

Barındırma / Yer Sağlayıcı Sözleşmesi

Taraflar

İş bu sözleşme Kadıköy/İSTANBUL adresinde faaliyet gösteren DURU YAZILIM İNTERNET VE BİLİŞİM HİZMETLERİ (Bundan sonra Duru Yazılım Olarak anılacaktır.) ile Duru Yazılım ürün ve hizmetlerini satın almak sureti ile Duru Yazılım üzerinde bir hesap açtıran ve Müşteri olarak hizmet alan (Bundan sonra müşteri olarak alınacaktır) 3. kişiler arasında kabul edilmiştir.

Barındırma Servisleri ile ilgili hükümler

Duru Yazılım Müşterileri, kendilerine tahsis edilen disk bölümlerinde ve veritabanlarında barındırdıkları verilerden yükümlüdürler.

5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri kanununa muhalefet eden, her tür formattaki yazı, ses ve görüntü verilerinin (Kitap, Müzik Notaları,MP3, Video vb), eser sahibinin izni olmaksızın kamuya dağıtılmasına müsaade edilemez.

Duru Yazılım, Müşterilerinin kendilerine tahsis edilen disk bölümlerinde 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri kanununa muhalefet eden veri bulundurmasına müsaade edilemez. Duru Yazılım yukarıda tanımlandığı şekilde bir veri tespit ettiğinde Müşteriye sağladığı servisleri durdurma veya tamamen iptal etme hakkını saklı tutar.

Müşterinin kendilerine tahsis edilen disk bölümlerinde ve veritabanlarında çalıştırdıkları uygulamaların, diğer Müşterilerle paylaştıkları servisleri sabote etmesi durumunda, Duru Yazılım diğer Müşterilerin selameti açısından Müşteriye sağladığı servisleri durdurma veya tamamen iptal etme hakkını saklı tutar.

İçerik ile ilgili hükümler

T.C. Kanunları tarafından hükme bağlanmış veya T.C. Kanunları tarafından hükme bağlanmamış ancak Türk örf ve adetlerine muhalefet eden, kamu hassasiyeti teşkil eden, siyasi veya ahlaka muğayir ve diğer her tür içeriği (Kumar, Erotik, Pornografik, Bilişim Korsanlığı, Umut Tacirliği) barındıran internet sitelerinin yayını Müşteriye haber verilmeksizin durdurulabilir.

Bütün internet siteleri Duru Yazılım tarafından içerik denetimine tabi tutulabilir, gerekli görüldüğü takdirde internet sitelerinin yayınları Müşteriye haber verilmeksizin durdurulabilir.

İletişim Servisleri ile ilgili hükümler

Duru Yazılım e-posta sunucularının, 3. kişilerin e-posta adreslerine istenmeyen, rahatsız edici, reklam içerikli e-posta gönderilmesi maksadı ile kullanılmasına müsaade etmez. Duru Yazılım şikâyet, diğer bildirimler veya uyarı sistemleri doğrultusunda, istenmeyen, rahatsız edici, reklam içerikli e-posta gönderimi tespit ettiğinde Müşteriye sağladığı servisleri durdurma veya tamamen iptal etme hakkını saklı tutar.

Duru Yazılım e-posta sunucularının yığınsal e-posta göndermek amacı ile kullanılmasına müsaade etmez. Duru Yazılım, yığınsal nitelikte e-posta gönderimi tespit ettiğinde Müşteriye sağladığı servisleri durdurma veya tamamen iptal etme hakkını saklı tutar. E-posta sunucusuna teslim edilen mesaj sayısı yüz e-posta / dakika değerinden büyükse e-posta yığınsal olarak nitelendirilir. Üyelerine toplu

mesaj göndermek isteyen Müşterilerin mesaj listelerini yüz e-posta / dakika yı aşmayacak şekilde programlamaları gerekir.

Bu değerlerin üzerinde servis gereksinimi olan Müşterilerin Mail Sanal Sunucu hizmeti satın alması önerilir.

Finansal işlemleri ile ilgili hükümler

Duru Yazılım Müşterilerine ait ürün ve hizmetlerin kontrat yenileme uyarıları, Müşterinin belirttiği e-posta adresine ve kayıtlı mobil telefonuna kısa mesaj olarak son ödeme tarihine 30, 15, 7 gün kala bildirilir. Son ödeme tarihine kadar müteakip dönemin bakiyesinin ödenmemesi veya eksik ödenmesi durumunda ilgili ürün veya hizmet durdurulur.

