



HİZMET VE KULLANIM SÖZLEŞMESİ (<https://netlen.com>)

Hizmet Sağlayıcı ve Taraflar

İşbu sözleşme, Netlen İnternet Hizmetleri Limited Şirketi alt kuruluşu olan NETLEN (Sözleşmenin bundan sonraki bölümlerinde kısaca "NETLEN" olarak anılacaktır.) ile NETLEN tarafından sağlanan hizmetleri satın alan müşteriler (bundan sonra kısaca "MÜŞTERİ" olarak anılacaktır.) arasında akdedilmiştir.

Adres : Abdurrahmangazi Mh. Selman Sk. No: 1-5 A/13 Sancaktepe/İSTANBUL

Sözleşmenin Konusu

MÜŞTERİ, NETLEN'e ait internet sitesinden elektronik ortamda siparişini verdiği aşağıda nitelikleri belirtilen hizmet ve ürünlerin satın alınması/satışı ile ilgili olarak 6502 Sayılı Tüketicilerin Korunması Hakkındaki Kanun ve Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik hükümleri ve diğer tüm yasal düzenlemeler ve uygulamalar gereğince tarafların karşılıklı hak ve yükümlülüklerinin saptanması işbu sözleşmenin konusunu oluşturmaktadır.

Sözleşmenin sanal ortamda imzalanmasını/kabulünü/onayını takiben, Müşteri, bu sözleşmenin imzalanmasına/kabulüne/onayına katılmak suretiyle, sözleşmeyi okuyup anladığını ve NETLEN'in zaman zaman internet sitesinde yapacağı güncellemeler ve düzenlemeleri de kapsayan ilave ya da farklı kayıt, şart ve politikalar da dahil olmak üzere işbu Sözleşmedeki bütün kayıt ve şartlara bağlı kalmayı, bütün kayıt ve şartlara uygun davranmayı kabul, beyan ve taahhüt eder.

Sözleşmenin Süresi

İşbu sözleşme sözleşmeye ek olarak getirilecek hizmet taahhütnamesi süresince geçerlidir. Eğer sözleşmeye ek bir hizmet taahhütnamesi getirilmemiş ise sözleşme bir ödeme dönemi süresince geçerlidir, taraflardan biri, diğerine bildirmedeği sürece bir ödeme dönemi kadar devam etmektedir.

Sözleşme Konusu Ürünler

MÜŞTERİ'nin NETLEN'in çalıştığı veri merkezinde kullanmak üzere, NETLEN sunucu paketleri ve diğer hizmetlerinin sözleşmede bahsi geçen niteliklere haiz, satış fiyatı NETLEN'e ait web sitesi üzerinden veya MÜŞTERİ'ye gönderilmiş e-posta ile belirlenen hizmetlerdir. MÜŞTERİ, satışa konu hizmetin temel nitelikleri, satış fiyatı, ödeme şekli, teslimat koşulları vs. satışa konu hizmet ile ilgili tüm ön bilgiler ve cayma hakkı konusunda bilgi sahibi olduğunu, bu ön bilgileri elektronik ortamda okuyup teyit ettiğini ve sonrasında ürünü sipariş verdiğini, işbu sözleşme hükümlerince kabul ve beyan eder.



MÜŞTERİ, ön bilgilendirmeyi elektronik ortamda teyit etmekle, mesafeli sözleşmelerin akdinden önce, adres, siparişi verilen ürün ve hizmetlere ait temel özellikler, vergiler dahil dolar fiyatı, ödeme ve teslimat bilgilerini de doğru ve eksiksiz olarak edindiğini teyit etmiş olur.

Hizmetin Teslimi, Sözleşmenin İfa Yeri ve Teslim Şekli

Hizmet, MÜŞTERİ'ye ait sanal sunucu hizmeti katma değerli bir internet hizmeti olup, MÜŞTERİ bu sunucu ya da hizmetleri ücreti karşılığında NETLEN'e ait sunuculardan hizmet alacaktır. Bu sunucu bilgisayarlar HİZMET SAĞLAYICISI'nın çalışmış olduğu erişim sağlayıcılarına ait sistem odalarında tutulmaktadır. Hizmetin kullanımına ilişkin bilgilerin tamamının MÜŞTERİ'ye teslimatı, netlen.com internet sitesinde MÜŞTERİ tarafından oluşturulan müşteri kaydında yer alan e-posta adresine gönderilir.

