

Creation Date: 21/07/2011

Revision Date: 06/11/2021

(Türkçe Hizmet Sözleşmesi için Bkz. sf.6)

## TERMS OF SERVICE

When using the Service provided by HOSTHINK, defined below in Section 1, you agree to be bound by all of the following terms (the "Terms of Service") within this Agreement. HOSTHINK reserves the right to alter, amend or modify any provision of this Terms of Service Agreement at any time with or without prior notice to you. This Agreement is effective from your acceptance thereof, which is indicated by the establishment of your account. If you are a current HOSTHINK Customer when this Agreement is activated, your continued use of the Service constitutes your acceptance of this Agreement.

### Additional Policies and Agreements:

Use of the Services is also governed by the following policies, which are incorporated by reference.

By using the Services, you also agree to the terms of the following policies.

1. [Privacy Policy](https://www.hostthink.net/pr-pp.pdf) - <https://www.hostthink.net/pr-pp.pdf>
2. [Refund Policy](https://www.hostthink.net/pr-pp.pdf) - <https://www.hostthink.net/pr-pp.pdf>

### 1) Formation of Terms and Conditions

- a) Hereby agreement comprises all services given/bought from Hostthink.
- b) Hereby agreement includes all terms and all side agreements are out of scope.
- c) Hostthink has right to change/revise this agreement anytime.
- d) This agreement covers all time starting to ending of the service provided.
- e) Hostthink accepts that, all existing and new clients read and accepted this terms.

### 2) Client Account

- a) All client accounts are under fraud control after creation. All communication will proceed via e-mail. Because of that your e-mail needs to be updated and active all the time. Hostthink accepts that, all sent e-mails as "delivered". E-mails may be in junk/spam box. You are responsible to check all of them.
- b) Hostthink will ask for "ID verification" for fraud protection. Hostthink reserves rights to cancel accounts/services under fraud control without any payment refunds or partial refunds.
- c) Hostthink may request for ID verification. If client cannot pass the ID verification, it will cause service and account termination.

### 3) Orders

- a) VPS/VDS and SSL Certificates are setting up instantly after PayPal payments. All credentials are sending via e-mail. Setup time will extend to 48 hours, due to system faults and payment process errors.
- b) Client(s) needs to place payment notice after bank transfers. Setup will be complete in 48 hours after payment notice. (Excluding dedicated servers)
- c) Dedicated server's setup-time is 72 business hours. Depending on stocks, provision time can exceed 72 business hours. Hostthink is not responsible for late deliveries.

- d) Server management, Backup, SSL Certificates, Web Panel Licenses and Co-Location setup-time specified as 72 business hours.

#### **4) Delivery**

- a) Setup and delivery of all services mentioned under Section 3. After setup, login credentials will send via e-mail to client's e-mail account, registered on Hostthink Web. Login credentials will send ONLY to client's registered account on Hostthink Web.

#### **5) Payments**

- a) Clients are responsible to pay their invoices before service due date. Cancellation period mentioned under Section 6.
- b) Intentional or unintentional, all additional payments will add as credit. Hostthink will not refund additional payments. Credits will use for future payments.
- c) All payments needs to be transferred to Hostthink accounts, which are mentioned by Hostthink. Hostthink will not be responsible about payments, which transferred to unrelated banking accounts.
- d) PayPal subscriptions are proceeding by PayPal. Client(s) needs to cancel their subscriptions from PayPal, if they want to stop charging automatically.
- e) Hostthink will increase or decrease amount of reference payments after service revisions.
- f) Payments refunds are not possible. Additional payments are adding as a credit to client's account for future uses.
- g) Paypal payer account information and details needs to be match with client's Hostthink Web user details. Payments coming from "Unverified" or "Unregistered" Paypal accounts are not acceptable.

#### **6) Cancellations**

- a) Client(s) needs to cancel their services before invoice creation of next term (15 days before due date) via my.hosth.ink or an e-mail.
- b) Services will be renew automatically if client(s) did not place any cancellation or placed after creation of new invoice for next term.
- c) Dedicated Server, Backup, SSL Certificates, Web Panel Licenses, Server Management, Co-Location services will terminate on due date. All datas will remove after termination.
- d) VPS/VDS services will terminate after 3 days of due date. All datas will remove on termination.

#### **7) Content**

- a) All provided services' terms and operations regulating under the Constitution of the Republic of Turkey. All client(s) are accepting criminal actions and investigations related with their service(s).
- b) All copyright and inscription infringements prohibited. Films, TV series, music, books, photos and other copyrighted materials included.
- c) According to laws, pornographic/erotic/adult contents not allowed.
- d) According to laws, hack/illegal activity contents not allowed.
- e) According to laws, actuator/disrupter/divider contents not allowed.
- f) All viruses, harmful content and shell script contents not allowed.
- g) Hostthink will remove or block, if finds any non-allowed content. Any repeated action will cause termination of the service without refund. Hostthink will request compensation for material/moral harms. Hostthink will inform legal authorities for infringement.

- h) All provided services limited and under permission of Hostthink for client(s) usage. If client(s) reach any other materials/contents unrelated with their services, client(s) needs to inform Hostthink without using it. All material/moral damages will charge to client(s) if used without permission.
- i) Hostthink has zero tolerance policy against spamming. Using services for spamming will cause immediate service termination without any notices. Hostthink will request for additional payment to compensation for removing related IP's from blacklists. Client(s) accepting that to make extra payments for any kind of spamming.
- j) All legal liability and criminal investigations related with VPN usage, under responsibility of client(s).
- k) Hostthink will request to remove/revise for web sites, databases, accounts or any other materials.
- l) Hostthink will choose client(s), will not provide services to anyone.
- m) Hereby agreement covers all allowed and non-allowed contents. Breaking will cause service termination with or without any notices. This is nonrefundable or will be partial refund.

## **8) Backup and Data Security**

- a) All provided services' backup and security under responsibility of clients'. In every case, Hostthink will not be responsible for any data loss.

## **9) Service Usage**

All bandwidths are given on monthly period.

### **a) VPS/VDS Bandwidth Usage**

- i) VPS/VDS's are suspending after bandwidth exceed. Additional bandwidth is chargeable.

### **b) Dedicated Server Bandwidth Usage**

- i) Dedicated server bandwidths are total of inbound/outbound traffic. Dedicated servers are not suspending after bandwidth exceeds. Hostthink will request payment for extra bandwidth. All extra bandwidths will calculate on GB (Gigabyte) base. (\$0.02/GB)
- ii) Hostthink will limit inbound/outbound traffic, due to negative effect on network.

## **10) Support and Coverage**

- a) Client accepts that, Hostthink will not provide support for software and user related issues.
- b) Hostthink is responsible for delivering working servers with clean operating systems. Hostthink will not install extra softwares or programs on servers.
- c) Hostthink provides 24/7 support. That means, Hostthink do not have hour of work on general support. Some departments will work based on hour of work. All support tickets replying oldest to newest.
- d) Service levels mentioned in Section 13.

## **11) Amendments**

- a) All services provided by Hostthink, mentioned in Hostthink Web. Hostthink will change/revise/delete services from Hostthink Web.
- b) Hostthink will change hardware, bandwidth, port, backbone providers and IP addresses if needed. Client(s) will be inform 5 business days before changes.
- c) Hostthink will make operating system changes and hardware changes on VPS/VDS nodes without any notice.
- d) Hostthink will not change any price on active services, if client(s) did not buy any add-ons. All prices are given as USD (US Dollar) and prices will change because of the currency exchange difference. Any price change will cover future payments, existing usage term will not be affected.

**12) User Responsibility**

- a) Client(s) are responsible of their account’s security.
- b) Client(s) are responsible of every action related with their account.
- c) Username and passwords included for Section 12.b. Use unpredictable and mixed passwords for your own security.
- d) Client(s) are responsible of the contents, installed softwares and accounts security and the permissions of their folders.
- e) Client(s) are responsible of uploaded contents from their services.
- f) Hostthink has right to terminate services with/without refund or partial refund. Hostthink will request for compensation of the material/moral damage. Hostthink will not accept any material/moral losses or legal/penal accusations.
- g) Because of the undivertible results, disk encryption is forbidden on Dedicated Server services. Hostthink has right to request for compensation of the disk(s).

**13) Service Levels**

a) SLA

	<b>Level 1</b>	<b>Level 2</b>	<b>Level 3</b>	<b>Level 4</b>	<b>Level 5</b>
<b>Hardware Replacement</b>	36 Hours	24 Hours	12 Hours	6 Hours	Will create based on clients requirements and demands.
<b>Server Monitoring</b>	-	Yes	Yes	Yes	
<b>Backup Space</b>	-	10GB Free on Demand	25GB Free on Demand	50GB Free on Demand	
<b>Server Management</b>	Self Managed	Self Managed	Full Managed	Full Managed	
<b>Uptime Guarantee</b>	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	
<b>Ticket Response</b>	24 Hours	12 Hours	6 Hours	3 Hours	
	<b>Level 1</b>	<b>Level 2</b>	<b>Level 3</b>	<b>Level 4</b>	<b>Level 5</b>

**b) Uptime**

Uptime is calculating based on monthly period. Guaranteed uptime is 99.5% (Network). If uptime decreases below the 98% threshold, difference will calculate on server(s) monthly fee(w/o taxes) and add as a credit to customers account.

**c) Hardware Replacement**

If hardwares has permanent damage, related hardware will change in at most 36 hours. If problem is on multiple parts, server will change completely.

**d) Software**

Softwares will install by Hostthink with SLA 3 and SLA 4. If choosen level is 1 or 2, installations will proceed on scheduled time and fee will calculate hourly.

**e) Backups**

Backup spaces will free of charge and optional on SLA 2, SLA 3 and SLA 4.

**14) Legal Responsibility**

- a) Hostthink will track/monitorize/backup for legal investigations, system management, detecting unauthorized logins, approving security procedures or work security. All datas will test, copy, use or save. Hostthink will not use or share those datas for any other reasons.
- b) Hostthink will provide user and service details to competent authorities, if needed.
- c) All legal liability is under client(s) responsibility. Hostthink will contact with competent authorities if needed.

**15) Applicable law**

- a) This Agreement shall be governed by and construed in accordance with the laws of the Turkey, without regard to its conflicts of law provisions. You consent to the personal jurisdiction of the courts having jurisdiction for Istanbul/Turkey, with respect to all disputes arising out of this Agreement, your use of the Service or otherwise between you and HOSTHINK.

**Oluşturulma Tarihi:** 21/07/2011

**Düzenlenme Tarihi:** 27/03/2016

## **Hizmet Sözleşmesi**

SEMBOL INTERNET HİZMETLERİ VE DIŞ TİC. LTD. ŞTİ.(Bundan sonra Hostthink olarak anılacaktır) ve/veya Hostthink Web ([www.hostthink.net](http://www.hostthink.net) & hosth.ink) 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 Hostthink'in, bu sitedeki her türlü içeriğin hazırlayanlarının, çalışanlarının, Hostthink'in yetkilendirdiği kişi ve kuruluşların hiçbir cezai ve hukuki sorumluluğu bulunmamaktadır.

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

Hostthink Web'de 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 Hostthink tarafından garanti edilmemektedir. Hostthink 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 Hostthink'in hiç bir şahsi, hukuki ve cezai sorumluluğu mevcut değildir.

