

**UZAYNET İNTERNET HİZMETİ BAŞVURU FORMU****Abone Türü:** Şahıs  Özel Şirket  Kamu Kurumu **ABONE BİLGİLERİ:**Adı Soyadı / Firma Adı :  
.....  
Vergi Dairesi :  
Vergi Numarası :  
Mersis Numarası :**FATURA TEBLİGAT ADRESİ:**.....  
Semt /İlçe :  
Posta Kodu :.....İl:.....**Yetkili Kişi:**Ünvan: .....  
İş Tel : .....  
Ev Tel : .....  
GSM : .....  
E-Posta : .....**Vekaletname Bilgileri:**Vekil Adı Soyadı : .....  
Vekaletname Tarihi ve No : .....  
Vekaletnamenin Verildiği Noter : .....**KİMLİK BİLGİLERİ:**Kimlik Türü : .....  
Kimlik No : .....  
T.C. Kimlik No : .....  
Uyruğu : .....  
Doğum Yeri : .....  
Doğum Tarihi : .....  
Baba Adı : .....  
Anne Adı : .....  
Anne Kızlık Soyadı : .....  
İl : .....  
İlçe : .....  
Cilt No : .....  
Aile Sıra No : .....  
Sıra No : .....  
Verildiği Yer : .....  
Veriliş Nedeni : .....**ABONE IBAN NO :** .....**ABONE TERCİHLERİ :**

- 
- E-Fatura İstiyorum
- 
- 
- Kağıt fatura istiyorum
- 
- 
- Abone Bilgileri Gizli Tutulsun
- 
- 
- Tarafıma Ticari Elektronik İleti Gönderilmesini İstiyorum

**Güvenli İnternet Profil Seçimi (İsteğe Bağlı) :**

- 
- Genel Kullanıcı
- 
- Profili Aile Profili
- 
- Çocuk Profili

Güvenli İnternet profili seçmeyen abonelerin mevcut internet erişim hizmeti, herhangi bir değişiklik olmaksızın Genel Kullanıcı Profili olarak sunulmaya devam eder.

Bu sözleşmeyi imzalamadan önce, arka yüzde yer alan sözleşme şartlarını okudum, şartları itirazsız olarak aynen kabul ediyorum. Burada verdiğim bilgilerin doğru ve eksiksiz olduğunu beyan ederim.

Sözleşme süresi: Ay

Tarih:...../...../.....

**Abone:**Adı Soyadı:  
Ünvan:  
İmza:**ESER Telekomünikasyon Sanayi ve Ticaret Anonim Şirketi:**Adı Soyadı:  
Ünvan:  
İmza:

## 1. TARAFLAR

### 1.1 ESER Telekomünikasyon Sanayi ve

**Ticaret A.Ş.** (Bundan böyle "ESER" olarak anılacaktır) Adres: Kızılırmak Mahallesi 1450.Sokak No: 9/52 Çukurambar/Ankara Telefon: (312) 890 0 444 Vergi Dairesi: Hitit V.D. No: 379 003 1377 Mersis No: 0379003137700011

**1.2 ABONE:** Bu Abonelik Sözleşmesi'nin ekinde yer alan Başvuru Formu'nda "ABONE Bilgileri" başlığı altında bilgileri belirtilen, bizzat veya vekili kanalıyla bu sözleşmeyi şartlarına uygun olarak imzalayarak başvuran ve başvurusu kabul edilen gerçek veya tüzel kişidir.

**1.3 BAŞVURAN:** ESER'den Sözleşme konusu hizmeti almak amacıyla başvuruda bulunmuş olan kişi, Sözleşme'nin 5. maddesinde yazılı usulle kuruluşundan önceki dönemde "Başvuran" olarak adlandırılacaktır.

## 2. SÖZLEŞMENİN KONUSU

Bu sözleşmenin konusu; ESER tarafından sunulan Uzaynet Uydu İnternet Hizmeti'ne Abone olunmasına ve yararlanılmasına ilişkin tarafların hak ve yükümlülüklerinin düzenlenmesidir.

## 3. TANIMLAR

Bu sözleşmede yer alan teknik terimlere ilişkin Elektronik Haberleşme Kanunu ve ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

## 4. SÖZLEŞMENİN EKLERİ

4.1 Uzaynet Uydu İnternet Hizmeti Abonelik Sözleşmesi Başvuru Formu (EK-1) (Başvuru formu olarak anılacaktır)

-ESER ve Abone bilgileri (tarafların adını/unvanını, açık adresleri ile fatura ve tebligat adreslerini içerecek şekilde),

-Abone türü (bireysel/kurumsal/kamu kurumu),

-Abonenin TC Kimlik Numarası (tüzel kişilerde sözleşme yapmaya yetkilendirilmiş kişinin TC kimlik numarası)

-Tüzel kişilerde Vergi Dairesi, Ticaret Sicil Numarası, Mersis Numarası ve İmza Sirküleri

-Abonenin banka hesap bilgileri (şube, hesap numarası ve IBAN bilgisi içerecek şekilde)

-Sözleşmenin yapıldığı yer ve tarih,

-Talep edilen hizmetin adı,

-Sözleşme tarihinde Abone tarafından tercih olunan Abonelik paketi ve tarife (Kampanya Taahhütnamesi ile ayrıca düzenlenebilir)

-Kullanım miktarı sınırlı hizmetlerde kota tercihi,

-Güvenli İnternet Profil Seçimi,

-Abonenin hizmetten yararlanabilmesi için gerekli olan teknik ekipman, cihaz ve donanım bilgilerini içerir.

4.2.Adil Kullanıcı Kotası (AKK) Tablosu Detayları (EK-2)

4.3.Kampanyalı hizmetlerde Kampanya Taahhütnamesi

**4.4.Başvuru formu ekinde sunulacak belgeler, başvuru tarihinin 2 (iki) ay öncesinden daha eski tarihli olamaz.**

**4.5.Ekler Sözleşme'nin ayrılmaz bir parçası olup tarafları bağlar.**

## 5. ABONELİK BAŞVURUSU ve SÖZLEŞMENİN YÜRÜRLÜĞÜ

### 5.1 Başvuru

Sözleşme, kendiliğinden herhangi bir aboneliğin kurulmasını sağlamaz. Abonelik talebinde bulunan kişi ("Başvuran"), mevzuat ve idari otoritelerce gerekli görülen belgeleri sunmuş olmak kaydıyla, işbu sözleşmenin eki olan başvuru formunu usulüne uygun olarak doldurup, formu ve sözleşmeyi imzalamakla ESER'in sunduğu Hizmet'ten faydalanmak için başvuru yapmış olur.