Netlen'in Sorumlulukları

Netlen, müşterilerinin talebi üzerine sipariş olarak iletilen hizmetleri ödemesi peşin olarak yapıldıysa sağlayacaktır. NETLEN ödemesi peşin yapılmayan veya banka kayıtlarında iptal edilen hizmetler için hizmet sağlamak mecburiyetinde değildir.

NETLEN, siparişin kabulü ve işlemlerin onaylanmasından sonra, müşteri siparişi detaylarında bulunan hizmete ilişkin tüm bilgileri ve şifreleri müşteriye e-posta yolu ile ileticek ve hizmet başlamış olacaktır. İlgili hesapların ve şifrelerin sorumluluğu müşterinin sorumluluğunda olup bu konulardan doğacak zarar ve ziyandan da müşteri sorumludur.

NETLEN, vermiş olduğu hizmetin sınırları çerçevesinde müşterilerinin teknik sorularını netlen.com internet sitesinden yazılı olarak alacak, yazılı olarak geri dönüş yapacaktır. Teknik desteğin kapsamı sadece verilen hizmetle sınırlıdır; işletim sistemi, müşterinin bu işletim sistemine kurmuş olduğu yazılımlar teknik desteğin kapsamı dışındadır. Müşteri, hizmet kullanım şartlarındaki teknik destek şartlarına uymak zorundadır. NETLEN, verilen hizmetin, internetin omurgasını oluşturan firmalardan, sunucu arızalarından, veri merkezlerinden veya müşteri hatalarından kaynaklanan arızalar ve bakım çalışmaları vb. her türlü mücbir sebepten kaynaklanan kesintilerinden sorumlu değildir. Erişim sağlayıcılardan ve bunlara ait veri merkezlerinden kaynaklı sebeplerle NETLEN'in servislerinde yaşanabilecek sorunlardan NETLEN sorumlu değildir.

Müşteri'nin Sorumlulukları

Bu sözleşme gereğince tarafların kişisel verileri, sözleşmenin kurulmasıyla doğrudan doğruya ilgisi olan 6698 Sayılı ve 24.03.2016 tarihli Kişisel Verilerin Korunması Kanunu uyarınca işlenebilir. Bu anlamda müşterinin TC kimlik numarası, adı soyadı, elektronik posta adresi, adresi; müşteri tüzel kişi ise ayrıca vergi dairesi ve vergi numarası bilgileri alınmaktadır. Bu bilgiler, sözleşmenin kurulması ve ifa aşaması için gerekli bilgiler olup; sözleşmenin imzalanmasıyla müşteri, bu verilerin işlenmesini ve güvenle aktarılmasını kabul etmiştir.



Ayrıca müşteri ilgili kanun gereğince, veri sorumlusuna başvurarak kendisiyle ilgili; kişisel veri işlenip işlenmediğini öğrenme, kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgileri “üst yönetim tarafından detaylı olarak incelendikten sonra talep etme”, kişisel verilerin işlenme amacını ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme, yurt içinde veya yurt dışında kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişileri bilme, kişisel verilerin eksik veya yanlış işlenmiş olması hâlinde bunların düzeltilmesini isteme, kişisel verilerin silinmesini veya yok edilmesini isteme, yapılan işlemlerin, kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme, işlenen verilerin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle kişinin kendisi aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme, kişisel verilerin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması hâlinde zararın giderilmesini talep etme haklarına sahiptir.

MÜŞTERİ, paylaşacağı iletişim bilgilerinin sadece resmi kurumlarca ve bir kovuşturma veya soruşturmaya esas olmak üzere istendiği takdirde paylaşılacağını kabul eder ve buna şimdiden onay vermiştir. Ayrıca NETLEN, sair bir mahkeme kararı üzerine yer sağlayıcısı olmadığı veya içeriğe müdahale imkânının bulunmadığı hallerde mahkeme kararı gereğince “ip adresi engellenmesi” işlemini yapar. MÜŞTERİ, kendisi ile ilgisi olmasa da mahkeme kararı gereği ip adresinin engellenmesi sonucu kendisine de erişimin engellenebileceğini ve bu durumda Netlen’in sorumluluğu olmadığını peşinen kabul eder.

