febzen

YASAL BELGE

HİZMET SÖZLEŞMESİ

Sunucu, barındırma, hosting ve bağlı hizmetler

Son güncelleme: 21.10.2026

febzen.com • bilgi@febzen.com • 0850 840 3477

Türkiye

SÖZLEŞMENİN KAPSAMI VE TEMEL ESASLAR

Kısa açıklama

Bu belge, FEBZEN üzerinden sağlanan hizmetlerin genel çerçevesini düzenler. Sipariş özeti, yazılı teklif ve hizmete özel teknik bilgiler bu sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır. Aşağıdaki özet kolay okuma içindir; ayrıntılı maddeler esas alınır.

Kurulum ve teslim	VDS/VPS kurulumu satın alma ve ödeme doğrulamasından sonra doğrudan başlatılır. 24 saat içinde teslim edilemezse müşteri teslimden önce iptal ve iade isteyebilir. Fiziksel sunucular stok durumuna göre, genel olarak 1-7 gün içinde teslim edilir.
İşlemci limiti	Özel bir limit belirtilmedikçe Intel VDS paketlerinde sabit MHz kullanım limiti uygulanmaz; Intel VPS paketlerinde vCPU başına 1.400 MHz, Ryzen VDS/VPS paketlerinde vCPU başına 2.000 MHz azami işlemci kullanım limiti uygulanır.
Ücretlendirme	Hizmetler ilgili dönem başlamadan önce peşin ödenir. Fiyat, para birimi, vergi ve dönem sipariş özetinde gösterilir.
Yenilenmeme / iptal	Hizmet sona erer ve veriler kural olarak iptal anında silinir. FEBZEN yalnız kendi inisiyatifiyle hizmeti askıya alabilir veya verileri iptal tarihinden itibaren en fazla 3 gün geçici olarak tutabilir; bu bir hak ya da garanti değildir.
Teknik destek	Destek sistemi 7/24 açıktır. İlk inceleme veya yanıt en geç 7 saat içinde verilir; bu süre kesin çözüm süresi değildir.
Uptime	Uygun altyapı hizmetlerinde son 30 günlük dönem için %99 erişilebilirlik taahhüdü uygulanır; kapsam dışı hâller 11. maddede yer alır.
İade	FEBZEN kaynaklı ve giderilemeyen hizmet sorununun kabulü hâlinde kullanılmamış ücretli süre oranında iade; kanuni tüketici hakları ayrıca saklıdır.

1 Taraflar, kabul ve sözleşme belgeleri

1.1. Hizmet Sağlayıcı: Febzen Sunucu ve Bilişim Hizmetleri Limited Şirketi (bundan sonra FEBZEN olarak anılacaktır). Vergi Dairesi: Nilüfer. VKN: 3852204158. Adres: Altınşehir Mah. 163.(280) Sk. Elite Offices Sitesi B Blok No: 11B İç Kapı No: 99 Nilüfer / Bursa. Telefon: 0850 840 3477. E-posta: bilgi@febzen.com. İnternet sitesi: febzen.com.

1.2. Müşteri: Müşteri panelinde veya sipariş/teklif üzerinde bilgileri bulunan, hizmeti kendi adına ya da temsil etmeye yetkili olduğu kişi veya kuruluş adına alan gerçek veya tüzel kişidir.

1.3. Sözleşme; müşterinin sipariş ekranında ayrı onay vermesi, elektronik teklifi kabul etmesi veya imzalı teklif/sözleşme ile kurulur. Kabul kaydı; hesap kimliği, sipariş numarası, tarih-saat, IP adresi ve onaylanan metnin bir kopyası veya ayırt edici kayıt bilgisiyle elektronik ortamda saklanabilir.

1.4. Emredici mevzuat hükümleri saklı kalmak üzere öncelik sırası: hizmete özel yazılı teklif/sipariş özeti, işbu sözleşme, İptal ve İade Koşulları, Kullanım Koşulları ve ilgili diğer politikalardır. Belirli bir siparişte açıkça verilen özel taahhüt, aynı konuya ilişkin genel hükme göre önceliklidir.

2 Tanımlar ve sözleşmenin konusu

Hizmet: VDS/VPS, bulut ve nested sunucu, fiziksel sunucu kiralama, sunucu barındırma (co-location), web/reseller/e-posta hosting, IP tahsisi, alan adı, lisans, yedekleme, kurulum, taşıma, teknik destek ve siparişte belirtilen diğer bilişim hizmetleridir.

