SunucumWEB Bilişim Hizmetleri
Ticari Ünvan: Ortam Medya Bilişim Teknolojileri
Vergi Dairesi: Keçiborlu Vergi Dairesi
Vergi Numarası: 2220195996
Adres: Hasanbey Mahallesi, Sokullu Sokak No: 16, Keçiborlu / Isparta
Telefon: 0(850) 302 5809
KEP Adresi: mustafa.cakir.13@hs01.kep.tr
Genel: info@sunucumweb.com
sunucumweb.com

İptal ve İade Koşulları

Sürüm 1.0 Yürürlük tarihi: 12 Ekim 2026

Hizmet iptali, 7 günlük haklı neden iadesi, iadesi mümkün olmayan hizmetler ve iade hesaplama kuralları.

1. Kapsam

Bu belge, Mustafa Çakır ("SunucumWEB") tarafından sunulan Hizmetlerin iptali ve bedel iadesine ilişkin koşulları düzenler. Bu belgede tanımlanmayan kavramlar Genel Hizmet Sözleşmesindeki anlamlarıyla kullanılır.

Satın alma işleminden önce paketlerin teknik özelliklerini incelemenizi ve ihtiyacınıza uygun Hizmeti seçmenizi öneririz. Sorularınız için satın almadan önce satis@sunucumweb.com adresinden veya Müşteri Paneli üzerinden bize ulaşabilirsiniz.

2. Yasal Cayma Hakkı Hakkında

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesinin birinci fıkrasının (ğ) ve (h) bentleri uyarınca; elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetlerde, tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallarda ve cayma süresi dolmadan Tüketicinin onayıyla ifasına başlanan hizmetlerde yasal cayma hakkı kullanılamaz.

SunucumWEB Hizmetleri, ödeme onayının ardından elektronik ortamda aktif edildiğinden bu istisna kapsamındadır. Müşteri, sipariş sırasında Hizmetin hemen başlatılmasını onaylayarak cayma hakkının bu nedenle sona ereceğini kabul eder.

Hizmetin ifasına henüz başlanmamışsa (ör. ödeme onayı, aktivasyon veya siparişe özel donanım teslimi beklenirken) Tüketici, sözleşmenin kurulduğu günden itibaren 14 gün içinde gerekçe göstermeksizin cayabilir ve ödediği bedelin tamamı 14 gün içinde iade edilir.

Aşağıda düzenlenen 7 günlük haklı neden iadesi, yasal cayma hakkından ve ayıplı hizmete ilişkin yasal haklardan bağımsız olarak sunulan ek bir iade yoludur.

3. İadesi Mümkün Olmayan Hizmetler

Aşağıdaki hizmetlerde, niteliği gereği veya üçüncü taraflara ödeme yapıldığı için bedel iadesi yapılmaz; ancak işlemin SunucumWEB, kayıt kuruluşu veya sağlayıcı tarafından gerçekleştirilememesi hâlinde ödenen bedel iade edilir:

- Alan adı tescil, yenileme, transfer ve geri alma (redemption) işlemleri. Alan adı kaydı tamamlandıktan sonra alan adı Müşteri adına tahsis edilir ve bu işlem geri alınamaz.
- SSL sertifikaları
- Yazılım lisansları (kontrol paneli, işletim sistemi lisansları ve ek yazılım lisansları ile benzerleri)
- Teslim edilen hazır yazılımlar (yazılım dosyalarının, kurulum bilgilerinin veya lisansın Müşteriye teslim edilmesinden sonra)
- Kurulum ve taşıma ücretleri gibi tek seferlik hizmet bedelleri ile Müşterinin talebiyle siparişe özel temin edilen donanımın veya özel olarak hazırlanan sunucu yapılandırmasının belgelenen bedeli
- Kampanya kapsamında bedelsiz verilen hizmetler ve ek süreler (ör. hediye alan adı, yıllık alımlarda tanınan ek aylar)
- Kullanılmış destek paketi (SLA) dönemleri
- Kullanım Koşullarının ihlali nedeniyle askıya alınan veya sonlandırılan hizmetler (Tüketici olan Müşterilerde, kullanılmayan dönem bedelinden ihlalden doğan ve belgelenen zarar ve masraflar mahsup edilerek kalan tutar iade edilir; Tacir Müşterilerde iade yapılmaz)

