

ProcessMind İade Politikası

Yürürlük tarihi: 14 Eylül 2026

1. Giriş

Yazılım ürünlerimizi ve hizmetlerimizi seçtiğiniz için teşekkür ederiz. En iyi kullanıcı deneyimini ve müşteri memnuniyetini sağlamaya çalışıyoruz. Ancak bir satın alımı iptal etmeniz veya iade talep etmeniz gereken durumlar olabileceğini anlıyoruz. Bu İade ve İptal Politikası, bu tür durumlara ilişkin yönergeleri ve prosedürleri açıklar.

2. İptal Politikası

2.1. Abonelik Tabanlı Ürünler/Hizmetler

Abonelik esaslı hizmetler için aboneliğinizi istediğiniz zaman iptal edebilirsiniz. Aylık aboneliklerde, mevcut faturalandırma döneminin sonuna kadar ürün veya hizmete erişiminiz devam eder ve başka bir ücret tahakkuk ettirilmez. On iki (12) ay veya daha uzun süreli peşin ödenmiş aboneliklerde iptal, o sırada geçerli abonelik süresinin sonunda yürürlüğe girer ve peşin ödenmiş ücretler, on dört (14) günlük iade süresi (Madde 3.1(a)) içinde veya bu politika ya da Müşteri Sözleşmesi açıkça aksini öngörmedikçe iade edilmez. Aboneliğinizi iptal etmek için lütfen hesap ayarlarınızda sağlanan talimatları izleyin veya müşteri destek ekibimizle iletişime geçin.

3. İade Politikası

3.1. İade Uygunluğu

Aşağıdaki durumlarda iade sunuyoruz:

a) 14 Günlük İade Süresi: Müşteri Sözleşmesi'nin 9.3. Maddesi (İade Politikası) uyarınca, bir Hizmet için verdiğiniz ilk Siparişten itibaren on dört (14) gün içinde, herhangi bir neden göstererek veya neden göstermeksizin iptal edebilir ve tam iade alabilirsiniz.

b) Yetkisiz Ücretler: Web sitemiz üzerinden yapılan bir satın alma sonucunda kredi/banka kartınızda yetkisiz ücretler fark ederseniz. Doğrulama sonrasında tam iade uygulanabilir.

c) Teknik Sorunlar: Bir teknik sorun veya uyumluluk problemi, etkilenen Hizmeti kullanmanızı esaslı ölçüde engeller ve destek ekibimiz, sorunu bildirdiğiniz tarihten itibaren otuz (30) gün içinde sorunu çözemediği (veya makul bir geçici çözüm sunamadığı) takdirde, doğrulama sonrasında orantılı iade uygulanır.

d) Diğer durumlar: Yukarıdaki durumların dışında, örneğin Hizmet beklentilerinizi karşılamadığı için iade alma hakkınız olduğunu düşünüyorsanız, bizimle iletişime geçin ve ne olduğunu bildirin. Her talebi ayrı ayrı inceler ve iade, kredi veya başka bir çözüm sunabiliriz. Bu paragraf kapsamında yapılacak herhangi bir iade, takdirimize bağlı bir iyi niyet uygulamasıdır.

Orantılı iade, kullanılmamış abonelik süresi veya hizmet kısmına göre hesaplanan kısmi iadeyi ifade eder. İade tutarı, hizmetin kullanıldığı sürenin değerinin ödenen toplam maliyetten çıkarılmasıyla belirlenir.

Örnek: 12 aylık bir abonelik için 100 € ödediyseniz ancak doğrulanmış bir teknik sorun nedeniyle 3 ay sonra iptal ederseniz, orantılı iade kullanılmayan kısmı, yani kalan 9 ay için 75 €'yu iade eder.

3.2. İstisnalar

Aşağıdaki durumlar iadeye uygun değildir:

a) İade Süresinden Sonra Fikir Değişikliği: On dört (14) günlük iade süresinden sonra yazılımımızı veya hizmetlerimizi artık kullanmak istemediğinize karar verirsiniz ve bunlar amaçlandığı şekilde çalışıyorsa (Madde 3.1(d) kapsamında aksini kabul ettiğimiz durumlar hariç). Buna, iptal sonrasında peşin ödenmiş abonelikte kalan kullanılmamış süre de dahildir.

b) Üçüncü Taraf Ürünleri/Hizmetleri: Üçüncü taraf sağlayıcılar tarafından sunulan ürün veya hizmetler, platformumuz üzerinden satılsalar dahi,

iadeye uygun değildir. Lütfen ilgili sağlayıcıların iade politikalarına başvurun.

