

# CendaHOST

## CendaHOST Telekomünikasyon Limited Şirketi

CendaHOST Şirket Ofisimiz : Antalya Göksü Caddesi 2535 Sk. 49/4

<https://cendahost.net.tr> - [abuse@cendahost.net.tr](mailto:abuse@cendahost.net.tr) - [destek@cendahost.net.tr](mailto:destek@cendahost.net.tr)

### Hosting Kullanım Şartları

İŞBU SÖZLEŞME, İNTERNET ÜZERİNDEN VERİLEN HİZMETLER İÇİN GEÇERLİDİR VE GERÇEK BİREYLER YA DA TÜZEL KİŞİLERLE **CENDAHOST** BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ ARASINDA

WEB HOSTİNG, VERİ MERKEZİ VE YAZILIM KULLANIM ŞARTLARINI BELİRLEYEN KURALLARDAN OLUŞMAKTADIR. İNTERNET SİTEMİZ ÜZERİNDEN HERHANGİ BİR ÜRÜNÜ SİPARİŞ ETMEDEN ÖNCE HİZMET SÖZLEŞMESİNİ VE BU SÖZLEŞMENİN AYRILMAZ BİR PARÇASI OLAN KULLANIM ŞARTLARINI TAM OLARAK OKUMANIZ GEREKMEKTEDİR. HİZMET KULLANIM SÖZLEŞMESİ UYMANIZ GEREKEN KURALLARI İÇERMEKTEDİR. BU SÖZLEŞMEYİ VEYA ŞARTLARINDAN HERHANGİ BİRİNİ KABUL ETMİYORSANIZ LÜTFEN SİPARİŞ İŞLEMLERİNİZİ İPTAL EDİNİZ. HERHANGİ BİR ÜRÜN VEYA HİZMET SİPARİŞİ VERMEYİNİZ.

### 1. HİZMET SAĞLAYICI ve TARAFLAR

İşbu sözleşme, **CENDAHOST** Bilişim Teknolojileri (Sözleşmenin bundan sonraki bölümlerinde

kısaca "**CENDAHOST**" olarak anılacaktır.) ile **CENDAHOST** tarafından sağlanan hizmetleri satın alan

müşteriler (bundan sonra kısaca "MÜŞTERİ" olarak anılacaktır.) arasında akdedilmiştir.

Adres : **Antalya Göksü Caddesi 2535 Sk. 49/4**

### 2. SÖZLEŞMENİN KONUSU

İşbu sözleşmenin konusu **CENDAHOST** tarafından sağlanan hosting hizmetlerinin kullanım şartlarını belirler.

### 3. BİLGİ

**CENDAHOST**, hizmet kalitesini yükseltmek amacıyla, bilgi güvenliği yönetim sistemi standartları olarak kabul edilen TS ISO IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri, TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistemleri, TS ISO IEC 20000\_1 Bilgi Teknolojileri ve Hizmet Yönetim Sistemleri, TS EN ISO 22301:2013 Toplumsal Güvenlik ve İş Sürekliliği Yönetim Sistemleri, yaklaşımlarını uygulama kararı almıştır. Bu belge bu anlamda müşterilerimize bilgi verme amacı ile hazırlanmıştır. **CENDAHOST**, dünya çapında

kabul görmüş olan bu standartları uygulayarak müşterilerine daha güvenli hizmet vermeyi amaçlamaktadır.

Bu standartların başında gelen TS ISO IEC 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemini kurmak, gerçekleştirmek, işletmek, izlemek, gözden geçirmek, sürdürmek ve sürekli iyileştirmek için, **CENDAHOST** bünyesinde bir model hazırlanmıştır.

#### 4. İÇERİK İZİNLERİ

**CENDAHOST** tarafından sağlanan tüm hizmetlerin kullanımı, Uluslararası hukuk kurallarına ve

teamüllere, Türkiye Cumhuriyeti'nin taraf olduğu Uluslararası sözleşmelere uygun olarak kullanılmak zorundadır. **CENDAHOST** , yasal değişiklikler konusunda müşterilerine bilgi

vermekle yükümlü değildir. Hizmetler sadece yasal izinler dahilinde kullanılabilir. Hizmetlerimizden yararlanan tüm müşterilerimiz yayımlayacakları ve/veya çalıştırdığı tüm içerik yada uygulamaların yasalara uygun olduğunu ve başkaca gerçek ya da tüzel kişilerin hak ve hürriyetlerini engelleyici veya bunlara zarar verici olmadığını bu anlaşma ile kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.

**CENDAHOST** tarafından sağlanan hizmetlerde telif hakkı veya marka ihlali yapmak yasaktır.

Telif hakları video, müzik, kitap veya fotoğraf gibi eser niteliğinde veya değil sahibinin hususiyetini taşıyan her türlü içeriklerin kopyalanması vb. oluşabilecek tüm hak ihlallerini kapsar. Ticari marka sahibinin veya hak ihlaline uğrayanın ürünlerini izinsiz olarak yayınlanması durumunda, Müşteri veya tüzel kişilerin hesapları, **CENDAHOST**

resmi olarak tebliğ edildiğinde sonlandırılacaktır.

#### 5. KISITLAMALAR

Tüm hizmetlerimizde izin verilmeyen işlemlerle ilgili örnekler aşağıda belirtilmiştir;

- IRC Scriptler ve Botlar
- Proxy Scriptler ve Anonymizerlar
- Korsan Yazılım ve Warez
- AutoSurf, PTC, PTS ve PPC siteleri
- IP Scannerlar
- Bruteforce Programları, Scriptleri ve Uygulamaları
- Mail Bombers, Spam Scriptler ve Mailer Pro
- Uygun izinlere sahip olmayan madde satışı
- Adult, Erotik, Adult Hikaye ve Video gibi her türlü içeriğe sahip siteler
- Escort, jigolo siteleri gibi arkadaşlık ve bu içeriğe sahip olan tüm siteler
- Piyango ve Kumar Siteleri
- MUD'lar, RPG'ler ve PBBG'ler
- Hacker siteleri odaklı arşiv programları
- Yasadışı faaliyetleri teşvik siteleri

**CENDAHOST** herhangi bir hesap sahibine hizmet vermeyi reddetme hakkına sahiptir.

Yayımladığınız bir materyal müstehcen, tehdit, yasa dışı ya da bir şekilde hizmet kullanım sözleşmesini ihlal eden bir durumda olduğu zaman size haber verilerek ya da haber verilmeden hizmetiniz devre dışı bırakılacaktır.

