

**YURT İÇİ KİRALIK DEVRE (HAT)  
HİZMET SEVİYESİ ANLAŞMASI  
HSA TT\_KD\_Premium\_A+**

**I - TARAFLAR**

İşbu TT\_KD\_Premium\_A+ Hizmet Seviyesi Anlaşması, Turgut Özal Bulvarı Aydınlikevler/Ankara adresinde mukim Türk Telekomünikasyon A.Ş. (bundan böyle “Türk Telekom” olarak anılacaktır.) ile ..... adresinde mukim ..... (bundan böyle “Abone/İşletmeci” olarak anılacaktır.) arasında aşağıdaki şartlar çerçevesinde akdedilmiştir.

İşbu Anlaşma’da Türk Telekom ve Abone/İşletmeci, hep birlikte “Taraflar”, tek başlarına ise “Taraflar” olarak isimlendirilmişlerdir.

**II - KAPSAM**

Bu Anlaşma; Türk Telekom tarafından sunulan, Abone’nin/İşletmeci’nin yararlandığı ve Ek’teki Devre Listesi’nde (“Liste”) belirtilen Yurtiçi Kiralık Devre Hizmeti’nin (“Hizmet”) başvuru, tahsis ve tesisi ile arıza takip ve ıslah süreçlerine ilişkin hizmet seviyesi usul, esas ve şartlarını ve bu çerçevede Taraflar’ın hak ve yükümlülüklerini kapsamaktadır.

Liste, işbu Anlaşma’nın ayrılmaz bir parçası olup, başta “Ücretlendirme” olmak üzere işbu Anlaşma’nın tüm hükümleri, Liste’deki her bir Devre açısından ayrı ayrı hüküm ifade edecektir. Liste’deki Devre’lerden birisinin herhangi bir nedenle işbu Anlaşma kapsamı dışına çıkması durumunda, kalan Devre’ler için işbu Anlaşma hükümleri yürürlüğünü devam ettirecektir.

İşbu Anlaşma’nın imzalanmasıyla birlikte, Taraflar arasında Hizmet’e ilişkin Hizmet Seviyesi Taahhüdü hükümleri yerine, işbu Anlaşma hükümleri geçerli olacaktır. Abone’nin/İşletmeci’nin işbu Anlaşma hükümlerini sona erdirerek yürürlükteki farklı bir Yurtiçi Kiralık Devre Hizmet Seviyesi Anlaşması’nı imzalaması veya imzalamış olduğu farklı Yurtiçi Kiralık Devre Hizmet Seviyesi Anlaşması’nı sona erdirerek işbu Anlaşma’yı imzalaması her zaman için mümkündür. Bu durumda, Taraflar arasında en son Yurtiçi Kiralık Devre Hizmet Seviyesi Anlaşması hükümleri imza tarihi itibarıyla geçerli olacak, Hizmet’e ilişkin olarak önceki Yurtiçi Kiralık Devre Hizmet Seviyesi Anlaşması döneminde başlamış ve fakat tamamlanmamış olan süreçlerin ve sürelerin söz konusu olması halinde, bir önceki Yurtiçi Kiralık Devre Hizmet Seviyesi Anlaşması’nın yürürlükte bulunduğu dönemde gerçekleştirilmiş olan süreçler ve geçen süreler de göz önünde bulundurulacak ve fakat, sürecin tamamlanması ve sürenin bitimi konusunda son Yurtiçi Kiralık Devre Hizmet Seviyesi Anlaşması hükümleri geçerli olacaktır.

**III - TANIMLAR**

**Kiralık Devre (Hat):** Türk Telekom şebekesi üzerinden Abone’nin/İşletmeci’nin özel kullanımına ayrılmış, Türk Telekom santrallerinde numara işgal etmeyen, noktadan noktaya sabit ve sürekli bir haberleşme linki.

**Abone:** Kiralık Devre’nin sunumuna yönelik olarak abonelik sözleşmesi imzalayan gerçek veya tüzel kişi.

**İşletmeci:** Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve altyapısını işleten şirket.

**Abone/İşletmeci:** Türk Telekom ile işbu Anlaşma'yı imzalayan Abone/İşletmeci.

**Tahsis:** Kiralık Devre'nin bağlanmak üzere aday Abone'ye/İşletmeci'ye ayrılması.

**Tesis:** Tahsis edilen Kiralık Devre'nin Abone'nin/İşletmeci'nin talep ettiği noktalar arasında fiziksel olarak bağlanması.

