

GELİŞİMSOFT HİZMET SÖZLEŞMESİ BEYANI

İŞBU HİZMET SÖZLEŞMESİ ÖNSÖZÜ 17.08.2024

Sözleşme müşterinin GELİŞİMSOFT internet sitesine kayıt olması ile başlar ve taraflar, İşbu sözleşmede yazılı bilgilerin doğruluğunu beyan, kabul ve taahhüt eder.

GELİŞİMSOFT İnternet Hizmetleri, gerek gördüğünde Kamuya duyurmadan sözleşme koşullarını her an güncelleme hakkına sahiptir, bu güncellemeden sonrasında kayıtlı kullanıcıları sözleşmeyi okumuş ve kabul etmiş sayar.

- Sözleşmenin en güncel ve yenilenmiş hali GELİŞİMSOFT internet sitesinde bulunan halidir ve sitede yer alan hali geçerli kabul edilir.

HESAP AÇILIŞI

HİZMET SÖZLEŞMESİ İsim, Soyisim, T.C. Kimlik Numarası, E-Posta adresiniz gibi değiştirilemez müşteri bilgilerini ilk kayıta doğru bir şekilde yazmanız sizin sorumluluğunuzdadır. Hesabınıza erişemediğiniz takdirde bu bilgilerin değişmeyeceğini unutmayınız, tüm sorumluluk size aittir.

HESAP BİLGİLERİNİN DOĞRULANMASI Hesap hareketlerinizin şüpheli bir durum teşkil etmesi durumunda hizmet veya hizmetleriniz askıya alınmaktadır. Bu süreçte sizden kimliğinizin doğrulanması adına birkaç bilgi talep edilmektedir. Bu bilgilerin doğruluğu teyit edildikten sonra hizmet veya hizmetleriniz tekrar aktif hale getirilir.

KİMLİK BİLGİLERİNİN SAKLANMASI VE PAYLAŞILMASI İşbu GELİŞİMSOFT GİZLİLİK SÖZLEŞMESİ BEYANI'nda yer alan maddelere uygun olarak saklanmaktadır.

HİZMETLERİN ÜCRETLERİNİN ÖDENMEMESİ ve GECİKTİRİLMESİ

GELİŞİMSOFT olarak sizlere ödeme tarihine 7 gün kala, sistem tarafından borç faturası oluşturulur, ödemelerinizi aksatmamanız ve haberdar olmanız için mail ve sms yoluyla bildirim yapmaktayız.

Bu nedenle hizmet süresi ve son ödeme günü dolmuş olan hizmetler kalıcı olarak silinir ve geri getirilemez. Zaman zaman sms veya mail servislerinde bakım yapılmaktadır, bu nedenle fatura tarihinin yaklaştığını gösteren herhangi bilgi tarafınıza ulaşmayabilir. Bu sebepten ötürü ödeme tarihi geçtikten sonra sonlandırılan hizmetlerden GELİŞİMSOFT sorumlu tutulamaz.

Müşteri hizmetlerin süresini hizmet listesi sekmesinden takip etmekle yükümlüdür. Barınma hizmeti alan müşterilerimiz içinde farklı durum geçerlidir, faturalarını düzenli bir şekilde ödemeyen yada son faturasını ödememiş müşterilerimizin sunucularına alıkonulabilir. Son faturası ödenmesi halinde fiziksel sunucunun iadesi yapılabilmektedir, hizmetin devamı kararı GELİŞİMSOFT'a aittir ve hakları gizli tutulmaktadır.

TEKNİK DESTEK

Mesai saatleri haftanın yedi günü oniki saat (12.00-00.00) ile sınırlıdır. Müşteri, teknik destek ihtiyacını GELİŞİMSOFT tarafına site destek sistemi ve mail yöntemi ile iletmelidir. Bu kanallardan iletilen destek bildirimlerine mesai saatleri içerisinde en geç 7 saat olacak şekilde geri dönüş sağlanacaktır.