Hizmet Dönemi: Sipariş özetinde gösterilen ve ücreti peşin ödenen kullanım süresidir. Hizmet Bitiş Tarihi, müşteri panelinde ilgili ürün için gösterilen tarihtir. Fatura son ödeme tarihi ile hizmet bitiş tarihi farklı olabilir.

İşbu sözleşmenin konusu, müşterinin seçtiği hizmetin sipariş özetindeki teknik özellik, süre, limit ve bedel karşılığında sağlanmasına ilişkin tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesidir.

3 Hesap, kimlik ve yetkilendirme

- Müşteri; ad/soyad veya unvan, e-posta, telefon, fatura ve gerektiğinde kimlik/vergi bilgilerini doğru ve güncel biçimde vermekle yükümlüdür. T.C. kimlik numarası talep edildiği hâllerde 11 hanedir ve yalnız ilgili hukuki/operasyonel amaç için işlenir.
- Hesap parolası, API anahtarı, SSH/RDP, KVM/IPMI/iDRAC/iLO ve diğer erişim bilgilerinin güvenliğinden müşteri sorumludur. Yetkisiz erişim şüphesi gecikmeden destek sistemi üzerinden bildirilmelidir.
- Şüpheli işlem veya güvenlik riski hâlinde hizmet geçici olarak sınırlandırılabilir; makul ölçüde kimlik, ödeme veya temsil yetkisi doğrulaması istenebilir.
- Hesap üzerinden verilen ve uygun doğrulama adımlarından geçen talimatlar müşteri talimatı sayılır. Hesap hassasiyeti bulunan değişiklikler yalnız yetkili destek talebi üzerinden yürütülür.

4 Sipariş, aktivasyon ve teslim

4.1. VDS/VPS ve otomasyonlu hizmetler. Satın alma işlemi ve ödemenin doğrulanmasının ardından ayrıca bir başlatma talimatı veya bekleme süresi aranmadan standart VDS/VPS ile otomasyonla sunulan diğer hizmetlerin kurulum ve aktivasyon süreci doğrudan başlatılır. Hizmet, siparişte farklı bir teslim süresi açıkça belirtilmedikçe mümkün olan en kısa sürede kullanıma açılır.

4.2. 24 saatlik kurulum süresi. Standart VDS/VPS hizmetinin satın alma ve ödeme doğrulama anından itibaren 24 saat içinde teslim edilememesi hâlinde müşteri, hizmet henüz teslim edilmemiş olmak kaydıyla siparişi iptal ederek bu hizmet için ödediği bedelin iadesini talep edebilir. Müşteriden kaynaklanan eksik veya yanlış bilgi, ödeme sorunu, güvenlik ya da kimlik doğrulamasının tamamlanmaması ve müşterinin sonradan istediği özel yapılandırma için geçen süre bu hesaba dâhil değildir.

4.3. Teslim. Hizmet; erişim bilgilerinin müşteri paneline veya kayıtlı iletişim adresine sunulması, panelde aktif görünmesi ya da fiziksel hizmetin kullanıma açılması ile teslim edilmiş sayılır. Müşteri, teslimden sonra yapılandırmayı ve temel erişimi gecikmeden kontrol ederek hata varsa destek talebi açmalıdır.

4.4. Fiziksel sunucular. Fiziksel sunucu teslimi stok, donanım hazırlığı ve seçilen yapılandırmaya bağlıdır. Stokta bulunan veya temin edilebilir standart fiziksel sunucular için genel teslim süresi 1-7 gündür. Siparişe uygulanacak tahmini veya kesin teslim süresi ayrıca teklif, sipariş özeti ya da müşteri iletişiminde bildirilir; bildirilen özel süre genel aralığa göre önceliklidir.

4.5. Özel donanım, lisans, alan adı ve diğer üçüncü tarafa bağlı teslimlerde tedarikçi veya tescil kurumu süreleri uygulanabilir. Müşterinin talep ettiği özel işletim sistemi, RAID, taşıma ya da diğer özel işlemler teslim süresini uzatabilir.