**Bağlantı Süresi:** İşbu Anlaşma kapsamında, Tahsis ve Tesis için geçen sürelerin toplamı.

**Metropolitan Alan:** Birbirleriyle sosyal, ekonomik ve kültürel yönlerden ortak özelliklere sahip, çeşitli kamu hizmetlerinden müştereken yararlanan, yerleşim itibariyle toplu ve bütünlük gösteren ve birden fazla santral lokal alanına sahip olan ve büyükşehir belediye hizmet sınırları ile sınırlandırılan alan.

**Şehiriçi:** Her iki ucu da aynı Metropolitan Alan ya da aynı il merkez ilçe belediye sınırları veya aynı ilçe belediye sınırları içinde bulunan kiralık devreler.

**İllerarası:** Her iki ucu farklı ilde (veya farklı illere bağlı yerleşim yerlerinde) bulunan Kiralık Devre'ler.

**İlçi-Kırsal:** Her iki ucu il sınırları içinde farklı ilçelerdeki (veya bağlı yerleşim yerlerindeki) farklı santral hizmet sınırları içinde yada en az bir ucu Metropolitan Alan'da diğer ucu Metropolitan Alan dışında farklı ilçelerdeki (veya bağlı yerleşim yerlerindeki) farklı santral hizmet sınırları içinde bulunan KiralıkDevre'ler.

**Kurum:** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu.

**Sözleşme:** Türk Telekom ile Abone/İşletmeci arasında imzalanan abonelik sözleşmesi/işletmeci sözleşmesi.

**Arıza:** Abone'nin/İşletmeci'nin servis almasını etkileyen ve Abone'nin/İşletmeci'nin servis almasını etkilemeyen arızalar bütünü.

**Abone'nin/İşletmeci'nin Servis Almasını Etkileyen Arızalar:** Sunulan Hizmet'in belirli bir süre Abone/İşletmeci tarafından alınamamasına neden olan arızalar.

**Abone'nin/İşletmeci'nin Servis Almasını Etkilemeyen Arızalar:** Sunulan Hizmet'in Abone/İşletmeci tarafından alınmasında sorun olmamakla birlikte, Kiralık Devre Hizmeti ile ilgili fonksiyonların geçici bir süre olması gereken seviyede karşılanamadığı arızalar.

**Aylık Kullanılabilirlik Oranı (Availability Rate):** Bir devrenin bir ay boyunca kullanılabilir olduğu sürenin, toplam aylık kullanma süresine oranı. [(toplam aylık kullanma süresi – Türk Telekom kaynaklı Abone'nin/İşletmeci'nin servis almasını etkileyen arızaların aylık toplam süresi)/toplam aylık kullanma süresi]

**Kişisel Elektronik Haberleşme Tesisi:** Bir gerçek veya tüzel kişinin, kendi kullanımındaki taşınmazların dahilinde ve her bir taşınmazın sınırları dışına taşmayan, münhasıran şahsi veya

kurumsal ihtiyaçları için kullanılan ve üçüncü şahıslara herhangi bir elektronik haberleşme hizmeti verilmesinde kullanılmayan, sağlanmasında herhangi bir ticari amaç güdülmeyen ve kamu kullanımına açık olarak sunulmayan elektronik haberleşme hizmeti ve/veya şebekesi veya altyapısı ile kamu kurum ve kuruluşlarının münhasıran verdikleri hizmetler ile ilgili olarak özel kanunları uyarınca kurdukları elektronik haberleşme hizmeti ve/veya şebekesi veya altyapısı.

**Ankastre:** Bina ana giriş terminal kutusundan itibaren Abone/İşletmeci tarafındaki cihazların Türk Telekom Kiralık Devre şebekesine bağlantısını sağlayan tesisat

**ITU:** Uluslararası Telekomünikasyon Birliği'ni (International Telecommunication Union).

**Özel Proje:** Aşağıda belirtilen (a), (b) ve (c) bentlerinden herhangi biri kapsamına giren ve (d) benindeki hükme tabi olan uygulamaları,

**a)** Kişisel Elektronik Haberleşme Tesisi sahibi olan Abone'nin/İşletmeci'nin talebi üzerine, Abone/İşletmeci tesisi ile Türk Telekom şebekesi arasında özel bir uygulama gerektiren (altyapı kazı çalışması, yeni teçhizat siparişi ve kurulumu, yeni fiber veya bakır kablo çekimi, Abone/İşletmeci tarafından uzun süreli test talep edilen durumlar) bağlantı talebi.