Whatsapp iletişim kanalıyla yalnızca satış öncesi bilgilendirme sağlanmaktadır. GELİŞİMSOFT Whatsapp iletişim hattına, satış öncesi bilgilendirme harici diğer konular hakkında ulaşım sağlanması halinde talep, istek ve yardım mesajlarına geri dönüş sağlama yükümlülüğü bulunmamaktadır.

IPV4-IPV6-LOKASYON

Web hosting, Nested, Fiziksel ve tüm sanal sunucu hizmetleri Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisindeki anlaşmalı veri merkezlerinde (Bursa / DGN Teknoloji ve İstanbul / COMNET vb.) barındırılan sunucular üzerinden hizmet sunmaktadır.

Müşteri tarafına atanan IPv4 adresinin organizasyon, ülke ve şehir tanımları veri merkezi lokasyonu ile aynı veya farklı olabilir. IPv4 lokasyon bilgisi farklı olsa dahi GELİŞİMSOFT bünyesinde sağlanan tüm hizmetler anlaşmalı veri merkezlerinde bulunan sunucular üzerinden sağlanmakta olup IP lokasyon farklılığı iade kapsamına girmemektedir.

İADE KOŞULLARI VE CAYMA HAKKI

Alıcı satın aldığı hizmetin kendisine teslim tarihinden itibaren aşağıdaki maddeler ile belirtilmiş koşullar ve sürelerle bağlı kalarak, Satıcıya destek talebi üzerinden bildirmek şartıyla hizmeti reddederek sözleşmeden iade hakkını kullanabilir.

- Bulut Sunucu (VPS, VDS ve diğer tüm sanal sunucu hizmetleri bulut sunucu ifadesine eşdeğerdir.), Call Center Yazılımları, Nested ve Hosting hizmetleri sanal bir hizmet olduğu için satın alımlardan sonra TL, döviz, kripto para veya herhangi bir para birimi iadesi tarafınıza yapılamamaktadır. İade sadece site bakiyesi olarak ve KDV hariç şekilde yapılabilmektedir, KDV dahil şekilde site bakiyesi talep ediliyor ise karşı taraf, GELİŞİMSOFT adlı firmaya iade faturası düzenlemesi gerekmektedir.

- Hizmet süresinin uzatılmasından sonra iade geçerli değildir. Bkz. ("Hizmet süresi 5 gün kalmış bir hizmetin uzatılarak 35 güne çıkarılmasından sonra iadesi mümkün değildir").

- 1 (Bir) ay ve üzeri hizmet alımlarında ücret iadesi sadece 7 gün içerisinde talep edilebilir. İade şartlarına uygunluğunu kontrol edilerek müşteri tarafına site bakiyesi olarak hizmet tutarının KDV hariç olmak üzere hizmet bedelinin %75'i iade edilir. Müşteri KDV dahil olmak üzere site bakiyesi iade talep ediyorsa GELİŞİMSOFT adlı firmaya iade faturası oluşturması gerekmektedir.

- Herhangi bir olası durumda, IP Adresi veya hizmet tükendiğinde ya da olası bir yoğunlukta siparişlerin kurulması 24 saate kadar uzayabilir. Bulut sunucu hizmetlerinde siparişin aktif olması 24 saati geçiyor ise müşteri iade talep etme hakkı kazanır. Müşteri iade talep ediyor ise GELİŞİMSOFT iade sürecinin başladığını beyan ettiği andan itibaren ücret iadesinin müşteri tarafına iletilmesi 7 (yedi) iş günü içerisinde tamamlanır.

- Üst maddede yer alan kurulumu 24 saati aşmış hizmetlerin yanında kiralanan script veya yazılım ayrıca alan adı hizmeti iadeye dahil değildir.

- Herhangi bir hizmette Crack ("Korsan Yazılım") veya Virüslü dosya bulundurulması halinde iadesi yapılamamaktadır ve destek sağlanamamaktadır.

- Hizmet iadesi veya iptali ile site bakiye birimi olarak müşteri hesabına eklenen bakiye miktarı; Türk Lirası, döviz, kripto para veya herhangi bir değer yada para birimine çevrim işlemi mümkün değildir. Müşteri, site bakiyesi ile yalnızca sitemizden ürün satın alımı yapabilir ya da mevcut hizmetin süresini uzatabilir.