5 Ücret, vergi, ödeme ve yenileme

- Hizmet bedeli, para birimi, vergiler, ödeme dönemi ve varsa kurulum/tek seferlik bedeller sipariş özeti veya teklifte gösterilir. Dövizli bedeller, belirtilen döviz cinsinden tahakkuk eder; kendiliğinden sabit bir TL kura dönüştürülmüş sayılmaz.
- Hizmetler ilgili hizmet dönemi başlamadan önce peşin ödenir. Türkiye içi siparişlerde Garanti BBVA Sanal POS (Türkiye Garanti Bankası A.Ş.), iyzico (iyzi Ödeme ve Elektronik Para Hizmetleri A.Ş.) ve Havale/EFT yöntemleri; yurt dışı siparişlerde sistemde sunulan uygun kart/ödeme yöntemleri kullanılabilir.
- Aynı siparişte, kampanya kuralında açıkça aksi yazmadıkça yalnız bir kampanya veya indirim uygulanır. Alan adı, lisans ve benzeri üçüncü taraf bedellerinde sağlayıcı fiyatı ve para birimi geçerlidir.
- Yenileme faturası hizmet bitişinden önce oluşturulabilir. Faturanın oluşturulması tek başına hizmeti yenilemez; yeni dönem, gerekli ödemenin tamamlanmasıyla başlar. Paneldeki hizmet bitiş tarihi hizmet erişimi bakımından esas alınır.
- Fiyat değişiklikleri mevcut ödenmiş döneme geriye yürütülmez; bir sonraki yenileme döneminde uygulanır. Önemli değişiklikler uygun iletişim kanalıyla bildirilir ve müşteri yenileme yapmayarak hizmeti dönem sonunda sona erdirebilir.

6 Ödeme gecikmesi, iptal, inisiyatifen askıya alma ve veri silme

6.1. Yenilenmeyen veya müşteri talebi, sözleşme ihlali ya da diğer haklı nedenle sona erdirilen sanal sunucu, fiziksel sunucu kiralama ve hosting hizmetleri, paneldeki hizmet bitiş veya iptal tarihinde sona erer. Kural olarak hizmete ait müşteri verileri iptal anında aktif sistemlerden kalıcı ve geri döndürülemez biçimde silinir.

6.2. FEBZEN, herhangi bir saklama taahhüdü doğurmaksızın ve tamamen kendi inisiyatifiyle, silme işleminden önce hizmeti askıya alabilir ve/veya müşteri verilerini iptal tarihinden itibaren en fazla 3 (üç) gün geçici olarak bekletebilir. Askıya alma veya 3 günlük bekletme her hizmette uygulanmayabilir; müşteriye ek ödeme, yenileme, veri kurtarma ya da yeniden aktivasyon hakkı vermez ve geri yükleme garantisi oluşturmaz.

6.3. Fatura son ödeme tarihinin hizmet bitişinden sonraki bir tarih olarak gösterilmesi, hizmetin o tarihe kadar aktif, askıda veya geri getirilebilir durumda tutulacağı anlamına gelmez. Müşteri kesinti ve veri kaybını önlemek için hizmet bitiş tarihinden önce ödeme yapmalı ve bağımsız yedeğini almalıdır.

6.4. Alan adı, lisans, sertifika ve benzeri üçüncü taraf hizmetlerinin yenileme, karantina, silinme ve geri alma süreleri ilgili sağlayıcının kurallarına tabidir. Sunucu barındırmada ödeme gecikmesi hâlinde enerji/ağ erişimi durdurulabilir; müşteriye ait fiziksel cihazlara ilişkin teslim ve alacak süreçleri yürürlükteki hukuk ve taraflar arasındaki özel teklif çerçevesinde yürütülür.

> **Kritik veri uyarısı**
>
> Askıya alma ve iptalden sonra en fazla 3 günlük geçici bekletme yalnız FEBZEN'in inisiyatifidir; müşteri buna güvenemez. Müşteri, hizmet bitmeden önce ihtiyaç duyduğu verilerin güncel ve dış ortamda saklanan bir kopyasını almakla yükümlüdür.

7 Sanal ve fiziksel sunucu hizmetleri

7.1. Sanal sunucular ve işlemci limitleri. CPU, RAM, disk, port ve diğer kaynakların tahsis şekli sipariş özetinde gösterilir. Sipariş/teklifte açıkça farklı bir limit belirtilmedikçe Intel işlemcili VDS paketlerinde sabit MHz kullanım limiti uygulanmaz; Intel işlemcili VPS paketlerinde her bir vCPU için azami 1.400 MHz, Ryzen işlemcili VDS/VPS paketlerinde ise her bir vCPU için azami 2.000 MHz işlemci kullanım limiti uygulanır. Intel VDS paketlerinde sabit MHz limiti bulunmaması, fiziksel işlemci çekirdeğinin yalnızca müşteriye adandığı veya belirli bir performans seviyesinin kesintisiz garanti edildiği anlamına gelmez. Paylaşımlı sanallaştırmada vCPU, fiziksel işlemci çekirdeğinin mülkiyetini, belirli bir fiziksel işlemci modelini veya kesintisiz tek müşteriye tahsisi ifade etmez. Paket açıklamasında açıkça adanmış olduğu belirtilen kaynaklar bu hükmün dışındadır.