**b)** Türk Telekom şebekesinde kullanımı yaygın olmayan, özel bir malzeme ya da sistemin alımını gerektiren talepler.

**c)** Türk Telekom Şebekesinde verilen hizmetlerde kullanılmayan ve sistemlerde özel konfigürasyon gerektiren talepler.

**d)** Özel Proje kapsamında yapılacak işlemler en geç 120 (yüzyirmi) gün içerisinde Abone/İşletmeci ile karşılıklı görüş alışverişi yapılarak tamamlanacaktır.

#### **Mücbir Sebepler:**

**a)** Grev, lokavt ve işin yavaşlatılması.

**b)** Savaş, seferberlik halleri, halk ayaklanmaları saldırı, terör hareketleri, sabotajlar vb. haller.

**c)** Ulaşım Kazaları, doğal afetler (deprem, sel baskını, yıldırım, çığ düşmesi vb.), yangın veya ciddi bulaşıcı hastalıklar baş göstermesi vb. olaylar.

#### **Umulmayan Haller:**

**a)** Türk Telekom'un bir başka kurum, kuruluş (Karayolları, Belediye, Elektrik Dağıtım Şirketi vb.) ve firmalardan aldığı hizmetlerde oluşan aksamalar, hırsızlık ve enterferans.

**b)** Türk Telekom'dan kaynaklanmayan ancak üçüncü şahıslarla kurum veya kuruluşların (Karayolları Genel Müdürlüğü, Belediye, Elektrik Dağıtım Şirketleri, Köy Hizmetleri, İnşaat Şirketleri vb.) sebep olduğu hizmet sürekliliğini veya tesisini engelleyen etkenler.

## IV - STANDARTLAR

Türk Telekom tarafından sağlanan Kiralık Devre'ler bu Hizmet'e yönelik tüm temel ITU standartlarına uygundur. Ancak, teknolojik gelişmelere açık olarak, kullanılan standartlar Türk Telekom tarafından uluslararası standartlara uygun olarak değiştirilebilecek ya da uluslararası standartlara uygun olarak ilave standartlar eklenebilecektir. Türk Telekom, Abone'ye/İşletmeci'ye, kendi şebekesinde kullanılan standartlara uygun Hizmet sunacaktır.

## V - TARİFE

İşbu Anlaşma'nın Eki konumundaki Liste'de yer alan her bir Devre açısından ayrı ayrı olmak üzere [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) web sayfasında yer alan "Yurtiçi Kiralık Devre Hizmet Seviyesi Anlaşması - **TT\_KD\_Premium\_A+** Tarifesi ("Tarife")" geçerlidir. Türk Telekom Tarife'de her türlü değişikliği yapma hakkına sahip olup, Abone/İşletmeci, Tarife'de sonradan yapılacak bütün değişikliklerin kendisine de uygulanmasını kabul eder.

Türk Telekom, Tarife'de meydana gelen değişiklikleri, Kurum tarafından belirtilen özel bir süre var ise bu süre öncesinden, bu şekilde belirlenmiş bir süre yok ise yürürlüğe girmeden makul bir süre öncesinde kısa mesaj, arama ve/veya posta ile Abone'ye/İşletmeci'ye duyurmakla yükümlüdür. Ayrıca, Türk Telekom Tarife'de meydana gelen değişiklikleri [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde de duyuracaktır.

## VI - SÜREÇ VE HEDEFLER

### VI.1 - Kiralık Devre Başvuru, Tahsis ve Tesis Süreci

1- Kiralık Devre'lerin, Türk Telekom'a ait internet sayfasında ([www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr)) yer alan ilgili Tarife'ler çerçevesinde ve Tablo-1'de belirtilen süreler içerisinde bağlantısı sağlanır.

2- Bağlantı süresi, başvurunun yapıldığı tarih ile tesis süreci sonu arasındaki süredir. Bu süreye dahil edilmeyecek zaman aralıkları Tablo-1'in altında yer alan notlarda ayrıca belirtilmiştir.

3- Abone'nin/İşletmeci'nin ilgili Türk Telekom birimine eksiksiz ve doğru doldurulmuş başvuru formu ile müracaat etmesini müteakip tahsis süreci başlar.

