

## İNTERNET ERİŞİM HİZMETLERİ ABONELİK SÖZLEŞMESİ

(ADSL / VDSL / FTTx / Metro Ethernet / Kablosuz / Radyo Link Erişim Hizmetleri)

### SÖZLEŞME METNİ

İşbu Elektronik Haberleşme Hizmetleri Abonelik Sözleşmesi ("Sözleşme"), bir taraftan İŞLETMECİ KDSL Telekomünikasyon İnternet Bilişim ve Hiz. Elektronik Sanayi Ltd. Şti. ile diğer taraftan, kimlik ve iletişim bilgileri e-Devlet onay ekranında/CRM kaydında yer alan ABONE arasında, aşağıdaki hükümler dâhilinde elektronik ortamda kurulmuştur. ABONE, e-Devlet Kapısı üzerinden bu Sözleşme'yi onaylamakla tüm hükümleri okuduğunu, anladığını ve kabul ettiğini beyan eder.

### MADDE 1 – TARAFLAR

**1.1 İŞLETMECİ:** KDSL Telekomünikasyon İnternet Bilişim ve Hiz. Elektronik Sanayi Ltd. Şti. (bundan böyle "KDSL" veya "İŞLETMECİ" olarak anılacaktır). Adres: Hoşnudiye Mah. Çiftkurt Sk. No:1 Ofis:15, HKS Plaza, 26130 Tepebaşı/Eskişehir. Tel: 0222 606 0226. Ücretsiz Müşteri Destek Hattı: 0850 304 9167. E-posta: info@kdsl.com.tr. KEP: kdsl.bilisim@hs03.kep.tr. Kurumsal site: www.kdsltech.com — Online işlemler/satış: www.kdsl.com.tr ve abone.kablosuzdsl.com.

**1.2 ABONE:** Kimlik ve iletişim bilgileri e-Devlet onay ekranında/CRM kaydında yer alan, KDSL'den internet erişim hizmeti alan gerçek veya tüzel kişi (bundan böyle "ABONE" olarak anılacaktır).

**1.3 İŞLETMECİ ve ABONE birlikte "TARAFLAR",** ayrı ayrı "TARAF" olarak anılır. ABONE'nin e-Devlet onay ekranında ve başvuruda beyan ettiği bilgiler bu maddenin ayrılmaz parçasıdır.

### MADDE 2 – TANIMLAR

Bu sözleşmede geçen başlıca kavramlar aşağıdaki anlamları taşır:

**ADSL / VDSL:** Bakır erişim hattı üzerinden, indirme/yükleme hızları duyurulan azami değerlere kadar değişebilen asimetrik geniş bant internet erişim hizmetleri.

**FTTx (Fiber):** Fiber optik altyapı (FTTB/FTTH vb.) üzerinden sağlanan geniş bant internet erişim hizmeti.

**Metro Ethernet:** Fiber/metro altyapı üzerinden, çoğunlukla kurumsal abonelere sunulan, simetrik veya asimetrik olabilen internet/veri erişim hizmeti.

**Kablosuz Erişim:** Erişim noktaları, anten ve harici teçhizat aracılığıyla telsiz (radyo) ortamı üzerinden sağlanan internet erişim hizmeti.

**Radyo Link (RL):** Noktadan noktaya telsiz/mikrodalga bağlantı ile sağlanan internet/veri erişim hizmeti.

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

**e-Devlet / eKayıt:** T.C. e-Devlet Kapısı ve BTK eKayıt sistemi; abonelik kaydının kimlik doğrulaması ile kurulduğu, abonenin Sorgulama / Onay / İptal işlemlerini gerçekleştirebildiği elektronik ortam.

**Altyapı Sağlayıcı:** Aksi belirtilmedikçe Türk Telekomünikasyon A.Ş. ve/veya ilgili erişim türüne göre KDSL'nin hizmet aldığı diğer altyapı/şebeke sağlayıcıları.

**Ekipman:** Modem, ONT, router, anten, access point, splitter, kablo vb. KDSL tarafından hizmet için sağlanan/onaylanan cihaz ve donanımlar.

**Tarife / Paket:** Hız, kapsam ve diğer hizmet özelliklerine göre belirlenen, ücreti e-Devlet onay ekranında/CRM'de gösterilen kullanım seçeneği.

**Fatura Dönemi:** Başlangıç ve bitişi KDSL tarafından belirlenen ücretlendirme dönemi (kural olarak 30 gün).

**Yetkili Bayi / İş Ortağı:** KDSL adına abonelik işlemleri yapmaya; kurulum, teknik destek, saha ve satış hizmetlerini sunmaya ya da hizmeti kısmen veya tamamen gördürmeye KDSL tarafından yetkilendirilen gerçek/tüzel kişiler, bayiler, çözüm ortakları ve iş ortakları.

**Müşteri Kanalları:** KDSL Ücretsiz Müşteri Destek Hattı (0850 304 9167), www.kdsltech.com, online işlem merkezi (abone.kablosuzdsl.com / www.kdsl.com.tr), Yetkili Bayi/iş Ortakları ve KDSL'nin duyuracağı diğer kanallar.

**Mücbir Sebep:** Tarafların kontrolü dışındaki; savaş, seferberlik, terör, sabotaj, ayaklanma, grev/lokavt, doğal afet (deprem, sel, yıldırım, çığ vb.), yangın, salgın hastalık, enerji kesintisi/dağıtım

arızaları, siber saldırı, idari/yasal düzenleme; altyapı/şebeke sağlayıcı, üst operatör ve transit sağlayıcılar, internet değişim noktası (IX), denizaltı kablosu, CDN/DNS/BGP kaynaklı arızalar, belediye/altyapı kazıları ve benzeri öngörülemez olaylar.

**Kişisel Veri:** 6698 sayılı KVKK kapsamında, kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ilişkin her türlü bilgi.

