

Creart Soft

İptal, Cayma ve İade Koşulları

Yasal Dayanak, Kapsam ve Uyum İlkesi

İşbu doküman, Türkiye Cumhuriyeti mevzuatı esas alınarak hazırlanmıştır. Creart Soft tarafından sunulan her hizmetin hukuki niteliği; hizmetin türüne, müşterinin tüketici/tacir olup olmamasına, hizmetin yazılım geliştirme, SaaS, barındırma, lisans, domain, ödeme entegrasyonu, bakım-destek veya danışmanlık kapsamına göre değişebilir. Bu nedenle aşağıdaki mevzuat hükümleri, ilgili hizmet bakımından uygulanabildiği ölçüde dikkate alınır:

- 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve ilgili ikincil mevzuat.
- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği; yalnızca tüketici işlemleri bakımından uygulanacak hükümler saklıdır.
- 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik ve Ticari Elektronik İletiler mevzuatı.
- 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu, ilgili Kurul kararları ve kişisel veri güvenliği rehberleri.
- 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun ve BTK düzenlemeleri; özellikle barındırma, yer sağlama, trafik/log kayıtları, hukuka aykırı içerik bildirim ve erişim/yer sağlayıcılığına temas eden hizmetlerde uygulanır.
- 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu; yazılım, tasarım, arayüz, kod, dokümantasyon, logo ve sair fikri ürünler bakımından uygulanır.
- 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun; PayTR üzerinden yürütülen ödeme süreçleri bakımından dikkate alınır.
- Vergi Usul Kanunu, e-fatura/e-arşiv düzenlemeleri, elektronik defter ve saklama yükümlülükleri ile mali mevzuat hükümleri saklıdır.

Hizmetlerin niteliğine göre ilave mevzuat, kamu otoritesi kararları, mahkeme kararları, sektör düzenlemeleri, ödeme kuruluşu kuralları, açık kaynak lisansları ve üçüncü taraf servis şartları ayrıca uygulanabilir.

1. Amaç, Kapsam ve Genel İlke

1.1. İşbu İptal, Cayma ve İade Koşulları; Creart Soft tarafından sunulan yazılım, SaaS, lisans, web/mobil geliştirme, bakım-destek, kurulum, yayınlama, barındırma, domain, SSL, danışmanlık ve entegrasyon hizmetlerinde iptal, cayma ve iade süreçlerini düzenler.

1.2. Her hizmetin iade edilebilirliği; hizmetin dijital/kişiyeye özel/standart paket niteliğine, çalışmaya başlanıp başlanmadığına, teslim yapıp yapılmadığına, üçüncü taraf maliyet doğup doğmadığına ve müşterinin tüketici/tacir niteliğine göre değerlendirilir.

1.3. Tüketici işlemlerinde, 6502 sayılı Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği uyarınca müşterinin sahip olduğu emredici haklar saklıdır. Tacirler ve ticari/mesleki amaçla hizmet alan müşteriler bakımından ticari sözleşme hükümleri uygulanır.

1.4. İade talebi, müşteri paneli, destek talebi veya kayıtlı e-posta üzerinden yazılı şekilde iletilmelidir. Talepte sipariş numarası, fatura bilgisi, iade gerekçesi ve varsa teknik hata açıklaması yer almalıdır.

2. 48 Saatlik Ön İnceleme ve Standart İade Politikası

2.1. Standart, otomasyonla teslim edilen ve kullanılmamış hizmetlerde, ödeme tarihinden itibaren 48 saat içinde iletilen iade talepleri iyi niyet ilkesi çerçevesinde öncelikli değerlendirilir.

2.2. Aşağıdaki hizmetlerde 48 saatlik koşul tek başına iade hakkı doğurmaz: domain kayıt/yenileme/transfer, SSL sertifikası, lisans aktivasyonu, sunucu lisansı, özel yazılım geliştirme, kişiye özel tasarım, proje analizi, danışmanlık, kurulum, yayınlama, veri taşıma, API entegrasyonu, canlıya alınmış SaaS hesabı ve üçüncü taraf maliyeti doğuran işler.

2.3. Hizmet kullanılmaya başlanırsa, kurulum yapılmışsa, lisans aktive edilmişse, analiz/toplantı yapılmışsa, kaynak veya çıktı teslim edilmişse ya da üçüncü taraf maliyet oluşmuşsa iade tutarı; tamamlanan iş, kullanım süresi, işlem bedeli ve dış maliyetler düşülerek belirlenebilir.

3. Özel Yazılım ve Proje Bazlı Hizmetlerde İade

3.1. Özel yazılım geliştirme, web/mobil uygulama, yönetim paneli, API, entegrasyon, UI/UX tasarım ve danışmanlık hizmetleri müşteriye özel emek ve zaman harcanarak üretilir. Bu nedenle çalışmaya başlanan proje bedelleri kural olarak doğrudan iade kapsamına girmez.

