HİZMET SÖZLEŞMESİ

1. Taraflar ve Sözleşmenin Konusu

İşbu sözleşme;
TAYNET TEKNOLOJİ TİC. LTD. ŞTİ. (“Sunucumnet” markası ile faaliyet göstermektedir) ile Sunucumnet’in internet sitesi (www.sunucum.net.tr) üzerinden hizmet alan gerçek veya tüzel kişi (“Müşteri”) arasında akdedilmiştir.

Bu sözleşme; VDS/VPS (sanal sunucu), fiziksel (dedicated) sunucu, barındırma, yazılım, lisans, yedekleme, IP adresi kiralama ve benzeri tüm bilişim hizmetlerinin kullanım şartlarını kapsar.
İşbu sözleşme toplam 7 (yedi) sayfadan oluşmaktadır.

---

2. Sözleşmenin Kabulü

Müşteri, Sunucumnet’ten hizmet alarak;

- Bu sözleşmeyi okuduğunu,
- Tüm teknik ve hukuki şartları anladığını,
- Hizmetin niteliği hakkında yeterli bilgiye sahip olduğunu kabul ve beyan eder.

---

3. Sipariş, Kurulum ve Teslimat

- Siparişler, ödeme tamamlandıktan ve sahtecilik kontrolleri yapıldıktan sonra işleme alınır.
- Sanal pos ile yapılan ödemelerde sanal sunucular dakikalar içerisinde otomatik olarak kurulur. Ancak teknik veya güvenlik sebepleriyle kurulum süresi en fazla 24 saat olabilir. Diğer hizmetler için kurulum süresi en fazla 72 saattir.
- Havale/EFT ile yapılan ödemelerde ödeme onayı süresi en fazla 1 iş günüdür.
- Yazılım ve lisans hizmetleri, aksi belirtilmedikçe en geç 7 gün içinde teslim edilir.
- Bu süreler içinde teslimat yapılmazsa, Müşteri talebi üzerine ücret iadesi yapılır.

---

4. Müşteri Bilgileri ve Bildirimler

- Sipariş ve üyelik sırasında verilen tüm bilgilerin doğruluğu Müşteri’ye aittir.
- Aktif ve düzenli kullanılan bir e-posta adresi ve telefon numarası bildirilmelidir.
- Sunucumnet tarafından gönderilen tüm e-postalar ve SMS’ler Müşteri’ye ulaşmış kabul edilir.
- Müşteri hesabında kayıtlı iletişim bilgilerinin güncel tutulmamasından ve bildirim izinlerinin aktif olmamasından doğabilecek sonuçlardan Sunucumnet sorumlu değildir.
- Müşteri paneli üzerinden yapılan bildirimler, destek talepleri üzerinden iletilen yanıtlar ve kayıtlı iletişim kanallarına gönderilen bildirimler geçerli bildirim sayılır.

5. Ödeme, Yenileme ve Askıya Alma

- Sunucumnet ön ödemeli hizmet modeli ile çalışır.
- Yenileme faturası ödenmediği takdirde hizmet 3 gün için askıda bekletilir.
- 3 gün sonunda ödeme yapılmazsa hizmet kalıcı olarak silinir ve geri getirilemez.
- Sunucumnet, enflasyon, enerji, lisans, donanım ve tedarik maliyetlerindeki değişiklikler sebebiyle hizmet fiyatlarını önceden haber vermeksizin değiştirme hakkını saklı tutar.
- Fiyat değişiklikleri mevcut hizmet döneminin sonundaki yenilemelerde uygulanır.
- Sunucumnet, herhangi bir gerekçe göstermeksizin müşteri ile hizmet ilişkisi kurmama, siparişi reddetme veya mevcut hizmeti sonlandırma hakkını saklı tutar.
- Sunucumnet, operasyonel, teknik, ticari veya risk değerlendirmeleri doğrultusunda müşteri seçme ve hizmeti sürdürüp sürdürmeme konusunda tek taraflı karar verme hakkına sahiptir.

---

6. İptal ve İade

- Hizmet iptali yalnızca müşteri paneli üzerinden yapılır.
- Sunucumnet'ten kaynaklanan ve çözülemeyen teknik sorunlarda iade talepleri, sorunun kaynağı ve hizmetin kullanım durumu dikkate alınarak değerlendirilir.
- İadeler, ödemenin yapıldığı banka hesabına veya karta yapılır.
- KDV, banka giderleri iade tutarından düşülebilir.
- Alan adı, lisans, yazılım, özel konfigürasyon, manuel kurulum, üçüncü taraf tedarik içeren hizmetler ile kampanyalı/indirimli hizmetlerde iptal, cayma ve ücret iadesi uygulanmaz.

