İade Şartları

1. İade Şartları ve Kapsam

Webhosting Bilişim Teknolojileri A.Ş. (bundan sonra **ProMail** olarak anılacaktır) ile **www.promail.com.tr** ("Site") üzerinden satışa sunulan ürün ve hizmetlere ilişkin iade süresi, kapsamı ve istisna hükümleri aşağıda açıkça belirtilmiştir.

1.1. Kurumsal E-Posta Barındırma Hizmeti (14 Gün Koşulsuz İade)

Müşteri, satın aldığı kurumsal e-posta barındırma hizmetini (**Kurumsal E-Posta** ve **Havuz Kotalı Esnek Kurumsal E-Posta** paketleri) hizmetin başlangıç tarihinden itibaren **14 (on dört) gün** içinde koşulsuz olarak iade edebilir. 14 günlük koşulsuz iade garantisi doğrudan e-posta barındırma (mailbox) hizmetini kapsar; üçüncü taraf kayıt operatörleri veya lisans sağlayıcıları üzerinden kişi ya da kuruma özel temin edilen alan adı (domain) tescili, ActiveSync lisansı, SSL sertifikası ve sunucu lisansları aşağıda belirtilen istisna hükümlerine tabidir.

1.2. Domain (Alan Adı) Tescil, Transfer ve Yenileme Hizmeti (Kapsam Dışı)

Alan adı (domain) tescil, transfer ve yenileme işlemleri; uluslararası (**ICANN**) ve ulusal (**TRABİS / .tr**) kayıt otoriteleri kuralları çerçevesinde üçüncü taraf kayıt operatörleri (registry/registrar) üzerinden kişi veya kuruma özel olarak anlık tescil edilir. Tescil işlemi tamamlandıktan sonra üçüncü taraf kayıt operatörleri nezdinde iptali veya geri alınması teknik ve hukuki olarak mümkün olmadığından, alan adı tescil, transfer ve yenileme hizmetleri **iade kapsamı dışındadır**.

1.3. ActiveSync ve Üçüncü Taraf Lisans Hizmetleri (Kapsam Dışı)

Exchange ActiveSync (EAS) hizmeti ve diğer üçüncü taraf yazılım/protokol lisansları, müşteriler adına üçüncü taraf lisans sağlayıcılarından temin edilen lisanslı ürünler olduğu için **iade kapsamı dışındadır**.

1.4. Özel E-Posta Sunucusu ve Arşiv Hizmetleri

Müşteri, kendisine özel tahsis edilen fiziksel/sanal sunucu ve sunucu lisans hizmetleri için cayma kapsamında iade talebinde bulunamaz. Ancak **ProMail** altyapısından kaynaklanan ve teknik olarak giderilemeyen kusurların oluşması durumunda süre şartı aranmaksızın iade hakkı mevcuttur.

1.5. SSL Sertifikası Satın Alım Hizmeti (Kapsam Dışı)

SSL sertifikaları alan adına özel olarak üçüncü taraf sertifika otoriteleri (CA) tarafından üretilir. Sertifika üretildikten sonra iptali ve iadesi mümkün olmadığından SSL satın alım ve yenileme hizmetlerinde iade yapılamaz.

1.6. Kampanyalı Paketler ve Ücretsiz Alan Adı Hükümleri

Belirli süreli alım kampanyaları kapsamında kurumsal e-posta hizmetinin yanında ücretsiz olarak sunulan ve üçüncü taraf şirketlerce tescil/tahsis edildiği için iptali mümkün olmayan ürün ve lisansların (örneğin yıllık alımlarda ücretsiz tescil edilen **.com.tr** alan adı, ActiveSync lisansı, sunucu lisansı vb.) yer aldığı siparişlerde; **14 günlük** iade süresi içinde e-posta hizmeti için iade talep edilmesi durumunda, iadesi

mümkün olmayan alan adı veya lisansın güncel standart liste bedeli toplam iade tutarından mahsup edilerek (düşülerek) kalan e-posta hizmet bedeli müşteriye iade edilir. Tescil edilen alan adı müşterinin sahipliğinde ve kullanımında kalmaya devam eder.

1.7. İade İşlem Süreci

İade kapsamındaki hizmetlerde geri ödeme, iade talebinin onaylanmasını takiben **7 (yedi) iş günü** içinde gerçekleştirilir. Banka Havalesi / EFT ile yapılan ödemelerde tutar 7 iş günü içinde ödemenin yapıldığı banka hesabına aktarılır. Kredi kartı ile yapılan ödemelerde iade işlemi 7 iş günü içinde başlatılır; tutarın kart ekstresine yansıma süresi ilgili bankanın işlem süreçlerine bağlı olarak değişiklik gösterebilir.

2. Uyuşmazlık Çözüm Politikası

Tüm hizmetlerde müşteri kayıtları, üyelik esnasında tanımlanan yetkili e-posta adresi altında tutulmaktadır. Müşteri, hizmeti ile ilgili her türlü değişiklik, iptal ve destek talebini kayıtlı e-posta adresiyle müşteri paneline giriş yaparak destek bildirimi üzerinden iletebilir. Kayıtlı e-posta adresinin ve müşteri paneli şifresinin güvenliğinden münhasıran müşteri sorumludur; yetkisiz kişilerin eline geçmesi durumunda oluşabilecek zararlardan **ProMail** sorumlu tutulamaz.

Alınan hizmetin sahipliği konusunda birden fazla kişi veya kurum arasında anlaşmazlık yaşanması durumunda kontrol paneli erişimi güvenlik amacıyla geçici olarak askıya alınabilir. Hizmet sahipliği değerlendirmesinde faturayı ödeyen gerçek veya tüzel kişinin resmi kayıtları esas alınır. Üçüncü kişi veya kurumların barındırılan içerik veya e-posta hesapları üzerinde hak iddia etmeleri durumunda yetkili adli mercilere başvurmaları gerekmektedir; kesinleşmiş mahkeme veya resmi merci kararlarına göre işlem tesis edilir.

Alınan hizmetlere ilişkin ödemenin çalıntı kredi kartı veya yasa dışı yollarla yapıldığının tespit edilmesi halinde, ilgili hizmetler ve aynı müşteri kaydı altındaki diğer tüm servisler derhal durdurulur. Hizmetlerin yeniden aktif edilebilmesi için ödeme yapılan kart sahibinin resmi kimlik doğrulaması ve yazılı onayı talep edilebilir.

Tüm uyuşmazlıklarda Cumhuriyet Savcılıkları, Mahkemeler, BTK ve Emniyet birimleri dahil yetkili resmi makamlar tarafından iletilen karar ve talepler önceliklidir ve bu kararlar doğrultusunda işlem yapılır.