Hostthink'den 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 Hostthink'e ait diğer tüm bilgisayar kayıtlarının tek ve gerçek münhasır delil olarak sunulacağı Hostthink tarafından beyan ve işbu Hostthink Web'e giren kişi(ler), kuruluş(lar) tarafından kabul ve taahhüt edilir.

### **1) Koşullar ve Sözleşme Oluşumu**

- a) İş bu sözleşmede yer alan tüm koşullar, Hostthink tarafından sağlanan tüm hizmet ve ek oluşumları kapsamaktadır.
- b) Yazılı bildirimler harici yapılan yan anlaşmalar ve koşullar kapsam harici olup, Hostthink tarafından yazılı belge hale getirilmediği durumlarda geçerliliği bulunmamakta, tüm şartlar "Hizmet Sözleşmesi" kapsamında uygulanmaktadır.
- c) Hostthink, "Hizmet Sözleşmesi" güncelleme hakkını ve zaman bilgisini saklı tutar.
- d) Tüm koşullar, Hostthink hizmet süresinin başlangıcından, bitişine kadar olan süreçte geçerlidir.
- e) Her mevcut ürün sahibi, üye ve gelecekteki ürün sahibi ve üyeler bu sözleşmeyi tamamiyle okumuş ve anlamış kabul edilir.

## 2) Kullanıcı Hesabı

- a) Oluşturulan her kullanıcı hesabı sahtecilik kontrolünden geçtikten sonra işleme alınmaktadır. Müşteri tüm bilgilerini güncel ve gerçek olarak bildirmekle yükümlüdür. Tüm iletişim e-posta üzerinden sağlanacağından dolayı kullanıcının e-posta hesabı daima aktif ve güncel olmalıdır. Hosthink, gönderilen tüm e-postaları "ulaştırıldı" olarak kabul eder. E-posta hesabının güncel-aktif olmaması veya gereksiz postasına düşmesinden kaynaklanabilecek tüm aksaklıklar müşteri sorumluluğundadır.
- b) Hosthink, sahtecilik olarak işaretlenen kullanıcı hesapları için kimlik ibrazı talebinde bulunabilir. Kimlik ibrazı ve teyidi yapılmayan kullanıcı hesapları ve tanımlı tüm servisler sonlandırılarak, gerek duyulduğu durumlarda yetkili mercilere bildirilmektedir. Hosthink, sahte olarak işaretlenen kullanıcı hesaplarda ücret iadesi yapmama veya kısmen yapma hakkına sahiptir.
- c) Hosthink, müşteriden kimlik ibrazı yapmasını isteyebilir. Kimlik ibrazı talebi sonunda, kimlik ibrazı yapılmaması durumunda hesap ve hizmet sonlandırılabilir.

## 3) Siparişler

- a) VPS/VDS ve SSL Sertifikaları PayPal ile ödendiği takdirde otomatik olarak işleme alınarak, bilgiler müşteri tarafından belirtilen e-posta hesabına iletilmektedir. Ödemelerin işlenmesinde problem yaşanması durumunda, sipariş teslimatı 48 saate kadar uzayabilir.
- b) Banka havalesi/EFT ile yapılan işlemlerden sonra ödeme bildirim zorunluluğu bulunmaktadır. Ödeme onayının ardından 48 saat içerisinde kurulumlar gerçekleştirilmektedir. (Kiralık sunucular hariç)
- c) Kiralık sunucu hizmetlerinde ödeme yöntemi fark etmeksizin 72 iş saati kurulum süresi mevcuttur. Stok durumuna göre teslimat süresinde yaşanabilecek gecikmelerden Hosthink mesul değildir.
- d) Sunucu yönetimi, Yedekleme, SSL Sertifikaları, Sunucu Web Panelleri ve Sunucu Barındırma hizmetlerinde kurulum süreleri 72 iş saati olarak belirlenmiştir.

