

İptal, İade ve Cayma Hakkı Politikası

KEP (kayıtlı elektronik posta): ekoticaret@hs01.kep.tr

1. Kapsam ve iletişim

Bu politika, Comturk AI adıyla **EKO MÜŞAVİRLİK MÜMESSİLLİK İNŞAAT İTHALAT VE İHRACAT SANAYİ TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ** ("Şirket") tarafından Türkiye'de yerleşik müşterilere sunulan hizmetlerde iptal, iade, cayma ve fatura itirazı koşullarını açıklar.

Şirketin MERSİS numarası **0330000931700017**, İstanbul Ticaret Sicili Müdürlüğündeki sicil numarası **691735-0**'dır. Adresi **Esentepe Mah. Büyükdere Cad. Ferko Signature No:175 İç Kapı No:7 Şişli/İstanbul**, e-postası **support@comturk.com**, telefonu **+90 212 909 02 40**'tır. Hizmete <https://comturk.com> ve <https://chat.comturk.com> üzerinden erişilir. Vergi dairesi Zincirlikuyu, vergi kimlik numarası 3300009317'dir.

Tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişidir. Ticari müşteri, ticari veya mesleki amaçla hizmet alır. Sıfat, faturadaki seçimden bağımsız olarak işlemin gerçek amacına göre belirlenir. Bu politikadaki tüketici hakları, ticari müşteri beyanıyla kaldırılmaz. Sipariş Özeti ve sözleşmelerle çelişki hâlinde emredici hükümler ve tüketici lehine düzenlemeler korunur. Kişisel verilerin işlenmesindeki özel hükümler bakımından Veri İşleme Sözleşmesi uygulanır.

2. Hakların özeti

İşlem	Tüketici	Ticari müşteri
İlk 14 günde cayma	Abonelik ve ilgili kullanım bedelleri tam iade edilir	Tüketicie özgü cayma hakkı uygulanmaz
Aylık aboneliğin olağan iptali	Hemen veya dönem sonunda; hemen fesihte kullanılmayan süre gün esasına göre iade edilir	Dönem sonuna en az bir gün kala bildirimle dönem sonunda
Yıllık planın erken feshi	Kullanılmayan günler iade edilir; indirim geri alınmaz	Kullanılmayan tam aylar iade edilir; indirim geri alınmaz
Harcanmamış ödenmiş Ses Cüzdanı	Süre sınırı olmadan iade edilir	Süre sınırı olmadan iade edilir
Ayıplı hizmet ve hatalı ücret	Kanuni haklar ile bu politikadaki düzeltme hakları korunur	Kanuni ve sözleşmesel haklar korunur
Kartsız deneme sonu	Otomatik ödeme alınmaz	Otomatik ödeme alınmaz

3. Tüketicinin cayma hakkı

Tüketici, sözleşmenin kurulduğu günden itibaren **14 gün içinde**, herhangi bir gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemeden cayabilir. Sözleşme, ön bilgilendirmenin teyidi ve ödeme yükümlülüğü doğuran siparişin onayıyla kurulur. Hizmetin hemen başlaması, hesabın etkinleştirilmesi veya hizmetin kullanılması caymayı engellemez. Comturk AI hizmetlerinde erken ifa veya anında ifa gerekçesiyle bu hak kaldırılmaz.

Caymaya konu abonelik bedeli, ilgili kullanım bedelleri ve bağlantılı ödenmiş bakiye tamamen iade edilir. Ayrı bir Ses Cüzdanı yüklemesinden, yükleme işleminin kurulmasından itibaren 14 gün içinde cayılırsa, o yükleme tutarı kullanılmış kısmı da dâhil tamamen iade edilir. Aynı ödeme için mükerrer iade yapılmaz. Caymanın kapsamına girmeyen bağımsız önceki işlemler etkilenmez. Caymanın kapsamındaki henüz tahsil edilmemiş kullanım bedelleri de borçtan kaldırılır.

Cayma bilgisi usulüne uygun verilmemişse tüketici 14 günle bağlı değildir. Cayma hakkı, olağan cayma süresinin sonundan bir yıl sonra sona erer; bu yıl içinde doğru bilgilendirme yapılırsa 14 günlük süre bilgilendirmenin yapıldığı gün başlar.

Cayma için süre dolmadan support@comturk.com adresine, uygulama içi destek kanalına veya Şirketin adresine yazılı bildirim yöneltilmesi yeterlidir. “Comturk AI hizmetine ilişkin sözleşmemden cayma hakkımı kullanıyorum” şeklinde açık bir beyan kullanılabilir. İşlemin bulunması için ad, sipariş tarihi veya numarası, hizmet ve iletişim bilgileri belirtilebilir. Özel form zorunlu değildir; elektronik başvuruda ıslak imza veya noter işlemi aranmaz.

Elektronik talepler derhâl teyit edilir. İade, bildirimin ulaşmasından itibaren **en geç 14 gün içinde**, satın alınırken kullanılan ödeme aracına uygun biçimde, tek seferde ve masrafsız yapılır. Kanunen bağlı yan sözleşmeler de caymayla sona erer. Fiziksel mal satışı bu hizmet kapsamında olmadığından kargo iadesi veya taşıyıcı masrafı bulunmaz.

4. Tüketicinin aboneliğini sona erdirmesi

Tüketici, cayma süresi geçtikten sonra da aylık veya yıllık aboneliğini gerekçesiz ve cezasız sona erdirebilir. Talep, uygulamada **Faturalama → Mevcut Abonelikler → Aboneliği iptal et** yoluyla, uygulama içi destekten, support@comturk.com adresinden veya posta yoluyla yapılabilir. Telefonla talep desteği alınabilir. İptal, kuruluş yönteminden daha ağır koşullara veya zorunlu bir telefon görüşmesine bağlanmaz.

Tüketici hemen veya ödenmiş dönem sonunda sonlandırmayı seçebilir. Hemen fesih, bildirimin ulaşmasıyla hüküm doğurur; teknik işlemler en geç yedi gün içinde tamamlanır. Tarih belirtilmeyen talep hemen fesih olarak uygulanır. Dönem sonunda fesihte hizmet o tarihe kadar sürer; yeni dönem ücreti alınmaz. Tüketici dönem bitmeden hemen fesih isteyebilir.

Kullanılmayan dönem iadesi, **ödenmiş dönem bedeli × kullanılmayan gün sayısı ÷ dönemin toplam gün sayısı** üzerinden hesaplanır; fesih günü tüketici lehine kullanılmayan güne dâhil edilir. Yıllık planda da gün hesabı yapılır; yıllık indirim geri istenmez. İade ve harcanmamış ödenmiş bakiye, feshin hüküm doğurduğu tarihten itibaren **15 gün içinde** kesintisiz ödenir.

Şirket, fesih tarihini, hizmetin bitişini, son dönemi ve iade kalemlerini kalıcı veri saklayıcısıyla bildirir. Son ödeme bildirimi 10 gün içinde gönderilir. Fesih kanuni sürede uygulanmazsa bu sürenin bitiminden sonra hizmet kullanılsa bile ücret istenmez; müşterinin seçtiği fesih tarihinden sonrası da ücretlendirilmez.

5. Ticari müşterinin iptali

Ticari müşteriye tüketici sıfatına bağlı 14 günlük cayma hakkı veya genel bir para iade garantisi tanınmaz. Ayıp, ifa etmeme, hatalı tahsilat ve haklı fesih hakları saklıdır.

Aylık abonelik iptali, dönem bitiminden en az **bir gün önce** bildirilirse o dönemin sonunda uygulanır. Bildirim sonrası dönem sonuna kadar hizmet sunulur; olağan iptal nedeniyle içinde bulunulan aylık dönemin kullanılmayan kısmı iade edilmez. Dönem bitimine bir günden az kala gelen talebin hangi tarihte uygulanacağı gecikmeden bildirilir; yeni dönem başlamadan işlenebilen talep sırf bir günlük süre nedeniyle sonraki döneme taşınmaz.

Yıllık plan sunulmuş ve seçilmişse belirli süreli dir. Erken fesihte, feshin hüküm doğurmasından sonraki **kullanılmayan tam aylara** düşen bedel, ödenmiş yıllık bedelin ay sayısına oranlanmasıyla hesaplanıp 15 gün içinde iade edilir. Yıllık indirim geri alınmaz. Yıllık plan açık uzatma onayı olmadan devam ettirilmez.