Son ödeme tarihini 15 gün geçmiş ve halen bakiyesi tahsil edilememiş veya bakiyesi eksik olan ürün veya hizmetlerin Müşteri tarafından tekrar yenilenmeyeceği kabul edilerek kontrat fesih edilir ve bu ürün ve hizmetlere ait veriler silinir. Kontratın fesih edilmesi ile birlikte Duru Yazılım' ın sağlanan ürün ve servisler konusunda Müşteriye karşı sorumlulukları sona erer. Kontratın fesih edilmesi ile birlikte Müşterinin bu ürün veya hizmetler üzerindeki hakları sona erer.

Bu ürün veya hizmetler artık başka bir Müşteri tarafından satın alınabilir. Havale taahhüdü ile oluşturulan siparişlerin, bakiyelerinin onaylanması sair günlerde 2-3 saat, hafta sonu, resmi tatil süreçlerinde ise 2-9 gün kadar sürebilir. Bu nedenle, havale taahhüdü ile oluşturan siparişlerin bakiyelerinin onaylanmasındaki gecikmelerden ve bu gecikmelerden doğabilecek zarar ve mağduriyetten Duru Yazılım sorumlu tutulamaz.

Duru Yazılım bu tip gecikmelerin bertaraf edilmesine ilişkin Otomatik Ödeme ve İnternet üzerinden kredi kartı ile ödeme seçenekleri sunmaktadır. Duru Yazılım Müşterileri Duru Yazılım İnternet sitelerini kullanarak, kredi kartı bilgileri ile diledikleri servis ve ürünler için otomatik ödeme talimatı oluşturabilirler.

Otomatik ödeme talimatı veren Müşteriler sağladıkları kredi kartı bilgilerinden Duru Yazılım' in gerekli ücretleri çekmesine onay vermiş olurlar. Otomatik ödeme talimatlarının geçerli olacağı ürünlerin Müşteri tarafından hatalı girilmesi, otomatik ödeme talimatında kullanılan kredi kartı bilgilerinin doğru olmamasından veya güncel olmamasından doğabilecek zarar ve mağduriyetten Duru Yazılım sorumlu tutulamaz.

Ücret İadesi ile ilgili hükümler

Müşteri, satın aldığı hosting hizmetinden (Yazılım, lisanslı sertifikalar, özel yaptırılmış işçilikler hariç) memnun kalmadığı takdirde, ürünün satış tarihinden itibaren 30 gün içerisinde, para iadesi talebinde bulunabilir. Duru Yazılım para iadesini Müşterinin doğrudan kredi kartına veya beyan ettiği banka hesap numarasına yapar. Havale veya EFT yolu ile yapılacak para iadelerinin Müşterinin beyan ettiği banka hesabına geçmesi 20 iş günü sürebilir.

Duru Yazılım Müşteriye erişemediği ve ürün iadesi yapmak zorunda kaldığı durumlarda ürün tutarını kredi olarak Müşterinin cari hesabına aktarır. Müşteri bu krediyi başka bir ürün satın almakta kullanabilir veya cari hesabındaki kredinin iadesini talep edebilir.

Müşteri kaynaklı, banka kaynaklı veya yazılımsal kaynaklı başka bir problem nedeni ile kredi kartından fazla miktar çekilmiş Müşteriler bu hadiseyi ve geri ödeme talebini yazılı olarak beyan etmekle yükümlüdürler. Müşterinin beyanını takiben, Müşterin kredi kartına gerekli iade yapılacaktır.

Aksi takdirde Müşteri aleyhine oluşabilecek zarar ve ziyandan Duru Yazılım sorumlu tutulamaz. Müşterinin Duru Yazılım operatörlerine haber vermeden satışı iptal ettirmesi durumunda, bankadan dönecek olan "Charge Back" ihbarlarına istinaden satılan ürün ve hizmetler Duru Yazılım tarafından alıkonulabilir, Müşteri hesabı durdurulabilir. SSL Sertifikalarının, Duru Yazılım' ın sağladığı kurulum kılavuzlarına uyulmayarak, Müşteri tarafından, bilgisayarına hatalı kurulması veya Sertifika İmza Talebi üretimi esnasında kendi bilgisayarını üzerinde oluşturduğu özel anahtarını silmesi gibi durumlarda, ürünün ilk satış tarihinden itibaren 5 gün içinde Müşteriye yeni bir sertifika sağlanır.

Ücret iadesi yapılamaz. Alan adı tescil ürünlerinin, SSL Sertifikalarının, Tasarım ve Yazılım Lisans ürünlerinin ücret iadesi yürütme açısından mümkün değildir.

Alan adı Tescil servisleri ile ilgili hükümler

Alan adı tescil ürünleri ilk gelen alır prensibi ile sağlanabilmektedir. Tescil haklarının dağıtımını ABD menşeli ICANN Derneği tarafından sağlanmaktadır. ICANN tarafından yönetilen kök sunuculardaki alan adı tescil veritabanları 8 saatte bir güncellenmektedir.

