

DivanSunucum

Hizmet Sözleşmesi

Sözleşme Konusu: Müşterinin, aldığı/alacağı hizmetleri için kabul ettiği, etmiş sayıldığı kurallardır. Bu sözleşmeye uyulmadığı takdirde hizmet iptal edilir.

Sözleşme Süresi: Müşterinin tercih ettiği hizmet için gerekli ücreti ödediği tarih ile başlayarak hizmet almayı bıraktığı tarih arasında geçerlidir. Herhangi bir illegal durum söz konusu olduğunda hizmet anında iptal edileceği gibi sözleşme de anında feshedilir.

MADDE 1: SATIN ALIM VE ÜRÜN BİLGİLERİ

A) Loglar ve Yedekler: DivanSunucum Ekibi ile yapılan tüm konuşmalar yedeklenmektedir (Discord, WebSite, Whatsapp gibi platformlar dahil). VDS(Virtual Dedicated Server) içerisine yapılan giriş-çıkışlar kayıt altına alınmaktadır. Gerektiğinde müşteri ile paylaşılır.

B) Bilgi Değişimi: Müşteri tarafından alınan ürünün bilgileri (müşteri farklı birine teslim edilmesini istemediği sürece) müşteriye teslim edilir. Alınan ürüne müşterinin bilgisi, izni olmadan hiçbir yetkili giriş yapmaz, yapamaz. Paylaşılan ürün bilgilerinden müşteri sorumludur. Gerektiği takdirde DivanSunucum Yönetimi tarafından bilgiler güncellenebilir.

C) İlegal Durumlar: Alınan ürünler ile gerçekleştirilen illegal durumlardan DivanSunucum sorumlu değildir, tutulamaz. Gerçekleştirilen illegal durum herhangi bir şekilde Divan Sunucum Ekibi tarafından fark edildiğinde ürün anında iptal edilir. Gerektiği takdirde hukuki yönelmlere başvurulur.

D) Server Logları: Virtual Dedicated Server'a yapılan ip giriş-çıkış logları kayıt edilmektedir. Virtual Dedicated Server içerisinde bulunan dosyaların yedeklenmesi müşteri sorumluluğundadır.

MADDE 2: ÖDEME VE SÖZLEŞME

- A) Satın Alım Süreci:** Müşteri satın almak istediği ürünü seçerek yetkiliye bildirir, yetkili müşteriye **Madde 2.B** aşamasına yönlendirir. Ürün seçiminde kararsız kalan müşterilere ekibimiz tarafından yardımcı olunmaktadır.
- B) Ödeme Süreci:** Müşteri istediği ürünü alabilmek için gerekli ücreti ödemek durumundadır. Ödenmediği takdirde ürün işleme alınmaz. Müşteri ürünü alırken **Hizmet ve Gizlilik Sözleşmeleri'ni okuyup kabul etmiş sayılmaktadır.** Bu sözleşmelere uyulmadığı takdirde ürün iptal edilir.
- C) Ödeme Gecikmesi:** Ürünlerimizin çoğu aylık olarak satılmaktadır. İsteğe bağlı olarak iki, üç aylık veyahut yıllık olarak satışı mevcuttur. Ürün müşteriye teslim edildiği anda kullanım süresi başlar. Herhangi bir olası durum olmadıkça sonraki ödeme tarihi geldiğinde ödeme yapılacağı bildirilmediği takdirde ürün kapatılır. Müşteri ödeme tarihi gelmeden birkaç gün öncesinden geçerli bir sebep bildirdiği takdirde ödeme tarihi **en fazla üç (3) gün ertelenir. Üç gün sonunda müşteriden herhangi bir dönüt gelmediği takdirde ürün kalıcı olarak iptal edilir. İptal edilen ürünün içindeki dosyalar da kalıcı olarak silinir.**
- D) Sözleşme Uyumu:** Müşteri **Hizmet ve Gizlilik Sözleşmeleri'ni** okuyup kabul etmiş sayılmaktadır. Sözleşmelerden herhangi birine veya ikisine uymayan müşteri iki (2) kez uyarılır. İlk uyarıda sözleşmeleri tekrar okuması istenir. İkinci uyarıda sözleşmelere uymama halinin devamı halinde ürünün iptal edileceği bildirilir. Üçüncü uyarıda ise son uyarı yapılır. Eğer bir kez daha uymama hali tekrarlanırsa ürün kalıcı olarak iptal edilir ve para iadesi sağlanmaz. Müşteriye bir daha herhangi bir ürün satışı gerçekleştirilmez. Gereken durumlarda ise hukuki yöntemlere başvurulur.

MADDE 3: SUNUCU İÇİ YAZILIMLAR

- A) Firma Yazılımları:** Müşterinin isteğine bağlı olarak Virtual Dedicated Server içerisine oyun sunucusu kurulur. DivanSunucum Yetkili Ekibi aynı müşteriye en fazla üç (3) adet kurulum yapar. Bu oyun paketleri müşteri isteğine bağlı olarak değişiklik gösterir.
- B) Müşteri Sorumluluğu:** Virtual Dedicated Server kurulduktan sonra içerisine yetkili tarafından yüklenen yazılımlar, uygulamalar vb. içerikler dışında geriye kalan uygulamalar, yazılımlar vb. öğelerden müşteri sorumludur. Gerektiği takdirde Virtual Dedicated Server sıfırlanır. **Bu hak müşteriye tanımlıdır, DivanSunucum sorumlu tutulmaz, tutulamaz.**

MADDE 4: MÜŞTERİ BİLGİLERİ

- A) **Müşteri Bilgi Zorunluluğu:** Müşteri bilgileri ürün yetkileri için önemlidir. Müşteri, kayıt esnasında hatalı ve/veya eksik bilgi verdiği takdirde ürünün kime ait olduğu anlaşılamaz ve ürünün asıl sahibine verilen yetkiler kullanılamaz.
- B) **Müşteri Yetkileri:** Ürün sahibine satın alım tarihinden itibaren ürünün son gününe kadar geçerli olmak şartıyla birtakım yetkiler tanımlanır. Bu yetkiler ile ürün sıfırlaması, şifre değişimi gibi işlemler sağlanabilir. Müşteri bilgileri doğru olmadığı takdirde yetkiler yanlış kişinin eline geçebilir ve ürüne zarar verilebilir. Bu durumda sorumluluk müşteriye aittir.

MADDE 5: SUNUCU PAKETLERİ

- A) **Çalınan Paketler:** DivanSunucum firmasına ait olan oyun sunucusu paketlerinden herhangi birinin veya birkaçının izinsiz şekilde başka firmalar tarafından kullanılması veya dağıtılması durumunda ilgili firma uyarılacaktır. **Aksi takdirde gerekli hukuki işlemlere başvurulacaktır.**

MADDE 6: HAKARET VE KÜFÜR

- A) **Destek Talebi:** Destek almak için açılan taleplerde bazı müşterilerimiz, müşteri adaylarımız agresif tavırlar sergileyerek **firmamıza, firma yöneticilerimize, yetkili ekibimize hakaret ve küfürler etmekte**. Kendine hakîm olamayan yetkili ekibinden kullanıcılar da karşılık vermekteler. Bu gibi durumlarda **olumsuz davranış sergileyen kullanıcılar (yetkili-müşteri-üye)** talebin bulunduğu platformdan firma yöneticilerimiz tarafından yasaklanmaktadır.
- B) **Küfür- Hakaret Eden Müşteri:** Müşterilerimizden herhangi biri, **DivanSunucum'a ait herhangi bir platformun herkesin kullanımına sunulan, herkesin görebildiği bir bölümünde küfür ve/veya hakaret ettiği tespit edildiğinde üç (3) kez uyarılır.** İnkâr ettiği takdirde yedeklenen konuşmalar kontrol edilir (**Madde 1.A**). Hakaret ve/veya küfür ettiği tespit edilen **müşterinin ürünü iptal edilir, herhangi bir iade sağlanmaz ve platformdan yasaklanır.**

MADDE 7: DESTEK TALEBİ

A) Destek Talebi Açmak: Herhangi bir konuda; *satın alım, yetkili alımı, alt bayilik vb. konularda*; kullanıcıların destek talebi açma ihtiyacı olmaktadır. Destek talebi açmak için ilgili platformlarda, ilgili alanlarda bilgiler verilmektedir. Bu adımları takip ederek destek talebi açabilir, destek alabilirsiniz.