Abuse (Kötüye kullanım) birimizden e-posta geldiğinde, 24 saat içerisinde gelen bildirim karşı destek bileti -üzerinden cevap verme zorunluluğunuz bulunmaktadır.

24 Saat içinde cevap alınamıyorsa hizmetin askıya alınması veya sonlandırılması gerekebilir. Ayrıca, 5651 sayılı yasa gereğince İl Emniyet Müdürlüklerinden gönderilen mahkeme kararları, ESB (Erişim Sağlayıcıları Birliği), veya BTK (Bilgi Teknolojileri İletişim Kurumu) tarafından erişimin kısıtlanması ile ilgili kararları gece veya gündüz fark etmeksizin 4 saat içerisinde herhangi bir ihtarla gerek kalmadan yasa gereği uygulanmaktadır.

Kısıtlamalar ile birlikte toplu halde atılan spam veya istenmeyen e-posta gönderimine kesinlikle izin verilmemektedir. Üye ve Veri tabanlarından gönderilen mailler, satın alınan mail listeleri ve bunlara gönderilen mailler Spam olarak değerlendirilir ve kabul edilir. Bu aktiviteleri yapan müşterilerin hesapları uyarılmadan durdurulacak veya eposta gönderimine karşı sınırlandırılacak, Spam mail gönderimi müşteri tarafından durdurulmadan hizmet tekrar aktif edilmeyecektir.

İşbu sözleşmeye uymayan herhangi bir hizmeti **CENDAHOST** kapatma ve kendi durumuna göre acil durumlarda değişiklik yapma haklarını saklı tutmaktadır.

Küçük yaştaakilere potansiyel zarar verecek içerikleri yayımlamak kesinlikle yasaktır, çocuk pornosu veya buna benzer algılanan içerikler bu kategoride değerlendirilmektedir. Herhangi bir sitede çocuk pornosu barındırılması veya bildirilmesi durumunda müşterimize içeriğin kaldırılması hususunda abuse bildirim yapılarak, bunun tekrar etmesi durumunda hizmet sonlandırılır. Hizmet sahibinin bilgisi dışında olan bir durum ise, içeriğin kaldırılması ile ilgili 24 saat süre verilmektedir.

Bir hizmete gelebilecek DDoS ataklar, mail bomer, flood, ip spoofing ve benzeri türde saldırılar karşısında diğer hizmet alan kullanıcıların bu durumdan etkilenmesi nedeni ile hesap geçici suretle derhal saldırı altında olan IP adresi kapatılır.

## 6. YEDEKLEME VE VERİ KAYBI

**CENDAHOST** 27001:2013 ISO Standartları gereği kendi yedekleme politikasına uygulamaktadır. Bu Politikaya göre;

**CENDAHOST** , Müşteri kaynaklı olmayan Sunucu tarafında oluşabilecek fiziksel ve yazılım arızalarını anlık olarak giderebilmek için ve firma itibarını yüksek tutmak, müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla yedekleme sistemi planlamıştır. Planlanmış bu yedekleme sistemi ile alınan yedeklerden müşterilere hiçbir şekilde garanti ve yedekleme hizmeti verilmemektedir. Hesapların yedekleme işlemi tamamen müşterilere ait olup herhangi bir veri kaybından firmamız sorumlu tutulamaz. Ancak Müşterilerin hesaplarında yaşadığı problemleri göz önünde bulundurarak, **CENDAHOST** tarafından alınmış yedeklere ihtiyaç duyması durumunda, yedekleme sistemine göre alınmış yedekler arasından talep edilen yedek **CENDAHOST** inisiyatifinde müşteriye verilmektedir. Hizmetinizi iptal ettiğiniz durumlarda yedekleriniz ile birlikte hesabınız tamamen silinmektedir.

## 7. TEKNİK DESTEK İLE İLGİLİ ŞARTLAR

Teknik destek talepleri sadece otomasyon sisteminden kabul edilmektedir ve buradan kayıt altına alınmaktadır. Teknik destek taleplerine cevaplar da yine aynı şekilde otomasyon sistemine gönderilmiş destek taleplerine cevap olarak iletilir. Telefon üzerinden teknik destek kesinlikle verilmemektedir. Destek talebi gönderen müşterilerimiz, telefon ile iletişime geçip destek talepleri hakkında ekibimize konunun acil olduğunu iletilebilir veya destek talebinin durumu hakkında bilgi alabilir. Problemin

çözümü, detayı ve bilgilendirmesi yine gönderilen destek talebi üzerinden yapılmaktadır.

**CENDAHOST** , müşterilerine sadece kendi işi ile alakalı konularda destek verebilir.

**CENDAHOST** in

müşteriye vereceği teknik destek içeriği aşağıda maddeler halinde belirtilmiştir.

Belirtilen maddelerin içerdiği teknik destek kapsamı dışındaki talepler, servis seviyesi anlaşması yapılarak yerine getirilir.

- **CENDAHOST** almış olduğunuz hizmetin kurulumu nu yapıp bilgileri sisteme kayıtlı e-posta hesabınıza gönderecektir.
- Destek biriminde çalışan görevli personel kullanacağınız site yazılımının kurulumu ve düzenlenmesi hakkında bir destek vermemektedir.
- Hosting, Reseller ve e-posta hizmetlerinin yönetimi (mail hesap açma – kapatma, kota artırımı) müşterilere aittir.
- Destek konusu gözetmeksizin kişisel problemler veya Hosting problemleri ile alakalı sorunlarınız için destek personeli kişisel bilgisayarınıza uzaktan bağlantı yapamaz.
- **CENDAHOST** , sitelerinizin farklı firmalardan taşınması konusunda aşağıdaki şartlara göre destek vermektedir.

Eski firmanızda kullandığınız hizmetin ve panelin durumuna göre, reseller - bireysel hesap şeklinde ekli olan sitelerde kullandığınız panel cPanel ise gerekli bilgileri destek ekibine ileterek taşıma işlemleri yapılabilmektedir. Sitelerinizin tek bir cPanel hesabı altında "Eklenti Etki Alanı" (Addon Domain) şeklinde eklenmiş sitelerin taşıma işlemleri otomatik hesap taşıma tekniği ile yapılamadığında teknik ekibimiz bu işlemlerde destek sağlamamaktadır. Teknik destek personelimiz sadece cPanel kullanan müşterimize taşıma konusunda destek vermektedir, cPanel dışında Plesk, Directadmin yada buna benzer ücretsiz panellerde taşıma işlemi yapılmamaktadır. Teknik destek personelimiz tarafından yapılan taşımalarda eksik taşınan dosyalardan firmamız sorumlu tutulamaz, taşınan sitelerin kontrolü müşterilere aittir.

## 8. LİMİTLENDİRMELER

**CENDAHOST** paylaşımlı hosting paketlerinde alan kullanımı web içeriği ile sınırlıdır.

Müşteri,

bunun dışında sağlanan web alanını arşivleme, depolama benzeri bir amaç için

kullanamaz. **CENDAHOST** , arşivleme, depolama benzeri bir amaç için kullanıldığı tespit edilen

alanlarda limitleme yapma hakkına sahiptir. Paketler ile alakalı limitlendirmeler

aşağıda maddeler halinde belirtilmiştir;

- Sitemizde bulunan Hosting paketleri için geçerli özellikler dışında değişiklik yapılmamaktadır. Paket özelliklerinin yeterli gelmediği durumlarda paket yükseltme işlemi yapılmalıdır.
- Tüm hosting paketlerinde Inode limiti bulunmaktadır. Bu limit 100.000 adet dosya anlamına gelir, almış olduğunuz hizmetin tamamı için geçerli olup tüm sitelerinizin dosyalarını bu limite göre ayarlanması gerekmektedir.
- Tüm Hosting paketlerinde %25 CPU (İşlemci) ve 512 MB Ram limiti bulunmaktadır. Bu limitlerin yazılımsal nedenlerden dolayı, kontrol altına alınamayan durumlarda sunucudaki diğer müşterilere etki edeceğinden hesabınız askıya alınabilmektedir.
- **CENDAHOST** , hosting sunucularına gelen saldırıları tespit edebilmek amacı ile hesaplarınızın ip adresini değiştirebilir veya askıya alabilmektedir.

- Tüm hosting paketlerimiz için saatlik e-posta gönderim limiti 100 adettir. Limitin aşılması durumunda **CENDAHOST** destek talebi ile bilgilendirme yapar ve hesabınızı asıya alır.

## **CENDAHOST SÖZLEŞMELERİMİZ**

Sitemize kayıt olup hizmet alan tüm müşterilerimiz bu sözleşmeyi kabul etmiş sayılmaktadır.

**CENDAHOST** İnternet Hizmetleri(**CENDAHOST** olarak anılacaktır) ve/veya **CENDAHOST** İnternet Sitesi([www.CENDAHOST.Net.TR](http://www.CENDAHOST.Net.TR)) tarafından hizmet olarak bu sözleşmedeki koşulların tamamını kabul etmiş bulunacaksınız. Söz konusu şartları okumamanızdan veya okuduğunuz halde bunlara uygun davranmamanızdan kaynaklanabilecek her türlü maddi/manevi zarara ilişkin talebinizden **CENDAHOST** , bu sitedeki her türlü içeriğin hazırlayıcılarının, çalışanlarının, **CENDAHOST** yetkilendirdiği kişi ve kuruluşların hiçbir cezai ve hukuki sorumluluğu bulunmamaktadır.

**CENDAHOST** , dilediği zaman, bu sözleşmeyi, tek taraflı olarak önceden haber vermeksizin güncelleme ve değiştirme hakkına sahiptir.

**CENDAHOST** Web Sitesi'nde yer alan her türlü bilgi, istatistiki şekil ve değer, güvenilirliği genel teamüller çerçevesinde kabul edilen kaynaklardan elde edilerek derlenmiş olup, doğrulukları ve yeterlilikleri hiç bir şekilde **CENDAHOST** tarafından garanti edilmemektedir. **CENDAHOST** web sitesinde yer alan bilgi, değerlendirme, yorum ve istatistiki şekil ve değerlerin kullanımı sonucunda doğabilecek doğrudan veya dolaylı maddi ve/veya manevi menfi ve/veya müsbet zararlardan ve olası sair zarar ve masraflardan dolayı **CENDAHOST** hiç bir şahsi, hukuki ve cezai sorumluluğu mevcut değildir.

**CENDAHOST** hizmet almadan önce bu sözleşmedeki uyarı ve beyanları okumuş olduğunuz farz ve tarafınızca kabul edilmekle bu hususta herhangi bir anlaşmazlık, iddia ve talep olduğu takdirde, iş bu web sayfasında yazılı bulunan bu ibarelerin ve **CENDAHOST** ait diğer tüm bilgisayar kayıtlarının tek ve gerçek münhasır delil olarak sunulacağı **CENDAHOST** tarafından beyan ve işbu **CENDAHOST** Web Sitesi'ne giren kişi(ler), kuruluş(lar) tarafından kabul ve taahhüt edilir.

### **Siparişler ve Hizmet Teslimatı**

Verdiğiniz sipariş sahtecilik kontrolünden geçtikten sonra ve ödemeniz alındıktan sonra hesabınız kurularak bilgileriniz tarafınıza gönderilecektir. Kredi kartı ve PayPal ile yapılan ödemelerde, alan adı, web hosting ve reseller hosting hesapları otomatik olarak kurulsa da, olası bir sorunda kurulum işlemi 48 saate kadar çıkabilmektedir. Banka ve posta çeki hesaplarımıza havale veya EFT ile ücret göndererek yaptığınız ödemelerde ise, kurulum süresi en fazla 2 iş günü olarak belirlenmiştir. VDS ve kiralık sunucu hizmetleri için, kurulum süresi, aksi belirtilmedikçe 48 saattir. Yazılım ve lisans hizmetlerinin teslimat süresi, aksi yazılı/sözlü olarak belirtilmediği sürece en fazla 1 haftadır. Belirtilen zaman zarfında teslimat

yapılmadığı takdirde, **CENDAHOST** , talep ettiğiniz takdirde ücretinizi geri ödemek yükümlülüğü bulunmaktadır.

Sipariş sırasında, aktif olarak kullandığınız, sorunsuz bir e-mail adresi vermek sizin sorumluluğunuzdadır. Herhangi bir kural dışı davranma durumunda veya size ulaşmamız gereken durumlarda, verdiğiniz e-mail adresi kullanılacaktır. E-mail adresinizi sürekli olarak güncel tutmak ve kontrol etmek sizin sorumluluğunuzdur, tarafınıza gönderilen bütün e-postalar size ulaştı olarak kabul edilir. Size gönderilmiş olan e-postaların ulaşmaması veya bunların sizin tarafınızdan okunmaması halinde meydana gelebilecek her türlü zarar ve ziyandan dolayı **CENDAHOST** hiçbir hukuki ve cezai sorumluluğu bulunmamaktadır.

Sipariş sırasında veya sitemize kayıt olurken doldurduğunuz formdaki bütün bilgilerin doğru ve eksiksiz olması gerekir. Hatalı bilgi verilmesi sebepleriyle iptal edilen siparişlerde **CENDAHOST** , ücret iadesi yapmama veya kısmen yapma hakkına sahiptir.

**CENDAHOST** gerekli gördüğü durumlarda güvenlik amacıyla kredi kartı fotokopisi/taranmış resmi veya kimlik fotokopisi/taranmış resmi talep edebilir. Bunları sağlamadığınız takdirde siparişiniz iptal edilip sahte muamelesi yapılabilir veya aldığınız hizmet/hizmetler durdurulabilir. Sahtecilik sebebiyle durdurulan hesaplarda **CENDAHOST** , ücret iadesi yapmama veya kısmen yapma hakkına sahiptir.

### **Site Taşıma**

Sitenizin taşınması garantisi verilen hizmetlerde, sitenizi **CENDAHOST** taşımak için **CENDAHOST** elinden geleni yapmaktadır. Yine de, site taşıma hizmeti belirsiz bir işlem olduğundan dolayı, sitenizin taşınacağı konusunda veya sitenizin ne kadar sürede taşınacağı konusunda **CENDAHOST** garanti vermemektedir. Her hosting firması farklı bir konfigürasyona sahiptir ve/veya bazı hosting firmaları site taşımak için gerekli koşullara sahip değildir, bu sebeple bazen sitenizi doğru/eksiksiz/hatasız olarak taşımak çok zor veya imkânsız olabilmektedir. Siteniz hatalı olarak taşınabilir ve/veya hiç taşınamayabilir. Bu durumdan kaynaklanabilecek zararlardan **CENDAHOST** hiçbir hukuki ve cezai sorumluluğu bulunmamaktadır.

### **İçerik**

**CENDAHOST** tarafından sağlanan bütün hizmetlerin koşulları Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'na göre düzenlenmektedir.

**CENDAHOST** tarafından sağlanan hizmetleri kullanarak **CENDAHOST** herhangi bir yasal sorumluluk yükleyemezsiniz, size verilen hizmetleri kullanarak yapacağınız her eylemin bütün yasal sorumluluğu size aittir.

Hizmetlerimizi kullanarak herhangi bir telif veya tescil hakkına aykırı davranmak yasaktır. Bunlara izinsiz müzik, kitap, fotoğraf veya diğer telif hakkı bulunan materyaller dâhildir. Ayrıca, yasalar gereği pornografik/erotik içerik ile hack için kullanılabilir içerikler barındırılmaz. Telif/tescil haklarına aykırı satış yapılması ve/veya pornografik/erotik içerik barındırılması, aldığınız hizmetin/hizmetlerin bir an önce sonlandırılması ile sonuçlanacaktır. Telif/tescil haklarına aykırı ve/veya hack için kullanılabilir içeriklere rastlanması durumunda

bu içerik silinecek veya içeriğe erişim engellenecektir. Tekrarında ise hizmet askıya alınabilir/sonlandırılabilir. Eğer **CENDAHOST** sunduğu hizmetler kullanılarak bu tip içeriklerin barındırıldığını düşünüyorsanız, [sikayet@cendahost.net](mailto:sikayet@cendahost.net) adresine e-mail göndererek şikâyetinde bulunabilirsiniz. **CENDAHOST** , şikâyetinizle ilgili olarak sizden daha fazla bilgi/belge/döküman talep edebilir.

**CENDAHOST** sağladığı hizmetler kullanılarak yapılan yasa dışı eylemlere ilişkin şikâyetlerde, **CENDAHOST** şikâyet sebebini doğrulayamadığı veya yapılan eylemin suç teşkil edip etmediği konusunda emin olamadığı durumlarda hizmet sonlandırılmayabilir. **CENDAHOST** , yasal olarak karar verme yetkisine sahip değildir. Bu gibi durumlarda haklarınızı bu eylemi yapan kişiye karşı yasal olarak aramanız gereklidir. Bu gibi durumlarda oluşabilecek her türlü zarar ve ziyandan dolayı **CENDAHOST** hiçbir hukuki ve cezai sorumluluğu bulunmamaktadır.

**CENDAHOST** sunduğu bütün hizmetler, yalnızca size izin verilen sınırlardaki kullanım içindir. Herhangi bir şekilde, size izin verilmeyen bir içeriğe/dosyaya/hizmete ulaşacak olursanız, bunu kullanmadan **CENDAHOST** bildirmek sizin sorumluluğunuzdadır. Aksi halde verebileceğiniz her türlü maddi/manevi zararları karşılamak sizin sorumluluğunuzdadır.

