşmede yer alan tüm yükümlülüklerden şahsen sorumlu olacağınızı kabul edersiniz.
- **ProMail**, kaynağı kurumsal yapınızın yetkili temsilcisinden geldiği izlenimini makul surette uyandıran herhangi bir talimata, ihbara veya belgeye itimat etmesi sonucu meydana gelebilecek kayıp ya da zarardan sorumlu tutulamaz.

3. Hesaplar ve Verilerin Aktarılması

- **3.1. Müşteri Hesabı:** Sitede bulunan Hizmetleri kullanabilmek için bir müşteri hesabı (“Hesap”, “Üyelik”) oluşturmanız gerekmektedir. Hesabınızı oluşturduğunuzda sunduğunuz tüm bilgilerin doğru, güncel ve eksiksiz olduğunu ve bu bilgileri güncel tutacağınızı kabul, beyan ve taahhüt etmektesiniz. Hesap bilgilerinizin gerçek dışı, yanlış veya eksik olduğunun anlaşılması halinde, **ProMail** hesabınızı askıya alma ya da sonlandırma hakkını saklı tutar. Müşteri numaranız, giriş kimliğiniz, parolanız ve güvenlik bilgileriniz dahil olmak üzere Hesap bilgilerinizi gizli tutmakla yükümlüsünüz; hesabınızda gerçekleşecek tüm işlemlerden münhasıran siz sorumlu sayılırsınız.
- Herhangi bir güvenlik ihlali yaşanması ya da Hesabınızın yetkiniz haricinde kullanılması durumunda **ProMail**'i derhal bilgilendirmeniz gereklidir. **ProMail**, hesabınızın yetkisiz kullanılmasından kaynaklanan zararlardan sorumlu olmayacaktır.
- Bireysel üyelikler tek bir kişiye ait olup üyeliği yalnızca kullanıcı bilgilerinde kayıtlı T.C. Kimlik Numarasına sahip kişi yönetebilir.
- **3.2. Yasal Mercilere Bilgi Aktarımı: ProMail**, yürürlükteki mevzuat gereği Emniyet, Savcılık, Mahkemeler, BTK ve sair yetkili resmi mercilerden gelen yasal bilgi ve belge taleplerini ilgili mercilerle paylaşmakla yükümlüdür. Ücretsiz olarak sunulan ek servisleri **ProMail** dilediği zaman sonlandırma hakkını saklı tutar.
- **3.3. Hizmet İç Transferi (Hizmet Devri): ProMail**, bazı hizmetlerinde müşteri hesapları arasında iç transfer (Hizmet Devri) imkânı sunmaktadır. Transferi başlatan Müşterinin sistemde tanımlı yetkili e-posta adresine gönderilen onayın ve devralacak Müşterinin müşteri paneli onayının tamamlanmasıyla hizmet devri gerçekleşir. On beş (15) gün içerisinde her iki tarafça onaylanmayan transfer talepleri otomatik olarak iptal edilir.
- Hem Bireysel hem de Kurumsal Müşteri hesaplarında **ProMail**, öncelikle fatura bilgilerinde yer alan ad, soyad / ticaret unvanı ve adres bilgilerini gerçek müşteri bilgisi olarak kabul eder. Müşteri şifrelerinin üçüncü kişilerle paylaşılmasından veya devir işlemlerinden doğabilecek uyuşmazlıklardan **ProMail** sorumlu tutulamaz.

4. Uyulması Gereken Genel Kurallar

Aşağıda yer alan kullanım kuralları taraflarca kabul, beyan ve taahhüt edilmiştir:

- **4.1.** Müşteri, bu Siteyi ve Sitede bulunan Hizmetleri işbu Sözleşme ile yürürlükteki tüm ulusal ve uluslararası kanun, tüzük ve yönetmeliklere uygun olarak kullanacaktır.
- **4.2.** Müşteri, önceden yazılı izin almaksızın başka bir kullanıcının veya kurumun kimliğiyle sisteme giriş yapmayacak ve yetkisiz işlem gerçekleştirmeyecektir.
- **4.3.** Müşteri, üçüncü kişilere ait kişisel verileri veya özel hayatın gizliliğini ihlal edecek bilgi, belge ve kayıtları hukuka aykırı şekilde işlemeyecek ve barındırmayacaktır.
- **4.4.** Bu Site ve Sitede bulunan Hizmetler aşağıdaki biçimlerde kullanılamaz:
  - **4.4.1.** 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu’nun Bilişim Alanında Suçlar ve Malvarlığına İlişkin Suçlar hükümleri ile 5651 sayılı Kanun kapsamında suç teşkil edecek faaliyetlerde,
  - **4.4.2.** Yasa dışı etkinlikleri destekleyici, tahkir veya taciz edici, nefret söylemi içeren, terör propagandası yapan ya da şiddeti teşvik eden faaliyetlerde,