Başvuru üzerine ESER, abonelik talebini en kısa süre içerisinde değerlendirir.

### 5.2 Tarafların başvuru aşamasında sunmaları gereken bilgi ve belgelere ilişkin hak ve yükümlülükleri

**BAŞVURAN**, talep ettiği abonelik için mevzuat ve kamu otoritelerinin sağlanmasının ve sunumunun zorunlu kıldığı her tür belge ve bilgiyi sağlamayı kabul ve taahhüt eder. Bu belgelerden süreli olanlarının son iki aya ait olması gerekmektedir.

**BAŞVURAN**, sunduğu belge ve bilgileri teyit amacıyla ESER'in ilgili mevzuattan ve yetkili merci kararlarından kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde ve bunlarla sınırlı olmak kaydıyla, yetkili mercilere ve/veya veri tabanlarına başvurabileceğini bilir ve kabul eder.

**ESER**, **BAŞVURAN**'IN verdiği belge ve bilgilerin eksik veya hatalı olduğunu tespit ettiği takdirde, Abonelik talebini reddetmek veya eksiklik ve hatalardan Sözleşme'nin kuruluşu sonrasında haberdar olduğu durumda Sözleşme'yi haklı nedenle feshetmek haklarına sahiptir.

## 5.3 Sözleşmenin Kuruluşu ve Yürürlüğü

Sözleşme, Başvuru Formu ve Sözleşme'nin ESER temsilcisi tarafından imzalanmasıyla kurulmuş kabul edilir.

## 6. HİZMET BAŞLATMA ESASLARI

### 6.1 Hizmet Kurulum Süreci

ESER, Sözleşme'nin kurulmasından itibaren, tüm hazırlık ve test işlemleri dahil, en geç 7 (yedi) iş günü içerisinde hizmet sunumuna başlayacaktır.

Yedi iş günü olarak belirlenen süre, Sözleşme'nin 18. maddesinde belirtilen mücbir sebepler ve beklenmeyen hallerin varlığı ile bunların dışındaki olağanüstü nitelikteki bölgesel ulaşım zorlukları, iklimsel ve coğrafi koşullarda geçerli değildir.

### 6.2 Hizmet Kurulum Ücretleri

**ABONE**, hizmetin sona erdiği tarih ve iptal edilme nedeninden bağımsız olarak hizmet kurulumu için ödemiş olduğu ücretlerin iadesinin mümkün olmadığını kabul ve beyan eder.

### 6.3. Hizmet Kurulumuna İlişkin Abone Yükümlülükleri

Hizmet kurulumunun **ABONE**'nin belirttiği adreste gerçekleştirileceği durumlarda, **ABONE** ..... tutarındaki kurulum ücretini ödemekle yükümlü olacağını, bu ücretin ilk hizmet faturasına yansıtılacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

**ABONE**, **ESER**'in kurulumu gerçekleştirebilmesi için; adresin doğru bildirilmesi, binaya giriş çıkış için bir engel bulunmaması, cihazın kurulumuna uygun, hazır yer gösterilmesi, fiziksel alt yapının kabul edilebilir durumda olması gibi gerekli/zorunlu koşulları sağlamakla

**yükümlüdür. ABONE bu yükümlülüklerini yerine getirmediği takdirde ESER, kurulum ve sağlamış olduğu diğer hizmetlerin bedelini almaya hak kazanmış sayılacaktır.**

## **7. CİHAZLAR**

### **7.1. Cihaz Mülkiyetinin Aboneye Geçirilmesi**

Hizmetin sunumu için gerekli olan ve kamu otoritesinin belirlediği kurallar ve standartlara uygun nitelikteki Konnect Modem ESER tarafından sağlanacak ve Sözleşme'nin kuruluşu aşamasında bedelinin ABONE tarafından ödenmesiyle mülkiyeti aboneye geçirilecektir. Cihazın satışına ilişkin ayrı bir fatura düzenlenir.

ESER, cihazın mülkiyetinin kendisinde olacağı kampanyalar düzenleyebilir. Bu durumda, koşul ve şartlar Kampanya Taahhütnamesi ve Başvuru Formu'nda düzenlenir.

ABONE'nin, hizmet gereklilikleri, standartları ve kamu otoritesinin koyduğu kurallara uygun nitelikte, kendine ait bir cihazı kullanarak da hizmet alması mümkündür. **Bu durumda cihaz Garanti kapsamı dışında kabul edilecek olup, Sözleşme'nin 6.3., 7.2. 7.3. ve 7.4. maddeleri uygulanmayacaktır.**

### **7.2. Cihaz arızası ve onarımlar**

Cihazın garanti süresi (iki) 2 yıl olup, bu sürede ESER, onarıma ilişkin yükümlülüklerini Garanti Belgesi'nde öngörülen koşullar çerçevesinde yerine getirecektir. Garanti süresi, cihaz mülkiyetinin ABONE'ye geçtiği tarihten başlar.

**Cihazın kurulumu ESER tarafından yapılacak olup, ESER'in onayı ve bilgisi dışında ABONE'nin kendisi tarafından**

**kurulum yapıldığı takdirde, cihaz garanti kapsamı dışında kalacaktır.**

Cihazın onarım ve bakımı ile bu süreçlerin zamanlaması ESER'in mevcut işletme, bakım usul ve esaslarına göre tüketiciler arasında ayırım gözetmeme ilkesi temel alınarak gerçekleştirilir.

**Hizmet alımında cihazdan kaynaklı bir sorun olduğunu düşünen ABONE, cihaz ile ilgili şikayetlerinin giderilmesi için öncelikle, (312) 890 0 444 numaralı Müşteri Hizmetlerini arayarak veya destek@esertelekom.com adresine e-posta göndererek makul süre içerisinde ESER'e başvuracağını, cihazın tamiri, inceleme için ESER'e geri gönderimi ve/veya alınacak diğer önlemler konusunda ESER destek birimleri tarafından verilen talimatlara uyacağını, aksi takdirde arıza giderimine ilişkin haklarını kaybedebileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.**

**Arızanın uzaktan giderilemediği hallerde ESER, ABONE'nin bildiriminden itibaren yedi gün içerisinde hizmet kurulum adresine teknik servis gönderecek olup garanti kapsamındaki durumlar için ABONE'ye servis ücreti yansıtılmayacaktır.**

### **7.3. Yeni Cihaz Gönderilmesi**

Hizmet sürekliliğinin gerektirdiği hallerde veya cihazın ayıplı olduğunun tespit edildiği durumda ABONE'ye makul süre içerisinde yeni bir cihaz gönderilir.

**Ancak arızalı olduğu düşünülen cihazın, arıza bildiriminden yapıldığı tarihten itibaren bir aylık süre içerisinde ESER'e ulaştırılmaması, ESER tarafından yapılan incelemede cihazın ABONE'den kaynaklanan bir sebeple arızalandığının tespit edilmesi ve/veya diğer herhangi bir**

sebeple cihazın garanti kapsamı dışında kalması durumlarında gönderilen yeni cihazın bedeli bir sonraki faturaya yansıtılacak ve ABONE bu bedeli ödemekle yükümlü olacaktır..4.Cihaz Arızalarında Sorumluluk Sınırı

ABONE, her durumda cihazın kendi yanlış kullanımından ve/veya elektrik akımındaki ani değişimler, kullanım kılavuzuna uygun yapılmayan teknik bağlantılarda veya yetkili olmayan kişi veya teknik servis tarafından tamir veya başka bir amaçla sökülüp takılması, bir başka yere taşınması gibi ESER'in tasarrufu dışındaki teknik nedenlerden dolayı arızalanması durumunda ESER'in sorumlu tutulamayacağını kabul eder.

#### 7.5. Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı

Tüketici olan Abonenin, mesafeli satış yöntemiyle bu sözleşme hükümlerine göre hizmet satın alması halinde, kurulum ile hizmetin başlatılmasından itibaren 14 gün içinde destek@esertelekom.com e-posta adresi veya (312) 890 0 444 numaralı müşteri hizmetleri hattı aracılığıyla ESER'e bildirimde bulunmak şartıyla herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkı bulunmaktadır.

ABONE, cayma bildiriminde bulunduğu tarihten itibaren on dört gün içinde, ekipmanın Eser yetkilileri tarafından tam ve eksiksiz olarak, çalışır durumda geri alınacağını veya aynı şekilde, kargo ücreti Eser'e ait olmak üzere, Yurtiçi Kargo aracılığıyla ve Kızılırmak Mahallesi Ulusoy Plaza 1450.Sokak no:9/52 Çukurambar / Ankara adresine kendisinin geri göndereceğini, iade yükümlülüğünü yerine getirmemesi nedeniyle ekipmanın Eser yetkilileri tarafından cihazın bulunduğu yere gidilip iade alındığı

durumda, ikiyüzaltmış Türk Lirası (260,00 TL) tutarında söküm bedeli ve en yakın şehir merkezi ile ekipmanın bulunduğu konum arasındaki mesafe gözetilerek 1 TL /km birim fiyatı üzerinden hesaplanacak olan yol ücretinden sorumlu olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

ABONE, yukarıda açıklandığı şekilde usulüne uygun olarak cayma hakkını kullandığı durumda, kendisinden cihaz ve kurulum bedeli alınmayacağını ancak her halde, aktivasyon ve cayma hakkını kullandığı tarihe kadarki kullanımlarından kaynaklanan internet hizmet bedelini ödemekle yükümlü olacağını, cihazdaki değer azalmasının, mutlak kullanım sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalar dışında, kendi kullanım kusurundan veya işbu sözleşmede belirtilenden farklı bir iade usulünün kullanılmasından kaynaklandığı durumda, söz konusu değer azalmasını Eser'e tazmin edeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

Tüketici olan ABONE, cayma hakkının kullanılmasında ilgili çıkabilecek muhtemel uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem Heyetine veya Tüketici Mahkemesi'ne başvurabilir.

#### 7.6. Fesih halinde cihazların durumu

ABONE, cihazın ayıplı olduğu hususunda bildirim yaparak usulüne uygun şekilde sözleşmeden dönmesi veya mesafeli sözleşmelerde cayma hakkını kullanması durumları dışında Sözleşme'yi sona erdirdiği hallerde cihaz bedeli ve kurulum ücretinin kendisine iade edilmeyeceğini bilir ve kabul eder.

#### 7.7. Hediye Cihazlar

ABONE, kendisine hizmetin sunumu için zorunlu olarak sağlanan Konnect Modem dışında hediye/promosyon niteliğinde verilebilecek ek cihazların garanti

kapsamında olmadığı, bu bağlamda ESER'den bakım ve onarım talep edemeyeceği hususunda bilgilendirilmiştir.

## **8. HİZMET KALİTESİ**

### **8.1. Hizmetin paylaşımlı olması ve Adil Kullanım Kotası**

ABONE, ESER'in sağlayacağı hizmetin paylaşımlı olacağını ve kendi tarifesine ait Adil Kullanıcı Tablosu'ndaki hızlara ve sınırlamalara göre hizmet alacağını kabul etmiştir. ABONE, hizmetin paylaşımlı olması nedeniyle, gün içindeki yoğunluğa bağlı olarak, veya Adil Kullanım Kotasının aşılmasını nedeniyle internet hızında geçici düşmeler meydana gelebileceğini bilir ve kabul eder.

### **8.2. Teknik imkansızlıklar nedeniyle hedeflenen hıza ulaşılamaması**

ABONE, Uzaynet Uydu İnternet Hizmeti'nin kendisine uydu aracılığıyla sağlandığını ve doğrudan uydudan ve/veya uydu işletmecisinden kaynaklanan sebeplerle Sözleşme ek-1 ile taahhüt edilen hizmet kalitesinin sağlanamaması halinde ESER'in sorumluluğunun sınırlandırılacağını bilir ve kabul eder.

Talep edilen hizmet kalitesinin, servisi sağlayan uydudaki arızalardan ve bunun gibi diğer teknik imkansızlıklardan dolayı sağlanamaması ve bunun süreklilik arz etmesi halinde ABONE, kendisine ESER tarafından sunulan bedel indirimi ve iade benzeri diğer teklifleri değerlendirebileceği gibi, o güne kadar doğmuş ve varsa taahhüt kapsamında olan borçlarını nakit olarak ve tek seferde ödemek koşuluyla, cezai şart ödemeksizin Sözleşme'yi feshederek hizmet alımını sonlandırabilir.

Bedel iadesi yönteminin seçildiği durumda ABONE'nin tercihi doğrultusunda,

hizmetten faydalanılmayan döneme ilişkin tahsil edilmiş bedel kullanım dönemindeki birim fiyat dikkate alınarak gecikme zammı ile birlikte bir sonraki fatura dönemine ait bedelden mahsup edilir veya ABONE'ye talepten itibaren beş (5) gün içinde iade edilir.

### **8.3. Hizmetin Kullanımına Ait Kayıt ve Tespitler**

Hizmetin kullanımına ait kayıt ve tespitler için ESER verileri dikkate alınacaktır.