**CENDAHOST** ; yasal sebeplerle, sistem yönetimi amacıyla, izinsiz girişi takip etmek amacıyla, güvenlik prosedürlerini doğrulamak amacıyla ve/veya çalışma güvenliği amacıyla site içeriklerini ve/veya her türlü erişimi takip altına alabilir. Takip sırasında içerikler/bilgiler, yukarıda açıklanan amaçlarla test edilebilir, kaydedilebilir, kopyalanabilir veya kullanılabilir. **CENDAHOST** , yukarıda açıklanan amaçlar dışında içeriklerinizi herhangi bir şekilde kullanmaz veya paylaşmaz.

**CENDAHOST** , dilediği kişilere hizmet verebilme veya dilediği kişilere hizmet vermeme hakkına sahiptir. **CENDAHOST** ; sözleşmeye aykırı, tahrik edici, bölücü, yasadışı veya uygun görülmemeyen içerikleri uyararak veya uyardırmayarak sunucularımızdan silme/erişimini engelleme hakkına sahiptir. Bu gibi durumlarda, **CENDAHOST** , ücret iadesi yapmama veya kısmen yapma hakkına sahiptir.

Yasalara aykırı içerikler, yetkili birimlere rapor edilecektir

**CENDAHOST** sunucularına zarar verebilecek virüslü içeriklerin ve shell scriptleri gibi içeriklerin yüklenmesi, ücret iadesi olmaksızın hesabınızın tamamen sonlandırılmasına sebebiyet verebilir. Bu yollarla **CENDAHOST** ve/veya diğer kullanıcılara verilen bütün maddi/manevi zararları karşılama yükümlülüğü size aittir. Hesabınızın güvenliğini sağlamak tamamen sizin sorumluluğunuzdadır.

**CENDAHOST** aldığınız hizmetlerde, hesabınıza yüklenen yazılımların/scriptlerin/programların güvenli olduğundan ve dizinlere verilen izinlerin doğru olduğundan siz sorumlusunuz. Kullanıcılar, kendi hesaplarında yapılan her işlemde kendileri sorumludur. Bu sorumluluk, kullanıcı adı ve şifreyi de kapsar. Hesaplarınız için güvenli ve tahmin edilemeyecek bir şifre kullanmalısınız. Ayrıca, sunucularımıza sizin hesabınız kullanılarak herhangi bir şekilde yüklenecek bütün zararlı yazılımlardan siz

sorumlusunuz. Gerekli durumlarda, **CENDAHOST** , ücret iadesi yapmadan veya kısmen ücret iadesi yaparak hizmetlerinizi sonlandırma hakkına sahiptir. **CENDAHOST** , bu hususta oluşabilecek maddi/manevi zararlarda hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk kabul etmeyecektir. Hesabınız kullanılarak **CENDAHOST**'a ve/veya diğer kullanıcılara verilen bütün maddi/manevi zararları karşılama yükümlülüğü size aittir.

**CENDAHOST** , herhangi bir web sitesinin, veri tabanının, hesabın veya herhangi diğer materyalin/hizmetin değiştirilmesini sizden talep etme hakkına sahiptir.

### **SPAM Yasağı**

**CENDAHOST** , istenmeyen e-mail gönderimine, toplu e-mail gönderimine ve spam e-maillere karşı kesinlikle tolerans göstermemektedir. Bu hususa uymadığınız taktirde, aldığınız hizmet/hizmetler, haber verilerek/haber verilmeksizin sonlandırılacaktır. IP bloğumuzun e-mail kara listelerine(black list) girmesine sebebiyet veren bütün hizmetler haber verilmeksizin sonlandırılacaktır.

**CENDAHOST** , IP bloğunun e-mail kara listelerine girmesi durumunda, buna sebebiyet veren kişiden bu durumun düzeltilmesi için gerekli ücreti talep etme hakkına sahiptir. Bu ücret, **CENDAHOST** 'dan bağımsızdır ve IP bloğunun e-mail kara listelerinden temizlenmesi için kullanılacaktır. Bizden hizmet alarak, bu gibi durumlarda, gerekli ücreti, itiraz etmeksizin, talep edilen süre içerisinde ödeyeceğinizi kabul ediyorsunuz.

### **Ödeme**

**CENDAHOST** 'dan hizmet aldığınız sürece, aldığınız hizmetin bedelini **CENDAHOST**'a ödemeyi kabul ediyorsunuz. Aldığınız hizmeti iptal etmediğiniz sürece hizmet yenilenmeye devam edecek ve alacağınız hizmet için fatura oluşturulacaktır. Hizmet almaya devam etmek istemiyorsanız en az 15 gün öncesinden iptal etmek istediğinizi belirtmelisiniz, böylece isteğinize göre gün sonunda veya bedelini ödediğiniz süre sonrasında hizmetiniz iptal edilecektir.

15 gün öncesinden iptal edilmediği taktirde ödemesi yapılmayan hesaplar için **CENDAHOST** , yasal yollarla ücreti temin etme hakkına sahiptir.

**CENDAHOST** 'dan hizmet aldığınız sürece, ödeme bilgilerinizin güncel olmasını sağlama ve faturalarınızı zamanında ödeme sorumluluğunuz bulunmaktadır. Fatura zamanında ödenmediği taktirde, **CENDAHOST** , web hosting ve reseller hosting hesapları için faturanın ödenmesi için 6 gün ek süre verecek, bu süre sonunda da hizmetiniz askıya alınacaktır. Son ödeme tarihinden 30 gün sonra ise aldığınız hizmet sonlandırılacaktır. Alan adı, VDS ve kiralık sunucu hizmetlerinde, son ödeme gününde ödeme yapılmadığı taktirde, hesaplarınız anında sonlandırılacaktır. Bu hususta doğabilecek maddi/manevi zararlardan ve oluşabilecek veri kayıplarından **CENDAHOST** hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

Yanlışlıkla ve/veya bilerek yapılan fazla ödemeler, hesabınıza kredi olarak eklenir ve hiçbir sebeple geri ödeme yapılmaz. Eklenen bu krediyi, **CENDAHOST** 'dan alacağınız sonraki hizmetler için kullanabilirsiniz.