- İade şartları sağlandıktan sonra iade sadece hesap kimliği ile uyuşan IBAN hesabına yapılabilir. Farklı bir kimliğe sahip IBAN hesaplarına iade gerçekleştirilmemektedir.

CAYMA HAKKI KULLANILAMAYACAK HİZMET VE DURUMLAR • VPN veya Proxy hizmetleri, yurt dışı internet sağlayıcıları tarafından tedarik edildiği ve yine yurtdışı internet sağlayıcısı hizmet sözleşmelerine bağlı kalındığı için iade mümkün olmamaktadır. • Alan Adı (Domain), Fiziksel Sunucu Kiralama, Sunucu Barındırma hizmetlerinde iade mümkün olmamaktadır. Adınıza kayıt yapıldığından bu tarz hizmetlerin iptali yada iadesi kesinlikle yapılamamaktadır. • Müşteri, GELİŞİMSOFT'tan aldığı Hosting hizmeti çerçevesinde Spam Mail gönderimi yapıldığında hizmet kapatılır ve iade yapılmamaktadır. İnternet kullanıcılarını içerik, sıklık yada dosya boyutu açısından rahatsız edecek Mail gönderimleri yapıldığında hizmet kapatılır ve iade yapılmamaktadır.

- Yoğun saldırı sebebiyle hizmetlerin kullanılamaz duruma geldiği fark edildiğinde, GELİŞİMSOFT, hizmeti satın aldığı müşteriye uyarı yapılmadan hizmeti askıya alabilir veya hizmet sözleşmesini tek taraflı olarak feshedebilir.

EK MADDE: CALL CENTER HİZMETLERİ VE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI (KVKK / AÇIK RIZA)

GELİŞİMSOFT tarafından sağlanan Call Center (Çağrı Merkezi) yazılımları, sanal santral ve sesli yanıt sistemlerini kullanan müşterilerimiz aşağıdaki özel hükümleri peşinen kabul etmiş sayılır:

1. Veri Sorumluluğu ve Açık Rıza: Müşteri, GELİŞİMSOFT altyapısını kullanarak son kullanıcılar (aranan kişiler) ile yaptığı görüşmelerde, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) uyarınca gerekli "Aydınlatma Metni"ni okumak ve gerekirse "Açık Rıza"yı almakla bizzat yükümlüdür. GELİŞİMSOFT, sadece altyapı sağlayıcısı olup, veri sorumlusu sıfatıyla müşterinin yaptığı görüşmelerin hukuki içeriğinden sorumlu tutulamaz.

2. Ses Kayıtlarının Güvenliği: Call Center hizmeti kapsamında sistemde tutulan ses kayıtları, arama dökümleri (CDR) ve müşteri dataları GELİŞİMSOFT sunucularında şifreli olarak saklanmaktadır. Bu verilere erişim sadece müşteriye atanan yönetici paneli şifreleri ile mümkündür. Panel şifresinin güvenliği tamamen müşteriye aittir. Şifrenin çalınması veya yetkisiz kişilerle paylaşılması sonucu oluşacak veri ihlallerinden GELİŞİMSOFT sorumlu değildir.

3. İzinsiz Arama ve Taciz (Spam): GELİŞİMSOFT altyapısı kullanılarak, İletişim Yönetim Sistemi (İYS) onayı olmayan numaralara toplu izinsiz arama yapılması, dolandırıcılık, tehdit veya taciz amaçlı kullanımların tespiti halinde hizmet derhal ve iadesiz olarak feshedilir. Adli makamlardan gelecek taleplerde, IP adresleri ve kullanıcı logları eksiksiz olarak paylaşılacaktır.

4. Gizlilik Taahhüdü: GELİŞİMSOFT, Call Center müşterisinin ticari sırlarını (müşteri listeleri, operasyon detayları vb.) üçüncü şahıslarla paylaşmamayı taahhüt eder. Ancak yasal zorunluluklar (Mahkeme kararı, Savcılık talebi) bu taahhüdün istisnasıdır.