### **8.4. Teknik Planlı bakım ve benzeri durumlarda Hizmete Geçici Süreli Ara Verilmesi**

ESER, kendi altyapısında gereken teknik planlı bakım ve/veya versiyon yükseltimi/güncellemesi ile uydu işletmecisinin benzeri işlemlerinin sağlanabilmesi amacıyla, en az 48 (kırk sekiz) saat önceden ABONE'ye bildirimde bulunarak, hizmete kısa süreli ara verebilecektir.

Abone'ye servis sağlamak için hizmet satın alınan yerleşik işletmeciler veya uydu işletmecisinin gerçekleştireceği kesintiyi ESER'e geç bildirimi nedeniyle kırk sekiz saat öncesinden bilgilendirme yapılmadığı durumda ESER bu aksaklıktan sorumlu Kurum'u ABONE'ye bildirecek, ABONE DE konuya ilişkin ESER'in sorumluluğunun sınırlandırıldığını kabul edecektir.

### **8.5. Hizmetin Tüketicilerin Korunması Amacıyla Durdurulması veya Kısıtlanması**

**ABONE, Hukuka aykırı ya da hileli bir faaliyetin varlığı konusunda kuvvetli bir şüphenin bulunması ve/veya tüketici menfaatinin korunması amacıyla hizmetin mutlak kullanım düzeyinin çok üzerinde olduğunun tespiti durumlarında**

**ESER'in kendisine bilgi vererek hizmet sunumunu durdurabileceğini veya kısıtlayabileceğini kabul eder.**

ABONE'ye bilgi vermenin mümkün olmadığı ve kısa süre içerisinde müdahale edilmesi gereken hallerde tüketici menfaatinin korunmasını teminen ABONE'ye bilgi verilme zorunluluğu aranmayabilir.

## **9. HİZMET, TARİFE ve SÖZLEŞMEDE DEĞİŞİKLİKLER**

### **9.1 Sözleşmede zorunlu değişiklik halleri**

ABONE, teknolojik gelişmelerin zorunlu kılması ve/veya mevzuattan kaynaklanan nedenlerle hizmetin niteliğinde, içeriğinde ve/veya altyapısında değişikliğe gidilebileceğini kabul eder.

### **9.2 Tarife Değişikliği**

ESER, taahhütsüz aboneliklere ilişkin gerekli gördüğü durumlarda hizmet tarifesinde değişiklik yapabilir ve tarife değişikliği yürürlüğe girmeden makul süre öncesinde kısa mesaj, arama ve /veya e-posta ile bu değişikliği ABONE'ye duyurur.

**ABONE, fiyat artışını kabul etmiyor ise kendisine yapılan değişiklik bildiriminden itibaren makul süre içerisinde, hizmetten doğan borçlarını ödemek şartıyla, ESER'e yazılı bildirimde bulunarak Sözleşme'yi sonlandırabilir.**

### **9.3 Yeni Tarife Paketi**

ESER, ABONE'nin onayını almak şartıyla hizmetin miktarında ve çeşitlerinde değişiklik yapabilir.

Hizmetin miktar ve çeşitlerindeki değişikliğin tereddütsüz bir şekilde her bakımdan ABONE'nin lehine olması durumunda, ABONE'nin yeni tarife yürürlüğe girmeden makul bir süre

öncesinde kısa mesaj, arama ve/veya posta ile yeni tarife hakkındaki detaylı bilgilerle birlikte mevcut tarifenin belirlenen tarihten itibaren yürürlükten kaldırılacağı hususlarında bilgilendirilmesi şartıyla onayı aranmaz.

**ABONE, ESER'in 0312 890 0 444 numaralı Müşteri hizmetlerini arayarak ya da destek@esertelekom.com adresine e-posta göndererek mevcut tarifesini değiştirebilir, hız artırım/azaltım ve ilave kota taleplerinde bulunabilir.**

Taahhütlü Aboneliklerde ABONE'nin hız azaltım ve artırım talepleri, Kampanya Tahhütname'sinde aksi bir hüküm bulunmadığı sürece bir sonraki fatura döneminde geçerli olacaktır.

ABONE, Taahhüt süresi içerisinde başlangıç internet paketin üstüne limitsiz geçiş yapabilir ancak aboneliğe başladığı paketten daha düşük bir paket olmamak kaydı ile taahhüt süresince yalnız bir kereye mahsus paket düşümü talebinde bulunabilir. Paket düşümü talep edilmesi durumunda yeni paketi bir sonraki paket yenileme tarihinde aktif olacaktır, paket yükseltme talep edilmesi durumunda ise seçim yapılan ve onaylanan yeni paket 24 saat içerisinde aktif olacaktır.

### **9.4. Nakil**

ABONE, nakil talebini ESER'e yazılı olarak bildirecektir. ESER, bu bildirimini takip eden 10 iş günü içerisinde yeni lokasyonda mevcut hizmetin hangi koşullarda sağlanabileceğini ABONE'ye bildirecektir. ABONE, bu şartları kabul ederek nakil işlemine onay veriyor ise, nakil işlemleri sırasında kurulum ücreti ve doğabilecek yeni cihaz temini ve ilk yatırım maliyeti gibi ek masrafları ödemekle yükümlüdür.

## 10. ABONE İLETİŞİM KANALLARI VE TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ ÇÖZÜM MEKANİZMASI

### 10.1. ABONE İletişim Kanalları

ESER, müşteri desteği ve hizmetin kalitesini sağlamak amacıyla 7 gün / 24 saat prensibiyle servis verecektir.

**ABONE ESER Müşteri hizmetlerine (312) 890 0 444 numaralı telefondan 7 gün 24 saat ulaşabileceği gibi, e-posta yoluyla da ([destek@esertelekom.com](mailto:destek@esertelekom.com) adresine) taleplerini iletebilir, [www.uzaynet.com.tr](http://www.uzaynet.com.tr) adresindeki çevrimiçi işlem sayfası kanalı ile işlem yapabilir.**

**ABONE, Sözleşme konusu hizmetin sunumu ile ilgili olarak her türlü istem,şikayet ve fatura itirazını makul süre içerisinde yukarıda belirtilen iletişim kanallarından ESER'e ulaştıracağını, aksi takdirde taleplerinin yerine getirilmemesi veya geç işleme alınması benzeri olumsuzluklardan ESER'in sorumlu tutulamayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.**

### 10.2. Tüketici Şikayetleri Çözüm Mekanizması

ESER, işbu maddede belirtilen şekilde kendisine iletilen tüketici şikayetlerini onbeş (15) gün içerisinde çözümler, şikayetin elinde olmayan sebeplerle bu süre içerisinde çözümlenemeyecek olması halinde ABONE'ye gecikmeksizin bildirimde bulunur. Çözüm getirilemeyen durumda, şikayetin niteliği çerçevesinde ABONE'nin Sözleşme'de belirtilen fesih veya bedel indirimi/iade talep etme haklarını kullanması mümkündür.

