

## İŞNET ABONELİK SÖZLEŞMESİ

### ADSL/VDSL İNTERNET ERİŞİMİ HİZMET EKİ

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:

<b>Data Devresi</b>	Veri trafiğinin geçmesi için ALTYAPI SAĞLAYICI üzerinden sağlanan hat.
<b>ADSL Hizmeti</b>	"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.
<b>VDSL</b>	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.
<b>HİZMET</b>	<b>İŞNET</b> 'in <b>ABONE</b> 'ye sağlayacağı <b>ADSL/VDSL</b> internet erişim hizmeti
<b>YALIN DSL</b>	Naked Digital Subscriber Line sözcüklerinin baş harflerinden oluşan Yalın İnternet servisi (nDSL),bakır teller üzerinden yüksek hızlı veri, ses ve görüntü iletişimini aynı anda sağlayabilen, kullanıcıların sabit telefon aboneliği olmadan DSL hizmetlerinden faydalanmasına imkan veren bir erişim teknolojisidir
<b>Veri (Data) (Bilgi)</b>	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.
<b>Güvenli İnternet Hizmeti</b>	KURUM tarafından yayınlanarak yürürlüğe giren, 24.08.2011 tarih ve 2011/DK-14/461 karar numaralı Güvenli İnternet Hizmetine İlişkin Usul ve Esaslar kapsamında işletmeciler tarafından <b>ABONE</b> 'nin talebine bağlı olarak sunulması zorunlu olan, alan adı, IP ve port listesi üzerinden seçilen çocuk ve aile profilinden oluşan filtreleme hizmetidir.

#### 2. HİZMET EKİ'NİN KONUSU

İşbu **HİZMET EKİ**'nin konusu, **İŞNET**'in **ABONE**'ye sağlayacağı **ADSL/VDSL** internet erişim hizmetine ilişkin şekil ve şartlar ile tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.

#### 3. ÖZEL HÜKÜMLER

**3.1. İŞNET**, **ADSL/VDSL** sistemleri üzerinden verdiği **HİZMET**'ten **ABONE**'nin yararlanmasını sağlayacak, **ABONE**, bu **HİZMET**'in karşılığı olarak **İŞNET** tarifesinde 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** internet erişimi hizmeti 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. **ABONE**, erişimi ile ilgili bir problemi ve/veya hizmet ile ilgili sorusu olduğunda **İŞNET** yardım masası hattına ulaşabilir.

3.7. **İŞNET**, **ADSL/VDSL** İnternet erişim hizmetinde meydana gelen arızaların **ABONE** tarafından **İŞNET**'e bildirilmesi üzerine **ALTYAPI SAĞLAYICI**'a arıza kaydı vererek arızayı takip edecek ve gelişmeleri **ABONE**'ye bildirecektir.

3.8. **HİZMET EKİ** konusu hizmet kapsamında herhangi bir zamanda arıza oluşması nedeniyle sistemin çalışmaması halinde, **İŞNET** sistemin çalışır hale gelmesini sağlamak için gereken işlemleri yapacaktır. **İŞNET**'in sunmakta olduğu **HİZMET**e ilişkin SLA süreleri aşağıdaki tabloda verilmiştir. **ALTYAPI SAĞLAYICI**'dan temin edilen **HİZMET** kapsamında **ALTYAPI SAĞLAYICI**'nın çözüm süreleri geçerlidir.

Hizmet	SLA A (İstanbul içi)	SLA B (İstanbul dışı)	SLA C (Kırsal)
Arıza Teyidi	30 dk	30 dk	30 dk
İlk Çağrıya Müdahale	1 saat	1 saat	1 saat
İşNet Kaynaklı Kesintiler (Backbone, POP Kaynaklı kesintiler)	4 Saat	8 Saat	12 Saat
Hat arızası (Telekom) P2P/ME	12 saat	24 saat	36 saat
Hat arızası (Telekom) ADSL/VDSL*	24 saat	24 saat	36 saat
7/24 telefon / e-mail desteği	Sürekli	Sürekli	Sürekli
7/24 monitöring / raporlama	Sürekli	Sürekli	Sürekli
Cihaz arızası -1	8 saat	36 saat	48 saat
<b>Cihaz arızası -2**</b>	<b>4 saat</b>	<b>12 saat</b>	<b>24 saat</b>

**\*Hat Arızası (Telekom):** VAE ADSL Hat arızası için Türk Telekom tarafından SLA verilmemektedir. Türk Telekom tarafında Trafik Etkileyen Arızaların 48 saat içerisinde tespiti yapılarak ıslahı sağlanır.



