

SANAL SANTRAL TELEKOMÜNİKASYON TİC. A.Ş.

TELEFON HİZMETLERİ ABONELİĞİ SÖZLEŞMESİ

1. TARAFLAR

Bir tarafta 1371 Sok. No.5 Alkan İş Merkezi K:7 35250 Konak/İZMİR adresinde mukim Sanal Santral Telekomünikasyon A.Ş. (kısaca "Sanal Santral" olarak anılacaktır) ile diğer tarafta

.....
..... adresinde mukim
.....
..... (kısaca "Müşteri" olarak anılacaktır)
aşağıda belirtilen şekil ve şartlarda tam bir anlaşmaya varmışlardır.

2. TANIMLAR

İşbu sözleşmede geçen ve aşağıda belirtilmeyen ifadeler ilgili mevzuatta tanımlandıkları şekilde anlaşılacaktır. Bu sözleşmede geçen tanım ve kısaltmalar aşağıdaki gibi anlaşılacaktır:

Müşteri: Sanal Santral'den sadece meslekî veya ticarî amaçlarla STH alan gerçek ve tüzel kişidir.

Sabit Telefon Hizmeti (STH)/Hizmet; işletmecilere ait her türlü telekomünikasyon şebekesi ve altyapısı üzerinden her türlü teknolojiyi kullanarak ses trafiğinin şebeke içi, şehir içi, şehirler arası, uluslararası şebekelere iletilmesi, Diğer Operatörler: Sanal Santral ve Türk Telekom dışında kalan diğer telekomünikasyon operatörleridir. Türk Telekom: Türk Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş.'dir. Bayi / Çözüm Ortağı / İş Ortağı: Sanal Santral ile arasındaki özel anlaşma kapsamında, Sanal Santral tarafından verilen yetkilerle sınırlı olmak üzere, Müşteri'nin işlemlerini yapmak üzere yetkilendirilen kişi ya da kurumdur.

3. KONU

İşbu sözleşmenin konusu; Müşteri'ye tahsis edilen Telefon Aboneliği Formu veya Sabit Numara Taşıma Formu'nda belirtilen telefon numaraları üzerinden Sanal Santral tarafından verilecek Sabit Telefon Hizmetlerine ilişkin şartlar ile tarafların hak ve yükümlülüklerinin düzenlenmesidir.

Sözleşme konusu hizmetler ulusal ve uluslararası kalite ve standartlar ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından belirlenebilecek hizmet kalitesi parametrelerine uygun olarak verilecektir

4. MÜŞTERİ'NİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

4.1 Müşteri, bu sözleşmede yer alan bilgilerin doğru olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri beyan ettiği bilgilere ait değişiklikleri derhal Sanal Santral'e bildirecektir. Aksi takdirde Sanal Santral kayıtlarında yer alan bilgiler geçerli olacaktır.

4.2 Müşteri'nin STH almak için ihtiyaç duyulan telefon, sistem altyapısına sahip olması gereklidir.

4.3 Müşteri, Sanal Santral tarafından kendisine verilecek Müşteri Kodu ve Müşteri Şifresi ile yapacağı tüm işlemlerin kendi sorumluluğunda olduğunu ve/veya sonuçlarına katlanacağını kabul, beyan ve taahhüt etmektedir. Aksi takdirde her türlü hukuki ve cezai sorumluluk Müşteri'nin kendisine ait olacaktır.

4.4 Müşteri'nin sözleşmede yazılı telefon numarası, ad/unvan, adres, meslek vb. kişisel bilgileri Sanal Santral tarafından hazırlanabilecek olan telefon rehberine (Müşterilerce ulaşılabilir ve/veya kamuya açık) kaydedilebilir. Müşteri istediği zaman, bilgilerinin rehberde düzeltilmesini, teyid edilmesini ve/veya çıkarılmasını talep etmek hakkına sahiptir.

4.5 Hizmet kapsamında kullanılan Müşteri cihazları BTK tarafından onaylanmış ve Sanal Santral altyapısına uygun olmalıdır. Sanal Santral her zaman söz konusu cihazların uygunluğunu kontrol edebilir, yeni cihaz önerisinde bulunabilir. Müşteri kontrole izin vermek ve gerekli kolaylığı göstermekle yükümlüdür. Sanal Santral işbu maddenin Müşteri tarafından ihlal edilmesi halinde hizmetleri durdurma hakkına sahiptir.