4- Tahsis süreci sonunda; talep kapsamında yer verilen devrenin tesisinin mümkün olması durumunda, başvuru sahibine Sözleşme imzalamak üzere en geç 5 (beş) gün içerisinde davet mektubu gönderilir. Tahsis süreci sonunda; Türk Telekom tarafından mevcut imkanlar dahilinde talebin karşılanamaması durumunda başvuru sahibine talebin karşılanamayacağı gerekçeleriyle birlikte en geç 5 (beş) gün içinde yazılı olarak bildirilir.

5- Sözleşme imzalamak üzere davet mektubunu alan Abone'nin/İşletmeci'nin davet mektubunun tebliğinden itibaren 20 (yirmi) gün içinde Türk Telekom ile Sözleşme'yi imzalaması gerekmektedir. Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerle 20 (yirmi) gün içerisinde Sözleşme'nin imzalanmaması durumunda gecikilen her gün için bağlantı ücretinin 1/30'u (otuzda biri) söz konusu ücretten mahsup edilir.

6- Türk Telekom ile Abone/İşletmeci arasında Sözleşme'nin imzalanmasının ardından Devre tesis süreci başlar. Tesis süreci sırasında Abone'nin/İşletmeci'nin Hizmet alımından vazgeçmesi

durumunda, varsa tesis süreci başında Abone'den/İşletmeci'den alınan bağlantı ücreti Abone'ye/İşletmeci'ye iade edilmez.

**7-** Hizmet bazında tek sözleşme (örneğin; İşletmeci Sözleşmesi) uygulamasının geçerli olduğu ve Taraflar arasında söz konusu sözleşmenin imzalanmak istenmesi/imzalanmasının gerektiği durumda ya da ileride yapılacak değişikliklerle tüm hizmetler açısından tek sözleşme (örneğin; Çerçeve Sözleşme) uygulamasına geçilmesi halinde, ilk başvuruyla birlikte yukarıdaki 4., 5. ve 6. madde hükümleri aynen uygulama alanı bulacaktır. Buna karşılık, Taraflar açısından hizmet bazında tek Sözleşme'nin imzalandığı ya da ileride uygulama değişikliğiyle tüm hizmetler için tek Sözleşme uygulamasına geçildiği durumda Taraflar'ca söz konusu tek Sözleşme'nin imzalandığı tarihten sonra gerçekleştirilecek devre başvuruları açısından yukarıdaki 4., 5. ve 6. madde hükümleri uygulama alanı bulmaz. Bu durumda, ilgili Devre'ye yönelik Başvuru Formu'nun imzalanmasının akabinde, tahsis süreci başlar. Tahsis süreci sonunda talep kapsamında yer verilen Devre'nin tesisinin mümkün olması durumunda en geç 5 (beş) gün içinde başvuru sahibine olumlu bilgilendirme yapılarak tesis için azami 7 (yedi) gün içinde onay vermesi istenir, onayı müteakip Devre tesis süreci başlar. Tahsis süreci sonunda; Türk Telekom tarafından mevcut imkanlar dahilinde talebin karşılanamaması durumunda başvuru sahibine talebin karşılanamayacağı gerekçeleriyle birlikte en geç 5 (beş) gün içinde yazılı olarak bildirilir. Tesis süreci sırasında Abone'nin/İşletmeci'nin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, varsa tesis süreci başında Abone'den/İşletmeci'den alınan bağlantı ücreti Abone'ye/İşletmeci'ye iade edilmez.

**8-** Kiralık Devre Hizmeti'nin Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerden dolayı Tablo-1'de belirtilen sürelerden daha geç bağlanması halinde, geri ödeme şekli, Devre başına, her gecikilen gün için, aylık bazda, başvuruda bulunulan ayı takip eden ayın aylık ücretinden, geç bağlantının yapıldığı tarihteki aylık ücretin 1/15'i (onbeşte biri) oranına karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. (Özel Proje hariç). Bu ücretin aylık ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir.

**9-** Özel Proje gerektiren taleplerde, bu taleplerin karşılanma süresi, karşılanma prosedürü, tahsis, tesis, iptal prosedürü ve şartları ile Abone'nin/İşletmeci'nin Hizmeti minimum kullanma süresi vb. hususlar Abone/İşletmeci ile yapılacak protokolde belirlenir.

