

## ALASTYR TELEKOMÜNİKASYON A.Ş İADE & İPTAL & GENEL KURALLAR POLİTİKASI

### İade Şart ve Prosedürleri

Alastyr üzerinden satın aldığınız yeni hizmetlerde 14 gün iade garantisi sağlanmaktadır. Aşağıdaki detayları belirtilen şekilde iade prosedürü işletilir.

İade talebinin hizmeti satın alan son kullanıcı tarafından hizmetin satın alındığı günden itibaren 14 gün içerisinde müşteri alanından ilgili hizmet/hizmetler için destek bildirimi oluşturup iade edilmesini istediği hizmeti varsa sebebini yazılı olarak iletmesi zorunludur. Son kullanıcı iade talebini ilettikten sonraki 14 gün içerisinde iade işlemleri gerçekleştirilecektir. Bunun haricinde yapılan iade talepleri dikkate alınmamaktadır.

Bu iade politikası için sözleşme tarihi, ürün veya hizmetin web sitemiz üzerinden satın alınma tarihi anlamına gelir.

Bu iade politikası sadece yeni alınan ürün ve hizmetler için geçerlidir, yenilenen herhangi bir ürün veya hizmet için geçerli değildir.

Elektronik ortamda anında iade edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler iptal edilemez ve müşteri bu tür durumlarda iade talep edemez, bu türdeki hizmetlerin listesi aşağıda belirtilmiştir.

### İade edilemeyecek ürünler :

- 1) Alan adı (kayıt ve yenileme)
- 2) Güvenlik sertifikası ve her türlü 3. parti yazılım lisansı hizmetleri
- 3) Bir sonraki periyot için yenilenmiş hizmetler veya ürünler
- 4) Fiziksel veya sanal sunucu ve kişiye özel sunulan hizmet veya ürünler
- 5) Danışmanlık ve aracılık hizmetleri
- 6) Teknik destek ve kurulum hizmetleri
- 7) Üçüncü taraf hizmet sağlayıcılar kanalıyla tedarik edilmiş hizmetler
- 8) Ücretsiz, sponsorluk ya da kampanyalardan kazanılan haklar
- 9) Müşteri hesabına eklenen iade işlemlerinden doğan krediler veya müşterinin direk olarak kredi tutarları.

**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.

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.

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

Bu iade şartları, Alastyr ile son tüketici sıfatında olan şahıs ve/veya kurum arasında bağlayıcılık taşımaktadır. Alastyr üzerinden hizmet satın alan herkes bu politikaları peşinen kabul etmiş sayılır.

## İptal Prosedürü

Alastyr üzerinden satın almış olduğunuz herhangi bir ürün ya da hizmeti kullanıcı adınız ve şifreniz ile Alastyr müşteri paneline giriş yaptıktan sonra, iptal etmek istediğiniz ilgili ürüne ait sayfadan iptal talebi oluşturmalısınız.

İptal talebini yaparken karşınıza süre sonunda veya hemen şeklinde ibareler çıkacaktır. Süre sonunda seçeneğiyle gönderilen iptal taleplerinde hizmet süresi bitimine kadar hizmet aktif olarak kalacak ve hizmet süresi sonunda hizmet geri dönülmez şekilde iptal edilip faturalandırılmayacaktır. Hemen seçeneğiyle göndereceğiniz iptal taleplerinde ise ilgili hizmet için faturalandırma tekrar yapılmayacak ve hizmet geri dönülemez şekilde aynı an içerisinde iptal edilecektir ve bu işlem için herhangi başka bir onayınız aranmayacaktır.

Sattığımız tüm ürün ve hizmetler tekrarlanan süreç ile satın alınan hizmetlerdir ve iptal talebi göndermediğiniz sürece sistem size proforma fatura gönderimi ve ilgili hatırlatma emaillerini gönderecektir. Bu faturaları ödemek ile yükümlü olmamakla birlikte, kullanmayacağınız hizmetleri iptal etmek sizin sorumluluğunuzdadır.

İptal işlemi sırasında verilen iptal sebebine yazılacak iade talepleri dikkate alınmayacaktır. İade talepleri ayrıca destek bildirimini üzerinden muhasebe bölümüne açılacak yeni bir destek bileti şeklinde bize yazılı olarak yapılmalıdır.

## GENEL KURALLAR

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

Hesabınızda bulunan kredileriniz, oluşacak faturalarınızı otomatik olarak öder, bu sebeple kullanıcıların dönemleri sonunda yenilemeyecekleri hizmetlerin otomatik yenilenme özelliğini kapatması veya iptal talebi oluşturması gerekmektedir (hizmet sayfasından otomatik yenileme özelliği aktif/deaktif edilebilir), aksi halde hizmetler hesabınızda kredi varsa otomatik olarak yenilenecektir, bu işlemin iadesi mümkün değildir.

Faturası düzenlenmiş ve müşteriye iletilmiş iade işlemlerinde;

- İade faturası kesilmesi durumunda iade edilemeyecek ürünler haric tam tutar,
- İade faturası kesilemediği durumlarda kdv tutarı düşürülüp,
- Faturanın aslının 3 iş günü içerisinde iade edilmesi durumunda tam tutar iade edilecektir.