**5651 Sayılı Kanun:** İnternet ortamında yapılan yayınların düzenlenmesi ve trafik bilgisinin (log) tutulmasına ilişkin mevzuat.

### **MADDE 3 – SÖZLEŞMENİN KONUSU VE KAPSAMI**

**3.1** Bu sözleşme; KDSL tarafından ABONE'ye, e-Devlet onay ekranında/CRM'de belirtilen erişim türü (ADSL, VDSL, FTTx, Metro Ethernet, Kablosuz veya Radyo Link) üzerinden sunulan internet erişim hizmeti ile TARAFLAR'ın karşılıklı hak ve yükümlülüklerini düzenler.

**3.2** Tek bir metin olan bu sözleşme, KDSL'nin tüm erişim türlerini kapsar; ABONE'nin hangi erişim türünden, hangi tarife/paket ile yararlandığı e-Devlet onay bilgileri ve CRM kaydı ile belirlenir. Erişim türünün veya paketin değişmesi, yeni bir sözleşme yapılmaksızın ilgili abonelik bilgilerinin güncellenmesiyle gerçekleştirilebilir.

**3.3** Bu sözleşme, TARAFLAR arasında daha önce akdedilmiş abonelik sözleşmelerinin (kablosuz, ADSL/VDSL/FTTx, metro vb.) yerine geçer; ancak önceki sözleşmelerden doğmuş ve devam eden ödeme, alacak ve taahhüt yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

### **MADDE 4 – SÖZLEŞMENİN KURULMASI VE KİMLİK DOĞRULAMA**

**4.1** Bu sözleşme elektronik ortamda kurulur ve ABONE'nin kimliği, **Elektronik Haberleşme Sektöründe Başvuru Sahibinin Kimliğinin Doğrulama Süreci Hakkında Yönetmelik (KDY — RG 26.06.2021/31523)** uyarınca e-Devlet Kapısı üzerinden doğrulanır.

**4.2** KDSL; ABONE'nin kimlik numarasını, adı-soyadını/unvanını, işlem türünü, işlemi özgüleyen hizmet numarasını ve işlem belgesinde yer alması gereken bilgileri (tarife adı ve ücretleri, öncül/aylık ücret, taahhüt süresi ile taahhüt cayma bedelleri, hız profili, fatura tipi, ön bilgilendirme/mesafeli satış belgeleri vb.) e-Devlet Kapısı'na iletir. e-Devlet Kapısı bu bilgileri ABONE'ye göstererek **onayını alır**; onay üzerine kimliğin doğrulandığı bilgisi ile doğrulanmış telefon veya e-posta KDSL'ye iletilir.

**4.3** Abonelik kaydı BTK eKayıt sistemine işlenir; ABONE aboneliğini e-Devlet Kapısı üzerinden **Sorgulama, Onay ve İptal** işlemlerine konu edebilir. **25.06.2026 tarihinden itibaren, ABONE'nin e-Devlet Kapısı üzerinden vereceği onay aboneliğin kurulması için zorunludur; bu onay alınmadan abonelik tesis edilmez.** e-Devlet onayı, geçerli, bağlayıcı ve kesin irade beyanı niteliğindedir.

**4.4** ABONE'nin e-Devlet Kapısı'nda onayladığı bilgiler (abonelik/tarife bilgileri ve eKayıt onay parametreleri) bu sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır. Talep hâlinde sözleşme örneği kalıcı veri saklayıcısı (e-posta, indirilebilir belge) ile ABONE'ye sağlanır.

**4.5** ABONE, başvuru ve e-Devlet onayı sırasında beyan ettiği bilgi ve belgelerin tam, doğru ve güncel olduğunu beyan eder. (Bilgi değişikliklerinin bildirimini Madde 6.10'da; gerçeğe aykırı beyanın sonuçları Madde 4.6 ve 13.5'te düzenlenmiştir.)

**4.6 Bilgi doğrulama ve makul şüphe:** KDSL, abonenin beyan ettiği bilgi ve belgelerin doğruluğunu ilgili kurum ve kuruluşlardan teyit etme ve gerektiğinde ek belge isteme hakkına sahiptir. Bilgilerin eksik/sahte/yanlış olduğu veya aboneliğin kötü niyetli yapıldığı yönünde makul bir şüphenin bulunması hâlinde KDSL; hizmet başlangıcından önce aboneliği reddedebilir, aksi ispat edilinceye kadar hizmeti durdurabilir veya sözleşmeyi haklı sebeple feshedebilir.

**4.7 Kimlik doğrulama ve biyometrik teyit (EHK m.50):** KDSL, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 50. maddesi (7571 sayılı Kanun ile değişik; 25.06.2026 yürürlük) uyarınca, elektronik kimlik doğrulama kabiliyetine sahip olmayan kimlik belgeleriyle abonelik kaydı yapamaz. Abonelik kaydında ABONE'nin kimliği; kimlik belgesi ile birlikte yüz veya parmak izi özetine ilişkin biyometrik veriler ya da kimliği doğrulayıcı şifre vasıtasıyla teyit edilir.

**4.8 Yabancı uyruklu ve geçici kimlik belgeli aboneler:** Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmayan başvuru sahiplerinin kimliği, yüz veya parmak izine ilişkin biyometrik verileriyle **Göç İdaresi Başkanlığı** üzerinden BTK vasıtasıyla teyit edilir; geçici kimlik belgesi bulunan vatandaşların kimliği de aynı yöntemle doğrulanır. Bu teyit işlemleri ilgili resmi makamlar tarafından yürütülür ve biyometrik veriler bu makamların sistemlerinde tutulur; KDSL yalnızca doğrulama sonucunu alır (Madde 16.4).

