

Hizmet ve Kullanım Sözleşmesi

Netravo Hizmet Sözleşmesi Beyanı

Ön Söz

Bu sözleşme, müşterinin Netravo internet sitesi üzerinden kayıt olmasıyla yürürlüğe girer. Taraflar, sözleşmede belirtilen hüküm ve koşulları kabul ettiklerini, beyan ve taahhüt ederler.

Netravo, hizmet kalitesini ve güvenliğini sağlamak amacıyla sözleşme şartlarını, kullanıcılarına önceden bildirimde bulunmaksızın güncelleme hakkını saklı tutar. Güncellenen şartlar, web sitesinde yayınlandığı an itibarıyla geçerli sayılır. Kullanıcıların hizmetleri kullanmaya devam etmesi, bu şartları kabul ettikleri anlamına gelir.

Sözleşmenin güncel ve resmi versiyonu her zaman netravo.com adresinde PDF formatında bulunur.

Bu sözleşmenin okunmaması, anlaşılmaması veya ihlal edilmesinden doğan her türlü maddi ve manevi zarar ve sorumluluk Netravo'ya ait olmayıp, ilgili kişi ve kuruluşlar bu konuda sorumlu tutulamaz.

1. Hizmet İçeriği ve Kapsamı

Netravo tarafından sunulan tüm hizmetler; paylaşımlı hosting, bayi hosting, sanal (VPS/VDS) ve fiziksel sunucular, SSL sertifikaları, alan adı tescili, lisanslar ve diğer dijital ürün ve hizmetleri kapsar. Bu hizmetlerin tamamı, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili tüm mevzuata uygun olarak sunulmaktadır.

Müşteriler, Netravo hizmetlerini kullanırken yasalara, etik değerlere ve sözleşme kurallarına uymakla yükümlüdür. Hizmetlerin kötüye kullanımı, yasal olmayan içerik veya telif hakkı ihlali barındıran faaliyetler kesinlikle yasaktır. Bu tür durumlar tespit edildiğinde hizmet askıya alınır veya kalıcı olarak sonlandırılır.

İzinsiz müzik, kitap, film, pornografik içerik, zararlı yazılım, hack araçları veya yasa dışı materyallerin barındırılması, sözleşme ihlali sayılır. Bu kapsamda Netravo, ilgili içeriği kaldırma, erişimi engelleme ve hukuki süreç başlatma hakkına sahiptir.

Œüpheli durumlarda müşteriler, abuse@netravo.com adresine bildirimde bulunabilir. Netravo, gerektiğinde müşteriden ek bilgi veya belge talebinde bulunabilir.

Netravo, yasal uyuŒmazlıklarda karar mercisi değildir; bu tür durumlarda taraflar ilgili yasal kurumlara baŒvurmalıdır.

Hizmet kalitesi ve güvenliği için Netravo, eriŒim ve içerik kayıtlarını güvenlik ve yasal gereklilikler doğrultusunda izler ve saklar. Kullanıcı verileri, açık izin olmadan üçüncü Œahıslarla paylaŒılmaz.

2. Hesap AçılıŒı ve MüŒteri Bilgilerinin Doęruluęu

Müşteriler, kayıt sürecinde ad, soyad, T.C. kimlik numarası, e-posta adresi ve diğer talep edilen bilgileri eksiksiz, doğru ve güncel olarak sağlamalıdır. YanlıŒ veya eksik bilgi verilmesi halinde oluŒabilecek tüm hukuki ve maddi sorumluluk müŒteriye aittir.

Bilgi güncellemeleri ve deęiŒiklik talepleri, info@netravo.com adresine "Bilgi DeęiŒimi" konusu ile yazılı olarak yapılmalı, kimlik doğrulaması için gerekli belgeler eklenmelidir.

Kimlik doğrulama süreçleri tckimlik.nvi.gov.tr üzerinden güvenli Œekilde geręekleŒtirilir ve müŒteri verilerinin gizlilięi en üst düzeyde korunur.

Müşteri verileri, kanunlar çerçevesinde yetkili merciler haricinde üçüncü taraflarla paylaŒılmaz.

3. Spam, Toplu ve İzinli E-Posta Gönderimi

Netravo, kullanıcılarının istenmeyen e-posta (spam) ve izinsiz toplu e-posta gönderimlerine kesinlikle izin vermez. Bu tür faaliyetlerde bulunan müŒterilerin hesapları önceden uyarı yapılmaksızın askıya alınır veya kapatılır.

Spam kaynaklı IP kara listelerine dahil olunması durumunda, liste temizleme ve itiraz iŒlemlerinden doğan tüm maliyetler müŒteriye aittir.

Müşteriler, yasal düzenlemelere uygun, kullanıcı rızası alınmış ve etik standartlara uygun e-posta gönderimi yapmakla yükümlüdür.