BULUT SUNUCU VE OYUN SUNUCUSU HİZMETLERİNİN KULLANIMI

Belirli bir oyun kategorilerinden satın almış olduğunuz bir hizmet yalnızca seçmiş olduğunuz kategorinin oyununu çalıştırmak amaçlı kullanılır, başka bir amaçla kullanımı tespit edildiğinde; • Türkiye lokasyon Bulut Sunucu ve Fiziksel Sunucu hizmetlerinde yüksek oranda upload / download işlemleri tespit edildiğinde, • Saldırı çıkışı, TCP-UDP-DNS-PİNG-FLOOD benzeri saldırı methodları ile illegal faaliyetler düzenlendiğinde, • İşlemciyi yük altına alabilecek programlar ile işlemciye kasıtlı bir

şekilde yük bindirildiğinde, Hizmetinizde işlemci limitlendirilmesi yada hizmet sonlandırılması uygulanabilir, ücret iadesi yapılamaz cayma hakkı ve iade koşulu geçerliliğini yitirir.

SANAL SUNUCU (VPS - VDS) VE NESTED SUNUCU KULLANIM HAKLARI

Xeon işlemciye sahip olan NESTED ve Sanal Sunucu (VPS VDS) hizmetlerinde çekirdek başı kullanım garantisi 1000MHz (1GHz) ile sınırlıdır. İnsiyatife bağlı olarak ana sunucunun kaynak tüketimi boş ise çekirdek başı belirtilen limit garanti edilen değerden daha yüksek olabilir.

Xeon, i9 ve Ryzen işlemciye sahip olan NESTED ve Sanal Sunucu (VPS - VDS) hizmetlerinde disk NVMe olarak belirtildiğinde okuma / yazma garantisi 900 (MB/s), Sata SSD olarak belirtiliyor ise okuma / yazma garantisi 400 (MB/s) ile sınırlıdır.

Sanal sunucularda cPanel ve Plesk işletim sistemleri tercih edildiğinde kurulum esnasında veya sonrasında lisans anahtarı tarafımızca sunulmamaktadır. Lisans anahtarının müşteri tarafından temin edilmesi gerekmektedir.

DDOS KORUMASI VE SORUMLULUK

GELİŞİMSOFT sitesinin ana sayfası, ürün bilgilendirme sayfaları ve diğer tüm platformlarda müşterilerine ücretli yada ücretsiz olarak sunmuş olduğu DDOS Koruması Hizmeti %100 oranında değildir ve bu hizmetin %100 koruma garantisi bulunmamaktadır. GELİŞİMSOFT, internet altyapısının desteklediği doğrultuda Müşterisine özel DDOS Filtresini geliştirebilir. İnternet altyapısı filtreleme hizmetinin geliştirilmesine müsait değil ise DDOS filtresini geliştirmeyebilir. Müşteri bu durumda cayma hakkını kullanamaz.

İNTERNET KULLANIM HAKLARI VE VERİLER

İnternet Kullanımınız PERC95 ortalamasına göre 50 MBPS ve üzeri hat tüketiminizin olduğu sistemimize yansıdığı anda tarafınıza Aşım Bedeli çıkarılabilir ya da hizmetiniz geçici süreliğine duraklatılabilir.

İNTERNET KULLANIM VERİLERİ Tüm kayıtlar network sistemlerimiz üzerinde aktif bir şekilde veritabanında kayıt olarak tutulmaktadır, karşı tarafın başvurusu dahilinde gerekli kayıtlar incelendikten sonra başlatılan herhangi bir suç mahali sizin sorumluluğunuz altındadır.

BULUT TABANLI HİZMETLER ÜZERİNDEN DIŞ SALDIRI Tarafımızdan hizmet aldığınız IP Adresleri ve Bulut Sunucular adınıza tanımlanmaktadır, kimlik bilgileri dahil olmak

üzere en az 5 Yıllık kayıt üzerinden işlenmektedir, yapılan dış saldırılarda IP adresinin kiralandığı tarih aralığına bakılarak Kimlik Bilgileriniz üzerinden işlem yapılabilir.

