



**TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.'NİN SUNDUĞU  
ELİTT HİZMETİ'NE İLİŞKİN İŞLETMECİ SÖZLEŞMESİ**

Ve

.....

## ELİTT HİZMETİ'NE İLİŞKİN İŞLETMECİ SÖZLEŞMESİ

### 1. 1. TARAFLAR

İşbu Sözleşme, Turgut Özal Bulvarı, 06103 Aydınlikevler, ANKARA adresinde mukim Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi (bundan böyle "TÜRK TELEKOM" olarak anılacaktır) ile merkezi ..... adresinde bulunan ..... (bundan böyle "İŞLETMECİ" olarak anılacaktır) arasında akdedilmiştir.

TÜRK TELEKOM ve İŞLETMECİ işbu Sözleşme'de münferiden "Taraf"; müştereken "Taraflar" olarak da anılabilecektir.

### 2.GENEL HÜKÜMLER

#### 2.1. İŞLETMECİ'NİN VE İŞLETMECİ ABONESİ'NİN SAHİP OLMASI GEREKEN ÖZELLİKLER

TÜRK TELEKOM, işbu Sözleşme'yi sadece Türk Telekomünikasyon A.Ş. Al Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Sözleşmesi'ni, Türk Telekomünikasyon A.Ş. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Toptan Satış Sözleşmesi'ni, Al-Sat Yöntemiyle FTTx Versiyon 1 Toptan Satış Sözleşmesi'ni, Al-Sat Yöntemiyle FTTx Versiyon 2 Toptan Satış Sözleşmesi'ni, FTTx Versiyon 1 Veri Akış Erişimi Sözleşmesi'ni veya FTTx Versiyon 2 Veri Akış Erişimi Sözleşmesi'ni, ("Toptan Satış Sözleşmesi") imzalamış olan İŞLETMECİ'lerle imzalayacak ve bu kapsamda, sadece Toptan Satış Sözleşmesi'ni imzalamış olan İŞLETMECİ'lerin xDSL Hizmeti'nden yararlanan ABONE'lerine işbu Sözleşme'de belirtilen koşul ve kapsamda ELİTT HİZMETİ'ni sunacaktır.

TÜRK TELEKOM, daha sonraki süreçte, web sayfasında yapacağı duyurularla, işbu bent hükmünde belirtilenler dışında başka erişim türlerini/ hizmetlerini içeren toptan satış sözleşmelerini imzalayan işletmecilere de işbu Sözleşme'yi imzalama hakkı vererek bu Sözleşme'de belirtilen HİZMET'ten sözkonusu işletmecilerin abonelerinin yararlanmasını sağlayabilir. Taraflar, işbu Sözleşme'nin kendilerine ve karşı Taraf'a münhasırlık hakkı veren bir sözleşme olmadığı ve bu Sözleşme'deki hiçbir koşulun Taraflar'ın aynı veya farklı sektörde faaliyet gösteren diğer işletmecilerle aynı konuda ticari ilişkiye girmesine ve hizmet vermesine engel teşkil etmeyeceği hususunda mutabakata varmışlardır.

#### 2.2. KONU

İşbu Sözleşme'nin konusu; TÜRK TELEKOM tarafından İŞLETMECİ'nin ABONELERİ'ne ELİTT HİZMETİ'nin sunulmasına yönelik olarak Taraflar'ın haklarını ve yükümlülüklerini düzenlemektir. Bu sözleşme, ELİTT Hizmeti'nin isminin değişmesi ve/veya kapsamının genişletilmesi veya daraltılması durumunda, Taraflar'ca aksi yönde bir mutabakata varılmadığı müddetçe, yeni isimli/içerikteki hizmet açısından da Taraflar'ı bağlayıcı olacak ve hükümlerini doğurmaya devam edecektir.

### 2.3. KAPSAM

Sözleşme kapsamında, [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde belirtilen ELİTT hizmetleri, İŞLETMECİ ABONELERİ'ne, İŞLETMECİ tarafından belirlenecek ELİTT Hizmet paketine göre TÜRK TELEKOM tarafından sağlanacaktır, Hizmet'in sunulması esnasında; [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde yer alan ELİTT Hizmeti Satış Kuralları'na ("Satış Kuralları") göre gerekli tüm sözleşme ve evrak süreçlerine uygun davranılması da bu Sözleşme kapsamındadır. Söz konusu evraklar ve gerekli olan tüm belgeler eksiksiz olarak TÜRK TELEKOM VE İŞLETMECİ'nin birlikte belirleyeceği adreslere süresi içerisinde teslim edilecektir.

İŞLETMECİ, ELİTT Hizmetleri'nin sunulması sırasında kullanılan/kullanılacak ve/veya İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne teslim edilecek Cihaz'ların envanter ve stok takibini talep etmesi halinde, TÜRK TELEKOM'a gerekli alt yapıyı ve kullanıcı tanımlamalarını sağlayacaktır.

Bu Sözleşme kapsamında verilecek Hizmetler için; randevu alma işlemi ve buna bağlı iş süreçleri, randevu işleminin İŞLETMECİ'de olması durumuna göre tasarlanmıştır.

[www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde yer alan Satış Kuralları, Paket İçerikleri ve tarife (ve bunlarda daha sonra yapılacak tüm değişiklikler) işbu Sözleşme'nin ayrılmaz bir parçasıdır.

### 2.4. TANIMLAR

İşbu Sözleşme'de geçen;

#### ABONE/ İŞLETMECİ'nin

**ABONESİ** : İŞLETMECİ'nin sunmuş olduğu xDSL Hizmeti'nden yararlanmak üzere İŞLETMECİ ile abonelik ilişkisi bulunan ve TÜRK TELEKOM'un sunmuş olduğu ELİTT HİZMETİ'nden yararlanmak isteyen gerçek veya tüzel kişiyi,

#### TÜRK TELEKOM OTOMASYON

**SİSTEMİ** : İŞLETMECİ'lerin, TÜRK TELEKOM işgücü planlamasını sorgulayabildikleri, kurulum ya da arıza sistemleri üzerinden bildirimde bulunabildikleri ve İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin bağımsız ELİTT Hizmet taleplerini iletebilecekleri sistemler bütünü,

**İŞLETMECİ** : İlgili mevzuat çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten Kurum tarafından yetkilendirilmiş olan ve TÜRK TELEKOM ile işbu Sözleşme'nin 2.1. bent hükmünde belirtilen

(ve ileride bu kapsama alınacak olan) Toptan Satış Sözleşmesi'ni imzalamış olan şirketi,

**KURUM** : Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nu,

**xDSL HİZMETİ** : İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin İŞLETMECİ'den almakta olduğu ve her türlü DSL teknolojisi hizmetini,

**PERAKENDE TARİFE** : TÜRK TELEKOM tarafından İŞLETMECİ'nin ABONELERİ'ne sunulan ELİTT HİZMETİ karşılığında İŞLETMECİ tarafında ABONE'lere yansıtacak olan ücretleri içeren cetveli,

**YETKİLİ KİŞİ** : İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin eşini veya 18 yaşından büyük çocuğunu veya muhtarlıkta kaydının olması koşuluyla İŞLETMECİ'nin ABONE'si ile aynı evde ikamet eden 18 yaşından büyük kişiyi; işyerleri açısından ise temsilciyi/yetkili kişiyi,

ifade eder.

Yukarıda tanımı yapılan sözcüklerden "tekil/çoğul" şeklinde belirtilenler, işbu Sözleşme'de ve Ek'lerinde sadece "tekil" halleriyle de kullanılabilir. Söz konusu sözcüklerin tekil ya da çoğul halde kullanılması durumunda, sözcüklerin yer aldığı hükümler tekil kullanım halinde çoğulları; çoğul kullanım halinde ise tekilleri kapsayacak şekilde geçerli olacaktır. Bununla birlikte, yukarıda tanımı yapılan sözcüklerden kısaltılmış halleri parantez içerisinde belirtilenler, işbu Sözleşme'de ve Ek'lerinde sadece kısaltılmış halleriyle de kullanılabilir.

İşbu Sözleşme'de ve Ek'lerinde tanımı yapılmayan hususlarda, genel ve sektörel tüketici mevzuatında, Borçlar Kanunu'nda, Türk Ticaret Kanunu'nda, ilgili yönetmeliklerde, kararlarda ve tebliğlerde yer alan tanımlar geçerli olacaktır.

İşbu Sözleşme'nin ana metni ile Ek'lerinde yer alan hükümler arasında çelişki, farklılık veya tutarsızlık olması durumunda, Sözleşme'nin ana metninde yer alan hükümler geçerli kabul edilecektir.

## 2.5. ELİTT HİZMETİ'NDE TEKNİK YÖNTEMLER

Bu Sözleşme kapsamında İŞLETMECİ'nin ABONELERİ'ne TÜRK TELEKOM tarafından ELİTT Hizmetleri aşağıda belirtilen teknik yöntemler ile sunulacaktır.

**2.5.1 Kurulum İşleri:** Bu Sözleşme'de belirtilen Toptan Sözleşmeler kapsamında İŞLETMECİ tarafından İŞLETMECİ'nin ABONELERİ'ne sağlanan hizmetlere ait kurulum işlerine ilişkin ELİTT hizmetleridir.

**2.5.2. Arıza İşleri:** Bu Sözleşme'de belirtilen Toptan Sözleşmeler kapsamında İŞLETMECİ tarafından İŞLETMECİ'nin ABONELERİ'ne sağlanan hizmetlerde İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin arıza bildirimini sonucunda oluşabilecek ELİTT hizmetleridir.

