

**REKLAMASYON EK PROTOKOLÜ**  
**TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.**

ve

.....

## REKLAMASYON EK PROTOKOLÜ

İşbu Reklamasyon Ek Protokolü (Protokol), merkezi Turgut Özal Bulvarı, 06103 Aydınlikevler, ANKARA adresinde mukim bulunan TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından bir elektronik haberleşme hizmeti yürütmek ve/veya elektronik haberleşme altyapısı kurmak ve/veya işletmek üzere yetkilendirmeye sahip olan ve.....adresinde mukim bulunan ..... arasında ..../...../..... tarihinde akdedilmiştir. Bu protokolde her iki şirket "Taraflar" olarak anılacaktır.

İşbu Protokol, Taraflar arasında aşağıda yer alan kutucuklarda işaretlenmiş olan;

- ...../...../20..... tarihinde imzalanmış olan ve halen yürürlükte olan "**IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Sözleşmesi**",
- ...../...../20..... tarihinde imzalanmış olan ve halen yürürlükte olan "**AI-Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Sözleşmesi**",
- ...../...../20..... tarihinde imzalanmış olan ve halen yürürlükte olan "**AI-Sat Yöntemiyle FTTx Versiyon 2 Toptan Satış Sözleşmesi**",
- ...../...../20..... tarihinde imzalanmış olan ve halen yürürlükte olan "**FTTx Veri Akış Erişimi Versiyon 2 Sözleşmesi**"

eki ve ayrılmaz bir parçasıdır. Kutucuklarda işaretlenmiş olan tüm sözleşmeler bundan böyle "Sözleşmeler" olarak anılacaktır. Taraflar arasında imzalanmış bulunan Sözleşmeler'den herhangi birinin/birkaçının herhangi bir nedenle sona ermesi halinde, sadece sona erdirilen Sözleşme/Sözleşmeler açısından etkili olmak üzere, işbu Protokol de kendiliğinden sona erecektir. Şüpheye mahal vermemek adına, sona erdirilmeyen Sözleşmeler açısından işbu Protokol hükümleri etkisini göstermeye devam edecektir.

İşbu Protokol kapsamında aşağıdaki hükümler geçerli olacaktır.

**1.** Türk Telekom'un xDSL/FTTx internet hizmetleri aktivasyonunu gerçekleştirmediği/tamamlayamadığı durumlarda, Türk Telekom aşağıda yer alan reklamasyona esas red gerekçeleri ile yeniden randevu alma talepleri veya iptal bilgisini İşletmecî'ye gönderecektir:

### 1.1. Saha Kaynaklı Yeni Randevu Talebi

İşemri İşletmecî'ye yeni randevu zamanı seçmek üzere gönderilecektir. İşletmecî, randevulu kurulum /nakil işlemleri için yeni randevu alacaktır.

Servis Aktivasyon Hatası durumunda, İşletmecî müşterisinin servis aktivasyonunun gerçekleştirilememiş olmasından dolayı Türk Telekom'un kurulum/nakil işlemini tamamlayamamasıdır. Bu durumda Türk Telekom problemi çözdüğünde İşletmecî'ye "Saha Kaynaklı Yeni Randevu Talebi" önerisi için bilgi verecek ve İşletmecî 2 (iki) gün içerisinde yeni randevu alacaktır. İşletmecî tarafından 2 (iki) gün içerisinde yeni randevu zamanı seçilmemesi durumunda başvuru iptal edilecektir.

**1.2. Ankastra'ye Erişilemedi/ Müşteri'ye Ulaşılamadı** (Yalın DSL kurulumlarında İşletmeci tarafından verilen müşteri irtibat numarası üzerinden müşteriye ulaşılabilmesi, ankastreye erişilmesi gereken durumlarda mahalin kapalı olması veya binaya girilememesi)

İşemri İşletmeci'ye reklamasyona gönderilecektir. İşletmeci, randevulu kurulum/nakil işlemleri için 2 (iki) gün içerisinde yeni randevu zamanı seçecektir. İşletmeci tarafından 2 (iki) gün içerisinde yeni randevu zamanı seçilmemesi durumunda başvuru iptal edilecektir.

**1.3. Ankastra Arızalı veya Yok** (Ankastrenin uygun olmaması veya tesis süresi içerisinde uygun hale getirilmemesi)

İşemri İşletmeci'ye reklamasyona gönderilecektir. İşletmeci tarafından 7 (yedi) gün içerisinde yeni randevu zamanı seçimi beklenenecek olup, İşletmeci tarafından 7 (yedi) gün içerisinde yeni randevu alınmaması durumunda başvuru iptal edilecektir.

**1.4. Aşağıda yer alan durumlarda işemri İşletmeci'ye reklamasyona gönderilecektir:**

**1.4.1. Servis Verilebilirlik Hatası - Uygun Port Yok - Yanlış Port Tahsisi**

Uygun olmadığı halde sehven port ataması yapılması sebebiyle lokasyonda kurulum/nakil yapılamaması.

**1.4.2. Yanlış Devre Tahsisi - Envanter Hatası**

Envanterde hatalı tanımlama sebebiyle lokasyonda kurulum/nakil yapılamaması.

**1.4.3. Servis Verilebilirlik Hatası - Fiber Bakır Farkı**

Lokasyonda fiber altyapısı olmadığı için kurulum/nakil yapılamaması.

**1.4.4. Servis Verilebilirlik Hatası - Uzak Mesafe Kaynaklı** (Talep edilen hızın veya hizmetin verilmesinin mevcut altyapıdan dolayı mümkün olmaması)

İşletmeci müşterisi lokasyonunun, bağlı bulunduğu santrale olan mesafesi uzak olduğu için yeterli hız alınmaması sebebiyle hizmet verilememesi.

Sebeplerinden biri seçildiğinde işemri İşletmeci'ye reklamasyona gönderilecektir ve 2 (iki) gün içerisinde siparişin geçerli olup olmadığına ilişkin İşletmeci tarafından cevap beklenenecektir.

İşletmeci'nin cevabı olumsuzsa veya İşletmeci'den 2 (iki) gün içerisinde cevap alınmazsa kurulum/nakil başvurusu iptal edilecektir.

İşletmeci'nin cevabı olumluysa işemri aşağıdaki adımlara göre ilerletilecektir:

**i)** Türk Telekom tarafından 4 (dört) gün içerisinde problem çözülür ise İşletmeci'ye bilgilendirme yapılacak ve İşletmeci tarafından yeni randevu zamanı seçilecektir.

**ii)** Türk Telekom tarafından 4 (dört) gün içerisinde problem çözülemezse, problemin çözülemediği İşletmeci'ye bildirilecek ve başvuru iptal edilecektir.

### 1.5 Altyapı Yok

Lokasyonda internet altyapısı olmadığı için hizmet verilememesidir. Bu durumda işlemi İşletmeci'ye reklamasyona gönderilecektir ve 2 (iki) gün içerisinde siparişin geçerli olup olmadığına ilişkin İşletmeci tarafından cevap beklenecektir.

İşletmeci'nin cevabı olumsuzsa veya İşletmeci'den 2 (iki) gün içerisinde cevap alınamazsa kurulum/nakil başvurusunun iptali yapılacaktır.

İşletmeci'nin cevabı olumluysa işlemi aşağıdaki adımlara göre ilerletilecektir:

i) 90 (doksan) gün içerisinde Türk Telekom bir çözüm üretebilirse, işlemi otomasyon sisteminde "işemri çözüldü" olarak güncellenecektir ve sipariş iptal edilecektir. Talep edilmesi durumunda İşletmeci tarafından yeni sipariş oluşturulacaktır.

ii) Problemin 90 (doksan) günden fazla sürmesi durumunda 90'ıncı (doksanıncı) günde otomasyon sistemi üzerinden İşletmeci'ye olumsuz dönüş yapılacaktır. Sipariş Türk Telekom tarafından iptal edilecektir.

2. Türk Telekom'un aynı başvuru için aynı red gerekçesini 2 (iki) kez seçmesi durumunda işlemi reklamasyon sürecine girmeden sistem tarafından otomatik olarak iptal edilecektir.

3. Reklamasyona düşen işemirlerinde Hizmet Seviyesi Taahhüdü süreleri son randevu tarihinden itibaren hesaplanacaktır.

4. Reklamasyon kapsamında İşletmeci'nin [www.turktelekom.com.tr](http://www.turktelekom.com.tr) adresinde yer alan "Kurulum/ Nakil Randevu Süreci Ek Protokolü"nü imzalayarak Kurulum/ Nakil işlemleri için Randevu alınması, Randevu güncellemesi ve Randevu İptal süreçlerinde gerekli aksiyonları alması gerekmektedir.

Taraflar her halükarda 1 (bir) ay önceden yazılı olarak karşı tarafa bildirim yapmak kaydıyla işbu Protokolü feshedebilecektir.

İşbu Protokol tek nüsha olarak düzenlenmiş olup, aslı Türk Telekom'da, onaylı sureti de İşletmeci'de muhafaza edilecek şekilde ...../...../.... tarihinde imzalanmıştır.

Taraflar arasında daha önce "Yalın DSL Reklamasyon Protokolü"/"Reklamasyon Ek Protokolü" imzalanmış ise; işbu protokolün imzalanması akabinde, işbu protokol "Yalın DSL Reklamasyon Protokolü"/"Reklamasyon Ek Protokolü" nün yerine geçecektir.

İşbu Protokolden kaynaklanan ve/veya Protokolün imzalanmasından doğan her türlü vergi, resim, harç ve fonlar ile diğer her türlü mali yükümlülükler İşletmeci tarafından karşılanacaktır. Söz konusu yükümlülüğün İşletmeci tarafından yerine getirilmemesi halinde Sözleşme Türk Telekom tarafından feshedilebilecektir.

İşletmeci, işbu Protokol'deki yükümlülüklerini yerine getirmemesinden dolayı Türk Telekom'un işbu Protokol kapsamında bir ödeme yapmak zorunda kalması durumunda yapılan tüm masrafları (yargılama giderleri dahil) ve Türk Telekom'un uğramış olduğu tüm zararları ilk talepte, faiz dahil tüm ferileriyle birlikte, nakden ve defaten Türk Telekom'a ödeyeceğini gayri kabili rücu olarak kabul, beyan ve taahhüt eder.

**Türk Telekomünikasyon A.Ş.**

**İşletmeci**