

Müşteri Destek Etkileşim Politikası (Customer Support Interaction Policy)

1. Genel Hükümler

Bu Müşteri Destek Etkileşim Politikası ("Politika"), Atak Domain tarafından sunulan tüm müşteri destek hizmetlerinin (canlı destek, telefon, e-posta, bilet sistemi, sosyal medya mesajları ve diğer iletişim kanalları) verimli, güvenli, profesyonel ve tutarlı şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla hazırlanmıştır.

Bu politika;

- müşterilerin destek ekipleriyle nasıl iletişim kurması gerektiğini,
- destek ekiplerinin müşterilerle nasıl iletişim kuracağını,
- sınırları, güvenlik gerekliliklerini, uygun/uygunsuz davranışları,
- kötüye kullanım durumunda uygulanacak yaptırımları

kapsar.

Atak Domain destek kanallarını kullanan her kullanıcı bu politikayı kabul etmiş sayılır.

1

2. Amaç ve kapsam

Bu politikanın amacı:

1. müşteri-destek etkileşimini profesyonel ve güvenli şekilde yönetmek,
2. çalışanlara yönelik kötüye kullanım davranışlarını önlemek,
3. iletişim süreçlerini standartlaştırmak,
4. çözüm süresini ve hizmet kalitesini yüksek tutmak,
5. destek hizmetlerinin amacı dışında kullanılmasını engellemektir.

Politika; bireysel kullanıcılar, şirket temsilcileri, bayiler ve teknik personel dahil tüm kullanıcılar için geçerlidir.

3. Destek hizmetlerinin kapsamı

Atak Domain tarafından sağlanan müşteri destek hizmetleri aşağıdakilerle sınırlıdır:

- Alan adı kayıt, transfer, yenileme işlemlerine yönelik bilgi ve yönlendirme
- DNS, Nameserver, DNSSEC ayarlarının sağlanması

- Hosting, mail hosting, SSL, sunucu hizmetlerine dair teknik destek
- Faturalama, ödeme, iade süreçleri hakkında bilgi
- Yasal bildirimlerin nasıl yapılacağına dair yönlendirme
- Panel ve API kullanım soruları
- Abuse (kötüye kullanım) rapor süreçlerinin iletilmesi

Destek kapsamında olmayan işlemler de ayrıca belirtilmiştir (bkz. Madde 6).

4. Müşterinin destek iletişimi sırasında uyması gereken kurallar

Müşteri, destek kanallarını kullanırken aşağıdaki kurallara uymayı kabul eder:

4.1. Saygılı iletişim

Müşteri, destek temsilcilerine karşı:

- hakaret etmeyecek,
- tehdit etmeyecek,
- küçümseyici, saldırgan veya argo ifadeler kullanmayacak,
- ırkçı, ayrımcı, nefret içerikli söylemlerde bulunmayacaktır.

4.2. Müşteri kimlik doğrulaması

Güvenlik gereği müşteri;

- hesap doğrulama sorularını doğru yanıtlamalı,
- yetkisiz üçüncü kişilerin işlem yapmasına izin vermemeli,
- doğru kimlik bilgisi sunmalıdır.

Kimlik doğrulanmadan hiçbir kritik işlem yapılmaz.

4.3. Gerçeğe uygun bilgi sağlama

Müşteri;

- teknik sorunla ilgili doğru bilgi vermeli,
- sahte belge, yanlış beyan veya manipülasyon yapmamalıdır.

4.4. Makul iletişim sıklığı

Destek kanalları amacı dışında yoğun istekle meşgul edilmemelidir.

Aşağıdaki davranışlar yasaktır:

- Aynı talep için eş zamanlı birden fazla destek bileti açmak
- 10–15 dakikada bir gereksiz takip mesajı göndermek
- Destek sürecini manipüle etmek adına baskı kurmak

5. Destek ekibinin müşteriye karşı sorumlulukları

Atak Domain destek personeli;

5.1. Profesyonel iletişim

- Nazik, sabırlı ve profesyonel bir dil kullanır.
- Gerekli durumlarda teknik açıklamaları sadeleştirir.

5.2. Veri gizliliği

- Hesap bilgilerini yetkisiz kişilerle paylaşmaz.
- Gizli bilgileri isterken resmi prosedür uygular.
- KVKK ve GDPR uyumluluğu gözetir.

5.3. Çözüm odaklılık

- Müşterinin sorununun çözümü için makul tüm adımları atar.
- Gerekli durumlarda ilgili birimlere yönlendirir.

5.4. Doğru bilgi verme

- Yanlış yönlendirme yapmaz.
- Teknik olarak destek kapsamına girmeyen talepleri açıkça belirtir.

6. Destek kapsamında olmayan işlemler

Aşağıdaki talepler Atak Domain standart destek hizmetlerinin kapsamına **girmez**:

- Web geliştirme, tasarım, yazılım ve kod düzenleme
- Sunucu yönetimi, güvenlik sertifikası kurulumları (özel sunucularda)
- Özel DNS yapılandırmaları
- Mail veya site içeriği kurtarma (silinen veri Atak Domain'in sorumluluğunda değildir)
- Hacklenen website temizliği
- Üçüncü taraf servislerin yapılandırılması
- Hukuki yorumlama veya danışmanlık

Bu tür talepler ücretli profesyonel hizmet olarak sunulabilir.

7. Uygunsuz müşteri davranışları ve yaptırımlar

Aşağıdaki davranışlar tespit edildiğinde Atak Domain işlem yapma hakkına sahiptir.

7.1. Seviye 1 – Uyarı

- Saygısız iletişim
- Gereksiz mesaj bombardımanı
- Yanlış bilgi verme

İşlem: Müşteri yazılı olarak uyarılır.

7.2. Seviye 2 – Destek kanalını geçici kapatma

- Hakaret
- Küfür
- Aşırı saldırgan tutum
- Destek personeline tehdit etme
- 7/24 gereksiz mesaj atarak sistemi kilitleme

İşlem:

- Canlı destek erişimi engellenebilir
- Bilet sistemi geçici olarak kapatılabilir

7.3. Seviye 3 – Hesabın askıya alınması veya kapatılması

Aşağıdaki ağır ihlallerde uygulanır:

- Fiziksel tehdit veya şantaj
- Hukuka aykırı talepler
- Sahte belge / kimlik sunma
- Dolandırıcılık girişimi
- Abuse amaçlı sistem kullanımı
- Personelin onurunu zedeleyici ciddi davranışlar

8. Gizlilik ve iletişim kayıtlarının saklanması

Atak Domain, müşteri destek iletişimlerini:

- kalite kontrol
- hukuki gereklilikler
- kötüye kullanım tespiti
- işlem doğrulama

amaçlarıyla **loglayabilir ve saklayabilir**.

Telefon kayıtları, canlı destek yazışmaları ve e-posta destek biletleri saklama politikalarına uygun şekilde arşivlenir.

9. Destek kanallarının kullanılabilirliği

Destek hizmeti şu kanallardan sağlanır:

- destek bileti (öncelikli)
- canlı destek
- e-posta: support@atakdomain.com / destek@atakdomain.com
- telefon: **+90 262 325 92 22**
- abuse şikâyetleri: domain@apiname.com
- hukuki talepler: hukuk@atakdomain.com

5

Çalışma saatleri Atak Domain tarafından duyurulan resmi saatlerdir.

10. Politikanın güncellenmesi

Atak Domain, teknik gereksinimler, güvenlik gereklilikleri ve çalışan güvenliğini sağlamak amacıyla bu politikayı güncelleyebilir.

Güncellemeler web sitesinde yayınlandığı anda yürürlüğe girer.