**\*\*Cihaz arızası-2:** Yedek donanım sağlama yükümlülüğünün taahhüt edildiği durumlarda uygulanan sürelerdir.

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

**3.10. ABONE, ADSL/VDSL 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 "İnternette Güvenlik" başlığından bilgi edinebilir.**

**3.13. ABONE uygulanacak tarifenin içeriği hakkında güncel ve ayrıntılı bilgilere "<http://adsl.isnet.net.tr/>" 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, 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. GÜVENLİ İNTERNET TERCİHİ

**ABONE, Güvenli İnternet Hizmeti alma veya vazgeçme taleplerini, profil seçme ya da değiştirme işlemlerini İŞNET internet sayfası üzerinden kolaylıkla yapabilir. İŞNET ABONE'ye İŞNET internet sayfası üzerinden işlem yapması için gereken kullanıcı adı ve şifresini sağlayacaktır.**

Güvenli İnternet Hizmeti Almak istiyorsanız aşağıdaki kutucuğu işaretleyin ve güvenli internet hizmeti kapsamında almak istediğiniz profili tercih ediniz.

**GÜVENLİ İNTERNET HİZMETİ ALMAK İSTİYORUM.**

Güvenli İnternet Hizmeti talep ediyorsanız aşağıdaki profillerden birini tercih ediniz.

**Çocuk Profili:** ABONE'nin Kurum tarafından gönderilen listedeki alan adı, alt alan adı, IP adresi ve Portlara erişimin sağlandığı profildir.

**Aile Profili :** ABONE'nin Kurum tarafından gönderilen listedeki alan adı, IP adresi ve portlara erişimin sağlanmadığı profildir. ABONE'nin bu profili seçmesi durumunda aşağıda belirtilen site ve uygulamalardan bir veya birden fazlasının filtrelenmesini talep edebilir.

Oyun site ve uygulamalarına girmek istemiyorum



- Sohbet site ve uygulamalarına girmek istemiyorum  
 Sosyal medya site ve uygulamalarına girmek istemiyorum

**GÜVENLİ İNTERNET HİZMETİ ALMAK İSTEMİYORUM.**

**ABONE**'nin Güvenli İnternet Hizmetini tercih etmediği durumda mevcut internet erişim hizmeti herhangi bir değişiklik olmaksızın sunulmaya devam eder.

## 5. DONANIM

**5.1** **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.

**5.2** 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.

## 6. HİZMET BEDELİ

**İŞNET**'in, işbu **HİZMET EKİ** kapsamında sunacağı **HİZMET** karşılığında, **ABONE**, **İŞNET ADSL-VDSL HİZMETİ TALEP FORMU**'nda yer alan ücretleri ödemekle mükelleftir.

## 7. SÜRE

İşbu **HİZMET EKİ** imzalandığı tarihte yürürlüğe girecek olup, **SÖZLEŞME** hükümleri çerçevesinde sona erdirilinceye kadar yürürlükte kalacaktır.

### SON HÜKÜM

İşbu **HİZMET EKİ** Taraflar arasında 7 (yedi) maddeden ibaret olarak ...../...../..... tarihinde **İSTANBUL**'da, bir nüshası **ABONE**'ye verilmek üzere, 2 (iki) asıl 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 ADSL/VDSL Bağlantısına İlişkin Telefon Numarası Bilgisi  
EK-2 **İŞNET ADSL-VDSL HİZMETİ TALEP FORMU**

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

ADSL/VDSL 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** 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**'de 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: