

İŞNET ABONELİK SÖZLEŞMESİ

ADSL/VDSL/FİBER İNTERNET VE VPN ERİŞİMİ HİZMET EKI

İşbu HİZMET EKİ, İŞNET ABONELİK SÖZLEŞMESİ'nin (bundan sonra "SÖZLEŞME" olarak adlandırılacaktır) ayrılmaz bir parçası olup, SÖZLEŞME hükümleri ile birlikte yorumlanacak ancak burada yer alan hükümlerin SÖZLEŞME hükümlerine aykırılık teşkil etmesi halinde, özel hüküm niteliği taşıyan işbu HİZMET EKİ hükümleri geçerli olacaktır.

1. TANIMLAR

İşbu HİZMET EKİ'nde geçen ve aşağıda belirtilmeyen ifadeler ilgili mevzuatta tanımlandıkları şekilde anlaşılacaktır. Bu maddede tekil olarak tanımlanan bir terim çoğul olarak kullanıldığında da aynı tanım çerçevesinde yorumlanır. Madde başlıkları HİZMET EKİ'ne sadece referans amacıyla konulmuş olup bu HİZMET EKİ'nin yorumlanmasını etkilemeyecektir. Bu HİZMET EKİ'nde geçen tanım ve kısaltmalar aşağıdaki gibi anlaşılacaktır:

Data Devresi	Veri trafiğinin geçmesi için ALTYAPI SAĞLAYICI üzerinden sağlanan hat.
ADSL	"Asymmetric Digital Subscriber Line" sözcüklerinin baş harflerinden oluşan ADSL, mevcut telefonlar için kullanılan bakır teller üzerinden yüksek hızlı veri, ses ve görüntü iletişimini aynı anda sağlayabilen bir erişim teknolojisidir.
VDSL	Very High Data Rate DSL sözcüklerinin baş harflerinden oluşan VDSL, bakır teller üzerinden yüksek hızlı veri, ses ve görüntü iletişimini aynı anda sağlayabilen kısa mesafede hattın uzunluğuyla ters orantılı olarak yüksek hız data transferi sağlayan bir erişim teknolojisidir. 300 metreye kadar olan yerlerde 51-55 Mbps arası hızlara erişme imkanı sağlamaktadır.
FİBER	Bakır yerine fiber optik kablolar ile sunulan erişim teknolojisidir.
VPN	Virtual Private Network/ Sanal Özel Ağ
AL-SAT	Al-Sat Yöntemiyle ADSL/VDSL/Fiber İnternet Hizmeti sunulmasını ifade eder. ABONE'nin internete erişiminin doğrudan Altyapı Sağlayıcı tarafından sağlandığı yöntem olup bu seçim ABONE BAŞVURU FORMU ile belirlenmiştir.
VAE	Veri Akış Erişimi Yöntemiyle ADSL/VDSL/Fiber İnternet ve VPN Hizmeti sunulmasını ifade eder. ABONE'nin trafiğinin Trafik Teslim Noktasında Altyapı Sağlacıdan İŞNET'e teslim edildiği, Trafik Teslim Noktasından sonra ABONE'nin internete erişmesi veya VPN hizmeti sunulmasının İŞNET tarafından sağlandığı yöntem olup bu seçim ABONE BAŞVURU FORMU ile belirlenmiştir.
HİZMET	İŞNET'in ABONE'ye sağlayacağı ADSL/VDSL/Fiber internet ve VPN erişim hizmeti
YALIN DSL/FİBER	Kullanıcıların sabit telefon aboneliği olmadan DSL/Fiber hizmetlerinden faydalanmasına imkan veren bir erişim teknolojisidir.
Veri (Data) (Bilgi)	İnternet ortamında erişilebilir olarak server (sunucu) üzerinde muhafaza edilen ve zaman zaman değiştirilerek ekleme veya çıkarmalar yapılabilen her türlü renkli, renksiz, hareketli, sabit resim grafik veya sesli dijitalize edilmiş bilgi nitelikli herşey.

2. HİZMET EKİ'NİN KONUSU

İşbu HİZMET EKİ'nin konusu, İŞNET'in ABONE'ye sağlayacağı ADSL/VDSL/Fiber internet ve VPN erişim hizmetine ilişkin şekil ve şartlar ile tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir. ABONE, AL-SAT ya da VAE yöntemi üzerinden hizmet alacak olup bu seçim ABONE BAŞVURU FORMU üzerinden yapılacaktır.

3. ÖZEL HÜKÜMLER

3.1. İŞNET, ADSL/VDSL/Fiber altyapısı ve sistemleri üzerinden verdiği HİZMET'ten ABONE'nin yararlanmasını sağlayacak olup ABONE, bu HİZMET'in karşılığı olarak ABONE BAŞVURU FORMU'nda belirlenen ücretleri ödeyecektir.

3.2. HİZMET'ten yararlanmak için basit anlamda IP yönlendirme yapabilen donanımlar kullanılır. Bu donanımlar ABONE'nin uygulama alanına göre değişiklik gösterebilir. ABONE, HİZMET için gereken yönlendirici donanımını İŞNET'ten satın alabilir, kullanım hakkı temin edilebilir ya da İŞNET standartları içinde olmak kaydı ile doğrudan kendisi temin edebilir. HİZMET için gerekli donanımların ABONE tarafından temin edilmesi halinde donanımların ilgili mevzuat uyarınca KURUM tarafından onaylanmış olması zorunludur.

3.3. Yönlendirici donanımın İŞNET'ten temin edildiği durumlarda; HİZMET yapılandırması için gerekli konfigürasyon İŞNET tarafından yapılacaktır. Yönlendirici donanımın İŞNET'ten temin edilmediği hallerde, konfigürasyon İŞNET tarafından yapılmayacak olup, İŞNET'in sorumluluğu bilgi ve teknik yardım sağlama ile sınırlıdır.

3.4. İŞNET, ALTYAPI SAĞLAYICI tarafından devrenin tahsis edilmesi, ALTYAPI SAĞLAYICI santrallerinden kaynaklanan teknik bir sorun olmaması ve ABONE donanımlarının eksiksiz olarak hazır olması koşuluyla en geç 48 saat içerisinde ABONE'nin HİZMET bağlantısını sağlar ve hizmet vermeye başlar.

3.5. ABONE, ADSL/VDSL/Fiber erişim altyapısının ALTYAPI SAĞLAYICI'dan temin edildiğini, bu nedenle erişim hızının ALTYAPI SAĞLAYICI'a bağlı olduğunu bilir ve bu nedenle İŞNET'ten kaynaklanmayan; ABONE'den ve/veya ALTYAPI SAĞLAYICI'dan kaynaklanan bir nedenle hizmetin aksamasından İŞNET'in sorumlu tutulamayacağını kabul ve beyan eder.

3.6. İŞNET, ADSL/VDSL/Fiber erişiminde meydana gelen arızaların ABONE tarafından İŞNET'e bildirilmesi üzerine ALTYAPI SAĞLAYICI'a arıza kaydı vererek arızayı takip edecek ve gelişmeleri ABONE'ye bildirecektir.

3.7. ALTYAPI SAĞLAYICI'dan temin edilen HİZMET kapsamında ALTYAPI SAĞLAYICI'nın çözüm süreleri geçerlidir.

3.8. İŞNET, mücbir sebepler ile ALTYAPI SAĞLAYICI veya 3. Kişilerden kaynaklanan durumlar hariç olmak üzere aşağıdaki sürelerde (SLA) müdahale edilerek, çözüm sağlanması için gerekli aksiyonları alınacaktır. İŞNET, ALTYAPI SAĞLAYICI'dan kaynaklanan arızalara hızlı bir şekilde müdahale edilmesi için gerekli başvuruları süratle yapacaktır. SLA değerleri kesinti, performans kaybı gibi vaka kayıtları için uygulanacak olup bunun dışındaki hizmete ilişkin talepler kapsam dışındadır.

Kritiklik Seviyesi	Kritiklik Seviyesi Tanımı	Müdahale Süresi	Çözüm Süresi
Yüksek	• Müşterinin hizmetinin tamamen kesilmesi • Müşterinin tüm kullanıcılarının aldığı hizmette kısmi sorunlar yaşanması, yedekli sisteminde sorunlar yaşanması, performans kayıpları	30 dakika	48 saat
Orta	Müşterinin bir veya birden fazla lokasyonunun veya kullanıcı grubunun hizmete ilişkin kesinti, performans kayıpları, hizmet işlerliğinde kısmi sorunlar, yedekli sisteminde sorunlar yaşanması	1 saat	48 saat
Düşük	Müşterinin tek kullanıcısının hizmete ilişkin kesinti, performans kayıpları, hizmet işlerliğinde kısmi sorunlar, yedekli sisteminde sorunlar yaşanması	4 saat	48 saat

* Hat arızası için Altyapı sağlayıcı(Türk Telekom) tarafından SLA verilmemektedir. Altyapı sağlayıcı(Türk Telekom) tarafından Trafik Etkileyen Arızaların 48 saat içerisinde tespiti yapılarak ıslahı sağlanması beklenmektedir.

3.9. HİZMET EKİ'nin konusu HİZMET'in, ABONE'nin, başka bir operatörden aldığı Sabit Telefon Hizmetine bağlı olduğu durumlarda; ABONE'nin sabit telefon hizmetinin sona ermesi sonucunda ADSL/VDSL/Fiber internet erişim hizmeti de buna bağlı olarak sonlanır. Bu durumda İŞNET sorumlu tutulamaz.

3.10. ABONE, ADSL/VDSL/Fiber hizmetini sadece bağlantı adresinde kullanma hakkına sahiptir. Bağlantı adresi dışında kullanamaz ve/veya başkalarına kullandıramaz.

3.11. ABONE; İnternet'te yapacağı her türlü işlemde, dile getirdiği her türlü fikir, ifade ve yazılarından bizzat ve tam sorumlu olduğunu bilir, kabul ve beyan eder. İşbu HİZMET EKİ kapsamında aldığı hizmeti kullanırken Türkiye Cumhuriyeti mevzuatlarına ve SÖZLEŞME ve HİZMET EKİ hükümlerine aykırı davranmamayı taahhüt eder.

3.12. ABONE, İnternette işlemlerin güvenli olarak yapılması ve internet kullanımı sırasında karşılaşılabilecek saldırılar ile kötü amaçlı yönlendirmelerden korunmak için <http://www.isnet.net.tr> web adresinde ana sayfada yer alan "Güvenli İnternet" başlığından bilgi edinebilir.

3.13. ABONE uygulanacak tarifenin içeriği hakkında güncel ve ayrıntılı bilgilere "<https://www.isnet.net.tr/ADSL.aspx>" adresinden her zaman ulaşabilecektir.

3.14. ABONE, "<https://abone.isnet.net.tr>" üzerinden ulaşacağı Online İşlem Merkezi'nden anında ödeme yöntemi ile faturalarını görüntüleyebilir ve ödeme yapabilir.

3.15. ABONE, başvuru formunda belirttiği telefon numarası ve/veya adres haricinde başka bir numaraya, adrese nakil yaptırmak isterse, nakil yapılmak istenen telefon numarası ve/veya adreste bahsi geçen hizmetin temin edilememesi veya talebin karşılanamamasından İŞNET'i sorumlu tutmayacaktır. Böyle bir durumda HİZMET EKİ feshedilmiş sayılacaktır. Nakil hizmetinin sağlanması halinde oluşacak tüm masrafları ABONE karşılamayı kabul ve taahhüt eder.

3.16. ABONE, seçmiş olduğu tarife paketini belirlenen faturalandırma süresi içerisinde değiştirmek istemesi halinde, talebini musteri.hizmetleri@is.net.tr adresine e-posta ile gönderebilir. Değişiklik en geç bir sonraki faturalandırma döneminde uygulamaya konur. ABONE, ALTYAPI SAĞLAYICI'dan kaynaklanan nedenlerle gecikmelerde İŞNET'in hiçbir sorumluluğu olmadığını beyan ve kabul eder.

4. DONANIM

4.1 İŞNET, işbu HİZMET EKİ kapsamında ABONE'ye, kullanım hakkı tahsis etmek sureti ile donanım temin edebilir. İŞNET, HİZMET EKİ kapsamında temin ettiği donanımların çalışır durumda ABONE'ye tesliminden ve cihazda ortaya çıkabilecek kullanım kaynaklı olmayan ayıplardan sorumludur. İŞNET tarafından verilecek ve ABONE lokasyonunda kullanılacak donanımların arızalanması durumunda yasal yükümlülükler uygun olarak onarımı veya değişimi yapılır. **Ancak garanti kapsamı dışında kalan ve ABONE kusuruyla oluşacak arızalara (sıvı dökülmesi, elektrik şebekesine ilişkin arızalar vs.) ilişkin bakım ve onarım maliyetleri ABONE'ye aittir. Bakım ve onarım hizmetinin İŞNET tarafından verilmesi halinde teknik servis hizmet bedeli ABONE'ye faturalandırılacaktır. ABONE kusuruyla**

zarar gören donanımların onarılamaması, ziyaı hallerinde aynı markaya ve aynı özelliklere sahip yeni cihaz ABONE tarafından satın alınarak İŞNET'e verilecek veya İŞ NET tarafından donanım değeri ABONE'ye faturalanacaktır. ABONE bu hususa ait meblağları gayri kabili rücu olarak derhal ödeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

4.2 İşbu HİZMET EKİ ile kullanım hakkı tahsis edilen donanımların ilgili mevzuat ve sözleşmelerden doğan tüm hak ve yetkilerinin İŞNET'e ait olduğu durumlarda, sona erme tarihinden ve/veya HİZMET bitiminden itibaren en geç 10 (on) gün içinde, aynen, takyidattan ari ve zarar verilmemiş halde, kutusunda ve tüm tamamlayıcı aksesuarları ile birlikte iade İŞ NET'e iade edilecektir. Belirtilen koşullarda ve sürede iade edilmemiş donanımlar kabul edilmeyecek olup; bu donanımlara ait bedeller ABONE'ye faturalandırılacaktır.

4.3 FTTH (Eve Kadar Fiber) altyapısındaki abonelere ALTYAPI SAĞLAYICI tarafından verilen cihaz/altyapı için hizmet devam ettiği sürece aylık ücret hizmet bedeline eklenecektir. Bu altyapıdaki aboneliğin iptali durumunda verilmiş olan modem en geç 10 (on) gün içinde kargo ile İŞNET'e eksiksiz, kusursuz, çalışır vaziyette iade edilmelidir. Cihazın iade edilmemesi durumunda, cihaz bedeli ve ceza bedelleri ABONE'ye yansıtılacaktır.

5. SÜRE

İşbu HİZMET EKİ/...../..... tarihinde yürürlüğe girecek olup, SÖZLEŞME hükümleri çerçevesinde sona erdirilinceye kadar yürürlükte kalacaktır. Hizmet başlangıç tarihi belirtilmediği takdirde hizmetin faturalanmaya başladığı tarih geçerli olacaktır. Hizmetin taahhütlü olarak verilmesi halinde ABONE BAŞVURU FORMU'nda belirtilen veya HİZMET EKİ'nde yer alan Taahhütlü Hizmet Koşullarında yer alan şartlar öncelikli olarak uygulanacaktır. Taahhüt süresinin bitiminde yeni bir taahhüt verilmemesi durumunda hizmet taahhütsüz olarak devam edecektir.

SON HÜKÜM

İşbu HİZMET EKİ Taraflar arasında 5 (beş) maddeden ibaret olarak/...../..... tarihinde İSTANBUL'da, bir nüshası ABONE'ye verilmek üzere elektronik olarak imzalanmıştır, ABONE'ye elektronik ortamda iletilmiştir.

ABONE:	İŞ NET ELEKTRONİK BİLGİ ÜRETİM DAĞITIM TİCARET VE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.
İmza: İsim-unvan	Pınar Tüfenkci Satış Direktörü
İmza: İsim-unvan	Aytül Sepetci Genel Müdür Yardımcısı
	 

EK-1 ABONE BAŞVURU FORMU

EK-2 ADSL/VDSL/Fiber Bağlantısına İlişkin Telefon Numarası Bilgisi

EK-1 ADSL/VDSL/FİBER BAĞLANTISINA İLİŞKİN TELEFON NUMARASI BİLGİSİ

ADSL/VDSL/Fiber bağlantısı istenilen telefon numarası	
--	--

ABONE İLE TELEFON HATTI SAHİBİ(“İLGİLİ”) FARKLI KİŞİLER İSE AŞAĞIDAKİ ALAN DOLDURULMALIDIR:

Başvuru formunda belirtilen telefon hattının sahibiyim ABONE tarafından alınacak ADSL/VDSL/Fiber internet hizmeti için telefon hattımın kullanım haklarını ABONE'ye devrettiğimi, telefon hattına ilişkin her türlü sorumluluğun tarafıma ait olduğunu, İŞNET ile SÖZLEŞME konusu hizmete ilişkin olarak ABONE ile irtibata geçilmesini ve hak sahibi olarak ABONE'nin görülmesini kabul, beyan, taahhüt ederim.

Yukarıda sayılan ve/veya işbu EK-1 kapsamında verdiğim bilgiler/kişisel veriler SÖZLEŞME ve/veya HİZMET EKİ kapsamında ABONE'ye sunulacak HİZMET'in ifası çerçevesinde, HİZMET sunulması, şifre tahsisi, ilgili kişinin kimliğinin doğrulanması, ilgili kişi ile iletişim kurulması, gerekli tanımla işlemlerinin yapılması amacı ile İŞNET tarafından işlenecektir.

İLGİLİ, işbu SÖZLEŞME ve/veya HİZMET EKİ'nde belirtilen hizmetlerin sunulabilmesi için İŞNET ile paylaşacağı bilgilerin 6698 sayılı Kişisel Verileri Koruma Kanunu'na ve ilgili mevzuata uygun olarak elde edilmiş olduğunu, İŞNET'e aktarılması ve İŞNET tarafından işlenmesi konusunda gerekli izinlerin alındığını, Kanun'un gerekli gördüğü hallerde ilgililerden açık ve aydınlatılmış rızanın alındığını ve bu kapsamda ilgili veri sahiplerine Kanun'un 10. maddesi kapsamında gerekli bilgilendirmelerin yapıldığını, aktarılan/paylaşılan kişisel verilerin imhasının gerekli olduğu durumlarda İŞNET'i derhal bilgilendireceğini, bu husustaki herhangi bir ihmali veya kusurlu davranışından bizzat tek başına sorumlu olduğunu taahhüt eder.

TELEFON HATTI SAHİBİ Adı – Soyadı : Tarih : İmza:
