

İADE, İPTAL VE GENEL KURALLAR POLİTİKASI (EK-5)

Sürüm: 2026.1 · Son Güncelleme: 10.08.2026

MADDE 1. AMAÇ, KAPSAM VE ÇATI SÖZLEŞME İLE İLİŞKİSİ

1.1. İşbu Politika; www.inetmar.com üzerinden satın alınan hizmetlerde iade ve iptal işlemlerinin nasıl yürütüleceğini, hangi hizmetlerin iadeye konu olamayacağını ve tarafların bu süreçteki yükümlülüklerini açıklar.

1.2. İşbu Politika, <https://www.inetmar.com/sozlesmeler/> adresinde yayımlanan **Mesafeli Satış Sözleşmesi ve Genel Hizmet Şartları**'nın (bundan böyle "Çatı Sözleşme") EK-5 numaralı, ayrılmaz eki ve tamamlayıcısıdır. Politika, Çatı Sözleşme'nin 8. maddesinin uygulanmasını ayrıntılandırır; çelişki hâlinde Çatı Sözleşme hükümleri geçerlidir.

1.3. Hizmet Sağlayıcı üzerinden hizmet satın alan her Müşteri, sipariş sırasında işbu Politika'yı okuyup kabul etmiş sayılır.

1.4. Türkiye'deki operasyonel destek ve barındırma. İşbu Sözleşme kapsamındaki teknik destek, sistem yönetimi, izleme ve barındırma altyapısı hizmetlerinin bir kısmı, Hizmet Sağlayıcı adına ve hesabına, Türkiye Cumhuriyeti'nde yerleşik İNETMAR İNTERNET HİZMETLERİ BİL.TEK.SAN.TİC.LTD.ŞTİ. ("İNETMAR") tarafından alt yüklenici sıfatıyla yerine getirilebilir. Bu husus Çatı Sözleşme'nin 12. maddesinde ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Alt yüklenici kullanılması, Hizmet Sağlayıcı'nın Müşteri karşısındaki sözleşmesel sorumluluğunu ortadan kaldırmaz veya sınırlamaz; Müşteri'nin muhatabı Hizmet Sağlayıcı'dır. İade ve iptal taleplerinin muhatabı her hâlükârda Hizmet Sağlayıcı'dır.

MADDE 2. TANIMLAR: İPTAL İLE İADE ARASINDAKİ FARK

Bu iki işlem birbirinden farklıdır ve ayrı ayrı talep edilmelidir:

İşlem	Anlamı	Sonucu
İptal (Cancellation)	Müşteri, hizmeti bir sonraki dönemde kullanmayacağını ve yeni fatura düzenlenmesini istemediğini bildirir.	Yenileme durur. Ödenmiş bedel iade edilmez.
İade (Refund)	Müşteri, satın aldığı hizmeti iade edip ödediği bedelin geri verilmesini talep eder.	Hizmet sonlandırılır ve şartları oluşmuşsa bedel iade edilir.

İptal talebi oluştururken "iptal sebebi" alanına yazılan iade talepleri işleme alınmaz. İade için, Müşteri Paneli üzerinden ayrı bir destek talebi (muhasabe) açılması zorunludur.

MADDE 3. YASAL CAYMA HAKKI

3.1. Tüketici sıfatını haiz Müşteri, tüketicinin korunmasına ve mesafeli sözleşmelere ilişkin yürürlükteki mevzuat uyarınca, sözleşmenin kurulmasından itibaren 14 (on dört) gün içinde hiçbir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.

3.2. Yasal cayma hakkının kullanılması hâlinde, tahsil edilen bedelin tamamı Müşteri'ye iade edilir; bu iadede masraf veya kesinti yapılmaz.

3.3. Yasal cayma hakkının kullanılamayacağı hâller, yürürlükteki mevzuat ile işbu Politika'nın 5. maddesinde gösterilmiştir.

MADDE 4. 14 GÜNLÜK TİCARİ İADE GARANTİSİ

4.1. Hizmet Sağlayıcı, yasal cayma hakkından bağımsız ve ilave bir ticari taahhüt olarak, paylaşımlı hosting ve bayi (reseller) hosting hizmetlerinde 14 (on dört) günlük koşulsuz iade garantisi sunar.

4.2. Garantinin kapsam ve sınırları:

- Yalnızca ilgili hizmetin ilk satın alınmasında geçerlidir; yenileme (renewal) ödemelerinde uygulanmaz.
- Her Müşteri ve her hizmet için bir defaya mahsus kullanılabilir.
- Süre, hizmetin satın alındığı (ödemenin Hizmet Sağlayıcı hesaplarına geçtiği) tarihte başlar.
- Hizmetle birlikte satın alınan alan adı, SSL sertifikası, lisans ve kurulum bedellerini kapsamaz; bu kalemler toplam iade tutarından düşülür.
- Çatı Sözleşme m.7.2'deki yasaklı kullanım nedeniyle hizmeti sonlandırılan Müşteriler bakımından uygulanmaz.
- Ticari iade garantisi kapsamındaki iadelerde, ödeme kuruluşu / banka komisyonu gibi geri alınamayan işlem masrafları iade tutarından düşülebilir. (Bu kesinti, 3.2. maddedeki yasal cayma hakkı iadelerinde uygulanmaz.)

MADDE 5. İADE EDİLEMEYECEK ÜRÜN VE HİZMETLER

5.1. Aşağıdaki hizmetler; elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ve anında teslim edilen gayrimaddi mallar ile tüketicinin onayı ile cayma süresi dolmadan ifasına başlanan hizmetler kapsamında olduğundan, cayma hakkı ve iade kapsamı dışındadır:

- Alan adı (domain) tescil, transfer ve yenileme işlemleri — sipariş anında kayıt operatörü nezdinde tescil edilerek Müşteri adına tahsis edildiğinden,

- SSL / güvenlik sertifikaları ve her türlü üçüncü taraf yazılım lisansı (cPanel, LiteSpeed, Plesk vb.) — tescil anında üçüncü taraf kuruma bedeli ödenerek aktif edildiğinden,
- Fiziksel ve sanal sunucu hizmetleri (Dedicated / VDS / VPS) ile kişiye özel yapılandırılan hizmetler — Müşteri'nin onayı üzerine donanım ve kaynak tahsisi yapılarak hizmetin ifasına derhâl başlandığından,
- Kurulum, göç (migration), danışmanlık ve ek teknik destek hizmetleri — talep üzerine ifa edilerek tamamlandığından,
- Üçüncü taraf hizmet sağlayıcılar kanalıyla tedarik edilen hizmetler — bedeli ilgili sağlayıcıya peşin olarak aktarıldığından,
- Yenileme (renewal) ödemeleri — ilk satın alma niteliğinde olmadığından,
- Ücretsiz verilen, kampanya veya sponsorluk kapsamında kazanılan haklar — karşılığında bedel tahsil edilmediğinden,
- Müşteri hesabına tanımlanan krediler — nakde çevrilemez (bkz. m.7.2).

5.2. İşbu liste, Çatı Sözleşme m.8.2 ile aynı kapsamdadır. Sipariş sırasında Müşteri'ye, hizmetin cayma hakkı süresi dolmadan ifasına başlanmasını talep ettiğine ve bu nedenle cayma hakkını kaybedeceğini bildiğine ilişkin ayrı bir onay kutucuğu sunulur ve bu onay kayıt altına alınır.

MADDE 6. İADE TALEBİNİN YAPILMASI VE SÜRELER

6.1. İade talebi, hizmeti satın alan Müşteri tarafından, satın alma tarihinden itibaren 14 (on dört) gün içinde, Müşteri Paneli üzerinden muhasebe departmanına destek talebi açılarak yazılı olarak iletilmelidir. Talepte iade edilmesi istenen hizmet açıkça belirtilmelidir; gerekçe belirtmek zorunlu değildir.

6.2. Telefon, sosyal medya veya harici elektronik posta yoluyla iletilen iade talepleri, süre hesabına dâhil edilmez ve işleme alınmaz.

6.3. Hizmet Sağlayıcı, iade talebini aldığı tarihten itibaren 14 (on dört) gün içinde iade işlemini gerçekleştirir. Bankaya veya ödeme kuruluşuna bağlı süreler bu sürenin dışındadır.

6.4. Müşteri, iade işlemi gerçekleşmeden önce iade talebini Müşteri Paneli üzerinden yazılı olarak geri çekebilir; bu hâlde hizmet aktif kalmaya devam eder.

6.5. İşbu Politika bakımından "sözleşme tarihi", hizmetin internet sitesi üzerinden satın alındığı ve ödemenin Hizmet Sağlayıcı hesaplarına geçtiği tarihtir.

MADDE 7. İADE YÖNTEMLERİ

7.1. Nakit iade. İade, ödemenin yapıldığı yöntemle ve ödemeyi yapan kişiye gerçekleştirilir: kredi kartı ile ödendiye ilgili karta, havale/EFT ile ödendiye ödemenin geldiği banka hesabına. Üçüncü bir kişiye veya farklı bir hesaba iade yapılmaz.

7.2. Hesap kredisi olarak iade. Müşteri talep ederse, iade tutarı nakit yerine Müşteri hesabına kredi olarak tanımlanabilir ve sonraki hizmet alımlarında kullanılabilir. Hesaba kredi olarak tanımlanan veya Müşteri tarafından doğrudan yüklenen tutarlar nakde çevrilemez ve geri ödenmez. Yasal cayma hakkı kapsamındaki iadelerde Müşteri, kredi yerine nakit iadeyi talep etme hakkına sahiptir.

7.3. Para birimi. Fiyatlandırması döviz üzerinden yapılan hizmetlerde tahsilat, sipariş sırasında belirtilen para birimi üzerinden gerçekleştirildiğinden, iade de tahsilat anında fiilen ödenen tutar ve para birimi üzerinden yapılır. Aradaki kur değişiminden doğan farklar iade tutarına yansıtılmaz.

7.4. Kesintiler. İade tutarından; iadesi mümkün olmayan kalemler (alan adı, SSL/lisans, kurulum ve teknik hizmet bedelleri) ile ticari iade garantisi kapsamında geri alınamayan işlem masrafları düşülür. Yasal cayma hakkı kapsamındaki iadelerde kesinti yapılmaz.

MADDE 8. FATURA VE VERGİ İŞLEMLERİ

8.1. Faturası düzenlenmiş ve Müşteri'ye iletilmiş hizmetlerin iadesinde, vergi mevzuatı gereği iade işleminin belgelendirilmesi zorunludur.

8.2. Vergi mükellefi (kurumsal) Müşteriler, iadeye konu tutar için Hizmet Sağlayıcı adına iade faturası düzenlemekle yükümlüdür. İade faturası düzenlenmesi hâlinde, iadesi mümkün olmayan kalemler hariç tutar iade edilir.

8.3. Vergi mükellefi olmayan (tüketici) Müşteriler bakımından iade işlemi, Hizmet Sağlayıcı tarafından ilgili faturanın iptali veya iade belgesi düzenlenmesi suretiyle yürütülür; Müşteri'den ayrıca fatura düzenlemesi istenmez.

8.4. Gerekli belgelerin Müşteri tarafından iletilmemesi hâlinde iade süreci, belgeler tamamlanana kadar durdurulur ve 6.3. maddedeki süre bu tarihten itibaren yeniden işlemeye başlar.

MADDE 9. İPTAL PROSEDÜRÜ

9.1. İptal talebi, Müşteri Paneli'ne giriş yapıldıktan sonra ilgili hizmetin sayfasından oluşturulur. İptal talebinde iki seçenek sunulur:

Seçenek	Sonuç
Süre sonunda	Hizmet, ödenmiş dönemin sonuna kadar aktif kalır. Dönem bitiminde hizmet sonlandırılır ve yeni fatura

	düzenlenmez. Önerilen seçenektir.
Hemen	Hizmet, talebin oluşturulduğu an itibarıyla sonlandırılır ve yeni fatura düzenlenmez. Veriler geri döndürülemez şekilde silinir; kalan süreye ilişkin bedel iade edilmez.

"Hemen" seçeneğiyle gönderilen iptal talepleri için ayrıca bir onay aranmaz ve işlem geri alınamaz. Bu seçeneği kullanmadan önce web sitesi, veri tabanı ve elektronik posta yedeklerinizi almış olduğunuzdan emin olunuz.

9.2. İptal talebi, iade talebi anlamına gelmez. İade talebi için 6. maddedeki usul izlenmelidir.

MADDE 10. OTOMATİK YENİLEME VE HESAP KREDİLERİ

10.1. Hizmet Sağlayıcı'nın sunduğu hizmetler dönemsel (tekrarlanan) niteliktedir. İptal talebi oluşturulmadığı sürece sistem, yenileme dönemi yaklaştığında Müşteri'ye proforma fatura ve hatırlatma bildirimleri göndermeye devam eder.