7.2. Fiziksel sunucu kiralama. Donanım, sipariş/teklifteki konfigürasyonla kullanıma sunulur. Değiştirilebilir parça, uzaktan müdahale, yedek parça, lisans, kurulum ve yönetim hizmetlerinin dâhil olup olmadığı siparişe göre belirlenir.

7.3. Sunucu barındırma. Müşteri cihazının mülkiyeti müşteride kalır. U alanı, enerji, port, trafik, IP, uzaktan el/teknik müdahale ve erişim koşulları özel teklifte belirlenir. Cihazın uygun raf standardına, güvenli güç tüketimine ve veri merkezi kurallarına uygunluğu müşterinin sorumluluğundadır.

7.4. İşletim sistemi ve yönetim. Yönetilen hizmet veya ilgili SLA paketi açıkça satın alınmadıkça işletim sistemi, uygulama, veritabanı, lisans, güvenlik duvarı, güncelleme, parola ve içerik yönetimi müşteriye aittir. Ücretsiz veya inisiyatifen sağlanan yardım, sürekli yönetilen hizmet taahhüdü oluşturmaz.

8 Hosting, taşıma, alan adı ve lisanslar

8.1. Hosting. Paylaşımlı hosting hizmetleri web sitesi ve pakette belirtilen e-posta/veritabanı işlevleri için kullanılır. Dosya dağıtım deposu, yedek deposu, yoğun işlem veya diğer kullanıcıların kaynaklarını bozacak amaçlarla kullanılamaz.

8.2. Ücretsiz taşıma. Uyumlu web sitelerinin ilk taşıması, hosting paketinde belirtilmişse ücretsiz sağlanır. Bu hak; sunucu, e-posta arşivi, özel uygulama, lisans dönüşümü veya kapsamlı yazılım uyarlamasını içermez. Kaynak sistem erişimi ve taşınabilir yedek müşteri tarafından sağlanır.

8.3. Alan adı ve lisanslar. FEBZEN, tescil kurumu veya lisans üreticisi adına aracılık edebilir. Tescil, yenileme, transfer, kullanım, askı ve iptal işlemleri ilgili üçüncü taraf kurallarına tabidir. cPanel, Plesk, Windows ve diğer lisanslar temel sunucu ücretine dâhil değildir; siparişte ayrıca gösterilir.

8.4. Üçüncü tarafın hizmeti sona erdirmesi, şart veya fiyat değiştirmesi ya da müşterinin lisans/tescil şartlarını ihlal etmesi FEBZEN'in doğrudan kontrolü dışındadır. FEBZEN, kendi kusuru bulunmadıkça üçüncü tarafın ediminden garanti veren sıfatıyla sorumlu olmaz; emredici tüketici hükümleri saklıdır.

9 Veri merkezi, ağ, IP ve trafik

9.1. Sipariş/teklifte aksi belirtilmedikçe sunucu altyapısı Bursa/DGN veri merkezindedir. Operasyon, mevzuat, güvenlik veya altyapı gereksinimi nedeniyle eşdeğer ya da daha iyi nitelikte bir lokasyona geçiş gerekirse, müşteriyi önemli ölçüde etkileyen değişiklikler önceden bildirilir.

9.2. '1 Gbit port' veya benzeri ifadeler ağ arayüzünün/bağlantının azami kapasitesini belirtir; kesintisiz ve her hedefe karşı asgari internet hızı garantisi değildir. Taahhüt edilen hız ölçümleri, siparişte aksi yazmıyorsa Bursa/DGN ile İstanbul/Radore, İstanbul/Mars ve İstanbul/Datacasa referans noktaları arasında ve uygun test koşullarında değerlendirilir.

9.3. Trafik hacmi kotasız veya limitsiz olarak belirtilmiş olsa bile sürekli hat tahsisi anlamına gelmez. P95 ortalaması 50 Mbps üzerinde olan kalıcı kullanım, teknik inceleme sonrasında daha yüksek bant paketine geçirilerek ayrıca ücretlendirilebilir veya altyapı güvenliği için geçici olarak sınırlandırılabilir. Uygulama öncesinde, acil güvenlik hâlleri dışında müşteri bilgilendirilir.

