Case ID 175709258600945 Info

Resolve case

Case details

Subject
Chat: reserved capacity cancellation refund

Case ID
175709258600945

Created
2025-09-05T17:16:26.752Z

Case type
Account

Opened by
info@audn.ai

Status
Pending customer action

Severity
General question

Category
Billing, Reserved Instances

Language
Turkish

Additional contacts
-

Correspondence

Reply

aws
Amazon Web Services
Tue Sep 23 2025 15:56:01 GMT+0100 (British Summer Time)

Translate

Was this response helpful? Click here to rate:

Merhaba Özgür Bey,

Edindiğim bilgiye göre maalesef tahaattütlü üyelikler için iade gerçekleştirilememektedir.

Karara itiraz ederek iade talebinizin istisna olarak değerlendirilmesini istedim ettim, ancak olumlu sonuç alamadığımı üzülerek belirtmek isterim.

Konuyla ilgili herhangi bir sorunuz ya da ek talebiniz olursa, lütfen bizimle tekrar iletişime geçiniz. Yardımcı olmaktan memnuniyet duyarım.

Süreç boyunca gösterdiğiniz sabrınız ve anlayışınız için çok teşekkür ederim.

We value your feedback. Please share your experience by rating this and other correspondences in the AWS Support Center. You can rate a correspondence by selecting the stars in the top right corner of the correspondence.

Best regards,
Harun B.
Amazon Web Services

aws
Amazon Web Services
Fri Sep 19 2025 14:15:47 GMT+0100 (British Summer Time)

Translate

Was this response helpful? Click here to rate:

Merhaba Özgür Bey,

Bugünkü görüşmemize zaman ayırdığınız için teşekkür ederim.

Görüşmemizi özetleyecek olursak, talebinizin reddinin ardından karara itiraz etmiş ve ayrı bir değerlendirme süreci başlatmıştım. Söz konusu değerlendirme süreci henüz sonuçlanmamıştır.

Konuyu yakından takip etmeye devam edecek ve ilgili birimden geri dönüş aldıktan sonra sizi tekrar bilgilendireceğim.

Anlayışınız için tekrar teşekkür eder, şimdiden iyi bir hafta sonu geçirmenizi dilerim.

We value your feedback. Please share your experience by rating this and other correspondences in the AWS Support Center. You can rate a correspondence by selecting the stars in the top right corner of the correspondence.

Best regards,
Harun B.
Amazon Web Services

Pinticks yazilim anonim sirketi - reminis - Audn

Fri Sep 19 2025
13:01:36 GMT+0100
(British Summer Time)

Merhabalar,

Telefon numaram +447919236753 . Ne yazık ki capacity block'un reservasyon tarihi de geçtiği için bu konuda çok geç cevap almam onu da kullanamamama yol açtı. Rezervasyon süresince de hiçbir EC2 kiralayamadım.

Şayet itiraza da red gelirse kredi kartından chargeback başlatmak durumunda kalacağım. Çünkü hizmetten yararlanamadım. Ön ödemeli bilgisayar kullanımı satın aldım fakat yararlanamadım bile bilgisayarı kiralayamadım cevap geç geldiği için kiralama periyodundan önce ulaşmama rağmen, ve en azından periyod öncesinde iptal gerçekleşmeyeceğini öğrenebilirdim fakat onu da yapamadım.

Bu durumda kiralama hakkına para ödediniz ama kiralamamayı tercih ettiniz denirse o şartlarda da kiralama yapıp iptal istemek etik olmazdı. Yani cevap almadan kullanmaya kalkmam da doğru bir seçenek olmazdı.

Bu durumdaki mağduriyetimin giderilmesi için charge iptal isteğini bankadan yapmamak için hala bekliyorum. İtiraza da red kararı gelirse ne yazık ki onu yapmak durumunda kalacağım.

Özgür

aws

Amazon Web Services

Wed Sep 17 2025
11:37:41 GMT+0100
(British Summer Time)

Translate

Was this response helpful? Click here to rate:

Merhaba,

Biraz önce daha hızlı destek olabilmek adına sizi aradım, ancak ulaşamadım.

Eğer sizi aramamı tercih ederseniz, lütfen telefon numaranızı teyit ediniz ve sizi aramamı istediğiniz zamanı belirtiniz. Çalışma saatlerimi, resmi tatiller hariç hafta içi her gün saat 9:15 - 17:45'tir.