**10-**

#### **TABLO-1 HİZMET BAĞLANTI SÜRELERİ**

HİZMET	Tesis Konu Devre	Bağlantı Süresi (iş günü) *			
		2 Mb/s ve altı	34 Mb/s-155 Mb/s	622 Mb/s	2,5Gb/s - 10 Gb/s
Kiralık Devreler	Şehir içi	8	10	18	34
	İllerarası	15	20	29	40
	İliçi-Kırsal	15	20	29	40

(\*)1-Bu süreler, Özel Proje uygulaması gerektirmeyen talepler için geçerlidir.

2- Her devre için ayrı Sözleşme imzalandığı durumlarda, tahsis süreci sonu ile Sözleşme'nin imzalanması arasında geçen süre bu sürelere dahil değildir. Hizmet bazında tek Sözleşme'nin

*imzalandığı ya da ileride uygulama değişikliğiyle tüm hizmetler için tek Sözleşme uygulamasına geçildiği durumda söz konusu tek Sözleşme'nin imzalandığı tarihten sonra gerçekleştirilecek Devre başvuruları açısından tahsis süreci sonu ile tesis süreci başlangıcı arasında geçen süre bu süreler dahil değildir.*

*3-Bu süreler yeni bağlantı, hız değişikliği ve nakil taleplerindeki bağlantı işlemleri için geçerlidir.*

*4- Kiralık Devreler Hizmeti'ne özel olarak şehir içi tanımı içerisinde yer alan ilçe belediye sınırları iliçi – kırsal olarak değerlendirilecektir*

## **VI.2-Kiralık Devre Arıza Takip ve İslah Süreci**

**1-** Kiralık Devre Hizmeti'nde meydana gelen arızalarda aşağıdaki prosedür izlenir:

**a)** Arızalı Devre'nin Abone/İşletmeci tarafından Türk Telekomun “İRTİBAT NOKTALARI” bölümünde yazılı birimlerine bildirilmesi ve arıza numarası verilmesi.

**b)** Türk Telekom tarafından aşağıda belirtilen süreler içerisinde arıza ıslahının sağlanması.

- Türk Telekom kaynaklı Abone'nin/İşletmeci'nin Servis Almasını Etkileyen Arızalar: Tablo-2'de belirtilen süreler içerisinde arızanın ıslahı sağlanır.

- Türk Telekom kaynaklı Abone'nin/İşletmeci'nin Servis Almasını Etkilemeyen Arızalar: Arıza yerinden bağımsız olarak, 10 (on) işgünü içinde arızanın ıslahı sağlanır.

**c)** Arıza durumu telefonla 444 4 564 Kurumsal Çağrı Merkezi numarasından öğrenilir ve arızanın giderildiğinin teyidi alınabilir. Abone'ye/İşletmeci'ye arıza giderildiğine dair teyit verilmeden arıza kaydı kapatılmaz.

**2-** Abone'ye/İşletmeci'ye ait devrelerde, Tablo-2'de belirtilen arıza giderilme sürelerinin aşılması halinde geri ödeme şekli, devre başına, arıza giderilme sürelerini aşan her bir tam saat için, aylık bazda, başvuruda bulunduğu ayı takip eden ayın aylık ücretinden, arızanın olduğu tarihteki 3(üç) saatlik kullanıma karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. Bu ücretin aylık ücretini aşması durumunda kalan kısım müteakip ayların faturalarında indirim olarak gösterilir.

**3-** Türk Telekom kaynaklı Abone'nin/İşletmeci'nin Servis Almasını Etkilemeyen Arızalar için geri ödeme yapılmaz.

**4-** Bir Devre'nin aylık kullanılabilirlik oranı aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

**TABLO – 2 AYLIK KULLANILABİLİRLİK ORANLARI**

<b>Şehir içi Devreler*</b>	99,85%
<b>İllerarası Devreler</b>	99,80%
<b>İliçi – Kırsal Devreler</b>	99,75%

*Not\*: Kiralık Devreler hizmetine özel olarak şehir içi tanımı içerisinde yer alan ilçe belediye sınırları iliçi – kırsal olarak değerlendirilecektir.*

Bu oranların ay içerisinde sağlanamaması durumunda geri ödeme şekli Devre başına, başvuruda bulunulan ayı takip eden ayın aylık ücretinden şehiriçi ve iliçi-kırsal uçlar için (Aylık Kira Bedeli/(30x24) \* Ay içerisinde kullandığı saat \* 5/100) oranına karşılık gelen ücret kadar indirim yapılmasıdır. Geri ödeme sürecinin başlatılması için Abone'nin/İşletmeci'nin yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan ayın bitmesini müteakip 2 (iki) ay içinde yapılmalıdır.

