

## İŞ NET SMS HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ

İşbu Sözleşme, Kore Şehitleri Cd. Yüzbaşı Kaya Aldoğan Sk. No:5 Zincirlikuyu Şişli 34394 İstanbul adresinde bulunan İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş. ile merkezi,

.....adresinde bulunan,

....  
(bundan böyle "Müşteri" olarak anılacaktır) arasında imzalanmıştır.

### 1. TANIMLAR

İşbu Sözleşmede geçen ve aşağıda belirtilmeyen ifadeler ilgili mevzuatta tanımlandıkları şekilde anlaşılacaktır.

Bu Sözleşmede geçen tanım ve kısaltmalar aşağıdaki gibi anlaşılacaktır:

<b>KARAKTER</b>	Gönderilen kısa mesajın içinde yer alan (a-z) küçük harfler, (A-Z) büyük harfler, (0-9) b rakamlar ve (,), ],[,*,/,\\,%/? gibi özel işaretlerdir.
<b>ALFANUMERİK BAŞLIK</b>	SMS'lerin görünen gönderici bilgisi
<b>TOPLU SMS SERVİSİ</b>	İçeriği Müşteri tarafından hazırlanan SMS'in Sabit Telefon Hattı aboneleri ile GSM abonelerine gönderilmesini sağlayan Toplu Kısa Mesajlaşma Servisi
<b>SMS</b>	GSM abonelerine gönderilen en fazla 160 karakterli yazılı mesaj
<b>GSM İŞLETMECİ</b>	İş Net'in arabağlantı yaptığı TURKCELL, VODAFONE, AVEA işletmecilerinden biri ve/veya hepsi
<b>ABONE</b>	Sabit Telefon ve GSM işletmecilerinin müşterileri

### 2. KONU

İşbu Sözleşmenin konusu, İş Net'in Müşteriye sağlayacağı Toplu SMS hizmetlerine ilişkin şekil ve şartlar ile Tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.

### 3. GENEL HÜKÜMLER

**3.1.** İşNet, Müşteri'ye toplu SMS gönderme hizmeti sunacak olup, Müşteri, karşılığında seçmiş olduğu tarifeye göre ödeme yapmakla yükümlü olacaktır.

**3.2.** Müşteri'nin, İşNet Toplu SMS hizmetlerinden faydalanabilmesi için İşNet Sabit Telefon Hizmetleri Sözleşmesi akdetmiş ve İşNet abonesi olması ve aboneliğinin devam ediyor olması gerekmektedir. Müşterinin İşNet aboneliğinin herhangi bir nedenle sona ermesi halinde işbu sözleşme kendiliğinden sona erecektir. Müşteri'nin Abonelik sözleşmesinin herhangi bir nedenle sona ermesi halinde taahhüdün ihlali hükümleri uygulama alanı bulacaktır.

**3.3.** Müşteri tarafından gönderilecek SMS'ler 160 karakter içermelidir. Müşteri tarafından gönderilecek SMS metinleri 160 karakterden fazla olması yada SMS alfabesinde yer almayan karakterler içermeleri durumunda GSM standartlarına göre belirlenen kurallar çerçevesinde birden fazla mesaj olarak sayılacaktır.

**3.4.** Müşteri, SMS göndermek üzere bildirdiği abonelere ait telefon numaralarını yasal olarak elde ettiğini, abonelerin onayları dahilinde elde edildiğini beyan ve taahhüt eder. Bu konuda İşNet'e herhangi bir sorumluluk yüklenemez. Yasal tüm sorumluluk ve yükümlülükler Müşteri'ye aittir. Gerek abonelerin onaylarının alınmamış olması nedeniyle gerekse başkaca bir nedenle bir itiraz, şikayet, iddia karşısında muhatap tamamen Müşteri'dir.

**3.5.** Müşteri, gönderilen SMS metninin tamamının kendisi tarafından belirlendiğini bu nedenle SMS içerisinde yer alan bilgilerin doğruluğu ve ifadelerin içeriği hususunda tüm sorumluluğun kendisine ait olduğunu ve İşNet'in hiçbir şekilde sorumlu tutulamayacağını kabul eder. Müşteri, SMS metninin; yürürlükteki mevzuata, ahlaka, kamu menfaatine ve güvenliğine aykırılık teşkil etmeyeceğini, siyasi propaganda içermeyeceğini, gizlilik dahil hiçbir hakkı ihlal etmeyeceğini, özel bir kurumu veya kamu kurumlarını hedef almayacağını, bu ve benzer tarzda bir içeriğin tespiti halinde İşNet'in herhangi bir bildirimde bulunmaksızın hizmeti durdurma hakkı olduğunu kabul eder. Bu sebeple İşNet'in herhangi bir tazminat/ceza vb. ödemesi durumunda aleyhine herhangi bir karar istihsaline gerek olmadan, kendisine yapılan ilk başvuruya istinaden tüm zararları nakden ve ddefaten karşılayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**3.6.** Müşteri, dilerse İşNet web arayüzünden SMS gönderebilecek dilerse kendisi tarafından hazırlanmış yazılımı İşNet'in onayı halinde İşNet web servisi ile entegre edebilecektir. Müşteri bu halde yazılımın entegrasyonundan kendisi sorumludur.

**3.7.** SMS gönderiminde "mesajı gönderen" kısmında yer alacak alfanumerik başlık/başlıklar, işbu Sözleşmenin EK-1'inde yer alan **Alfanumerik Başlık Talep Formu** doğrultusunda Müşteri tarafından yapılacak talebe göre İşNet tarafından belirlenecektir. Müşteri ayrıca, Alfanumerik başlık 3 karakterden daha kısa, 11 karakterden daha uzun olmayacağını, içerisinde türkçe karakter içermeyeceğini, belirlenen ismin müşterinin kendisine ait olacağını ve fikri mülkiyet haklarını ihlal etmeyeceğini bilir ve taahhüt eder. Müşteri, alfanumerik olarak kullanacağı ismin/numaranın vb. hak sahipliğini kanıtlayan belgeleri İşNet'e sunmakla yükümlüdür. İşNet'in herhangi bir gerekçe göstermeksizin talep edilen alfanumerik başlığın/başlıkların tamamının ve/veya bir kısmının tanımlanmasını reddetme ve/veya değiştirerek reddetme ve/veya değiştirerek tanımlama hakkı saklıdır. Bu halde Müşteri alfanumerik olarak kullanmak istediği yeni kelime gruplarını İşNet'e yazılı olarak bildirebilir.

**3.8.** Müşteri, İşNet'ten alacağı SMS hizmetlerini yalnızca kendisi kullanacak olup hiçbir surette 3. Kişi veya kurumlara ticari amaçla sunamaz. İşbu Sözleşmeden doğan haklarını devredemez.

**3.9.** İşNet, en az 1 iş günü önceden bildirimde bulunmak kaydıyla SMS hizmeti altyapısında bakım ve onarım yapabilir. İşNet kendi kontrolü altında olmayan durumlarda servisi geçici veya sürekli olarak durdurmak zorunda kalır ise Müşteri herhangi bir tazminat talebinde bulunamayacaktır.