9.4. IP adresleri kullanım süresince tahsis edilir; mülkiyet devri sayılmaz. IP geolokasyon, ülke/şehir veya organizasyon kayıtlarının veri merkeziyle aynı görünmesi garanti edilmez. IP itibarı, üçüncü taraf kara listeleri ve harici veritabanları FEBZEN'in tam kontrolünde değildir; somut sorunlar imkânlar dâhilinde incelenir.

10 DDoS koruması ve güvenlik tedbirleri

DDoS koruması, mevcut ağ ve filtreleme kapasitesi içinde en iyi çaba esasına göre sağlanır; her saldırının kesintisiz veya yüzde yüz engelleneceği garanti edilmez. Saldırının hacmi, türü veya maliyeti altyapıyı ya da diğer müşterileri tehdit ederse trafik filtrelenebilir, oran sınırlaması uygulanabilir, hedef IP geçici olarak kara deliğe yönlendirilebilir veya hizmet izole edilebilir.

Müşterinin kendi yazılım güvenlik açığı, zayıf parola, açık servis, yanlış yapılandırma veya saldırı çıkışı nedeniyle oluşan risklerde müdahale süresi ve yöntem teknik duruma göre belirlenir. Yönetilen güvenlik hizmeti ayrıca satın alınmadıkça uygulama katmanı güvenliği müşterinin sorumluluğundadır.

11 Hizmet seviyesi, bakım ve %99 uptime

11.1. Sipariş özetinde aksi belirtilmedikçe uygun sunucu ve hosting hizmetlerinde, son 30 günlük dönem üzerinden %99 erişilebilirlik taahhüdü uygulanır. Erişilebilirlik, FEBZEN tarafından işletilen hizmet noktasının dışarıdan erişilebilirliği esas alınarak teknik kayıtlarla değerlendirilir.

11.2. Önceden bildirilen planlı bakım; acil güvenlik bakımı; müşteri işlemi veya yapılandırması; müşterinin yazılımı/işletim sistemi; üçüncü taraf alan adı, DNS, lisans veya ödeme sistemi; DDoS ve kötüye kullanım tedbiri; internetin FEBZEN kontrolü dışındaki kısmı; mücbir sebep ve yasal makam işlemleri erişilebilirlik hesabının dışında tutulabilir.

11.3. Planlı bakımlar mümkün olduğunca düşük kullanım saatlerinde ve makul bildirimle yapılır. Acil güvenlik veya arıza müdahalesi önceden bildirim verilemeden gerçekleştirilebilir.

11.4. FEBZEN kaynaklı ve doğrulanmış kesinti nedeniyle oran %99'un altına düşerse müşteri olaydan itibaren 7 gün içinde destek talebi açabilir. Teknik inceleme sonucuna göre kesinti süresiyle orantılı hizmet uzatımı uygulanabilir; giderilemeyen ve hizmetten yararlanmayı engelleyen sorunlarda İptal ve İade Koşulları ile emredici mevzuat hükümleri saklıdır.

12 Teknik destek ve SLA kapsamı

12.1. Müşteri panelindeki destek sistemi 7 gün 24 saat talep kabul eder ve izlenir. Destek taleplerine en geç 7 saat içinde ilk inceleme veya yanıt sağlanır. Bu süre, sorunun kesin çözüm süresi değildir; çözüm süresi olayın kapsamı, bağımlılıkları ve üçüncü taraf müdahalesine göre değişebilir.

12.2. Hesap, sunucu ve müşteri verisine ilişkin teknik işlemler yalnız müşteri panelindeki yetkili destek talebi üzerinden yürütülür. WhatsApp, telefon ve canlı destek kanalları satış öncesi bilgi ile kimlik/veri ihlali yaratmayan genel ve kısıtlı yönlendirme içindir; bu kanallardan sistem değişikliği veya hassas bilgi paylaşımı yapılmaz.

12.3. Standart, Kurulum veya Profesyonel SLA paketlerinin kapsamı sipariş özetinde gösterilir. Personelin inisiyatifen kapsam üstü yardım sağlaması ücretsiz veya sürekli bir hak doğurmaz ve sonraki taleplerde emsal oluşturmaz.

12.4. Kritik altyapı kesintileri, güvenlik olayları ve birden çok müşteriyi etkileyen arızalar önceliklendirilir. Destek süreci için doğru erişim bilgisi, hata zamanı, IP/port/protokol, ekran görüntüsü ve ilgili logların müşteri tarafından sağlanması gerekebilir.