**TABLO - 3 ARIZA GİDERME SÜRELERİ**

HİZMET	Arızaya Konu Devre	Arıza Giderme Süresi (Saat)
Kiralık Devreler	Şehiriçi*	4
	İllerarası	6
	İliçi-Kırsal	14

**Belirtilen süreler takvim günü esasına dayalı olarak verilmiş olup arızalarda 7/24 süreler dikkate alınacaktır.**

*\*Kiralık Devreler hizmetine özel olarak şehiriçi tanımı içerisinde yer alan ilçe belediye sınırları iliçi – kırsal olarak değerlendirilecektir.*

### **VI.3-Hem Kiralık Devre Başvuru, Tahsis ve Tesis Süreci Hem de Arıza Takip ve İslah Süreci'nde Geçerli Olan Süreç Adımları**

**1-** İşbu Anlaşma'nın VI numaralı maddesinin VI.1 numaralı bendinin (8) numaralı alt bendinde ve VI.2 numaralı bendinin (2) numaralı alt bendinde belirtilen geri ödeme sürecinin başlatılması için Abone'nin/İşletmeci'nin yazılı talebi gerekmektedir. Bu talep, geri ödemeye baz olan ayın bitmesini müteakip 6 (altı) ay içinde yapılmalıdır.

İlgili Devre'ye yönelik olarak Sözleşme'nin sona erdirilmesi ve bu kapsamda ilgili Devre'nin iptal edilmesi durumunda; iptal işlemi gerçekleştiikten sonra Abone/İşletmeci geriye dönük bir ödeme talep ettiği takdirde, iptal faturası çıkana kadar Hizmet Seviyesi Anlaşması kapsamında geri ödeme talebinde bulunulabilir. İptal faturası oluşturulduktan sonra geri ödeme uygulaması yapılmaz. Bu hüküm Abone'nin/İşletmeci'nin ücret iadesine ilişkin olarak yasal haklarını kullanamayacağı/yasal haklarına hanel geleceği şeklinde yorumlanamaz.

**2-** Tesis öncesi ya da arıza ıslahı öncesi ruhsat ya da izin gerektiren özel durumlarda, ruhsat ya da izin alımı için gereken süreler, Tablo-1'de verilen Hizmet bağlantı sürelerine dahil değildir. (Abone'nin/İşletmeci'nin özel mülklerine giriş gerektiren durumlar da bu madde kapsamına dahildir).

**3-** Başvuru, tahsis ve tesis aşamalarında ve Devre arızalarında talep edilmesi durumunda, Türk Telekom kayıtları ile birlikte Abone/İşletmeci kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılır. Türk Telekom kayıtları ile Abone/İşletmeci kayıtları arasında farklılık bulunması halinde Türk Telekom kayıtları esas alınır. Bu durum, Abone/İşletmeci ile Türk Telekom arasındaki ihtilafın

yargıya intikali durumunda, Abone'nin/İşletmeci'nin başka delillere başvurmayacağı şeklinde yorumlanamaz.

**4-** Mücbir Sebep'lerden ve Umulmayan Haller'den dolayı işbu Anlaşma'nın VI.1 numaralı bendi altında yer alan Tablo-1'de belirtilen sürelerde ve VI.2 numaralı bendi kapsamında süre ve taahhütlerde meydana gelen gecikmelerden/aksamalardan Türk Telekom sorumlu değildir. Umulmayan Haller'de belirtilen hususlar azami 7 (yedi) gün içerisinde giderilir. Bu sürenin aşılması halinde veya Umulmayan Haller oluştuğuna ilişkin Türk Telekom ile Abone/İşletmeci arasında uzlaşmazlık oluştuğunda, Umulmayan Hal'in varlığı ve süresi Türk Telekom tarafından bilgi ve belgeleriyle birlikte Kurum'a ispatlanır.

## **VII- SORUMLULUKLAR**

Türk Telekom, Kiralık Devre Hizmeti'nin yürütülmesi esnasında bağlantı kurulacak yetkili birimlerin isimlerini, görev alanlarını, irtibat adreslerini, telefon ve faks numaralarını ve e-mail adreslerini Abone'ye/İşletmeci'ye Sözleşme imzalandığı tarihte yazılı olarak bildirecektir. Türk Telekom bilgilerde değişiklik olması durumunda değişiklikleri, değişiklik gerçekleşmeden önce Abone'ye/İşletmeci'ye bildirecektir.