Daha önce, taahhütlü Capacity Block reservasyonlarının iptal edilemediği bilgisini almış, ilgili birimden talebinizi istisna olarak değerlendirmelerini istemiştim. Ardından üçüncü taraflarla olan anlaşmalar ve kurallar gereği bu tür rezervasyonların iptal edilemediği bana iletildi ve talebiniz reddedildi.

Talebimizin reddedilmesinin ardından karara itiraz ettim, durumunuzu detaylı bir şekilde açıkladım ve yanıt bekliyorum.

Süreci hızlandırmak adına ilgili destek ekipleriyle sürekli irtibat halindeyim. Sürecin bu hafta tamamlanmasını bekliyorum.

Konuyla ilgili herhangi bir sorunuz olursa lütfen bana bildiriniz.

Anlayışınız ve sabrınız için tekrar teşekkür ederim.

We value your feedback. Please share your experience by rating this and other correspondences in the AWS Support Center. You can rate a correspondence by selecting the stars in the top right corner of the correspondence.

Best regards,
Harun B.
Amazon Web Services

Pinticks yazilim anonim sirketi - reminis - Audn

Wed Sep 17 2025
10:52:18 GMT+0100
(British Summer Time)

Merhabalar,

Herhangi bir gelişme var mı acaba?

Pinticks yazilim anonim sirketi - reminis - Audn

Mon Sep 15 2025
16:08:27 GMT+0100
(British Summer Time)

Merhabalar,

Cok tesekkurler geri dönüşünüz için. Cevap bekliyor olacağım.

Teşekkürler,
Özgür

aws

Amazon Web Services

Fri Sep 12 2025
15:49:19 GMT+0100
(British Summer Time)

Translate ▼

Was this response helpful? Click here to rate:
★★★★★

Merhaba Özgür Bey,

İlgili destek ekibi, taahhüdü bulunan Capacity Block'ların, tıpkı Reserve Edilmiş Bulut Sunucuları gibi iptal edilemediğini belirtti.

Capacity Block ön ödemesini kredinizin karşılayacağını düşünerek yanlışlıkla satın alımı gerçekleştirdiğinizi ilgili birime ilettim ve talebinizin istisna olarak değerlendirilmesini rica ettim.

Gerekli değerlendirmeler tamamlandıktan sonra sizi tekrar bilgilendireceğiz.

Anlayışınız için tekrar teşekkür eder, şimdiden iyi hafta sonları dilerim.

We value your feedback. Please share your experience by rating this and other correspondences in the AWS Support Center. You can rate a correspondence by selecting the stars in the top right corner of the correspondence.

Best regards,
Harun B.
Amazon Web Services

aws

Amazon Web Services

Wed Sep 10 2025
10:37:56 GMT+0100
(British Summer Time)

Translate ▼

Was this response helpful? Click here to rate:
★★★★★

Merhaba Özgür Bey,

Paylaştığınız ekran görüntüleri için teşekkür ederim.

Durumu ilgili servis ekibimize bildirdim ve yanıt bekliyorum.

Yurt dışında bulunan destek ekibimizden yanıt almamız zaman farkı ve yoğunluğa bağlı olarak biraz sürebilir.

Konuyu yakından takip edecek ve sizi en geç 11 Eylül Perşembe günü tekrar bilgilendireceğim.

We value your feedback. Please share your experience by rating this and other correspondences in the AWS Support Center. You can rate a correspondence by selecting the stars in the top right corner of the correspondence.

Best regards,
Harun B.
Amazon Web Services

Pinticks yazilim anonim sirketi - reminis - Audn

Wed Sep 10 2025
10:15:16 GMT+0100
(British Summer Time)

Lutfen ivedilikle refund islemini baslatalim eger yapilamiyorsa bankadan dispute islemi baslatmayi dusunuyorum.

Pinticks yazilim anonim sirketi - reminis - Audn

Wed Sep 10 2025
10:14:11 GMT+0100
(British Summer Time)

Pinticks yazilim ano nim sirketi - reminis - Audn

Wed Sep 10 2025
10:14:09 GMT+0100
(British Summer Time)

Merhabalar Harun Bey,

Bu bir capacity block for ML oldugu icin kendi tarafimda iptal edemiyorum lutfen ekran kaydina bakiniz.

Eger refund islemi tarafinizdan gerceklestirilemiyor ise bankadan islem baslatmak durumunda kalabilirim.

Ne yazik ki verdiginiz direktif bu support ticket icin dogru degil.