4.6 Müşteri adres değiştirme devir, numara değişikliği, nakil ve ünvan değişikliği ve iptal talebini faks ve e-posta aracılığı ile Sanal Santral'e bildirecektir. Müşteri Sanal Santral tarafından yapılması istenen bildirimleri yazılı olarak veya internet aracılığı ile yaptığı bildirimleri 5 (beş) işgünü içinde yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür. Süresinde bildirimde bulunulmaması halinde istek işlemde kaldırılır.

4.7 Müşteri'nin telefonunun geçici olarak haberleşmeye kapatılması, Sanal Santral tarifesine göre alınması gereken aylık/yıllık ücretlerin tahsil edilmesine engel değildir.

4.8 Müşteri işbu sözleşmeyi imzalayarak, EK-1'deki "Müşterinin Operasyonel Sorumlulukları" nı kabul etmiş sayılır.

4.9 Müşteri, işbu sözleşme kapsamında alacağı hizmetlerde Sanal Santral'in yapmış olduğu fizibilite, inceleme, araştırma, rapor vs. ile belirlenen kriterlere uymakla yükümlüdür. Aksi halde oluşacak zarar ve ziyandan Müşteri sorumludur.

4.10 Bina içi kablolama Müşteri'nin sorumluluğundadır. Müşteri, kendisine ait yerel şebeke ortamı ve uygulamaları ile ilgili problemleri çözmekten sorumludur.

4.11 Müşteri adına kayıtlı telefonu ticari amaçla üçüncü kişilere sunamaz. Sanal Santral aksi hallerde işbu sözleşmeyi tek taraflı olarak yazılı bildirimle fesih eder. Müşteri, işbu sözleşmeden doğan kullanım hakkının sadece kendine ait olduğunu, bu hakkı, kendi bünyesinde yetkili

kıldığı kişiler hariç diğer kişi, kurum ve kuruluşlara kullandıramayacağını ve devredemeyeceğini, başkasına kiralayamayacağını, satamayacağını kabul ve taahhüt eder. Aksi takdirde tüm sorumluluk Müşteri'ye ait olacağı gibi bu durumun saptanması halinde Sanal Santral sözleşmeyi derhal feshedecektir.

4.12 Müşteri, işbu sözleşme kapsamında belirlenen STH'nin ifasına yönelik Sanal Santral tarafından Müşteri'ye sağlanan herhangi bir altyapı yatırım ve destek ücretini, sözleşmenin süresinden önce fesih edilmesi durumunda gayri kabili rücu olarak derhal Sanal Santral'e geri ödeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

4.13 Müşteri, işbu sözleşmeye konu STH ifasında Sanal Santral'in kendisi, bayi, çözüm ortağı ya da iş ortağından başka kişi ve kuruluşlar tarafından yapılacak müdahalelere izin veremez. Bunun yapılması ve tespiti durumunda Sanal Santral'in hizmetlerini durdurma, askıya alma, tamamen sonlandırma, vs. hakları saklıdır. Bundan dolayı Müşteri hiçbir hak ve tazminat talebinde bulunmayacağını kabul, beyan ve taahhüt eder. Müşteri'nin üçüncü kişi ve kuruluşlardan yararlanması zorunlu hallerde Sanal Santral'in yazılı onayını alması gerekmektedir. Bunun yapılmaması halinde Sanal Santral Müşteri'nin sistemlerinde oluşacak zarar ve ziyandan dolayı sorumlu tutulamaz.

4.14 Müşteri, işbu sözleşmenin konusunu oluşturan işlerde ve sözleşmenin maddeleri kapsamındaki ürün ve hizmetlerden yararlanırken; mevzuat hükümlerine uygun davranmak zorundadır. Aksi halde kullanımdan kaynaklanan her türlü kanuni yaptırım, tazminat, cezai muamelelerden doğrudan sorumlu olacağını, Sanal Santral'in sözleşmeyi tazminatsız ve ihbarsız fesih edebileceğini işbu sözleşme ile kabul, beyan ve taahhüt eder. Sanal Santral, bu tür davranışlardan ve sonuçlarından dolayı sorumlu değildir.