4. Hizmet Kullanım Şartları ve Kaynak Limitleri

4a. Paylaşımlı ve Bayi Hosting

Toplu e-posta, spam, kötü amaçlı yazılım dağıtımı ve yasa dışı içerik kesinlikle yasaktır.

Sunucu kaynakları (CPU, RAM, disk alanı) günlük ve anlık limitlerle sınırlandırılmıştır. Limitlerin aşılması durumunda otomatik olarak hizmet askıya alınabilir veya kaynaklar kısıtlanabilir.

Sunucu tabanlı IRC botları, örümcek ve indeksleyici programlar, proxy ve dosya paylaşım uygulamalarının kullanımı yasaktır.

Cronjob çalıştırma periyotları 10 dakikadan kısa olamaz. Daha kısa aralıklar sunucu performansını olumsuz etkiler ve hizmetin askıya alınmasına neden olur. Dosya sayısı ve boyut limitlerine uyulmalıdır. Limit aşımı hesap kısıtlamasına yol açar.

Hosting hizmetleri yalnızca web sitesi barındırma amaçlı kullanılmalı; uzun süreli dosya depolama veya yedekleme için kullanılması uygun değildir.

4b. VPS/VDS, Fiziksel ve Oyun Sunucuları

Toplu e-posta gönderimi ve spam kesinlikle yasaktır.

CPU, RAM, disk ve ağ trafiği aşırı kullanımı engellenir. Anlık 100 Mbps internet kullanım sınırı vardır.

Proxy, torrent, dosya paylaşım uygulamaları yasaklanmıştır.

Bitcoin mining ve diğer yüksek kaynak tüketimli faaliyetler kesinlikle desteklenmemektedir.

4c. Yedekleme ve Veri Koruma

Gereksiz, aşırı veya sistem kaynaklarını zorlayan yedeklemeler tespit edildiğinde, müşterinin hizmeti askıya alınabilir veya iptal edilebilir. Hizmette sunulan yedekleme opsiyoneldir ve ek hizmet olarak satın alınabilir.

Yedekleme hizmeti bulunan müşterilerin verileri minimum haftalık periyotlarla yedeklenir. Ani kesintiler, kullanıcı hataları veya teknik sorunlardan kaynaklanan veri kayıplarında Netravo sorumluluk kabul etmez.

4d. Sınırsız Hosting Kullanımı

Sınırsız hosting hizmetleri yalnızca web sitesi dosyalarının barındırılması ve trafiği için tasarlanmıştır. Dosya depolama, yedekleme, medya arşivleme gibi amaçlarla kullanımı yasaktır.

Bu hizmetler iyi niyet esasına dayanır; aşırı kaynak kullanımı veya kötüye kullanım durumunda hizmet askıya alınabilir veya kaynak kısıtlaması uygulanabilir.

5. İnternet ve Sistem Kullanım Verilerinin İzlenmesi

Netravo, hizmetlerin sağlıklı ve güvenli çalışması için kullanım verilerini, erişim kayıtlarını ve trafik bilgilerini yasal süreler boyunca güvenli veri merkezlerinde tutar. Bu veriler, hukuki inceleme talepleri ve güvenlik analizleri için ilgili kurumlarla paylaşılabilir.

6. Kötü Amaçlı Yazılım, Korsan Yazılım ve Saldırgan Faaliyetler

Kötü amaçlı yazılımlar (virüsler, trojanlar, mining yazılımları vb.), korsan yazılımlar ve hizmetin spam veya saldırı amaçlı kullanımını kesinlikle yasaktır.

Bu tür faaliyetlerde bulunan müşterilerin hesapları derhal askıya alınır ve yasal süreç başlatılabilir.

7. Teknik Destek Hizmetleri

Netravo, müşterilerine 7/24 profesyonel teknik destek sağlar. Destek talepleri öncelik sırasına göre en kısa sürede yanıtlanır ve çözüm için çalışmalar yapılır.

Kurulum ve ilk yapılandırma işlemleri ücretsizdir. Müşteri talebine bağlı formatlama ve yeniden kurulum işlemleri aylık en fazla 2 kez ücretsiz yapılabilir. Veri yedekleme ve korunması müşterinin sorumluluğundadır.

Oyun sunucularına yönelik destek, firma kaynaklı sorunları kapsar. Müşteri kaynaklı ayarlamalar, modifikasyonlar veya eklentiler destek kapsamı dışındadır.

8. Sunucu Üzerinden Gerçekleştirilen Saldırıları ve Kayıtların Saklanması

Müşterilere tahsis edilen IP adreslerine ait trafik, erişim ve işlem kayıtları en az 5 yıl süreyle saklanır. Bu kayıtlar, kötü niyetli saldırı, yasa dışı faaliyet ve hukuki talepler doğrultusunda yetkili mercilere sunulabilir.

