



GHS.NET.TR

Glory Hosting Solutions

Giriş

Yürürlük Tarihi: 13.08.2025

GHS, tüm müşterilerine **en yüksek** standartta müşteri hizmeti sunmayı **taahhüt** eder. Ancak nadiren de olsa bir **sorun** veya **memnuniyetsizlik** yaşanması durumunda, bu tür durumların **hızlı** ve **adil** bir şekilde **çözülmesi** için gerekli tüm **adımlar** atılır.

Eğer **GHS** müşterisi değilseniz ve şikayetiniz üçüncü tarafla (**örneğin, GHS tarafından barındırılan bir web sitesinin içeriğiyle**) ilgiliyse, müşteri destek ekibimiz doğrudan yardımcı **olamayabilir**. Bu tür durumlarda konuyla ilgili detayları **abuse@ghs.net.tr** adresine iletmeniz gerekmektedir. **GHS** kötüye kullanım ekibi, bildirimizi inceleyip gerekli **işlemleri** başlatacaktır.

Website Üzerinden Şikayet Gönderimi

Müşteriler, GHS **müşteri paneli** üzerinden şikayet **bildiriminde** bulunabilirler.

Aşağıdaki **adımlar** izlenmelidir:

- **Adım 1:**
 - Müşteri panelinizdeki **destek** bölümüne giriş yapın.
 - Şikayetinizle ilgili yanıt, bildirimizin alındığı tarihten itibaren genellikle **7 iş günü** içinde size ulaştırılır.
- **Adım 2:**
 - “**Bize Ulaştın (Contact Us)**” sekmesine tıklayın. Bu adım, iletişim **formunu** açacaktır.
- **Adım 3:**
 - Formun “**Mesaj**” ve “**Soru**” alanına şikayetinizle ilgili tüm **detayları** girin.
 - Şikayetinizin **hızlı** ve **etkili** şekilde değerlendirilmesi için mümkün **olduğunca** detay veriniz.
 - Ayrıca, sizinle iletişim kurulabilmesi adına **gündüz ulaşılabilir telefon numarası** ekleyiniz.
- **Adım 4:**
 - **Ürün/Hizmetler** açılır menüsünden hesabınız **seçeneğini** seçin.
- **Adım 5:**
 - Kategori menüsünden “**Şikayet Bildirimi**” seçeneğini seçin.
- **Adım 6:**
 - **Gönder** butonuna tıklayınız.
 - Şikayet gönderiminiz sonrası size özel bir **referans numarası** oluşturulacaktır.

- Bu numarayı ilerideki **yazışmalarda** kullanmak üzere saklayınız.

Telefon Üzerinden Şikayet

Dilerseniz şikayetinizi **telefonla** da iletebilirsiniz. Bu durumda, şikayetinizin niteliğine en uygun departman (**örneğin teknik destek, faturalandırma, satış vb.**) ile görüşmeniz önerilmektedir. Destek ekibi, sorununuzu çözemediği takdirde **şikayetinizi** doğrudan ilgili departman **yöneticisine** iletacaktır.

Yöneticiler, şikayeti detaylı şekilde inceleyip sizinle **doğrudan** iletişime geçecektir. Departman yöneticisinin uygun olmaması durumunda, bir **Müşteri İlişkileri Yöneticisi** sizinle iletişime geçebilir. Ancak bazı durumlarda **yazılı şikayet** isteme hakkını **GHS** saklı tutacaktır.

Yazılı Başvuru

GHS'ye yazılı olarak da şikayette bulunabilirsiniz.

Lütfen yazılı **bildirimlerinize**, hesabınıza ait bilgileri ve şikayetinizle ilgili **mümkün** olduğunca **detaylı** açıklamaları eklemeyi unutmayınız. Bu sayede, talebiniz incelemeden önce gerekli **araştırma** tamamlanabilir.

Posta Adresi:

- GHS Müşteri Hizmetleri Departmanı
- 71-75 Shelton St. Covent Garden. WC2H 9JQ. London. United Kingdom.

İlk Aşamada Çözüm Sağlanmazsa

Eğer ilk değerlendirme sürecinde şikayetinizin adil ve makul biçimde ele alınmadığını düşünüyorsanız talebinizin **Müşteri Hizmetleri Yöneticisine** yönlendirilmesini talep edebilirsiniz. **Yönetici ekibimiz**, konu ile ilgili incelemeyi yeniden gözden geçirerek **nihai** bir değerlendirme yapacaktır.

GHS'nin Yaklaşımı

GHS olarak tüm geri **bildirimleri** ve **şikayetleri**, hizmet kalitemizi **geliştirmek** için bir **fırsat** olarak görür buna göre inceleriz. Her şikayet **objektif** biçimde değerlendirilir ve **çözüm süreci** boyunca müşteriyle **açık iletişim** sürdürülür.

Yanıt Süresi

GHS, tüm şikayetlere en geç **7 iş günü** içerisinde yanıt vermeyi **taahhüt** eder. Bazı karmaşık durum veya durumlarda **inceleme** süresi **uzayabilir**; bu durumda müşteri **bilgilendirilir** ve **süreç şeffaf** biçimde yönetilir.