**ABONE ESER'in, tüketici şikayetleri ve bu şikayetlere verilen cevapları kayıt altına alacağını ve bu kayıtları asgari iki yıl**

**boyunca, uygun elektronik ortamda muhafaza edeceğini bilir ve kabul eder.**

### 10.3. ABONE'nin kişisel bilgilerine, hizmetin özellikleri ile kullanım ve ödeme bilgilerine ulaşımı

ABONE, asgari üç aylık kullanım detayı/ayrıntılı fatura ve adil kullanım kotası ile kullanım miktarı sınırlı hizmet kotası kullanım bilgilerine [www.uzaynet.com.tr](http://www.uzaynet.com.tr) adresindeki çevrimiçi işlem sayfasından ücretsiz olarak ulaşabilir.

ABONE, kotalarının %80'ine ve %100'üne ulaştığında ESER tarafından kısa mesaj (SMS) ile ücretsiz olarak ayrıca bilgilendirilir.

## 11. ÜCRETLER ve ÖDEME ESASLARI

### 11.1. Ücrete İlişkin Genel Esaslar

ABONE'nin ödemekle yükümlü olduğu hizmet ücreti Taahhütlü aboneliklerde Kampanya Taahhütnamesi'nde, Taahhütsüz aboneliklerde ise Sözleşme ekinde belirtilmiş olan miktardır. Bu fiyata tüm vergiler dahildir.

Aktivasyon ve Kurulum Ücretleri ilk faturaya yansıtılırken, Cihaz Satım Bedeli için Sözleşme'nin kuruluşu aşamasında ayrı bir fatura düzenlenir.

**ESER ile ABONE arasında düzenlenecek bütün evrak ve sözleşmeler için gereken damga vergisi, diğer resim ve harçlar ESER tarafından Sözleşme bedeli oranında devlete ödenecek ve düzenlenecek faturayla bu tutar ABONE'ye yansıtılacaktır. ABONE, Sözleşme'nin herhangi bir şekilde sona ermesi durumunda ödenmiş olan damga vergisinin kendisine iade edilmeyeceğini**



**kabul eder. Sözleşme eki veya Taahütname’de belirtilmiş miktarlara ek olarak,** abonenin fatura borcunu ödemekte bir takvim yılı içerisinde birden fazla kez temerrüde düşmüş olması nedeniyle hizmetin geçici olarak durdurulmasından sonra hizmetin devamlılığı için kendisinden tahsil edilen miktar “açma-kapama” ücreti olarak adlandırılmaktadır.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’nun kararları doğrultusunda hizmetin faturalandırılmasında ve paket aşım ücretlerinin belirlenmesinde hizmetten faydalanan gün sayısı, kullanılan dakika, veri, vb. ile orantılı olarak hesaplanan tahakkuka esas ücreti ifade eden “kıst ücret” esas alınacaktır.

#### **11.2.Fatura Gönderimi**

ESER, hizmetin tamamlandığı ayı takip eden ay başında hizmet faturasını ABONE’nin Başvuru Formunda belirttiği adresine veya ABONE’nin onayı ile e-posta adresine son ödeme tarihinden en az yedi (7) gün önce ABONE’ye ulaşacak şekilde gönderecektir.

Faturanın ABONE’ye ulaşmamış olması, ABONE’nin son ödeme tarihindeki fatura ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

**11.3. Faturalandırma Dönemi** İşletmeci tarafından uygulanacak faturalandırma dönemi bir aydır. Fatura dönemi boyunca tahakkuk eden borç tutarının, belirli bir tutarın altında gerçekleşmesi durumunda mali mevzuata da uygun olacak şekilde faturalandırma bir sonraki dönem veya dönemlerde yapılabilir.

#### **11.4. Fatura Tercihi**

ABONE’nin Sözleşme’de belirttiği fatura (kağıt fatura/ e-fatura) tercihlerini Sözleşme’nin 10. Maddesinde yazılı

iletişim kanalları aracılığıyla değiştirme hakkı bulunmaktadır.

ABONE talep ettiği takdirde ESER ücretsiz olarak ayrıntılı fatura göndermek ile yükümlüdür.

#### **11.4. Faturaya İtiraz**

Faturaya yönelik itirazlar, Sözleşme’nin 10. Madde’sinde belirtilen müşteri iletişim kanalları aracılığıyla yapılır. ABONE, Faturaya yapılacak itirazın ödemeyi durdurmayacağını kabul eder.

ESER itirazın gerçekleştirildiği tarihten itibaren en geç onbeş (15) gün içerisinde fatura itirazını inceleyerek sonuçlandırır. İnceleme sonucu Abone’ye yazılı olarak bildirilecek olup itirazın haklı bulunması durumunda; ABONE’nin tercihi doğrultusunda, fazla tahsil edilmiş bedel kullanım dönemindeki birim fiyat dikkate alınarak gecikme zammı ile birlikte bir sonraki fatura dönemine ait bedelden mahsup edilir veya ABONE’ye tespitten itibaren beş (5) gün içinde ABONE tarafından belirtilen banka hesap numarasına iade edilir.

#### **11.5. Ödeme**

**ABONE, hizmet bedelini faturada belirtilen son ödeme tarihi itibarıyla ödemekle yükümlüdür.**

**Ödeme ile ilgili tüm masraflar ABONE’ye aittir.**

**Ödemelerin yapılabileceği kanallar faturada belirtilmiştir. ABONE, ödemelerini abone numarası bilgisi ile ilgili kanallara otomatik ödeme talimatı vererek veya her seferinde fatura bazlı gerçekleştireceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.**

## 11.6 Temerrüt

### 11.6.1. Ödenmemiş Fatura Nedeniyle Hizmetin Geçici Olarak Durdurulması veya Kısıtlanması

Son ödeme tarihi geçtiği halde ödenmemiş fatura nedeniyle ESER, ABONE'yi borcun ödenmemesi halinde kısıtlama ya da durdurma işleminin yapılacağı tarih ve alınacak açma kapama ücreti tutarı hususlarında yedi (7) gün öncesinden bilgilendirmek koşuluyla hizmeti geçici olarak durdurabilir veya kısıtlayabilir.