## MADDE 5 – İŞLETMECİNİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

**5.1** KDSL, başvuruyu takiben teknik imkânlar dâhilinde ve ilgili erişim türüne ilişkin BTK tarafından belirlenen süreler içinde, abonenin hizmetten yararlanmasını sağlamakla yükümlüdür. Altyapının bulunmaması, bina/iç tesisat, idari izin veya erişim noktası sorunları gibi teknik engeller giderilene kadar kurulum askıya alınabilir. Teknik fizibilite sonucunda hizmetin verilemeyeceğinin tespiti hâlinde abonelik tesis edilmez ve bu nedenle ABONE'den ücret alınmaz.

**5.2** KDSL, BTK tarafından belirlenen hizmet kalitesi seviyelerine uymakla yükümlüdür. KDSL, abonelere teknik destek, bakım ve onarım hizmeti sunar; arıza bildirimini takiben ilgili mevzuatta öngörülen sürede onarım faaliyetine başlar. **Ancak, abonenin kusurundan veya abone tarafında bulunan cihaz, iç tesisat (ankastre), elektrik vb. nedenlerden kaynaklanan arıza, kurulum ve destek taleplerinde; KDSL'nin yürürlükteki tarifesinde belirtilen teknik destek/servis/bakım ücreti ile varsa donanım veya yedek parça bedeli ABONE'den tahsil edilir.**

**5.3** KDSL, teknolojik gelişmeler ve hukuki düzenlemeler doğrultusunda hizmetin sunum biçiminde, niteliğinde ve çeşitliliğinde değişiklik yapma, yeni uygulamalar getirme, hizmeti yenileme veya kaldırma hakkına sahiptir. Abone aleyhine sonuç doğuran değişiklikler en az 1 (bir) ay önceden Müşteri Kanalları üzerinden duyurulur (Madde 12).

**5.4** KDSL, abonenin iletişim bilgilerini yalnızca mevzuata ve bu sözleşmeye uygun amaçlarla kullanır; yasal merciler dışındaki üçüncü kişilerle KVKK'ya aykırı şekilde paylaşmaz (Madde 16).

**5.5 Aktiflik teyidi (EHK m.50/9):** KDSL, mevzuat gereği tüm abonelerin ölüm veya tüzel kişiliğın sona ermesi gibi hâllerle aktifliğinin devam edip etmediğini üç ayda bir ilgili resmi makamlardan teyit eder; teyit edilemeyen abonelere ait hatların elektronik haberleşme şebekesiyle bağlantısını mevzuat uyarınca keser.

**5.6 Alt yüklenici / iş ortağı:** KDSL, bu sözleşmeden doğan yükümlülüklerini kısmen veya tamamen, belirleyeceği iş ortağı veya üçüncü kişiler aracılığıyla yerine getirebilir, hizmetin gerektirdiği teknik işlemleri bunlara gördürebilir. Bu hâlde, üçüncü taraflarca yapılan işlemlerden ABONE'ye karşı KDSL sorumlu olmaya devam eder.

## MADDE 6 – ABONENİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

**6.1** ABONE, hizmet karşılığı e-Devlet onay bilgilerinde ve tarifede belirlenen ücretleri zamanında ödemekle yükümlüdür. Hizmetin kullanılmaması, cihaz temin edilememesi veya geç kullanım, ücret ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

**6.2** ABONE, hizmeti yalnızca bağlantı adresinde ve amacına uygun kullanır; ticari amaçla yeniden satamaz, üçüncü kişilere bireysel veya toplu olarak kullandıramaz, deneme amaçlı dahi paylaşamaz. Aksi halde KDSL sözleşmeyi haklı sebeple feshedebilir.

**6.3** ABONE, hizmeti yürürlükteki mevzuata uygun kullanmakla yükümlüdür. Madde 14'te sayılan yasak kullanımlardan ve hizmetin suç teşkil edecek şekilde kullanılmasından doğacak her türlü idari, hukuki, cezai ve mali sorumluluk münhasıran ABONE'ye aittir.

**6.4** ABONE, internet trafiğinden kaynaklanabilecek zararlara karşı antivirüs, güvenlik duvarı (firewall), antispam, şifreleme vb. gerekli güvenlik önlemlerini almakla yükümlüdür; bu önlemlerin alınmamasından doğan zararlardan KDSL sorumlu değildir.

**6.5** ABONE, KDSL'nin bilgisi dışında erişim hızı, erişim hattı ve hizmet için gerekli teçhizat/ekipman üzerinde hizmeti etkileyecek ekleme veya değişiklik yapamaz; onaysız cihaz kullanamaz. Tespiti halinde KDSL hizmeti durdurabilir veya sözleşmeyi feshedebilir; doğan zararlardan ABONE sorumludur.

**6.6 Kurulum koşulları:** ABONE, hizmetin kurulumu ve sürdürülmesi için gerekli ortamı (uygun çalışma alanı, giriş izni, elektrik/enerji, kablolama izni, standartlara uygun iç tesisat/ankastre) sağlamak; kurulum sırasında adreste 18 yaşından büyük bir kişinin bulunmasını ve gerektiğinde bina/site yönetiminin iznini temin etmekle yükümlüdür. Bu koşulların sağlanmaması nedeniyle hizmetin kurulamaması veya sunulamamasından KDSL sorumlu değildir; bu hâl, tahakkuk eden ücretlerin alınmasına engel değildir.

**6.7 Yerel ağ ve uç cihazlar:** ABONE'nin yerel ağı (LAN), kablosuz ağ ayarları, uç cihazları (bilgisayar, telefon, router vb.) ve bunların konfigürasyonu ABONE'nin sorumluluğundadır. Bu unsurlardan veya ABONE tarafından yapılan konfigürasyon değişikliklerinden kaynaklanan performans sorunları, erişim problemleri ve veri kayıplarından KDSL sorumlu tutulamaz.

**6.8 Kullanıcı adı ve şifre:** ABONE'ye verilen kullanıcı adı ve şifreler kişiseldir; ABONE bunları gizli tutar, üçüncü kişilere kullanırmaz/açıklamaz. Kullanıcı adı/şifrenin abonenin rızasıyla veya rızası dışında kullanılmasından doğan tüm işlem ve sonuçlardan ABONE sorumludur.

