

Ödeme İhtilafları ve Ters İbraz Politikası (Payment Disputes & Chargeback Policy)

1. Amaç ve kapsam

Bu Ödeme İhtilafları ve Ters İbraz Politikası ("Politika"), Atak Domain üzerinden yapılan tüm ödemelere ilişkin ihtilaf, ters ibraz (chargeback) ve dolandırıcılık amaçlı ödeme girişimlerine karşı uygulanacak usul ve esasları düzenler.

Bu politika;

- alan adı kayıt / yenileme / transfer işlemleri,
- hosting / e-posta / DNS hizmetleri,
- SSL sertifikaları,
- hazır site paketleri,
- API ücretleri,
- dijital hizmet ve krediler

dâhil olmak üzere **tüm ödemeler** için geçerlidir.

1

2. Tanımlar

Ters İbraz (Chargeback):

Kart sahibinin, bankasına başvurarak ödemeyi geri almasıdır.

Ödeme İhtilafı (Payment Dispute):

Müşterinin hizmet, ücret veya işlem konusunda Atak Domain ile doğrudan başlattığı şikâyet veya uyuşmazlıktır.

Dolandırıcılık Amaçlı Ödeme (Fraudulent Transaction):

Sahte, çalıntı veya izinsiz ödeme yöntemleriyle yapılan işlemlerdir.

3. Temel ilkeler

3.1. Kart sahibinin bilgisi dışında yapılan işlemler hariç,

müşterinin ters ibraz başlatması, Atak Domain politika ihlali olarak kabul edilir.

3.2. Ters ibraz, alan adı ve dijital hizmetlerde **maliyet kaybı** oluşturduğundan, Atak Domain ilgili alan adını/hizmeti **derhâl askıya alma** hakkını saklı tutar.

3.3. Ters ibraz dosyalarında Atak Domain aşağıdaki belgelerle savunma sunma hakkına sahiptir:

- IP ve tarayıcı logları
- ödeme geçmişi
- fatura kayıtları
- hizmet kullanım raporları
- panel giriş logları
- sözleşme kabul kayıtları


4. Ödeme ihtilafı süreci

Müşteriler, herhangi bir ödeme ihtilafında bankaya gitmeden önce Atak Domain'e başvurmalıdır.

İletişim:

 domain@apiname.com

 hukuk@atakdomain.com

 +90 262 325 92 22

Atak Domain, ihtilafı aşağıdaki şekilde değerlendirir:

1. Talebin alınması
2. Kanıt ve kayıtların incelenmesi
3. Teknik/hukuki değerlendirme
4. Çözümün müşteriye iletilmesi

Ortalama çözüm süresi: **24–72 saat**

5. Ters ibraz (chargeback) durumunda uygulanacak işlemler

5.1. Hizmetlerin askıya alınması

Aşağıdaki hizmetler otomatik olarak askıya alınabilir:

- alan adları
- hosting hizmetleri
- e-posta hizmetleri
- SSL sertifikaları
- DNS / yönlendirme hizmetleri

- API hesapları

5.2. Alan adı için özel hükümler

ICANN ve ilgili Registry kurallarına göre:

- Ters ibraz başlatılan alan adı **transfer kilidine alınır**
- Whois bilgileri doğrulanana kadar **clientHold** uygulanabilir
- Yenileme bedeli iade edilmez
- Geri yükleme (restore) ücreti uygulanabilir

Süreç boyunca alan adı **silinemez, transfer edilemez, devredilemez.**

5.3. Hesap kısıtlamaları

Ters ibraz durumunda müşteri hesabına aşağıdaki işlemler uygulanabilir:

- yeni siparişlerin engellenmesi
- API kullanımının durdurulması
- bakiye kredilerinin dondurulması
- kimlik doğrulama talebi

3

5.4. Ücretler ve maliyetler

Ters ibraz, bankalar tarafından Atak Domain'e kesilen maliyetlere sebep olur.

Bu nedenle müşteri aşağıdaki bedellerden sorumludur:

Açıklama	Ücret
Chargeback işlem bedeli	bankanın uyguladığı bedel
Hizmet geri yükleme ücreti alan adı için registry restore fee	
İşlem ve operasyon bedeli	Atak Domain işlem ücreti

6. Ters ibrazın haksız olduğu durumlar

Aşağıdaki durumlarda ters ibraz **geçersiz ve kötü niyetli** kabul edilir:

- müşteri hizmeti aldıktan sonra memnun kalmayıp geri çekmek istemesi
- otomatik yenileme açıkken gerçekleşen ödemeler
- yanlışlıkla yenilenen alan adları
- kayıt geçmişi uzun süredir aynı olan hesaplar

- hizmet iptal edilmeden para iadesi talebi

Atak Domain bu durumlarda:

- Ters ibrazı reddetmek için banka/ödeme sağlayıcısına resmi savunma yapar
- Müşteriden operasyon giderlerini talep edebilir
- Hesabı kapatabilir

7. Dolandırıcılık amaçlı ödemeler

Aşağıdaki durumlarda ödeme dolandırıcılık şüphesi ile işleme alınır:

- sahte kredi kartı kullanımı
- farklı ülkelerden tutarsız IP girişleri
- VPN ile yapılan hızlı ve ardışık işlemler
- çalıntı ödeme yöntemleri
- proxy kayıt ve sahte Whois bilgileri

Atak Domain aşağıdaki yetkilere sahiptir:

- alan adını askıya alma
- hesabı kapatma
- kayıtları kolluk kuvvetleriyle paylaşma
- IP ve işlem loglarını sunma

8. İade politikası ile ilişkisi

Bu politika, Atak Domain'in İade Politikası ile birlikte uygulanır.

- İade uygun değilse ters ibraz kabul edilmez.
- İadenin mümkün olduğu durumlarda chargeback yerine Atak Domain ile çözüm yolu önerilir.

9. Yasal süreçler

Aşağıdaki sebeplerle ters ibraz ilgili mercilere bildirilebilir:

- ödeme dolandırıcılığı
- banka/finans kuruluşlarının zarar görmesi
- alan adının kötüye kullanımı
- siber suç şüphesi

Atak Domain talep edilmesi hâlinde kayıtları:

- savcılık
- emniyet
- BTK
- ICANN

gibi kurumlarla paylaşabilir.

10. Politika güncellemeleri

Atak Domain, bu politikayı:

- ödeme sağlayıcı değişiklikleri
- ICANN güncellemeleri
- Türk mevzuatı
- finansal güvenlik gereklilikleri

çerçevesinde tek taraflı olarak güncelleyebilir.