13 Yedekleme ve veri sorumluluğu

13.1. Sipariş özetinde açıkça yedekleme hizmeti bulunmadıkça VDS/VPS, nested, bulut, fiziksel sunucu ve co-location verileri için FEBZEN'in müşteriye sunulan bir yedekleme yükümlülüğü yoktur. Müşteri verilerinin en az bir güncel kopyasını FEBZEN altyapısından bağımsız bir ortamda saklamalıdır.

13.2. Günlük veya haftalık ücretli yedekleme, teklif/siparişte belirtilen kapasite, sıklık, saklama ve geri yükleme koşullarıyla sağlanabilir. Anlık görüntü (snapshot) tek başına bağımsız yedek sayılmaz. Müşteri, yedeklerin geri döndürülebilirliğini düzenli aralıklarla test etmelidir.

13.3. Paket açıklamasında aksi belirtilmedikçe 5 GB'ı aşmayan web hosting hesapları için günlük otomatik yedekleme dâhildir. 5 GB üzerindeki hesaplarda ücretsiz yedekleme taahhüdü yoktur; ücretli kapasite ayrıca satın alınabilir.

13.4. Hiçbir yedekleme yöntemi donanım arızası, yazılım hatası, siber saldırı veya müşteri işlemi karşısında mutlak veri bütünlüğü garantisi vermez. FEBZEN'in ücretli veya açıkça taahhüt edilmiş yedekleme edimini kendi kusuruyla yerine getirmemesinden doğan sorumluluğu, emredici hukuk hükümleri çerçevesinde değerlendirilir.

> **Yedekleme ilkesi**
>
> FEBZEN'in operasyonel amaçla tuttuğu iç kopyalar, siparişte müşteriye sunulan bir yedekleme ürünü olarak belirtilmedikçe müşteri tarafından talep edilebilir veya geri yüklenebilir bir yedek sayılmaz.

14 Hukuka uygun kullanım ve kötüye kullanım

Müşteri hizmeti Türkiye Cumhuriyeti mevzuatına, kamu düzenine, genel ahlaka ve üçüncü kişilerin haklarına uygun kullanır. Yasa dışı bahis/kumar, çocukların cinsel istismarı, terör propagandası, hukuka aykırı müstehcenlik, dolandırıcılık, kimlik avı, spam, zararlı yazılım, botnet, fidye yazılımı, yetkisiz tarama/sızma, DDoS/flood/brute-force saldırısı, korsan yazılım ve fikrî hak ihlali yasaktır.

İhlalin niteliğine göre port/IP sınırlandırılabilir, sistem izole edilebilir, hizmet askıya alınabilir veya ağır/tekrarlanan ihlalde sona erdirilebilir. Gecikmenin güvenlik, kamu düzeni veya üçüncü kişiler bakımından risk oluşturmadığı hâllerde müşteriye ihlali giderme imkânı verilir. Sorunun giderilmesi taahhüt edilip teknik olarak doğrulandığında hizmet yeniden açılarak takip edilebilir.

Mahkeme, savcılık, BTK, Siber Güvenlik Başkanlığı ve diğer yetkili makamların usulüne uygun karar ve talepleri öncelikle uygulanır. FEBZEN, yer sağladığı içeriği kural olarak önceden denetlemek veya hukuka aykırı faaliyeti kendiliğinden araştırmakla yükümlü değildir; usulüne uygun bildirim ve yasal yükümlülükler kapsamında işlem yapar.

15 İptal, fesih, cayma ve iade

15.1. Müşteri, müşteri panelindeki destek sistemi üzerinden yenilemeyi durdurabilir, hizmetin dönem sonunda sona ermesini veya teknik olarak mümkünse derhal iptal edilmesini isteyebilir. İptal hâlinde 6. maddede düzenlenen veri silme kuralı uygulanır; olası askıya alma veya 3 günlük geçici bekletme yalnız FEBZEN'in inisiyatifindedir. Müşteri iptal talebinden önce tüm verilerin yedeğini almalıdır.

15.2. Kurulum gecikmesi. Standart VDS/VPS hizmeti, 4.2. maddede belirtilen istisnalar dışında 24 saat içinde teslim edilmezse müşteri teslimden önce siparişi iptal ederek ilgili hizmet bedelinin tamamının iadesini talep edebilir. Fiziksel sunucularda teklif, sipariş özeti veya yazılı müşteri iletişiminde bildirilen özel teslim süresi uygulanır.