3.2. Proje iptalinde; analiz, toplantı, planlama, tasarım, kodlama, test, kurulum, entegrasyon, proje yönetimi, lisans, üçüncü taraf servis ve danışmanlık emekleri hesaplanır. Kalan bakiye varsa tarafların mutabakatına göre iade veya müşteri hesabına kullanılabilir bakiye olarak tanımlanabilir.

3.3. Teslim edilen, kabul edilen veya müşteri tarafından fiilen kullanılan proje çıktıları için iade yapılmaz. Kapsam içi hata varsa öncelikle hata giderme, düzeltme veya makul revizyon süreci işletilir.

3.4. Müşterinin kapsam dışı beklentileri, sonradan değişen kararları, rakip firma tercihi, proje fikrinden vazgeçmesi, içerik sağlayamaması, üçüncü taraf servis onayı alamaması veya kendi ticari karar değişikliği iade sebebi olarak kabul edilmez.

4. Cayma Hakkı İstisnaları ve Dijital İçerik

4.1. Dijital içerik, yazılım lisansı, elektronik ortamda anında teslim edilen hizmet, kişiye özel hazırlanan proje, müşterinin talebiyle ifasına başlanan hizmet ve üçüncü taraf maliyet içeren işler bakımından cayma hakkı mevzuattaki istisnalar dahilinde sınırlanabilir.

4.2. Müşteri, özel yazılım veya dijital hizmet siparişinde, hizmetin kendi talebiyle başlatıldığını ve ifaya başlanmasıyla iade koşullarının değişebileceğini kabul eder.

4.3. Tüketici işlemlerinde cayma hakkına ilişkin ön bilgilendirme formu, hizmetin niteliğine göre ayrıca sunulmalı; müşterinin açık onayı gereken hallerde sistemsal onay kaydı alınmalıdır.

5. Domain, SSL, Sunucu, Lisans ve Üçüncü Taraf Hizmetleri

5.1. Alan adı kayıt, yenileme ve başarılı transfer işlemleri; ICANN, TRABİS, kayıt operatörü ve alan adı sağlayıcısı süreçleri gereği geri alınamaz ve iade edilemez.

5.2. SSL sertifikası, yazılım lisansı, kontrol panel lisansı, sunucu lisansı, tema/eklenti lisansı, SMS/e-posta kredisi, harita/API kredisi, mağaza/entegrasyon ücreti ve benzeri üçüncü taraf maliyetleri siparişle birlikte olduğu ölçüde iade kapsamı dışındadır.

5.3. Sanal/fiziksel sunucu, cloud, hosting, yedekleme ve barındırma hizmetlerinde iade; hizmetin kullanım süresi, kurulum bedeli, IP bedeli, lisans bedeli, trafik/kaynak kullanımı ve üçüncü taraf maliyetler düşülerek değerlendirilir.

6. Ödeme Altyapısı Üzerinden İade ve Chargeback Süreçleri

6.1. Online ödemelerde iade işlemi, mümkün olduğu ölçüde ödemenin yapıldığı yöntem üzerinden ve PayTR altyapısı aracılığıyla gerçekleştirilir. Farklı kişiye, farklı karta veya yetkisiz hesaba iade yapılmaz.

6.2. Banka/kart kuruluşu, taksit, kampanya, provizyon, iade süresi ve chargeback süreçleri Creart Soft dışındaki ödeme kuruluşu ve banka kurallarına tabidir. İadenin karta yansıma süresi bankaya göre değişebilir.

6.3. Müşterinin haklı sebep olmadan "işlemi ben yapmadım" iddiası ile ters ibraz/chargeback başlatması, sahtecilik şüphesi oluşturması veya ödemeyi kötüye kullanması halinde hizmetler askıya alınabilir; kimlik, IP, sipariş, destek ve log kayıtları yasal mercilerle paylaşılabilir.

6.4. Ödeme güvenliği kapsamında kart bilgileri Creart Soft tarafından saklanmaz. PayTR ve ilgili finansal kuruluşlar, ödeme işlemine ilişkin kendi yasal yükümlülükleri çerçevesinde veri işleyebilir.

7. İptal Talebi, Yenileme ve Otomatik Faturalandırma

7.1. Periyodik hizmetlerde müşteri, yenileme tarihinden önce iptal talebi oluşturmadıkça hizmet yenilenebilir ve yeni dönem faturası oluşturulabilir.

7.2. Kullanılmayan fakat iptal talebi ile sonlandırılmayan hizmetler otomatik olarak iptal edilmiş sayılmaz. Müşteri, iptal talebini müşteri panelinden veya yazılı kanaldan iletmelidir.

7.3. Ödemesi yapılmayan hizmetler askıya alınabilir. Askı süresinden sonra veri silme, lisans kapatma veya hizmet sonlandırma süreçleri hizmet türüne göre işletilebilir.