Türk Telekom, Hizmeti etkileyen önemli bir arıza/hata tespit ederse Abone'nin/İşletmeci'nin bildirimine gerek duymaksızın Abone'ye/İşletmeci'ye kendisi bildirimde bulunarak duruma müdahale edecektir. Türk Telekom, sistemlerini devamlı gözlemleyecek ve gerektiğinde Abone/İşletmeci ile işbirliği içerisinde hatanın niteliğini ve yerini belirlemek için testler yapacaktır. Türk Telekom, arızayı tespit etmek ve çözmek için yapılması gereken faaliyetler hakkında Abone'yi/İşletmeci'yi bilgilendirecektir.

Türk Telekom tarafından Devre'lerde planlı bakım, yenileme vb. gibi çalışmaların yapılması durumunda Abone'ye/İşletmeci'ye en az 5 (beş) gün öncesinden haber verilir. Acil bakım ve yenileme durumlarında ise süre kısıtı olmamakla birlikte mutlaka Abone'ye/İşletmeci'ye önceden haber verilir.

Türk Telekom'un, Kiralık Devre Hizmeti'nin sunumuna ilişkin kendisine düşen sorumlulukları yerine getirmesine rağmen, Mücbir Sebep ve/veya Umulmayan Haller'in oluşması durumunda, Abone/İşletmeci tarafından talep edilmesi halinde, durumla ilgili bilgi talep sahibine bildirecektir.

Yukarıdaki fıkrada belirtildiği şekilde Umulmayan Haller'in oluşması durumunda, Türk Telekom bu durumu Abone'nin/İşletmeci'nin talebi halinde belgelendirecektir. Belgelendirmede ilgili kurumlardan belge alınamaması durumunda teknik ekipler tarafından tutulan tutanak Türk Telekom'un İl'de en az İl Müdür Yardımcısı düzeyinde, Bölgede ise en az Bölge Müdür Yardımcısı düzeyinde onaylanacak ve bu tutanak belge olarak Abone'ye/İşletmeci'ye verilecektir.

## **VIII - ABONE'NİN/İŞLETMECİ'NİN SORUMLULUKLARI**

**1-** Abone/İşletmeci, Türk Telekom'un sözleşme imzalamak üzere davet mektubunu göndermesini müteakip, tebliğ tarihinden itibaren 20 (yirmi) gün içerisinde Sözleşme'yi imzalayacaktır. Taraflar açısından hizmet bazında tek Sözleşme'nin imzalandığı ya da ileride uygulama değişikliğiyle tüm hizmetler için tek sözleşme uygulamasına geçildiği durumda Taraflar'ca söz konusu tek Sözleşme'nin imzalandığı tarihten sonra gerçekleştirilecek Devre başvuruları açısından ise

Abone/İşletmeci, Türk Telekom'un tesise uygunluk için olumlu bilgilendirmesini müteakip 7 (yedi) gün içerisinde tesis onayı verecektir.

2- Abone/İşletmeci, Devre'nin Hizmet'e verildiği tarih itibari ile aylık ücretini ve tek sefere mahsus bağlantı ücretini ödeyecektir.

3- Geri ödeme sürecinin başlatılması için Abone'nin/İşletmeci'nin başvurusu esastır.

4- Abone/İşletmeci, taleplerini, talep konusu Devre'nin bulunduğu İl'in İl Müşteri İlişkileri birimine yapacaktır.

5- Türk Telekom tarafından Devre'nin hazır hale getirilmesi ancak Abone'den/İşletmeci'den kaynaklanan nedenlerden dolayı Devre'nin Hizmet'e verilememesi (Abone'nin/İşletmeci'nin cihazını temin edememesi, binasının hazır olmaması vb.) halinde, Türk Telekom tarafından Devre'nin hazır hale getirilmesini müteakip 10 (on) iş günü sonunda Abone/İşletmeci Hizmet'e ilişkin tarifede yazan ücreti ödemeye başlayacaktır

6- Türk Telekom'un sunduğu Kiralık Devre Hizmet'inde Abone/İşletmeci tarafından kaynaklanan (kendi tarafında temin edeceği cihazların hazır olmaması, Abone'ye/İşletmeci'ye ait cihazların arızalanması, teçhizat için uygun yer ve enerji temin edilememesi vb.) aksamalardan Abone/İşletmeci sorumludur.