---

7. Sunucu Kullanımı

7.1. Genel Kullanım

- Sunucu üzerindeki tüm veri, yazılım ve yapılandırma Müşteri sorumluluğundadır.
- Aksi yazılı olarak ayrıca kararlaştırılmadıkça tüm sunucu hizmetleri "yönetilmeyen" olarak sağlanır. Sunucu üzerindeki işletim sistemi, kontrol paneli, uygulamalar, servisler, veri tabanları, güvenlik yapılandırmaları, kullanıcı işlemleri ve tüm yazılımsal bileşenlerin yönetimi, güncellenmesi, güvenliği ve sürekliliği Müşteri sorumluluğundadır.

7.2. Lisans ve Yazılım

- İşletim sistemi ve üçüncü parti yazılımların lisanslanması Müşteri'ye aittir.
- Lisanssız yazılım kullanımı nedeniyle oluşabilecek hukuki ve teknik sonuçlardan Sunucumnet sorumlu değildir.
- Lisanssız kullanım sonucu IP adresinin kara listeye girmesi halinde doğan tüm zararlar Müşteri'ye aittir.

7.3. Kaynak Kullanımı

- VDS hizmetlerinde, satın alınan her 1 CPU çekirdeği için 1 GHz adil kullanım limiti uygulanır.
    - Örnek: 8 Core = 8 GHz (8000 MHz)
- Diğer hizmetleri etkileyebilecek donanımsal kaynak aşımları yasaktır.
- Fiziksel sunucu hizmetleri, varsayılan olarak Core Performance Boost (CPB) özelliği devre dışı şekilde teslim edilir. Müşteri talebi doğrultusunda, bu özellik ek ücret karşılığında aktif hale getirilebilir. CPB özelliğinin aktif edilmesi sonrasında oluşabilecek ısıl değişimlerin takibi müşteri sorumluluğundadır.
- Altyapı kararlılığını, ağ performansını veya diğer müşterilere sunulan hizmet kalitesini olumsuz etkileyen kullanım tespit edilmesi halinde Sunucumnet; önceden bildirim yapmaksızın port hızı düşürme, kaynak kullanımını sınırlama, hizmeti geçici olarak askıya alma veya sonlandırma hakkını saklı tutar.
- Kaynak kullanımına ilişkin değerlendirme, Sunucumnet'in teknik ölçümleri ve sistem kayıtları esas alınarak yapılır.

7.4. IP Adresi Değişim Politikası

- Müşterinin ifade edeceği teknik gerekçeler değerlendirilerek bir defaya mahsus IP değişikliği yapılabilir.
- Sunucumnet, IP değişimi için ücret talep edebilir.

7.5. İşletim Sistemi Kurulumu

- Panel üzerinden otomatik kurulan işletim sistemlerinde 30 gün içinde en fazla 15 kez işletim sistemi değiştirilebilir. Manuel kurulum işletim sistemleri için sipariş anında verilen ilk kurulum talebi ücretsizdir.
- Fiziksel sunucularda, işletim sistemi manuel olarak kurulduğundan sipariş esnasında verilen ilk kurulum talebi ücretsizdir.
- Limit aşımı veya yeniden kurulum taleplerinde ücret talep edilebilir.

7.6. SMTP / Mail Politikası

- SMTP portları varsayılan olarak kapalıdır.
- Mail gönderimi için destek talebi açılmalı ve politika şartları kabul edilmelidir.
- Spam, abuse, kara liste, oltalama, zararlı trafik veya toplu mail gönderimi şüphesi doğuran kullanımlarda Sunucumnet, ilgili portları kapatma, IP anonsunu durdurma, hizmeti askıya alma veya sonlandırma hakkını saklı tutar.
- Bu sebeplerle oluşabilecek erişim kaybı, teslimat sorunu, gelir kaybı, itibar kaybı ve benzeri dolaylı zararlardan Sunucumnet sorumlu değildir.

7.7. Güvenlik Politikası

- Sunucumnet; abuse bildirimi, yasal başvuru, güvenlik riski, spam, saldırı, zararlı trafik, yetkisiz erişim girişimi, altyapı bütünlüğünü tehdit eden kullanım veya diğer müşterileri etkileyen olağanüstü durumlarda önceden bildirim yapmaksızın gerekli teknik ve idari müdahaleyi yapabilir.
- Bu müdahaleler kapsamında hizmetin askıya alınması, kısıtlanması, kapatılması, IP yönlendirmesinin veya anonsunun durdurulması, portların kapatılması, erişimin sınırlandırılması veya hizmetin tamamen sonlandırılması mümkündür.
- Böyle bir durumda Sunucumnet'in önceden onay alma, veri teslim etme veya hizmeti aktif tutma yükümlülüğü bulunmaz.