MÜŞTERİ, kendisine NETLEN tarafından gönderilen yazılı teklifi kabul etmesi ile netlen.com internet sitesinden elektronik ortamda müşteri kaydını oluşturarak hizmetin talebini istemelidir. MÜŞTERİ, satın almak istediği hizmetin ödemesini peşin olarak yapar. Faturalar hizmetin çeşidine göre; Aylık, 3 Aylık, 6 Aylık veya Yıllık olarak yine müşterilerin talebi üzerine oluşturulur. Hizmetin kullanılmaya başlandığı gün yinelenen son ödeme günüdür.

MÜŞTERİ, satın aldığı hizmeti netlen.com internet sitesinde yer alan HİZMET KULLANIM ŞARTLARI’na uygun şekilde kullanacağını kabul ve taahhüt etmiştir.

MÜŞTERİ, satın aldığı hizmetin yönetimi için gerekli şifreleri NETLEN tarafından alır, hizmeti kendisi yönetmekte ve dolayısı ile güvenliğini kendisi sağlamakla yükümlüdür. Sistemde tanımlanmış “Ana Kullanıcı” veya “kendi tanımladığı kullanıcı” adıyla yapacağı her türlü işlemde bizzat kendisinin sorumlu olduğunu kabul eder.

MÜŞTERİ, suç nitelikli ve ilgili kanun hükümlerince hukuka aykırı sayılan mesajlar göndermemeyi taahhüt etmiştir. Ayrıca NETLEN sunucularından sunumu yapılan hiçbir yazılı, sesli veya görsel içerik, materyal TC kanunlarına aykırı olamaz. Aksi takdirde doğan ve doğacak tüm maddi ve manevi zararda sorumluluk MÜŞTERİ’ye aittir. Ayrıca taraflar birbirlerinin ticari itibarına ve saygınlığına zarar verecek davranışlarda bulunmayacaktır. Müşteri’nin NETLEN’den hizmet satın alması, Müşteri’ye NETLEN’in Fikri ve Sınai Haklar Hukuku mevzuatından kaynaklanan hakları ile ticari bilgi, ticari sır vb. nitelikte şirketin iç işleyişi ve sunulan hizmetlerin içeriği hakkında bilgi sahibi olmak, ortaklık, kullanım hakkı vb. haklar sağlamayacak olup, Müşteri’nin NETLEN’in açık ve yazılı muvafakati olmaksızın sunulan hizmet sebebi ile öğrenilen hiçbir bilgiyi 3. Kişi ve kurumlarla yazılı yahut sözlü olarak paylaşma imkanı olmadığını Müşteri peşinen kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.



Hizmette bulunan, eklenen, çıkartılan bilgi, belge ve yazılımların kurulumu, lisansların ayarlanması, yazılımların kullanımı ile ilgili çıkacak bütün sorunlar müşterilerin sorumluluğunda olup tüm belirtilen bu detaylarda oluşacak sorunlardan NETLEN hiçbir koşulda sorumlu tutulamaz.

Hizmette üçüncü şahıslar tarafından veya müşteri tarafından yayınlanan içerikten ya da bilgi ve belgenin şahıslar tarafından zarara uğratılmasından dolayı NETLEN'in aleyhinde idari, hukuki veya cezai yollara başvurulması halinde Netlen'in uğrayacağı tüm zararlardan MÜŞTERİ sorumludur. MÜŞTERİ kendisine yapılacak yazılı bildirimden itibaren 5 iş günü içerisinde nakden ve bir kerede Netlen'in zararını karşılamak zorundadır.

MÜŞTERİ'ye ait hizmetin üzerinden web ortamına açılacak sayfalardaki ya da uygulamalardaki bilgi ve içeriklerden NETLEN sorumlu olmayacaktır. Yayınlanan web sayfalarının içeriği ya da yazılımlar ile ilgili olarak çıkacak, MÜŞTERİ ve üçüncü şahısların dahil olduğu her türlü olumsuzluk ve yasa dışı durum halinde NETLEN'e sorumluluk yüklenemez ve sorumluluğuna gidilmesi halinde NETLEN, alınan hizmeti herhangi bir uyarıya gerek kalmaksızın askıya alabilir.

MÜŞTERİ, kurallara aykırı davrandığı takdirde NETLEN hiçbir ihtara gerek kalmaksızın gerekli müdahalelerde bulunma ve üyeyi servis dışına çıkarma ve üyeliğe son verme hakkının bulunduğunu kabul ve taahhüt eder.