10.2. Otomatik yenileme tahsilatı, yenileme tarihinden en az 7 (yedi) gün önce Müşteri'ye elektronik posta ile hatırlatılır. Müşteri, otomatik yenileme talimatını Müşteri Paneli üzerinden dilediği zaman ve ücretsiz olarak iptal edebilir (bkz. Çatı Sözleşme m.5.4).

10.3. Önemli. Müşteri hesabında bulunan krediler, oluşan faturaları otomatik olarak öder. Bu nedenle, dönem sonunda yenilemek istemediğiniz hizmetler için otomatik yenileme özelliğini kapatmanız veya iptal talebi oluşturmanız gerekir. Aksi hâlde hesabınızda kredi bulunuyorsa hizmet otomatik olarak yenilenir. Kredi ile gerçekleşen yenileme ödemeleri, İşbu Politika'nın 5. maddesi uyarınca iadeye konu edilemez.

MADDE 11. HİZMETİN SONA ERMESİ, ASKIYA ALMA VE VERİ SİLME

11.1. Süresi içinde yenilenmeyen hizmetler için aşağıdaki takvim uygulanır. Bu takvim, Çatı Sözleşme m.6 ile aynıdır:

Hizmet	Askıya alma (suspend)	Verilerin silinmesi
Paylaşımlı / Bayi (Reseller) Hosting	Vade tarihi + 7 gün	Vade tarihi + 14 gün
VDS / VPS / Dedicated Sunucu	Vade tarihi + 7 gün	Vade tarihi + 14 gün
gTLD Alan Adları (.com, .net vb.)	Bitiş tarihi (ClientHold)	Kayıt operatörü takvimi (bkz. EK-2 m.5)
.tr Uzantılı Alan Adları	Bitiş tarihi	Ulusal kayıt otoritesi takvimi (bkz. EK-2 m.9)

11.2. Askıya alma ve silme işlemleri öncesinde Müşteri'nin sisteme kayıtlı elektronik posta adresine bilgilendirme gönderilir. Verilerin yedeklenmesi Müşteri'nin sorumluluğundadır.

MADDE 12. UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

12.1. Taraflar, iade ve iptal işlemlerinden doğabilecek uyuşmazlıkları öncelikle Müşteri Paneli üzerinden iyi niyetle çözmeye çalışır. İşbu Politika'ya Hizmet Sağlayıcı'nın kayıtlı merkezinin bulunduğu ülkenin hukuku uygulanır.

(a) Tüketici sıfatını haiz Müşteriler bakımından: tüketicinin korunmasına ilişkin yürürlükteki mevzuatta öngörülen merciler ile Hizmet Sağlayıcı'nın kayıtlı merkezinin bulunduğu yerdeki yetkili mahkemeler görevli ve yetkilidir. Müşteri'nin, yürürlükteki mevzuatın imkân verdiği hâllerde kendi yerleşim yerindeki yetkili mercilere başvurma hakkı saklıdır.

(b) Tacir veya kamu tüzel kişisi sıfatını haiz Müşteriler bakımından: Hizmet Sağlayıcı'nın kayıtlı merkezinin bulunduğu yerdeki yetkili mahkemeler ve icra daireleri kesin olarak yetkilidir.

12.2. İşbu Politika'nın herhangi bir hükmünün geçersiz veya uygulanamaz sayılması, diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez.

MADDE 13. YÜRÜRLÜK VE DEĞİŞİKLİK

13.1. İşbu 13 (on üç) maddeden oluşan Politika, internet sitesinde yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer ve Müşteri'nin siparişi tamamlaması ile birlikte taraflar arasında bağlayıcı hâle gelir.

13.2. Hizmet Sağlayıcı, İşbu Politika'da değişiklik yapabilir. Değişiklikler, yürürlüğe girmesinden en az 15 (on beş) gün önce Müşteri Paneli ve/veya elektronik posta yoluyla bildirilir ve geçmişe etkili olarak uygulanmaz. Müşteri'ye, siparişin verildiği anda yürürlükte olan sürüm uygulanır.

HİZMET SAĞLAYICI

MÜŞTERİ

Siparişi veren gerçek / tüzel kişi

(Otomasyonda elektronik olarak onaylandığı an geçerlidir.)