## 4) Teslimat

- a) Tüm hizmet kurulumları için belirtilen kurulum süreleri 3. Madde altında belirtilmiştir. Kurulumun ardından müşteri tarafından belirtilen e-posta hesabına giriş/kullanım bilgileri iletilmektedir. Kurulum ardından yapılan bildirimler SADECE e-posta yolu ile gerçekleştirilmektedir.

## 5) Ödemeler

- a) Müşteriler tüm ödemelerini belirtilen sonlanma süresinden önce ödemekle yükümlüdür. Hizmet iptal şartları 6. Maddede belirtilmiştir.
- b) Kasıtlı veya yanlışlıkla yapılan tüm ek ödemeler müşteri hesabına kredi olarak eklenmekte, kesinlikle iadesi gerçekleştirilmemektedir. Bu kredi, ileriki siparişlerde kullanıma açıktır.
- c) Tüm ödemeler Hosthink tarafından bildirilen hesaplara iletilmek zorundadır. Kasıtlı veya yanlışlıkla farklı hesaplara iletilen ödemeler işleme alınmamaktadır.
- d) Paypal üzerinden oluşturulan otomatik ödemeler, Paypal tarafından iletilmektedir. Siz otomatik ödemeleri iptal etmediğiniz sürece ödemeler devam edecektir.

- e) Hizmet revizyonlarının ardından, Paypal üzerinden yapılan referans ödemelerde Hostthink referans ödemeyi revize edilen tutara artırılabilir, düşürülebilir.
- f) Ekstra yapılan ödemeler iade edilmez. Ekstra ödemeler sonraki dönem kullanımları için müşteri hesabına kredi olarak tanımlanır.
- g) Paypal hesap bilgileri ile Hostthink Web müşteri bilgileri eşleşmelidir. Başka hesaplardan gelen ödemeler kabul edilmemektedir. Onaysız veya Kayıtsız Paypal hesaplarından gelen ödemeler kabul edilmemektedir.

## 6) İptaller

- a) Hostthink tarafından sağlanan tüm ürünlerin, my.hosth.ink üzerinden fatura oluşturulmadan önce (Hizmet yenileme tarihinden 15 gün önce) iptal talebinin my.hosth.ink üzerinden oluşturulması veya e-mail vasıtası ile bildirilmesi gerekmektedir.
- b) İptal talebi ileilmeyen veya fatura oluşumundan sonra iletilen tüm iptal talepleri geçersiz olacak olup, yeni ay için hizmet yenilemesi otomatik olarak gerçekleştirilecektir.
- c) Sunucu yönetimi, Yedekleme, SSL Sertifikaları, Sunucu Web Panelleri, Sunucu Barındırma, Kiralık sunucu hizmetlerinde son ödeme tarihinden önce ödemesi yapılmayan hizmetler sonlandırılır. Yedekleme ve Kiralık sunucu hizmetlerinde sonlandırılan hizmete dayalı olarak, tüm datalar silinir.
- d) VPS/VDS hizmetlerinde son ödeme tarihinden önce ödemesi yapılmayan hizmetler, 3 gün sonra hizmet sonlandırılarak tüm datalar silinir.

