

SERVERARENA HİZMET İADE POLİTİKASI

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu iade politikası, Serverarena İnternet ve Bilişim Hizmetleri ("SERVERARENA") tarafından sunulan dijital hizmetlerin iade, iptal ve ücret geri ödeme esaslarını belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Politika; 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği ve elektronik ticaret mevzuatına uygun olarak düzenlenmiştir.

Bu politika yalnızca www.serverarena.net üzerinden satın alınan ürün ve hizmetleri kapsar.

2. İADE EDİLEMEYEN HİZMETLER

Aşağıda belirtilen hizmetler, nitelikleri gereği **iade kapsamı dışındadır**:

- Alan adı (domain) kayıt ve transfer işlemleri
- Lisans hizmetleri (DirectAdmin, cPanel, Plesk vb.)
- Oyun sunucuları (örneğin Minecraft kiralama paketleri)
- Fiziksel sunucular ve özel yapılandırılmış VDS/VPS sunucular
- Özel yazılım ve bireysel yapılandırmalar (örn: custom yapı kurulumu)
- Üçüncü taraf hizmet entegrasyonları (örneğin SMS sağlayıcıları, panel lisansları)
- Kampanyalı ya da indirimli olarak alınan hizmetler
- Süresi geçmiş, iptal edilmeden yenilenmiş hizmetler

Bu hizmetler **teslimat anında aktif** edildiğinden veya kullanıcıya özel üretildiğinden dolayı, iade edilemez.

3. KOŞULLU İADE EDİLEBİLEN HİZMETLER

Aşağıdaki hizmetlerde, belirli şartlar sağlandığında iade talebinde bulunulabilir:

- Paylaşımlı Hosting Hizmetleri: Satın alındıktan sonra 24 saat içinde teknik arıza yaşanması hâlinde koşullu iade uygulanır.
- VDS/VPS Standart Paketler: İlk 24 saat içinde, kullanılmamış ve sistem kaynakları tüketilmemişse iade talep edilebilir.
- Aylık Hizmetler: 3 günlük süreyi aşmayan hizmetlerde (ve kullanım olmamışsa) iade değerlendirilebilir.

Tüm bu talepler için sistem üzerinden **yazılı destek bileti** açılması ve teknik ekibin onayı şarttır.

4. İPTAL TALEBİ NASIL OLUŞTURULUR?

Müşteri, hizmet iptalini aşağıdaki yöntemlerle gerçekleştirebilir:

- SERVERARENA destek paneli üzerinden "İptal Talebi" oluşturmak

- destek@serverarena.net adresine iade talebini ve gerekçesini içeren e-posta göndermek
- Otomatik yenilenen hizmetler için iptal talebinin yenileme tarihinden en az 2 gün önce iletilmesi gerekir.

İptal edilen hizmetler sistemden **geri alınamaz** ve tamamen silinir. Bu nedenle iade sonrası veri kurtarma mümkün değildir.

5. ÜCRET İADESİ SÜRECİ

- İade onaylandıktan sonra en geç 7 iş günü içinde ödeme yapılan yöntemeye uygun olarak geri ödeme gerçekleştirilir.
- Havale/EFT ödemelerinde, alıcıdan IBAN bilgisi alınarak işlem yapılır.
- Kredi kartı iadeleri bankaya bağlı olarak 3-10 iş günü içinde kartınıza yansıtılır.
- İadeler yalnızca TL cinsinden yapılır. Dövizli ödeme yapılmışsa, güncel kur üzerinden TL'ye çevrilerek iade edilir.

6. YETKİLİ MERCİLER VE UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ

Bu iade politikası kapsamında doğabilecek uyuşmazlıklarda İstanbul Anadolu Tüketici Mahkemeleri ve Tüketici Hakem Heyetleri yetkilidir. Kullanıcı bu politikayı kabul ettiğinde, yasal mercilere başvuru hakkının olduğunu da bilmektedir.

7. SON HÜKÜM

www.serverarena.net üzerinden hizmet alan, üyelik oluşturan ve sipariş gerçekleştiren her kullanıcı;

- Bu iade politikasını okuduğunu,
- İçeriğini anladığını,
- İlgili tüm koşulları eksiksiz kabul ettiğini, beyan etmiş sayılır.