7- Abone/İşletmeci tarafı cihazından itibaren bina içi dağıtım şebekesinin tesis, bakım ve onarımı Abone'nin/İşletmeci'nin sorumluluğundadır.

## **IX - SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI**

Türk Telekom'un sorumlulukları ve yapacağı ceza ödemeleri işbu Anlaşma dokümanı ile sınırlıdır. Bu Anlaşma dokümanında yer almayan herhangi bir maddi ve/veya manevi ve/veya dolaylı ya da direkt zarar veya ziyandan ve yoksun kalınan kardan Türk Telekom sorumlu tutulamaz.

## **X - ANLAŞMA DEĞİŞİKLİKLERİ VE ANLAŞMA'NIN SÖZLEŞME İLE İLİŞKİSİ**

Türk Telekom, Hizmet kalitesinde ulusal ve uluslararası standart otoriteleri ve Kurum düzenlemelerinde belirtilen elektronik haberleşme hizmeti standartlarına uyar.

İşbu Anlaşma hükümleri, tek başına bu Anlaşma'nın sona ermesi durumu hariç olmak üzere, Türk Telekom ile Abone/İşletmeci arasında akdedilmiş olan Yurtiçi Kiralık Devre Hizmeti'ne ilişkin Sözleşme yürürlükte olduğu müddetçe geçerlidir. Bu kapsamda, işbu Anlaşma imzalandığı tarih itibariyle, yürürlükte olan Sözleşme'nin ayrılmaz bir eki haline gelecektir. İleride yapılacak değişikliklerle tüm hizmetler için tek sözleşme uygulamasının yürürlüğe girmesi, Taraflar'ın söz konusu tek sözleşmeyi imzalanması ve akabinde işbu Anlaşma'nın imzalanması durumunda, bu Anlaşma'nın hükümleri ilgili sözleşmenin sadece Kiralık Devre Hizmeti'ne yönelik kısmı ve ekleri kısmı açısından geçerli olacaktır.

Abone'nin/İşletmeci'nin işbu Anlaşma uyarınca ödemesi gereken ücretleri ödememesi durumunda uygulanacak prosedür ve damga vergisi başta olmak üzere her türlü vergi, resim, harç ve mali yükümlülüklerin kimin karşılayacağı hususlarında Sözleşme hükümleri işbu Anlaşma açısından da aynen uygulama alanı bulacaktır. İşbu Anlaşma'da hüküm bulunmayan diğer hallerde de mahiyetine uygun düşüğü ölçüde Sözleşme hükümleri Taraflar açısından geçerli olacaktır.

## **XI - İRTİBAT NOKTALARI:**

İşbu Anlaşma ile sunulan Hizmet'in başvuru, tahsis ve tesis sürecinde her konuda ilk başvurulacak merkez, devrenin kurulacağı veya kurulu bulunduğu uçlardan herhangi birinin bulunduğu İl'in İl Müşteri İlişkileri Birimi'dir.

Arıza bildirim ve takibi Aboneler için 444 4 564 Kurumsal Çağrı Merkezi numarasından, İşletmeciler için 444 8786 (TPTN) numarası üzerinden ve [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde Online Müşteri Hizmetleri menüsü üzerinden yapılacaktır.

444 4 564 Kurumsal Çağrı Merkezi ve 444 8786 (TPTN) Toptan Çağrı Merkezi 7 gün 24 saat Abone'nin/İşletmeci'nin iletişimine hazır bulundurulacaktır.

## **XII - ANLAŞMA'NIN YÜRÜLÜK TARİHİ, SÜRESİ VE NÜSHALARI**

İşbu Anlaşma, .././... tarihinde .....'de imzalanmış olup, imza tarihi itibarıyla yürürlüğe girecektir. Anlaşma'nın süresi imza tarihi itibarıyla 1 (bir) yıldır. İşbu Anlaşma'nın süresinin sona ermesinden 15 (onbeş) gün öncesinden Abone'nin/İşletmeci'nin işbu Anlaşma'yı sona erdirmeye yönelik iradesini Türk Telekom'a yazılı olarak bildirmemesi durumunda, işbu Anlaşma aynı şartlarla birer yıllık sürelerle uzamış sayılır. İşbu Anlaşma aslı Türk Telekom'da kalacak, imzalı bir sureti Abone'ye/İşletmeci'ye verilecek şekilde düzenlenmiştir.

**TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.**

**ABONE/İŞLETMECİ**

**İmza İmza**

**İmza**