## 7) İçerik

- a) Hostthink tarafından sağlanan bütün hizmetlerin koşul ve işleyişi Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'na göre düzenlenmektedir. Hostthink hizmet ve servislerini kullanarak işlenen tüm suçlar, kullanıcı sorumluluğundadır.
- b) Hizmetlerimizi kullanarak herhangi bir telif veya tescil ihlali yapmak, bu haklara aykırı davranmak yasaktır. Bunlara izinsiz film, dizi, müzik, kitap, fotoğraf veya diğer telif hakkı bulunan materyaller dahildir.
- c) Yasalar gereği, pornografik/erotik içerikler barındırılmaz.
- d) Yasalar gereği, hack ve illegal aktivite materyali barındırılmaz.
- e) Yasalar gereği, tahrik edici veya bölücü içerik barındırılmaz.
- f) Hostthink sunucularına zarar verebilecek virüslü içeriklerin ve shell scriptleri gibi içeriklerin yüklenmesi yasaktır.
- g) Yasaklı içeriklerin bulunması veya bildirilmesi durumunda, ilgili içerikler silinecek veya içeriğe erişim engellenecektir. Tekrarında ise hizmet askıya alınabilir/sonlandırılabilir. Yasaklı içerik bulundurulması ücret iadesi olmaksızın hesabınızın tamamen sonlandırılmasına sebep olabilir. İçerikler sebebi ile diğer müşteri veya Hostthink'in yaşanabileceği her türlü maddi/manevi zararın karşılanması size aittir. Yasalara aykırı içerik bulundurulması, yetkili birimlere rapor edilecektir.
- h) Hostthink'in sunduğu bütün hizmetler, yalnızca size izin verilen sınırlardaki kullanım içindir. Herhangi bir şekilde, size izin verilmeyen bir içeriğe/dosyaya/hizmete ulaşacak olursanız, bunu kullanmadan bildirmek sizin/müşterinin sorumluluğundadır. Bu durumda yaşanabilecek her türlü maddi/manevi zarar, sizin sorumluluğunuzdadır.



- i) Hostthink, istenmeyen e-mail gönderimine ve toplu e-mail gönderimine karşı sıfır tolerans prensibi ile hizmet vermektedir. Bu kurala uyulmadığı veya aykırı hareket edildiği takdirde aldığınız hizmet(ler)/servis(ler), haber verilerek/haber verilmeksizin sonlandırılacaktır. IP veya IP'lerimizin e-mail kara listelerine girmesine sebep olan bütün hizmetler haber verilmeksizin sonlandırılacaktır. Hostthink, IP veya IP'lerinin e-mail kara listelerine girmesi durumunda, bunun düzelmesi için gereken ücreti talep etme hakkına sahiptir. Hostthink Web üzerinden hizmet alarak, bu ve buna benzer durumlarda, gerekli ücreti, talep edilen süre içerisinde ödeyeceğinizi taahhüt ediyorsunuz.
- j) Hostthink servislerinde VPN kullanımından doğabilecek tüm hukuki süreçlerin sorumluluğu size aittir.
- k) Hostthink, herhangi bir web sitesinin, veri tabanının, hesabın veya herhangi diğer materyalin/hizmetin revize edilmesini/silinmesini/kaldırılmasını sizden talep etme hakkına sahiptir.
- l) Hostthink, dilediği kişilere hizmet vermeme hakkına sahiptir.
- m) İçerik şartlarına uyulmaması durumunda, bildirilerek veya bildirilmeyerek hizmetiniz sonlandırılabilir, içerik silinebilir/erişime engellenebilir. Bunun sonucunda ücret iadesi yapılmayabilir veya kısmi ücret iadesi gerçekleştirilebilir.

## 8) Yedekleme ve Veri Güvenliği

- a) Hostthink tarafından sağlanan tüm hizmetlerin yedeklemesi ve veri güvenliği müşterilerin sorumluluğundadır. Yaşanabilecek olası donanım arızaları veya sistem aksaklıklarında Hostthink kesinlikle sorumlu tutulamaz.

## 9) Hizmet Kullanımı

Hostthink sağladığı hizmetlerde yer alan trafik kullanımlarını aylık bazda belirtmiştir.

### a) VPS/VDS Trafik kullanımı

- i) VPS/VDS sunucularında sağlanan trafiğin bitmesi durumunda, sunucular otomatik olarak dondurulur. Ek trafik tanımlaması yapılması durumunda tekrar aktif edilir. VPS/VDS sunucuları için sağlanan ek trafikler ücrete tabidir.