**CENDAHOST** , ürünlerin fiyatlarını istediği zaman haber vermeksizin değiştirme hakkını saklı tutar.

**CENDAHOST** , satın aldığınız disk alanı, trafik ve benzeri kaynakların, satın alınan miktardan daha fazla kullanılması halinde, kullanılan kaynakların bedelini sizden talep edecektir. Böyle bir durumda, gerekli ücreti, itiraz etmeksizin, talep edilen süre içerisinde ödeme sorumluluğunuz bulunmaktadır. Ödenmediği takdirde, hesabınız geri ödeme yapılmaksızın sonlandırılacak ve bu hususta oluşacak maddi/manevi zararlardan ve veri kayıplarından **CENDAHOST** sorumlu olmayacaktır.

**CENDAHOST** bilgisi ve/veya izni dışında, ödeme kanalları kullanılarak yapılan ücreti geri çekme(dispute, chargeback vb..) durumlarında, **CENDAHOST** 'a verilen bütün maddi ve manevi zararları karşılamak sizin sorumluluğunuzdur.

#### Yedekleme ve Veri Kaybı

Hizmetlerimizi kullanırken bütün verilerinizin sorumluluğu size aittir. **CENDAHOST** , yedekleme hizmetini size bir kolaylık olması için sunar, yedekler konusunda kesinlikle garanti vermez. **CENDAHOST** , herhangi bir nedenle yaşayabileceğiniz veri kayıplarından kesinlikle sorumlu tutulamaz.

#### Hizmet İptali ve Geri Ödeme

**CENDAHOST** , haber vererek veya haber vermeksizin herhangi bir hizmeti, geri ödeme yapmaksızın veya kısmi geri ödeme yaparak, sebep göstermeksizin, istediği zaman sonlandırma hakkını saklı tutar.

Herhangi bir çalışmamıza hakarete bulunmak/kaba davranışlar sergilemek, hesabınızın/aldığınız hizmetin/hizmetlerin askıya alınmasına/sonlandırılmasına sebebiyet verecektir. Böyle bir durumda, herhangi bir iade yapılmaksızın üyeliğiniz sonlandırılacak ve sözleşme feshedilecektir.

**CENDAHOST** 'dan hizmet aldığınız takdirde, **CENDAHOST** veya çalışanları aleyhine ticari itibarı zedeleyici her türlü yorum, davranış, ilan, afiş, yazı, söz gibi fiillerden kaçınacağınızı taahhüt etmekteyiz. Aksine bir davranış halinde, maddi-manevi tazmin yükümlülüğü altında olduğunuzu ve bu durumda açılacak bütün davalarda **Antalya Mahkemelerinin ve İcra dairelerinin** yetkili olduğunu kabul ediyorsunuz.

Sunucularımıza dolaylı olarak veya doğrudan zarar veren ve/veya yavaşlama/kesinti gibi sorunlara yol açan, saldırı alan siteler haber vermeksizin ve ücret iadesi yapılmaksızın sonlandırılabilir. Bu gibi durumlarda, **CENDAHOST** , sizden, oluşan zararı karşılamayı talep edebilir. Böyle bir durumda, gerekli ücreti, itiraz etmeksizin, talep edilen süre içerisinde ödeme sorumluluğunuz bulunmaktadır.

Ücreti ödenmiş hizmetler için, hizmet süresi dolmadan hizmetin iptal edilmesi halinde(hizmet sözleşmesine aykırı kullanım, kullanıcı isteği vb.. sebeplerle) hizmet ücretinin tamamının veya kullanılmayan sürenin ücretinin iadesi yapılmayacaktır. Hesabınızda bulunan krediyi

bizden alabileceğiniz hizmetler için kullanabilirsiniz fakat erken sonlandırılacak hizmetler için iade yapılmayacak veya hesabınıza kredi eklenmeyecektir.

## **7a.) Hizmetin Kullanımı**

### **7aa.) Web Hosting/Reseller Hosting**

İzin verilmeyen eylemler:

- a) Herhangi bir sebeple, herhangi bir şekilde toplu e-posta gönderimi yapılması ve SPAM mail gönderimi yapılması kesinlikle yasaktır. E-posta hizmetleri, sadece normal yazışmalarınız için kullanılmak üzere kullanımınıza sunulmaktadır.
- b) 90 saniye'den daha uzun süre boyunca %25'in üzerinde yapılan kaynak kullanımı yasaktır. Soruna neden olabilecek bir çok aktivite bulunmaktadır, bunlara CGI yazılımlar, FTP, PHP, HTTP vb.. dahildir. Kaynak kullanım raporları, **CENDAHOST** tarafından tespit edilmektedir ve kaynak kullanımınıza dair **CENDAHOST** 'un herhangi bir kanıt sunması zorunlu değildir.
- c) Web hosting hesapları için günlük %5'den fazla, reseller hosting hesapları için günlük %12'den fazla ortalama kaynak kullanımı yapmak yasaktır. Soruna neden olabilecek bir çok aktivite bulunmaktadır, bunlara CGI yazılımlar, FTP, PHP, HTTP vb.. dahildir. Kaynak kullanım raporları, **CENDAHOST** tarafından tespit edilmektedir ve kaynak kullanımınıza dair **CENDAHOST** 'un herhangi bir kanıt sunması zorunlu değildir.
- d) Sunucularımızda herhangi bir sunucu tabanlı program çalıştırmak yasaktır. IRCD gibi sunucu tabanlı programları kapsamaktadır.
- e) Google Cash/AdSpy gibi örümcek veya indexleyici programlar çalıştırmak yasaktır.
- f) IRC(Internet Relay Chat) ağlarıyla iletişime geçen herhangi bir yazılım çalıştırmak yasaktır.
- g) Herhangi bir bit torrent uygulaması çalıştırmak yasaktır. Yasal torrentlere sunucularımız dışı link verebilirsiniz fakat sunucularımızda barındıramazsınız.
- h) Herhangi bir dosya paylaşımı/peer-to-peer uygulaması çalıştırılmaz.
- i) 15 dakikadan daha kısa aralıklarla cronjob uygulamaları çalıştırmak yasaktır.
- k) Dosya paylaşım yazılımları çalıştırılması yasaktır(örnek: rapidshare vb..).
- l) Audio stream/video broadcast uygulamaları çalıştırılması yasaktır.
- m) Her bir web hosting hesabı, en fazla 250.000 dosya alacak şekilde limitlendirilmiştir. 100.000 dosyadan fazla dosyaya sahip hesaplar tarafımızdan yedeklenmemektedir.