4.15 Müşteri, söz konusu STH'in hiçbir şekilde kamu düzenini bozucu, genel ahlaka aykırı, üçüncü kişileri rahatsız ve taciz edici şekilde, yasalara aykırı bir amaç için, üçüncü kişilerin haklarına tecavüz edecek şekilde kullanamaz.

4.16 Müşteri işbu sözleşme kapsamındaki hizmetlerin edinimine yönelik gerek Sanal Santral gerekse yasal ihtiyaçlardan kaynaklanan her türlü belgeyi eksiksiz ve zamanında teslim etmekle yükümlüdür.

4.17 Müşteri, Sanal Santral ile yapılan STH bağlantısı sırasında Türk Telekom A.Ş.'ye ait iletişim hatlarındaki arıza ve aksaklıklar ile erişim için kullanılan donanımdan, yazılım ve cihazlardan kaynaklanan arızalardan Sanal Santral'in sorumlu olmadığını, doğabilecek zararlarına ilişkin Sanal Santral'den herhangi bir hak ve/veya tazminat talep edemeyeceğini kabul eder.

4.18 Sözleşme süresi içinde Sanal Santral'in kendi teknik altyapısında yaptığı değişiklikler ve teknolojik gereklilikler

sonucunda Müşteri'nin hizmet kapsamında kullandığı cihazlarda ve yazılımda ilave bir yatırım gerektiren durumlar, Sanal Santral tarafından Müşteri'ye bildirilir. Bu yatırımlardan Müşteri sorumlu olup, yatırım yapmak istemeyen Müşteri, Sanal Santral'e olan tüm borç ve yükümlülüklerini yerine getirerek bu sözleşmeyi sona erdirebilir. Hizmet kapsamında Müşteri'ye kullanım hakkı verilmek sureti ile Sanal Santral tarafından kurulumu yapılarak teslim edilmiş cihazlar için bu hüküm uygulanmaz.

4.19 Müşteri, işbu sözleşmeye konu hak ve yükümlülüklerini ve borçlarını Sanal Santral'in yazılı muvafakatı olmadıkça hiçbir şekilde ve surette üçüncü kişi ya da kuruluşlara devir ve temlik edemez.

4.20 İşbu sözleşme kapsamındaki STH'dan yararlanacak olan kişi ve/veya kişiler bizzat Müşteri tarafından belirleneceğinden ve bu konu tamamen Müşteri'nin iç işlemi olacağından, Müşteri hiçbir zaman bu sözleşmedeki yükümlülük ve borçlarının yetkili olmayan bir kişiye ait olduğundan bahisle Sanal Santral'e itirazda bulunamayacaktır.

4.21 Müşteri, sahip olduğu donanım, yazılım ve/veya hizmetlerin kullanımında Sanal Santral'in zarar görebileceği durumları önlemekle mükelleftir. Aksi durumların tespitinde Sanal Santral, Müşteri'yi yazılı olarak uyaracak, söz konusu ihlalin 7 (yedi) gün içinde giderilmemesi halinde Sanal Santral, sözleşmeden doğan tüm hakları baki kalmak üzere sözleşmeyi derhal feshedebilecektir.

5. SANAL SANTRAL'İN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

5.1 Sanal Santral, işbu sözleşme kapsamında verdiği Hizmetten Müşteri'nin faydalanmasını sağlayacaktır. Müşteri bu hizmetin karşılığı olarak Sanal Santral Sabit Telefon Hizmetleri tarifesinde belirlenen ücretleri ödeyecektir.

5.2 Yeni telefon talepleri Müşteri'nin tüm borçlarını ödemesi şartı ile karşılanacaktır. Telefon devirleri Müşteri'nin gerekli belgeler ile yazılı olarak talebinin Sanal Santral'e ulaşmasını takiben, hizmete ilişkin tüm borçların, devir anında belirlenemeyenler dahil, ödenmesi şartı ile gerçekleştirilecektir.

5.3 Sanal Santral, STH kapsamında yükümlülüklerinden herhangi birinin ifasını kısmen ya da tamamen başkalarına gördüme yetkisine sahiptir.

5.4 Sanal Santral; STH kapsamında kullanılacak platformlar üzerinden gelebilecek saldırılardan, bunların sonuçlarından ve ortaya çıkacak doğrudan ve dolaylı zararlardan hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz. Müşteri söz konusu saldırılar sonucunda ortaya çıkacak hizmet/fatura bedelini hiç bir itiraz ileri sürmeden ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder.

