

Para İade Politikası

İşbu Para İade Politikası, Netravo Bilişim Teknolojileri ("Netravo" veya "Şirket") tarafından sağlanan hizmetlerin satın alınması ve iptal edilmesi süreçlerinde uygulanacak olan iade kurallarını düzenlemektedir. Müşteri, hizmet satın alımı gerçekleştirdiğinde bu politikayı kabul etmiş sayılır.

Koşulsuz İade Hakkı

Netravo, müşteri memnuniyetini ön planda tutmakta ve aşağıda belirtilen hizmetler için 1 (bir) takvim günü içerisinde koşulsuz iade hakkı sunmaktadır:

Paylaşımlı Hosting Paketleri

Bayilik (Reseller) Hosting Paketleri

Kurumsal Hosting Paketleri

İade talebinin değerlendirmeye alınabilmesi için hizmetin satın alınmasından itibaren en geç 24 saat içinde destek talebi oluşturulması gerekmektedir.

İade Kapsamı Dışında Olan Hizmetler

Aşağıdaki ürün ve hizmetler, niteliği gereği iade kapsamı dışındadır:

Alan adı (domain) tescil ve transfer işlemleri

SSL sertifikaları

Lisans ürünleri (cPanel, Plesk, DirectAdmin vb.)

IP adresleri

Sunucu kiralama (VPS, VDS, Dedicated Server) hizmetleri

Özel olarak yapılandırılan veya müşteri talebine göre özelleştirilmiş tüm hizmetler

Bu tür hizmetlerin iadesi, 3. taraf sağlayıcılar üzerinden gerçekleştirilmesi ve kişiye özel tahsis edilmesi nedeniyle mümkün değildir.

Kötüye Kullanım Durumu

Hizmetin aşağıdaki şekillerde kötüye kullanıldığı tespit edilirse, iade hakkı geçersiz sayılır:

Spam gönderimi, yasa dışı içerik barındırma veya trafik manipülasyonu

Sistem kaynaklarının aşırı ve bilinçli şekilde tüketilmesi

Yazılı veya sözlü olarak personele hakaret, tehdit, kötü niyetli davranışlar

İade Süreci

Onaylanan iade talepleri, başvuru tarihinden itibaren en geç 7 (yedi) iş günü içerisinde müşterinin ödeme yaptığı kanal aracılığıyla iade edilir. Banka veya ödeme aracı kurumu kaynaklı gecikmelerden Şirket sorumlu değildir.

Faturalandırma ve Kesintiler

İade edilen tutarlara ilişkin düzenlenen e-fatura iptal edilir. Eğer müşteri adına üçüncü taraf hizmetler (örneğin; domain tescili) gerçekleştirilmişse, bu tutar toplam iade bedelinden düşülerek işlem yapılır.

Yetki ve Uygulama

Bu politika, hizmet sözleşmesinin ayrılmaz bir parçası olup Türkiye Cumhuriyeti yasalarına tabidir. Her türlü uyuşmazlıkta İstanbul Anadolu Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.