---

8. Trafik ve Adil Kullanım

- Sunucularda **en az 1 Gbit/s ve en fazla 10 Gbit/s** olacak şekilde simetrik fiziksel bağlantı mevcuttur.
- Hız testi çıktılarında altyapısal konular sebepli farklı sonuçlar alınmasından Sunucumnet sorumlu değildir.
- Ortak ağ kaynaklarının tüm müşteriler arasında adil, dengeli ve sürdürülebilir şekilde paylaşılabilmesi amacıyla her sunucu paketi için, aksi belirlenmedikçe aylık veri kullanım limiti (Adil Kullanım Noktası) uygulanmaktadır. İnternet kullanımı, aylık toplam veri transferi (indirme + yükleme) esas alınarak hesaplanır.
- Adil kullanım noktası politikaları ve ekstra trafik satın alma fiyatları ilgili hizmet satış sayfalarında ilan edilir.

9. DDOS Koruma

- DDOS koruma önlemleri, Sunucumnet'in internet omurgasını ve genel altyapı bütünlüğünü korumaya yöneliktir; belirli bir hizmet, port, protokol veya uygulama için kesintisiz erişim garantisi verildiği anlamına gelmez.
- Müşteri, karmaşık saldırılar, mücbir sebepler veya operatör kaynaklı ağ kesintileri ve erişim problemleri oluşabileceğini kabul eder.

---

10. Yedekleme ve Veri Kaybı

- Sanal sunucu hizmetlerinde otomatik olarak yedekleme hizmeti verilmektedir.
- Fiziksel sunucularda ise müşterinin ek siparişi ile yedekleme hizmetine dahil edilebilir. Fiziksel sunucuların yedekleme sistemine dahil olabilmesi için gerekli erişim bilgilerinin güncel olması müşteri sorumluluğundadır.
- Yedekler tarafımızca alınmış olsa dahi yedeklerin bütünlüğü ve doğruluğu el ile kontrol edilmediğinden oluşabilecek zararlardan Sunucumnet **sorumlu tutulamaz.**
- Standart olarak firmamızın yedekleme sistemleri günde bir kez çalıştığından, yedeğe dönüş durumunda saatlik veya günlük farklar olabilir.
- Müşteri firmamızın yedekleme hizmetlerinden bağımsız olarak kendi yedeğini almak ve saklamakla yükümlüdür.
- Ödeme süresi 3 gün geçen hesaplar ve yedekleri kalıcı olarak silinir.
- Ödeme gecikmesi, sözleşme ihlali, abuse, güvenlik riski veya yasal sebeplerle askıya alınan ya da sonlandırılan hizmetlerde veri, yedek, snapshot, imaj veya log paylaşımı Sunucumnet'in takdirindedir. Bu tür taleplerin karşılanması halinde Sunucumnet ayrıca ücret talep edebilir.
- Askı süresi sonunda silinen hizmet, veri, yedek, snapshot ve ilişkili kayıtlar geri getirilemeyebilir; Müşteri bu hususu peşinen kabul eder.
- Disk arızası, RAID bozulması, dosya sistemi hatası, veri bozulması, yazılımsal hata, kullanıcı işlemi, kötü amaçlı yazılım veya üçüncü taraf müdahalesi sonucu oluşabilecek veri kayıplarından Sunucumnet sorumlu değildir.
- Sunucumnet hiçbir koşulda veri kurtarma garantisi vermez.

11. Destek Kapsamı

- Destek yalnızca müşteri paneli üzerinden verilir.
- Sağlanan hizmet kapsamında sorumluluk, sunucunun fiziksel altyapısının sürekliliği ile sınırlıdır.
- İşletim sistemi, kontrol panelleri, uygulamalar ve diğer tüm üçüncü parti yazılımlar müşteri sorumluluğundadır.
- Yazılım kurulumu, yapılandırma, optimizasyon, güvenlik konfigürasyonu, hata ayıklama, kullanıcı işlemleri, veri taşıma, veri kurtarma ve uygulama düzeyi sorunlar standart destek kapsamı dışındadır.
- Genişletilmiş destek kapsamı için ek ücret karşılığında SLA (Servis Seviyesi Anlaşması) hizmeti sunulmaktadır. Bu kapsamda müşteri talebi üzerine fiyatlandırma yapılır.
- SLA kapsamında ayrıca yazılı olarak taahhüt edilmedikçe herhangi bir müdahale, çözüm, erişilebilirlik veya yanıt süresi garantisi verilmez.
- 7/24 destek, anında yanıt garantisi değildir.
- Yanıt süresi istisnai durumlar dışında 24 saati geçmez.
- Şifre sıfırlama, işletim sistemi yeniden kurulumu, KVM erişimi sağlanması, rescue/recovery ortamı açılması, ağ yapılandırması değişikliği ve benzeri operasyonel talepler makul kullanım kapsamında değerlendirilir.
- Aynı veya benzer nitelikteki taleplerin sıklıkla iletilmesi, operasyonel yük oluşturması veya kötüye kullanım teşkil etmesi halinde Sunucumnet ilgili işlemler için ücret talep etme, işlem limiti uygulama veya talebi reddetme hakkını saklı tutar.

