Yedekleme Sorumluluğu, Sorumluluk Sınırları, Mücbir Sebep ve Veri Kaybı

Sürüm: v2.1 - Yürürlük Tarihi: 10.10.2026

Hizmet Sözleşmesi ve Kullanım Koşulları'nin ekidir. Tüketici Müşteri'nin kanundan doğan emredici hakları bu belge ile sınırlandırılamaz.

1. Yedekleme

1.1. **Ek olarak satın alınmadıkça yedekleme hizmete dahil değildir.** Lunitra'nın kendi operasyonel amaçlı sistem yedekleri Müşteri'ye yönelik bir taahhüt oluşturmaz.

1.2. Verilerin düzenli ve güncel olarak yedeklenmesi, yedeklerin Lunitra sunucusu dışında saklanması ve geri yüklenebilirliğinin test edilmesi **Müşteri'nin sorumluluğundadır**. Her değişiklik, güncelleme, yeniden kurulum, paket değişimi veya taşıma öncesinde Müşteri yedek almalıdır.

1.3. Yedekleme hizmeti satın alınmışsa kapsamı (sıklık, saklama süresi, kota, geri yükleme yöntemi) sipariş sayfasında belirtilir; bu hizmet de verinin her koşulda geri getirilebileceğini garanti etmez ve Müşteri kendi yedeğini almaktan sorumlu olmaya devam eder.

1.4. Sanal sunucu işletim sistemi yeniden kurulumu, hizmetin silinmesi ve süre sonu işlemleri disk üzerindeki verileri geri alınamaz biçimde siler.

2. Veri Kaybı

Lunitra; Müşteri'nin kendi hatası, yanlış yapılandırma, güvenlik açığı, kötü amaçlı yazılım, yetkisiz erişim, şifre/anahtar kaybı, yedek alınmaması, askıya alma/fesih sonrası silme veya Mücbir Sebep sonucu oluşan veri kaybından sorumlu değildir. Lunitra'nın kast veya ağır kusuru ile sebep olduğu veri kaybında yasal sorumluluk saklıdır.

3. Hizmetin Niteliği

Hizmet "olduğu gibi" ve paket özelliklerinde belirtildiği ölçüde sunulur. Lunitra, hizmetin kesintisiz veya hatasız olacağını, belirli bir amaca uygun olacağını veya bir saldırının tamamen engelleneceğini taahhüt etmez; kullanılabilirlik taahhüdü yalnızca Hizmet Seviyesi Taahhüdü (SLA) ile sınırlıdır. Web hosting ve sanal sunucu hizmetleri bir arşivleme, dosya depolama veya ödeme kartı verisi saklama (PCI-DSS) hizmeti değildir; Müşteri sistemlerinde ham kart verisi saklayamaz.

4. Güvenlik Sorumluluğu

İşletim sistemi, uygulama, eklenti, parola ve erişim yönetiminin güvenliği Müşteri'dedir. Lunitra altyapı düzeyinde makul güvenlik önlemleri (ağ DDoS koruması vb.) uygular; ancak Müşteri'nin yönettiği katmanlardaki ihlallerden sorumlu değildir.

5. Sorumluluk Sınırı

5.1. Lunitra'nın bu sözleşmeden doğan toplam sorumluluğu, **doğrudan ve öngörülebilir zararlarla** ve zarara yol açan olaydan önceki **12 ay içinde Müşteri'nin ilgili hizmet için fiilen ödediği ücretle** sınırlıdır.

5.2. Lunitra; kâr kaybı, ticari itibar kaybı, iş kesintisi, öngörülemeyen veya dolaylı zararlar, veri kaybından doğan ikincil zararlardan sorumlu değildir.

5.3. Bu sınırlamalar **Lunitra'nın kast veya ağır kusuru**, kişilerin hayatı/bedensel bütünlüğü ile ilgili zararlar ve Tüketici Müşteri bakımından kanunun emredici hükümleri ile geçersiz kılınan haller için **uygulanmaz** (TBK uyarınca ağır kusur ve kasıt halinde sorumsuzluk anlaşması geçersizdir).

5.4. SLA kredisi, aynı olaydan doğan toplam sorumluluğa sayılır.

© 2026 Lunitra. Tüm hakları saklıdır.

5.5. Müşteri, kendi içeriği, kullanıcıları ve faaliyetleri nedeniyle üçüncü kişilerce ileri sürülen taleplerden Lunitra'yı ari tutar ve doğan zararı tazmin eder.

6. Mücbir Sebep

6.1. Doğal afet, yangın, deprem, salgın, savaş, terör, grev, genel elektrik/iletişim kesintisi, kamu otoritesi karar ve düzenlemeleri, üçüncü taraf ağ/transit sağlayıcı arızaları, ağ altyapısına yönelik olağanüstü büyüklükteki siber saldırılar, tedarikçi/veri merkezi kontrolü dışı arızalar ve benzeri tarafların kontrolü dışında gelişen olaylar Mücbir Sebep sayılır.

6.2. Mücbir Sebep süresince etkilenen yükümlülükler askıya alınır; taraf diğerini makul sürede bilgilendirir ve zararı azaltmak için çaba gösterir.

6.3. Mücbir Sebep 30 günü aşarsa taraflar sözleşmeyi haklı nedenle feshedebilir; kullanılmayan ödenmiş dönem ücreti orantılı iade edilir.

7. Verilerin Saklanması ve Silinmesi (Özet Takvim)

Durum	Süre
Ödeme gecikmesi	Vadeden 3 gün sonra askıya alma; askıdan 15 gün sonra silme (Hizmet Sözleşmesi md. 6.5)
AUP ihlali/abuse askıya alma	15 gün saklama, ardından silme (Kabul Edilebilir Kullanım Politikası (AUP) md. 8)
Müşteri iptali / dönem sonu	Dönem bitiminde hizmet kapatılır; veriler en geç 7 gün içinde silinir
Yasal talep	Merci talebi süresince saklanır

Bu süreler tüm kişisel veriler için KVKK ve KVKK Aydınlatma Metni ve Gizlilik Politikasındaki saklama ilkelerine uygun uygulanır.

8. Diğer

Bu belgedeki bir hükmün geçersizliği diğerlerini etkilemez. Tüketici Müşteri bakımından kanunun emredici hükümleri saklıdır.

Lunitra · © 2026 Lunitra. Tüm hakları saklıdır.