Müşteri çalıntı kredi kartı ile yapılan alışveriş bakımından çalıntı kredi kartı ile yapılan alışveriş tek bir alışveriş olsa dahi ve bu önlemlerle sınırlı olmamak üzere, Müşteri hesabına kayıtlı olan veya süresi uzatılmış olan bütün alan adları ve sair hizmetlerin herhangi bir bildirim olmaksızın derhal iptal edilebileceğini, durdurulabileceğini, herhangi bir zarar ziyan tazmin mükellefiyeti doğurmaksızın Müşteri kaydı da dahil olmak üzere alınan tüm hizmet kalemlerinin bedeli ne olursa olsun iptal edilebileceğini, son verilebileceğini, durdurulabileceğini kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.

İçerik İzinleri

NETLEN tarafından sağlanan tüm hizmetlerin kullanımı, Uluslararası hukuk kurallarına ve teamüllere, Türkiye Cumhuriyeti'nin taraf olduğu Uluslararası sözleşmelere uygun olarak kullanılmak zorundadır. NETLEN, yasal değişiklikler konusunda müşterilerine bilgi vermekle yükümlü değildir. Hizmetler sadece yasal izinler dahilinde kullanılabilir. Hizmetlerimizden yararlanan tüm müşterilerimiz yayımlayacakları ve/veya çalıştırdığı tüm içerik ya da uygulamaların yasalara uygun olduğunu ve başkaca gerçek ya da tüzel kişilerin hak ve hürriyetlerini engelleyici veya bunlara zarar verici olmadığını bu anlaşma ile kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.

NETLEN tarafından sağlanan hizmetlerde telif hakkı veya marka ihlali yapmak yasaktır. Telif hakları video, müzik, kitap veya fotoğraf gibi eser niteliğinde veya değil sahibinin hususiyetini taşıyan her türlü içeriklerin kopyalanması vb. oluşabilecek tüm hak ihlallerini kapsar. Ticari marka sahibinin veya hak ihlaline uğrayanın ürünlerini izinsiz olarak yayımlanması durumunda, Müşteri veya tüzel kişilerin hesapları, NETLEN'e resmi olarak tebliğ edildiğinde sonlandırılacaktır.



Kısıtlamalar

Tüm hizmetlerimizde izin verilmeyen işlemlerle ilgili örnekler aşağıda belirtilmiştir;

IRC Scriptler ve Botlar Proxy Scriptler ve Anonymizerlar Korsan Yazılım ve Warez AutoSurf, PTC, PTS ve PPC siteleri IP Scannerlar Bruteforce Programları, Scriptleri ve Uygulamaları Mail Bombers, Spam Scriptler ve Mailer Pro Uygun izinlere sahip olmayan madde satışı Adult, Erotik, Adult Hikaye ve Video gibi her türlü içeriğe sahip siteler Escort, jigolo siteleri gibi arkadaşlık ve bu içeriğe sahip olan tüm siteler Piyango ve Kumar Siteleri MUD'lar, RPG'ler ve PBBG'ler Hacker siteleri odaklı arşiv programları Yasadışı faaliyetleri teşvik siteleri

NETLEN herhangi bir hesap sahibine hizmet vermeyi reddetme hakkına sahiptir. Yayımladığınız bir materyal müstehcen, tehdit, yasa dışı ya da bir şekilde hizmet kullanım sözleşmesini ihlal eden bir durumda olduğu zaman size haber verilerek ya da haber verilmeden hizmetiniz devre dışı bırakılacaktır.

Abuse (Kötüye kullanım) birimimizden e-posta geldiğinde, 24 saat içerisinde gelen bildirim karşı destek talebi üzerinden cevap verme zorunluluğunuz bulunmaktadır. 24 Saat içinde cevap alınamıyorsa hizmetin askıya alınması veya sonlandırılması gerekebilir. Ayrıca, 5651 sayılı yasa gereğince mahkeme kararları veya BTK (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu) erişimin kısıtlaması ile ilgili kararları gece veya gündüz fark etmeksizin 4 saat içerisinde herhangi bir ihtar gerek kalmadan yasa gereği uygulanacaktır.