5.5 Sanal Santral; Müşteri'nin hattının normal kullanım düzeyinden çok daha fazla kullanılması, kullanım düzeyinde bir anomalliğin tespiti ya da Müşteri aleyhine hukuka aykırı veya hileli bir faaliyetin varlığı konusunda şüphe olması durumunda, Müşteri'nin de çıkarının korunması amacı ile Müşteri'ye bilgi vererek, fatura tarihinden önceki konuşma bedelini ara ödeme adı altında talep edebilecek veya telefonu haberleşmeye kapatılabilecektir.

5.6 Yasaların ve yargı kararlarının öngördüğü durumlarda, STH'nin yetkili mercilerce dinlenmesi, kaydedilmesi, saklanması ve gözetimine ilişkin olarak Müşteri'nin her ne nam altında olursa olsun Sanal Santral'den herhangi bir tazminat talebi hakkı bulunmamaktadır.

5.7 STH'nin verilmesi sırasında Türk Telekom'dan ve/veya Diğer Operatörlerden kaynaklanan sorunlarda, Türk Telekom ve/veya Diğer Operatörlerin çözüm süreleri geçerlidir ve Sanal Santral bu durumdan sorumlu olmayacaktır. Üçüncü şahısların hileli bir şekilde şebekeyi bloke etmek amaçlı hareketleri sebebiyle ya da yasal sebeplerle ya da Sanal Santral'in elinde olmayan nedenlerle, mücbir sebeplerle STH geçici olarak ya da tamamen durabilir. Sanal Santral'in bu durumda hiçbir şekilde sorumluluğu yoktur. Sanal Santral, bu tür sorunları Müşteri'ye duyuracaktır.

5.8 Ulusal Numaralandırma planında değişiklik yapılması ya da mücbir sebeplerin varlığı halinde Sanal Santral 1 (bir) ay öncesinden Müşteri'yi bilgilendirmek kaydıyla telefon numarasını değiştirebilir.

5.9 Sanal Santral, Müşteri'nin Sanal Santral müşterisi olduğunu açıklamaya yetkilidir.

5.10 Müşteri'nin Sanal Santral'e noktadan noktaya data bağlantısı var ise; Sanal Santral tarafından mevcut data hattı kontrol edilerek QoS (Quality of Services) testleri yapılır. Hat kapasitesi STH verilmesine uygun hale getirilir. Müşteri'nin noktadan noktaya data bağlantısı yok ise; tarafların mutabık kaldığı bir yöntemle data hat bağlantısı temin edilecektir.

5.11 Hizmet verilirken herhangi bir zamanda arıza oluşması nedeniyle STH sisteminin çalışmaması halinde, Sanal Santral, sistemin çalışır hale gelmesini sağlamak için gereken işlemleri acilen yapacaktır. Ayrıca Sanal Santral, Türk Telekom'dan kaynaklanan arızalara hızlı bir şekilde müdahale edilmesi için gerekli başvurular yapacaktır.

5.12 Sanal Santral, Türk Telekom tarafından hattın tahsis edilmesinden sonra, en geç 5 (beş) iş günü içerisinde, Türk Telekom santrallerinden kaynaklanan teknik bir sorun olmadıkça ve Müşteri donanımları eksiksiz olarak hazır olduğu sürece Müşteri'nin STH bağlantısını sağlar ve hizmet vermeye başlar.

5.13 Sanal Santral, Müşteri'ye ilişkin her türlü bilgileri ticari sır kapsamında gizlilik prensipleri ile korumayı taahhüt eder.

5.14 Müşteri'nin, STH'ı kullanımı sırasında, kendi müşterileriyle ve/veya üçüncü kişiler ile ortaya çıkabilecek sorunlarından Sanal Santral sorumlu olmayacaktır.

5.15 Sanal Santral, teknolojik ve hukuki gelişmeler nedeni ile iş bu sözleşme hükümlerini Müşteri'ye 1(bir) ay öncesinden yazılı olarak bildirmek sureti ile tek taraflı olarak değiştirebilir, sözleşmeye yeni hükümler ekleyebilir. Müşteri ilgili değişiklikler nedeni ile hizmete ilişkin tüm borçlarını ödeyerek sözleşmeyi tek taraflı olarak feshetme hakkına sahiptir.

