

Üyelik E-posta Erişimi Kaybı ve Hesap Kurtarma Politikası

1. Giriş

Atak Domain, kullanıcılarının güvenliği ve gizliliğini en ön planda tutmaktadır. Ancak, kullanıcıların üyelik bilgilerine ve e-posta adreslerine erişim kaybı gibi durumlar yaşaması halinde, Atak Domain, hesap erişimlerini geri kazanabilmeleri için belirli prosedürler sunmaktadır. Bu doküman, e-posta adresine erişim kaybı durumunda hesap kurtarma sürecini detaylı bir şekilde açıklamaktadır.

2. Üyelik E-posta Adresine Erişim Kaybı Durumunda İzlenecek Adımlar

Adım 1: Hesap Kurtarma Talebi

- Üyelik e-posta adresinize erişemediğinizde, Atak Domain Müşteri Destek Birimi ile iletişime geçmeniz gerekmektedir.

Hesap Kurtarma Talebi İçin Gerekli Bilgiler:

1. Üyelik E-posta Adresi Kaybı:

- Kullanıcının kaybolan e-posta adresi.
- E-posta adresi iptal edilmişse, eski E-posta adresiyle ilgili eğer varsa kanıt (E-posta sağlayıcıdan alınan iptal/sonlandırma bildirimi).

2. Hesaba Bağlı Ürünler:

- Hesabınıza bağlı alan adları (domainler) listesi.
- Web hosting hizmeti ve planı (paylaşımlı hosting, VPS, dedicated server vb.).
- SSL sertifikaları ve e-posta hosting gibi ek ürünler.
- Kullanıcıdan, hizmetlerle ilgili ödeme bilgileri talep edilebilir.

3. Son İşlem Bilgileri:

- Hesapla ilgili son işlem tarihleri (yenileme, transfer, satın alma vb.). Kredi kartının son 4 hanesi veya işlem referans numarası (transaction ID)
- Faturalar ve ödeme kanıtları: Kullanıcıdan son ödeme veya satın alma işlemine dair fatura bilgileri.

4. Kimlik Doğrulama:

- Kullanıcıdan kimlik doğrulama belgeleri istenebilir (örneğin, pasaport veya nüfus cüzdanı).

- Telefon numarası veya yedek e-posta adresi (varsa) üzerinden doğrulama yapılabilir.
- 5. Diğer Kimlik Bilgileri:
 - Hesapla ilişkilendirilen telefon numarası ve diğer kişisel bilgileri.
- 6. Yeni üyelik e-posta adresiniz
- 7. Destek Talebi: Atak Domain destek sayfası üzerinden (destek@atakdomain.com) bir hesap kurtarma talebi oluşturmanız gerekmektedir. Talep formunda kimlik doğrulama ve kullanıcı bilgilerini sağlamak için gerekli alanlar olacaktır.

Adım 2: Kimlik Doğrulama

- Öncelikli olarak kimlik doğrulaması yapılır. Bu, kullanıcıya ait kişisel bilgi ve belgelerin doğruluğunun teyit edilmesi amacıyla gereklidir. İstenebilecek belgeler:
 - Kimlik fotokopisi (T.C. kimlik kartı, pasaport vb.)
 - Fatura detayları (Son ödeme veya alan adı kaydı ile ilgili fatura)
 - Alan adı bilgileri (Alan adı yönetim paneli üzerinden alınan son işlem tarihi veya kimlik doğrulama kodları)
- Atak Domain, hesap sahibinin kimliğini doğrulamak için kullanıcıdan ek bilgi veya belgeler talep edebilir. Kimlik doğrulaması başarılı olduktan sonra, destek ekibi hesabın açılabilmesi için gerekli işlemleri başlatacaktır. **Atak Domain kullanıcıdan, kimlik belgesi ile birlikte güncel bir fotoğraf (selfie) talep edilebilir**

2

Adım 3: E-posta Güncelleme Talebi

- E-posta adresi güncelleme işlemi yapılabilir. Kimlik doğrulaması tamamlandığında, kullanıcı e-posta adresini güncelleyebilir.
- Yeni e-posta adresi üzerinden hesabın erişimi sağlanabilir.