SSL sertifikalarında alan adı veya kurum doğrulaması Müşteriden kaynaklanan nedenlerle sipariş tarihinden itibaren 30 gün içinde tamamlanmazsa sipariş iptal edilir ve sertifika otoritesine ödenmiş olup geri alınamayan tutar düşülerek kalan bedel iade edilir. Yanlış alan adı veya bilgiyle sipariş edilen SSL sertifikaları için, sertifika otoritesinin imkân tanıdığı ölçüde düzeltme veya yeniden düzenleme (reissue) talep edilebilir; bu durum bedel iadesi doğurmaz. Sertifikanın sertifika otoritesi tarafından kötüye kullanım (ör. oltalama) nedeniyle iptal edilmesi iade hakkı doğurmaz.

4. 7 Günlük Haklı Neden İadesi

Web hosting, WordPress hosting, kurumsal hosting, reseller hosting, sanal sunucu, premium sunucu, fiziksel (dedicated) sunucu, GPU sunucu, sunucu barındırma (colocation) ve IP kiralama hizmetlerinde; Müşterinin haklı bir nedeni bulunması hâlinde, Hizmetin ilk aktivasyon tarihinden itibaren 7 (yedi) gün içinde iade talep edilebilir.

Aşağıdaki durumlar haklı neden olarak kabul edilir:

- Hizmetin, satın alma sırasında taahhüt edilen teknik özellikleri (disk, işlemci, bellek, paket özellikleri gibi) sağlamaması
- SunucumWEB'in teknik altyapısından kaynaklanan ve destek talebine rağmen makul sürede giderilemeyen teknik bir sorun nedeniyle Hizmetin amacına uygun kullanılamaması
- SunucumWEB'den kaynaklanan tekrarlı veya uzun süreli erişim kesintileri
- Hizmetin SunucumWEB tarafından sağlanamaması veya teknik nedenlerle sunulamaması
- Siparişin SunucumWEB'in hatası nedeniyle yanlış ürün, yanlış dönem veya yanlış fiyatla oluşturulmuş olması

Aşağıdaki durumlar haklı neden sayılmaz:

- Müşterinin fikir değiştirmesi veya Hizmete artık ihtiyaç duymaması
- Teknik bilgi eksikliği, kullanım zorluğu veya beklentilerin karşılanmaması gibi Hizmetin niteliğiyle ilgisi bulunmayan öznel nedenler
- Müşteriye ait yazılım, tema, eklenti veya yapılandırmadan kaynaklanan sorunlar
- Müşterinin paket özelliklerini sipariş öncesinde incelemediği hâller
- Üçüncü taraf hizmetlerde (alan adı kayıt sistemleri, harici e-posta sağlayıcıları vb.) SunucumWEB'in kontrolü dışında oluşan sorunlar

Bu hak, her Müşteri için aynı Hizmet türünde yalnızca ilk sipariş bakımından geçerlidir; yenileme dönemlerinde uygulanmaz. Fiziksel sunucularda ve siparişe özel yapılandırılan sunucularda, siparişe özel temin edilen donanımın ve kurulumun belgelenen bedeli iade tutarına dahil edilmez; bu bedel sipariş ekranında veya teklifte ayrıca gösterilir.

Yukarıda sayılan hâller aynı zamanda ayıplı hizmet niteliği taşıyabilir. Tüketicinin ayıplı hizmete ilişkin 6502 sayılı Kanun'un 15. maddesindeki seçimlik hakları (hizmetin yeniden görülmesi, bedelden indirim, ücretsiz onarım veya sözleşmeden dönme) ve 13 ilâ 16. maddeler kapsamındaki diğer hakları, 7 günlük süreye ve ilk sipariş sınırlamasına tabi olmaksızın saklıdır. Bu madde, söz konusu haklara ek olarak sunulan hızlı bir iade yoludur.

Çalışma süresi taahhüdünün karşılanmaması hâlinde Müşteriye, Hizmet Seviyesi ve Destek Paketleri (SLA) belgesinin 4. maddesine göre hizmet kredisi tanımlanır. Hizmet kredisi bu maddedeki iade hakkını ve Tüketicinin kanundan doğan haklarını ortadan kaldırmaz.

5. İade Tutarının Hesaplanması

Haklı neden iadesinde, Hizmetin aktif kaldığı günlere ait bedel düşülerek kullanılmayan günlere ait tutar iade edilir.

Hesaplama: İade tutarı = Ödenen hizmet bedeli × (Kullanılmayan gün sayısı ÷ Hizmet Dönemindeki toplam gün sayısı)

Hesaplama, seçilen Hizmet Dönemi için fiilen ödenen ve varsa dönem indirimi uygulanmış bedel üzerinden yapılır. Kampanya kapsamında ek süre tanınan dönemlerde (ör. yıllık alımlarda verilen ek aylar), Hizmet Dönemindeki toplam gün sayısı bu ek süre dahil edilerek hesaplanır.

Tek seferlik kurulum veya taşıma ücretleri ve aynı siparişle alınan iadesi mümkün olmayan hizmetler (ör. alan adı) iade tutarına dahil edilmez. Siparişle birlikte kampanya kapsamında ücretsiz verilen bir hizmet (ör. hediye alan adı) varsa, bu hizmetin kampanya dışı güncel bedeli iade tutarından düşülür; bu kural sipariş sırasında kampanya koşullarında ayrıca belirtilir.

6. İade Talebi Nasıl Yapılır?

İade talebi, Müşteri Paneli (https://my.sunucumweb.com) üzerinden destek talebi açılarak, kayıtlı e-posta adresinden info@sunucumweb.com adresine yazılarak, KEP ile mustafa.cakir.13@hs01.kep.tr adresine veya yazılı olarak iş yeri adresine yapılır. Talepte ilgili Hizmet, sipariş numarası ve haklı nedeni açıklayan bilgi (varsa ilgili destek talebi numaraları) yer almalıdır.

SunucumWEB, talebi en geç 3 (üç) iş günü içinde değerlendirerek sonucu Müşteriye bildirir. İade onaylanan Hizmet sonlandırılır ve verileri, sona erme tarihinden itibaren 7 gün sonra Genel Hizmet Sözleşmesinin 7. maddesine göre silinir.

7. İadenin Yapılma Şekli ve Süresi

İade onaylandığında ilgili fatura mevzuata uygun şekilde iptal edilir veya iade belgesi düzenlenir. Kurumsal Müşterilerin, kendilerine e-Fatura olarak düzenlenen faturalar için iade faturası düzenlemesi gerekebilir; bu durumda Müşteri bilgilendirilir.

Onaylanan iade, onay tarihinden itibaren en geç 14 (on dört) gün içinde, ödemenin yapıldığı yönteme göre gerçekleştirilir:

- Kredi/banka kartı ile yapılan ödemeler, ödeme kuruluşu aracılığıyla aynı karta iade edilir. Tutarın karta yansıma süresi bankaya göre değişebilir.
- Havale/EFT ile yapılan ödemeler, Müşteri adına kayıtlı banka hesabına (IBAN) iade edilir. Müşteri, IBAN bilgisini iade talebinde bildirir. Üçüncü kişilere ait hesaplara iade yapılmaz.
- Müşteri Paneli bakiyesiyle yapılan ödemeler bakiyeye iade edilir.

Taksitli ödemelerde iade, bankanın uygulamasına göre taksitler hâlinde yansıyabilir.

8. Dönem Sonunda İptal ve Uzun Dönemlerde Fesih

Müşteri, bir Hizmeti bir sonraki dönemde yenilemek istemiyorsa Hizmet Dönemi bitmeden iptal talebi oluşturabilir; ödemesi yapılmayan Hizmetler zaten yeni döneme uzatılmaz. Bu durumda Hizmet, ödenmiş dönemin sonuna kadar kullanılabilir ve dönem sonunda sona erer. İptal talebi, Genel Hizmet Sözleşmesinin 16. maddesinde sayılan yollardan biriyle (Müşteri Paneli, kayıtlı e-posta, KEP veya posta) yapılabilir ve yazılı olarak teyit edilir.

Müşteri Paneli üzerinden iptal talebi şu adımlarla oluşturulur:

- https://my.sunucumweb.com adresinden Müşteri Paneline giriş yapılır.
- "Hizmetlerim" bölümünde iptal edilecek Hizmet seçilir.
- "İptal Talebi" düğmesine tıklanır, iptal nedeni belirtilerek talep onaylanır.

İptal talepleri, iş günlerinde genellikle 24 ila 48 saat içinde işleme alınır. Müşteri Panelinden otomatik ödeme veya otomatik yenileme talimatı verilmiş Hizmetlerde, yenileme tahsilatının yapılmaması için iptal talebinin oluşturulması veya talimatın kapatılması yenileme tarihinden en az 7 gün önce yapılmalıdır. İptal talebinin tek başına ödenmiş bedelin iadesi anlamına gelmediğini, iadenin yalnızca bu belgede sayılan hâllerde yapılacağını hatırlatırız.

12 aylık (yıllık) veya daha uzun Hizmet Dönemlerinde Tüketici olan Müşteri, Hizmeti dönem içinde dilediği an ve herhangi bir cezai şart ödemeksizin feshedebilir. Bu durumda Hizmet, fesih bildiriminin alındığı tarihte (Müşteri daha ileri bir tarih belirtmişse o tarihte) sona erer ve kalan bedel, fesih tarihinden itibaren en geç 14 gün içinde 7. maddedeki şekilde iade edilir. İade tutarı, ödenen dönem bedelinin kalan günlere düşen kısmıdır; uzun dönem için uygulanan indirim geri alınmaz ve herhangi bir kesinti yapılmaz:

İade tutarı = Ödenen dönem bedeli × (Kalan gün sayısı ÷ Hizmet Dönemindeki toplam gün sayısı)

Kampanya kapsamında ek süre tanınan dönemlerde toplam gün sayısı, 5. maddedeki gibi ek süre dahil edilerek hesaplanır. Tek seferlik bedeller ve 3. maddedeki iadesi mümkün olmayan hizmetler iade tutarına dahil edilmez. Hesaplamanın ayrıntısı iade bildiriminde Müşteriye yazılı olarak gösterilir.

12 aydan kısa Hizmet Dönemlerinde ve Tacir Müşterilerin tüm Hizmet Dönemlerinde; haklı neden iadesi, 12. madde ve Tüketicinin kanundan doğan hakları dışında, kısmen kullanılmış dönemler için bedel iadesi yapılmaz.

9. Müşteri Paneli Bakiyesi

Müşteri Paneline yüklenen ve hiç kullanılmamış bakiye, hesap kapatma talebiyle birlikte ödeme yöntemine göre 7. maddedeki şekilde iade edilir. Müşterinin kendi ödemesinden veya iade yoluyla

oluşan bakiye de aynı şekilde iade edilir. Yalnızca kampanya veya hediye olarak tanımlanan bakiyeler ile SLA hizmet kredileri nakde çevrilmez.

10. Mükerrer veya Fazla Ödeme

Aynı fatura için birden fazla ödeme yapılması veya fatura tutarından fazla ödeme yapılması hâlinde fazla tutar, Müşterinin talebiyle 7. maddedeki şekilde iade edilir ya da Müşteri tercih ederse Müşteri Paneli bakiyesine aktarılır.

11. Ters İbraz (Chargeback)

Müşterinin, bu belgedeki iade sürecini kullanmadan bankası aracılığıyla ödemeye itiraz etmesi hâlinde, ilgili Hizmetler itiraz sonuçlanıncaya kadar askıya alınabilir. Haksız çıkan itirazlarda doğan banka masrafları Müşteriye yansıtılabilir.

12. Hizmetin SunucumWEB Tarafından Sonlandırılması

SunucumWEB'in, Müşterinin herhangi bir ihlali bulunmadan, Genel Hizmet Sözleşmesinde düzenlenen hâllerden biri nedeniyle (bir Hizmet türünün sunumunun sona erdirilmesi, mücbir sebep, yaptırım, sözleşmenin devri sırasında Müşterinin feshi, ifanın imkânsızlaşması vb.) bir Hizmeti sonlandırması hâlinde, kullanılmayan döneme ait bedelin tamamı iade edilir.

13. İletişim

İptal ve iade süreçleriyle ilgili sorularınız için info@sunucumweb.com adresine yazabilir, 0850 302 58 09 numaralı telefonu arayabilir veya https://my.sunucumweb.com adresindeki Müşteri Paneli üzerinden destek talebi oluşturabilirsiniz. Hukuki sonuç doğuracak bildirimler için KEP adresimiz mustafa.cakir.13@hs01.kep.tr'dir.