Kötü amaçlı saldırı faaliyetleri tespit edildiğinde, ilgili IP ve müşteri bilgileri yasal işlemler için kullanılır ve hizmetin sonlandırılması gündeme gelebilir.

9. Ödeme İşlemleri ve Kayıtları

Tüm ödeme işlemleri, hem Netravo sisteminde hem de kullanılan ödeme altyapısında kayıt altına alınır. Ödeme geçmişi ve kayıtları, gerektiğinde doğrulama ve anlaşmazlık durumlarında incelenmek üzere saklanır.

10. Yedekleme Sorumluluğu ve Veri Kaybı

Müşteri, hizmetlere ait verilerinin yedeklenmesinden sorumludur. Netravo, yedekleme hizmetini sadece ek hizmet olarak sunar ve belirtilmediği sürece yedekleme yapılmaz.

Yedekleme hizmeti alınan ürünlerde minimum haftalık periyotlarla otomatik yedekleme gerçekleştirilir.

Ani kesintiler, kullanıcı hataları, dış kaynaklı saldırılar ve teknik arızalar sonucu oluşabilecek veri kayıplarından Netravo sorumlu tutulamaz.

11. Uptime (Kesintisiz Çalışma) Garantisi

Netravo, Tier 2 ve Tier 3+ altyapı standartları ile hizmetlerine %90 ve üzeri uptime garantisi sunar. Planlı bakım çalışmaları, donanımsal arızalar ve mücbir sebepler garanti kapsamı dışındadır.

Kesintilerde en kısa sürede hizmetin tekrar aktif olması için teknik ekipler gerekli müdahaleyi yapar.

12. Fiyatlandırma ve Değişiklikler

Döviz kuru dalgalanmaları, maliyet artışları ve piyasa koşulları nedeniyle fiyatlarda yıllık güncellemeler yapılabilir. Fiyat değişiklikleri, mevcut müşteriler için yalnızca yeni fatura döneminde uygulanır.

13. İade ve Para İadesi Politikası

Web hosting dışındaki hizmetlerde iade yapılmaz. Sanal sunucularda işletim sistemi kurulumu tamamlandıktan sonra iade talebi kabul edilmez.

Kredi kullanımı yasaktır; kredi ile yapılan işlemlerden doğan sorumluluk tamamen müşteriye aittir.

14. Alan Adı Kaydı, Yenileme ve İptali

Alan adı kayıtları Netravo tarafından iptal edilemez. Müşteri, alan adı kayıt ve yenileme işlemlerinde sağladığı bilgilerin doğruluğunu garanti etmekle yükümlüdür.

15. Yasaklı İçerik ve Kullanım Şartları

Yasaklı içerik barındırılması, telif hakkı ihlali veya yasa dışı faaliyetlerde bulunulması durumunda hizmet derhal iptal edilir ve ücret iadesi yapılmaz.

Şikayetler abuse@netravo.com adresine yapılabilir. Netravo, en geç 7 iş günü içerisinde şikayetleri değerlendirip yanıt verir.

16. Fikri Mülkiyet Hakları

Netravo'nun ticari markaları, logosu, altyapı yazılımları ve içerikleri şirkete aittir. İzinsiz kopyalama, dağıtım ve üçüncü şahıslarla paylaşım yasaktır.

Telif hakkı ve marka ihlali durumlarında Netravo, hizmeti durdurma ve ilgili kurumlara bildirimde bulunma hakkına sahiptir. İlgili uyuşmazlıklarda taraflar doğrudan yetkili mercilere başvurmalıdır.

17. Ödeme Yapılmaması Durumu

Ödemesi yapılmayan hizmetler için, sistem tarafından belirlenen ek süre verilebilir. Bu sürenin sonunda ödeme yapılmazsa hizmetler askıya alınır ve sonunda iptal edilir.

İptal edilen hizmetler geri getirilemez. Bu süreçte oluşabilecek veri kayıplarından Netravo sorumlu değildir.

18. Hizmetin Askıya Alınması ve Feshi

Sözleşme koşullarının ihlali, yasal olmayan faaliyetlerin tespiti veya ödeme sorunları durumunda Netravo, hizmeti geçici olarak askıya alma veya tamamen feshetme hakkına sahiptir.

Askıya alma veya fesih işlemi önceden bildirilebilir ya da aciliyet durumunda bildirimsiz yapılabilir.

Bu süreçte oluşabilecek veri kayıplarından Netravo sorumlu tutulamaz.

19. Uyuşmazlıkların Çözümü

İşbu sözleşmeden doğan ihtilaflarda Türkiye Cumhuriyeti yasaları uygulanır. Taraflar, anlaşmazlıkları iyi niyet ve yapıcı yaklaşımla çözmeye çalışacaklardır.