FATURA İŞLEMLERİ VE ÖDEME BİLGİLERİ

Hizmetinizin ödeme tarihi yaklaştığında sistemimiz tarafından otomatik olarak fatura oluşturulmaktadır, son ödeme tarihinde hizmetin ödemesini yapmadıysanız hizmetinizle birlikte silinecektir ve tarafınıza herhangi bir borç çıkarılmayacaktır.

Yaptığınız ödemeler hangi tür olursa olsun sistemimiz üzerinde kayıt altına alınmaktadır, banka hesabı veya kredi kartı bilgilerinizin bir kısmı (Tamamı Değil, bkz. Kredi Kartı Numarasının Son Dört Hanesi ve Kart Sahibinin Adı Soyadı) veritabanımızda saklanmaktadır. Aksi durumlarda tüm sorumluluk ödeme yapan müşteriye aittir.

YEDEKLEME VE VERİ KAYBI

GELİŞİMSOFT üzerinden aldığınız hizmetlerde yedekleme gibi herhangi bir ekstra özellik belirtilmez ise verileriniz yedeklenmez, bu gibi durumlarda sorumluluk size aittir. Paket yanında verilen veya opsiyonel bir şekilde yedekleme hizmeti verdiğimiz ürünlerimiz en az haftada bir olmak üzere yedek disklerimiz üzerinde vmdk yada hosting yedeği şeklinde tutulmaktadır. Kullanıcı hatalı işlemlerde sorumluluk size aittir.

UPTIME GARANTİSİ

GELİŞİMSOFT olarak müşterilere bir Uptime (Aktiflik) garantisi vermek zorundayız, veri merkezimizin bize sunmuş olduğu yedekli sistemler sayesinde aktiflik süremiz %99.00 olarak hizmet sunmaktadır. Uptime garantisi hizmetiniz aktif olduğu son 30 günlük süreç olarak belirlenmiştir. 30 Günlük süreç içerisinde 7 saatlik bakım yapılabilir.

FİYAT DEĞİŞİMİ

GELİŞİMSOFT kura bağlı olarak fiyat değişikliğine gitme hakkını gizli tutar. Fiyat değişikliğine gidildiğinde aktifinde yer alan müşterilerine bir sonraki fatura dönemine kadar fiyat garantisi vermektedir.

YASAKLI İÇERİK VE KÖTÜYE KULLANIM

Sunucularımız üzerinde bulundurulabilecek yasaklı içerikler yakalanırsa GELİŞİMSOFT'un direkt olarak hizmet iptali hakkı mevcuttur. Pornografi başta olmak üzere yasaklı içeriklerin sunucular üzerinde bulundurulması tamamen yasaktır. Yasaklı

içerik ve kötüye kullanımın bildirim için tarafımıza Destek Sistemi üzerinden ulaşabilirsiniz.

TELİF HAKLARI

Marka kullanımı ve çalıntı içeriklerle ilgili işlemleri firmamız engelleyebilmektedir, marka tescil sahibi tarafımıza ulaştığında sunucu kapatma veya hosting iptali gibi işlemleri firmamız gerçekleştirebilir. Bu gibi durumlarda hizmet iptalinden sonraki adımlarda anlaşma yoluna ancak marka tescil sahibi ve kullanıcılar gidebilir, herhangi bir şekilde GELİŞİMSOFT aracılık yapmaz.

KOMİSYON GEÇERLİLİĞİ

Site bakiyesi ile alan adı, Proxy ve fiziksel sunucu almak istediğinizde ödeme yönteminiz mobil ise %25 ekstra ücret faturası oluşturulacaktır. Banka havalesi ve kredi kartı ile satın almalarınızda herhangi bir komisyon bulunmamaktadır.

İşbu Hizmet Sözleşmesinin, kayıtlı her kullanıcı için geçerliliği olmaktadır. Kayıtlı her kullanıcı İŞBU HİZMET SÖZLEŞMESİ ÖNSÖZÜ maddesinde de yer aldığı gibi sözleşmeyi okumuş ve kabul etmiş sayılmaktadır.

GELİŞİMSOFT YAZILIM VE TEKNOLOJİ HİZMETLERİ