Mesafeli Satış Ön Bilgilendirme Formu, Cayma Hakkı ve İade/İptal Koşulları

Sürüm: v2.1 - Yürürlük Tarihi: 10.10.2026

*6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında hazırlanmıştır. Terimler Hizmet Sözleşmesi ve Kullanım Koşulları'nde tanımlıdır. Bu belge **Tüketici** Müşteriler için bağlayıcı bilgilendirme niteliğindedir; tüzel kişi/ticari Müşteriler için cayma hakkı bölümleri uygulanmaz, ancak iade bölümleri örnek kabul edilir.*

1. Satıcı Bilgileri

Ünvan: Kerim Yücel - Lunitra | Adres: BEYTEPE MAH. 5388 SK. NO: 1B İÇ KAPI NO: 8 ÇANKAYA/ ANKARA | Vergi Dairesi/No: Doğanbey / 9910229239 | E-posta: support@lunitra.net | Telefon: +90 212 000 00 00 | Web: https://lunitra.net

2. Sözleşme Konusu Hizmetin Temel Nitelikleri

Hizmet; sipariş sırasında seçilen web hosting, sanal sunucu (VPS / VDS) veya kiralık sunucu paketidir. Hizmetin kaynak özellikleri (işlemci, bellek, depolama, işletim sistemi, IP sayısı, Hizmet Dönemi) sipariş özetinde yer alır. Hizmet, ödemenin onaylanması sonrasında **otomatik olarak, genellikle dakikalar içinde** kurulur ve elektronik ortamda ifa edilir.

3. Fiyat, Ödeme ve Ek Masraflar

3.1. Fiyatlar TRY cinsindendir ve **KDV hariçtir**; KDV sipariş özetinde ve faturada ayrıca gösterilir. Toplam ödenecek tutar ödeme adımında net olarak belirtilir.

3.2. Ödeme yöntemleri: kredi kartı, banka kartı ve havale/EFT'dir. Teslimat/kargo masrafı yoktur.

3.3. Hizmet Dönemi (aylık/3/6/12 aylık) sipariş sırasında seçilir ve peşin faturalanır. Otomatik yenileme koşulları Hizmet Sözleşmesi md. 6.3'tedir.

4. İfa (Teslim) ve Süre

Hizmet, ödeme onayından sonra Panel üzerinden elektronik olarak ifa edilir; erişim bilgileri Panel ve/veya e-posta ile iletilir. Ödeme sağlayıcı veya doğrulama süreçlerinden doğan gecikmeler makul süreyi aşmamalıdır; Hizmet'in 30 günü aşan gecikmesinde Tüketici sözleşmeden dönebilir.

5. Cayma Hakkı

5.1. Tüketici, hizmet sözleşmelerinde **sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren 14 gün içinde** hiçbir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir (6502 sayılı Kanun md. 48 ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği).

5.2. **Cayma hakkının istisnaları**: Yönetmelik uyarınca **elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler** ile **cayma hakkı süresi sona ermeden, Tüketici'nin onayı ile ifasına başlanan hizmetler** bakımından cayma hakkı kullanılamaz. Lunitra web hosting ve sanal sunucu hizmetleri sipariş sonrası anında ve otomatik olarak ifa edildiği için, Tüketici sipariş sırasında (a) bu bilgilendirmeyi okuduğunu, (b) hizmetin cayma süresi dolmadan ifasına başlanmasını talep ettiğini ve (c) bu nedenle **cayma hakkını yitireceğini** açıkça onaylar. Bu onay, ödeme adımında ayrı bir onay kutusu ile alınır ve kaydı saklanır.

5.3. Tüketici ifa başlamadan önce (örn. sipariş ödendi ancak hizmet henüz kurulmadı) iptal talep ederse tam iade yapılır.

5.4. Lunitra, tamamen kendi ticari inisiyatifinde olmak üzere, web hosting hizmetlerinde sipariş tarihinden itibaren ilk 7 gün içerisinde teknik memnuniyetsizlik halinde (kurulum, alan adı tescili, lisans ve sanal sunucu kaynak tüketim bedelleri hariç tutulmak kaydıyla) müşteri memnuniyeti kapsamında iade değerlendirmesi yapabilir. Bu uygulama kanuni bir cayma hakkı olmayıp Lunitra'nın iyi niyetli bir ticari politikasıdır.

© 2026 Lunitra. Tüm hakları saklıdır.

5.5. Alan adı tescili, SSL/lisans ve benzeri anında ifa edilen ürünler cayma hakkı kapsamı dışındadır (bkz. Alan Adı Tescil ve Transfer Sözleşmesi).

6. Cayma Hakkının Kullanılması (Kullanılabildiği Hallerde)

Cayma bildirimi support@lunitra.net veya Panel'deki "cayma/iade talebi" formu ile yapılır. Talepte ad-soyad, sipariş numarası, hizmet ve iade IBAN/kart bilgisi ("iade yöntemi") belirtilir. Lunitra talebi **3 iş günü** içinde değerlendirir.

Hizmet ifasına başlanmış ve cayma hakkı kullanılabiliyorsa, Tüketici cayma bildirimine kadar kullandığı hizmet kısmının makul bedelini öder.

7. İade Süresi ve Yöntemi

Kabul edilen iade, cayma bildiriminin Lunitra'ya ulaşmasından itibaren **en geç 14 gün içinde** ve ödemenin yapıldığı yöntemle (aynı karta/havale ise Tüketici'nin bildirdiği IBAN'a) yapılır. Kart iadelerinin hesaba yansıması banka süreçlerine bağlıdır.

8. Cayma Dışında İptal ve İade

8.1. **Cayma hakkı olmayan veya dolan** hizmetlerde Müşteri hizmetini istediği zaman iptal edebilir; ancak iptal ödenmiş dönemin sonunda etkili olur ve **kullanılmış/başlamış dönem için ücret iadesi yapılmaz**, aksi bir ticari iade politikası yazılmadıkça.

8.2. Lunitra'nın hizmeti **sunamaması** (teknik imkânsızlık, stok/kaynak yetersizliği, kurulumun başarısızlığı) halinde ödenen tutar tam olarak iade edilir.

8.3. **SLA kredisi** iade değil hizmet kredisidir (bkz. Hizmet Seviyesi Taahhüdü (SLA)).

8.4. AUP ihlali, haksız ödeme itirazı (chargeback) veya sahte kimlik/kart kullanımı nedeniyle hizmetin sonlandırıldığı hallerde iade yapılmaz.

9. Uyuşmazlık Çözümü

Tüketici şikâyet ve itirazlarını, yıllık güncellenen parasal sınırlar dahilinde yerleşim yerinin bulunduğu veya sözleşmenin yapıldığı yerdeki **Tüketici Hakem Heyeti**'ne veya **Tüketici Mahkemesi**'ne yapabilir. Önce support@lunitra.net üzerinden Lunitra'ya başvurulması tavsiye olunur.

10. Onay Beyanı (ödeme adımında gösterilecek)

"Ön bilgilendirme formunu ve mesafeli satış koşullarını okudum, anladım. Hizmetin cayma süresi dolmadan ifasına başlanmasını talep ediyorum ve elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetlerde cayma hakkımın bulunmadığını/kullanılamayacağını kabul ediyorum."

Lunitra · © 2026 Lunitra. Tüm hakları saklıdır.