### **7ab.) VDS/Kiralık Sunucu**

İzin verilmeyen eylemler:

- a) Herhangi bir sebeple, herhangi bir şekilde toplu e-posta gönderimi yapılması ve SPAM mail gönderimi yapılması kesinlikle yasaktır. E-posta hizmetleri, sadece normal yazışmalarınız için kullanılmak üzere kullanımınıza sunulmaktadır.
- b) VDS hizmetlerinde, herhangi bir şekilde diğer VDS'lere zarar verecek kadar yoğun kaynak kullanımı yapılamaz. Bu soruna genellikle yoğun disk aktiviteleri yol açmaktadır.
- c) Herhangi bir bit torrent uygulaması çalıştırmak yasaktır. Yasal torrentlere sunucularımız dışı link verebilirsiniz fakat sunucularımızda barındıramazsınız.
- d) Herhangi bir dosya paylaşımı/peer-to-peer uygulaması çalıştırılmaz.
- e) Knight Online, Counter-Strike, Half-Life vb.. gibi oyun sunucuları uygulamaları yasaktır.

### **7b.) Yedekleme Limiti**

Sürekli olarak **CENDAHOST** 'un gereksiz olduğunu düşündüğü yedeklemeler yapan müşterilerin aldığı hizmet/hizmetler haber vererek/haber vermeksizin askıya

alınabilir/sonlandırılabilir. Bu madde, yedekleme hizmetinin yedekleme amacı dışında kullanarak sunucuya zarar verildiği takdirde geçerlidir.

### 7c.) Limitsiz Web Hosting

- Limitsiz web hosting hizmetleri, sadece web sitelerinizin dosyalarının barındırılması ve sadece web sitenizin trafiğini kapsamaktadır.
- Limitsiz web hosting alanı, veri depolama ve/veya yedek alanı amacıyla kullanılamaz.

### 8.) Trafik Kullanımı

Satın aldığınız pakete göre belli bir trafik limitine sahip olacaksınız. Bu limitin doldurulması/aşılması durumunda, satın alınan hizmet/hizmetler bir sonraki aya kadar veya daha fazla trafik satın alınana kadar otomatik olarak askıya alınabilir. Kullanılan trafiğin takibi size aittir. Kullanılmayan trafik bir sonraki aya aktarılamaz. Satın aldığınız trafiğin üzerinde yapılan kullanımlar sonraki ay faturalandırılacaktır ve bu ücreti, itiraz etmeksizin, talep edilen süre içerisinde ödeyeceğinizi kabul ediyorsunuz.

### 9.) Uptime Garantisi

**CENDAHOST** tarafından garanti edilen 99% uptime garantisi yerine getirilmezse, **CENDAHOST**, talebiniz doğrultusunda, ilgili hizmet için bir ay ücretsiz kullanım hakkı sağlama sorumluluğundadır. Üçüncü parti izleme yazılımlarının bildirdiği uptime raporları **CENDAHOST** için geçerli değildir, **CENDAHOST** uptime raporlarını kendisi tutmakta ve yayınlamaktadır. Uptime garantisinin yerine getirilmediği durumlarda hesabınıza kredi eklenmesi için bilgi@cendahost.net.tr adresine e-mail göndermelisiniz. VDS ve kiralık sunucu hizmetlerinde, yalnızca ağ için garanti verilmektedir, VDS veya kiralık sunucunuzun çalışır ve/veya erişilebilir durumda olması **CENDAHOST** 'un sorumluluğunda değildir. Bu gibi durumlarda, siz bildirmedikçe, **CENDAHOST** sorundan haberdar olmayacaktır. Uptime garantisinin yerine getirilemediği durumlarda VDS/Kiralık sunucu hizmetlerinde sağlanacak olan indirim, 3. Parti yazılım/lisans ücretlerini kapsamamaktadır.

Uptime garantisi, sunucunun kapalı kalması amacıyla sunucuya kötü niyetli kişiler tarafından yapılacak olan saldırılar sırasında ve önceden belirtilen sunucu bakımları sırasında geçerli değildir. Bu sebeple oluşacak kesintilerde, oluşan kesinti, uptime oranına yansıtılmayacaktır.

### 10a.) Destek Kapsamı

**CENDAHOST** 'dan aldığınız hizmeti kapsamayan konularda herhangi bir destek sağlamayacağını kabul ediyorsunuz. Alınan hiçbir barındırma hizmeti için **CENDAHOST**'un yazılım desteği sağlama ve kullanıcı işlemlerini yapma(mail hesabı açma/mail ayarı yapma, veritabanı oluşturma vb..) yükümlülüğü bulunmamaktadır. VDS/kiralık sunucu hizmetlerinde, sadece sistemin ilk teslim edildiği haline getirilmesi konusunda destek sağlanmakta, ek yazılım kurulumları-kullanıcı işlemleri destek kapsamına girmemektedir. Yazılım hizmetlerinde ise **CENDAHOST**, sadece sorunsuz çalışan bir yazılım teslim etmekle yükümlüdür.

Destek sisteminden faydalanabilmeniz için müşteri panelinize şifrenizle giriş yaparak, Destek Bildirimleriniz bölümünden destek bildirimini göndermeniz gereklidir. Diğer yollarla(e-mail,

telefon, canlı destek, iletişim formu vb..) hesapla ilgili herhangi bir bilgi paylaşılmaz, herhangi bir işlem yapılmaz.