Tesekkurler,
Ozgur

Attachments
IMG_2831.png
IMG_2830.png

---

aws

Amazon Web Services

Mon Sep 08 2025
13:48:13 GMT+0100
(British Summer Time)

Translate

Was this response helpful? Click here to rate:

Merhaba,

EC2 Capacity Block satın alımı sebebiyle beklenmedik bir şekilde ücretlendirildiğinizi, iptal etmek istediğinizi ve iade talep ettiğinizi anlıyorum.

Capacity Block, Reserved Instance gibi satın alımlarda bir ön ödeme olması durumunda bunu Activate kredileri karşılamamaktadır. Ayrıntılı bilgi için aşağıdaki sayfayı ziyaret edebilirsiniz:
- https://aws.amazon.com/startups/faq#AWS%20Activate%20Credits

İade değerlendirme sürecini başlatabilmem için öncelikle Capacity Block'un iptal edilmesi gerekmektedir. Güvenlik ve gizlilik kuralları gereği bu tür işlemleri müşterilerimiz gerçekleştirebilmektedir.

Aşağıdaki sayfada yer alan adımları takip ederek iptali gerçekleştirebilirsiniz:
- https://docs.aws.amazon.com/AWSEC2/latest/UserGuide/capacity-reservations-release.html

Ek olarak, gelecekte beklenmedik faturalarla karşılaşmamak adına lütfen aşağıdaki önleyici tedbirlerden en az birini uyguladığınızdan emin olunuz:
1. Bütçenizi kontrol etmek için, Budgets:
https://docs.aws.amazon.com/awsaccountbilling/latest/aboutv2/budgets-managing-costs.html
2. Fatura alarmları için: https://console.aws.amazon.com/billing/home?#/preferences
3. Cost explorer: https://aws.amazon.com/aws-cost-management/aws-cost-explorer/

Süreci hızlandırmak adına, iptal işlemini tamamladığınızı bu iletiyi yanıtlayarak onaylayabilirsiniz.

Ardından iade değerlendirme sürecini memnuniyetle başlatacak ve sizi tekrar bilgilendireceğim.

We value your feedback. Please share your experience by rating this and other correspondences in the AWS Support Center. You can rate a correspondence by selecting the stars in the top right corner of the correspondence.

Best regards,
Harun B.
Amazon Web Services

Pinticks yazilim ano nim sirketi - reminis - Audn

Mon Sep 08 2025
11:31:39 GMT+0100
(British Summer Time)

Pinticks yazilim ano nim sirketi - reminis - Audn

Mon Sep 08 2025
11:31:38 GMT+0100
(British Summer Time)

Merhabalar,

Bu şu anda kapasitenin vakti geçtiği için önem arz etmekte.

Teşekkürler,
Özgür

aws

Amazon Web Services

Sat Sep 06 2025
18:28:18 GMT+0100
(British Summer Time)

Translate

Was this response helpful? Click here to rate:

Hi there,

I've transferred your case to the Turkish language customer support team for assistance with cancelling the reservation. If you are still unable to cancel it at this time, then please wait for the reservation to move to an active state and then cancel the reservation.

The team will contact you with further detailed information to guide you in Turkish. It can take some time for the team's response, depending on the volume of cases. Turkish Support business hours:

Monday - Friday, 9:00 a.m. - 6:00 p.m. (GMT +3)

Closed: Weekends and public holidays.

Thank you for your patience.

Merhaba, destek için dosyanızı Türkçe müşteri hizmetleri ekibine aktardım.

Ekip, daha detaylı şekilde sizinle Türkçe olarak iletişime geçecektir. Dosya yoğunluğuna bağlı olarak ekibin yanıt vermesi biraz zaman alabilir. Türkçe Destek çalışma saatleri:

Pazartesi - Cuma, Sabah 9:00 - Akşam 6:00 (GMT +3)

Kapalı: Hafta sonları ve resmi tatiller.

Sabrınız için teşekkür ederiz.

We value your feedback. Please share your experience by rating this and other correspondences in the AWS Support Center. You can rate a correspondence by selecting the stars in the top right corner of the correspondence.

