

SARNESA HİZMET SÖZLEŞMESİ BEYANI

06/10/2025

İŞBU HİZMET SÖZLEŞMESİ ÖNSÖZÜ

- Sözleşme müşterinin **SARNESA** internet sitesine kayıt olması ve taraflar, İşbu sözleşmede yazılı bilgilerin doğruluğunu beyan, kabul ve taahhüt eder.
- **SARNESA** İnternet ve Bilişim Hizmetleri, gerek gördüğünde, Kamuya duyurmadan sözleşme koşullarını her an güncelleme hakkına sahiptir, bu güncellemeden sonrasında kayıtlı kullanıcıları sözleşmeyi okumuş ve kabul etmiş sayar.
- Sözleşmenin en güncel ve yenilenmiş hali **SARNESA** ("<https://sarnesa.com>") internet sitesinde bulunan halidir ve sitede yer alan hali geçerli kabul edilir.

HİZMET SÖZLEŞMESİ

HESAP AÇILIŞI

İsim, soyisim, 16 haneli Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası, e-posta adresiniz gibi değiştirilemez müşteri bilgilerini ilk kayıta doğru bir şekilde yazmanız sizin sorumluluğunuzdadır. Hesabınıza erişemediğiniz takdirde bu bilgilerin değişmeyeceğini unutmayınız, tüm sorumluluk size aittir.

HESAP BİLGİLERİNİN DOĞRULANMASI

Hesap hareketlerinizin şüpheli bir durum teşkil etmesi durumunda hizmet veya hizmetleriniz askıya alınmaktadır. Bu süreçte sizden kimliğinizin doğrulanması adına birkaç bilgi talep edilmektedir. Bu bilgilerin doğruluğunu teyit edildikten sonra hizmet veya hizmetleriniz tekrar aktif hale getirilir.

KİMLİK BİLGİLERİNİN SAKLANMASI VE PAYLAŞILMASI

İşbu **SARNESA GİZLİLİK SÖZLEŞMESİ BEYANI**'nda yer alan maddelere uygun olarak saklanmaktadır.

HİZMETLERİN ÜCRETLERİNİN ÖDENMEMESİ ve GECİKTİRİLMESİ

SARNESA olarak sizlere ödeme tarihine 7 gün kala, sistem tarafından borç faturası oluşturulur, ödemelerinizi aksatmamanız ve haberdar olmanız için mail ve sms yoluyla bildirim yapmaktayız. Bu nedenle, son ödeme günü geçmiş hizmetler kalıcı olarak silinir ve geri alınamaz. Zaman zaman sms veya mail servislerinde bakım yapılmaktadır, bu nedenle fatura tarihinin yaklaştığını gösteren herhangi bilgi tarafınıza ulaşmayabilir. Bu sebepten ötürü ödeme tarihi geçtikten sonra sonlandırılan hizmetlerden **SARNESA** sorumlu tutulamaz. Müşteri hizmetlerin süresini hizmet listesi sekmesinden takip etmekle yükümlüdür. Barınma hizmeti alan müşterilerimiz içinde farklı durum geçerlidir, faturalarını düzenli bir şekilde ödemeyen ya da son faturasını ödememiş müşterilerimizin sunucularına alıkonulabilir. Son faturası ödenmesi halinde fiziksel sunucunun iadesi yapılabilmektedir, hizmetin devamı kararı **SARNESA**'ya aittir ve hakları gizli tutulmaktadır.

TEKNİK DESTEK

Mesai saatleri haftanın yedi günü oniki saat (12.00 - 00.00) ile sınırlıdır. Müşteri, teknik destek ihtiyacını **SARNESA** tarafına site destek sistemi ve mail yöntemi ile iletmelidir. Bu kanallardan iletilen destek bildirimlerine mesai saatleri içerisinde en geç 7 saat olacak şekilde geri dönüş sağlanacaktır. Whatsapp iletişim kanalı ve site üzerinde bulunan canlı destek kanalı yalnızca satış öncesi bilgilendirme amacı ile kullanılabilir. **SARNESA** satış öncesi destek hatlarına satış öncesi destek harici konular hakkında ulaşım sağlanması

halinde talep, istek ve yardım mesajlarına geri dönüş sağlama yükümlülüğü bulunmamaktadır.

IPV4 - IPV6 - LOKASYON

Web hosting, nested, fiziksel ve tüm sanal sunucu hizmetleri **Bursa/PenDC** veri merkezlerinde barındırılan sunucular üzerinden hizmet sunmaktadır. Müşteri tarafına atanan IPv4 adresinin organizasyon, ülke ve şehir tanımları veri merkezi lokasyonu ile aynı veya farklı olabilir. IPv4 lokasyon bilgisi farklı olsa dahi **SARNESA** bünyesinde sağlanan tüm hizmetler **Bursa/PenDC** veri merkezlerinde bulunan sunucular üzerinden sağlanmakta olup IP lokasyon farklılığı iade kapsamına girmemektedir.

İADE KOŞULLARI

CAYMA HAKKI

Alıcı satın aldığı hizmetin kendisine teslim tarihinden itibaren aşağıdaki maddeler ile belirtilmiş koşullar ve sürelerle bağlı kalarak, satıcıya destek talebi üzerinden bildirmek şartıyla hizmeti reddederek sözleşmeden iade hakkını kullanabilir.

- Bulut Sunucu (VPS, VDS ve diğer tüm sanal sunucu hizmetleri bulut sunucu ifadesine eşdeğerdir.), Nested ve Hosting hizmetleri sanal bir hizmet olduğu için satın alımlardan sonra TL, döviz, kripto para veya herhangi bir para birimi iadesi tarafınıza yapılamamaktadır. İade sadece site bakiyesi olarak ve KDV hariç şekilde yapılabilir, KDV dahil şekilde site bakiyesi talep ediliyor ise karşı taraf, **SARNESA** adlı firmaya iade faturası düzenlemesi gerekmektedir.
- Hizmet süresinin uzatılmasından sonra iade geçerli değildir. Bkz. ("Hizmet süresi 5 gün kalmış bir hizmetin uzatılarak 35 güne çıkarılmasından sonra iadesi mümkün değildir").
- 1 (Bir) ay ve üzeri hizmet alımlarında ücret iadesi sadece 7 gün içerisinde talep edilebilir. İade şartlarına uygunluğunu kontrol edilerek müşteri tarafına site bakiyesi olarak hizmet tutarının KDV hariç olmak üzere hizmet bedelinin %75'i iade edilir. Müşteri KDV dahil olmak üzere site bakiyesi iade talep ediyorsa **SARNESA** adlı firmaya iade faturası oluşturması gerekmektedir.
- Herhangi bir olası durumda, IP Adresi veya hizmet tükendiğinde ya da olası bir yoğunlukta siparişlerin kurulması 24 saate kadar uzayabilir. Bulut sunucu hizmetlerinde siparişin aktif olması 24 saati geçiyor ise müşteri iade talep etme hakkı kazanır. Müşteri iade talep ediyor ise **SARNESA** iade sürecinin başladığını beyan ettiği andan itibaren ücret iadesinin müşteri tarafına iletilmesi 7 (yedi) iş günü içerisinde tamamlanır.
- Üst maddede yer alan kurulumu 24 saati aşmış hizmetlerin yanında kiralanan script veya yazılım ayrıca alan adı hizmeti iadeye dahil değildir.
- Herhangi bir hizmette Crack ("Korsan Yazılım") veya Virüslü dosya bulundurulması halinde iadesi yapılamamaktadır ve destek sağlanamamaktadır.
- Hizmet iadesi veya iptali ile site bakiye birimi olarak müşteri hesabına eklenen bakiye miktarı; Türk Lirası, döviz, kripto para veya herhangi bir değer yada para birimine çevrim işlemi mümkün değildir. Müşteri, site bakiyesi ile yalnızca sitemizden ürün satın alımı yapabilir ya da mevcut hizmetin süresini uzatabilir.
- İade şartları sağlandıktan sonra iade sadece hesap kimliği ile uyuşan IBAN hesabına yapılabilir. Farklı bir kimliğe sahip IBAN hesaplarına iade gerçekleştirilmemektedir.

CAYMA HAKKI KULLANILAMAYACAK HİZMET VE DURUMLAR

- Alan Adı (Domain), Fiziksel Sunucu Kiralama, Sunucu Barındırma hizmetlerinde iade mümkün olmamaktadır. Adınıza kayıt yapıldığından bu tarz hizmetlerin iptali yada iadesi kesinlikle yapılamamaktadır.
- Müşteri, **SARNESA**'dan aldığı Hosting hizmeti çerçevesinde Spam Mail gönderimi yapıldığında hizmet kapatılır ve iade yapılmamaktadır.
- İnternet kullanıcılarını içerik, sıklık yada dosya boyutu açısından rahatsız edecek Mail gönderimleri yapıldığında hizmet kapatılır ve iade yapılmamaktadır.
- İnternet kullanıcılarına istekleri dışında toplu ticari tanıtım Mail gönderimleri yapıldığı durumlarda hizmet kapatılır ve iade yapılmamaktadır.
- Yoğun saldırı sebebiyle Web Hosting hizmetlerinin kullanılamaz duruma geldiği fark edildiğinde, **SARNESA**, Web Hosting hizmeti satın aldığı müşteriye uyarı yapılmadan hizmeti askıya alabilir veya hizmet sözleşmesini tek taraflı olarak feshedebilir.
- Web Hosting, VDS, VPS, Nested Sunucu, Dedicated Sunucu, Barındırma Hizmeti ve Oyrkategorilerindeki tüm hizmetlere zararlı trafik geldiği **SARNESA** yada müşteri tarafından tespit edildiğinde Bkz.(Layer katmanlı tüm saldırılar, DDOS,Oyun veya uygulama bazlı saldırılar, Brute Force atakları, Fidyeye ve Kripto yazılımları) **SARNESA**, insiyatife bağlı olarak saldırıya maruz kalan hizmeti durdurabilme ve ücret iadesi yapmama hakkına sahiptir.

BULUT SUNUCU (VDS, VPS, TÜM SANAL SUNUCULAR) HİZMETLERİNİN KULLANIMI

- Türkiye lokasyon Bulut Sunucu ve Fiziksel Sunucu hizmetlerinde yüksek oranda upload/download işlemleri tespit edildiğinde, saldırı çıkışı, TCP-UDP-DNS-PING-FLOOD benzeri saldırı metodları ile illegal faaliyetler düzenlendiğinde, işlemciyi yük altına alabilecek programlar ile işlemciye kasıtlı bir şekilde yük bindirildiğinde, hizmetinizde işlemci limitlendirmesi ya da hizmet sonlandırılması uygulanabilir, ücret iadesi yapılamaz, cayma hakkı ve iade koşulu geçerliliğini yitirir.

SANAL SUNUCU (VPS - VDS) VE NESTED SUNUCU KULLANIM HAKLARI

- Intel serisi işlemciye sahip olan nested ve sanal sunucu (VDS, VPS) hizmetlerinde çekirdek başı kullanım garantisi 1000MHz (1GHz) ile sınırlıdır. İnsiyatife bağlı olarak ana sunucunun kaynak tüketimi müsait ise çekirdek başı belirtilen limit garanti edilen değerden daha yüksek olabilir.
- AMD serisi işlemciye sahip olan nested ve sanal sunucu (VDS, VPS) hizmetlerinde çekirdek başı kullanım garantisi 2000MHz (2GHz) ile sınırlıdır. İnsiyatife bağlı olarak ana sunucunun kaynak tüketimi müsait ise çekirdek başı belirtilen limit garanti edilen değerden daha yüksek olabilir.
- Nested ve sanal sunucu (VDS, VPS) hizmetlerinde disk NVMe olarak belirtildiğinde okuma / yazma garantisi 900 (MB/s), Sata SSD olarak belirtiliyor ise okuma / yazma garantisi 400 (MB/s) ile sınırlıdır. Ana sunucunun tüketimi boş ise okuma / yazma değerleri garanti edilenden daha yüksek çıkabilir.
- Nested ve sanal sunucu (VDS, VPS) hizmetlerinde port 1Gbit / CAT6 kablo ile sunulmaktadır. Garanti edilen hat hızı değerleri ise 100 Mbps ile sınırlıdır. Ana sunucunun kaynak tüketimi boş ise garanti edilen hat değeri yükselebilir.
- Nested Sunucular iç içe sanallaştırma olması (Bkz; Sanal Sunucu içerisine tekrardan Sanal Sunucu açmak, minimum 2 veya daha fazla sanallaştırma yapmak) sebebiyle sunulan performans normal VDS sunucularına göre daha az olabilir, bu durum

performans kaybı oluşturduğunda Nested sunucunun normal VDS sunucusu olarak değiştirilmesi müşteri tarafından talep edilebilir.

- **SARNESA** sitesinin ana sayfası, ürün bilgilendirme sayfaları, sipariş formu, sosyal medya, forum, reklam tanıtım siteleri, arama motorları ve üst kısımda bahsedilmeyen diğer tüm platformlarda müşterilerine ücretli yada ücretsiz olarak sunmuş olduğu ve bilgilendirme sağladığı DDOS Koruması Hizmeti %100 oranında değildir ve bu hizmetin %100 koruma garantisi bulunmamaktadır. **SARNESA**, internet altyapısının desteklediği doğrultuda Müşterisine özel DDOS Filtresini geliştirebilir. İnternet altyapısı filtreleme hizmetinin geliştirilmesine müsait değil ise DDOS filtresini geliştirmeyebilir ve buna bağlı olarak DDOS filtresi hizmeti Müşteri ihtiyaçlarını karşılayamadığı durumlar oluşabilir. Müşteri bu durumda cayma hakkını kullanamaz.
- Garanti edilen hat hızı değerleri; Bursa / DGN, İstanbul / Radore, İstanbul / Comnet veri merkezleri ek olarak popüler CDN kaynakları olan Google Drive, Yandex Disk için geçerlidir. Diğer kaynaklardan yapılan Upload/ Download işlemleri mesafe farkına ve karşı tarafın limitlendirmesine bağlı olarak değişebilir bu durumda ise hat hızı garantisi sunulmaz.
- Sanal sunucularda cPanel ve Plesk işletim sistemleri tercih edildiğinde kurulum esnasında veya sonrasında lisans anahtarı tarafımızca sunulmamaktadır. Lisans anahtarının müşteri tarafından temin edilmesi gerekmektedir.

İNTERNET KULLANIM HAKLARI

İnternet kullanımınız PERC95 ortalamasına göre 50 MBPS ve üzeri hat tüketiminizin olduğu sistemimize yansıdığı anda tarafınıza Aşım Bedeli çıkarılabilir ya da hizmetiniz geçici süreliğine duraklatılabilir.

İNTERNET KULLANIM VERİLERİ

Tüm kayıtlar network sistemlerimiz üzerinde aktif bir şekilde veritabanında kayıt olarak tutulmaktadır, karşı tarafın başvurusu dahilinde gerekli kayıtlar incelendikten sonra başlatılan herhangi bir suç maali sizin sorumluluğunuz altındadır.

BULUT TABANLI HİZMETLER ÜZERİNDEN DIŞ SALDIRI

Tarafımızdan hizmet aldığınız IP Adresleri ve Bulut Sunucular adınıza tanımlanmaktadır, kimlik bilgileri dahil olmak üzere en az 5 Yıllık kayıt üzerinden işlenmektedir, yapılan dış saldırılarda IP adresinin kiralandığı tarih aralığına bakılarak kimlik bilgileriniz üzerinden işlem yapılabilmektedir. Adınıza veya kimliğinize kayıtlı IP Adreslerinden herhangi bir aksi durumda şikayet ve saldırı gönderme işlemlerindeki haklarını **SARNESA** gizli tutar. İşbu **SARNESA GİZLİLİK SÖZLEŞMESİ** beyanında da yer alan **Kamu** maddesi de bu maddede geçerlidir.

PAYLAŞIMLI HOSTİNG HİZMETLERİNİN KULLANILMASI

Paylaşımlı hostingler antivirüs duvarları ve CloudLinux sistemleri ile savunulmaktadır. Herhangi bir üst izin kullanımı veya Shell gibi özel saldırılarda bulunmak kullanıcı sorumluluğundadır, bu gibi durumlar özellikle CDS sistemlerimiz sayesinde engellenir ve takibi yapılır.

FATURA İŞLEMLERİ

Hizmetinizin ödeme tarihi yaklaştığında sistemimiz tarafından otomatik olarak fatura oluşturulmaktadır, son ödeme tarihinde hizmetin ödemesini yapmadıysanız hizmetinizle birlikte silinecektir ve tarafınıza herhangi bir borç çıkarılmayacaktır.