**6.9** ABONE, şifresinin üçüncü kişilerce kullanıldığını tespit ettiği anda durumu Müşteri Kanalları üzerinden KDSL'ye bildirir. Bildirim öncesi doğan zararlardan KDSL sorumlu tutulamaz.

**6.10** ABONE, kimlik, fatura ve iletişim bilgilerindeki değişiklikleri gecikmeksizin KDSL'ye bildirir (tebligat sonuçları Madde 17.1).

**6.11 Devir yapılmaz:** Bu sözleşmeden doğan abonelik hak ve yükümlülükleri üçüncü kişilere devredilemez. (Madde 13.9'daki vefat/tüzel kişiliğin sona ermesi hâlindeki yasal halefiyet hâleri saklıdır.)

**6.12 Borç ve iptal:** ABONE'nin iptal/fesih hâlinde borç ve ödeme rejimi Madde 13.4'te düzenlenmiştir; borç, fesih hakkının kullanılmasına engel değildir.

## **MADDE 7 – HİZMETE İLİŞKİN HÜKÜMLER (HIZ, KALİTE, ARIZA, NAKİL)**

**7.1 Hız garantisi verilmez.** Tarife/pakette belirtilen hız, ilgili erişim türü ve altyapının desteklediği **azami** değeri ifade eder; mesafe, hat kalitesi, eş zamanlı kullanım, altyapı ve dış etkenlere bağlı olarak değişebilir. KDSL, beyan edilen azami hızın her koşulda sağlanacağını taahhüt etmez.

**7.2** KDSL'nin sunduğu paketlerde, tarifede aksi belirtilmedikçe **limitsiz** kullanım esastır; adil kullanım kotası (AKK) uygulanmaz. Şebeke bütünlüğü ve güvenliğini tehdit eden kötüye kullanım halleri Madde 14 kapsamında ayrıca düzenlenmiştir.

**7.3** Duyurulan/taahhüt edilen hizmet seviyesinin KDSL'nin kusuruyla sağlanamaması halinde ABONE, mevzuat uyarınca **cezai şart ödemeksizin** sözleşmeyi feshedebilir ve ayıplı hizmete ilişkin ödediği bedelin iadesini veya fatura tutarından ayıp oranında indirim yapılmasını talep edebilir.

**7.4** KDSL'nin kusurundan kaynaklanan kesintilerde, BTK düzenlemeleri çerçevesinde hizmet sunulmayan süreye karşılık gelen ücret iadesi/uzatması yapılır. Altyapı sağlayıcı kusuru, üçüncü kişi eylemleri, mücbir sebep, enerji kesintisi, idari prosedürler ve abone kusurundan kaynaklanan kesintilerden KDSL sorumlu değildir.

**7.5** Abonenin temin ettiği cihaz/donanım ile abone kusurundan kaynaklanan arıza ve kesintilerden ABONE sorumlu olup (ayrıca Madde 6.6–6.7), bu durumlarda KDSL'den talepte bulunulamaz.

**7.6 Nakil:** ABONE, adres değişikliği hâlinde, yeni adreste ilgili altyapının bulunması şartıyla hizmetin başka adrese naklini talep edebilir. Nakil, teknik imkânlar ölçüsünde gerçekleştirilir ve hizmet, ABONE'nin **mevcut tarifefiyatı üzerinden** devam eder; varsa nakil ücreti yürürlükteki tarifeye göre alınır. Yeni adreste teknik nedenlerle hizmet sağlanamaması hâlinde ABONE cezasız fesih hakkını kullanabilir.

**7.7 İnternetin doğası:** İnternet, çok sayıda bağımsız şebekeden oluşan küresel bir elektronik haberleşme ağıdır. Hizmetin kesintisiz, gecikmesiz ve hatasız çalışacağı garanti edilmez; erişim, KDSL'nin şebekesi dışındaki unsurlara da bağlıdır.

**7.8 Performans ve ölçüm:** Gecikme (ping), jitter ve paket kaybı (packet loss) garanti edilmez. **Kablosuz (Wi-Fi) performansı** bina/duvar yapısı, beton, cihaz, modem konumu ve elektromanyetik girişim gibi etkenlere göre değişir ve garanti edilmez. Hız ölçümü yalnızca Ethernet kablosuyla ve KDSL'nin önerdiği test yöntemiyle değerlendirilir; tek bir test sonucu tek başına bağlayıcı delil sayılmaz. Akıllı TV, IP kamera, yazıcı, NAS, IoT ve diğer uç/kablosuz cihazların performansından KDSL sorumlu değildir.

**7.9 Üçüncü taraf servisleri:** ABONE'nin eriştiği üçüncü taraf içerik, uygulama ve platformların (örn. video, oyun, mesajlaşma, bulut ve CDN servisleri) performansı, erişilebilirliği ve kendi getirdiği kısıtlamalar KDSL'nin sorumluluğunda değildir.

**7.10 IP adresleme (CGNAT / IPv6 / statik IP) ve yönlendirme:** Tahsis edilen IP adresleri KDSL'nin/altyapı sağlayıcının yönetimindedir. Varsayılan hizmet, operatör seviyesinde adres paylaşımı (CGNAT) ile sunulabilir; bu hâlde gelen bağlantı/port açma mümkün olmayabilir. IPv6 tahsisi işletmecinin takdirindedir. **Sabit (statik) IP ek hizmettir**, ayrıca ücretlendirilir; garanti edilmez ve teknik gereklilik, şebeke yönetimi veya güvenlik nedenleriyle değiştirilebilir. Kurumsal aboneliklerde tahsis edilen IP bloğunun kullanımı abonenin sorumluluğunda olup ABONE kendisine tahsis edilen IP dışında IP kullanamaz. KDSL; DNS sunucularını, yönlendirme (routing), transit ve üst bağlantı sağlayıcılarını değiştirebilir.

**7.11 Şebeke ve trafik yönetimi:** KDSL, şebeke bütünlüğünü, güvenliğini ve tüm aboneler bakımından hizmet sürekliliğini korumak amacıyla, mevzuata ve internetin açık ve tarafsız kullanımı ilkelerine uygun makul şebeke/trafik yönetimi tedbirleri uygulayabilir. Kötüye kullanım, saldırı veya tıkanıklık hâllerinde Madde 14 hükümleri saklıdır.

**7.12 Planlı ve acil bakım:** KDSL, planlı bakım çalışmalarını mümkün olduğunca düşük yoğunluklu saatlerde (genellikle 00:00–06:00) yapar; şebeke güvenliğini/bütünlüğünü tehdit eden acil durumlarda önceden bildirim olmaksızın bakım/müdahale yapabilir. Bu çalışmalardan kaynaklanan kısa süreli kesintiler ayıp/sorumluluk doğurmaz; KDSL'nin kusuruyla uzun süreli kesintilerde Madde 7.4 uygulanır.

**7.13 Ek hizmetler ayrı ücretlendirilir.** Özel SLA, yedekli bağlantı, ek ekipman ve benzeri katma değerli/ek hizmetler bu sözleşmenin temel kapsamı dışında olup, talep edilmesi halinde KDSL'nin yürürlükteki tarifesi üzerinden ayrıca ücretlendirilir; sabit (statik) IP ve ilave IP bloğu için Madde 7.10 uygulanır.

**7.14 Engelsiz erişim:** Engel oranı %40 ve üzeri olan abonelere, BTK düzenlemeleri çerçevesinde özel tarife ve erişilebilir bilgilendirme/faturalandırma imkânı sunulur. Talep, belgelendirilerek Müşteri Kanalları üzerinden iletilir.

**7.15 Kurumsal hizmet seviyesi (SLA):** Kurumsal aboneliklerde (Metro Ethernet, Radyo Link, kurumsal fiber vb.) kullanılabilirlik oranı, arıza müdahale/çözüm süreleri ve varsa tazminat/SLA koşulları, ilgili tarifede veya kurumsal hizmet tanımında ayrıca belirlenebilir. **Açıkça ve yazılı olarak ayrı bir SLA kararlaştırılmadıkça hiçbir hizmet SLA garantili hizmet sayılmaz.**

## MADDE 8 – CİHAZ VE EKİPMAN

**8.1** KDSL tarafından kampanya/kiralama kapsamında kurulan modem, ONT, anten, access point ve diğer ekipmanların **mülkiyeti KDSL'ye aittir.**

**8.2** Sözleşmenin herhangi bir nedenle sona ermesi veya hizmetin durdurulması halinde ABONE, KDSL mülkiyetindeki cihaz ve ekipmanı **7 (yedi) gün içinde**, sağlam, eksiksiz ve çalışır durumda (mümkünse kutusuyla) KDSL'ye iade etmekle yükümlüdür.

**8.3** Cihazın süresinde iade edilmemesi, kaybedilmesi, hasara uğraması veya çalışmaz durumda olması halinde, cihazın rayiç/güncel bedeli ABONE'ye fatura edilerek tahsil edilir.

**8.4** ABONE, kendisine teslim edilen ekipmanı bu sözleşmeye ve kullanım amacına uygun kullanmakla yükümlüdür. KDSL, gerekli gördüğünde cihazın ve altyapının sözleşmeye uygun kullanılıp kullanılmadığını kontrol edebilir; ABONE bu denetime gerekli kolaylığı gösterir.

**8.5 Müdahale yasağı:** ABONE, KDSL mülkiyetindeki cihaz üzerindeki etiket/mührü sökemez; cihazı açamaz, donanım/yazılımına müdahale edemez, başka adrese taşıyamaz ve üçüncü kişilere veremez/kullandıramaz. Cihaz üzerinde root/jailbreak, yetkisiz firmware yükleme veya fabrika sıfırlama (reset) gibi yetkisiz müdahalelerde garanti ve destek sona erebilir; doğan zararlardan ABONE sorumludur.

**8.6 Kayıp/çalınma/hasar bildirim:** Cihazın teslim alınmasından itibaren korunması ABONE'nin sorumluluğundadır. ABONE, cihazın kaybolması, çalınması veya hasar görmesi hâlinde durumu gecikmeksizin KDSL'ye bildirir; bu hâllerde Madde 8.3 uyarınca cihaz bedeli tahsil edilebilir.

**8.7 Arızalı cihaz değişimi:** Normal kullanım koşullarında arızalanan KDSL cihazları, mevzuata uygun şekilde KDSL tarafından değiştirilir. Abonenin kusurundan, hatalı kullanımdan, müdahaleden veya dış etkenlerden (yıldırım, voltaj dalgalanması vb.) kaynaklanan arıza/hasarlarda cihaz değişim ve onarım bedeli ABONE'den tahsil edilir.

**8.8 Abone tarafı altyapı:** Kurulum sonrası bina/site içi kablolama (fiber patch cord, RJ45/CAT6 kablolar, prizler) ile elektrik altyapısı (kesintisiz güç kaynağı/UPS, topraklama, voltaj regülasyonu, jeneratör vb.) ABONE'nin sorumluluğundadır. Bu unsurların yokluğu veya yetersizliği nedeniyle oluşan arıza, performans sorunu ve kesintilerden KDSL sorumlu değildir.

**8.9 Uzaktan cihaz yönetimi:** KDSL, yeni servis parametreleri, modem yazılım/firmware güncellemeleri, yapılandırma ve arıza desteği gibi durumlarda ABONE'ye sağlanan modem/ekipmanı uzaktan yönetebilir (TR-069/ACS, SNMP, SSH vb. yönetim protokolleri dâhil). Bu müdahaleler, sözleşmenin ifası ile şebeke güvenliği ve hizmet sürekliliğinin sağlanması kapsamında gerçekleştirilir.

## MADDE 9 – MALİ HÜKÜMLER (ÜCRET, FATURA, GECİKME)

- 9.1** KDSL, hizmeti aktive ettiği tarih itibarıyla ücretlendirmeye başlar. ABONE; aylık ücret, varsa kısmi dönem ücreti, aktivasyon/kurulum, bağlantı, nakil, devir ve benzeri ücretleri faturada belirtilen son ödeme tarihinde ödemekle yükümlüdür.
- 9.2** Fatura, son ödeme tarihinden en az 7 (yedi) gün önce ABONE'ye iletilir; ABONE fatura bilgilerine Müşteri Kanalları üzerinden ulaşabilir. Faturanın ulaşmaması ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz; ABONE ödemesini faturanın kendisine ulaşmasını beklemeksizin yapmakla yükümlüdür.
- 9.3 Gecikme faizi:** Son ödeme tarihini geçen ödemelerde KDSL; abonenin tüketici olması halinde 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun'un 51. maddesine göre belirlenen oranda, tüketici olmaması halinde T.C. Merkez Bankası'nın kısa vadeli avanslar için uyguladığı değişen oranlardaki avans faizini uygulamaya yetkilidir. Temerrüt hâlinde borcun hukuki yollarla tahsili için doğan icra, yasal takip ve avukatlık masrafları ABONE'ye aittir.
- 9.4 Ödememe halinde kısıtlama:** ABONE'nin borcunu ödememesi durumunda KDSL, mevzuatta öngörölen bildirim ve süreler çerçevesinde hizmeti kısıtlayabilir/durdurabilir ve gerektiğinde sözleşmeyi feshedebilir. Borcun ödenmesini takiben, mevzuatta öngörölen süre içinde (ödeme teyidinden itibaren 24 saat içinde) hizmet yeniden açılır. Bir takvim yılındaki ilk açma işlemi için ABONE'den herhangi bir ad altında ücret alınmaz.
- 9.5 Teminat / ara ödeme:** KDSL, tahsilat riski gördüğü hallerde başvuru sahibinden veya ABONE'den makul bir teminat veya ara ödeme talep edebilir. Talebin karşılanmaması halinde hizmet kısıtlanabilir, durdurulabilir veya yeni abonelik talebi reddedilebilir.
- 9.6 Fatura itirazı:** Faturaya itiraz, kalıcı veri saklayıcısı veya yazılı olarak yapılır ve ödeme yükümlülüğünü durdurmaz. İtiraz haklı bulunursa, fazla tahsil edilen tutar abonenin tercihinine göre mahsup edilir veya iade edilir. KDSL kayıtları ile abone beyanının uyuşmaması halinde Madde 17 uyarınca KDSL kayıtları esas alınır.
- 9.7** Damga vergisi, resim, harç ve fonlar mevzuatın yükümlü kıldığı tarafça karşılanır; aksi belirlenmemişse bu sözleşmeden doğan damga vergisi ABONE'ye fatura edilir. Hizmete uygulanan vergi, resim, harç ve fonlardaki (KDV, ÖİV vb.) değişiklikler ile oran değişiklikleri, yürürlük tarihinden itibaren faturaya aynen yansıtılır.
- 9.8 Ödeme güvenliği:** Online ödemeler, PCI-DSS uyumlu sanal POS altyapısı üzerinden alınır; ABONE'nin kredi kartı bilgileri KDSL tarafından saklanmaz. Ödeme şeklinden veya banka/finans kuruluşundan kaynaklanan gecikme, yanlışlık ve tahsilat sorunlarından KDSL sorumlu değildir; karşılığı tahsil edilemeyen hizmet başlatılmaz veya durdurulabilir.
- 9.9 Ayrıntılı fatura:** ABONE, ek ücret ödemeksizin ayrıntılı fatura talep etme hakkına sahip olup talebini Müşteri Kanalları üzerinden iletir. Aboneliğin başladığı ilk fatura döneminde, varsa kısmi kullanım ve aktivasyon/kurulum ücretleri de faturaya yansıtılır.
- 9.10 Önceki dönem borçları:** Bir faturanın ödenmesi, ABONE'nin önceki dönemlere ait ödenmemiş borçlarının ifa ve ibra edildiği anlamına gelmez. Önceki dönemlere ait ücretlendirilmemiş hizmet bedelleri ve sair bedeller sonraki dönem faturalarına yansıtılabilir.
- 9.11 Borca bağlı kısıtlama:** ABONE'nin herhangi bir aboneliği/hizmeti nedeniyle doğan borcunu ödememesi hâlinde KDSL; bu hizmeti kısıtlayabilir/durdurabilir, ABONE adına kayıtlı diğer hizmet ve abonelikleri de mevzuat çerçevesinde durdurabilir ve borç ferileriyle birlikte ödenene kadar yeni hizmet/abonelik talebini reddedebilir.
- 9.12 Elektronik fatura:** ABONE, faturasının e-arşiv/e-fatura olarak düzenlenmesini ve e-posta, SMS veya online abone paneli üzerinden elektronik ortamda gönderilmesini kabul eder. Elektronik olarak iletilen fatura, ABONE'ye usulüne uygun ulaştırılmış sayılır.
- 9.13 Mahsup sırası:** Kısmi ödemeler, mevzuat çerçevesinde öncelikle ferî alacaklara (tahsil masrafları ve gecikme faizi), ardından anaparaya mahsup edilir.
- 9.14 İade ve mahsup:** ABONE'ye yapılacak iadeler yalnızca ABONE'ye ait banka hesabına (IBAN) yapılır. KDSL, ABONE'ye olan borçlarını, ABONE'den olan muaccel alacaklarıyla mahsup etme hakkına sahiptir.