Kısıtlamalar ile birlikte toplu halde atılan spam veya istenmeyen e-posta gönderimine kesinlikle izin verilmemektedir. Üye ve Veri tabanlarından gönderilen mailler, satın alınan mail listeleri ve bunlara gönderilen mailler Spam olarak değerlendirilir ve kabul edilir. Bu aktiviteleri yapan müşterilerin hesapları uyarılmadan durdurulacak veya e-posta gönderimine karşı sınırlandırılacak, Spam mail gönderimi müşteri tarafından durdurulmadan hizmet tekrar aktif edilmeyecektir.

İşbu sözleşmeye uymayan herhangi bir hizmeti NETLEN kapatma ve kendi durumuna göre acil durumlarda değişiklik yapma haklarını saklı tutmaktadır.

Küçük yaştaakilere potansiyel zarar verecek içerikleri yayımlamak kesinlikle yasaktır, çocuk pornosu veya buna benzer algılanan içerikler bu kategoride değerlendirilmektedir. Herhangi bir sitede çocuk pornosu barındırılması veya bildirilmesi durumunda müşterimize içeriğin kaldırılması hususunda abuse bildirim yapılarak, bunun tekrar etmesi durumunda hizmet sonlandırılır. Hizmet sahibinin bilgisi dışında olan bir durum ise, içeriğin kaldırılması ile ilgili 24 saat süre verilmektedir.

Bir hizmete gelebilecek DDoS ataklar, mail bomber, flood, ip spoofing ve benzeri türde saldırılar karşısında diğer hizmet alan kullanıcıların bu durumdan etkilenmesi nedeni ile hesap geçici suretle derhal saldırı altında olan IP adresi kapatılır.

Blockchain - mining, bitcoin, litecoin ve bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla yapılan her türlü mining işlemleri.



Chip tabanlı depolama sistemi (SSD Disk, Flash Drive, nvme vb) kullanılan sunucu hizmetlerin de günlük disk yazma limiti satın alınan disk kapasitesinin en fazla 10 katı kadar kullanılabilir.

Netlen ip adresleri üzerinde yayın yapan internet sitelerinin kötüye kullanıma ilişkin yapılan bildirimlerin 24 saati aşan sürede cevapsız kalması ya da bildirim müşteri tarafından çözümsüz bırakılması durumunda IP adresinin tümünde 80 ve 443 portları kapatılır.

Bir IP adresinden spam çıkışı tespit edildiğinde, spam çıkışını engellemek amacıyla o IP adresinin 25 ve 587 gibi e-posta gönderimine ilişkin portları kısıtlanır. Netlen spam çıkışı ile ilgili müşteriye bildirim gönderir ve sorunun çözümlenmesini bekler.

Yedekleme ve Veri Kaybı

NETLEN 27001:2013 ISO Standartları gereği kendi yedekleme politikasına uygulamaktadır. Bu Politikaya göre;

Sunucularda yönetim sorumluluğu müşterilerimizdedir. Hizmetin yedekleme işlemi yapılmamaktadır. Yedekleme, ek hizmet olarak MÜŞTERİ tarafından otomasyon sistemi üzerinden ister otomatik ister manuel aldırılabilir. Alınan yedek sistem kopyası alınarak verilmektedir. Sistem kopyası hizmeti sunucunun tamamının sanal olarak yedeğinin alınmasıdır. Alınan sanal sunucu sistem imajı şeklinde olduğundan yedek içerisinden bir dosya veya içerik alınmamaktadır. Sistem kopyası ile alakalı daha detaylı ve teknik bilgi için internet sitesi üzerinden hizmet detaylarını kontrol edebilirsiniz. Sistem kopyası ile alınan yedeklerin bütünlüğü ile ilgili %100 garanti verilmemektedir. Alınan yedekler ile ilgili herhangi bir yaşanacak sorundan kaynaklı veri kaybından NETLEN sorumlu tutulamaz. NETLEN, sanallaştırma sistemlerinde oluşabilecek problemleri göz önünde bulundurarak, tüm sanallaştırma sistemi makinelerinde yedekleme sistemi kullanmaktadır. Bu yedekler fiziksel tüm sunucu içeriğini kapsar, olası bir donanım arızasında bu yedekler ile müşterilerimizin sunucuları farklı bir donanım üzerinden tekrar çalıştırılır. Yedeklerin bütünlüğü ile ilgili %100 garanti verilmemekte olup herhangi bir veri kaybından firmamız sorumlu tutulamaz.