- **4.4.3.** Spam (istenmeyen toplu e-posta) gönderimi, oltalama (phishing), ağ korsanlığı, şifre kırma veya siber saldırı eylemlerinde,
- **4.4.4.** Üçüncü kişilerin fikri ve sınai mülkiyet haklarını veya gizlilik yükümlülüklerini ihlal edecek şekilde,
- **4.4.5.** Sunucu ve ağ altyapısının işlevselliğini bozacak, aşırı kaynak kullanımına yol açacak virüs, solucan, trojan, fidye yazılımı veya zararlı kodları barındırmak ya da yaymak amacıyla.

- **4.5.** Müşteri, **ProMail**'den yazılı izin almaksızın Sitenin veya Hizmetlerin kaynak kodlarını, arayüzlerini veya içeriklerini kopyalayamaz ve dağıtamaz.
- **4.6. ProMail**, hizmet özelliklerini ve güncel paket fiyatlarını web sitesinde açıkça ilan eder; satış sırasında belirtilmeyen ek özelliklerin paket kapsamında yer almamasından dolayı herhangi bir tazminat talep edilemez.
- **4.7.** Müşteri; sipariş, ödeme ve teknik destek süreçlerine ilişkin taleplerini yalnızca sisteme kayıtlı yetkili e-posta adresi veya müşteri paneli üzerinden iletebilir.

5. ProMail İçeriğinin ve Kullanıcı İçeriğinin Kullanılması

- **5.1. ProMail İçeriği:** Kullanıcı İçeriği hariç olmak üzere Sitede ve Hizmetlerde yer alan metin, yazılım, scriptler, kaynak kodu, API, grafikler, arayüz özellikleri ile ticari markalar ve logolar ("ProMail İçeriği") **ProMail**'in mülkiyetindedir veya lisanslı kullanımındadır; Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu ile Sınai Mülkiyet Kanunu kapsamında korunmaktadır.
- **5.2. Kullanıcı İçeriği:** Müşterinin hizmet kapsamında barındırdığı, gönderdiği veya depoladığı e-posta, dosya ve verilerin ("Kullanıcı İçeriği") tüm hukuki ve cezai sorumluluğu münhasıran Müşteriye aittir.
- **5.3. Güvenlik:** Müşteri, Sitenin veya Hizmetlerin güvenlikle ilgili mekanizmalarını devre dışı bırakmayacağını, sınırlandırıcı özellikleri aşmaya çalışmayacağını kabul ve taahhüt eder.

6. ProMail'in Kullanıcı İçeriğine İlişkin Konumu

İşbu Sözleşme hükümleri, Müşterinin kendi hesaplarında barındırdığı veriler üzerindeki mülkiyet veya fikri haklarını **ProMail**'e devretmez. Müşteri, kendi Hesabı üzerinden sunulan ve iletilen tüm Kullanıcı İçeriğinden, bu içeriğin yasalara uygunluğundan ve güvenliğinden bizzat sorumludur.

7. Hesabın Durdurulması ve Sonlandırılması

ProMail, 5651 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat uyarınca kural olarak Kullanıcı İçeriklerini önceden denetlemez. Ancak **ProMail**; işbu Sözleşmeyi, yasaları veya Anti-Spam politikasını ihlal eden içeriklerin veya faaliyetlerin tespit edilmesi halinde, önceden bildirimde bulunmaksızın ilgili içeriği erişime kapatma, hizmeti askıya alma veya Hesabı sonlandırma hakkını saklı tutar. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) veya adli mercilerin düzenleyici işlem ve kararlarına riayet edilmesi nedeniyle Müşteri her ne nam altında olursa olsun **ProMail**'den maddi veya manevi tazminat talebinde bulunamaz. **Müşterinin işbu Sözleşme hükümlerini, yasal mevzuatı veya Anti-Spam politikasını ihlal etmesi sebebiyle sözleşmenin haklı nedenle feshedilmesi durumunda ücret iadesi yapılmaz.**

8. Ek Hakların Saklı Tutulması

ProMail; (i) hizmetlerin sunulmasında veya alan adı tescillerinde oluşabilecek teknik hataları düzeltmek, (ii) ulusal ve uluslararası kanunlara ve kayıt otoritesi (ICANN / TRABİS) kurallarına uyumu sağlamak, (iii) yasal ve adli talepleri yerine getirmek, (iv) sistem ve ağ güvenliğini tehdit eden aşırı kaynak veya bant genişliği kullanımlarını önlemek amacıyla hesaplara veya hizmetlere erişimi askıya alma, kısıtlama veya değiştirme hakkını saklı tutar.