## **MADDE 10 – TAAHHÜTLÜ ABONELİK VE ERKEN FESİH**

- 10.1** ABONE, dilerse **taahhütsüz** abone olabilir; bu halde herhangi bir cezai şart/erken fesih bedeli uygulanmaz ve ABONE her zaman ücretsiz fesih hakkını kullanabilir (Madde 13).
- 10.2** ABONE, kampanya/indirim veya bedelsiz-vadeli cihaz karşılığında **taahhütlü** abone olmayı seçebilir. Taahhüt süresi ile taahhütlü/taahhütsüz aylık ücretler ve cayma bedelleri

(asgari/ortalama/azami) e-Devlet onay ekranında gösterilir; taahhüt süresi mevzuat gereği **24 (yirmi dört) ayı geçemez**. Taahhüdün bir **sabit fiyat (tarife) taahhüdü** olması hâlinde, taahhüt süresince ABONE aleyhine değişiklik yapılamaz ve taahhütlü tarife taahhütsüz hâlimden daha yüksek ücretli olamaz.

**10.3 Yatırım esaslı (kalma) taahhüdü:** Taahhüt, sabit bir aylık fiyat taahhüdü değil de KDSL'nin abonelik başlangıcında yaptığı yatırım (bedelsiz/indirimli cihaz, kurulum, kablolama, fiber/hat çekimi vb.) karşılığında ABONE'nin belirli süre abonelikte kalma taahhüdü olabilir. Bu tür taahhütte aylık ücret, Madde 12'deki genel tarife değişikliği kuralları çerçevesinde değişebilir. ABONE'nin taahhüt süresi dolmadan ayrılması hâlinde, kural olarak Madde 10.4 uyarınca amorti edilmemiş yatırım bedeli tahsil edilir; yalnızca **tüketici aboneliklerinde**, KDSL'nin ABONE aleyhine yaptığı bir değişikliği ABONE'nin kabul etmemesi hâlinde Madde 10.5/(e) uyarınca cezai şart alınmaz.

**10.4 Erken fesih (cezai şart):** ABONE'nin taahhüt süresi dolmadan kendi kusuru/talebiyle aboneliğini sona erdirmesi hâlinde talep edilebilecek bedel, **mevzuata uygun olarak abone lehine** hesaplanır: ABONE'ye taahhüt kapsamında sağlanan indirim, cihaz, kurulum, kablolama/hat çekimi ve diğer menfaatlerin **tahsil edilmemiş (amorti edilmemiş)** tutarı ile kalan taahhüt süresine ilişkin ücretlerin toplamından **düşük olanı** aşamaz. KDSL mülkiyetindeki cihazlar ayrıca Madde 8 uyarınca iade alınır.

**10.5 Cezai şart/erken fesih bedeli alınmayan hâller (tüketici aboneliklerinde):** Tüketici niteliğindeki abonelerde, aşağıdaki durumlarda taahhüt ihlali nedeniyle cezai şart/erken fesih bedeli talep edilmez: (a) KDSL'nin kusuru veya taahhüt edilen hizmet niteliğinin sağlanamaması nedeniyle fesih; (b) ABONE'nin vefatı veya tüzel kişiliğinin sona ermesi; (c) ABONE'nin yeni yerleşim adresinde, KDSL'nin ve altyapı sağlayıcısının teknik imkânlarıyla hizmet götürülememesi (abonenin keyfi/geçici taşınması bu kapsamda değildir); (d) mücbir sebepler; (e) KDSL'nin ABONE aleyhine sözleşme/tarife değişikliği yapması ve ABONE'nin bu değişikliği kabul etmemesi. Tüketici olmayan (kurumsal/ticari) aboneliklerde Madde 10.7 ve taahhütname hükümleri uygulanır.

**10.6 Taahhüt süresinin sona ermesi:** Taahhüt süresinin dolması hâlinde abonelik, ABONE aksini talep etmedikçe taahhütsüz koşullarla (yürürlükteki tarife üzerinden) devam eder; ABONE'nin açık onayı olmaksızın yeni bir taahhüt başlatılmaz.

**10.7 ABONE'nin tüketici olmadığı (kurumsal/ticari) aboneliklerde, taahhüt ihlali halinde uygulanacak cezai şart ve tazminat, taahhütname de ayrıca düzenlenebilir; bu hallerde Türk Borçlar Kanunu hükümleri uygulanır.**

## **MADDE 11 – CAYMA HAKKI**

**11.1 ABONE;** sözleşmenin kurulduğu veya cihazın teslim alındığı tarihten itibaren **14 (on dört) gün** içinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayabilir.

**11.2 Cayma halinde, varsa tahsil edilen ücretler iade edilir;** KDSL tarafından verilen cihazlar, cayma süresi içinde sağlam ve çalışır şekilde KDSL'ye (veya Yetkili Bayi/İş Ortağına) iade edilir. Cihazların abone kusuruyla hasarlı/eksik olması halinde ilgili bedeller aboneden tahsil edilebilir.

**11.3 Cayma hakkının kullanılması halinde ABONE, hizmetin başladığı tarihten cayma tarihine kadar yararlandığı kullanıma ilişkin bedeli ödemekle yükümlüdür.**

**11.4 Cayma bildirimi:** ABONE, cayma hakkını; Müşteri Kanalları, e-Devlet Kapısı veya kalıcı veri saklayıcısı (yazılı dilekçe/e-posta) yoluyla, süresi içinde yöneltilmiş açık bir beyanla kullanır. Cayma bildiriminin 14 günlük süre içinde gönderilmiş olması yeterlidir.

**11.5 İade süresi:** Cayma bildiriminin KDSL'ye ulaşmasından itibaren 14 (on dört) gün içinde, ABONE'den tahsil edilmiş ücretler varsa cayma tarihine kadarki kullanım bedeli ile abone kusurundan kaynaklanan cihaz bedelleri mahsup edilerek- ABONE'nin ödeme aracına uygun şekilde iade edilir.

