

## İade Talebi

İade talebinin hizmeti satın alan son kullanıcı tarafından 14 takvim günü içerisinde müşteri alanından ilgili ürün/hizmetler için destek bildirimi oluşturup iade edilmesini istediği hizmeti varsa sebebini yazılı olarak iletmesi zorunludur.

İade talep edilen ürün/hizmetler'in gerekli bir iade sebebi yoksa iade talebi onaylanmayacaktır.

İade talebi oluştururken yaşanan sorun tarafımızdan çözülmeyecek bir durumdaysa şartsız ve koşulsuz kullanılmayan günleri iade edilecektir.

## Kullanıcı Hata

Aldığınız hizmet kullandığınız işlemler için yetersiz kalıyorsa bu tamamen kullanıcının hatasıdır. Satın alım yapmadan önce size uygun paketi seçtiğinizden emin olun, bu tarz durumlarda geri iade kabul edilmeyecektir.

## Müşteri Yönetimi Altında Olan Ürünler

Müşteri yönetimi altında olan ürünlerimizden tamamen müşteri sorumludur. Bu tarz ürünlerimizde eğer kullanıcı istemden veya isteyerek zararlı bir yazılım kullandığı taktirde iade kabul edilmemektedir.

## İade Edilemeyecek Ürünler

- Alan adı (domain)
- Güvenlik sertifikası ve her türlü yazılım lisansı hizmetleri
- Bir sonraki periyot için yenilenmiş hizmetler veya ürünler
- Sunucu barındırma (co-location)
- Fiziksel sunucu
- Danışmanlık ve aracılık hizmetleri
- Üçüncü taraf hizmet sağlayıcıları üzerinden alınan ürünler
- Teknik destek ve kurulum hizmetleri
- Sponsorluk ya da kampanyalardan kazanılan haklar
- Müşteri hesabına eklenen iade işlemlerinden doğan krediler veya müşterinin direk olarak kredi tutarları.
- Hizmet aktivasyonu yapılmış ürünler

## Nakit İade

İadesi talep edilen hizmetler için ödeme yapıldığı yol ile ve ödeyen kişiye (örneğin banka havalesi ise havaleyi yapan kişiye, kredi kartı ödemesi ise ilgili kredi kartına) nakit iade yapılabilir. Fakat bu iade kapsamına ilgili hizmet ile birlikte alınan ve iadesi mümkün olmayan hizmetlerin (lisans, güvenlik sertifikası, operasyonel ve teknik hizmetler, kargo, banka komisyonu v.b) iadesi girmez.

## Kredi Olarak İade

İadesi talep edilen hizmetler iptal edilip, iade edilemeyecek kısmı toplam tutardan çıkarıldıktan sonra yeniden hizmet alımı yapılabilmesi için müşteri hesabına kredi olarak eklenebilir.

Kredi olarak eklenen ya da müşteri tarafından direkt olarak eklenen krediler nakit olarak geriye ödenemezler.

## İade Döviz Kuru

Yapılacak iadeler, ödeme döviz kuru üzerinden TL'ye çevrilip yapıldığından, ödeme anındaki TL tutar üzerinden yapılacaktır.

Gerekli iade masrafları son kullanıcıya aittir ve toplam iade tutarından düşüldükten sonra iade yapılacaktır.

## İade Talebinin İptali

Son kullanıcı iade talebini, iade işlemi gerçekleşmeden önce istediği zaman yazılı olarak bildirerek iptal ettirebilir.

## Bağlayıcılık

Bu iade şartları, Utopia Bilişim ile son tüketici sıfatında olan şahıs ve/veya kurum arasında bağlayıcılık taşımaktadır.

Utopia Bilişim üzerinden hizmet satın alan herkes bu politikaları peşinen kabul etmiş sayılır.

## İptal Prosedürü

- Hizmetinizi iptal etmek istediğinizde, hizmetiniz kalıcı olarak silinecektir.
- Bekleyen faturalarınız iptal edilir ve hizmetiniz artık yenilenmez.
- İptal edilen hizmetler geri getirilemez ve bu hizmetler için iade yapılmaz.

## Uyarılar

İptal ve iade işlemleri birbirinden farklı işlemlerdir, iptal işlemi hizmeti bir sonraki dönemde kullanmayacağınızı ve yeni fatura oluşturulmasını istemediğinizi, iade işlemi ise satın alınmış ürünü iade edip aynı zamanda ücret iadesi talep ettiğinizi bildirir.