15.3. Müşterinin ihtiyacının değişmesi, hizmeti kullanmaması, yanlış ürün seçmesi veya kendi yapılandırmasından kaynaklanan sorunlar tek başına ücret iadesi doğurmaz. FEBZEN kaynaklı nedenle hizmetin hiç etkinleştirilememesi, taahhüt edilen kapsamda sunulamaması veya yararlanmayı engelleyen sorunun makul sürede giderilememesi hâlinde, kanuni haklar saklı kalmak üzere kullanılmamış ücretli süre oranında iade değerlendirilir.

15.4. Alan adı, SSL, lisans ve diğer üçüncü taraf ürünleri; tamamlanmış kurulum/taşıma/danışmanlık; müşteriye özel donanım ve kapasite için ilgili kuruma aktarılmış veya geri alınamayan bedeller iade kapsamında değildir. Üçüncü tarafın FEBZEN'e bedel iadesi yapması hâlinde geri alınabilen tutar somut duruma göre müşteriye yansıtılabilir.

15.5. Ticari veya mesleki amaçla hizmet alan müşteriler tüketici cayma hakkından yararlanmaz. FEBZEN hizmetlerinde kurulum ve aktivasyon, 4.1. madde uyarınca satın alma ve ödeme onayından sonra derhal başlar. Tüketici işlemlerinde elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetlerde hizmetin aktive veya teslim edilmesinden sonra; diğer hizmetlerde ise tüketicinin cayma süresi sona ermeden ifaya başlanmasına sipariş sırasında açıkça onay vermesi hâlinde ifa başladıktan sonra yalnız vazgeçme gerekçesiyle cayma hakkı kullanılamaz. Mevzuattaki bir istisnanın doğmadığı durumlarda tüketicinin emredici hakları saklıdır.

15.6. FEBZEN politika kapsamında onaylanan iadeyi, gerekli bilgi ve mali belgelerin tamamlanmasından sonra en geç 7 iş günü içinde başlatır. Kurumsal müşteriden vergi mevzuatının gerektirdiği iade faturası veya mali belge istenebilir. Banka/ödeme kuruluşu işlem süresi FEBZEN'in kontrolü dışındadır.

16 Kişisel veriler, trafik kayıtları ve gizlilik

Müşteriye, kullanıcılarına ve hizmet kullanımına ilişkin kişisel veriler; hizmetin kurulması ve yürütülmesi, faturalama, güvenlik, destek, hukuki yükümlülük ve meşru operasyon amaçlarıyla, yürürlükteki veri koruma mevzuatı ve ilgili aydınlatma metinleri çerçevesinde işlenir.

IP tahsis ve kullanım zamanları, oturum, işlem ve güvenlik kayıtları ile mevzuatta tanımlanan trafik bilgileri; 5651 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat dâhil uygulanabilir yükümlülüklerde öngörülen süre ve güvenlik koşullarına göre saklanabilir. Veriler yalnız hukuki dayanak bulunduğunda yetkili kamu makamları veya zorunlu hizmet tedarikçileriyle paylaşılır.

Müşteri, kendi sunucusunda işlediği kişisel veriler bakımından veri sorumlusu veya ilgili sıfatla gerekli aydınlatma, hukuki sebep, güvenlik ve saklama yükümlülüklerini yerine getirir. FEBZEN'in müşteri talimatıyla altyapı düzeyinde işlem yaptığı durumlarda tarafların veri koruma rolleri somut hizmete göre belirlenir.

17 Sorumluluk sınırları ve mücbir sebep

17.1. FEBZEN, kendi kontrol alanındaki altyapıyı makul teknik ve idari tedbirlerle işletir. Müşterinin yazılımı, içeriği, yetkisiz üçüncü kişi erişimi, zayıf parola, müşteri kaynaklı yanlış işlem, harici internet rotası, üçüncü taraf sağlayıcı ve yasal makam işlemlerinden FEBZEN'in kusuru bulunmadıkça sorumlu değildir.

17.2. Tüketicilerin emredici hakları ile kast veya ağır kusurdan doğan sorumluluk saklıdır. Tacir veya mesleki amaçla hareket eden müşteriler bakımından FEBZEN; kâr, gelir, itibar, iş fırsatı ve dolaylı zarar kaybından sorumlu olmaz. Bu müşteriler için FEBZEN'in ilgili olaydan doğan toplam sözleşmesel

sorumluluğu, emredici hükümler saklı kalmak üzere, etkilenen hizmet için olaydan önceki son 3 ayda ödenen net hizmet bedeliyle sınırlıdır.

