

Üyelik

Müşteriler üye olurken adını, soyadını adres bilgilerini mutlaka doğru girmelidir. Bu işlem güvenlik açısından ve fatura kesimlerinde sorun yaşanmaması için zorunludur. Bu bilgileri kasıtlı olarak yanlış girilmesi durumunda MetroBilişim hesap bilgilerinizi yanlış giren kullanıcıların, ücretlerini ödemiş olsalar dahi, bilgilerinizi düzeltene kadar hesaplarınızı askıya alacaklardır ve kesinlikle düzeltilene kadar aktif edilmeyecektir. Düzeltme için belirli bir süre verilecek, verilen sürede bu işlem gerçekleşmediği takdirde hizmet sonlandırılacak verilen ücret kesinlikle iade edilmeyecektir

Müşteri tarafından üye bilgileri, hizmet iptali, güvenlik sorusu, hesabın devredilmesi gibi talepleri yazılı ve ıslak imzalı bir şekilde kimlik fotokopisi ile tarafımıza göndermelidirler. (Bu taleplerin belgelerine müşteri panelinden erişilebilir.)

Hesap Kurulumu ve bildirimler

Müşteri hesabınız ödemenizin ardından aktif edilecektir. MetroBilişim, müşteriye yapacağı her türlü bildirim için, öncelikle müşterinin kayıt işlemi esnasında bildirdiği e-posta adresini kullanacaktır. Bu adresin geçerli bir adres olması konusundaki sorumluluk müşteriye aittir. Müşteri online kayıt esnasında ve/veya daha sonra MetroBilişim'e bildireceği bilgilerin doğru ve güncel olduğunu beyan eder. MetroBilişim'e müşteri tarafından bildirilen bilgilerin yanlış, eksik veya güncel olmamasından dolayı meydana gelecek aksaklık ve zararlardan dolayı, müşteri MetroBilişim'e hiçbir zarar tazmini talebinde bulunmayacağını peşinen kabul eder.

Ödeme ve İade İşlemleri

- ✓ Ödemesi yapılmayan hiç bir hizmet aktif edilmez.
- ✓ Domainlerde (alan adlarında) (yeni kayıt olurken yapılan yazım hataları dahil) ücret iadesi kesinlikle yoktur
- ✓ Son ödeme tarihi geçmiş müşterilerimizin hizmetleri askıya alınır ve ödeme gerçekleşmeden aktifleştirilmez. 7 gün gecikmeli ödenen faturalar için 5 TL, 14 gün gecikmeli ödenen faturalar 10 TL ek ücret alınır. 14 günü geçen ödemelerde bir sonraki fatura peşin istenir. Son ödeme tarihini 30 gün geçmiş hizmetler tamamen sonlandırılır, tekrar aktifleşmesi için müşteri 25 TL tekrar aktivasyon ücreti öder. Son ödeme tarihini 30 gün geçiren ve bildirimde bulunmayan ve hiçbir ücret ödemeyen müşteriler için yasal işlemler başlatılacaktır.
- ✓ 7 gün içerisinde iade yapılabilir.
- ✓ Sunucularda kesinlikle geri iade yapılmamaktadır.

İade şartları:

- ✓ Sadece yıllık faturalandırılmış hizmetler için geçerlidir.
- ✓ 7 gün sonrasında ücret iade talebi onaylanmayacaktır.
- ✓ Onaylanan iade talepleri maximum 5 gün içerisinde gerçekleşir. MetroBilişim tarafından kaynaklanmayan işlem aksamaları nedeni ile 5 günün geçmesi durumunda iade işlemi iptal olur.
- ✓ Her müşterinin bir kez iade talebi onaylanır.
- ✓ İade talebinizin onaylanması için MetroBilişim tarafından kaynaklanan sunucu problemleri oluşmuş olmalıdır.
- ✓ MetroBilişim sunucularında bulundurduğu programlardan sorumludur, programlardan kaynaklanan problemlerden dolayı iade kabul edilir.
- ✓ MetroBilişim'den kaynaklanmayan problemlerden dolayı iade talebi kabul edilmez.

Müşteri sorumlulukları

Hizmet satın alan müşteriler kendi hesabını/hizmetini bir başka kullanıcıya satamaz. Müşteriler kendi yedeklemesinden sorumludur. MetroBilişim bundan sorumlu tutulamaz. Hizmetin sonlandırılma isteği sözleşme bitiminden bir ay öncesinden bildirilmelidir. Sonlandırılmaması durumunda otomatik 6 ay uzatılacağını bilmelidir. Müşteri tarafından hosting hizmetinin veya sunucun kötüye kullanılması durumunda MetroBilişim hizmeti sonlandırır, sunucuya verilen zarar tespit edilir ve faturalandırılır. Zararın ölçüsü ve boyutuna göre değerlendirilip hukuki işlem süreci başlatılabilir.