Temerrüt nedeniyle bir takvim yılındaki ilk durdurma/kısıtlama işlemi ABONE'ye yapılan bildirimden hemen ardından da gerçekleştirilebilir. Hizmetin durdurulduğu döneme ilişkin olarak ABONE'den hizmet bedeli alınmaz.

### 11.6.2. Ödenmemiş fatura nedeniyle geçici olarak durdurulmuş hizmetin yeniden açılması

Ödenmemiş fatura nedeniyle hizmet sunumunun geçici olarak durdurulmuş olması halinde, ABONE'nin doğmuş olan tüm borçlarını ödemesi koşulu ile, ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmi dört saat içinde hizmet sunumuna yeniden başlanır

**Temerrüt nedeniyle yapılan bu işlem bir takvim yılı içerisinde tekrar etmişse, ABONE borçlarına ilaveten açma-kapama ücreti ödemekle yükümlü olacak, bu miktar da bir sonraki faturasına yansıtılacaktır.**

**11.6.3. Temerrüt Nedeniyle Fesih**

Ödenmeyen fatura durumunun ödeme tarihinin bulunduğu ayın son günü itibarıyla devam etmesi halinde ESER'in ABONE'ye yedi (7) gün öncesinden bildirimde bulunarak Sözleşme'yi fesih hakkı doğacaktır.

**ABONE, ödenmeyen fatura borcu nedeniyle Sözleşme'nin ESER tarafından feshi sonrasında, yeniden bir abonelik talep etmesi durumunda, doğmuş olan bütün borçlarına ek olarak yeniden aktivasyon ücreti ödeyeceğini ve yeni bir Uzaynet Abonelik Sözleşmesi imzalayacağını, aksi takdirde hizmet sunumuna devam edilmeyeceğini kabul eder.**

### 11.6.4. Gecikme Bedeli

Fatura bedelinin son ödeme tarihine kadar ödenmemesi halinde, ESER tarafından, faturada belirtilen miktar üzerinden hesaplanan gecikme bedeli aylık %4,5 olarak uygulanır. Ekonomik verilerin veya konuya ilişkin mevzuatın değişmesi durumunda gecikme bedeli oranı ABONE'ye bildirim yapılarak değiştirilebilecektir.

### 11.6.5. Fatura Bedellerinin Yasal Yollara Başvurularak Tahsil Edilmesi

İcra takibi aşamasına gelindiğinde ABONE, ödeme yapmadığı takdirde borcun onbeş (15) gün içerisinde ödenmemesi halinde tahsili için yasal yollara başvurulacağı hususunda son kez uyarılır.

### 11.7.6. ABONE'nin Vefatı Halinde Mirasçılarının Yükümlülüğü

ABONE'nin vefatı halinde, mirasçı/mirasçılar Sözleşme'den kaynaklı borçlardan sorumlu olacaklardır. Mirasçı/mirasçılar aboneliği devralma hakkına sahiptirler.

## 12. HİZMET KULLANIMINA İLİŞKİN ŞARTLAR

### 12.1. Devir ve Temlik Yasağı

**ABONE, bu sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerini, üçüncü bir kişiye,**

ESER'in yazılı onayı olmaksızın ve Sözleşme kapsamındaki tüm borçlar ödenmedikçe devretmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

#### 12.2. Kullandırma Sınırı

ABONE, hizmeti 3. Kişilere kiralamayacağını, hizmetin olağan amacı ve doğası dışında kullandırmayacağını, ESER tarafından adına tahsis edilmiş terminal, port ve IP adresini, kendi adresi dışındaki başka kişi ve kurumlarla ortak kullanım için tahsis etmeyeceğini, aksi takdirde ESER'in hizmet sunumunu durdurabileceğini, fesih haklarını kullanabileceğini ve/veya elektronik haberleşme mevzuatından kaynaklanan yükümlülükleri çerçevesinde gerekli diğer işlemleri yapacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

#### 12.3. Yetkisiz Kullanım ve Bilgi Güvenliği

ABONE, yetkisiz kullanımlar ve güvenlik ihlallerine karşı kendi altyapısı bazında güvenlik tedbirlerini almak, data trafik seviyelerini düzenli olarak kontrol etmekle yükümlüdür.

ABONE, olağanüstü bir trafik artışı tespit edildiği durumda ESER'in şebeke ve bilgi güvenliği yükümlülükleri çerçevesinde hizmet sunumunu durdurabileceğini ve ESER'den kaynaklanmayan nedenlerle oluşacak trafik artışları nedeniyle ABONE'nin uğrayacağı zararlardan ESER'in sorumlu tutulmayacağını kabul eder.

#### 12.4. Teknik Müdahale Yasağı

ABONE, ESER'in bilgisi ve onayı olmaksızın hizmeti sağlayan cihaz üzerinde değişiklik, onarım, yükseltim gibi müdahalelerde bulunmayacağını, kendisine tahsisli terminalin yerini değiştirmeyeceğini aksi takdirde ESER'in

hizmet sunumunu durdurma veya fesih haklarını kullanabileceğini, ABONE'nin bu ve benzeri eylemleri nedeniyle cihazda arıza oluşması durumunda Sözleşme'nin 7. maddesinde belirtilen onarım yükümlülükleri çerçevesinde ESER'den herhangi bir talepte bulunulamayacağını kabul eder.

#### 12.5. Yasal Sınırlamalara Uyma

ABONE, kendisi veya kullanıcıları hizmetten yararlanırken, yasalara, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) kararları çerçevesinde yapılması zorunlu iş/işlem ve değişikliklere uymak ve bu kapsamda teknik, idari ve fiili tüm tedbirleri almak zorundadır.

Bu bağlamda, ABONE, kendisine sunulan hizmeti; izne tabi alanlara izinsiz girmek, pornografik yayın nefret söylemi/hakaret gibi hukuka aykırı amaçlar doğrultusunda ve/veya herhangi bir şekilde hileli, muvazaalı olarak kötü niyetle kullanmayacağını, kullanıcılarının bu fiilleri işlememesi için gerekli her türlü tedbiri alacağını taahhüt eder.

ABONE, bunlara ek olarak; diğer kişilerin istekleri dışında iletiler başlatmaması gerektiğini, başka şahıslara ait iletileri bilinçli olarak ele geçirmemesi ve bu iletileri başkalarına yönlendirmemesi gerektiğini, ESER tarafından sağlanan cihaza lisanssız yazılım yükleyemeyeceğini, zararlı kod içeren uygulamaları ağ kaynakları üzerinde paylaşıp kullanamayacağını kabul ve taahhüt eder.

ABONE'nin yasalara uyma yükümlülüğünün, yukarıdaki paragrafta örnek niteliğinde belirtilen fiillerden ibaret olduğu anlamı çıkarılamaz.