5.16 Sanal Santral, işbu sözleşme kapsamında sadece bu sözleşmeden doğan veya açıkça üstlendiği zararlardan dolayı veya kanun gereğince mesul tutulduğu hallerden (öneğin kasit veya ağır ihmal gibi) sorumludur. Sanal Santral, hiçbir halde mahrum kalınan kar dâhil (tibar kaybı, gelir kaybı, yatırım fırsatları, vs.) diğer tarafın dolaylı zararlarından sorumlu olmayacaktır.

5.17 Sanal Santral, sözleşmede yapılacak değişiklikleri ve yürürlükte olan tarife içeriği ve fiyatlarda yapılacak değişiklikleri yürürlüğe girmeden önce Müşteri'ye bildirir. Söz konusu değişikliklerin Müşteri aleyhine olması durumunda, Müşteri tarafından kabul edilmemesi halinde Müşteri'nin herhangi bir tazminat ödemediği sözleşmeyi feshetme hakkı vardır. Sanal Santral'in geri kalan alacakları için

Müşteri'ye fatura göndermesi, fesih işlemlerinin yapılmasını durduracak şekilde yorumlanamaz

6. SÜRE

İşbu sözleşme hizmet kapsamında Müşteri'ye numaranın tahsis edilmesi ile ya da numara taşıma işleminin gerçekleşmesi ile yürürlüğe girecek olup, süreler sözleşmenin Ek-3'ü olan Abonelik, Tarife ve Taahhüt formundaki müşteri tarafından seçilen paket çerçevesindeki sürelerle tabidir. Taraflardan herhangi biri sözleşme bitiminden 30 gün önce bildirimde bulunmadığı sürece sözleşme yenilenmektedir.

7. FESİH

7.1 Taraflardan biri işbu sözleşmeden doğacak borç ve sözleşmenin tümüne ilişkin taahhütlerinden herhangi birini zamanında yerine getirmede veya eksik yerine getirdiği, yükümlülüklerine uymadığı ya da iyi niyete aykırı hareketlerde bulunduğu takdirde, diğer taraf yazılı bildirimde bulunmak suretiyle tebliğden itibaren 7 (yedi) günlük süre içerisinde yükümlülüklerini yerine getirmesini ister, sürenin sonunda yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde sözleşmeyi tek taraflı feshetme hakkına haizdir. Ayrıca Sanal Santral, bu hallerde ilgili sistemi kapatma durdurma yetkisini haizdir.

7.2 Müşteri'nin işbu sözleşmeden doğan borçlarını ödemede temerrüde düşmesi, iflas davasına muhatap olması, iflas etmesi, tasfiyeye gimesi, işyerlerinde kesin haciz uygulanması ya da ticari faaliyetlerini durduması (gayriaktif firma durumuna gimesi) halinde Sanal Santral herhangi bir bildirim yükümlülüğü olmaksızın anlaşmayı derhal feshedebilir ve hizmeti durdurabilir.

7.3 İş bu madde kapsamındaki fesih hallerinde, Müşteri işbu sözleşme dolayısıyla kendisine atfedilen hakların kaybından dolayı ya da kar mahrumiyeti vb. nedenlerle, herhangi bir tazminat talebine hak kazanmaz.

7.4 Herhangi bir nedenle işbu sözleşmenin feshi, fesih tarihine kadar olan yapılmamış ödemelerle ilgili yükümlülükleri ortadan kaldırmaz.

7.5 Sanal Santral'in unvanının, ortaklık yapısının, ortaklarının değişmesi, başka bir şirket ya da şirketlerle birleşmesi ya da bölünmesi fesih nedeni olarak sayılamaz.

7.6 Sözleşmenin herhangi bir nedenle feshi halinde Sanal Santral'in işbu sözleşme uyarınca feshin hüküm ve sonuçlarının doğduğu tarihe kadarki alacaklarını talep hakkı saklıdır. Sanal Santral'in, feshin hüküm ve sonuçlarının doğduğu tarihe kadar olan alacakları için Müşteri'ye fatura göndermesi, fesih işlemlerinin yapılmasını durdurmaz ve sözleşmenin feshi Müşteri'nin yapılmamış ödemeleri ile ilgili yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