**2.5.3. Bağımsız ELİTT:** Bu Sözleşme’de belirtilen Toptan Sözleşmeler kapsamında İŞLETMECİ tarafından İŞLETMECİ’nin ABONELERİ’ne sunulacak hizmetlerde İŞLETMECİ’nin ABONELERİ tarafından bildirilen ve kurulum ya da arıza bildirimlerinden bağımsız olan ELİTT hizmeti talepleridir.

ELİTT Hizmetleri’nin uygulama yöntemlerinde değişiklik olması durumunda yeniden sözleşme imzalanmasına gerek olmaksızın Taraflar, işbu Sözleşme’ye ek protokoller akdedebileceklerdir.

### **3. ELİTT HİZMETLERİ’NİN KAPSAMI**

**3.1. TÜRK TELEKOM,** İŞLETMECİ’nin ABONELERİ’nin konut veya iş yerlerinde [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde belirtilen ELİTT Hizmeti’ni sunacak olup, ELİTT Hizmeti’nin sunumunda işbu Sözleşme’nin 2.5. bent hükmünde belirtilen teknik yöntemlerden herhangi biri kullanılacaktır. ELİTT Hizmeti kapsamında yapılan çözümlerin detayları aşağıda belirtilmiş olup, yapılan hizmet karşılığında, [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde belirtilen yürürlükteki tarifedeki ücretler TÜRK TELEKOM tarafından (ABONE’nin bağlı olduğu) İŞLETMECİ’nin faturasına yansıtılacaktır. ELİTT Hizmetleri TÜRK TELEKOM tarafından uygulanan mesai saatleri içerisinde sunulacak olup, İŞLETMECİ’nin ABONESİ’nin talebi ve var olan iş yoğunluğu doğrultusunda, TÜRK TELEKOM’un uygun görmesi koşuluyla, ELİTT Hizmeti mesai saatleri dışında ve/veya resmi tatillerde de sunulabilecektir. Mesai saatleri dışında ve/veya resmi tatillerde İŞLETMECİ’nin ABONELERİ’ne ELİTT hizmetini sunma hakkı TÜRK TELEKOM’un taktirindedir.

**3.1.1. Ankastre Sorunu:** İŞLETMECİ’nin ABONESİ’nin bulunduğu bina/apartman ve/veya işyerinde bulunan, kat dağıtım noktası ile ABONE arasında yer alan ve birden fazla aboneyi etkilemeyecek noktada sadece ilgili ABONE için ankastre kablosunda meydana gelecek sorunların çözülmesidir.

**3.1.2. İç Tesisat Sorunu:** İŞLETMECİ’nin ABONESİ’nin bulunduğu ev/daire ve/veya işyeri içerisinde bulunan kablolamada meydana gelecek sorunların çözülmesidir.

**3.1.3. Splitter Sorunu:** İŞLETMECİ’nin ABONESİ’nin bulunduğu ev/daire ve/veya işyeri içerisinde bulunan splitter cihazında meydana gelecek cihaz ve fiziki bağlantı sorunlarının çözülmesidir.

**3.1.4. Modem Kurulumu:** İŞLETMECİ tarafından ABONE’sine ya da TÜRK TELEKOM teknik ekiplerine temin edilen modem cihazı için İŞLETMECİ’nin ABONESİ’nin bulunduğu ev/daire ve/veya işyeri içerisinde modem cihazının kurulması ve ayarlarının yapılmasını kapsar.

**3.1.5. WAP Kurulumu:** İŞLETMECİ tarafından ABONESİ’ne ya da TÜRK TELEKOM teknik ekiplerine temin edilen WAP (Wireless Access Point) cihazı/cihazları için İŞLETMECİ’nin ABONESİ’nin bulunduğu ev/daire ve/veya işyeri WAP cihazının kurulması ve ayarlarının yapılmasını kapsar.

**3.1.6. Modem Konfigürasyonu:** İŞLETMECİ tarafından ABONE'sine temin edilen modem cihazı için İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin bulunduğu ev/daire ve/veya işyeri içerisinde modem cihazının ayarlarının yapılmasını kapsar.

**3.1.7. Modem Değişimi:** İŞLETMECİ ve TÜRK TELEKOM tarafından belirlenecek modem değişimi kurallarına göre, İŞLETMECİ tarafından ABONE'sine temin edilen modem cihazının İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin bulunduğu ev/daire ve/veya işyeri içerisinde, İŞLETMECİ tarafından temin edilecek başka bir modem ile değişimini kapsamaktadır.

**3.1.8. Modem Satışı:** İŞLETMECİ ve TÜRK TELEKOM tarafından belirlenecek modem satışı kurallarına göre, İŞLETMECİ tarafından ABONE'sine ABONE'nin bulunduğu ev/daire ve/veya işyeri içerisinde, İŞLETMECİ tarafından temin edilecek modemin satışını kapsamaktadır.

**3.1.9. Yedek Modem Verilmesi:** İŞLETMECİ ve TÜRK TELEKOM tarafından belirlenecek yedek modem verilmesi kurallarına göre, İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin bulunduğu ev/daire ve/veya işyeri içerisinde, İŞLETMECİ tarafından temin edilen yedek modemin İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne verilmesini kapsamaktadır.

**3.1.10. Modem Dönüşümü ve Toplu İşemri:** Teknolojik gelişmeler/dönüşümler sonucunda belirli bir lokasyonda bulunan ya da (fiberin ulaştığı noktaya göre) belirli fiber erişim türünden/türlerinden yararlanan İŞLETMECİ'nin ABONELERİ için ev/daire ve/veya işyeri içerisinde, İŞLETMECİ ve TÜRK TELEKOM ile ortak belirlenecek toplu modem dönüşümü kurallarına göre, İŞLETMECİ'den gelen dönüşüm talebi sonucunda, İŞLETMECİ'nin temin ettiği modemlerin İŞLETMECİ'nin ABONE'lerinde bulunan eski modemler ile dönüşümü işlerini kapsar. Bu işlem tekil yapılmayacak olup, sadece belirli lokasyonlarda bulunan ya da belirli fiber erişim türlerinden yararlanan İŞLETMECİ'nin ABONELERİ için toplu şekilde yapılacaktır.

**3.1.11. TÜRK TELEKOM'un ve İŞLETMECİ'nin karşılıklı olarak mutabakata varmaları koşuluyla, işbu Sözleşme'ye ek olarak akdedecekleri ek protokol veya sözleşmelerle, ELİTT HİZMETİ kapsamında sunulacak olan hizmetlerin sayısını ve içeriğini arttırmaları ve ELİTT HİZMETİ kapsamında uygulamaya sokmaları imkan dahilindedir.**

**4. EK PROTOKOL İMZALANMASI SURETİYLE SUNULABİLCEK HİZMETLER:** Aşağıda belirtilen hizmetler, İŞLETMECİ ve TÜRK TELEKOM tarafından belirlenecek ek süreçler ve Hizmet Seviyesi Taahhüdü kapsamında, TARAFLAR arasında ek protokol imzalanmak suretiyle sunulabilecektir

**4.1. SMART HOME Kurulum İşleri:** SMART HOME paketinde yer alan ve İŞLETMECİ tarafından ABONE'sine satışı gerçekleştirilen ya da TÜRK TELEKOM teknik ekiplerine temin edilen cihazların, İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin bulunduğu ev/daire ve/veya işyeri içerisinde kurulumunu ve gerekli kablolamama işlerini kapsamaktadır.

**4.2. SMART HOME Arıza İşleri:** İŞLETMECİ'nin ABONE'sinin bulunduğu ev/daire ve/veya işyeri içerisinde bulunan ve daha önceden İŞLETMECİ tarafından ABONE'sine temin edilen SMART HOME cihazlarında meydana gelecek cihaz ve fiziki bağlantı sorunlarının çözülmesidir.

## 5. ELİTT HİZMETİ'NE İLİŞKİN DİĞER ESASLAR

**5.1.** ELİTT Hizmeti'ne ilişkin yapılacak işlerde; TÜRK TELEKOM, servis süresinin olağan süreyi aşması, değiştirilecek kablonun ve/veya kablolama süresinin uzunluğu, İŞLETMECİ tarafından temin edilen cihazın stoklarda olmaması veya yetersiz olması, mevsim şartları, coğrafi/fiziki zorluklar, birden fazla abonenin etkilenmesi, iş sağlığı ve güvenliğini tehlikeye sokacak durumların veya müdahale etmeyi önleyici fiziksel şartları var olması ile bunlarla sınırlı olmaksızın HİZMET'i sunmayı uygun görmediği şartlarda Sözleşme kapsamındaki hizmetleri sunmama hakkına sahiptir. Bu durumda, İŞLETMECİ, TÜRK TELEKOM'dan herhangi bir hak veya tazminat talebinde bulunamaz.

**5.2.** TÜRK TELEKOM'un veya İŞLETMECİ'nin sorumluluğunda bulunan alanlarda meydana gelen arızalar işbu Sözleşme'nin kapsamı dışında olup, söz konusu arızalarda TÜRK TELEKOM ve İŞLETMECİ arasında akdedilmiş olan ilgili sözleşme hükümleri geçerlidir.

**5.3.** Bu Sözleşme kapsamında yer alan Hizmetler için TÜRK TELEKOM, İŞLETMECİ ABONESİ'nin kabul etmesi ve Satış Kuralları'na göre gerekli olan sözleşmeleri/formları imzalaması/onaylaması koşuluyla İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne ELİTT HİZMETİ'ni sunabilecektir.

**5.4.** İŞLETMECİ, ABONE'den gelecek olan ve işbu Sözleşme'nin 2.5.3. bent hükmünde tanımlanan Bağımsız ELİTT Hizmeti taleplerini de ilgili TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMLERİ'ne iletmek ile yükümlüdür.