## 12.6. Hizmet Kullanım Şartlarını İhlalin Sonuçları

### 12.6.1. Hizmet Sunumunun Durdurulması ve Haklı Fesih

ABONE, işbu Sözleşme'nin 12. maddesinde belirtilen hizmet kullanım koşullarına aykırılığı durumunda, ESER'in hizmet sunumunu durdurma ve/veyahaklı nedenle feshe ilişkin haklarını kullanabileceğini kabul eder.

### 12.6.2 Zararlardan sorumluluk

ABONE, kendisinin ve kullanıcılarının, Hizmet Kullanım Şartlarına aykırı davranışlarıyla ESER'e, 3. kişi ve kurumlara verdiği zararlardan sorumlu olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.

ESER tarafından herhangi bir şekilde, ABONE'nin sorumlu olduğu bir durumdan dolayı üçüncü kişilerin zararları karşılığı bir tazminat ödenmesi halinde hiçbir ihtar, ihbar ve ilama gerek olmaksızın tazminat, tüm ferî ve masrafları ile birlikte, ABONE'ye rücu edilecektir.

## 13. SORUMLULUK SINIRLARI

### 13.1. Bilgi Bütünlüğüne İlişkin Sorumluluk Sınırı

ABONE, internet trafiği sırasında kaybolan, eksik ya da hatalı iletilen/alınan bilgilerden dolayı ESER'in sorumlu tutulamayacağını kabul eder.

### 13.2 ABONE kaynaklı zararlar

ABONE'nin kendisine ait dahili altyapıdan, mevcut kişisel bilgisayarlarından, ağ üzerinde çalışan özel yazılımlar ya da protokollerden (VPN, IPsec vb.) kaynaklanan gecikme, hizmet kalitesi düşüklüğü, kesinti, arıza vb. sonuçlardan ESER, hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

## 13.3. Cihazlardan Kaynaklanan Zararlar

ABONE, Uzaynet İnternet Modemi'nin, üzerinde gelen standart bir Ethernet portuna bağlanabilecek cihazlarla aktif olabileceğini bilir. Bu portun ucuna bağlanabilecek switch, modem, router, wifi cihazları, cep telefonlarından ve/veya ABONE'nin ESER'in onayı dışında cihaza yapacağı onarım, yer değişikliği ve benzeri müdahalelerden kaynaklanacak problemlerden ve zararlardan ESER'in sorumlu olmayacağını kabul eder.

## 14. GÜNCEL BİLGİLERİN SAĞLANMASI

ABONE'nin ESER'e doğru, geçerli ve güncel bilgi ve belge sağlama yükümlülüğü Sözleşme süresince devam eder.

ABONE, Sözleşme'nin imzalanması sırasında sunmuş olduğu belgeler ve beyan ettiği bilgilerle ilgili tüm değişiklikleri yazılı olarak (destek@esertelekom.com adresine e-posta göndererek) ESER'e bildirmedikçe Başvuru Formu'nda belirtilen bilgiler doğru olarak kabul edilecektir.

## 15. KİŞİSEL VERİLERE İLİŞKİN HÜKÜMLER

### 15.1. Kişisel Verilerin Korunması

**TARAFILAR birbirlerine ve birbirlerinin çalışanlarına/temsilcilerine/tedarikçilerin e ait elde ettikleri kişisel verileri, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve ilgili mevzuata uygun olarak sağlanan hizmetin kapsamı ve amacı ile sınırlı olarak kullanacaklarını taahhüt ederler.**

ESER, şebekenin ve ABONE'nin kişisel verilerinin güvenliği için hizmet kapsamında gerekli tedbirleri alacak olup ilgili mevzuat dahilinde kendisinden beklenen tedbirlerin kapsamını aşan bir tehlikeden dolayı ESER'in sorumluluğu, bu

tehlike hususunda ABONE'yi bilgilendirmekle sınırlı olacaktır.

ABONE, veri sorumlusu olan ESER'e başvurarak kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenme, işlenen verilere ilişkin bilgi talep etme, verilerin düzeltilmesini ve silinmesini talep etme de dahil 6698 sayılı Kanun çerçevesindeki hakları konusunda bilgilendirilmiştir. Söz konusu taleplere ESER tarafından en geç otuz (30) gün içerisinde değerlendirilecektir.

### 15.2. ABONE Verilerinin Kamu Otoriteleriyle paylaşılması

ABONE, ESER'in, yasal düzenlemelerle belirlenen hallerde, yetkili makamlar tarafından istenilen bilgileri bu makamlara vermekle yükümlü olduğunu bilir.

### 15.3. Aktivasyon Kodu, Şifreler ve Kullanıcı Adları

ABONE, kendine tahsis edilen aktivasyon kodu ve/veya diğer kullanıcı adı/şifrealtında yapılmış olan her türlü işlemde tüm sonuçlarıyla sorumlu olacaktır. TARAFILAR, yetkili personelleri dışında bu kod ve adların 3. kişiler tarafından öğrenilmemesi için gerekli tüm önlemleri alacak, bunlarınher hangi bir nedenle yetkisiz kişiler tarafından öğrenilmesi ve kullanılması durumunda uğrayacakları zararlardan ve işlem/tasarrufların sonuçlarından sorumlu olacaklardır.

### 16. SÜRE

Bu sözleşmenin süresi, aksi Kampanya Taahhütnamesi'nde veya taraflarca yazılı ve imzalı olarak başka bir şekilde kararlaştırılıp belirtilmedikçe, Sözleşmenin 5. maddesine göre ABONE statüsünün kazanıldığı tarihten itibaren bir yıldır.

Sözleşme'nin veya Taahhüt süresinin sona erme tarihinden otuz (30) gün önce ABONE, ESER tarafından Sözleşme'nin veya Taahhütname'nin hangi tarihte biteceği ve bu tarihten sonra uygulanacak tarifeler hususlarında bilgilendirilecek, söz konusu bilgilendirme üzerine ABONE sözleşme uzatma talebinde bulunmadıkça, Sözleşme süresi sonunda hizmet sonlanacaktır.