### **10b.) 7/24 Destek ve Destek Sağlama Süresi**

7/24 destek kavramı, telefonla her aradığınızda ulaşacağınız/destek bildirimlerinize anında cevap alabileceğiniz anlamına gelmez. Destek ekibimiz bildirimlerinizi elinden geldiği kadar hızlı şekilde yanıtlamaya çalışmaktadır. 7/24 destek, mesai saatlerine bağlı kalınmadan çalışıldığını gösterir ve destek ekibinin yoğunluk durumuna göre destek bildiriminize alacağınız cevap istisnai durumlar oluşmadıkça en fazla 24 saattir.

### **11.) Reseller Hosting: Müşteri Sorumluluğu**

Reseller hosting hesabı alıyorsanız, kendi müşterilerine destek vermekle sorumlusunuz. **CENDAHOST** , reseller hosting kullanıcılarının müşterilerine destek vermeyecektir. Eğer herhangi bir reseller hosting kullanıcımızın müşterisi bizimle iletişime geçerse, **CENDAHOST** , kendi müşterinizle ilgilenene kadar hesabınızı askıya alma hakkına sahiptir. Ayrıca, reseller hosting kullanıcılarımız, kendi müşterilerinin sitelerinin içeriklerinden kendisi sorumludur. **CENDAHOST** , hiçbir şekilde reseller hosting kullanıcılarının müşterilerinin yapacağı illegal davranışlardan ve sözleşmeye aykırı davranışlarından sorumlu tutulamaz.

### **12.) VDS ve Kiralık Sunucu**

**CENDAHOST** , sunduğu herhangi bir VDS veya kiralık sunucu hizmetinin şifresini sıfırlama hakkını saklı tutar. Geçerli bir e-mail adresi ve root şifresini bizim sistemimizde kayıtlı bulundurmak, müşterinin sorumluluğundadır. VDS ve kiralık sunucu'lar bizim tarafımızdan yedeklenmemektedir, bütün veriler ve verilerin yedeklenmesi müşterinin sorumluluğundadır.

### **13.) Co-Location(Sunucu Barındırma)**

**CENDAHOST** , sunduğu herhangi bir sunucu barındırma hizmetindeki sunucunun şifresini sıfırlama hakkını saklı tutar. Geçerli bir e-mail adresi ve root şifresini bizim sistemimizde kayıtlı bulundurmak, müşterinin sorumluluğundadır. Barındırma hizmeti alan bizim tarafımızdan yedeklenmemektedir, bütün veriler ve verilerin yedeklenmesi müşterinin sorumluluğundadır.

**CENDAHOST** , sunucu barındırma hizmetlerinde oluşacak ödeme gecikmelerinde, barındırılan sunucu ve diğer ekipmanları, ödeme yasal faiziyle birlikte yapılamaz dek rehin tutma hakkını saklı tutar.

### **14.) Fiyat Değişimi**

Satın aldığınız hizmet için, satın aldığınız hizmet süresi boyunca, ek bir özellik satın almadığınız sürece veya size izin verilen limitlerin dışında kullanım yapmadığınız sürece, sizden ek bir ücret talep edilmeyecektir. **CENDAHOST** , hizmet süresi bitiminde fiyatları değiştirme ve yeni fiyatlandırmayla hizmet yenileme hakkını saklı tutar.

### **15a.) Zararı Karşılama**

**CENDAHOST 'dan** hizmet alarak, **CENDAHOST 'u** herhangi bir şekilde zarara uğratmayacağınızı, herhangi bir maddi/manevi zarar vermeyeceğinizi kabul ediyor ve verilen herhangi bir maddi/manevi zararı karşılayacağınızı taahhüt ediyorsunuz.

#### **15b.) Yasal Zorunluluklar**

**CENDAHOST 'dan** hizmet alarak, **CENDAHOST 'a** herhangi bir yasal yükümlülük vermemeyi kabul ediyorsunuz. Böyle bir durumda, bütün mahkeme ve avukat masraflarını talep edilen süre içinde karşılayacağınızı taahhüt ediyorsunuz.

#### **16.) Feragat**

**CENDAHOST**, işlerinizin görebileceği herhangi bir zarardan sorumlu tutulamaz.**CENDAHOST** , verdiği hizmet/hizmetler konusunda hiçbir garanti sunmamaktadır. Bunlara **CENDAHOST** ve herhangi bir **CENDAHOST** görevlisinin sebep olacağı veri kayıpları, gecikmeler, kesilmeler, hatalı bilgi teslimatı da dahildir. Oluşabilecek bir hack olayında verilerinizin/bilgilerinizin 3. kişilerce elde edilmesi durumunda **CENDAHOST** sorumluluk kabul etmeyecektir.

#### **17) Yasal Bilgi Verme**

**CENDAHOST** , gerekli durumlarda yasal mercilere talep edilen her bilgiyi vermek zorundadır. Bu bilgiler, gerekli durumlarda, size ait özel bilgiler de olabilir.

#### **İADE ŞARTLARI**

Birçok kişi ve firma internet hizmetleri için **CENDAHOST 'a** güvense de, yine de kullanıcıların %100'ünün memnun kalmayacağı açıktır. Hiçbir iş dalında bu mümkün olmamaktadır.

3 gün içerisinde **CENDAHOST 'un** sağladığı hizmetlerden memnun kalmadığınızı düşünürseniz, müşteri panelinizden hizmetinizi iptal edebilir ve geri ödeme alabilirsiniz.

İade garantisiyle ilgili aklınıza takılanları hallo@**CENDAHOST**.net.tr adresine e-mail atarak öğrenebilirsiniz.

Destek Mail : [info@cendahost.net](mailto:info@cendahost.net)

Abuse Mail : [abuse@cendahost.net](mailto:abuse@cendahost.net)

Çağrı Merkezimiz ( 7/24 Destek Verilmektedir. ) : 0850 241 84 31

Tüm Görüşmeler Kalite Standartları Gereği Kayıt Altına Alınmaktadır.