9. Anti-Spam Politikası ve Cezai Şart

Müşteri, kesinlikle spam (alıcının onayı dışında gönderilen toplu ve/veya ticari elektronik postalar), oltalama (phishing) veya zararlı yazılım içeren iletiler gönderemez. Kendisine ait sunucu veya hesap bulunduran **Müşteri**, SMTP servislerini üçüncü kişilerin izinsiz kullanımına açık (open relay) şekilde çalıştıramaz. Bu tür gönderimler IP itibarını zedelediği ve hizmet sürekliliğini tehlikeye attığı için kesinlikle yasaktır.

Müşteri, **ProMail**'in Anti-Spam Politikasını okuduğunu, anladığını ve kabul ettiğini; spam veya yetkisiz toplu e-posta gönderimi tespit edilen hesapların derhal askıya alınabileceğini veya sonlandırılabileceğini kabul eder. Ayrıca gerçek zararın makul düzeyde hesaplanamaması halinde, Müşteri hesabından gönderilen her bir doğrulanmış spam e-posta için **ProMail**'e ileti başına 1,00 ABD Doları tutarında cezai şart ödemeyi kabul ve taahhüt eder.

10. Fikri Mülkiyet ve Telif Hakları

ProMail, fikri ve sınai mülkiyet haklarının korunmasını destekler. Telif veya marka hakkı ihlali bildirimleri yasal mevzuat çerçevesinde değerlendirilir.

11. Üçüncü Kişi Web Sitelerinin Bağlantıları

Bu Site, **ProMail** tarafından yönetilmeyen üçüncü taraf web sitelerine bağlantılar içerebilir. **ProMail**, üçüncü taraf web sitelerinin içeriği, gizlilik politikaları veya uygulamaları konusunda herhangi bir sorumluluk üstlenmez.

12. Hizmet Kapsamı ve Yasal Uyarı

Müşteri, Sitede sunulan hizmetlerin sipariş esnasında belirtilen teknik özellikler ve kapsam çerçevesinde temin edildiğini; müşteri tarafındaki DNS yapılandırma eksiklikleri, istemci yazılımları, yerel ağ sorunları veya üçüncü taraf servis sağlayıcılardan kaynaklanan kesintilerden **ProMail**'in sorumlu tutulamayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

13. Sorumluluk Üzerindeki Sınırlamalar

ProMail, yöneticileri ve çalışanları; kasıt veya ağır kusur halleri saklı kalmak kaydıyla aşağıdaki durumlardan kaynaklanan dolaylı zararlardan, kâr kaybından veya veri kaybından sorumlu tutulamaz:

- **(i)** Bağlantı verilen üçüncü taraf sitelerin doğruluğu, eksiksizliği veya içeriği,
- **(ii)** Üçüncü taraflara, veri merkezi altyapı sağlayıcılarına veya internet omurga operatörlerine izafe edilebilecek hat kesintileri ve DDoS saldırıları,

- **(iii)** Müşterinin zayıf parola kullanımı, zararlı yazılımlar veya oltalama (phishing) nedeniyle hesap bilgilerini üçüncü kişilere kaptırması sonucu oluşan yetkisiz erişimler,
- **(iv)** Müşteri cihazlarına veya üçüncü taraf siteler üzerinden yayılabilecek virüs, trojan ve zararlı yazılımlar.

Müşteri, **ProMail**'in işbu Sözleşmeden kaynaklanabilecek toplam mali sorumluluğunun, ihtilaf konusu hizmet için Müşteri tarafından ödenmiş olan toplam net hizmet bedelini hiçbir durumda aşamayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

14. Ücretler, Ödeme ve İade Koşulları

ProMail, hizmet bedellerini sipariş aşamasında web sayfası ve proforma/fatura yolu ile bildirir. Hizmetler, seçilen faturalama dönemine göre peşin ödeme esasına tabidir. **ProMail**, yenileme dönemleri öncesinde fiyat ve ücretler üzerinde değişiklik yapma hakkını saklı tutar.