17.3. Doğal afet, yangın, savaş, terör, geniş çaplı siber saldırı, salgın, genel enerji/telekom kesintisi, kamu otoritesi kararı, tedarik zinciri kesintisi ve makul kontrol dışındaki benzeri olaylarda etkilenen yükümlülükler olay süresince askıda kalabilir. Taraflar etkileri azaltmak ve hizmeti makul sürede yeniden kurmak için iş birliği yapar.

18 Bildirimler, sözleşme değişiklikleri ve delil

18.1. Sözleşmesel bildirimler müşteri paneli, destek sistemi, kayıtlı e-posta, SMS veya mevzuatın izin verdiği diğer kalıcı veri saklayıcılarıyla yapılabilir. Müşteri iletişim bilgilerini güncel tutar; güvenlik ve yetkilendirme gerektiren talepler yalnız doğrulanmış kanal üzerinden işleme alınır.

18.2. FEBZEN, işbu sözleşmeyi ve bağlı politika ve koşulları ihtiyaç duyduğunda güncelleyebilir. Güncellemeler yeni sipariş ve yenilemeler bakımından yayımlandıktan sonra; devam eden hizmetler bakımından ise müşteriye bildirilip müşterinin elektronik ortamda açıkça kabul etmesiyle uygulanır. Mevzuat, yetkili makam kararı, güvenlik açığı, kötüye kullanımın önlenmesi veya hizmet ve altyapı bütünlüğünün korunması için gecikmeksizin işlem yapılmasının zorunlu olduğu hâllerde FEBZEN, gerekli ve ölçülü teknik ya da operasyonel tedbirleri derhal uygulayabilir.

18.3. Müşterinin güncellenen metni panel, sipariş ekranı veya diğer doğrulanmış elektronik kanal üzerinden açıkça kabul etmesi; güncel hükümlerin kabul anından sonra gerçekleştirilen işlemlere ve onay tarihinde devam eden hizmet dönemine uygulanması konusunda tarafların anlaşmasıdır. Onaydan önce tamamlanmış işlemler ve doğmuş alacaklar, gerçekleştiği tarihte geçerli olan koşullara göre değerlendirilir. Kanunen sınırlandırılamayan haklar bu hükümden etkilenmez.

18.4. Tarafların usul hukukundan doğan hakları saklı olmak üzere müşteri paneli, sipariş, fatura, destek, sistem, teslim, IP ve elektronik onay kayıtları uyuşmazlığın değerlendirilmesinde delil olarak kullanılabilir.

19 Uygulanacak hukuk, uyuşmazlık ve geçiş hükmü

Bu sözleşmeye Türkiye Cumhuriyeti hukuku uygulanır. Tüketiciler, ilgili parasal sınırlar dâhilinde tüketici hakem heyetlerine ve tüketici mahkemelerine başvurabilir; tüketici aleyhine emredici yetki değişikliği yapılamaz. Tacir veya kamu tüzel kişisi olan müşterilerle doğan uyuşmazlıklarda, kanunen geçerli olduğu ölçüde Bursa Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.

Bir hükmün geçersiz veya uygulanamaz olması diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez. Geçersiz hüküm, amacıyla en yakın ve hukuken geçerli düzenleme ile sınırlı ölçüde uygulanır.

Geçiş hükmü. Bu sözleşme, müşteri tarafından elektronik ortamda açıkça kabul edildiği anda taraflar arasında hüküm doğurur. Kabul tarihinden sonra gerçekleşen işlem ve hizmet sunumlarında, kabul tarihinde devam eden ücretli hizmet dönemleri dâhil, bu sözleşme uygulanır. Bu kabul, 7.1. maddede düzenlenen VDS/VPS işlemci kullanım limitlerinin mevcut VDS/VPS hizmetlerine de kabul anından itibaren uygulanmasını kapsar. Onaydan önce tamamlanmış işlemler ve doğmuş alacaklar etkilenmez.

HİZMET SAĞLAYICI	MÜŞTERİ
FEBZEN SUNUCU VE BİLİŞİM HİZMETLERİ LİMİTED ŞİRKETİ VKN: 3852204158 | Vergi Dairesi: Nilüfer MERSİS: 0385220415800001 Bursa Ticaret Sicil No: 140828 Altınşehir Mah. 163.(280) Sk. Elite Offices Sitesi B Blok No: 11B İç Kapı No: 99 Nilüfer / Bursa 0850 840 3477 | bilgi@febzen.com febzen.com	Müşteri paneli / sipariş kaydında bilgileri bulunan kişi veya kuruluş