3.3. İade Süreci

İade talep etmek için lütfen aşağıdaki adımları izleyin:

a) Müşteri Desteğiyle İletişime Geçme: Sipariş numarası ve iade nedeniniz de dahil olmak üzere satın alma işleminizle ilgili bilgileri sağlayarak müşteri destek ekibimize bir iade talebi gönderin.

b) Değerlendirme: Destek ekibimiz talebinizi Madde 3.1'de belirtilen uygunluk kriterlerine göre değerlendirecektir.

c) İade Kararı: Talebiniz uygunluk kriterlerini karşılıyorsa, iadeyi gereksiz gecikme olmaksızın ve yasal cayma hakkını kullanan bir tüketici olmanız halinde, cayma bildiriminde bulunduğunuz tarihten itibaren en geç on dört (14) takvim günü içinde başlatacağız. İadeler, ilk ödeme için kullandığınız ödeme yöntemine yapılır ve finans kuruluşunuza bağlı olarak hesabınızda görünmesi ek süre alabilir.

d) Onaylanan iadenin etkisi: İadeler, destek ekibimizle iletişime geçmenizden sonra manuel olarak işleme alınır. Tam 14 günlük iade için iadeyi onaylarsak, etkilenen aboneliği iptal ederiz ve etkilenen Hizmete erişim sona erer. Orantılı iadeyi onaylarsak, iade onaylandığında sizinle mutabık kaldığımız şekilde etkilenen aboneliği veya koltukları ayarlarız ya da iptal ederiz. Müşteri Verileri, Müşteri Sözleşmesi'nin 11.4. Maddesi (Fesih Etkisi) ve veri silme politikamız uyarınca saklanır ve silinir. Ayrıca privacy@processmind.com adresinden bizimle iletişime geçerek verilerinizin derhal silinmesini talep edebilirsiniz.

3.4. Kanuni Haklar. Tüketiciyseniz, bu politika, ikamet ettiğiniz ülkenin tüketici mevzuatı kapsamında mesafeli sözleşmeler için cayma hakkı da dahil olmak üzere sahip olabileceğiniz zorunlu kanuni hakları sınırlamaz. Bu hakların geçerli olduğu durumlarda, bu politikaya göre önceliklidir. Bir şikâyeti çözüme kavuşturamazsak, yerel tüketiciyi koruma makamınızla veya ülkeniz için Avrupa Tüketici Merkeziyle de iletişime geçebilirsiniz.

3.5. Tüketicinin Cayma Hakkı (AB/AEA/BK). Tüketicisiyseniz ve satın alma işleminizi mesafeli olarak (örneğin çevrim içi) gerçekleştirdiyseniz, sözleşmenin kurulmasından itibaren on dört (14) gün içinde, herhangi bir neden göstermeksizin, bize açık bir bildirimde bulunarak (örneğin support@processmind.com adresine e-posta göndererek) sözleşmeden cayabilirsiniz. Aşağıdaki örnek cayma formunu kullanabilirsiniz, ancak bunu kullanmanız zorunlu değildir. Cayma bildiriminizden haberdar olduğumuz günden itibaren gereksiz gecikme olmaksızın ve en geç on dört (14) gün içinde, ilk işlemde kullandığınız ödeme yöntemi kullanarak sizden alınan ödemeleri geri ödeyeceğiz. Bu hüküm, Madde 3.1(a)'da yer alan daha elverişli on dört (14) günlük iade hakkını etkilemez.

Örnek cayma formu

ProcessMind B.V., Willem Sandbergstraat 33, 7425RC Deventer, The Netherlands, support@processmind.com adresine:

Aşağıdaki hizmete ilişkin sözleşmemden/sözleşmemizden caydığımı/caydığımızı bildiririm/bildiririz: [hizmet]

Sipariş tarihi: [tarih]

Tüketicinin/tüketicilerin adı: [ad]

Tüketicinin/tüketicilerin adresi: [adres]

Tüketicinin/tüketicilerin imzası (yalnızca bu form kâğıt üzerinde gönderiliyorsa): [imza]

Tarih: [tarih]

4. Politika Güncellemeleri

Bu İade ve İptal Politikası, Müşteri Sözleşmesi uyarınca zaman zaman güncellenebilir. En güncel sürüm web sitemizde yayımlanır ve esaslı değişiklikler için Müşteri Sözleşmesi'nin gerektirdiği önceden bildirim yapılır (bkz. Madde 19.7, Bu Sözleşmede Değişiklikler).

Bu politikayla ilgili sorularınız veya endişeleriniz için lütfen support@processmind.com adresinden müşteri destek ekibimizle iletişime

geçin.