Ücret, Ödeme ve İade

MÜŞTERİ'ye verilen teklif sonrası, MÜŞTERİ'nin hizmeti satın almak istemesi ile hizmetin başlaması için ödeme peşin olarak önceden yatırılmış olmalıdır. Hizmetin teslim edildiği gün artık yinelenen ödeme tarihi olup, sonraki ödeme döneminin de son ödeme tarihidir. müşteri aldığı hizmeti / paketin ücretini panelinde gördüğü dolar kuru üzerinden peşin olarak öder. Hizmetin ödeme periyoduna göre faturalar ödeme yapılan ay'ın sonunda kullanılan miktara göre e-fatura olarak resmileşmektedir. Kullanılan miktar kadar resmileşen faturalar iade edilmemektedir. Ancak alınan hizmetin kullanıldığı miktar hesap edilerek faturalar resmileşmeden iade işlemi yapılabilir.

NETLEN bir Netlen İnternet Hizmetleri Ltd. Şti. projesi olduğundan faturalandırma işlemi e-fatura mükellefi olan Netlen tarafından yapılacaktır. Kayıt olduğunuz müşteri paneli üzerinde ya da mail adresinize resmi faturalar gönderilmektedir. Vergi Usul Kanununa göre satın alınan hizmete yasal fatura düzenlenebilmesi için bilgilerin doğru beyan edilmesi müşterinin yasal sorumluluğudur.



Doğrulama işlemi Müşteri Hizmetleri tarafından Telefon, E-posta ve Destek bildirimini üzerinden yapılmaktadır. Doğrulanmamış müşteriler için fatura düzenlenmemekte ve bu nedenle hizmet sağlanamamaktadır. Ayrıca doğrulanmamış müşterilerin müşteri panelleri kısıtlı durumdadır.

Hizmetlerimizde iade süresi ilk 15 gün'dür. İlk 7 gün sonra sında yapılacak iade işlemlerinde iade faturası kesilmesi veya size gönderilen E-faturada ki iade bölümünün doldurulup tarafımıza gönderilmesi yasal zorunluluktur.

MÜŞTERİ, yenileme zamanı geçmiş olan hizmetlerin takibini yapmakla yükümlüdür. Yenileme zamanı geçen hizmetlere ilişkin otomasyon sisteminde sunulan iletişim seçenekleri içerisinde MÜŞTERİ'nin kendi belirlediği iletişim kanalı ile 3 defa ihtar edilir ve 7 gün sonra hizmet veya sunucu tamamen silinir. Askıya alınan veya silinen hizmetlere ilişkin yaşanan kesintilerden kaynaklı veya oluşabilecek veri kayıpları gibi her türden zarar MÜŞTERİ sorumluluğundadır.

MÜŞTERİ, ödemesini yapmadığı hizmet nedeni ile askıya alınan veya silinen hizmete ilişkin yaşayacağı veya 3. Kişilere yaşatacağı zarar ve ziyandan hiçbir sebeple NETLEN sorumlu tutamayacaktır.

MÜŞTERİ, iş bu sözleşme süresi bitmeden sözleşmesini fesih etmek isterse, verilen hizmet kapsamında yapılan kampanya indirimleri tek seferde NETLEN tarafından tahsil edilir.

MÜŞTERİ, satın alınan ürün veya hizmetlerde, ilk ödeme tarihinden itibaren 15 gün içerisinde hiçbir mazeret göstermeksizin iade talebinde bulunabilir.

Ücret iade garantisi sadece NETLEN tarafından verilen ürün ve hizmetleri kapsamaktadır. Lisans ücretleri, SSL sertifikaları ve buna benzer NETLEN tarafından üretilmeyen ürün ve hizmetler ücret iadesi garantisi kapsamı dışındadır.

NETLEN müşteriye ücret iadesi yapılabilmek için; kurumsal firmalardan iade faturası, bireysel kullanıcılardan iadenin talep edildiği ay içerisinde NETLEN tarafından kesilen faturayı talep eder. Ödemenin iadesi, satın alınan yeni ürün veya hizmetin ödemesinin yapıldığı ödeme kanalı ile geri iade edilmekte, bunun dışında farklı bir ödeme kanalından iade yapılması kesinlikle mümkün olmamaktadır.