**5.5.** ELİTT Hizmeti talebinin İŞLETMECİ tarafından TÜRK TELEKOM'a iletilmesi üzerine aşağıdaki işlem adımları gerçekleştirilir:

- a) TÜRK TELEKOM ELİTT HİZMETİ ekibi TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinden TÜRK TELEKOM'a iletilmiş olan tarihte ABONE lokasyonuna gider.
- b) Gidilen lokasyonda İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin kendisinin veya YETKİLİ KİŞİ'nin bulunması durumunda, (işbu Sözleşme'nin 5.1. bent hükmünde belirtilen durumlardan herhangi birisinin olmaması koşuluyla) Satış Kuralları'na uygun şekilde süreç tamamlanır ve TÜRK TELEKOM tarafından işbu Sözleşme kapsamında ELİTT HİZMETİ sunulur.
- c) TÜRK TELEKOM tarafından **“Yerinde Teknik Destek”** ismiyle sunulan hizmetin ismi **“ELİTT Hizmeti”** olarak değiştirilmiş olup, Hizmet'in adının ilerleyen zamanlarda yeniden değişmesi durumunda da bu Sözleşme kapsamındaki tüm hükümler yeni/farklı isimli sözleşme açısından da Taraflar açısından bağlayıcıdır.

**5.6.** İŞLETMECİ, TÜRK TELEKOM tarafından getirilecek teknolojik yeniliklere sistemlerini entegre etmekle yükümlü olacaktır.

**5.7.** Satış Kuralları'na uygun şekilde İŞLETMECİ'nin ABONELERİ tarafından imzalanan/onaylanan tüm metinler/formlar/sözleşmeler ve verilen onaylarışbu Sözleşme'nin 10.12. bent hükmü kapsamına dahil olacak ve Taraflar arasındaki uyuşmazlığın yargıya intikali durumunda münhasır olmayan kesin delil sayılacaktır.

**5.8.** İŞLETMECİ'nin tüketici konumundaki ABONESİ'nin genel tüketici mevzuatı hükümleri uyarınca cayma hakkının olduğu durumlarda, İŞLETMECİ, Satış Kuralları'nda belirtilen cayma yükümlülüklerine uygun şekilde ABONE'nin talebini karşılamakla yükümlüdür. Söz konusu ABONE taleplerinin karşılanmaması nedeniyle ABONE ile İŞLETMECİ arasında meydana gelecek tüm uyuşmazlıklardan, ABONE taleplerinden ve idari merciler tarafından veya yargı mercileri tarafından bu nedenle (TÜRK TELEKOM aleyhine kesilen idari para cezaları da dahil olmak üzere) kesilecek idari para cezalarından dolayı tüm sorumluluk İŞLETMECİ'ye ait olacaktır. TÜRK TELEKOM kendisine iletilen bu tür talepleri İŞLETMECİ'ye iletacaktır. İŞLETMECİ, TÜRK TELEKOM'un bu nedenle ABONE'ye ödemiş olduğu ücretleri, idari para cezasını ve yapmış olduğu tüm yargı masraflarını (avans faizi dahil tüm fer'ileriyle birlikte) ilk talepte, defaten TÜRK TELEKOM'a ödemekle yükümlüdür. İŞLETMECİ'nin cayma hakkının kullanılması nedeniyle ABONE'ye iade/indirimde bulunması, TÜRK TELEKOM'un İŞLETMECİ'ye karşı hak kazandığı ücretlerde herhangi bir iadeye veya indirimde sebep olmayacaktır.

**5.9.** İŞLETMECİ, işbu Sözleşme'nin imzalandığı tarihte, Satış Kuralları'nda belirtilen süreçlerin gerçekleştirilebilmesi için gerekli olan ve Satış Kuralları'nda belirtilen tüm bilgileri (PERAKENDE TARİFE'sini, unvanını, soru ve şikâyetlerin ve ABONE taleplerinin iletilmesi amacıyla açık adres, telefon numarası ve e-posta adresi bilgisini ve bunlarla sınılı olmaksızın Satış Kuralları'nda belirtilen tüm bilgileri) TÜRK TELEKOM'a işbu Sözleşme'nin eki olacak şekilde ve İşyeri Dışında Satış Kuralları'nda belirtildiği biçimde yazılı olarak ve söz konusu süreçlerde kullanılmak üzere logosunu ise ayrı bir dokümanla yazılı olarak veya ilgili e-posta adresine iletmekle yükümlüdür. Sözleşme'nin yürürlüğe girebilmesi için söz konusu bilgilerin eksiksiz şekilde TÜRK TELEKOM'a iletilmiş olması gerekmektedir.

İŞLETMECİ, işbu bent hükmünün birinci fıkrasında belirtilen bilgilerde değişiklik olması veya HİZMET'e ilişkin olarak ABONE'lerine yönelik olarak bir kampanya gerçekleştirmek istemesi durumunda, yeni bilgileri içinde bulunulan ayın en geç 20. (yirminci) gününün sonuna kadar, işbu Sözleşme'nin eki olacak şekilde ve Satış Kuralları'nda belirtildiği biçimde TÜRK TELEKOM'a yazılı olarak iletmekle yükümlüdür.

TÜRK TELEKOM söz konusu değişikliklerin/yeni bilgilerin kendisine yazılı olarak iletilmesinden sonra takip eden ayın 1. (birinci) gününden itibaren İŞLETMECİ'nin ABONELERİ'ne karşı revize edilmiş metinleri kullanacaktır. İŞLETMECİ'nin söz konusu değişiklikleri/yeni bilgileri içinde bulunulan ayın 20. (yirminci) gününden sonra (Örneğin; 22 Haziran'da) TÜRK TELEKOM'a iletilmesi durumunda ise,



değişiklikler/yeni bilgiler bir sonraki ayın 1. (birinci) gününden itibaren (yani, 1 Ağustos) uygulamaya sokulacak ve bu kapsamda revize edilmiş metinler sonraki ayın 1. (birinci) gününden itibaren (yani, 1 Ağustos) İŞLETMECİ'nin ABONELERİ'ne karşı kullanılacaktır.

**5.10.** ELİTT Hizmeti'nin tamamlanmasını müteakip TÜRK TELEKOM ekiplerinin İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin evinden/işyerinden ayrılmadan önce, İŞLETMECİ'nin ABONESİ tarafından evinde/işyerinde hasara sebebiyet verildiğine dair herhangi bir yazılı beyanda bulunulmadı ise bu durumda İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin evinde/işyerinde TÜRK TELEKOM tarafından hasara/zarara sebebiyet verildiği iddiası kabul görmeyecek ve TÜRK TELEKOM bu tür şikayetlerden ve taleplerden sorumlu tutulamayacaktır. Bu kapsamda, Satış Kuralları'nda İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin hasar durumunda beyanda bulunabilmesini sağlayacak bir sürece yer verilecektir.

**5.11.** TÜRK TELEKOM tarafından OTOMASYON SİSTEMİ üzerinde tamamlanmış olarak kapatılmış olan ELİTT hizmetlerinin, Satış Kuralları kapsamında "hizmetin tamamlandığına dair" İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin imzasının/onayının alınmış olması halinde İŞLETMECİ ya da İŞLETMECİ'nin ABONESİ için sunulmadığı itirazı ile TÜRK TELEKOM'dan herhangi bir hak veya alacak talebinde bulunamaz. Ayrıca, yazılı sürecin söz konusu olduğu durumlarda, İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin imzasını değiştirmiş olması veya metnin YETKİLİ KİŞİ tarafından imzalanması veya onay sürecinin söz konusu olduğu durumda onayın YETKİLİ KİŞİ tarafından verilmesi halinde de bu hüküm aynen geçerli olacaktır.

**5.12.** ELİTT Hizmeti'nin sunulması esnasında, TÜRK TELEKOM, İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin kullanmakta olduğu modem, ihtiyacı olmasa bile kablo, switch vb. hiçbir ekipmanı ve Cihazı İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nden kendisi iade almayacaktır.

**5.13.** TÜRK TELEKOM, ELİTT Hizmeti'nin sunulmasından sonra ortaya çıkacak problemler ve talepler açısından kesinlikle kendi iletişim bilgilerini İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne önermeyecektir. TÜRK TELEKOM, herhangi bir problem olması durumunda İŞLETMECİ'nin Çağrı Merkezinin aranması gerektiği yönünde İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ni bilgilendirecektir.

## **6. ELİTT HİZMETİ BEDELİ**

**6.1.** ELİTT Hizmeti'nin ücretlendirilmesi aşağıda belirtilen tanımlanmalar doğrultusunda yapılacaktır.

### **ELİTT Servis Ücreti**

:TÜRK TELEKOM tarafından Sözleşme kapsamında belirtilen işlerin İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne sunulması için Hizmetin fiilen sunulup sunulmadığından bağımsız olarak ABONE lokasyonuna gidilmesi nedeniyle istenilen ücreti ifade eder.

### **ELİTT İşlem Ücreti**

: [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) belirtilen ELİTT Hizmetleri için, ELİTT servis ücreti dışında alınacak tüm ücretleri ifade eder.

## **ELİTT Hizmet Ücreti**

: ELİTT servis ve işlem ücretlerinin toplamını ifade eder. **Çoklu ELİTT Hizmet Ücreti** :İŞLETMECİ'nin Sözleşme kapsamında ABONELERİ'ne sunulmak üzere ELİTT Paketleri içerisinde yer alan hizmetlerin en fazla 3 (üç) hizmete kadar birlikte sunulması durumunda, tüm işlemler için alınacak tek servis ücreti ile hizmetlere ilişkin ELİTT işlem ücretlerinden oluşan toplamı ifade eder.

**6.2.** HİZMET'in sunulmasından sonra TÜRK TELEKOM tarafından, TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ'ne HİZMET'in sunulmasıyla ELİTT Hizmeti'nin tamamlandığını ve ELİTT kapsamında hangi hizmet/hizmetlerin yapıldığı sistemsel olarak işaretlenir, ELİTT Hizmeti kapatılır ve sunulan HİZMET'in içeriğini ve (verilen HİZMET'e göre) ELİTT/ Çoklu ELİTT Hizmet Ücreti İŞLETMECİ'ye gönderilmek üzere hazırlanan İşlem Listesi'ne işlenir ve bu kapsamda İŞLETMECİ'ye faturalandırılır.

**6.3.** İŞLETMECİ tarafından Türk TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinden TÜRK TELEKOM'a randevu alınarak iletilmiş ELİTT Hizmet talebi için ilgili lokasyonda İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin/YETKİLİ KİŞİ'nin bulunmaması yada Hizmet talebinden vazgeçmesi durumunda, TÜRK TELEKOM, TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ'ne, HİZMET'in İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin/YETKİLİ KİŞİ'nin yerinde bulunmaması yada Hizmet talebinden vazgeçilmesi nedeniyle sunulmadığı ve talep edilen ELİTT işi, ilgili neden ile birlikte TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinde işaretlenerek kapatılır. İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin lokasyonuna gidilmiş olması nedeniyle ELİTT Servis Ücreti İşletmecİ'ye gönderilmek üzere hazırlanan İşlem Listesi'ne işlenir ve bu kapsamda İŞLETMECİ'ye faturalandırılır.

**6.4.** İşbu Sözleşme kapsamında belirtilen Hizmetler, İŞLETMECİ'lere [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) de belirtilen Hizmet paketleri halinde sunulacaktır. İŞLETMECİ, Hizmet paketlerinden istediğini seçebilecektir. Üst paketlerin alt paketleri kapsamı nedeniyle çoklu paket seçimi olmayacaktır.

**6.5.** TÜRK TELEKOM'a İŞLETMECİ tarafından randevulu bildirilen ELİTT Hizmet talebi İŞLETMECİ tarafından randevu saatinden 2 (iki) saat öncesine kadar iptal edebilecektir. Belirtilen süreden sonra yapılacak ELİTT Hizmeti iptallerinde ELİTT Servis Ücreti'nin yarısı İŞLETMECİ'ye faturalandırılacaktır.

**6.6.** TÜRK TELEKOM, ELİTT Hizmeti'nin sunulması esnasında hiçbir adla İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nden herhangi bir ücret talep etmeyecektir.

## **7. TARAFLAR'IN HAKLARI VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

**7.1.** İşbu Sözleşme'nin 3.1. bent hükmünde belirtildiği şekilde TÜRK TELEKOM, ELİTT HİZMETİ'ni İŞLETMECİ'nin ABONELERİ'ne sunmakla yükümlü olup, İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin bağlı olduğu İŞLETMECİ de ELİTT HİZMETİ nedeniyle TÜRK TELEKOM'un hak kazandığı ücretleri ödemekle yükümlüdür.

**7.2.** TÜRK TELEKOM tarafından Arıza Sistemi'nin kullanımı için İŞLETMECİ'ye kullanıcı adı/parola temin edilecek olup, sistemsel entegrasyonlar karşılıklı olarak tamamlanacaktır.

**7.3.** İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne ELİTT HİZMETİ'nin sunulduğu tarihten itibaren 1 (bir) ay içerisinde aynı arızanın tekrarlaması halinde, TÜRK TELEKOM, söz konusu arızanın giderilmesi için sunacağı hizmet açısından İŞLETMECİ'den ELİTT Hizmet Ücreti'ni almayacaktır.

**7.4.** HİZMET kapsamında ABONE'nin işyeri veya konutunun içinde TÜRK TELEKOM tarafından yapılan işlemlerden doğan ve Satış Kuralları'nda belirtilen zarar/ziyanlardan TÜRK TELEKOM sorumludur. Bu zarar ve ziyanların karşılanması TÜRK TELEKOM'un yükümlülüğündedir.

**7.5.** TÜRK TELEKOM tarafından Satış Kuralları kapsamında İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne imzalatılması gereken evrakların basımı ve TÜRK TELEKOM'un belirteceği adreslere iletilmesi İŞLETMECİ tarafından gerçekleştirilecektir.

**7.6** İŞLETMECİ, ABONE'lere sunulan HİZMET'lere ilişkin olarak TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ üzerinden ELİTT raporlarını alabilecektir.

**7.7.** ELİTT HİZMETİ tüm Ülke genelinde sunulacak olup, ELİTT Hizmetleri'ne ilişkin her türlü bilgiye [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde yer verilecektir. TÜRK TELEKOM, ELİTT Hizmeti ile ilgili olarak [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde yer verilen bilgilerde, Paket içeriklerinde, Satış Kuralları'nda ve tarifede her türlü değişikliği yapma hakkına sahiptir. Değişiklik yapılması durumunda, değişikliğin web sayfasında yayınlandığı tarihte söz konusu değişiklik Taraflar açısından bağlayıcı hale gelecektir.

**7.8.** TÜRK TELEKOM, ELİTT HİZMETİ kapsamında üstleneceği işleri kendi personeli eliyle yürütebileceği gibi, başka firma personeli aracılığı ile de yerine getirebilecektir.

**7.9.** İŞLETMECİ, işbu Sözleşme kapsamındaki HİZMET'in sunumunun yürürlükteki mevzuata (mevzuat kapsamında Kurum'un ve Rekabet Kurumu'nun idari işlem ve kararları da dahildir.) tabi olduğunu kabul eder. Bu kapsamda, TÜRK TELEKOM, yürürlükteki mevzuattan kaynaklanan bir yükümlülüğü uyarınca HİZMET'i kısmen veya tamamen iptal etmesi, değiştirmesi, tadil etmesi veya ücretlendirme veya ticari modelinin ve sair hususlarının herhangi bir şekilde değiştirmesi durumunda, hiçbir koşul altında İŞLETMECİ'ye karşı sorumlu olmayacaktır.

## **8. FATURALANDIRMA ve ÖDEMELER**

**8.1** TÜRK TELEKOM, ELİTT HİZMETİ kapsamında İŞLETMECİ'ye servis ve işlem ücretinden oluşan Hizmet ücretini (İŞLETMECİ tarafından söz konusu sözleşme kapsamında İŞLETMECİ tarafından seçilecek ELİTT paketinde yer alan hizmetler) ve ELİTT HİZMETİ SÖZLEŞMESİ'ne ilişkin damga vergisini faturalandıracak olup servis ve işlem ücretinin ayrı ayrı gösterildiği ELİTT HİZMETİ Tarifesi [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde yer alacaktır. TÜRK TELEKOM ELİTT HİZMETİ Tarifesi'nde her türlü değişikliği yapma hakkına sahiptir. Tarife'de meydana gelen tüm değişiklikler [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde yayınlandığı tarih itibarıyla uygulanacaktır.

**8.2.** ABONE'nin adresinde kendisinin değil YETKİLİ KİŞİ'nin bulunması durumunda ya da ABONE'nin cayma hakkını kullanması sonucunda da işbu Sözleşme'nin ELİTT HİZMETİ BEDELİ maddesinde belirtilen şekilde TÜRK TELEKOM, İŞLETMECİ'den söz konusu bentlerde belirtilen ücretleri almaya hak kazanacaktır.

**8.3.** TÜRK TELEKOM, TÜRK TELEKOM OTOMASYON SİSTEMİ'ndeki kayıtlar doğrultusunda ELİTT HİZMETİ'nden kaynaklanan ve 8.1. bent hükmünde belirtilen ücretleri İŞLETMECİ'nin ABONESİ'nin bağlı olduğu İŞLETMECİ'ye, en geç HİZMET'in verildiği ayı takip eden ayın 7. (yedinci) gününe kadar fatura edecektir İşbu Sözleşme'nin ELİTT HİZMETİ BEDELİ maddesinde belirtilen ve HİZMET'in verilememiş olmasına karşın TÜRK TELEKOM'un servis ücretini almaya hak kazandığı durumlarda ve ABONE'nin cayma/geri alma hakkını kullandığı ve İŞLETMECİ tarafından ABONE'ye karşı bedel iadesinde/indiriminde bulunduğu durumlarda da bu bent hükmü geçerlidir.

**8.4.** İŞLETMECİ, TÜRK TELEKOM tarafından faturalandırılan ücretleri faturada son ödeme tarihi olarak belirtilen tarihte ödemekle yükümlüdür. Süresinde ödemenin yapılmaması durumunda, süresi içerisinde ödenmeyen alacağın muaccel olduğu tarihten, ödemenin fiilen yapıldığı tarihe kadar T.C. Merkez Bankasının kısa vadeli avanslara uyguladığı değişen oranlardaki avans faiz oranı esas alınarak hesaplanacak gecikme faizinin yanı sıra, ayrıca yıllık %10 (yüzde on) oranında gecikme cezası uygulanacaktır. Gecikme faizi ve gecikme cezası sadece alacağın muaccel olduğu tarihten, ödemenin fiilen yapıldığı tarihe değin geçen gün için talep edilebilir. Gecikme dönemi içinde uygulanacak faiz oranı veya oranları için, T.C. Merkez Bankasının kısa vadeli avanslara uyguladığı değişen oranlardaki avans faiz oranı kullanılacaktır.

**8.5.** TÜRK TELEKOM, her ayın 15'ine (onbeşine) kadar İŞLETMECİ'ye bir önceki ay yapılmış olan işlemleri (3.madde ve alt bendinde belirtildiği şekliyle) kapsayan İşlem Listesi'ni iletacaktır.

**8.6.** TÜRK TELEKOM tarafından sunulacak faturalandırma işlemlerinde TÜRK TELEKOM kayıtları esas alınacak olup, İŞLETMECİ'nin bu kayıtlara dayanılarak yapılan işlemlere karşı her türlü itiraz hakkı saklıdır.

İŞLETMECİ tarafından TÜRK TELEKOM'a intikal ettirilen ve işbu Sözleşme kapsamında Satış Kuralları'nda belirtilen süreçlerde kullanılacak olan bilgilerin içeriğinden (PERAKENDE TARİFE, unvan, logo, adres, telefon numarası, e-posta adresi vb.) ABONE'ye ve tüm yetkili idari mercilere karşı İŞLETMECİ tek başına sorumlu olacaktır. Bu bağlamda, söz konusu bilgilerin geç, eksik veya yanlış bildirilmesinden kaynaklı olarak idari otoriteler/yargı mercileri tarafından herhangi bir cezai müeyyide uygulanması durumunda sorumluluk tamamen İŞLETMECİ'ye ait olacaktır.

**8.7.** TÜRK TELEKOM'un göndereceği faturaya yapılacak olan itirazlar ödemeyi durdurmayacaktır. İŞLETMECİ'nin itirazının haklı bulunması durumunda, iade tutarı İŞLETMECİ tarafından düzenlenecek faturaya (düzeltme faturası) istinaden İŞLETMECİ'ye ödenecektir. İŞLETMECİ'nin talebi doğrultusunda geri ödeme; nakden ödeme veya mahsuplaşma şeklinde yapılacaktır.

## 9. CİHAZ DAĞITIMI

9.1. İŞLETMECİ, işbu Sözleşme kapsamındaki Hizmetler'in daha hızlı verilebilmesi için, gerekli gördüğü takdirde, bazı illere daha fazla sayıda yedek ürün sevk edilmesini talep edebilir. Bu konuda İŞLETMECİ istediği zaman TÜRK TELEKOM ile karşılıklı mutabakat sağlamak kaydıyla lojistik iş akış sürecini değiştirme hakkına sahiptir.

9.2. TÜRK TELEKOM, uygun görmesi halinde, , kendisine sevk edilmiş Cihaz'ların tamamını veya bir kısmını, İŞLETMECİ'nin belirleyeceği başka bir adrese veya Üretici 'ye karşılıklı mutabakat sağlamak kaydıyla başka bir adrese sevk edebilecektir.

9.3. TÜRK TELEKOM, ELİTT hizmeti'nin verilmesi esnasında arızalı olduğunu tespit ettiği Cihazlar'ı, İŞLETMECİ'nin belirleyeceği adreslere karşılıklı mutabakat ile belirlenecek periyotlarla sevkedecektir.

9.4. Arızalı Cihazlar'ın İŞLETMECİ'ye iletilmesi esnasında oluşan kargo bedeli İŞLETMECİ tarafından karşılanacaktır.

9.5. İŞLETMECİ tarafından ABONE'ye teslim edilen veya kargo ile iletilen Cihaz'lar açısından TÜRK TELEKOM'un herhangi bir sorumluluğu söz konusu değildir.Cihaz'ların Hizmet verilecek adrese ulaştırılması ve hasarsız şekilde ABONE'ye teslim edilmesi İŞLETMECİ'nin yükümlülüğündedir.

9.6. İŞLETMECİ tarafından TÜRK TELEKOM'a yada İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne teslim edilen Cihazlar'ın mülkiyeti İŞLETMECİ'ye/ İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne aittir. TÜRK TELEKOM, hiçbir şekilde bu Cihazlar'ı satışa arz edemez ve/veya üzerinde hiçbir nedenle hak iddia edemez. TÜRK TELEKOM, bunu peşinen kabul beyan ve taahhüt eder.

9.7. Cihazlara ilişkin sunulacak ELİTT Hizmetleri'nde, İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne teslim edilmek üzere TÜRK TELEKOM'a temin edilecek cihazların, TÜRK TELEKOM'a teslimine kadarki süreçte tüm kargo, depolama, v.b sorumluluk İŞLETMECİ'ye aittir.

9.8. İŞLETMECİ, ELİTT Hizmetleri'nde kullanılması gereken cihazları TÜRK TELEKOM'a tedarik etmekle yükümlüdür.

9.9. İŞLETMECİ, sevk edilecek cihaz sayısını ve sevk tarihlerini TÜRK TELEKOM'a iletacaktır. TÜRK TELEKOM'a sevk edilecek cihazların sevkiyatı, TÜRK TELEKOM tarafından belirlenen adetsel dağıtım planına göre İŞLETMECİ tarafından gerçekleştirilecektir. Yıllık periyotlarla TÜRK TELEKOM tarafından belirlenecek olan TÜRK TELEKOM'un tek bir birimi ile envanter sayımı ve mutabakatı gerçekleştirilebilecektir.

9.10. İŞLETMECİ, yapacağı herhangi bir kampanya vb.(bölgesel veya Ülke geneli) yapması durumunda yeni iş planını Kampanya'nın yürürlüğe gireceği tarihten en az 30 (otuz) gün öncesinden il veya Telekom Müdürlüğü bazlı olarak TÜRK TELEKOM'a bildirecektir.

9.11. ELİTT Hizmetleri'nde kullanılacak cihazların İŞLETMECİ tarafından TÜRK TELEKOM'a iletilen sevkiyat planında belirtilen tarihten itibaren 7 (yedi) iş günü içerisinde İŞLETMECİ tarafından teslim

edilmemesi durumunda söz konusu Cihazlara ilişkin olarak sözleşme hükümleri kapsamında TÜRK TELEKOM sorumlu tutulamayacaktır.

**9.12.** Cihazların envanter ve stok takibi için kullanılacak otomasyon sisteminin hiyerarşik yapısı karşılıklı mutabakat ile belirlenecektir.

## **10. DİĞER HÜKÜMLER**

### **10.1.GİZLİLİĞİN KORUNMASI**

Taraflar'ın birbirlerine verecekleri ya da herhangi bir şekilde temin edecekleri finansal data, iş ve sair planlar, ABONE bilgileri, altyapı bilgileri, fikirler, keşifler, buluşlar, özellikler, formüller, modeller, amaçlar, standartlar, ticari sırlar, çizimler, örnekler, cihazlar, bilgisayar programları, örnek tanıtımlar (demolar), teknik bilgiler, fikri ve sınai mülkiyet hakları ve sayılanlarla bağlı kalmaksızın diğer Taraf'a ait tüm bilgi ve stratejiler, gizli bilgi olarak anılırlar. Kendisine gizli bilgi verilen ya da sair yolla bu bilgiye ulaşan Taraf, bu bilgilerin ve bilgilere ilişkin tüm hakların tamamen ve kesinlikle diğer Taraf'a ait olacağını kabul eder. Gizli bilgiyi alan Taraf işin görülmesi sebebiyle kullanılacak bilgileri, sadece işi görmek için ihtiyacı olan personeline/taşeronuna "gizli", "özel" gibi gizlilik düzeyi hakkında uyarıcı notlar ve ibareler koymak suretiyle iletebilir. Personelin/taşeronun, işbu gizlilik maddesine aykırı davranması halinde bilgileri alan Taraf, personelinin/taşeronunun anlaşmaya aykırı davranışı nedeniyle, diğer Taraf'a karşı sorumlu olacaktır.

Taraflar diğer Taraf'ın özel olarak yazılı şekilde izin vermesi hali hariç olmak üzere anılan bilgileri gizli tutacaklarını ve muhafaza edeceklerini ve kısmen veya tamamen üçüncü kişi veya kuruluşlara doğrudan veya dolaylı olarak hiçbir şekilde açıklamayacaklarını kabul ve taahhüt ederler.

Gizli bilgiyi alan/edinen Taraf, bu bilgiyi diğer Taraf'ın yazılı onayı olmaksızın, Hizmet'in verilebilmesi için zorunlu olan kullanım hali hariç olmak üzere, kopyalayacak, çoğaltamayacak ve söz konusu bilgilere herhangi bir sebeple üçüncü kişilerin ulaşmasına olanak vermeyecektir. İşin görülmesi için çıkartılacak tüm kopyalar, orijinalinde yer alan gizli, özel gibi uyarıcı notlar ve ibareler ile sadece yetkili personele/taşerona dağıtılabilecektir.

Gizli bir bilgi, herhangi bir sebeple, kısmen işbu Sözleşme hükümlerine aykırı olarak üçüncü kişilere ya da yetkisiz personele/taşerona açıklanmış olsa bile, açıklanmamış kısma ilişkin gizlilik yükümlülüğü aynı şekilde devam edecektir; bu durum bilginin geri kalan kısmının da açıklanması için hiçbir şekilde haklı gerekçe oluşturmayacaktır.

Gizli bilgileri alan Taraf, edindiği bilgileri hiçbir şekilde HİZMET'in sunulması ve işbu Sözleşme'de belirtilen durumlar dışında kullanmayacak, diğer Taraf'ın ticari olsun-olmasın iş yaptığı ve/veya piyasada rekabet içinde çalıştığı üçüncü kişilerle bu bilgileri doğrudan ya da dolaylı olarak kullanmak suretiyle ticari ilişkiye girmeyecek, rekabet etmeyecek ve diğer Taraf'ın menfaatlerine zarar vermeyecektir.

Ancak; bu bilgiyi alan/edinen Taraf'ca bu sorumluluğu gerektirmeden söz konusu gizli bilginin zaten biliniyor olması veya gizli bilginin bu bilgiyi alan Taraf'ca gizlilik kuralının ihlali olmaksızın kamuya açık hale gelmesi halinde yukarıdaki şartlar geçerli olmayacaktır. Gizlilik konusu bilgilerin yürürlükte olan kanunlar veya mahkeme kararına dayanarak talep edilmesi halinde bu bilgileri talep eden merciye/kuruma/kuruluşa bu bilgilerin gizliliği konusunda gerekli uyarılar/bilgilendirmeler yapılacaktır.

Gizlilik yükümlülüğü işbu Sözleşme'nin süresinin sona ermesinden sonra veya süresinden önce feshedilmesi halinde fesih tarihinden itibaren 10 (on) yıl boyunca devam edecektir.

## **10.2. TEMSİL YASAĞI, LOGO KULLANIMI VE REKLAM İLKELERİ**

**10.2.1** İşbu Sözleşme hiçbir şekilde, Taraflar'dan birinin, diğer Taraf'ın temsilcisi veya acentesi sıfatını taşımasına imkan verecek şekilde yorumlanamayacaktır. Taraflar, kendilerini böyle bir sıfatla arz ve takdim edemeyeceği gibi, diğer Taraf namına sarahaten veya zımnen hiç bir yükümlülük ihdasına yetkili olmayacak ve bu gibi davranışlara teşebbüs ve tevessül etmeyecektir.

Taraflar'dan hiçbiri, diğer Taraf'ın önceden verilmiş yazılı izni olmadan, diğer Taraf'ı temsil edemeyecek ve işbu Sözleşme'de belirtilen hususlar dışında diğer Taraf namına taahhütte bulunamayacaktır.

**10.2.2.** Satış Kuralları'nda belirtilen süreçlerde kullanılacak olan ve İŞLETMECİ'ni ABONESİ'nin imzalayacağı/aonaylayacağı metinlerde boyutları aynı olacak şekilde (sıralamaya ve metin görseline ilişkin düzenleme yapma hakkı TÜRK TELEKOM'a ait olmak üzere) hem İŞLETMECİ'nin hem de TÜRK TELEKOM'un logosuna yer verilecektir. TARAFLAR'dan herbiri sahip oldukları logo üzerinde fikri ve sınai mülkiyet haklarının sahibi olup, TARAFLAR'dan hiçbiri diğer TARAF'ın logosunu işbu Sözleşme ile izin verilen/düzenlenen durumlar dışında, ilgili TARAF'ın önceden yazılı izni olmaksızın kullanamaz. TÜRK TELEKOM ELİTT hizmetini, söz konusu hizmete ait harici tasarlayacağı logo, araç giydirmeleri ve ELİTT hizmetine ait özel kıyafetler ile sunabilecektir.

**10.2.3.** TÜRK TELEKOM, ELİTT HİZMETİ'nin tanıtımına yönelik olarak hazırlayacağı/üçüncü kişilere hazırlatacağı her türlü reklam materyalinde/duyuruda/ilanda öncesinde izin almak koşuluyla, İŞLETMECİ'nin işbu Sözleşme kapsamında TÜRK TELEKOM'a iletacağı İŞLETMECİ'ye ait logoyu ve unvanı kullanabilir.

İŞLETMECİ tarafından, ELİTT HİZMETİ ile birlikte başka kampanyaların tanıtımının yapılmaması, HİZMET'in TÜRK TELEKOM tarafından sunulduğu bilgisinin verilmesi ve HİZMET'e ilişkin olarak TÜRK TELEKOM tarafından kendisine iletilecek içeriğe aykırı şekilde ve içeriği aşacak şekilde ve HİZMET'e yönelik yanlış, yanıltıcı, eksik bilgi verilmemesi koşuluyla ELİTT HİZMETİ'ne yönelik tanıtımlar yapılabilir. Bu durumda, İŞLETMECİ, HİZMET'e ilişkin reklam materyalinde/duyuruda/ilanda öncesinden izin almak koşuluyla TÜRK TELEKOM logosuna ve unvanına yer verecektir. TÜRK

TELEKOM, İŞLETMECİ'nin reklamlarında/ duyurularında/ilanlarında yer verilmesine onay verdiği logosunu ve HİZMET'e yönelik bilgilendirme metnini İŞLETMECİ'nin yazılı talebi üzerine 1 (bir) hafta içerisinde yazılı olarak veya ilgili e-posta adresine iletilecek olup İŞLETMECİ kendisine iletilen bu içerik ve görselleri, sadece HİZMET'e ilişkin reklam materyallerinde/duyurularda/ilanlarda ve işbu bentte belirtilen kurallara uygun olarak kullanabilecektir.

İŞLETMECİ ELİTT HİZMETİ'ne ilişkin reklamlarda ELİTT HİZMETİ'ni kötüleyici, küçük düşürücü, itibarını zedeleyici hiçbir ifadeye ve ELİTT HİZMETİ ile ilgili olarak TÜRK TELEKOM tarafından kendisine işbu bent hükmünün ikinci fıkrası kapsamında iletilecek içerik dışında bir bilgilendirmeye yer veremez. İşbu Sözleşme'de izin verilen durumlar dışında, Taraflar birbirlerinin ticaret unvanını ve logosunu ilgili Taraf'ın önceden verilmiş yazılı izni olmadıkça hiçbir şekilde kısmen veya tamamen kullanamazlar.

### **10.3. VERGİ, HARÇ VE BUNLARA BENZER MALİ YÜKÜMLÜLÜKLERİN ÖDENMESİ**

İşbu Sözleşme'den ve Eklerinden kaynaklanan ve/veya Sözleşme'nin imzalanmasından doğan ve Sözleşme'nin yürürlükte kaldığı süre boyunca Taraflar'ca karşılanması gereken her türlü vergi, resim, harç ve fonlar ile bunlara benzer diğer her türlü mali yükümlülük İŞLETMECİ tarafından karşılanacaktır.

### **10.4.FERAGAT**

Bu Sözleşme'nin ihlalden veya herhangi bir şart ya da koşulunun yerine getirilmemesinden doğan her türlü hak ya da talepten feragat, Sözleşme'den veya Sözleşme'nin başka şekilde ihlalden ya da diğer koşullarının yerine getirilmemesinden kaynaklanan hak ya da taleplerden vazgeçilmesi olarak yorumlanmayacaktır. Yazılı olarak yapılmayan ve feragati yapan Taraf adına imzalanmayan hiç bir feragat geçerli olmayacaktır.

### **10.5. DEVİR**

**10.5.1.** İŞLETMECİ, bu Sözleşmedeki hak ve yükümlülüklerini TÜRK TELEKOM'un önceden yazılı muvafakatini almaksızın kısmen veya tamamen herhangi bir üçüncü kişiye devir veya temlik edemez.

**10.5.2.** Genel mevzuat hükümleri çerçevesinde İŞLETMECİ'nin bir başka İŞLETMECİ tarafından devralınması ya da bir başka İŞLETMECİ ile birleşmesi durumunda 10.5.1 alt bent hükmündeki yazılı muvafakat şartı aranmaz. Ancak, İŞLETMECİ'nin, başka bir İŞLETMECİ tarafından devir alınması veya başka bir İŞLETMECİ ile birleşmesi durumunda, devir alan/birleşilen İŞLETMECİ, devir olunan/tüzel kişiliği sona eren İŞLETMECİ tarafından bu Sözleşme kapsamında TÜRK TELEKOM'a sunulmuş olan (ana ve ilave) nakit teminat tutarında veya (ana ve ilave) toplam teminat mektubu tutarındaki ve bu Sözleşme hüküm ve koşullarına uygun bir teminatı devralma/birleşme işleminin gerçekleşmesinden



itibaren 15 (onbeş) gün içerisinde TÜRK TELEKOM'a sunacaktır.

Bu durumda, devir olunan/tüzel kişiliği sona eren İŞLETMECİ tarafından sunulmuş olan teminat mektubu 30 (otuz) gün içerisinde iade edilecektir. (Kanuni halefiyet ilkesinin geçerli olduğu durumlar dışında) devir olunan İŞLETMECİ devir alan İŞLETMECİ ile birlikte, devir olunan İŞLETMECİ'nin borçlarından dolayı devir tarihinden itibaren 2 (iki) yıl süreyle birlikte ve müteselsilen sorumlu olacaktır.

**10.5.3.** İŞLETMECİ'nin bir başka İŞLETMECİ tarafından devralınması ya da bir başka İŞLETMECİ ile birleşmesi sonrasında TÜRK TELEKOM tarafından gerçekleştirilecek tanımlama, değişiklik vb. işlemler ücreti karşılığında yapılacaktır.

## **10.6. MÜCBİR SEBEPLER VE UMULMAYAN HALLER**

**10.6.1.** İşbu Sözleşme kapsamında Taraflar'ın yükümlülüklerini yerine getirmelerine engel teşkil eden grev, lokavt ve işin yavaşlatılması, savaş, seferberlik halleri, halk ayaklanmaları, saldırı, terör hareketleri, sabotajlar vb. durumlar, ulaşım kazaları, doğal afetler (deprem, sel baskını, yıldırım, çığ düşmesi vb.) yangın ve ciddi bulaşıcı hastalıkların baş göstermesi ve benzeri durumlar mücbir sebep olarak; Taraflar'ın bir başka kurum, kuruluş (karayolları, belediye, elektrik dağıtım şirketi vb.) ve tedarikçi firmalardan aldığı hizmetlerde oluşan aksamalar, hırsızlık ve enterferans, Taraflar'dan kaynaklanmayan ancak üçüncü şahıslarla kurum veya kuruluşların (karayolları genel müdürlüğü, belediye, elektrik dağıtım şirketleri, köy hizmetleri, inşaat şirketleri vb.) sebep olduğu hizmet sürekliliğini veya tesisini engelleyen etkenler ve resmi makamların veya yetkili Türk mercilerinin kararları ve icraatları ise umulmayan haller olarak kabul edilecektir.

TÜRK TELEKOM ve İŞLETMECİ Mücbir Sebep ve Umulmayan Haller nedeniyle Sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerini hiç veya gereği gibi yerine getirmedikleri için sorumlu tutulmayacaklardır.

**10.6.2.** Mücbir Sebep'ten etkilenen Taraf (10.8.5 alt bent hükmünde fesih hakkı saklı kalmak üzere), Mücbir Sebep'in meydana geldiği tarihi takip eden 30 (otuz) gün içerisinde, Umulmayan Hal'den etkilenen Taraf olayı takip eden 5 (beş) gün içerisinde, diğer Taraf'a, yükümlülüklerini yürütemeyeceği kapsamı ve süreyi bildirecektir.

**10.6.3.** Taraflar, Mücbir Sebepler veya Umulmayan Haller nedeniyle oluşan dolaylı ve dolaysız hasar ve zararlardan birbirlerine karşı sorumlu değildir.

**10.6.4.** Taraflar, Mücbir Sebepler veya Umulmayan Hallerden dolayı Sözleşme'de/veya Ekleri'nde uyulması gerektiği belirtilen sürelerde meydana gelen gecikmelerden sorumlu olmayacaktır.

## **10.7. TEMİNAT**

**10.7.1** İŞLETMECİ, işbu Sözleşme kapsamında teminat olarak 10.000 TL (Onbin Türk Lirası) değerinde nakit Türk Lirası veya teminat mektubu verebilir. İŞLETMECİ, teminat olarak teminat mektubu vermeyi tercih ederse TÜRK TELEKOM'a vereceği Banka Teminat Mektubu kesin ve süresiz olmalıdır.

**10.7.2** İŞLETMECİ, işbu Sözleşme kapsamında tutarı ve niteliği 10.7.1. alt bent hükmünde belirtilmiş olan teminatı işbu Sözleşme'nin imzalandığı tarihi takip eden 15 (onbeş) gün içerisinde TÜRK TELEKOM'a vermekle yükümlüdür. İŞLETMECİ, teminat olarak teminat mektubu vermeyi tercih ederse, teminat mektubunu TÜRK TELEKOM Genel Müdürlüğü'ne (ANKARA) teslim etmekle; nakit Türk Lirası vermeyi tercih ederse, teminat tutarını TÜRK TELEKOM'un aşağıda belirtilen banka hesabına (aşağıdaki banka hesap numarasının değişmesi durumunda TÜRK TELEKOM tarafından İŞLETMECİ'ye bildirilecek olan yeni banka hesabına) yatırmakla yükümlüdür.

TÜRK TELEKOM Banka Hesabı Bilgileri:

.....  
.....

**10.7.3.** İŞLETMECİ tarafından TÜRK TELEKOM'a verilmiş olan teminatın, aylık toplam HİZMET bedelinin veya HİZMET'e ilişkin ödenmemiş faturalarının toplam tutarının altında kalması durumunda, TÜRK TELEKOM, İŞLETMECİ'nin TÜRK TELEKOM'a vermiş olduğu ana teminat tutarını aşan kısmına karşılık gelen tutarda ilave teminatı İŞLETMECİ'den talep eder. İlave teminatta onbinlik dilim uygulaması geçerli olduğundan, aylık toplam HİZMET bedelinin veya HİZMET'e ilişkin ödenmemiş faturalarının toplam tutarının İŞLETMECİ tarafından TÜRK TELEKOM'a verilmiş olan ana teminat tutarını aşan kısmının 10.000 TL'nin (Onbin Türk Lirası) altına kalması durumunda, İŞLETMECİ 10.000 TL'lik (Onbin Türk Lirası) ilave teminatı; iki onbinlik dilim arasında bir rakam olması durumunda ise üsteki onbinlik tutara karşılık gelen ilave teminatı (Örneğin; İŞLETMECİ'nin TÜRK TELEKOM'a verdiği ana teminat tutarı 10.000 TL ise ve aylık talebi 23.000 TL'ye yükselmiş yani aşan kısım 13.000 TL ise, o takdirde İŞLETMECİ'den 20.000 TL tutarında ilave teminat istenecektir.) TÜRK TELEKOM'a vermekle yükümlüdür. İŞLETMECİ, TÜRK TELEKOM'un ilave teminatın verilmesine yönelik yazılı bildirimden kendisine ulaşmasından itibaren 15 (onbeş) gün içerisinde, ilave teminat olarak teminat mektubu vermeyi tercih ederse, ilave teminat mektubunu TÜRK TELEKOM Genel Müdürlüğü'ne (ANKARA) teslim etmekle; nakit Türk Lirası vermeyi tercih ederse, ilave teminat tutarını TÜRK TELEKOM'un 10.7.2. alt bent hükmünde belirtilen banka hesabına yatırmakla yükümlüdür.

Aylık toplam HİZMET bedelinin veya İŞLETMECİ'nin HİZMET'e ilişkin ödenmemiş faturalarının toplam tutarının İŞLETMECİ tarafından TÜRK TELEKOM'a verilmiş olan ana teminatın ve ilave teminat(lar)ın tutarını aştığı her durumda, TÜRK TELEKOM yeni ilave teminat isteme hakkına sahip olup İŞLETMECİ de işbu alt bendin birinci fıkrasında belirtildiği şekilde ilave teminat mektubunu TÜRK TELEKOM'a vermekle yükümlüdür.

## **10.8. SÖZLEŞME’NİN FESHİ VE SONA ERMESİ**

**10.8.1.** Taraflar’ın karşılıklı mutabakatı ile işbu Sözleşme her zaman feshedilebilir.

**10.8.2.** Sözleşme, Taraflardan birinin yetkilendirmesinin herhangi bir nedenle sona ermesi ve söz konusu Tarafın, yetkilendirmesi çerçevesinde sunmakta olduğu hizmetleri kapsayan farklı bir yetkilendirme almaması durumunda veya İŞLETMECİ’nin işbu Sözleşme’nin 2.1. bent hükmünde belirtilen özelliğini yitirmesi durumunda herhangi bir işleme gerek kalmaksızın kendiliğinden sona ermiş sayılır.

**10.8.3.** İŞLETMECİ bu Sözleşmedeki hak ve yükümlülüklerini TÜRK TELEKOM’un önceden yazılı muvafakatını almaksızın kısmen veya tamamen başkalarına devir veya temlik ederse Sözleşme TÜRK TELEKOM tarafından derhal feshedilebilecektir.

**10.8.4.** İŞLETMECİ’nin işbu Sözleşme hükümlerine uygun tutarda ve nitelikteki teminatı veya ilave teminatı süresi içerisinde TÜRK TELEKOM’a iletmemesi durumunda, TÜRK TELEKOM yazılı ihbarda bulunarak Sözleşme’yi feshedebilecektir. Fesih anı yazılı bildirim İŞLETMECİ’ye tebliğ edildiği andır.

**10.8.5.** İŞLETMECİ, faturasını işbu Sözleşme’de belirtilen son ödeme tarihini takip eden ayın sonunda hala ödememişse, TÜRK TELEKOM, işbu Sözleşme kapsamında HİZMET sunumunu durdurabilir ve en kısa süre içerisinde ödeme yapılması, aksi takdirde son ödeme tarihini takip eden 2. (ikinci) ayın sonunda Sözleşme’nin, başka bir ihtara gerek kalmaksızın feshedilebileceğine dair yazılı bildirimde bulunur. Belirtilen sürede de ödemenin yapılmaması durumunda Sözleşme TÜRK TELEKOM tarafından feshedilebilir.

**10.8.6.** Taraflar’dan herbiri, Mücbir Sebepler’in veya Umulmayan Hal’in varlığının en az 30 (otuz) gün sürmesi halinde Sözleşmeyi derhal feshedebilir.

**10.8.7.** Taraflar’dan birinin iflasına karar verilmesi Taraflar’dan birinin konkordato talebinde bulunması veya borç ödemedi acz halinde olması durumunda diğer Taraf Sözleşme’yi 30 (otuz) gün içinde derhal feshedebilecektir.

**10.8.8.** İşbu Sözleşme’nin 10.8. bent hükmünde belirtilen diğer fesih sebepleri dışında, Taraflar’dan birinin Sözleşme hükümlerine aykırı davrandığının iddia edilmesi halinde, öncelikle ilgili Taraf (iddia sahibi Taraf) iddiaya konu aykırılığın giderilmesini teminen diğer Taraf’a yazılı bildirimde bulunarak durumun düzeltilmesi için 15 (onbeş) günlük süre verir.

Belirtilen sürede surumun düzeltilmemesi halinde ilgili Taraf yazılı bildirimde bulunarak Sözleşme’yi feshedebilir. Fesih anı yazılı bildirim diğer Taraf’a tebliğ edildiği andır.

**10.8.9.** İŞLETMECİ her halükarda bir ay önceden yazılı olarak TÜRK TELEKOM’a bildirerek varsa bu Sözleşme’den kaynaklanan tüm borçlarını ödedikten ve sair yükümlülüklerini gerektiği gibi yerine getirdikten sonra Sözleşme’yi feshedebilir.