Şirketin hizmeti sunmaması, haklı fesih, ağır kesinti veya mücbir sebep nedeniyle sona ermede kullanılmayan dönem için bu politikadaki özel iade hükümleri geçerlidir. İhlal veya zarar iddiası, harcanmamış bakiyenin kendiliğinden kaybedilmesine yol açmaz. Takas ancak kanuni koşullarla ve kalemleri açıklanarak yapılabilir.

6. Ses Cüzdanı ve kullanım bedelleri

Ses Cüzdanı, sadece Comturk AI hizmet bedellerine mahsup edilen ön ödemedir. Ödenmiş bakiyenin kullanım süresi sınırı yoktur; kullanılmadığı gerekçesiyle silinmez. Sözleşme sona erdiğinde ayrıca talep gerekmeksizin, sözleşme sürerken ise talebin ulaşmasından itibaren **15 gün içinde** harcanmamış kısmın tamamı veya istenen bölümü iade edilir. Bakiye iade talebi aboneliği kendiliğinden sona erdirmez. Tüketicinin cayma kapsamındaki yüklemesinde 14 günlük iade süresi uygulanır.

Otomatik yükleme başlangıçta kapalıdır. Müşteri tutarı ve eşiği belirleyerek talimat verebilir; talimat her zaman kaldırılabilir. Bakiyenin veya kabul edilmiş harcama sınırının tükenmesiyle ücretli aşım durur.

Karttan doğrudan aşım çekilmez; bakiye eksiye düşürülmez ve devam eden çağrı nedeniyle onaysız borç oluşturulmaz.

Bedelsiz promosyon bakiyesi önce tüketilir. Ödenmiş bir tutara karşılık gelmediği için nakden iade edilmez; ilan edilmiş kampanya süresinin sonunda sona erebilir. Olağan fesihte, cayma veya hatalı tahsilat kapsamında olmayan, gereği gibi ifa edilmiş gerçek kullanım bedelleri iade edilmez. Kullanılmayan paket dakikaları, siparişte aksi belirtilmedikçe devretmez; abonelik bedelinin cayma veya fesih iadesini engellemez.

7. Dönemsel ödeme ve değişiklikler

Aylık abonelik belirsiz sürelidir. Geçerli tahsilat yetkisi varsa her dönem başında bedel alınır. Dönem tahsilatından en az yedi gün önce paket, tarih, tutar ve iptal yolu e-posta ve uygulama bildirimiyle açıklanır. Yıllık planın uzatılması için kuruluş sonrasında ve bitiminden önce açık onay alınır; başlangıçtaki genel kabul otomatik uzatma yetkisi sayılmaz.

Fiyat veya aleyhe esaslı şart değişikliği en az 30 gün önce bildirilir; ödenmiş dönem korunur. Tüketici için yeni koşul ancak açık kabul ile uygulanır. Sessizlik, site ziyareti veya kullanıma devam kabul sayılmaz. Tüketici yeni koşulları kabul etmezse mevcut şartlar korunur; bu ret tek başına Şirkete fesih hakkı vermez. Tüketici bedelsiz feshedebilir. Ticari müşteride Hizmet Sözleşmesi'nin bildirim ve fesih hükümleri uygulanır. Bir metnin sitede değiştirilmesi, önceki siparişin haklarını kendiliğinden değiştirmez. Mevzuatın doğrudan uygulanması zorunlu hükümleri saklıdır.

8. Yanlış ücret ve faturaya itiraz

Çağrı kullanımı cevaplanmasından sona ermesine kadar saniyeyle ölçülür. Aşım bedeli (**aşan saniye ÷ 60**) × **siparişte kabul edilen dakika birim fiyatı** olarak hesaplanıp kuruşa aşağı yuvarlanır. Tüketici birim fiyatı vergiler dâhildir. Cevapsız, kurulamayan veya gerçekleşmeyen çağrı; mükerrer ücret; yanlış tarife; kesinti sonrasındaki süre ya da yetkisiz erişim bildirildikten sonraki yetkisiz kullanım için yapılan tahsilat düzeltilir.