---

12. Yasaklı İçerikler ve Yasal Kullanım

- DOS/DDOS, spam, ticari veya açık proxy servis dağıtımı, oltalama, erotik/pornografik içerikler, yasa dışı yazılımlar, mining, brute force, illegal yayınlar yasaktır. (Bu sayım örnekleyici olup sınırlayıcı değildir.)
- Tespit halinde hizmet durdurulur veya sonlandırılır. Bu tür kullanım nedeniyle hizmetin askıya alınması veya sonlandırılması halinde ücret iadesi yapılmaz.
- Gerekli durumlarda yetkili mercilere bildirim yapılır.
- Sunucumnet, hukuka aykırılık şüphesi bulunan, sistem güvenliğini riske atan veya diğer müşterileri etkileyen içerik ve faaliyetler bakımından önceden bildirim yapmaksızın hizmeti askıya alma, erişimi sınırlandırma, içeriği devre dışı bırakma veya hizmeti tamamen sonlandırma hakkını saklı tutar.
- Müşteri, kendi kullanımından kaynaklanan idari yaptırım, adli süreç, resmi başvuru, tazminat, masraf, avukatlık ücreti, ceza ve sair tüm zararların kendisine ait olduğunu kabul eder.

13. Sorumluluğun Sınırlandırılması

- Sunucumnet, kasıt veya ağır kusur hali dışında; hizmet kesintisi, performans düşüklüğü, veri kaybı, gelir kaybı, kar kaybı, itibar kaybı, iş kaybı, üçüncü kişi talepleri ve dolaylı zararlar dahil hiçbir zarardan sorumlu değildir. Sunucumnet'in herhangi bir sebeple sorumlu tutulabileceği toplam tutar, ilgili hizmet için Müşteri tarafından son fatura döneminde ödenen bedel ile sınırlıdır.

13.1. Donanım Arızaları ve Tedarik Süreleri

- Fiziksel sunucu hizmetlerinde donanım arızaları, parça değişimi, üretici/tedarikçi temin süreçleri, veri merkezi operasyonları ve bakım çalışmaları sebebiyle gecikmeler yaşanabilir.
- Arızalı parçanın değişim süresinden, tedarik süresinden veya veri merkezi operasyon süreçlerinden doğabilecek dolaylı zararlardan Sunucumnet sorumlu değildir.
- Fiziksel sunucularda disk, RAID ve dosya sistemi kaynaklı veri kayıplarında veri kurtarma sorumluluğu Müşteri'ye aittir.

13.2. Mücbir Sebepler

- Doğal afet, yangın, deprem, savaş, terör, iç karışıklık, grev, siber saldırı, operatör kesintisi, veri merkezi arızası, elektrik kesintisi, internet omurga sorunları, idari/kanuni kararlar, tedarik zinciri sorunları ve Sunucumnet'in makul kontrolü dışında gelişen benzeri haller mücbir sebep sayılır.
- Mücbir sebep hallerinde Sunucumnet, hizmetin hiç veya gereği gibi ifa edilememesinden dolayı sorumlu tutulamaz.

---

14. Sözleşme Değişiklikleri

- Sunucumnet, işbu sözleşme şartlarını, hizmet kapsamını ve politikalarını önceden bildirimde bulunmaksızın değiştirme ve güncelleme hakkını saklı tutar.
- Yapılan değişiklikler, internet sitesinde yayımlandığı tarihten itibaren yürürlüğe girer ve Müşteri için bağlayıcıdır.
- Müşteri, hizmeti kullanmaya devam ederek güncel sözleşme şartlarını kabul etmiş sayılır.
- Müşteri, yapılan değişiklikleri kabul etmemesi halinde hizmetini sonlandırma hakkına sahiptir.

15. Kayıtlar ve Delil Sözleşmesi

- Sunucumnet sistem kayıtları, trafik kayıtları, faturalandırma kayıtları, destek kayıtları, loglar ve elektronik kayıtları uyuşmazlıklarda delil niteliğinde kabul edilir.

---

16. Yetkili Mahkeme

İşbu sözleşmeden doğabilecek uyuşmazlıklarda
İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.
(Tüketici mevzuatından doğan haklar saklıdır.)