8. Uyuşmazlık ve Delil

8.1. İade ve iptal süreçlerinde sipariş kayıtları, ödeme kayıtları, PayTR işlem kayıtları, fatura kayıtları, teslim kayıtları, destek talepleri, e-posta yazışmaları, IP/log kayıtları ve müşteri paneli hareketleri delil niteliğindedir.

8.2. Uyuşmazlıklarda öncelikle yazılı destek kanalları üzerinden çözüm aranır. Çözüm sağlanamazsa Hizmet Sözleşmesindeki yetki ve görev kuralları uygulanır; tüketici işlemlerindeki emredici başvuru yolları saklıdır.

9. Hizmet Türüne Göre İade Değerlendirme Tablosu

9.1. Hazır SaaS paketi: Hesap aktive edilmemiş, kullanım başlamamış ve üçüncü taraf maliyet oluşmamışsa iade değerlendirilebilir. Kullanım başladıktan sonra kalan süre bakiyesi hizmet şartlarına göre hesaplanabilir.

9.2. Özel yazılım/proje: Analiz, tasarım, kodlama, toplantı veya planlama başladıysa tamamlanan iş bedeli düşülür. Teslim edilen veya kabul edilen işlerde iade yapılmaz; kapsam içi hata varsa düzeltme süreci uygulanır.

9.3. Lisans/anahtar: Lisans aktive edildiyse, üçüncü taraf sağlayıcı nezdinde bedel oluştuysa veya yazılım kullanım hakkı açıldıysa iade yapılamaz.

9.4. Domain/SSL: Kayıt, yenileme, transfer veya sertifika üretimi tamamlandıysa iade yapılamaz. Bu işlemler dış sağlayıcı sistemlerinde geri alınamaz nitelikte olabilir.

9.5. Danışmanlık/eğitim: Görüşme, analiz, eğitim veya danışmanlık seansı gerçekleştiyse hizmet ifa edilmiş sayılır ve iade edilmez.

9.6. Barındırma/sunucu: Kurulum, IP tahsisi, lisans, trafik, disk, işlemci, RAM ve kullanım süresi düşülerek değerlendirme yapılır. Fiziksel veya özel tahsisli kaynaklarda iade sınırlı olabilir.

10. İade İnceleme Süreci ve Belgeler

10.1. İade talebi alındığında Creart Soft; sipariş kaydı, ödeme kaydı, fatura, PayTR işlem numarası, destek kayıtları, teslim durumu, kullanım süresi, proje ilerleme durumu ve üçüncü taraf maliyetlerini inceler.

10.2. Müşteriden ek bilgi, ekran görüntüsü, hata kaydı, banka dekontu, kimlik doğrulama veya yetkili kişi teyidi istenebilir. Müşteri gerekli bilgileri sağlamazsa talep sonuçlandırılmayabilir.

10.3. İade kararı verildiğinde iade tutarı ve yöntemi müşteriye bildirilir. İade, mümkün olan ölçüde aynı ödeme yöntemiyle yapılır; muhasebe ve ödeme kuruluşu süreçleri nedeniyle karta yansıma süresi değişebilir.

10.4. Kısmi iade yapılacaksa; tamamlanan iş bedeli, kullanım süresi, lisans/servis maliyeti, ödeme komisyonu, kur farkı, vergi ve üçüncü taraf kesintileri mahsup edilebilir.

11. Cayma Hakkı Ön Bilgilendirme ve Dijital Onay

11.1. Tüketicie yönelik satışlarda, mesafeli sözleşme kurulmadan önce hizmetin temel nitelikleri, toplam fiyat, ödeme yöntemi, teslim süresi, cayma hakkı, cayma istisnaları ve şikayet başvuru yolları açık şekilde sunulmalıdır.

11.2. Dijital içerik veya hizmetin cayma süresi içinde ifasına başlanacaksa, mevzuatın aradığı durumlarda müşteriden açık onay alınmalı ve cayma hakkı üzerindeki etkisi ayrıca bildirilmelidir.

11.3. Onay kayıtları; tarih, saat, IP, kullanıcı hesabı, sipariş numarası, sözleşme sürümü ve onay metni ile birlikte saklanmalıdır. Bu kayıtlar uyuşmazlık halinde delil kabul edilir.

12. Kötüye Kullanım, Sahtecilik ve Riskli İşlemler

12.1. Sahte, çalıntı veya yetkisiz ödeme aracı kullanıldığına dair şüphe oluşması halinde sipariş geçici olarak durdurulabilir, ek kimlik/işlem doğrulaması istenebilir ve ödeme kuruluşu/banka süreçleri beklenebilir.

12.2. Müşterinin hizmeti teslim aldıktan sonra haksız chargeback başlatması, ödeme itirazı yoluyla bedelsiz hizmet kullanmaya çalışması veya sahte beyanla iade talep etmesi halinde hizmetler askıya alınabilir ve yasal yollara başvurulabilir.

12.3. Riskli işlem kayıtları; IP, cihaz, işlem zamanı, ödeme referansı, destek yazışması, teslim kaydı ve kullanıcı hareketleri ile birlikte saklanabilir.