Adım 4: Güvenlik İyileştirmeleri

- E-posta erişimi geri sağlandığında, güvenlik önlemleri alınması tavsiye edilir:
 - E-posta doğrulaması: Yeni e-posta adresine doğrulama gönderilir ve kullanıcı bu işlemi onaylar.
 - İki faktörlü doğrulama (2FA): Hesap güvenliğini artırmak için aktif edilir.
 - Şifre güncellemesi: Hesap şifresi değiştirilmelidir.

- Kullanıcı, hesabının güvenliği için alternatif bir iletişim e-posta adresi ekleyebilir

3. E-posta Adresi İptal Olduğunda Üyelik Erişimi

Eğer kullanıcı, kendi isteğiyle veya dış faktörlerden dolayı e-posta adresini iptal etmişse, ve bu e-posta adresi Atak Domain hesabı ile ilişkilendirilmişse, kullanıcı şu adımları takip etmelidir:

Adım 1: Hesap Kurtarma Talebi

- Destek Talebi oluşturulmalıdır (destek@atakdomain.com). Kullanıcı, Atak Domain Müşteri Destek Merkezi üzerinden, e-posta adresinin iptal olduğu bilgisini bildirerek, hesap kurtarma talebi gönderebilir.
- Talep üzerinden, e-posta adresine bağlı üyelik bilgileri ve kimlik doğrulama bilgileri sağlanmalıdır.

Adım 2: Kimlik Doğrulaması ve Hesap Erişimi

- Kimlik doğrulama süreci, önceki bölümde belirtilen şekilde işleyecektir. Kullanıcıdan ek bilgiler veya belgeler istenebilir.
- Kullanıcının kimliği doğrulandıktan sonra, yeni e-posta adresine hesap bilgileri iletilir ve hesap üzerinden işlem yapılabilir.

Adım 3: E-posta Adresi Güncelleme ve Hesap İyileştirmeleri

- E-posta adresinin iptal olması durumunda, kullanıcıya yeni bir e-posta adresi belirleme hakkı tanınacaktır.
- Yeni e-posta adresi, kullanıcıya bir doğrulama kodu ile gönderilecektir.
- E-posta doğrulama, kimlik doğrulama ile tamamlandığında, hesap aktif hale gelir.

Adım 4: Hesap Güvenliği ve Şifre Değişikliği

- Kullanıcı, hesap güvenliği için şifresini değiştirebilir ve iki faktörlü doğrulama (2FA) özelliğini etkinleştirebilir.

4. Hesap Kurtarma Politikası: Genel İlkeler

- Veri Güvenliği: Atak Domain, kullanıcıların kişisel bilgilerini güvenli bir şekilde saklar ve yalnızca doğrulama amacıyla kullanır.
- Kimlik Doğrulama: E-posta adresi kaybolmuş ya da iptal olmuş olsa dahi, kullanıcıya ait kişisel bilgilerin doğruluğunun tespit edilmesi gerekmektedir.
- Alternatif İletişim: Kullanıcıların alternatif iletişim bilgilerini sisteme eklemeleri gerekmektedir (telefon numarası, yedek e-posta adresi).

- Hizmet Sürekliliği: Atak Domain, hesap kurtarma sürecinde mümkün olan en hızlı ve güvenli çözümü sunmayı taahhüt eder.

5. Güvenlik Uyarıları ve İleriye Yönelik Öneriler

- E-posta ve Şifre Güvenliği: Kullanıcıların şifrelerini düzenli olarak değiştirmeleri ve karmaşık şifreler kullanmaları önerilir.
- Hesap Kurtarma Yöntemleri: Kullanıcıların, hesaplarına erişim kaybı yaşanmaması adına, alternatif güvenlik seçeneklerini (telefon numarası, yedek e-posta adresi) eklemeleri önerilir.
- Düzenli İzleme: Kullanıcılar, hesaplarının düzenli olarak aktif olduğunu ve şüpheli aktivitelerin olmadığını izlemelidirler.

6. İletişim ve Destek

- Hesap Kurtarma İçin İletişim: Hesap kurtarma ve e-posta erişimi ile ilgili tüm talepler için destek@atakdomain.com adresine başvurabilirsiniz.