

## **İNETMAR İNTERNET HİZMETLERİ BİL.TEK.SAN.TİC.LTD.ŞTİ.** **İADE, İPTAL VE GENEL KURALLAR POLİTİKASI (EK-6)**

Sürüm: 2026.1 · Son Güncelleme: 27.07.2026

### **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-6 numaralı, ayrılmaz eki ve tamamlayıcısıdır.** Politika, Çatı Sözleşme'nin 8. maddesinin uygulanmasını ayrıntılandırır; **çelişki hâlinde Çatı Sözleşme hükümleri geçerlidir.**
- 1.3.** İNETMAR üzerinden hizmet satın alan her Müşteri, sipariş sırasında işbu Politika'yı okuyup kabul etmiş sayılır.

### **MADDE 2. TANIMLAR: İPTAL İLE İADE ARASINDAKİ FARK**

Bu iki işlem birbirinden farklıdır ve ayrı talep edilmelidir:

| İşlem                       | Anlamı                                                                                                     | Sonucu                                                        |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>İptal (Cancellation)</b> | Müşteri, hizmeti bir sonraki dönemde kullanmayacağını ve yeni fatura düzenlenmesini istemediğini bildirir. | Yenileme durur. Ödenmiş bedel iade edilmez.                   |
| <b>İade (Refund)</b>        | 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 (muhasebe)** açılması zorunludur.

### **MADDE 3. YASAL CAYMA HAKKI**

- 3.1.** Tüketici sıfatını haiz Müşteri, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği 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, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesi ile işbu Politika'nın 5. maddesinde gösterilmiştir.

### **MADDE 4. 14 GÜNLÜK TİCARİ İADE GARANTİSİ**

- 4.1.** İNETMAR, 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 İNETMAR 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, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.15/1-(ğ) (elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ve anında teslim edilen gayrimaddi mallar) ile m.15/1-(h) (tüketicinin onayı ile cayma süresi dolmadan ifasına başlanan hizmetler) uyarınca 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 **muhasabe 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.** İNETMAR, 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 İNETMAR 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 Türk Lirası olarak gerçekleştirildiğinden, iade de **tahsilat anında ödenen Türk Lirası tutar 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 İNETMAR 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, İNETMAR 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 işleme 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                                                                                                                                                                     |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Süre sonunda</b> | Hizmet, ödenmiş dönemin sonuna kadar aktif kalır. Dönem bitiminde hizmet sonlandırılır ve yeni fatura düzenlenmez. <b>Önerilen seçenektir.</b>                            |
| <b>Hemen</b>        | 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.** İNETMAR'ın 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              | TRABİS 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 Türk Hukuku uygulanır.

**(a) Tüketici sıfatını haiz Müşteriler bakımından:** 6502 sayılı Kanun uyarınca, Ticaret Bakanlığı tarafından her yıl ilan edilen parasal sınırlar dâhilinde **İl / İlçe Tüketici Hakem Heyetleri**, bu sınırların üzerindeki uyuşmazlıklarda ise **Tüketici Mahkemeleri** görevlidir. Müşteri, başvuru ve davalarını **kendi yerleşim yerindeki** merciler nezdinde de yapabilir.

**(b) Tacir veya kamu tüzel kişisi sıfatını haiz Müşteriler bakımından:** **İzmir Mahkemeleri ve İzmir İcra 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.** İNETMAR, 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.



**İNETMAR İNTERNET HİZMETLERİ BİL.TEK.SAN.TİC LTD.ŞTİ.**  
Mansuroğlu Mah. 286/1 Sok. No:16 K:6 D:21 Ata Plaza Bayraklı İzmir

Tel: 0850 455 35 01 - (0232) 446 23 96 Faks: (0232) 446 23 68

**HİZMET SAĞLAYICI**

İNETMAR İNTERNET HİZMETLERİ  
BİL.TEK.SAN.TİC.LTD.ŞTİ.

**MÜŞTERİ**

Siparişi veren gerçek / tüzel kişi  
(Otomasyonda elektronik olarak onaylandığı an geçerlidir.)