**3.10.** SMS gönderimi yapılan müşterilerin hatlarının açık olmaması, telefon ayarlarının SMS almaya uygun olmaması, havasal ve karasal iletişim hatları şebekesinde yaşanabilecek sorunlardan ve benzeri nedenlerden dolayı SMS'lerin ulaşmamasından veya geç ulaşmasından İşNet sorumlu tutulamaz. Müşteri bu durumda İşNet'ten herhangi bir hak veya tazminat talebinde bulunamaz. Ancak bu nedenlerle abonelere gönderilmeyen SMS'ler ücretlendirilmeyecek ve SMS kullanım hakkından düşülmeyecektir. Ancak ne var ki gönderilmeme nedeni "geçerli olmayan numara(invalid number)" olması ve İşNet tarafından bunun hakkaniyet sınırlarını aştığı kanaatine varılması durumunda bu kapsamdaki SMS'ler İşNet tarafından ücretlendirilebilir.

**3.11.** Abonelerin numaralarına ulaştırılan her SMS, İşNet tarafından başarılı olarak gönderilmiş sayılacak ve bu şekilde gönderilen her SMS işbu Müşterinin tercih ettiği tarife göre Sözleşmede belirtildiği şekilde ücretlendirilecektir.

**3.12.** İşNet, Müşteriye SMS arayüzüne giriş yapabilmesi için kullanıcı adı ve şifre tahsis edecektir. Müşteri, kullanıcı adı ve şifresini, kullanıcı adı ve şifresini gizli tutmakla ve üçüncü kişiler tarafından öğrenilmemesi için gerekli her türlü önlemi almakla yükümlüdür. Kullanıcı adı ve şifrenin üçüncü kişiler tarafından öğrenilmesi ve kullanılmasından İşNet sorumlu tutulamayacaktır.

**3.13.** Müşteri, taahhütsüz Toplu SMS tarifesinde yapılacak değişikliklerin kendisine de uygulanacağını kabul etmektedir. Taahhütlü SMS'lerde taahhüt süresi boyunca işbu sözleşmeyi akdettiği tarihte yürürlükte olan tarife uygulanacak olup, taahhüdün herhangi bir nedenle sona ermesinden sonra yeniden taahhütlü Toplu SMS kullanmak istemesi halinde yeni talep tarihindeki tarife göre ücretlendirilecektir.

**3.14.** Müşteri işbu Sözleşme kapsamında 1 ay veya 12 ay taahhütlü SMS hizmeti alıyorsa, taahhüt edilen SMS sayısı kadar SMS gönderilmemiş olması; Sözleşme'nin taahhüt süresi tamamlanmadan Müşteri tarafından feshedilmesi veya İşNet tarafından haklı nedenle feshedilmesi veya Müşterinin SMS hakkı tanımlanan İşNet Abonelik Sözleşmesinin Müşteri tarafından feshedilmesi veya İşNet tarafından haklı nedenle feshedilmesi, numarasının başka bir işletmeciye taşınması hallerinde Müşterinin taahhüt ettiği Toplu SMS tarifesi kapsamında o tarihe kadar göndermiş olduğu SMS sayısı ile taahhüt ettiği SMS sayısı farkı alınarak; kullandığı ve kullanmadığı SMS sayısından hangisi daha az ve Müşteri lehineyse o sayı; taahhütsüz tarife ile Müşteri'nin seçtiği taahhütlü Toplu SMS tarifesi farkı ile çarpılarak Müşteri'ye faturalandırılır.

#### 4. ÖDEME

**4.1.** Müşteri, seçtiği paket kapsamında toplu sms göndermek için,

- Taahhütsüz tarife  
 Ön ödemeli tarife  
 1 ay taahhütlü tarife veya

İş Net Sabit Telefon Hizmetleri Sözleşmesi

12 ay taahhütlü tarifeyi tercih edebilir.

- 4.1.1 Müşteri işbu Sözleşme kapsamında Tahhütsüz Toplu SMS hizmeti alıyorsa, gönderilen her SMS, gönderim tarihinde yürürlükte olan Taahhütsüz Toplu SMS tarifesinde yer alan esaslar doğrultusunda aylık olarak, SMS tanımlanan İşNet Sabit Telefon faturasına yansıtılacaktır.
- 4.1.2 Müşteri işbu Sözleşme kapsamında Ön ödemeli toplu sms hizmeti alıyorsa, Müşteri'nin satın almış olduğu SMS miktarına göre tarifede belirtilen ücretler peşin olarak ödenecektir. Ön ödemeli tarife kapsamında sağlanan SMS'lerin kısmen veya tamamen kullanılmamış olması Müşteri'nin sorumluluğunda olup; Müşteri, paket bedelini ödemekten imtina edemez. Kullanılmayan kısma ait bedelin iadesi talep edilemez. Ön ödemeli paketler, aylık paket kullanım süresince tüketilmelidir. Kullanılmayan SMS'ler sonraki aya devretmez.
- 4.1.3 Müşteri işbu Sözleşme kapsamında 1 ay veya 12 ay taahhütlü SMS hizmeti alıyorsa, gönderilen her Toplu SMS, belirlenen ilgili taahhütlü Toplu SMS tarifesinde yer alan esaslar doğrultusunda aylık olarak faturalandırılacaktır. Müşteri'nin taahhüt sayısını aşan her bir SMS'i de yine taahhüt ettiği Toplu SMS tarifesinden ücretlendirilir.
- 4.1.4 İşNet, aylık faturalarını, Müşteri tarafından kendisine verilen bilgiler kapsamında son ödeme tarihinden önce Müşteri'ye ulaşacak şekilde gönderecektir. Ancak Müşteri tarafından eksik bilgi verilmesi, adres değiştirilmesi veya gönderim kanallarında meydana gelebilecek aksamalardan dolayı doğacak gecikmelerden İşNet sorumlu tutulamaz. Bu sebeple, Müşteri, aylık fatura ödemelerini, faturanın adresine ulaşmasını beklemeksizin yapmakla yükümlüdür. Fatura eline ulaşmadığı takdirde Müşteri, fatura bilgilerini İşNet'ten öğrenebilir. Vadesi geldiği halde tamamı veya bir kısmı İş Net'e ödenmeyen meblağlar, vade tarihinden itibaren fiili ödeme tarihine kadar, faize tabi olacaktır. Faturada belirtilen son ödeme tarihini geçen ödemeler için, İş Net tarafından günlük bazda gecikmeli gün sayısı dikkate alınarak faiz uygulanır. Müşteri, ödemesinin gecikmesi durumunda, günlük olarak belirlenen % 0,15 gecikme faizini ve temerrüt faizini ödeyeceğini peşinen kabul eder.