ÖDEME BİLGİLERİ

Yaptığınız ödemeler hangi tür olursa olsun sistemimiz üzerinde kayıt altına alınmaktadır, banka hesabı veya kredi kartı bilgilerinizin bir kısmı (Tamamı Değil, bkz. Kredi Kartı Numarasının Son Dört Hanesi ve Kart Sahibinin Adı Soyadı) veritabanımızda saklanmaktadır. Aksi durumlarda tüm sorumluluk ödeme yapan müşteriye aittir. Ayrıca Ödeme bilgileriniz İşbu Gizlilik Sözleşmesi Politikasına uygun olarak da işlenmektedir.

PAYLAŞIMLI HOSTİNG HİZMET SINIRI

Hosting servisleri sadece internet sitenizi barındırabilme adına kullanılabilir, herhangi bir şekilde dosya barındırması yapılamaz. **SARNESA** dosya barındırılmasını bulduktan sonra hizmetinizi sona erdirebilir.

YEDEKLEME VE VERİ KAYBI

SARNESA üzerinden aldığınız hizmetlerde yedekleme gibi herhangi bir ekstra özellik belirtilmez ise verileriniz yedeklenmez, bu gibi durumlarda sorumluluk size aittir. Paket yanında verilen veya opsiyonel bir şekilde yedekleme hizmeti verdiğimiz ürünlerimiz en az haftada bir olmak üzere yedek disklerimiz üzerinde vmdk yada hosting yedeği şeklinde tutulmaktadır. Kullanıcı hatalı işlemlerde sorumluluk size aittir.

UPTIME GARANTİSİ

SARNESA olarak müşterilere bir Uptime (Aktiflik) garantisi vermek zorundayız, veri merkezimizin bize sunmuş olduğu yedekli sistemler sayesinde aktiflik süremiz %99.00 olarak TIER 2 altyapısında hizmet sunmaktadır, Uptime garantisi hizmetiniz aktif olduğu son 30 günlük süreç olarak belirlenmiştir. 30 Günlük süreç içerisinde 7 saatlik bakım yapılabilir, bu süreç içerisinde uptime oranı %99 olarak sağlanmaktadır.

FİYAT DEĞİŞİMİ

SARNESA, kura veya enflasyona bağlı olarak fiyat değişikliğine gitme hakkını gizli tutar. Fiyat değişikliğine gidildiğinde aktifinde yer alan müşterilerine bir sonraki fatura dönemine kadar fiyat garantisi vermektedir. Yeni siparişler o anki fiyat değişiminden yararlanmış ürünlerin, güncel fiyatlarından işlemleri yapılmaktadır.

YASAKLI İÇERİK VE KÖTÜYE KULLANIM

Sunucularımız üzerinde bulundurulabilecek yasaklı içerikler yakalanırsa **SARNESA**'nın direkt olarak hizmet iptali hakkı mevcuttur. Pornografi, yasa dışı bahis, korsan ürünler başta olmak üzere yasaklı içeriklerin sunucular üzerinde bulundurulması tamamen yasaktır. Yasaklı içerik ve kötüye kullanımın bildirim için tarafımıza Destek Sistemi ve e-posta üzerinden ulaşabilirsiniz, en kısa süre içerisinde gerekli işlemler kullanıcı hakkında başlatılacaktır. Talebiniz en geç **15 (ONBEŞ) İş Günü** içerisinde cevaplanır.

TELİF HAKLARI

Marka kullanımı ve çalıntı içeriklerle ilgili işlemleri firmamız engelleyebilmektedir, marka tescil sahibi tarafımıza ulaştığında sunucu kapatma veya hosting iptali gibi işlemleri firmamız gerçekleştirebilir. Bu gibi durumlarda hizmet iptalinden sonraki adımlarda anlaşma yoluna ancak marka tescil sahibi ve kullanıcılar gidebilir, herhangi bir şekilde **SARNESA** aracılık

yapmaz. Telif hakları bildirimleri için tarafımıza destek talebi üzerinden ulaşabilirsiniz, talebiniz **15 (ONBEŞ)** İş Günü içerisinde cevaplanır.

İşbu Hizmet Sözleşmesinin, kayıtlı her kullanıcı için geçerliliği olmaktadır. Kayıtlı her kullanıcı İŞBU HİZMET SÖZLEŞMESİ ÖNSÖZÜ 2. Maddesinde de yer aldığı gibi sözleşmeyi okumuş ve kabul etmiş sayılmaktadır.