8. ÜCRET VE ÖDEMELER

8.1 Taraflar yapılan STH sözleşmesi çerçevesinde Sanal Santral Taahhüt Formu'nda belirtilen şartlar altında ücretlendirmeyi belirlemişlerdir. Sanal Santral tarife içeriğinde ve fiyatlarda değişiklik yapma hakkına sahiptir. Sanal Santral tarafından yapılacak tarife ve fiyat değişiklikleri Müşteri'ye faks, e-posta veya benzeri kanallarla değişiklik yürürlüğe girmeden önce duyurulur. Bu fiyatlama takip eden ay faturalarına yansıtılacaktır. Müşteri'ye kurulumu yapılan cihaz bedeli, hizmetin verilmeye başlamasını takiben derhal Müşteri'ye faturalandırılır. Müşteri faturanın tebliğinden itibaren yedi (7) gün içinde fatura bedelini Sanal Santral'in bildireceği hesaba ödemekle yükümlüdür.

8.2 Sanal Santral, Müşteri'ye aylık fatura düzenler. İşbu sözleşme herhangi bir nedenle sona erinceye kadar, Müşteri, hizmet bedelini, ek teknik hizmetlere ait ücretler ve yasalarda belirtilmiş olan tüm vergi, resim ve harçlarla birlikte faturada belirtilmiş olan son ödeme

gününe kadar defaten ödemeyi aksi takdirde temerrüde düşmüş addedileceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Son ödeme gününü takip eden 10 (on) gün içerisinde ödemeyi gerçekleştirilmeyen Müşteri'ye verilen hizmet durdurulur. Vadesi geldiği halde tamamı veya bir kısmı Sanal Santral'e ödemeyen meblağlar, vade tarihinden itibaren fiili ödeme tarihine kadar, faize tabi olacaktır. Faturada belirtilen son ödeme tarihini geçen ödemeler için, Sanal Santral tarafından günlük bazda gecikmeli gün sayısı dikkate alınarak faiz uygulanır. Sanal Santral'in yasalardan ve sözleşmeden doğan sair hakları saklıdır.

8.3 Sanal Santral, Müşteri tarafından kendisine verilen bilgiler kapsamında son ödeme tarihinden önce Müşteri'ye ulaşacak şekilde fatura gönderecektir. Ancak Müşteri tarafından eksik bilgi verilmesi, adres değiştirilmesi veya gönderim kanallarında meydana gelebilecek aksamalardan dolayı doğacak gecikmelerden Sanal Santral sorumlu tutulamaz. Bu sebeple, Müşteri, aylık fatura ödemelerini, faturanın adresine ulaşmasını beklemezsizin yapmakla mükelleftir. Fatura eline ulaşmadığı takdirde Müşteri, fatura bilgilerini Sanal Santral'den öğrenebilir.

8.4 Müşteri, ödemesinin gecikmesi durumunda, günlük olarak belirlenen % 0,15 gecikme faizi oranı üzerinden, Sanal Santral'e gecikme bedelini ödeyeceğini kabul ve beyan eder.

8.5 Müşteri'nin, Sanal Santral'e yönlendirdiği çağrıları Yurtdışından başlattığı gözlemlenmesi durumunda (Numara Manipülasyonu, Hatalı Numara, Yanlış yanıtıcı CLI v.b.) Sanal Santral Telekomünikasyon çağrıları Türkiye Mobil operatörlerinin belirlemiş olduğu mevcut terminasyon fiyatları üzerinden %10 ekleyerek faturalandıracaktır.

9. GİZLİLİK

Taraflar işbu sözleşmenin ifası kapsamında birbirleri hakkında öğrenecekleri her türlü gizli bilgiyi yasal bir zorunluluk olmadıkça üçüncü kişilere açıklamamayı ve istihdam ettikleri yardımcı kişilerinin de bu hususa uymalarının sağlanması için ellerinden gelen önlemleri almayı ve gerek sözleşme yürürlükte bulunduğu sürece ve gerek sona erdikten sonra en az 3 (üç) yıl birbirleri ve birbirlerinin sorumlu şahısları aleyhinde herhangi bir beyanda bulunmamayı kabul ve taahhüt etmişlerdir. Aynı husus işbu sözleşme ve hükümleri hakkında da geçerlidir.