## 5. GİZLİLİK

**5.1.** Tarafların işbu Sözleşmenin ifası kapsamında birbirleri hakkında öğrenecekleri her türlü bilgi **gizli bilgi** niteliğindedir. Taraflar, işbu Sözleşme kapsamında kendilerine verilen veya birbirleri ile birlikte çalışma sonucu öğrendikleri, yazılı veya sözlü teknik bilgileri ve iş bilgilerini, doküman, yazılım, donanım ve benzeri kalemleri, bu bilgilerin ve kalemlerin Sözleşme öncesinde, sırasında veya feshedilmesinden sonra edinilip edinilmediğine bakılmaksızın, üçüncü şahıslara vermemeyi, üzerlerinde hak tanımamayı, açıklamamayı, bunları diğer tarafın yazılı muvafakati olmaksızın yayınlamamayı ve çoğaltmamayı, diğer tarafın yazılı muvafakati halinde ise koyacağı kayıt ve şartlara uymayı kabul ve taahhüt eder. Taraflar bu maddedeki yükümlülüklerine istihdam ettikleri personel, danışman vb. yardımcı kişilerin ve alt yükleniciler ile alt lisans devri gerçekleştirilen kişi ve/veya kurumların da uymasını sağlamakla yükümlüdür. Taraflar sorumlu oldukları kişilerce diğer taraflara ait gizli bilgilerin Sözleşme aykırı biçimde açıklandığından haberdar olduğunda,

ilgili taraflara derhal ve yazılı olarak durumu bildirmekle yükümlüdür. Gizli bilgileri Sözleşme aykırı olarak açıklanmış taraf, bu bildirim üzerine veya kendiliğinden masrafları açıklamaya sebep olan tarafa ait olmak kaydıyla tüm yasal yollara başvurma ve uğradığı her türlü zararın tazminini ilgili taraftan talep etme hakkına sahiptir.

**5.2.** Bu madde hükümleri Sözleşme'ün herhangi bir şekilde sona ermesi veya feshi halinde dahi taraflar arasında bağımsız bir taahhüt olarak geçerli kalmaya devam eder.

## **6. MÜCBİR SEBEPLER**

Hukuken mücbir sebep sayılan tüm durumlarda, taraflar işbu Sözleşme ile belirlenen edimlerinden herhangi birini geç veya eksik ifa etme veya ifa etmeme nedeniyle yükümlü değildir. Bu ve bunun gibi durumlar, taraflar için, gecikme, eksik ifa etme veya ifa etmeme veya temerrüt addedilmeyecek veya bu durumlar için diğer taraflardan herhangi bir nam altında tazminat talep edilemeyecektir. Mücbir sebep terimi; doğal afet, isyan, savaş, grev dâhil ve fakat bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla ilgili tarafın makul kontrolü haricinde ve ilgili tarafın gerekli özeni göstermesine rağmen önleyemediği kaçınılamayacak olaylar olarak yorumlanacaktır.

## **7. SÖZLEŞMENİN SÜRESİ VE FESİH**

**7.1.** İşbu Sözleşme imza tarihinde yürürlüğe girecek olup, yürürlük süresi Müşteri'nin 4.1. maddedeki tercihinine göre belirlenecektir. Aylık ön ödemeli paket tercih edilmiş ise işbu Sözleşme belirsiz sürelidir. Müşteri dilediği tarihte Sözleşme'ü sonlandırabilir. Taahhütlü faturalı SMS paketi tercih edilmiş ise işbu Sözleşme taahhüt süresi sonuna kadardır. Müşteri, Sözleşmenin süresinin bitimine en az 1 (bir) ay kala Sözleşme'ü uzatmak istediğini bildirmediği takdirde Sözleşme taahhüt süresi sonunda kendiliğinden sona erer. Sözleşmenin yenilenmesi halinde ve yürürlük süresi içinde gönderilen SMS'ler gönderilen tarihte geçerli olan SMS tarifesi üzerinden ücretlendirilecektir. Müşteri uygulanacak tarifenin içeriği hakkında güncel ve ayrıntılı bilgilere [www.isnet.net.tr](http://www.isnet.net.tr) adresinden her zaman ulaşabilecektir.

**7.2.** Müşteri'nin İşNet Toplu SMS hizmetlerinden faydalanabilmesi için İşNet Sabit Telefon Hizmetleri Sözleşmesi akdetmiş ve İşNet aboneliği olması gerekmektedir. Müşterinin İşNet aboneliğinin herhangi bir nedenle sona ermesi halinde işbu sözleşme kendiliğinden sona erecektir.

**7.3.** Müşteri'nin mevcut Abonelik Sözleşmesinin sona ermesi durumunda, işbu Sözleşme de Abonelik sözleşmesi'ne bağlı olarak sona erer. Bu durumda Müşteri İşNet'ten herhangi bir hak veya tazminat talebinde bulunamaz.

**7.4.** Müşteri işbu Sözleşme'ye ilişkin yükümlülüklerini kısmen veya tamamen ya da gereği gibi yerine getirmez ise İşNet'in Sözleşme'yi derhal ve tazminatsız olarak sona erdirmeye hak ve yetkisini haizdir.

**7.5.** İşbu Sözleşme GSM Operatörleri ile yapılan ara bağlantılarının Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu düzenlemeleri veya diğer yasal düzenlemeler vb. gereğince imkânsız hale gelmesi halinde, İş Net tarafından herhangi bir tazminat hakkı doğmaksızın feshedebilecektir.

**7.6.** Taraflardan herhangi biri diğerinin iflas davasına muhatap olması, iflas etmesi, tasfiyeye girmesi, işyerlerinde kesin haciz uygulanması ya da ticari faaliyetlerini

durdurması (gayrifaal firma durumuna girmesi) halinde diğer taraf anlaşmayı derhal tazminatsız olarak feshedebilir.

MÜŞTERİ:	İŞ NET ELEKTRONİK BİLGİ ÜRETİM DAĞITIM TİCARET VE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.
İmza: <i>İsim-unvan</i>	İmza: <i>İsim-unvan</i>
İmza: <i>İsim-unvan</i>	İmza: <i>İsim-unvan</i>

Ek-1 Alfanumerik Başlık Talep Formu

Ek-2 İşNet Toplu SMS tarifesi

**EK-1 ALFANÜMERİK BAŞLIK TALEP FORMU**

..... tarihinde imzalamış olduğumuz **İşNet Toplu SMS Hizmet Sözleşmesi** (Bundan sonra “Sözleşme” olarak anılacaktır.) kapsamında ve süresince göndereceğimiz Toplu Mesajların, aşağıdaki Formda belirtmiş olduğumuz alfanümerik başlık(lar) ile gönderiminin yapılmasını talep ettiğimizi; aşağıdaki Formda belirtmiş olduğumuz kişinin Sözleşme konusu Servisler için tarafımızca yetkili kılındığını ve bu kapsamda söz konusu Sözleşme konusu Servislere ilişkin kullanıcı adı ve şifre bildirimini yapılmasına onay verdiğimizizi, kullanıcı adı ve şifreyi 3. kişilere devretmeyeceğimizi, kullandırmayacağımızı ve verilen amaç dışında kullanmayacağımızı, yetkili kişinin bu kapsamdaki ihlallerinden de doğrudan sorumlu olduğumuzu, ve bunlar ile yetkisi olmayan kişiler tarafından şifrenin kullanılması ve/veya kullanıcı adı ve şifrelerin amaç dışı kullanımı nedeniyle ortaya çıkabilecek tüm zararlara ilişkin sorumluluğun tarafımıza ait olacağını kabul, beyan ve taahhüt ederiz.