Tüketici faturanın düzenlenmesinden itibaren bir yıl içinde itiraz edebilir. Tacirler bakımından Türk Ticaret Kanunu'nun fatura içeriğine itiraz için öngördüğü sekiz günlük süre saklıdır; bu süre genel bir dava veya tüm itiraz haklarını düşüren süre olarak uygulanmaz. İtiraz 30 gün içinde incelenip gerekçesiyle bildirilir. İhtilaflı tutar inceleme sırasında temerrüt sebebi sayılmaz; ihtilafsız borç ödenir.

Tüketicinin haklı itirazında fazla tutar, kanunen uygulanması gereken gecikme tutarıyla birlikte, tercihi göre beş gün içinde iade edilir veya sonraki dönemden düşülür. Ticari müşteride de fazla tahsilat müşterinin tercihi göre beş gün içinde iade edilir veya sonraki döneme mahsup edilir. Kanuni diğer başvuru süreleri saklıdır.

9. Kesinti, ayıplı hizmet ve ifa sorunları

Aylık kullanılabilirlik hedefi %99,5'tir. Planlı bakımın başlangıç ve bitişi en az 48 saat önce bildirilir. Önceden açıklanan süre içindeki planlı bakım, müşterinin kendi bağlantısından veya yapılandırmasından doğan aksaklıklar ve koşulları gerçekten oluşan mücbir sebepler, ek kullanılabilirlik telafisi hesabı dışında değerlendirilir. Şirketin kendi sorumluluğu ve kanuni haklar bu nedenle ortadan kalkmaz.

Arıza kaydı, bildirim veya tespitten itibaren bir iş gününde açılır. Aylık kullanılabilirliğin %99,5 hedefinin altında kaldığı dönemlerde, Şirkete atfedilen doğrulanmış kesintiler için müşteri, kesinti kadar abonelik uzatımı veya **kesinti süresi ÷ dönem süresi × dönem bedeli** üzerinden sonraki dönem mahsubu seçebilir. Bu ek telafi talebi kesintinin bitiminden 15 gün içinde iletilir, 30 gün içinde sonuçlandırılır. Tercih bildirilmezse süre uzatımı uygulanır; bu ek telafi kural olarak nakden ödenmez. Kanuni iade hakları ve sona eren abonelikteki iade korunur.

Hizmeti kullanılmaz kılan kesintisiz ağır kesinti 72 saati aşarsa her müşteri, kullanılmayan sürenin gün esasına göre iadesiyle feshedebilir; ödeme 15 gün içinde yapılır. Mücbir sebep 30 günü aşarsa taraflar feshedebilir ve kullanılmayan dönem iade edilir. Sunulamayan dönem ücretlendirilmez. Olağan altyapı arızası veya alt hizmet sağlayıcı kesintisi kendiliğinden mücbir sebep değildir.

Tüketici, ayıplı hizmette kanuni koşullarıyla yeniden ifa, hizmet sonucu eserin ücretsiz onarımı, bedel indirimi veya dönme haklarını kullanabilir. Bu haklar kusur ispatına, 72 saat beklemeye veya 15 günlük ek telafi talebine bağlı değildir. İndirim veya dönme tutarı **derhâl** iade edilir. Yeniden ifa veya onarım makul

sürede ve en geç 30 iş gününde yapılır; tazminat hakkı saklıdır. İki yıllık ayıplı hizmet zamanaşımı, daha uzun süreler ile ağır kusur veya hileyle gizlenmiş ayıplara ilişkin istisnalar korunur.

Yapay zekâ çıktısının hatalı olabileceğine ilişkin açıklama, sözleşmeye aykırı hizmeti kabul etme veya kanuni haktan vazgeçme anlamına gelmez. Tüketicieye taahhüt edilen sürede ifa başlamazsa fesih üzerine ödemeler 14 günde kanuni faiziyle iade edilir. İfa imkânsızlaşırsa öğrenmeden itibaren üç günde bildirim yapılır ve bildirimden itibaren 14 günde iade tamamlanır.