### b) Kiralık Sunucu Trafik kullanımı

- i) Kiralık sunucu hizmetlerinde sağlanan trafikler aylık inbound/outbound trafiğin toplamını belirtmektedir. Trafiğin tükenmesi durumunda, sunucular otomatik olarak durdurulmamaktadır. Hostthink yapılan ekstra trafik tüketimi için ücret talebinde bulunabilir. Ek tüketimler GB (Gigabayt) cinsinden hesaplanacak olup, yeni fatura döneminde müşteriye bildirilecektir. (\$0.02/GB)
- ii) Networkü olumsuz yönde etkileyen kiralık sunuculara inbound/outbound limitlendirme getirilebilir.

## 10) Destek ve Kapsamı

- a) Hostthink'ten hizmet alırken, aldığınız hizmeti kapsamayan tüm konularda destek sağlanmayacağını kabul ediyorsunuz. Hostthink hiç bir hizmet için yazılım desteği sağlamamakta, kullanıcı işlemlerini yapmamaktadır.
- b) Hostthink sağladığı ürünlerde, sadece sorunsuz çalışan bir işletim sistemi teslim etmekle yükümlüdür. İşletim sistemi harici ek yazılım yüklemeleri yapılmamaktadır.

- c) Hosthink 24/7 destek sağlamaktadır. Bu süreç mesai saatlerine bağlı çalışılmadığını göstermekte ve yoğunluk durumuna göre teknik destek talepleri 24 saat içerisinde yanıtlandırılmaktadır. Muhasebe departmanı sadece mesai saatleri içerisinde aktif olarak hizmet vermektedir.
- d) Hizmet kapsamları için bkz. (13.)

## 11) Değişiklikler

- a) Hosthink tarafından sağlanan tüm hizmetler ilgili web sitesinde deklare edilmiştir. Hosthink gerekli duyduğu durumlarda web sitesi üzerinden hizmet güncellemesi yapabilir, müşterilere sağlanacak ve sağlanan hizmetlerde değişikliğe gidebilir.
- b) Hosthink, müşterilere sağladığı donanımlarda, trafikte, hatta, internet servis sağlayıcı ve IP adreslerinde değişikliğe gidebilir. Yapılacak tüm değişiklikleri müşterilere 5 iş günü öncesinde belirtmekle yükümlüdür.
- c) VPS/VDS hizmetlerinde ana sunucu özellik değişikliği, işletim sistemi üzerinde yapılacak değişiklikler tamamen Hosthink insiyatifindedir.
- d) Hizmet aldığınız süre boyunca hizmetlerinize ek servis almadığınız ve limitleri aştığınız sürece ücret değişikliği yapılmamaktadır. Tüm ücretler USD (Amerikan Doları) üzerinden belirlenmekte olup, ilgili döviz kuruna bağlı olarak ücret değişikliği gerçekleşebilir. Hizmetlerinizde yapılacak ücret değişiklikleri ödeme yaptığınız süreyi değil, yeni dönemi kapsamaktadır.

## 12) Kullanıcı Sorumluluğu

- a) Hesabınızın güvenliğini sağlamak tamamen sizin sorumluluğunuzdadır.
- b) Kullanıcılar, kendi hesaplarında yapılan her işlemde kendileri sorumludur.
- c) Kullanıcı adı ve şifreleriniz de bu kapsama dahildir. Hesaplarınız için güvenli ve tahmin edilemeyecek bir şifre kullanmalısınız.
- d) Hosthink üzerinden sağlanan hizmetlerde, hesabınıza yüklenen yazılımların, hesapların ve programların güvenli olduğundan ve dizinlere sağladığınız izinlerin doğruluğundan siz sorumlusunuz.
- e) Hosthink sunucularına sizin hesabınız kullanılarak herhangi bir şekilde yüklenecek bütün zararlı yazılımlar sizin sorumluluğunuzdadır.
- f) Bu şartlara uyulmaması durumunda, Hosthink ücret iadesi yapmadan veya kısmen ücret iadesi yaparak hizmetlerinizi sonlandırma hakkına sahiptir. Hosthink bu hususlar neticesinde oluşabilecek maddi/manevi zararlarda hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk kabul etmeyecektir. Hesabınız verilen bütün maddi/manevi zararları karşılama yükümlülüğü size aittir.
- g) Geri döndürülemez disk hasarına sebep olduğu için, disklere şifreleme yapılması yasaktır. Oluşacak hasarı karşılama yükümlülüğü müşteriye aittir.