Best regards,
Lukho
Amazon Web Services

Pinticks yazilim anonim sirketi - reminis - Audn

Fri Sep 05 2025
18:30:09 GMT+0100
(British Summer Time)

05:31:04 PM Lukho: Hello, my name is Lukho and I am here to assist you today. While I review your case details, would you please share your name with me?
05:31:10 PM Customer: Ozgur Ozkan
05:31:52 PM Customer: I accidentally auto accepted a capacity reservation cr-080fcc7001b6224bd I would like to cancel and get a refund if possible please
Capacity Reservation starts
September 07, 2025, 12:30:00 (UTC+01:00)
Capacity Reservation ends
September 12, 2025, 12:30:00 (UTC+01:00)
Commitment duration
-
Committed instance count
-
05:32:35 PM Lukho: Hi Ozgur. I see you have reached out about a reserved capacity cancellation. I am happy to look into this for you. Is the purchase showing as successful on your end?
05:33:25 PM Customer: yes it shows successful on my end
05:33:52 PM Lukho: Okay. Please allow me a moment to have a look at your account.
05:34:13 PM Customer:
Status

Reservation type

Total instance count

Utilization

Available instance count

Instance type

Availability Zone

Start date

End date

Duration

Platform

Instance eligibility

Committed instance count

Future instance count

Owner

Billing account

ID

Status

Reservation type

Total instance count

Utilization

Available instance count

Instance type

Availability Zone

Start date

End date

Duration

Platform

Instance eligibility

Committed instance count

Future instance count

Owner

Billing account

cr-080fcc7001b6224bd
Scheduled
05:34:24 PM Customer: Status is scheduled
05:38:48 PM Lukho: Thanks waiting. I will need to reach out to the service team on your behalf for this request.
05:38:55 PM Customer: thank you
05:39:36 PM Lukho: The service team has a general turnaround time of 24-48 hours, but it can be sooner than that. I will have to get back to you via the support case.
05:40:10 PM Customer: ok thank you be careful the start date of this is 7th so we should cancel before that I believe
05:40:36 PM Lukho: Understood. I will relay that to that service team.
05:41:05 PM Customer: thank you is it also possible to query service quotas from this chat or should I create another chat for it ?
05:42:03 PM Lukho: Please create a new case for the service quota you need. The Quotas page has templates for information that would be needed for the quota you need.
05:42:12 PM Customer: thank you
05:42:23 PM Lukho: Always happy to help. Would that be all for now?
05:42:30 PM Customer: yes thank you
05:42:48 PM Lukho: Thank you for contacting AWS Accounts and Billing support. You may end this chat.

I will update you further on the support case.

Have a great rest of your day.
05:43:03 PM Customer: thanks bye

Pinticks yazilim ano nim sirketi - reminis - Audn Fri Sep 05 2025 18:30:08 GMT+0100 (British Summer Time)	active chat window has closed for some reason. I added it again
Pinticks yazilim ano nim sirketi - reminis - Audn Fri Sep 05 2025 18:29:02 GMT+0100 (British Summer Time)	

Pinticks yazilim anonim sirketi - reminis - Audn Fri Sep 05 2025 18:29:01 GMT+0100 (British Summer Time)	These are the details cr-080fcc7001b6224bd Info BetaPending approvals Actions Launch instances Capacity Reservation details Status Scheduled Reservation type Capacity Block Creation time September 05, 2025, 16:11:50 (UTC+01:00) Availability Zone us-east-1f Instance type p5.4xlarge Platform Linux/UNIX Placement group - Tenancy default Instance eligibility Targeted: Only instances that target the Capacity Reservation. Owner 794075227583 (Me) Capacity Reservation starts September 07, 2025, 12:30:00 (UTC+01:00) Capacity Reservation ends September 12, 2025, 12:30:00 (UTC+01:00) Commitment duration - Committed instance count -
Pinticks yazilim anonim sirketi - reminis - Audn Fri Sep 05 2025 18:19:24 GMT+0100 (British Summer Time)	Ozgur Ozkan. I would like to get refund from capacity reservation for the future and cancel it
Pinticks yazilim anonim sirketi - reminis - Audn Fri Sep 05 2025 18:16:47 GMT+0100 (British Summer Time)	05:17:57 PM Ivan: Hello, my name is Ivan and I am here to assist you today. While I review your case details, would you please share your name with me? 05:25:56 PM Ivan: Hi there, I would like to confirm if we are still connected? 05:29:28 PM Ivan: I don't mean to rush you, but we've been idle for a while. I want to make sure our chat is still connected. If you aren't able to respond withing a few minutes, this chat will close.
Pinticks yazilim anonim sirketi - reminis - Audn Fri Sep 05 2025 18:16:27 GMT+0100 (British Summer Time)	reserved capacity cancellation refund --[Additional Information]-- RI Lease ID:

© 2025, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.