Ad Soyad /Firma Adı	
Firma Yetkilisi Adı Soyadı	
Firmanın Fatura Adresi	
Firma Yetkilisi Mail Adresi	

**Alfanümerik başlıkların tanımlanacağı servis numarası**

Talep Edilen Alfanümerik Başlık 1	
Talep Edilen Alfanümerik Başlık 2	
Talep Edilen Alfanümerik Başlık 3	

<b>MÜŞTERİ:</b>
İmza: <i>İsim-unvan</i>

## İŞ NET SABİT TELEFON HİZMETLERİ SÖZLEŞMESİ

### 5. TARAFLAR

Bir taraftan şirket merkezi Kore Şehitleri Cad. Kaya Aldoğan Sok. No:5 34394 Zincirlikuyu Şişli/İstanbul adresinde mukim İş Net Elektronik Bilgi Üretim Dağıtım Ticaret ve İletişim Hizmetleri A.Ş. (bundan sonra kısaca "İş Net" olarak adlandırılacaktır) ile diğer taraftan ..... adresinde mukim ..... (bundan sonra kısaca "Müşteri" olarak adlandırılacaktır) arasında aşağıdaki şartlarla işbu Sözleşme imzalanmıştır. (bundan sonra "Sözleşme" olarak adlandırılacaktır.)

### 6. TANIMLAR

İşbu Sözleşmede 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 Sözleşmeye sadece referans amacıyla konulmuş olup bu Sözleşme'nin yorumlanmasını etkilemeyecektir. Madde ve Ek Protokollere yapılan atıflar, aksi belirtilmedikçe, işbu Sözleşme'nin Madde ve Ek Protokollerine yapılmış sayılır.

Bu Sözleşmede geçen tanım ve kısaltmalar aşağıdaki gibi anlaşılacaktır:

<b>STH</b>	Sabit Telefon Hizmeti; işletmecilere ait her türlü telekomünikasyon şebekesi ve altyapısı üzerinden her türlü teknolojiyi kullanarak ses trafiğinin kullanıcılara şebeke içi, il içi, iller arası ve/veya uluslararası telefon şebekelerine iletilmesi hizmetinin sunulmasını kapsar.
<b>Türk Telekom</b>	Türk Telekomünikasyon A.Ş.'yi ifade eder.
<b>Diğer Operatörler</b>	İş Net ve Türk Telekom dışında kalan diğer telekomünikasyon operatörleridir.
<b>İş Ortağı</b>	İş Net ile arasındaki özel anlaşma kapsamında, İş Net tarafından verilen yetkilerle sınırlı olmak üzere, müşterilik işlemlerini yapmak üzere yetkilendirilen kişi ya da kurumdur.
<b>Devre</b>	Veri trafiğinin geçmesi için Türk Telekom üzerinden sağlanan hat
<b>Trafik Verisi</b>	Elektronik haberleşme şebekesinde haberleşmenin iletimi veya faturalama amacıyla işlenen her türlü veri

### 7. KONU

İşbu Sözleşmenin konusu, İş Net'in Müşteriye sağlayacağı ses hizmetlerine ilişkin şekil ve şartlar ile Tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.

Sözleşme konusu hizmetler ulusal ve uluslararası kalite ve standartlar ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından belirlenebilecek hizmet kalitesi parametrelerine uygun olarak verilecektir.



## 8. MÜŞTERİ HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

---

**8.1** Müşteri, işbu sözleşme kapsamında alacağı hizmetlerde İş Net'in yapmış olduğu fizibilite, inceleme, araştırma, rapor vs. ile belirlenen kriterlere uymakla yükümlüdür. Aksi halde oluşacak zarar ve ziyandan Müşteri sorumludur.

**8.2** Müşteri, İş Net tarafından kendisine verilecek Müşteri Kodu ve Müşteri Şifresi ile yapacağı tüm işlemlerin kendi sorumluluğunda olduğunu ve/veya sonuçlarına katlanacağını, İşNet'i sorumlu tutamayacağını kabul, beyan ve taahhüt etmektedir.

**8.3** Müşteri, İş Net'ten alacağı STH için Türk Telekom'dan tahsis edilen devrenin Türk Telekom'a başvuru ücreti ile Türk Telekom'un keseceği aylık hizmet faturasını ödemeyi peşinen kabul etmiş olur. Müşteri bu devreyi kullanmaktan vazgeçmesi halinde devrenin iptalinden kendisi sorumlu olup, devrenin tüm borçlarını ödemeye mükelleftir.

**8.4** Müşteri, İş Net ile yapılan STH bağlantısı sırasında Türk Telekom'a ait iletişim devrelerindeki arıza ve aksaklıklar ile erişim için kullanılan donanımdan, yazılım ve cihazlardan kaynaklanan arızalardan İş Net'in sorumlu olmadığını, doğabilecek zararlara ilişkin İş Net'ten herhangi bir hak ve/veya tazminat talep edemeyeceğini kabul eder.

**8.5** Müşteri tarafından STH almak için ihtiyaç duyulan sistem, donanım, yazılım, altyapı, vs. ilişkin tüm harcamalar Müşteriye aittir. Müşteri, işbu sözleşme kapsamında belirlenen STH'nin ifasına yönelik İşNet tarafından Müşteri'ye sağlanan herhangi bir altyapı yatırım ve destek ücretini, sözleşmenin süresinden önce fesih edilmesi durumunda gayri kabili rücu olarak derhal İşNet 'e geri ödeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

**8.6** Müşteri, STH bağlantısı yapıldığında sistemlerindeki devre sayısını İşNet'e bildirmekle yükümlüdür. Zaman içerisinde kapasite genişlemesi ve devre sayısının artırılmasında İş Net haberdar edilmelidir. Aksi takdirde oluşacak sonuçlardan Müşteri sorumludur.

**8.7** Müşteri, işbu sözleşmeye konu STH ifasında İşNet'in kendisi, iş ortağından başka kişi ve kuruluşlar tarafından yapılacak müdahalelere izin veremez. Bunun yapılması ve tespiti durumunda İş Net'in hizmetlerini durdurma, askıya alma, tamamen sonlandırma, ve sair hakları saklı olup bu nedenle Müşteri hiçbir hak ve tazminat talebinde bulunamaz. Müşteri'nin, bu madde hükmünde üçüncü kişi ve kuruluşlardan yararlanması zorunlu hallerde İş Net'in yazılı onayını alması gerekmektedir. Bunun yapılmaması halinde İş Net Müşterinin sistemlerinde oluşacak zarar ve ziyandan dolayı sorumlu tutulamaz.

**8.8** İş Net'ten kaynaklanmayan nedenlerle platformlar üzerinden gelebilecek saldırılar sonucunda oluşabilecek trafik artışlarından ve ortaya çıkacak doğrudan ve dolaylı zararlardan İş Net hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz. Trafik artışları nedeniyle maddi ve/veya manevi herhangi bir zarara uğramamak için firewall, antispam ve antivirüs gibi gerekli güvenlik tedbirlerini almak müşterinin yükümlülüğündedir. Müşteri söz konusu saldırılar sonucunda ortaya çıkacak hizmet/fatura bedelini hiç bir itiraz ileri sürmeden ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder. Müşteri, işbu sözleşme kapsamında

almakta olduğu hizmetten yararlanırken güvenliğini tehdit eden durumların olduğu şüphesi olursa İşNet'i derhal bilgilendirerek varsa şifresini değiştirmelidir.

**8.9** Müşteri, gerek başvuru formu ve/veya telefon aracılığı ile İş Net'e ilettiği ve kayıtlara geçirilen bilgilerinin, gerekse bu Sözleşmede yer alan bilgilerinin doğruluğunu beyan ve taahhüt eder.

**8.10** Müşteriye işbu sözleşme kapsamında ses hizmeti sunmak üzere numara tahsis edilmiş ise, tahsis edilen numaranın işbu sözleşmede belirtilen adreste ya da Müşteri'nin yazılı olarak bildireceği adreste kullanılacağını, acil aramalarda ve gerekli durumlarda resmi kurumlardan gelen taleplerde bu adresin bildirileceğini kabul ve taahhüt eder. Ayrıca Ulusal Numaralandırma planında değişiklik yapılması ya da mücbir sebeplerin varlığı halinde İş Net 1 (bir) ay öncesinden Müşteriyi bilgilendirmek kaydıyla telefon numarasını da değiştirebilir.

**8.11** Müşteriye işbu sözleşme kapsamında ses hizmeti sunmak üzere numara tahsis edilmiş ise telefonunun geçici olarak haberleşmeye kapatılması, İş Net tarifesine göre alınması gereken aylık/yıllık sabit ücretlerin tahsil edilmesine engel değildir.

**8.12** Müşteri adına kayıtlı telefonu ticari amaçla üçüncü kişilere sunamaz. İş Net aksi hallerde işbu sözleşmeyi tek taraflı olarak yazılı bildirimle feshedebilir. Müşteri, işbu sözleşmeden doğan kullanım hakkının sadece kendine ait olduğunu, bu hakkı, kendi bünyesinde yetkili kıldığı kişiler hariç diğer kişi, kurum ve kuruluşlara kullanılamayacağını ve devredemeyeceğini, başkasına kiralayamayacağını, satamayacağını kabul ve taahhüt eder. Aksi takdirde tüm sorumluluk Müşteri'ye ait olacağı gibi bu durumun saptanması halinde İş Net sözleşmeyi derhal feshedecektir.

**8.13** Sözleşme süresi içinde İş Net'in kendi teknik altyapısında yaptığı değişiklikler sonucunda Müşteri'nin donanım ve yazılımında ilave bir yatırım gerektiren durumlar, İş Net tarafından 30 (otuz) gün önceden Müşteri'ye yazılı olarak bildirilir ve bu ilave yatırımı yapmak istemeyen Müşteri, İş Net'e, sözleşmenin fesih tarihine kadar olan borç ve yükümlülüklerini yerine getirerek bu sözleşmeyi sona erdirebilir. Müşteri'nin fesih tarihinde mevcut dönem borçları muacceliyet kesbedecek olup nakden ve def'aten ödenecektir.

**8.14** Müşteri işbu sözleşme kapsamındaki hizmetlerin edinimine yönelik gerek İş Net gerekse yasal ihtiyaçlardan kaynaklanan her türlü belgeyi eksiksiz ve zamanında teslim etmekle yükümlüdür. Müşteri, İş Net'e ilettiği kurumsal bilgilerin; faturalama, mal teslimi, irtibat kurma, müşteri destek hizmetleri ve üçüncü kişilerle iletişim kurma gibi amaçlarla kullanımı için İş Net'i yetkili kılmıştır.

**8.15** Müşteri, işbu Sözleşme kapsamında İşNet tarafından sağlanan hizmetlerin müşteri tarafından kullanımı ile ilgili olarak İşNet'e üçüncü şahıs ve kurumlar tarafından yapılacak tüm taleplerin muhatabının kendisi olacağını ve bu nedenle İşNet'in uğrayabileceği tüm zararları karşılamayı kabul ve taahhüt eder. Aksi takdirde tüm sorumluluk Müşteriye ait olacağı gibi bu durumun saptanması bu durumun saptanması haklı fesih sebebi teşkil edeceğinden İşNet sözleşmeyi fesih edebilecektir.

**8.16** Yasaların ve yargı kararlarının öngördüğü durumlarda, STH'nın yetkili mercilerce dinlenmesi, kaydedilmesi, saklanması ve gözetimine ilişkin olarak Müşteri'nin her ne nam altında olursa olsun İşNet'ten herhangi bir tazminat talebi hakkı bulunmamaktadır.

**8.17** Müşteri, işbu sözleşmenin konusunu oluşturan işlerde ve sözleşmenin maddeleri kapsamındaki ürün ve hizmetlerden yararlanırken; Türk Ceza Kanunu, Türk Ticaret Kanunu, Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu, markalar, patent hakları, yasa, yönetmelik, kararname ve sair ilgili mevzuat hükümleri başta olmak üzere yürürlükteki mevzuat hükümlerine uygun davranmak zorundadır. Aksi halde kullanımdan kaynaklanan her türlü kanuni yaptırım, tazminat, cezai muamelelerden doğrudan sorumlu olacağını işbu sözleşme ile kabul, beyan ve taahhüt eder. İş Net, bu tür davranışlardan ve sonuçlarından dolayı sorumlu değildir.

**8.18** Müşteri, kişisel verilerinin rehberde yer alıp almayacağı hususunda tercih hakkına sahiptir. İşbu sözleşme ekinde yer alan EK-4'te yer alan formda bu konudaki tercihini belirtecek olup, herhangi bir tercih belirtilmemiş olması Müşterinin hizmetin kapalı olmasını istemiş olduğu şeklinde yorumlanacaktır. Müşteri tercihini dilediği zaman değiştirebilme hakkını haizdir.

**8.19** Müşteri, hattının hangi tür numaralara ve özel içerikli hizmetlere açık olup olmayacağı hususunda tercih hakkına sahiptir. İşbu sözleşme ekinde yer alan EK-4'te yer alan formda bu konudaki tercihini belirtecek olup, herhangi bir tercih belirtilmemiş olması Müşterinin hizmetin kapalı olmasını istemiş olduğu şeklinde yorumlanacaktır. Müşteri tercihini dilediği zaman değiştirebilme hakkını haizdir.

**8.20** Trafik verileri, elektronik haberleşme hizmetlerini pazarlamak amacıyla haberleşmenin gerçekleşmesinden itibaren, bu verilerin işlenmesini ve saklanmasını gerekli kılan faaliyetin tamamlanmasına kadar İşNet tarafından saklanır, sonrasında anonim hale getirilir. Müşteri buna rıza verdiğini kabul ve beyan etmektedir. Müşteri verdiği rızayı dilediği zaman değiştirebilme hakkını haizdir.

## 9. İŞ NET'İN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

**9.1** İş Net, sözleşme konusu hizmetler kapsamında Türk Telekom kesintileri hariç yıllık %99.6 (up time) sistem sürekliliğini taahhüt eder. İşNet tarafından işbu sözleşmede belirtilen Hizmet Kalitesi Seviyesinin sağlanamadığı hallerde bu durumun İşNet'in kusurundan kaynaklandığının ispat edilmesi halinde; İşNet, kusuru ile hizmet kalite seviyesini sağlayamadığının ispat edildiği dönem için Müşteriden tahsil etmiş olduğu hizmet bedellerinin %10'unu Müşteri'ye ödeyecektir.

**9.2** Müşteri'ye verilen hizmet sırasında Türk Telekom'dan ve/veya Diğer Operatörlerden kaynaklanan sorunlarda, Türk Telekom ve/veya Diğer Operatörlerin çözüm süreleri geçerlidir. Üçüncü şahısların hileli bir şekilde şebekeyi bloke etmek amaçlı hareketleri sebebiyle, yasal sebeplerle ya da İş Net'in elinde olmayan nedenlerle STH geçici olarak ya da tamamen durabilir. İş Net bu hallerden ve sonuçlarından hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

**9.3** İş Net, STH kapsamında yükümlülüklerinden herhangi birinin ifasını kısmen ya da tamamen başkalarına gördürme yetkisine sahiptir.

**9.4** Müşteri'nin İş Net'e noktadan noktaya data bağlantısı var ise; İş Net tarafından mevcut data devreyi kontrol edilerek QoS (Quality of Services) testleri yapılır. İş Net tarafından uygun cihazların kullanılması ya da mevcut sistemlerin güncellenmesi Müşteriye teklif edilir. Devre kapasitesi STH verilmesine uygun hale getirilir.

**9.5** Müşteri'nin noktadan noktaya data bağlantısı yok ise; İş Net, Müşteri adına İş Net'in Türk Telekom'a başvuru yapmasını mümkün kılan vekaletnameyi hazırlayacak, Türk Telekom'a başvuru bedelinin İş Net hesabına yatırıldığını belgeleyen dekontu ve gerekli belgeleri İş Net'e ulaştıracaktır. Bu aşamadan sonra devrenin tesis edilmesi İş Net'in sorumluluğundadır. İş Net, Müşteri'den aldığı başvuru belgeleri ve bedelini takiben devrenin tesis edilmesine kadar geçen sürede, Türk Telekom'un muhatabı olarak Müşteri adına devrenin tesis edilmesi işleminin takibini yapacaktır ancak Türk Telekom'dan kaynaklanan gecikmeler İş Net'in sorumluluğunda değildir.

**9.6** Hizmet verilirken herhangi bir zamanda arıza oluşması nedeniyle STH sisteminin çalışmaması halinde, İş Net, sistemin çalışır hale gelmesini sağlamak için gereken işlemleri acilen yapacaktır. Ayrıca İş Net, Türk Telekom'dan kaynaklanan arızalara hızlı bir şekilde müdahale edilmesi için gerekli başvuruları süratle yapacaktır.

**9.7** İş Net, Türk Telekom tarafından devrenin tahsis edilmesi, Türk Telekom santrallerinden kaynaklanan teknik bir sorun olmaması ve Müşteri donanımlarının eksiksiz olarak hazır olması koşuluyla en geç 5 (beş) iş günü içerisinde Müşteri'nin STH bağlantısını sağlar ve hizmet vermeye başlar.

**9.8** Müşteri'nin, STH'ı kullanımı sırasında, kendi müşterileriyle ve/veya üçüncü kişiler ile ortaya çıkabilecek sorunlarından İş Net sorumlu olmayacaktır.

**9.9** İş Net, işbu sözleşme kapsamında sadece bu sözleşmeden doğan veya açıkça üstlendikleri zararlardan dolayı veya kanun gereğince mesul tutuldukları hallerden sorumludur. Ancak İşNet, hiçbir halde mahrum kalınan kar dâhil (itibar kaybı, gelir kaybı, yatırım fırsatları, vs.) diğer tarafın dolaylı zararlarından sorumlu olmayacaktır.

**9.10** İşNet; Müşteri menfaatinin korunması amacıyla; hizmetin mutlak kullanım düzeyinin çok üzerinde olduğunun tespiti, hukuka aykırı ya da hileli bir faaliyetin varlığı konusunda haklı bir şüphenin bulunması durumlarında müşteriye bilgi vererek hizmetin sunumunu kısıtlayabilir veya durdurulabilir.

## 10. HİZMET BEDELLERİ

---

**10.1** İşbu Sözleşme kapsamında sunulans ses hizmetlerinin, yalnızca Toplu SMS Hizmeti kapsamında kullanması, Ses Hizmetinden faydalanılmaması durumunda işbu sözleşme nedeniyle herhangi ek bir ücretlendirme yapılmayacaktır. Müşteri'nin, kendisine tahsis edilen numarayı/numaraları Ses hizmetlerinde kullanmak istemesi durumunda İşNet ses hizmet tarifelerine göre ücretlendirilecektir.

**10.2 İşNet, sunmuş olduğu hizmet karşılığında Müşteri'ye aylık fatura düzenler.** Müşteri tarafından kendisine verilen bilgiler kapsamında son ödeme tarihinden önce Müşteri'ye ulaşacak şekilde fatura gönderecektir. Ancak Müşteri tarafından eksik bilgi verilmesi, adres değiştirilmesi veya gönderim kanallarında meydana gelebilecek aksamalardan dolayı doğacak gecikmelerden İşNet sorumlu tutulamaz. **Bu sebeple, Müşteri, aylık fatura ödemelerini, faturanın adresine ulaşmasını beklemeksizin yapmakla yükümlüdür.** Fatura eline ulaşmadığı takdirde Müşteri, fatura bilgilerini İşNet'ten öğrenebilir.

**10.3 İşbu Sözleşme herhangi bir nedenle sona erinceye kadar, Müşteri, hizmet bedelini, ek teknik hizmetlere ait ücretler ve yasalarda belirtilmiş olan tüm vergi, resim ve harçlarla birlikte faturada belirtilmiş olan son ödeme gününe kadar defaten ödemeyi aksi takdirde ayrıca bir temerrüt ihbar ve ihtarına hacet olmaksızın temerrüde düşmüş addedileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.** İşNet, Müşteri'nin son ödeme gününde ödemeyi gerçekleştirmemesi halinde verilen hizmeti durdurma ve/veya sözleşmeyi feshetme hakkını haizdir. Aboneliğin feshi halleri hariç, ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmi dört saat içinde hizmetin sunumuna devam edilir. İş Net'in yasalardan ve Sözleşmeden doğan sair hakları saklıdır. İşNet Bu halde fatura tarihinden önceki konuşma bedelini ara ödeme adı altında ara bir fatura düzenleyerek talep edebilecektir.

**10.4** Vadesi geldiği halde tamamı veya bir kısmı İş Net'e ödenmeyen meblağlar, vade tarihinden itibaren fiili ödeme tarihine kadar, faize tabi olacaktır. Faturada belirtilen son ödeme tarihini geçen ödemeler için, İş Net tarafından günlük bazda gecikmeli gün sayısı dikkate alınarak faiz uygulanır. **Müşteri, ödemesinin gecikmesi durumunda, günlük olarak belirlenen % 0,15 gecikme faizini ve temerrüt faizini ödeyeceğini peşinen kabul eder.**

**10.5** İşNet tarife içeriğinde ve fiyatlarda değişiklik yapma hakkına sahiptir. İşNet tarafından yapılacak tarife ve fiyat değişiklikleri Müşteriye faks, e-posta veya benzeri kanallarla değişiklik yürürlüğe girmeden 1 ay önce duyurulur. Bu fiyatlama takip eden ay faturalarına yansıtılacaktır. Müşteri, bildirilen değişikliği kabul etmeyerek, sözleşmeyi feshetme hakkını haizdir.

## 11. SÜRE

---

İşbu Sözleşme imzalandığı tarihte yürürlüğe girecek olup, taraflarca feshedilinceye kadar yürürlükte kalacaktır.

## 12. FESİH

---

**12.1** İşbu sözleşme Müşteri tarafından yazılı olarak bildirilmek şartı ile, neden gösterilmeden her zaman sona erdirilebilir. Fesih talebine ilişkin bildirim yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat içinde aboneye sunulan hizmet kısıtlanır ya da durdurulur. Fesih talebinin yapıldığı andan itibaren yedi gün içinde de fesih işlemi gerçekleştirilir.

**12.2** Müşteri'nin işbu Sözleşmeden doğacak borç ve Sözleşmenin tümüne ilişkin taahhütlerinden herhangi birini zamanında yerine getirmemesi veya eksik yerine getirmesi, yükümlülüklerine uymaması ya da iyi niyete aykırı hareketlerde bulunması nedeni ile İşNet tarafından Müşteri'ye bildirimde bulunmak suretiyle sunulan hizmetler durdurulabilir, Sözleşme feshedilebilir.

**12.3** İş Net, Sözleşmede yapılacak değişiklikleri ve yürürlükte olan komisyon oranları, fiyatları vs. de yapılacak değişiklikleri yürürlüğe girmeden en az bir ay önce Müşteri'ye bildirir. Söz konusu değişikliklerin Müşteri tarafından kabul edilmemesi halinde Müşteri, Sözleşmeyi feshetme hakkını haizdir.

**12.4** Taraflardan herhangi biri diğerinin iflas davasına muhatap olması, iflas etmesi, tasfiyeye girmesi, işyerlerinde kesin haciz uygulanması ya da ticari faaliyetlerini durdurması (gayrifaal firma durumuna girmesi) halinde diğer taraf anlaşmayı derhal feshedebilir.

**12.5** İşbu Sözleşme kapsamındaki fesih hallerinde, Müşteri işbu Sözleşme dolayısıyla kendisine atfedilen hakların kaybından dolayı ya da kâr mahrumiyeti vb. nedenlerle, herhangi bir tazminat talebine hak kazanmaz.

**12.6** Sözleşmenin herhangi bir nedenle feshi halinde İşNet'in işbu Sözleşme uyarınca feshin hüküm ve sonuçlarının doğduğu tarihe kadarki alacaklarını talep hakkı saklıdır. İş Net'in, feshin hüküm ve sonuçlarının doğduğu tarihe kadar olan alacakları için Müşteri'ye fatura göndermesi, fesih işlemlerinin yapılmasını durdurmaz ve Sözleşmenin feshi Müşteri'nin yapılmamış ödemeleri ile ilgili yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

**12.7** İş bu Sözleşmenin Müşteri tarafından fesih edilmesi halinde Müşteri, İşNet'in Sözleşme nedeni ile yapmış olduğu yatırım bedellerini karşılamakla yükümlüdür.

### **13. MÜCBİR SEBEP**

Mücbir sebepler; Sözleşmenin yapıldığı sırada mevcut olmayıp sonradan gerçekleşen, taraflarca öngürülmeyen ve tarafların kontrolü dışında gelişen ve yükümlülüklerini yerine getirmelerini engelleyecek nedenler ile genel grev, lokavt, savaş, terör, deprem, sel, doğal afetler, yangın ve benzeri hallerdir. Aşağıda belirtilen durumlar ve mücbir sebepler kapsamında verilen hizmette oluşacak aksamalarda İş Net sorumlu olmayacaktır. Bu durumların devamı müddetince taraflardan hiçbirisi diğer tarafın edimini yerine getirmemesinden dolayı herhangi bir tazminat veya hak talebinde bulunamaz.

- i. İş Net'in Müşteri'ye bildirerek gerçekleştireceği kurulum, bakım, destek ve düzenleme çalışmaları,
- ii. Müşteri'nin kasit veya ihmalden kaynaklanan arızalardan dolayı oluşacak kayıp ve zararlar,
- iii. İş Net omurgasından kaynaklanmayan, Türk Telekom ve/veya üçüncü şahıslardan kaynaklanan arıza, gecikme vb sorunlar,

- iv. Hizmete ilişkin kullanılacak platformlar üzerinden gelebilecek saldırılardan, bunların sonuçları,
- v. Müşteri sorumluluğunda olan cihazlar ve kablolamadan kaynaklanan arızalar,
- vi. Cihazlar üzerinde İş Net'in bilgi ve onayı dışında, Müşteri veya üçüncü kişiler tarafından yapılan konfigürasyon değişikliğinden kaynaklanan sorunlar.

Mücbir sebeplerin sona ermesinden sonra Sözleşmenin uygulanmasına devam edilecektir. Ancak mücbir sebepler 30 (otuz) günü aşan bir sürede son bulmamışsa, Müşteri, Sözleşmeyi tüm borçlarını ödemek kaydı ile feshedebilir.

## 14. GİZLİLİK

---

Taraflar işbu Sözleşmenin ifası kapsamında birbirleri hakkında öğrenecekleri her türlü gizli bilgiyi yasal bir zorunluluk olmadıkça üçüncü kişilere açıklamamayı ve istihdam ettikleri yardımcı kişilerinin de bu hususa uymalarının sağlanması için ellerinden gelen önlemleri almayı ve gerek Sözleşme yürürlükte bulunduğu sürece ve gerek sona erdikten sonra en az 3 (üç) yıl birbirleri ve birbirlerinin sorumlu şahısları aleyhinde herhangi bir beyanda bulunmamayı kabul ve taahhüt etmişlerdir.

Taraflardan hiçbiri diğer tarafın önceden yazılı onayı olmaksızın, herhangi bir tanıtım veya yayımda diğer tarafın (veya herhangi teşebbüsün) ticari markalarını, ticari isimlerini veya diğer unvanlarını kullanamaz.

## 15. BÜTÜNLÜK

---

Bu Sözleşmenin bir hükmünün herhangi bir sebeple geçersiz hale gelmesi durumunda, hukuken herhangi bir engel olmaması kaydıyla, böyle bir durum geriye kalan herhangi bir diğer hükmün geçerliliğini etkilemeyecek ve geriye kalan hükümler, geçerli ve yürürlükte kalacaktır.

## 16. DEVİR

---

Müşteri, işbu Sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini İş Net'in yazılı izni olmaksızın üçüncü kişilere devir veya temlik edemez.

## 17. UYGULANACAK HÜKÜMLER

---

İşbu Sözleşme ile ilgili olarak çıkabilecek ihtilaflarda öncelikle bu Sözleşmedeki hükümler uygulanacak olup, bu Sözleşmede hüküm bulunmayan hallerde ise, Türkiye Cumhuriyeti yasaları ve mevzuat hükümleri uygulanır.

## 18. UYUŞMAZLIK

---

Müşteri sunulan hizmetten kaynaklanan şikâyetlerinin giderilmesi için öncelikle İş Net müşteri destek hizmetlerini arayarak ve/veya [www.isnet.com.tr](http://www.isnet.com.tr) adresinden şikâyetini iletacaktır. İş Net tarafından



uzlaşma sağlanamaması halinde tüketici, şikâyete konu olan anlaşmazlığın giderilmesi için yasal yollara başvurabilir.

## 19. TEBLİGAT

İşbu Sözleşme ve uygulaması ile ilgili olarak yapılacak her türlü bildirim, ihbar ve ihtarlar taahhütlü mektup veya noter marifetiyle tarafların, Sözleşmede yazılı adreslerine gönderilecektir. Taraflar İşbu Sözleşmede yazılı adreslerinde meydana gelecek değişiklikleri diğer tarafa 5 iş günü içinde yazılı olarak bildirmedikleri takdirde, eski adreslerine gönderilecek tebligatların geçerli, usulüne uygun ve kendilerine yapılmış sayılacağını kabul ve taahhüt ederler. Bununla birlikte, İş Net bu Sözleşmenin uygulaması ve hizmet ile ilgili olarak vereceği bilgileri, ek olarak Müşteri'nin elektronik posta adresine de yapabilecektir.

## 20. MALİ YÜKÜMLÜLÜKLER

İşbu Sözleşmeden ve uygulamasından doğacak damga vergisi, diğer resim ve harçlar her bir tarafın kendisinde muhafaza edeceği nüsha için münferiden olmak üzere taraflarca eşit olarak ödenecektir.

İşbu Sözleşme taraflar arasında 16 maddeden ibaret olarak ...../...../..... tarihinde İstanbul'da, 2 (iki) nüsha olarak imzalanmıştır.

MÜŞTERİ:	İŞ NET ELEKTRONİK BİLGİ ÜRETİM DAĞITIM TİCARET VE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.
İmza: İsim-unvan	İmza: İsim-unvan
İmza: İsim-unvan	İmza: İsim-unvan

EK-1: Müşteri Destek Hizmetleri

EK-2: Müşterinin Operasyonel Sorumlulukları

EK-3: Numara Tahsis Listesi



## EK-1: MÜŞTERİ DESTEK HİZMETLERİ

---

1. Müşteri 7 gün 24 saat Network Operasyon Merkezini arayarak kayıt açtırabilir. İş Net, kendinden kaynaklanan sorunlara müdahale ederek,çözüm sağlayacaktır. Ayrıca İşNet, iyi niyet çerçevesinde Müşteri tarafında oluşan problemler için de uzaktan yardımcı olacaktır.

► Network Operasyon Merkezi Telefon Merkezi: 0212 355 22 77

2. Müşteri kendisine verilen Service Desk kullanıcı adı ve şifresi ile arıza/istek kayıt sistemine giriş yaparak, 7/24 arıza ya da istek kaydı açabilir.

3. İş Net hizmetleriyle ilgili bir problemle karşılaşıldığında, bu problemin kısa sürede çözülmesi için Müşterinin bir an önce Müşteri Hizmetlerini araması ve Müşteri kodunu vererek kayıt açtırması gerekmektedir. Arıza zamanında bildirilmediği ya da uygun şekilde Müşteri Hizmetlerine bildirilmediği takdirde İş Net çözümün gecikmesinden sorumlu tutulamaz.

4. Müşteri'nin müşterilerine karşı İş Net'in hiçbir sorumluluğu yoktur. Müşteri'nin müşterileri veya Müşteri'nin son kullanıcıları tarafından yapılacak aramaları İş Net Müşteri Hizmetleri kabul etmeyecektir.

5. İş Net, Müşteri'nin kullanıcılarından, aktif cihazlardan kaynaklanan güvenlik problemlerinden sorumlu tutulamaz.

6. İş Net, gerekli olan durumlarda teknik konfigürasyon değiştirme hakkını saklı tutar.

## EK-2: MÜŞTERİNİN OPERASYONEL SORUMLULUKLARI

---

1. Bina içi kablolama Müşteri'nin sorumluluğundadır. Müşteri, kendisine ait yerel şebeke ortamı ve uygulamaları ile ilgili problemleri çözmekten sorumludur.
2. Müşteri, her türlü teknik sorununda İş Net Destek Hizmetlerini arayarak arıza kaydı açtırmaktan sorumludur. Arıza kaydının açılabilmesi için Müşteri "müşteri kodunu" vermek zorundadır.
3. Müşteri, hizmet almak istediği santralini İş Net'in talepleri doğrultusunda İş Net omurgasına bağlanacak duruma hazır hale getirmelidir.
4. İş Net omurgasına bağlanacak olan cihazın kurulacağı yere kadar tüm devreler, santrale bağlantıda kullanılacak olan devreler ve Türk Telekom'dan alınmış olan harici devreler çekilmiş ve bir tesisat kutusu içinde toplanmış olmalıdır.
5. Müşteri, İş Net üzerinden aramak istediği ülkelerin veya şehirlerin kodlarını santralden İş Net omurgasına bağlanacak olan cihaza yönlendirmiş olmalıdır.
6. Müşteri ile İş Net arasında data bağlantısı olmalı ve İş Net omurgasına bağlanacak olan cihaza kadar dataya bağlı bir ethernet kablosu 10/100Mbps hızlarında çalışacak şekilde çekilmiş ve çalışır halde olmalıdır.
7. Müşteri, İş Net omurgasına bağlanacak olan cihazın İş Net'e direkt erişimini sağlamalıdır. İş Net omurgasına bağlanacak olan cihaz bir firewall arkasında müşteri lokal ağında çalışacaksa ve/veya gerçek Internet IP sinde çalışmayacak ise Müşteri kendi cihazları üzerinde ses protokollerinin aksamadan geçişine ve İş Net'in İş Net omurgasına bağlanacak olan cihaza erişimine izin vermelidir.
8. İş Net omurgasına bağlanacak olan cihazı için 220 Volt temin edilmelidir ve gerçek bir topraklama yapılmış olmalıdır.
9. Müşteri'nin, yukarıda belirtilen maddelere uymadığı görülürse, İş Net'in, Müşteri'yi uyardıktan sonra servisi hemen durdurma hakkı vardır.

**EK-3: NUMARA TAHSİS LİSTESİ**

---

Sıra	Telefon Numarası*
1	

*\*Telefon Numarası: Telefon numaraları alan kodu + numara olacak şekilde 10 hane olarak yazılacaktır.*

TARİH:.....