

MultiWe İptal ve İade Politikası

1. GİRİŞ

Bu politika, MultiWe platformunda satın aldığınız abonelik hizmetlerinin iptal ve iade koşullarını açıklamaktadır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında hazırlanmıştır.

2. HİZMET TÜRÜ

MultiWe, ****dijital/elektronik ortamda sunulan yazılım hizmeti (SaaS)**** niteliğindedir.

- Fiziksel ürün değildir
- Ödeme sonrası anında aktif olur
- İnternet üzerinden 7/24 erişilebilir

3. CAYMA HAKKI

3.1 Süre

Hizmetin aktif olduğu tarihten itibaren ****14 gün**** içinde cayma hakkınız bulunmaktadır.

3.2 Önemli İstisna ⚠

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği Madde 15/(ğ) uyarınca:

> "Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmelerde, tüketicinin hizmeti kullanmaya başlaması halinde cayma hakkı kullanılamaz."

3.3 Cayma Hakkından Feragat

Ödeme işlemini tamamlarken aşağıdakileri onayladığınız için:

- Hizmetin derhal başlamasını talep ettiniz
- Hizmeti kullanmaya başladığınızda cayma hakkınızı kaybedeceğinizi kabul ettiniz

****Hizmeti kullandıysanız cayma hakkı geçerli değildir.****

3.4 Cayma Hakkının Geçerli Olduğu Durumlar

Cayma hakkı yalnızca şu durumlarda kullanılabilir:

- Ödeme yapıldı ancak hizmet hiç kullanılmadı
- Teknik nedenlerle hizmete erişim sağlanamadı
- 14 gün içinde yazılı başvuru yapıldı

4. CAYMA HAKKI KULLANIMI

4.1 Başvuru Yöntemi

****E-posta:**** info@multiwe.com

****Konu:**** "Cayma Hakkı Talebi"

4.2 Başvuruda Belirtilecekler

- Ad Soyad
- Kayıtlı e-posta adresi
- Abonelik başlangıç tarihi
- Ödeme tutarı
- Talep sebebi

4.3 İade Süreci

Geçerli cayma taleplerinde:

Aşama Süre
----- -----
Talep değerlendirme 3 iş günü
Onay bildirimi 2 iş günü
İade işlemi 14 gün içinde

4.4 İade Yöntemi

- İade, ödemenin yapıldığı yöntemle gerçekleştirilir
- Kredi kartı ödemelerinde iade süresi bankaya göre değişebilir (5-10 iş günü)
- Herhangi bir kesinti uygulanmaz

5. ABONELİK İPTALİ

5.1 İptal Hakkı

Aboneliğinizi ****istediğiniz zaman**** iptal edebilirsiniz.

5.2 İptal Yöntemleri

| Yöntem | Nasıl? |

|-----|-----|

| ****Hesap Ayarları**** | Dashboard > Ayarlar > Abonelik > İptal Et |

| ****E-posta**** | info@multiwe.com adresine iptal talebi |

5.3 İptal Sonrası

- İptal, ****mevcut dönemin sonunda**** geçerli olur
- Dönem sonuna kadar tüm özelliklerden faydalanabilirsiniz
- Dönem sonunda hesabınız Starter (ücretsiz) pakete düşer
- Siteleriniz yayında kalmaya devam eder (paket limitlerinde)

5.4 Otomatik Yenileme İptali

Otomatik yenilemeyi kapatmak için:

1. Dashboard > Ayarlar > Abonelik
2. "Otomatik Yenileme" seçeneğini kapatın
3. Dönem sonunda paketiniz yenilenmez

6. İADE POLİTİKASI

6.1 Genel Kural

14 günlük cayma süresi dışında ****kısmi iade yapılmaz****.

6.2 İade Yapılmayan Durumlar

- ❌ Hizmet kullanıldıktan sonra (cayma süresi geçtiyse)
- ❌ Abonelik dönemi ortasında iptal
- ❌ Yıllık aboneliğin kullanılmayan kısmı
- ❌ Hesap ihlal nedeniyle kapatıldıysa
- ❌ Kullanım Şartları ihlali nedeniyle fesih

6.3 İade Yapılan Durumlar

- ✅ 14 gün içinde cayma (hizmet kullanılmadıysa)
- ✅ Teknik nedenlerle hizmet sunulamadıysa
- ✅ Çift ödeme/hatalı ödeme durumları
- ✅ MultiWe kaynaklı sistem hataları

6.4 Orantılı İade

MultiWe tarafından tek taraflı fesih durumlarında (hizmet sonlandırma vb.), kullanılmayan dönem için orantılı iade yapılabilir.

7. PAKET DEĞİŞİKLİKLERİ

7.1 Üst Pakete Geçiş (Upgrade)

- Anında geçiş yapılır
- Kalan süre için fark ücreti alınır
- Yeni özellikler hemen aktif olur

7.2 Alt Pakete Geçiş (Downgrade)

- Mevcut dönemin sonunda geçerli olur
- Fark iadesi yapılmaz
- Eski paket özellikleriniz dönem sonuna kadar kalır

7.3 Paket Limitleri

Alt pakete geçişte:

- Site sayısı limiti aşıyorsa bazı siteler yayından kalkabilir
- Domain limiti aşıyorsa bazı domainler devre dışı kalabilir
- Geçiş öncesi verileri yedeklemenizi öneririz

8. HESAP KAPATMA

8.1 Gönüllü Kapatma

Hesabınızı tamamen kapatmak isterseniz:

1. Tüm sitelerinizi dışa aktarın

2. Aboneliğinizi iptal edin

3. info@multiwe.com adresine hesap kapatma talebi gönderin

8.2 Kapatma Sonrası

| Süre | İşlem |

|-----|-----|

| Hemen | Siteler yayından kalkar |

| 30 gün | Veriler silinir |

| 30 gün içinde | Hesap reaktif edilebilir |

8.3 Veri Yedekleme

Hesap kapatmadan önce:

- Dashboard'dan sitelerinizi ZIP olarak indirin
- Önemli verilerin yedeđini alın

9. İSTİSNAİ DURUMLAR

9.1 Teknik Sorunlar

MultiWe kaynaklı teknik sorunlar nedeniyle hizmet alınamadıysa:

- Etkilenen süre için uzatma veya
- Orantılı iade talep edilebilir

9.2 Haksız Ödeme

Yetkisiz veya hatalı ödeme durumunda:

- Banka ile iletişime geçin
- Bize durumu bildirin
- Gerekli inceleme yapılır

9.3 Ölüm/Maluliyet

Hesap sahibinin vefatı veya kalıcı maluliyeti durumunda:

- Yasal mirasçılar/kanuni temsilciler hesabı devralabilir veya
- Kalan süre için orantılı iade talep edebilir

10. ŞİKAYET VE UYUŞMAZLIK

10.1 Şikayet

Öncelikle bizimle iletişime geçin:

- ****E-posta:**** info@multiwe.com
- ****Yanıt süresi:**** 48 saat (iş günü)

10.2 Tüketici Hakları

| Tutar | Başvuru Yeri |

|-----|-----|

| 104.000 TL'ye kadar | Tüketici Hakem Heyeti |

| 104.000 TL üzeri | Tüketici Mahkemesi |

2024 yılı sınırları, her yıl güncellenir.

11. İLETİŞİM

****E-posta:**** info@multiwe.com

****Web:**** www.multiwe.com

****MultiWe****

Bu politika, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümlerine uygun olarak hazırlanmıştır.