10. DİĞER HÜKÜMLER

10.1 İşbu sözleşme ve uygulaması ile ilgili olarak yapılacak her türlü ihbar ve ihtarlar alındısı teyit edilmek şartıyla faks, taahhütlü mektup veya noter marifetiyle tarafların, işbu sözleşmede yazılı adreslerine gönderilecektir. Taraflar iş bu adreslerinde meydana gelecek değişiklikleri diğer tarafa 5 iş günü içinde yazılı olarak bildirmedikleri takdirde, eski adreslerine yapılacak tebligatların geçerli, usulüne uygun ve kendilerine yapılmış sayılacağını kabul ve taahhüt ederler.

10.2 İşbu Sözleşmenin uygulanmasından doğabilecek her türlü uyuşmazlığın çözümünde İzmir Mahkemeleri ve İcra Müdürlükleri yetkilidir.

10.3 İşbu Sözleşmeden ve uygulamasından doğacak damga vergisi, diğer resim ve harçlar konusunda tarafların her biri kendi sözleşme nüshasına ilişkin ödemeyi yapmakla mükelleftir.

10.4 İşbu sözleşmede ve eklerinde yapılacak her türlü değişiklik, taraflarca karşılıklı imzalanmadıkça geçerli addedilmeyecektir. Sözleşmenin ekleri sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır.

11. MÜCBİR SEBEP HALLERİ

Mücbir sebepler; sözleşmenin yapıldığı sırada mevcut olmayıp sonradan gerçekleşen, taraflarca öngörülmemiş ve tarafların

kontrolü dışında gelişen ve yükümlülüklerini yerine getirmelerini engelleyecek nedenler ile genel grev, lokavt, savaş, terörist hareketler, deprem, sel, doğal afetler, yangın ve benzeri hallerdir. Aşağıda belirtilen durumlar ve mücbir sebepler kapsamında verilen hizmette oluşacak aksamalarda Sanal Santral sorumlu olmayacaktır. Bu durumların devamı müddetince taraflardan hiçbiri diğer tarafın edimini yerine getirmemesinden dolayı herhangi bir tazminat veya hak talebinde bulunamaz.

11.1 Sanal Santral'in Müşteri'ye bildirerek gerçekleştireceği kurulum, bakım, destek ve düzenleme çalışmaları,

11.2 Müşteri'nin kast veya ihmalden kaynaklanan arzalardan dolayı oluşacak kayıp ve zararlar,

11.3 Sanal Santral omurgasından kaynaklanmayan, Türk Telekom ve/veya üçüncü şahıslardan kaynaklanan arıza, gecikme vb sorunlar,

11.4 Hizmete ilişkin kullanılacak platformlar üzerinden gelebilecek saldırılardan, bunların sonuçları,

11.5 Müşteri sorumluluğunda olan cihazlar ve kablolamadan kaynaklanan arızalar,

11.6 Cihazlar üzerinde Sanal Santral'in bilgi ve onayı dışında, Müşteri veya üçüncü kişiler tarafından yapılan konfigürasyon değişikliğinden kaynaklanan sorunlar.

Mücbir sebeplerin sona ermesinden sonra sözleşmenin uygulanmasına devam edilecektir. Ancak mücbir sebeplerin 30 (otuz) günü aşan bir sürede son bulmamışsa, Müşteri, sözleşmeyi tüm borçlarını ödemek kaydı ile feshedebilir.

Sözleşmenin Yapıldığı Yer Ve Tarih

11 (on bir) madde oluşan işbu Sözleşme biri Müşteri'ye verilmek üzere .../.../201.. tarihinde imzalanmıştır.

EK/LER:

EK-1: Müşterinin Operasyonel Sorumlulukları

EK-2: Müşteri Destek Hizmetleri

EK-3: Ses Tarife ve Taahhüt Formu

Tüketici (Abone)

Adı/Soyadı:

Unvanı:

İmza/Kaşe:

EK-1: Müşterinin Operasyonel Sorumlulukları

1. Bina içi kablolama Müşteri'nin sorumluluğundadır. Müşteri, kendisine ait yerel şebeke ortamı ve uygulamaları ile ilgili problemleri çözmekten sorumludur.
2. Müşteri, her türlü teknik sorununda Sanal Santral Panelinden destek talebi için arıza kaydı açtırmaktan sorumludur.
3. Müşteri, hizmet almak istediği santralini Sanal Santral'in talepleri doğrultusunda Sanal Santral omurgasına bağlanacak duruma hazır hale getirmelidir.
4. Sanal Santral omurgasına bağlanacak olan cihazın kurulacağı yere kadar tüm devreler, santrale bağlantıda kullanılacak olan devreler ve Türk Telekom'dan alınmış olan harici devreler çekilmiş ve bir tesisat kutusu içinde toplanmış olmalıdır.
5. Müşteri, Sanal Santral üzerinden aramak istediği ülkelerin veya şehirlerin kodlarını santralden Sanal Santral omurgasına bağlanacak olan cihaza yönlendirmiş olmalıdır.
6. Müşteri ile Sanal Santral arasında data/internet bağlantısı olmalı ve Sanal Santral omurgasına bağlanacak olan cihaza kadar dataya bağlı bir ethernet kablosu 10/100Mbps hızlarında çalışacak şekilde çekilmiş ve çalışır halde olmalıdır.
7. Müşteri, Sanal Santral omurgasına bağlanacak olan cihazın Sanal Santral'e direkt erişimini sağlamalıdır. Sanal Santral omurgasına bağlanacak olan cihaz bir firewall arkasında müşteri lokal ağında çalışacaksa ve/veya gerçek Internet IP sinde çalışmayacak ise Müşteri kendi cihazları üzerinde ses protokollerinin aksamadan geçişine ve Sanal Santral'in Sanal Santral omurgasına bağlanacak olan cihaza erişimine izin vermelidir.
8. Sanal Santral omurgasına bağlanacak olan cihazı için 220 Volt temin edilmelidir ve gerçek bir topraklama yapılmış olmalıdır.
9. Müşteri'nin, yukarıda belirtilen maddelere uymadığı görülürse, Sanal Santral'in, Müşteri'yi uyardıktan sonra servisi hemen durdurma hakkı vardır.

EK-2: Müşteri Destek Hizmetleri

1. Müşteri sorunları için Müşteri Hizmetlerine mesai saatleri içinde kayıt açtırabilir. Mesai saatleri haftaiçi 9:00 - 18:00, Cumartesi 9:00 - 13:00'dür. Müşteri mesai saatleri dışında sesli mesaj yoluyla müşteri hizmetlerinin ulaşabileceği bir telefon numarasını da belirterek sorunlarını bildirecektir. Sanal Santral, kendinden kaynaklanan sorunlara müdahale ederek çözüm sağlayacaktır. Ayrıca Sanal Santral, iyi niyet çerçevesinde Müşteri tarafında oluşan problemler için de uzaktan yardımcı olacaktır.

Müşteri Hizmetleri Telefon Numarası: 0850 441 00 00

Müşteri Hizmetleri E-posta Adresi: destek@sanalsantral.com.tr

2. Müşteri mesai saatleri dışında Network Operasyon Merkezini arayarak kayıt açtırabilir. Sanal Santral, kendinden kaynaklanan sorunlara müdahale ederek, çözüm sağlayacaktır. Ayrıca Sanal Santral, iyi niyet çerçevesinde Müşteri tarafında oluşan problemler için de uzaktan yardımcı olacaktır.

Network Operasyon Merkezi Telefon Merkezi Numarası: 0850 441 08 50

3. Müşteri destek@sanalsantral.com.tr mail adresine verilen Service Desk kullanıcı adı ile arıza/istek kayıt sistemine mail atarak ya da müşteri panelindeki E-Destek alanından 7/24 arıza/istek kaydı açabilir.

4. Sanal Santral hizmetleriyle ilgili bir problemle karşılaşıldığında, bu problemin kısa sürede çözülmesi için Müşteri' nin bir an önce Müşteri Hizmetlerini araması ve Müşteri kodunu vererek kayıt açtırması gerekmektedir. Arıza zamanında bildirilmediği ya da uygun şekilde Müşteri Hizmetlerine belirtilmediği taktirde Sanal Santral çözümün gecikmesinden sorumlu tutulamaz.

5. Müşteri'nin müşterilerine karşı Sanal Santral'in hiçbir sorumluluğu yoktur. Müşteri'nin müşterileri veya Müşteri'nin son kullanıcıları tarafından yapılacak aramaları Sanal Santral Müşteri Hizmetleri kabul etmeyecektir.

6. Sanal Santral, Müşteri'nin kullanıcılarından, aktif cihazlardan kaynaklanan güvenlik problemlerinden sorumlu tutulamaz.

7. Sanal Santral, gerekli olan durumlarda teknik konfigürasyon değiştirme hakkını saklı tutar.