Hizmet Süreleri

Domain

Domain ücretleri alınan yıl için geçerlidir. Çünkü domain ücretleri Registra tarafından değiştirilmektedir. Kampanyalı alınan domain ücretleri bir sene sonra domainin normal fiyatı üzerinden hesaplanarak alınır. O dönem için daha uygun kampanyalı domain fiyatı mevcutsa kampanyalı fiyat üzerinden faturalandırılır.

Hosting

Tüm hosting paketlerimizin sözleşme süreleri minimum 12 aydır. Sözleşme tarihi bitmeden 1 ay önce çıkış verilmediği takdirde otomatik olarak sözleşme 6 ay uzar.

Sunucular

Tüm sunucularımız da sözleşme süresi 12 aydır. 12 ay sonunda her hangi bir çıkış verilmediği takdirde otomatik 6 ay uzar. Sunucu çıkışı sözleşme süresi bitmeden 1 ay önceden verilmelidir. Sözleşme süresi bitmeden sunucu iptal edilemez. Hizmet sözleşmesinin bitiş tarihinden önce çıkış verildiği takdirde MetroBilişim tarafından değerlendirildikten sonra olumlu görülmesi durumunda çıkış verilebilir. Çıkış uygun görülmesi durumunda erken çıkış bedeli olarak geriye kalan ayların toplam ücretinin % 40 olarak faturaya yansıtılır.

Müşteri ödemelerini düzensiz veya gerçekleştirmediği takdirde MetroBilişim 3 defa ödeme bildirimini gönderdikten sonra, müşterinin hiçbir bilgi ödeme sağlamaması durumunda MetroBilişim sözleşme süresine göre geriye kalan ayların toplam fiyatının %40'ını faturalandırarak sözleşmeyi tek taraflı olarak fesheder. Çıkan faturanın ödenmemesi durumunda MetroBilişim yasal işlem başlatır.

Müşteri dilerse sipariş esnasında aylık vps sunucu kiralayabilir. Aylık vps sunucu kiralaması sipariş esnasında not olarak belirtilmelidir. Belirtilmediği durumda 12 aylık sözleşme süresi geçerlilik kazanır. Aylık kiralanan vps sunucular süresi bittiğinde otomatik kapanır. Müşteri verilerini yedekleme ile yükümlüdür. Süresi dolan ve otomatik kapanan sunucularda veri kaybından MetroBilişim sorumlu tutulamaz.

Sunucu yapılandırmaları müşteriye ait olup MetroBilişim tarafından oluşmayan hiçbir soruna müdahale edilmemektedir. Çünkü sunucular full kontrollü bir şekilde standart yapılandırmalar ile kurulur ve teslim edilir. Müşteri dilerse sunucu management hizmeti satın alarak sunucusunu MetroBilişim teknisyenleri ile yapılandırabilir. Sunucu yapılandırma hizmeti saat ücreti (60/1) 79 TL'dir.

Sunucularımız DDoS-Protection ile korunmaktadır. Saniyede gelen 45000 paket saldırısına karşı kendisini koruyabilir. Fakat + 45000 Paket' saldırısında sunucu otomatik olarak kendisini kapatır ve yine otomatik olarak 2 saat sonra tekrar aktifleşir.

Sunucular mesai saatlerinde 24 ve 48 saat içerisinde aktifleşir.

Destek Koşulları

Destek talebinde bulunulurken düzgün bir üslup (hakaret, küfür vs. kelimeler/cümleler kullanmadan) kullanılmalıdır. Aksi takdirde hiçbir bildirim yapılmadan müşteri hesapları kapatılıp silinecektir ve sitemizden 6 ay uzaklaştırılma banı uygulanacaktır. Satış öncesi destek bölümünden kesinlikle teknik destek sağlanmayacaktır.

Standart Destek

MetroBilişim hafta içi her gün saat 10:00 - 20:00 arası müşterilerine ücretsiz destek vermektedir. Destek talepleri müşteri panelinden ve telefon aracılığı ile iletilmelidir.

Premium Destek

Premium destek fiyatımız 14,99 TL'dir. Her ay otomatik uzar. Bir ay önceden iptal talebinde bulunarak iptal edebilirsiniz. Dilediğiniz zaman tekrar başlatabilirsiniz. MetroBilişim'in sunduğu diğer destekler belirtilen seviye ve saat ücreti bazında hesaplanır ve tek kullanımlık alınarak faturalandırılır.

Hizmet Taşıma İşlemleri

MetroBilişim ek bir ücret ile sitenizi isterseniz taşıyacaktır. Taşıma işleminin garantisini vermemektedir. Bu hizmeti verme zorunluluğundan muaftır. Taşıma esnasında oluşabilecek veya veri tabanı kaybından sorumlu değildir.

Hosting Static IP Sorumlulukları

Ek bir IP adresi almayan müşterilerimiz static olarak paylaşımlı IP adresi kullanmaktadır. Paylaşımlı IP adreslerinde oluşabilecek Blacklist sorunlarından MetroBilişim sorumlu tutulamaz. Blackliste girilmesi durumunda MetroBilişim öncelikle Blacklistten çıkma işlemlerini gerçekleştirir. Blackliste girilmesine sebep olan müşteri MetroBilişim tarafından tespit edilir ve hizmeti iptal edilir ve bu müşteri hiçbir hak talep edemez.

MetroBilişim blackliste düşen müşteriyi belirleyip bununla ilgili bildirim yapar. Bu bildirim 24 saat içerisinde cevap alınmadığı takdirde müşterinin hesabı kapatır ve tamamen sunucularından uzaklaştırır. MetroBilişim 'e zarar verilmesi durumunda zarar bedeli müşterinin faturasına yansıtılır. Ayrıca müşteri hesabını blacklistten çıkarmak ve temizlemekle sorumludur. Temizleme işlemi yapmaması durumunda hizmeti iptal edilir.

Reseller/Bayi: Müşteri Sorumlulukları

Reseller müşterileri kendi müşterilerinden sorumludur. Kesinlikle Reseller müşterilerin müşterilerine MetroBilişim destek talebi vermemektedir. Reseller müşterileri kendi müşterilerinin güvenliklerinden, içeriğinden ve işletmesinden sorumludur. Reseller hizmetinin sonlandırılma isteği sözleşme bitiminden bir ay öncesinden bildirilmelidir. Sonlandırılmaması durumunda otomatik 6 ay uzatılacağını bilmelidir. Reseller hizmeti minimum 12 ay verilmektedir. Reseller kendi müşterilerinin hizmetlerini yedeklemek ve bunu muhafaza etmekle hükümlüdür.

Paket Değişikliği

Web Hosting veya Reseller müşterileri dilediğinde satın aldığı paketleri sözleşme süresi içinde yükseltebilir veya indirebilir. Müşteri paketini yükseltmek istediğinde, satın aldığı paket ve geçmek istediği paket arasındaki fiyat farkını öder, satın aldığı paketten daha düşük bir pakete geçmek istediğinde MetroBilişim tarafından kendisine paket sunulur ve Sunulan paket için 5 TL öder.

Tolerans Edilmeyen İçerikler

- ✓ Toplu halde atılan Spam ve benzeri istenmeyen e-posta gönderimine tolerans göstermiyoruz.
- ✓ MetroBilişim'e ait olmayan bir sunucudan Spam mail gönderip, reklamı yapılan siteyi sunucularımızda kesinlikle barındıramazsınız. Herhangi bir hesabın IP adresi Spam kara listelerine hesap sahibi yüzünden girmesi durumunda hizmet derhal durdurulacaktır veya kapatılacaktır.
- ✓ MetroBilişim kullanım sözleşmesine uymayan herhangi bir siteyi, hesabı, veri tabanını veya diğer bileşenlerini değiştirme veya kapatma ve kendi durumuna göre acil durumlarda değişiklik yapma haklarını saklı tutmaktadır.
- ✓ Kamuya, çocuklara veya Türkiye Cumhuriyeti'ne zararlı içerikler yayınlamak kesinlikle yasaktır, çocuk pornosu, Warez, Toplist veya buna benzer algılanan içerikler gibi.. Herhangi bir sitede çocuk pornosu barındırılması veya bildirilmesi durumunda haber verilmeksizin derhal hesap iptal edilecek ve silinecektir.
- ✓ DDoS ataklar, mail bomer, flood, ip spoofing vb. türünde saldırılar karşısında sunucu üzerindeki diğer kullanıcıların bu durumdan etkilenmesi nedeni ile hizmet geçici suretle derhal askıya alınır. Devam etmesi durumunda hizmet sonlandırılır.

Uptime/Erişilebilirlik Garantisi

Metro Bilişim %99 sunucu erişe birliğini sağlamak zorundadır. %1 oranı, bir ay içerisinde en fazla üç gün hizmet vermemesi anlamına gelir. MetroBilişim sunucuları hem Almanya Düsseldorf kentinde ve Türkiye'de barındırıldığından dolayı, oluşan doğal afetler ve ulaşım sağlayıcısından kaynaklanan hatalardan MetroBilişim sorumlu tutulamaz.

Sunucu güncellemeleri gerekli görüldüğünde saat 22.00 ve 06.00 arasında güncellenir. Planlı güncellemeleri MetroBilişim minimum 2 gün önceden müşterilerine bildirir. Zorunlu veya ani güncellemeleri www.metrobilisim.net adresinde yayınlar.

Yedekleme

Hosting, Reseller / Sunucu kullanıcıları kendi yedeklemesinden sorumludur. Yedeklemelerden MetroBilişim sorumlu değildir. MetroBilişim yalnızca kendilerinden doğabilecek sorunlarda yedekleme dosyalarını kullanacaktır.

Fiyat Değişikliği

Alınan hizmet sözleşme bitene kadar değişmeyecektir. MetroBilişim Dolardaki artış fiyatlara yansıtma hakkını saklı tutar.

Her türlü uyuşmazlıkta Konya Mahkemeleri yetkilidir.

Son Güncelleme Tarihi 14.01.2016