10. İadenin yöntemi ve hesabın kapanması

İade, ödemenin yapıldığı araca uygun gerçekleştirilir. Asıl araç kullanılamıyorsa müşterinin açık kabulüyle, kendisine ait olduğu doğrulanan uygun başka bir yöntem ücretsiz kullanılabilir. Komisyon, işlem masrafı veya kur farkı kesilmez; iade edilecek bedelin tahsil edilmiş vergileri de iade edilir. Ödeme iadesi, işlemin niteliğine uygun mali belgeyle ve tutar, kalem, yöntem ve tarih bilgisiyle müşteriye bildirilir. Birden çok ödeme içeren işlemlerde iade ilgili ödemelere dağıtılır; hiçbir ödeme mükerrer iade edilmez.

Hesap kapandığında ücretli işlevler durur. Mevcut içerikler 30 gün boyunca dışa aktarılabilir; gerektiğinde destek istenebilir. Yasal saklama veya bir hakkın korunması için gerekli sınırlı kayıtlar dışında içerikler yedekler dâhil en geç 90 günde silinir. Önceden silinmiş içerikler yeniden oluşturulmaz.

EKO hat veya numara tahsis etmez; müşterinin kendi operatör aboneliğinde bulunan ve kullanmaya yetkili olduğu numara SIP üzerinden Comturk AI'a bağlanır. Hizmet sona erdiğinde yalnız EKO'nun yazılım erişimi ve ilgili SIP bağlantısı kaldırılır. Numara kullanım hakkı ve operatör aboneliği ilgili operatör sözleşmesine tabi kalır; bağımsız hat aboneliği kendiliğinden kapanmaz. Müşteri operatör tarafındaki yönlendirme ve izinleri günceller; abonelik iptali, hat kapatma veya numara taşıma taleplerini ilgili işletmecieye iletir. EKO numara taşıma sonucu taahhüt etmez.

Bu politikadaki EKO iadesi, EKO'nun tahsil ettiği abonelik, yazılım kullanımı ve Ses Cüzdanı bedellerine uygulanır. Bağımsız operatörün fatura, bakiye ve iade talepleri ilgili operatör sözleşmesine ve mevzuata göre değerlendirilir. Comturk AI kotası veya cüzdanının sona ermesi, bağımsız operatör hesabında ayrıca ücret doğmayacağı anlamına gelmez; bu ayırım EKO'nun onaysız aşım borcu oluşturmama kuralını değiştirmez. EKO'nun kendi kusuru veya sözleşmeye aykırılığından doğan haklar, tüketicinin emredici hakları ve kanunen bağlı yan sözleşmelerin cayma nedeniyle sona ermesine ilişkin hükümler saklıdır.

İptal ve iade işlemlerindeki veriler talebin yerine getirilmesi, güvenli ödeme, ispat ve kanuni saklama amaçlarıyla işlenir. Ayrıntılar Gizlilik Politikası, KVKK Aydınlatma Metni ve Veri İşleme Sözleşmesi'ndedir. İşlem, onay ve ilgili başvuru kayıtları kanuni saklama süresince tutulur; Şirketin kayıtları tek başına kesin delil değildir.

11. Destek ve uyuşmazlıklar

E-posta ve uygulama talepleri her zaman alınır. Destek iş günleri 09.00–18.00 Türkiye saatiyle verilir. İlk yanıt hedefi bir iş günü, genel şikâyet yanıt süresi en geç 15 gündür. Bu süre cayma, fesih veya iade sürelerini uzatmaz. Telefon olağan tarifededir. Süreler, ayrıca iş günü denmedikçe takvim günüdür.

Türk hukuku uygulanır. Tüketici, Şirkete başvurma zorunluluğu olmaksızın, yıllık parasal sınırlara göre yerleşim yerinin veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine; 6502 sayılı Kanun'un 73/A maddesindeki istisnalar saklı olarak dava öncesi arabuluculuktan sonra tüketici mahkemesine başvurabilir. Hakem heyeti için e-Devlet/TÜBİS yolu da açıktır. Ticari müşterilerde Hizmet Sözleşmesi'nin hukukten geçerli uyuşmazlık hükümleri uygulanır; tüketiciye ticari yetki kaydı uygulanmaz.