### 17. FESİH

#### 17.1. ABONEnin hizmet alımını sonlandırmak istemesi

ABONE, hizmeti almaktan vazgeçmek istemesi durumunda fesih bildirimine dair bu isteğini ESER'e aşağıdaki yöntemlerden biri ile yazılı olarak iletmesi gerektiğini, aksi takdirde fesih işleminin yapılmayacağını kabul eder;

i. Kızılırmak Mahallesi 1450.Sokak No: 9/52 Çukurambar/Ankara adresine posta veya [destek@esertelekom.com](mailto:destek@esertelekom.com) adresine e-posta göndermek

ii. Teyit edilmiş olmak kaydıyla 0312 284 36 07 numarasına imzalı olarak faks göndermek

iii. Güvenli elektronik imza ile gönderilip saklanabilen metinler kullanmak,

iv. Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak,

ESER, fesihbildirimimin kendisine yapıldığı tarihten itibaren 24 (yirmi dört) saat içinde ABONEye sağlanan hizmeti durdurur.

Yazılı bildirim üzerine, ESER, 7 gün içerisinde fesih işlemini gerçekleştirerek bu hususu ABONE'ye bildirir.

Fesih durumunda, ABONE, ESER kayıtlarında doğmuş olan tüm borçlarını ödemekle yükümlüdür.

### 17.3. Haklı fesih

Sözleşme’de yazılı olan yükümlülüklerini yerine getirmeyen taraf, sözleşmeye aykırı davranmış olur ve diğer tarafça, sözleşme, tek taraflı olarak feshedilebilir. Sözleşme’ye aykırılık dolayısıyla maruz kalınan zarar, haklı feshi gerçekleştiren tarafça talep edilebilir.

**ABONE’nin Sözleşme’nin 12. maddesinde belirtilen hizmet kullanım şartlarına, 14. maddesinde belirtilen diğer yükümlülüklerine, dürüstlük kuralına aykırı davranışları ile sunmuş olduğu belge ve verdiği bilgilerin sahte veya gerçeğe uygun olmadığını anlaşılması durumları ESER için haklı fesih sebepleri, ESER’den kaynaklanan sebeplerle hizmetten faydalanılamaması, hizmete ilişkin makul ve beklenebilir nitelikteki talep ile şikayetlerin çözülemeyeceğinin anlaşılması veya Sözleşme’nin ESER tarafından belirtilen yükümlülüklerin yerine getirilmemesi şeklindeki ihlali ABONE açısından haklı fesih sebepleridir.**

### 17.4. Abonenin Borçlarını Ödemekte Acze Düşmesi

ABONE; borçlarını ödemekte acze düştüğünün, hakkında semeresiz kalmış icra takiplerinin bulunduğu, iflasına karar verildiğinin anlaşılması ile adresini terk etmiş bulunması, işletme faaliyetlerinin sona ermiş olması, olağan iletişim kanallarından kendisine ulaşılamaması hallerinin, ESER açısından hizmeti durdurma ve/veya Sözleşme’yi fesih sebebi olduğunu, bu durumda, hizmet durdurma ve Sözleşme’nin feshi haklarının kötüye kullanıldığı gerekçesi ile ESER’den tazminat isteyemeyeceğini kabul ve taahhüt eder.

## 18. MÜCBİR SEBEPLER ve BEKLENMEYEN HALLER

### 18.1 Mücbir Sebepler

Grev, lokavt, işin yavaşlatılması, savaş, seferberlik halleri, halk ayaklanmaları, saldırı, terör hareketleri, sabotajlar, ulaşım kazaları, doğal afetler, yangın vb durumlar mücbir sebep teşkil eder.

### 18.2 Beklenmeyen Haller

ESER’in, hizmet sunumu için zorunlu unsur oluşturan hizmetleri tedarik ettiği işletmecilerden ya da yetkili idari makamlardan aldığı hizmetlerde oluşacak kesinti, aksaklık, hırsızlık, enterferans, vb gibi durumlar beklenmeyen hal teşkil eder.

### 18.3 Mücbir Sebepler ve Beklenmeyen Hallerde Uygulanacak Hükümler

Taraflar, 18.1 ve 18.2. maddelerde belirtilen mücbir sebep ve beklenmeyen hallerde, bu sebep ve hallerin kapsamıyla sınırlı olmak üzere, Sözleşme’nin ihlalinden sorumlu olmayacaklardır.

Mücbir sebepler ve beklenmeyen hallerin ortaya çıkması halinde, bu durumdan etkilenen taraf, 30 gün içinde diğer tarafı yazılı olarak bilgilendirecek ve mücbir sebebin veya beklenmeyen halin varlığına/devamına ilişkin belgeleri sağlayacaktır.

Mücbir sebebin veya beklenmeyen halin 60 günü aşması halinde, taraflar, hizmeti tek taraflı olarak sonlandırabilecekleri gibi, bu durumun ortadan kalmasını da bekleyebilirler.

## 19. DİĞER HÜKÜMLER

### 19.1. Bölünebilirlik

Taraflar, Sözleşme’nin bölünebilirliğini kabul ederler. Buna göre Sözleşme’nin her

hangi bir maddesinin yetkili makamlar veya taraflarca iptali, geçersiz bulunması ve uygulanmaması halinde, Sözleşme'nin diğer bölümlerinin geçerliliği ve uygulanabilirliği etkilenmeyecektir.

### **19.2. Uyuşmazlıklarda yetkili mahkeme**

Bu Sözleşme'den doğan uyuşmazlıklarda ABONE Tüketici Hakem Heyetine veya Tüketici

Mahkemelerine başvurma hakkına sahiptir. Böyle bir durumda Ankara mahkemeleri yetkilidir.

### **19.3. Delil Sözleşmesi**

Bu Sözleşme'nin uygulanmasından doğabilecek uyuşmazlıklarda, her türlü elektronik kayıt, e-posta yazışmaları, internet işlemleri ve bu yolla oluşturulmuş dijital belgeler ile tarafların karşılıklı defter ve kayıtları, delil olarak bağlayıcı ve geçerlidir.

### **19.4. Gizlilik**

**Taraflar, yürürlükteki mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, Sözleşme'nin uygulanması sırasında birbirlerinin hizmet sağlama ve üretim süreçlerine, mali durumlarına, faaliyetlerine ve hukuki işlemlerine dair öğrendikleri bilgileri gizli ve sır olarak tutacaklarını, bu bilgileri üçüncü kişi veya kurumlara doğrudan veya dolaylı hiçbir şekilde açıklamayacaklarını taahhüt ederler.**

### **19.5. Tebligat**

Taraflar, adres değişikliklerini birbirlerine yazılı olarak bildirmediği, Başvuru Formu'nda yazılı olan adresleri tebligatlarda esas alınacaktır.

**İşbu Abonelik Sözleşmesi .../.../.... tarihinde**

.....(sözleşmenin yapıldığı yer bilgisi) bir nüsha olarak hazırlanıp taraflarca okunarak imzalanmış ve bir kopya nüshası aboneye verilmiştir.