İade faturası kesmeyen firmalar için ya da Netlen'in kesmiş olduğu faturayı geri göndermeyen bireysel müşteriler için iade yapılırken, Türkiye'deki mevcut Vergi Kanunlarına göre yapılan vergilendirmeler düşülerek ücret iadesi yapılır. NETLEN, ücret iadesi garantisini kötüye kullanan kullanıcılara hizmet vermeme hakkını saklı tutar.

NETLEN, düzenli hizmetlerinin kapsamı dışındaki sair görevler bakımından ve ek hizmet veyahut ürün talepleri bakımından her zaman makul bir hizmet ücreti tahsil etme hakkını saklı tutar. Bunlar, burada sayılanlarla sınırlı olmamak üzere, e-posta üzerinden halledilemeyen ve kişisel hizmet gerektiren müşteri hizmetleri sorunları ve özel hizmet gerektiren anlaşmazlıklar veyahut Netlen'in Müşteri bakımından almak zorunda kaldığı hukuk müşavirliği vb. hizmetlerdir.



Teknik Desteğin Kapsam ve Şartları

Teknik destek talepleri sadece otomasyon sisteminden kabul edilmektedir ve buradan kayıt altına alınmaktadır. Teknik destek taleplerine cevaplar da yine aynı şekilde otomasyon sistemine gönderilmiş destek taleplerine cevap olarak iletilir.

Telefon üzerinden teknik destek kesinlikle verilmemektedir. Destek talebi gönderen müşterilerimiz, telefon ile iletişime geçip destek talepleri hakkında ekibimize konunun acil olduğunu iletebilir veya destek talebinin durumu hakkında bilgi alabilir. Problemin çözümü, detayı ve bilgilendirmesi yine gönderilen destek talebi üzerinden yapılmaktadır.

NETLEN, müşterilerine sadece kendi işi ile alakalı konularda destek verebilir. Yönetici şifresi müşteriye ait olduğundan dolayı sunucuların yönetimi NETLEN tarafından yapılmamaktadır. NETLEN'in müşteriye vereceği teknik destek içeriği aşağıda maddeler halinde belirtilmiştir.

- Sunucularda internet erişimi ile ilgili yaşanan problemlerde teknik destek NETLEN tarafından sağlanır. Ancak internet erişim kesintisi; sunucu üzerindeki işletim sistemi, çalışan uygulamalar ve/veya kullanıcı hatalarından kaynaklı ise çözümün mümkün olabileceği durumlarda talep edilmesi halinde NETLEN teknik personeli tarafından teknik destek sağlanacaktır.
- Sunucunuza gelen internet saldırıları ile ilgili saldırının tipine göre NETLEN ücretli olarak Firewall hizmeti sunmaktadır. Bu hizmetin teknik detayları İnternet sitemizde yer alır. Eğer bir Firewall hizmetiniz yok ise saldırının engellenmesine ilişkin NETLEN teknik destek sağlamamaktadır. Ancak talep edilmesi durumunda IP adresinin kapatılması ve IP adresinin geçici olarak yurtdışı erişiminin engellenmesi sağlanmaktadır.
- NETLEN, kendi otomasyon sisteminin kullanımı, otomasyon sisteminde meydana gelecek arızaların giderilmesi, yazılımsal hataların düzeltilmesi gibi konularda destek sağlar.

Limitlendirmeler

Sunucularınız otomasyon sistemi dahilinde işlemci, bellek, disk ve internet erişim kapasitesi ile kotası limitlendirilmiştir. Ancak teknik olarak limitlendirilemeyen bazı konularda limit, işbu sözleşmenin bu maddesinde yazan kurallara göre limitlidir. Bu kurallar sırasıyla şu şekildedir;

- Bir sunucunun oluşturulup silinmesi veyahut bir sunucunun yeniden kurulması bir kurulum işlemidir. Bu kurulum işlemleri ücretsiz olarak yapılsa da kötüye kullanıma engel olmak amacı ile adil kullanım esasına göre bir limitlendirme yapılmaktadır. MÜŞTERİ, bir ay içerisinde sunucu sayısının 10 katı kadar yeniden kurulum işlemi yapabilir. Bunun dışında yapılacak işlemler için ücret tahsis edilecektir. Ücretlendirme otomasyon sisteminde görüntülenebilir.
- Genel internet erişimini etkileyecek kapasitede gelen internet saldırılarının tamamı otomasyon sistemi tarafından direkt olarak saldırı alan IP adresinizin anonsu kesilerek engellenmektedir. Bu süreçte IP adresinize gelen internet saldırısı geçinceye kadar erişim sağlanamamaktadır.
- Disk performansını etki ettiği için alınan snapshot'lar maksimum bir ay süre ile saklanmaktadır. Bir ayın sonunda alınan snapshot'lar silinecektir.