**10.8.10.** İşbu Sözleşme’nin herhangi bir sebeple feshi veya sona ermesi durumunda, İşletmeci

fesih/sona erme tarihine kadar sunulan HİZMET'ler açısından işbu Sözleşme'nin 6. maddesinde ve 8.1. bent hükmünde belirtilen ücretleri TÜRK TELEKOM'a ödemekle yükümlüdür. İşbu Sözleşme'nin herhangi bir nedenle feshedilmesi veya sona ermesi üzerine TÜRK TELEKOM 'un bu Sözleşme 'den kaynaklanan herhangi bir alacağının (ve fer'ilerinin) veya doğrudan ve/veya dolaylı herhangi bir zararının İŞLETMECİ tarafından ödenmemesi durumunda, alacağa (ve fer'ilerine) veya zarara mahsup edilmek üzere tüm teminat mektupları nakde çevrilecektir. Bu suretle yapılan mahsuptan sonra nakdi teminattan/teminat mektubunun nakde çevrilmiş olan tutarından artan kısım veya TÜRK TELEKOM 'un herhangi bir alacak veya zararının bulunmaması halinde nakdi teminatın tamamı/teminat mektubu, Sözleşme'nin sona erdiği tarihten itibaren 30 (otuz) gün içerisinde İŞLETMECİ'ye iade edilir. Teminatın TÜRK TELEKOM tarafından zamanında iade edilmemesi durumunda T.C. Merkez Bankası'nın kısa vadeli avanslara uyguladığı değişen oranlardaki faiz oranı uygulanacak ve İŞLETMECİ tarafından yasal yollarla tahsili için gereken işlemler yapılacaktır. TÜRK TELEKOM 'un bu Sözleşme'den kaynaklanan herhangi bir alacağının (ve fer'ilerinin) ya da herhangi bir zararının teminat tutarını aşması halinde, aşan kısmın ödenmesi talebiyle TÜRK TELEKOM tarafından İŞLETMECİ'ye yazılı beyanda bulunulmasını müteakip, İŞLETMECİ tarafından otuz (30) gün içerisinde bu meblağ ödenecek, ödenmediği takdirde, T.C. Merkez Bankasının kısa vadeli avanslara uyguladığı değişen oranlardaki faiz oranı uygulanacak, yasal yollarla tahsili için gereken işlemler yapılacaktır.

#### **10.9. BÖLÜNEBİLİRLİK**

Sözleşme'nin herhangi bir hükmünün her iki Taraf için de geçersiz ya da uygulanamaz sayılması veya mahkeme kararıyla geçersiz kılınması Sözleşmenin kalan hükümlerinin geçerliliğini ya da uygulanabilirliğini etkilemeyecektir.

#### **10.10. SÖZLEŞME DEĞİŞİKLİKLERİ**

**10.10.1.** Sözleşme'de yer alan prosedürlerin gerektirmesi durumunda bu Sözleşme Taraflar'ca mutabık kalınmak suretiyle tadil edilebilecektir.

**10.10.2.** Sözleşme'de yapılan değişiklikler yazılı olarak Taraflar'ca imzalanmadıkça geçerli olmayacaktır.

#### **10.11. ANLAŞMAZLIKLARIN HALİ**

Sözleşme'nin uygulanması ile ilgili olarak TÜRK TELEKOM ile İŞLETMECİ arasında ortaya çıkacak tüm uyuşmazlıkların çözümünde Ankara ve İstanbul İli Mahkemeleri ve İcra Daireleri münhasır olarak yetkilidir.

#### **10.12. MÜNHASIR OLMAYAN KESİN DELİL**

İŞLETMECİ, HİZMET'e yönelik olarak çağrı merkezi ile yaptığı görüşmelerin, internet üzerinden yaptığı

işlemlerin ve Arıza Sistemi, OTOMASYON SİSTEMİ üzerinden gerçekleştirdiği işlemlerin TÜRK TELEKOM tarafından kaydedileceğini, belirli bir süre saklanacağını ve yapılacak işlemlerde esas alınacağını kabul eder. İşbu Sözleşme ve eklerinden doğacak uyuşmazlıkların yargıya intikali durumunda, TÜRK TELEKOM'un defterleri, belgeleri, sesli, yazılı veya elektronik şekilde ya da bilgisayar ortamında hazırladığı ve/veya kaydettiği her türlü kaydı, münhasır olmamak kaydıyla kesin delil teşkil edecek ve bağlayıcı olacaktır. Bu durum, İŞLETMECİ'nin başka delillere başvurmayacağı ve uyuşmazlığın çözümünde sadece TÜK TELEKOM'un defterlerinin, belgelerinin ve sesli, yazılı veya elektronik şekilde ya da bilgisayar ortamında hazırladığı ve/veya kaydettiği her türlü kaydının geçerli sayılacağı şeklinde yorumlanamaz. İŞLETMECİ de yargı mercileri önünde aynı değerde delil getirme hakkına sahiptir.

### **10.13. BİLDİRİMLER**

**10.13.1.** İşbu Sözleşme kapsamında Taraflar arasındaki bildirimler, mesai saatleri içerisinde teslim tesellüm işlemi ile elden teslim edildiğinde, faksla gönderildiğinde alındığı teyit edildiğinde, iadeli taahhütlü mektupla ve/veya noter aracılığıyla tebliğ edildiğinde; usulüne uygun şekilde iletilmiş sayılacaktır.

Ancak, Türk Ticaret Kanununun 18/III maddesi gereğince, ana konusu temerrüt ve fesih olan tebliğ ve yazışmalar, yalnızca noter vasıtasıyla veya telgraf veya iadeli taahhütlü mektup yoluyla gönderilebilecek ve bu şekilde gönderilmeleri halinde geçerli olacaktır.

**10.13.2.** Aksi açıkça belirtilmedikçe, işbu Sözleşmeye ilişkin tüm bildirimler Taraflar'ın aşağıda belirtilen tebligat adreslerine yazılı olarak yapılacaktır. Taraflar, adres değişikliklerini değişiklikten itibaren en geç 15 (onbeş) gün içerisinde yazılı olarak karşı Taraf'a bildirmek zorundadır. Adres değişikliklerinin zamanında bildirilmemesinden doğacak her türlü sorumluluk bildirim yapmayan Taraf'a ait olacaktır. Adres değişiklikleri zamanında bildirilmediği takdirde son bilinen adrese yapılan tebligat geçerli kabul edilecektir.

### **TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.**

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. Gn. Md.

Turgut Özal Bulvarı, Samsun Yolu Kavşağı

06103 Aydınlıkevler, ANKARA

### **İŞLETMECİ**

.....  
.....  
.....

**10.13.3.** Taraflar unvan ve adres değişikliği durumunda yazılı olarak diğer Taraf'ı durumdan haberdar edecek ve bu değişiklikle ilgili resmi evrakları yazılı olarak diğer Taraf'a iletacaktır.

#### **10.14. SÖZLEŞME'NİN SÜRESİ VE YÜRÜRLÜK**

İşbu Sözleşme Taraflarca [ ] / [ ] / [ ] tarihinde imzalanmış olup imza tarihi itibariyle yürürlüğe girecektir. Sözleşme belirsiz sürelidir.

#### **10.15. SÖZLEŞME'NİN NÜSHALARI**

İşbu Sözleşme, biri TÜRK TELEKOM 'a, diğeri İŞLETMECİ'ye verilmek üzere 2 (iki) nüsha halinde [ ] de düzenlemiştir.

**Ekler:**

Ek-1: ELİTT HİZMETİ Sözleşmesi

Ek-2 : ELİTT HİZMETİ Seviyesi Taahhüdü

**Türk Telekomünikasyon A.Ş.**

**İşletmeci**

**TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.**

**ELİTT HİZMETİ'NE İLİŞKİN İŞLETMECİ SÖZLEŞMESİ**

**EK-2**

**Hizmet Seviyesi Taahhüdü**

## **EK:2 TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş 'NİN SUNDUĞU ELİTT HİZMETİ HİZMET SEVİYESİ TAAHÜDÜ**

### **1. KAPSAM**

Bu Taahhüt; Türk Telekom tarafından İşletmeci'nin Abone'lerine sunulan ELİTT HİZMETİ'ne dair başvuru ile ELİTT hizmet süreçlerine ilişkin usul, esas ve standartları kapsamaktadır.

### **2. SÜREÇ VE HEDEFLER**

#### **2.1. ELİTT Hizmet Süreçleri**

**2.1.1** İşletmeci tarafından Türk Telekom Otomasyon Sistemi'ne yapılan randevusuz bildirimden itibaren sözleşme kapsamında belirtilen ELİTT hizmet hükümlerine uygun işin oluşması durumunda TÜRK TELEKOM ELİTT HİZMETİ'ne giren işlerin %95'i(Türk Telekom'un sorumluluğunda bulunan arıza olup olmadığının incelenmesi ve Toptan Satış Sözleşmesi kapsamında arızaya müdahale edilmesi gereken sürenin tamamlanmasından itibaren) 48 saat içinde tespit ve müdahale edilecektir.

**2.1.2** İşletmeci tarafından TÜRK TELEKOM Otomasyon Sistemine yapılan randevulu ELİTT hizmeti bildirimleri için randevu tarihinden itibaren %95'ini 24 saat içerisinde ELİTT hizmetini sunacaktır.

**2.1.3** Yukarıda bahse konu olan randevulu ve randevusuz işlerde belirtilen SLA'ler ücretlendirilmiş ELİTT hizmetleri için hesaplanacaktır.

### **3. DİĞER HUSUSLAR**

**3.1.** Arıza Sistemi üzerinden yapılacak başvurularda Türk Telekom kayıtları esas alınır. İşletmeci'nin bu kayıtlara dayanılarak yapılan işlemlere karşı her türlü itiraz hakkı saklıdır.

**3.2.** Belirtilen ELİTT hizmet sürelerine pazar günü ve resmi tatil günleri dahil değildir.

**3.3.** 2.1.1 ve 2.1.2 maddesinde geçen oranlar yıllık bazda hesaplanacaktır.