B) Açılan Destek Talebine Geç Cevap Verilmesi: Kullanıcılar tarafından açılan destek taleplerine geri dönüş süresi bazı durumlarda uzayabiliyor (**Örnek: Yetkilinin aktif olmaması, Talep açıldığı esnada çok fazla talep açık olması ve yoğunluk olması vb.**). Bu gibi durumlarda kullanıcının sabırlı bir şekilde yetkilinin geri dönüşünü beklemesi gerekir. Aksi takdirde açılan destek talebinde yapılan art arda birden fazla mesaj gönderme, sürekli yetkiliye ulaşma isteği vb. davranışlarda kullanıcı uyarılır. *Davranışların devamı durumunda kullanıcıya firma yöneticilerimiz tarafından "Destek Talebi Açamama" cezası verilir.*

C) Destek Talebi Kuralları: Destek talebi açıldıktan sonra Yetkili Ekibi herhangi bir olası durum söz konusu değilse on beş (15) dakika içerisinde geri dönüş yapmaktadır. Herhangi bir olası durumda Yetkili Ekibi en fazla iki (2) saat içerisinde destek talebine dönüş yapmak zorundadır. Eğer açılan destek taleplerine kullanıcılar tarafından sekiz (8) saat içerisinde geri dönüş sağlanmazsa destek talebi kapatılır.

D) Destek Talebi Konuları: Açılan destek talebinde ilk önce yetkili tarafından destek istenen alan sorulur. Müşteri destek istediği alanı beyan ettikten sonra destek talebi yetkili tarafından o alanda bilgi sahibi yetkililere yönlendirilir. Eğer beyan edilen alanda destek sunulmuyorsa ve hiçbir yetkili o alanda bilgi sahibi değilse kullanıcıya bildirilir ve talep kapatılır. Eğer beyan edilen alanda destek sunulmuyorsa ama o alanda bilgi sahibi bir veya birden fazla yetkili varsa kullanıcı o yetkililere yönlendirilir. Destek verip vermemek tamamen yetkilinin inisiyatifine bağlıdır. Yönlendirmeden sonra destek talebi kapatılır.

MADDE 8: ELEŞTİRME VE KÖTÜLEME

A) Firmayı Eleştirmek: "DivanSunucum" olarak her kullanıcıdan gelen her türlü öneri, şikâyet ve eleştirileri dikkate alıyoruz. Firma olarak mantıklı gördüğümüz, yapılabilecek olan istekleri yerine getirmeye çalışıyoruz. Firmamızın farklı platformlarda eleştirilmesini doğru bulmuyoruz. Sorunlarınızı çözebilmek adına her türlü eleştirinizi, önerinizi, şikâyet ve isteklerinizi bizimle paylaşmanızı istiyoruz.

B) Firmayı Kötülemek: “Madde 8.A”da belirttiğimiz gibi firmamızın farklı platformlarda eleştirilmesini doğru bulmuyoruz. Firmamızı beğenmemiş olabilirsiniz ancak bu kötülemeniz gerektiği anlamına gelmez. Herhangi bir kötüleme vb. durum olduğunda firma yöneticilerimiz tarafından platformdan yasaklanırsınız ve hakkınızda hukuki işlem başlatılır.

MADDE 9: İADE HAKKI

A) İade Yapılan Durumlar: İade işlemini sadece ürün sahibi yapabilir. Ürün sahibi dışındaki herhangi bir kullanıcı iade talebinde bulunduğu anda talep reddedilir. Eğer müşteri, firma tarafından mağdur edildiyse, yarı yolda bırakıldıysa para iadesi sağlanır. Aksi durumların hiçbirinde para iadesi sağlanmaz.

B) İadesi Geçersiz Olan Ürünler: VDS-VPS, Dedicated, Oyun Sunucusu, Firewall ürünlerinde maalesef ki iade sunulmamaktadır.