### 13) Hizmet Servis Seviyeleri

#### a) Servis Seviyeleri

	Seviye 1	Seviye 2	Seviye 3	Seviye 4	Seviye 5
Donanım Değişimi	36 Saat	24 Saat	12 Saat	6 Saat	Müşterinin ihtiyaç ve taleplerine göre belirlenecektir.
Sunucu Monitörize	-	Evet	Evet	Evet	
Ücretsiz Yedek Alanı	-	10GB (Talep edilmeli)	25GB (Talep edilmeli)	50GB (Talep edilmeli)	
Sunucu Yönetimi	Kullanıcıya Ait	Kullanıcıya Ait	Tam Yönetim	Tam Yönetim	
Erişilebilirlik Garantisi	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%	
Destek Talebi Yanıtlama	24 Saat	12 Saat	6 Saat	3 Saat	
	Seviye 1	Seviye 2	Seviye 3	Seviye 4	Seviye 5

#### b) Erişilebilirlik

Erişilebilirlik aylık bazda hesaplanır. Network için garanti edilen erişilebilirlik 99.5% olarak belirlenmiştir. Eğer erişilebilirlik 98% sınırının altına düşerse fark süre hesaplanarak (vergiler hariç) müşteri hesabına kredi olarak tanımlanır.

#### c) Donanım Değişimi

Eğer donanım kalıcı olarak hasarlı ise en geç 36 saatte değişimi sağlanır. Problem birden fazla donanım ile ilgili ise, sunucu şasesi tamamen değiştirilebilir.

#### d) Yazılım

Seviye 3 ve seviye 4'e sahip kullanıcıların kurulumları Hostthink tarafından yapılmaktadır. Seviye 1 ve Seviye 2 müşterileri için planlanan zamanda, saatlik ücret karşılığında kurulumlar gerçekleştirilmektedir.

#### e) Yedek Alanı

Yedek alanları Seviye 2-3 ve 4 kullanıcıları için talebe dayalı olarak ücretsizdir.

### 14) Yasal Sorumluluk

- Hostthink; yasal sebeplerle, sistem yönetimi, izinsiz girişi takip etmek, güvenlik prosedürlerini doğrulamak veya çalışma güvenliğini sağlamak amacıyla site içeriklerini veya her türlü erişimi takip/inceleme altına alabilir. Takip veya inceleme sırasında içerikler/bilgiler, belirtilen amaçlarla test edilebilir, kopyalanabilir, kayıt altına alınabilir veya kullanılabilir. Hostthink belirtilen durumların haricinde, içeriklerinizi herhangi bir şekilde kullanmaz, paylaşmaz.
- Hostthink, sağladığı servisler üzerinde yapılan her hangi bir illegal aktivitede yetkili merciler ile bilgi paylaşımında bulunabilir.
- Yasal konularda sorumluluk, ilgili tarihlerde kullanım gerçekleştiren müşterilere aittir. Hostthink, gerektiğinde yasal merciler ile bilgi paylaşımında bulunacaktır.

## 15) İhtilaf ve Uyuşmazlık Halleri

- a) İş bu sözleşmenin uygulanmasından doğacak uyuşmazlıkların çözümünde İstanbul İli Merkez Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.
- b) İşbu sözleşme 15 Madde içermekte olup; sözleşme, servis hizmetinin devreye alındığı tarihte yürürlüğe girecektir.