Duru Yazılım üzerinden satın alınan bir ürün 1-2 saat ara ile başka bir tedarikçi üzerinden ve farklı bir Müşteri aracılığı ile sipariş verilebilir. Veritabanlarının güncelleme periyodundan kaynaklanan bu tip durumlarda mevzu bahis alan adının Duru Yazılım tarafından tescil edilememesi vukuu bulabilir.

Böyle durumlarda Müşteriye ücret iadesi yapılır ve ücret iadesi ile ilgili hükümler tatbik edilir. Havale taahhüdü ile siparişi oluşturulan alan adı tescil ürünleri, havale

taahhüdü ile oluşturulan siparişlerin bakiyelerinin onaylanmasından kaynaklanabilecek gecikmelerden dolayı havale taahhüdü yapan Müşteriye sağlanamayabilir.

Aynı ürün farklı bir Müşteri aracılığı ile kredi kartı kullanılarak sipariş verilmek sureti ile anında Duru Yazılım veya başka bir tedarikçi aracılığı ile satın alınabilir. İş bu sebeple havale taahhüdü ile siparişi oluşturulan alan adı tescil ürünleri için, ürünlerin havale taahhüdü ile sipariş oluşturulan Müşterilere sağlanması hususunda bir teminat yoktur.

Veri Yedekleme Servisi ile ilgili hükümler

Duru Yazılım, Müşterilerine tahsis edilen disk bölümlerinde ve veritabanlarının da barındırdıkları verileri çeşitli şekillerde yedeklememektedir. Yedekleme Hizmeti Ücretli Olarak Duru Yazılım tarafından Müşterilere sağlanmaktadır. Değeri ve önemi yüksek verilerin Müşteri tarafından daha sık yedeklenmesi gerekir.

Duru Yazılım, Müşterilerine tahsis edilen disk bölümlerinde ve veritabanlarında barındırdıkları verilerde oluşabilecek kayıplar için sorumlu tutulamaz. Her Müşteri kendine sağlanan kontrol panelde tahsis edilen disk bölümlerinde ve veritabanlarında barındırdıkları verileri belli periyotlarda tek bir dosya halinde yedekleyebilir ve kişisel bilgisayarına aktararak saklayabilir.

Müşteri Mahremiyetli ile ilgili hükümler

Duru Yazılım Müşterilerin hesap oluştururken beyan ettikleri bilgilerin doğru olduğunu kabul eder. Herhangi bir şekilde kasti olarak hatalı kimlik beyanında bulunan Müşterilerin gerçek kimlik veya iletişim bilgilerini sağlayana kadar Duru

Yazılım bu Müşterilerin hesaplarına el koyma, sağladığı servisleri durdurma hakkını saklı tutar.

Duru Yazılım Müşterilerinden almış olduğu kimlik ve iletişim bilgilerini adli bir tebligat olmadığı sürece 3. kişilerle paylaşmaz. Duru Yazılım alan adı sorgu sonuçlarında görüntülenen kimlik bilgilerinin gizlenmesi tamamen Müşterilerin inisiyatifindedir.

Duru Yazılım alan adı sorgu sonuçlarındaki kimlik bilgilerini gizlemek isteyen Müşteriler yazılı olarak bildirmeleri durumunda kimlik bilgilerini gizleyebilirler. Duru Yazılım gerek duyduğunda Müşterilerin kimlik teyidini, Müşterilerin beyan ettikleri GSM, sabit telefon ve e-posta adreslerini kullanarak gerçekleştirir.

Müşterinin beyan ettiği bilgilerin tümünün değişmesi durumunda, Müşteri fiziksel olarak kimlik ibraz etmekle mükelleftir. Aksi taktir de Müşteri hesabı ile ilgili bir işlem yapılması mümkün değildir. E-posta, telefon veya GSM bilgilerinden herhangi birini kazayla hatalı beyan eden Müşteriler veya beyan ettiği bu bilgilerinin bazılarında değişiklik arz eden Müşteriler bu bilgilerini Duru Yazılım İnternet sitelerinden üye girişi yaparak üzeltmekle yükümlüdürler.

Müşteri kendisine Duru Yazılım tarafından sağlanan her tür Müşteri bilgisinin, parolaların güvenliği ile mesuldür. Bu parolaların 3. kişilerin eline geçmesi durumunda doğabilecek zararlardan Duru Yazılım sorumlu tutulamaz.

Müşteri parola bilgilerini unuttuğu taktirde, Duru Yazılım İnternet sitelerini kullanarak kayıtlı e- posta adresine veya kayıtlı GSM numarasına mesaj olarak bu bilgileri aktarabilir. Müşterinin adına kayıtlı e-posta adresinin veya GSM numarasının el değiştirmesi sonucunda kaynaklanabilecek problemlerden Duru Yazılım sorumlu tutulamaz. Duru Yazılım bir yargı mercii değildir. Duru Yazılım üzerindeki Müşteri hesapları üzerinde ihtilafa düşen taraflar durumu yargıya götürerek çözmelidirler. Duru Yazılım gerekli gördüğünde hesabın gerçek sahibini teşhis edebilmek için

hesabı ve hesaba bağlı ürünleri duraklatarak taraflardan resmi belge beyanı talep edebilir.

Bu beyanlar doğrultusunda Duru Yazılım hesabı taraflardan birine aktarır. İhtilafın devam etmesi durumunda hesap üzerinde hak iddia eden taraf ilgili yargı mercilerine başvurmalıdır.

Satış Sonrası Destek ile ilgili hükümler

Duru Yazılım' ın, Müşterilerine sağladığı ürünler için satış sonrası destek taahhüdü burada tanımlı koşullar ile sınırlandırılmıştır. Duru Yazılım asli görevi Müşterilere sağladığı servislerin sağlıklı bir biçimde işlemeden ibarettir.

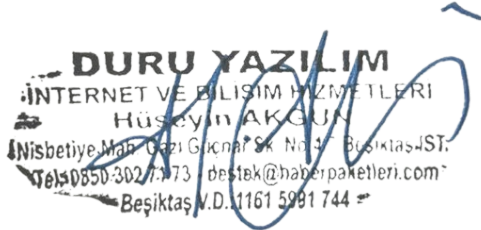
Duru Yazılım operatörleri Müşterilere sağlanan servisleri 7 gün 24 saat takip eder. Duru Yazılım %99 Servis garantisini taahhüt eder. Bu taahhüt bir yıl içindeki kesintiler toplamının 82 saat'i geçmeyeceğini ifade eder. Duru Yazılım Müşteri kaynaklı problemlerin en geç 7 gün içinde çözüleceğini taahhüt eder (Sanal Sunucu servisleri bu kapsamdan istisnadır). Duru Yazılım kendinden veya Müşteriden kaynaklanmayan problemlerin çözümü için problem sahibi kuruluşun probleme çözüm getireceği süre için bir taahhüt vermez. Müşteriler satın aldıkları ürünlerin kullanım kılavuzlarını, yardım merkezi içinde bulabilirler. Kullanım kılavuzları ile çözümlenemeyen sorunlar için bütün Müşteriler, sorun ve isteklerini yazılı olarak iletmekle yükümlüdürler. Müşteri taleplerini yazılı olarak ilgili operatörlere 7 gün 24 saat iletebilir. Duru Yazılım, yazılı olarak bildirilmeyen taleplerin karşılanması konusunda bir taahhüt sağlamamaktadır.

Duru Yazılım çağrı merkezi telefon aracılığı ile de Müşterilere satış sonrası destek ve bilgilendirme servisleri sağlanmaktadır. Duru Yazılım çağrı merkezine gelen bütün çağrılar kaydedilir. Duru Yazılım çağrı merkezi sadece sair günler 09:00 –18:00 saatleri arasında, Cumartesi günleri ise 10:00 –16:00 saatleri arasında hizmet vermektedir bu saatler dışında çağrı merkezi hizmet vermemektedir.

Bu saatler dışında destek alabilmek için "Online" satış sonrası destek kullanılmalıdır. Çağrı merkezi operatörleri (1. ve 2. Seviye Operatör) ancak sınırlı seviyede destek sağlayabilirler. Büyük oranda teknik bilgi ve birikim gerektiren hususların çözümü için gerek duyulan Sistem Mühendisi, Yazılım Mühendisi gibi "Nitelikli Personel" statülerindeki operatörlere (3. Seviye Operatör) sadece "Online " satış sonrası destek aracılığı ile ulaşılabilir.

Duru Yazılım' ın istihdam ettiği "Nitelikli Personel" sadece sair günler mesai saatleri dahilinde çalışmaktadır. Mesai saatleri dışında gündeme gelmiş ve sadece nitelikli personel tarafından çözümü mümkün olan, Müşteri kaynaklı problem ve istekler, ancak nitelikli personelin mesaiye başladığı andan itibaren çözümlenebilirler.

Hadisenin vukuu bulunduğu anda nitelikli personelin mevcut olmaması halinde, operatör konunun ne kadar zaman sonra çözümlenebileceğini Müşteriye bildirir. Müşteri, çevrimiçi kayıt veya herhangi bir yolla Duru Yazılım Ürün ve hizmetlerinden yararlandığında bu sözleşme maddelerini kabul etmiş sayılır.



SON