- **14.1. Kredi / Banka Kartı ile Ödeme:** Müşteri, sipariş sırasında tanımladığı kredi/banka kartı üzerinden seçtiği hizmet bedellerinin tahsil edilmesini kabul eder. Kart bilgilerinin güncelliğinden Müşteri sorumludur. Ödemenin tahsil edilememesi halinde ilgili servisler askıya alınabilir.
- **14.2. Banka Havalesi / EFT ile Ödeme:** Ödeme metodu olarak Banka Havalesi / EFT seçilmesi durumunda, Banka Hesapları sayfasında yer alan **Webhosting Bilişim Teknolojileri A.Ş.** hesaplarına en geç 2 (iki) takvim günü içerisinde açıklama kısmına sipariş/fatura numarası yazılarak ödeme yapılması üzerine hizmet aktivasyonu gerçekleştirilir. Havale/EFT işlem masrafları Müşteriye aittir.
- **14.3. Müşteri Kredi Bakiyesi ile Ödeme:** Müşteri, müşteri panelindeki kredi bakiyesine Kredi Kartı veya Havale/EFT ile bakiye yükleyebilir ve yeni sipariş veya yenileme ödemelerinde bu bakiyeyi kullanabilir.
- **14.4. Otomatik Yenileme Şartları:** Otomatik yenileme seçeneği aktif olan hizmetlerde, Müşteri yenileme tarihinden en az 3 (üç) iş günü öncesine kadar müşteri panelinden otomatik yenilemeyi iptal etmediği sürece hizmet mevcut periyodu ile otomatik olarak yenilenir ve güncel yenileme bedeli tanımlı ödeme metodundan veya kredi bakiyesinden tahsil edilir. Süresi sona eren ve yenilenmeyen hizmetlere ait veriler yasal saklama yükümlülükleri saklı kalmak üzere sunuculardan silinir.
- **14.5. İptal ve 14 Gün İade Kapsamı:** Kurumsal e-posta barındırma hizmetlerinde hizmet başlangıç tarihinden itibaren **14 (on dört) gün** içinde koşulsuz iade talep edilebilir. Onaylanan iade taleplerinde geri ödeme **7 (yedi) iş günü** içerisinde ödemenin yapıldığı kanala veya müşteri talebiyle Sanal Kredi bakiyesine aktarılır. Üçüncü taraf kayıt operatörleri veya lisans sağlayıcıları üzerinden kişi/kuruma özel tescil ve tahsis edilen **alan adı (domain) tescil/yenileme/transfer işlemleri, ActiveSync lisansları ve SSL sertifikaları** teknik ve hukuki doğası gereği iptal edilemediğinden iade kapsamı dışındadır. Kampanyalı paketlerde ücretsiz sunulan alan adı veya üçüncü taraf lisansların yer aldığı siparişlerde 14 gün içinde e-posta hizmeti iptal edilirse, iadesi mümkün olmayan alan adı veya lisansın güncel liste bedeli mahsup edilerek kalan tutar iade edilir. Detaylı hükümler İade Şartları sayfasında yer almaktadır.

15. Tazminat

Müşteri; (i) Siteyi veya Hizmetleri hukuka aykırı kullanması, (ii) işbu Sözleşme hükümlerini ihlal etmesi veya (iii) üçüncü kişilerin fikri mülkiyet ve kişilik haklarını ihlal etmesi nedeniyle **ProMail**'in maruz

kalabileceği her türlü idari, hukuki ve mali talep, dava ve zararı tazmin ve telafi edeceğini kabul ve taahhüt eder.

16. Uyuşmazlıkların Çözümü ve Yetkili Mahkeme

Yetkili Alan Adı Kayıt Operatörleri (ICANN / TRABİS) uyuşmazlık çözüm politikalarına tabi ihtilaflar saklı kalmak üzere, işbu Sözleşmenin uygulanmasından ve yorumlanmasından doğacak her türlü uyuşmazlıkta Türkiye Cumhuriyeti Kanunları uygulanır ve **İstanbul Anadolu / Merkez Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri** yetkilidir.

17. Bölünebilirlik

Yetkili bir mahkeme tarafından işbu Sözleşmenin herhangi bir hükmünün geçersiz veya uygulanamaz olduğuna karar verilmesi halinde, Sözleşmenin geri kalan hükümleri bundan etkilenmez ve tam olarak yürürlükte kalmaya devam eder.

18. İletişim Bilgileri

Ticari Unvan: Webhosting Bilişim Teknolojileri A.Ş.
Vergi Dairesi / No: Sultanbeyli / 8000539679 | **MERSİS No:** 0800 0539 6790 0018
Adres: Meclis Mah. Derviş Sok. Fuat Özal Plaza No:38/1 Sancaktepe / İstanbul
Telefon: +90 (216) 606 55 27 | **E-Posta:** destek@promail.com.tr