Vergilendirme

NETLEN'in netlen.com internet sitesi üzerinden yapmış olduğu tüm işlemler Türkiye'de mevcut Vergi Kanunlarına göre vergilendirilir. Bu sözleşme kapsamı dışında gerçekleşecek tüm kanuni değişikliklerden kaynaklanan işlemler Netlen'in sorumluluğu dışındadır ve aynen sözleşmeye yansıtılır. Vergi Kanunları uyarınca MÜŞTERİ'nin kayıt düzeni ile ilgili tüm sorumlulukları kendisine ait olacaktır.

Fesih

MÜŞTERİ, yeni ödeme döneminde netlen.com internet sitesi üzerinden müşteri girişi yaparak aldığı hizmeti iptal edip herhangi bir başka bildirim yapmaksızın sözleşmeyi fesih edebilmektedir. Bunun için hizmetin son ödeme tarihinin geçmemiş olması gerekir. MÜŞTERİ, sona eren sözleşme, iptal edilen hizmet ile ilgili herhangi bir şekilde bedel iadesi talep etmeyeceğini kabul ve taahhüt eder. NETLEN, her zaman sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir. Netlen'in sözleşmeyi fesih etmesi, hizmeti durdurması durumunda MÜŞTERİ'ye peşin ödemiş olduğu ücretin sadece kalan kısmı iade edilecektir.

MÜCBİR sebep tarafların kontrolü ve iradesi dışında gelişen ve makul denetim gücü dışında kalan ve tarafların işbu sözleşme ile yüklendiği borçlarını yerine getirmelerini engelleyici ve/veya geciktirici önceden tahmin edilmesi mümkün olmayan, sayılanlarla sınırlı olmak kaydı ile savaş, iç savaş, OHAL, terör eylemleri, deprem, yangın, sel benzeri tabii afetlerin meydana gelmesi mücbir sebep olarak değerlendirilecektir. Taraflardan biri, bir mücbir sebep ortaya çıktığında zaman kaybetmeksizin bunu derhal diğer tarafa bildirmek zorundadır. Böyle bir durumla karşılaşılması halinde taraflar birlikte değerlendirme yaparak alınacak tedbirleri beraberce tespit edecek ve uygulayacaklardır. Taraflar mücbir sebep yüzünden yükümlülüklerini tam veya zamanında yerine getirememekten dolayı sorumlu tutulmayacaktır, mücbir sebep durumunun kesintisiz 30 (otuz) gün devam etmesi halinde işbu sözleşme kendiliğinden münfesihi hale gelecektir. Ancak Tarafların fesihden önce tahakkuk eden hak ve alacakları saklı kalacaktır.

Yetkili Mahkeme ve İcra Daireler

İşbu sözleşmenin uygulanması sırasında doğacak her türlü uyuşmazlıkların çözümünde İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir. Ayrıca taraflar bu sözleşme kapsamında verdikleri adres ve e-posta adresine yapılacak bildirimleri kabul eder; iletişim bilgilerinde olacak değişiklikleri karşı tarafa en geç 7 gün içinde bildirmeyi yüklenirler. Aksi takdirde sözleşme sırasında verilen adreslere yapılacak tebliğ yahut mail bildirimleri karşı tarafa ulaşmış sayılır.

Yürürlük

NETLEN'e ait web sitesi üzerinden verilen siparişe ait ödemenin gerçekleşmesi durumunda MÜŞTERİ işbu sözleşmenin tüm koşullarını kabul etmiş sayılacaktır. NETLEN, söz konusu sözleşmenin site üzerinde, MÜŞTERİ tarafından okunduğuna ve kabul edildiğine dair onay almaksızın sipariş verilememesini sağlayacak yazılımsal düzenlemeleri yapmakla yükümlüdür.