## **MADDE 12 – SÖZLEŞME, TARİFE VE PAKET DEĞİŞİKLİKLERİ**

**12.1 KDSL;** tarife, paket, kampanya ve ücretlerde mevzuat çerçevesinde değişiklik yapabilir. **Genel nitelikli, abone lehine veya nötr değişiklikler ile yeni tarife/kampanya duyuruları,** Müşteri Kanalları ve kurumsal internet sitesi (www.kdsltech.com) üzerinden duyurulur; bu duyuru ABONE'ye yapılmış bildirim hükmünde olup ABONE bu bilgilere her an ulaşabilir.

**12.2 Sözleşme hükümlerinde veya tarifede ABONE aleyhine yapılacak değişiklikler, yürürlüğe girmeden en az 1 (bir) ay önce ABONE'ye SMS, arama, e-posta veya benzeri bir yöntemle bildirilir.**

ABONE, aleyhine olan değişiklikleri kabul etmemesi halinde, bildirim tarihinden itibaren herhangi bir cezai şart ödemeksizin sözleşmeyi feshedebilir.

**12.3 Paket yükseltme/düşürme:** ABONE'nin paket/tarife yükseltme talebi talep anında; düşürme talebi ise taahhüt hükümleri saklı kalmak kaydıyla takip eden fatura döneminde yürürlüğe girer. Dönem içi değişikliklerde ücretler gün esasına göre orantılanır.

## **MADDE 13 – SÖZLEŞMENİN SÜRESİ, FESHİ VE İPTALİ**

**13.1** Sözleşme, kurulduğu tarihte yürürlüğe girer ve aksi seçilmedikçe belirsiz sürelidir; TARAFILAR'dan biri feshetmediği sürece yürürlükte kalır.

**13.2 ABONE, aboneliğini her zaman ücretsiz olarak sona erdirmeye hakkına sahiptir.** Fesih talebi; e-Devlet Kapısı üzerinden (eKayıt İptal), KDSL Müşteri Kanalları, yazılı başvuru veya BTK tarafından belirlenen diğer yöntemlerle yapılabilir. Kimliğin doğrulanması kaydıyla fesih talepleri her hâlükârda alınır.

**13.3** KDSL, geçerli fesih talebinin alınmasından itibaren **24 saat içinde** hizmeti durdurur/kısıtlar ve talep tarihinden itibaren **7 (yedi) gün içinde** fesih işlemini tamamlayarak ABONE'yi SMS, e-posta veya arama yöntemlerinden biriyle bilgilendirir.

**13.4** İptal/fesih talebiyle birlikte ABONE'nin birikmiş borçları muaccel hâle gelir ve öncelikle ödenir; ödenmeyen tutarlar son faturada tahsil edilir ve borç kapatılmadan ABONE adına yeni abonelik tesis edilmez. Abonelik sona erdikten sonra KDSL, kalan alacaklar için son faturayı mevzuatta öngörülen süre içinde gönderir; abone alacakları (depozito, avans vb.) varsa, KDSL alacakları mahsup edildikten sonra bakiye mevzuatta öngörülen sürede ABONE'ye iade edilir. **Tüketici niteliğinde olmayan (kurumsal/ticari) aboneliklerde iptal işlemi, muaccel borçların ödenmesi şartına bağlanabilir.**

**13.5** KDSL; abonenin beyanlarının gerçeğe aykırılığı, ücretin ödenmemesi, hizmetin amacı dışında/üçüncü kişilere kullanılması, Madde 14'teki yasak kullanımlar ve sözleşmeye aykırılık hallerinde sözleşmeyi **haklı sebeple** feshedebilir.

**13.6** Abonenin kusuruyla, taahhüt süresi dolmadan sözleşmenin sona ermesi halinde Madde 10 uyarınca hesaplanan bedel faturalandırılır.

**13.7 İşletmecinin feshinde uyarı ve bildirim:** KDSL'nin Madde 13.5 kapsamında sözleşmeyi feshetmesi hâlinde; ödeme yükümlülüğünün ihlali gibi giderilebilir aykırılıklarda ABONE'ye mevzuatta öngörülen uyarı/önel verilir ve aykırılık giderilmezse fesih gerçekleştirilir. KDSL, gerçekleştirdiği feshi ABONE'ye SMS, e-posta veya arama yöntemlerinden biriyle bildirir.

**13.8 Ön ödeme iadesi:** Sözleşmenin sona ermesi hâlinde, ABONE'den ön ödemeli/peşin tahsil edilmiş ve kullanılmayan bedeller (yıllık peşin ödemelerde kullanılmayan kısım ile aylık dönemde kullanılmayan günlere isabet eden tutar dâhil), KDSL'nin muaccel alacakları mahsup edildikten sonra ABONE'ye iade edilir.

**13.9 Vefat / tüzel kişiliğın sona ermesi:** Abonenin vefatı veya tüzel kişiliğın sona ermesi hâlinde, mirasçılar/halefler durumu belgeleyerek başvurmak suretiyle aboneliği devralabilir veya herhangi bir cezai şart ödemeksizin sonlandırabilir. Bu hâlde, sona erme tarihine kadar tahakkuk eden borçlar muaccel hâle gelir ve tereke/mirasçılardan (tüzel kişide haleflerden) tahsil edilir; kalan borç son faturayla istenir. Aboneliğın devralınması, ancak birikmiş borçların ödenmesi/üstlenilmesi hâlinde gerçekleştirilir.

## **MADDE 14 – YASAK KULLANIMLAR VE ŞEBEKE GÜVENLİĞİ**

ABONE, aşağıdaki kullanımları gerçekleştiremez. Bu kullanımların tespiti halinde KDSL, önceden bildirmeye gerek kalmaksızın hizmeti durdurabilir ve/veya sözleşmeyi derhal haklı sebeple feshedebilir:

- Fikrî ve sınai haklara (telif, marka, patent vb.) tecavüz; korsan yazılım dağıtımı.
- Üçüncü kişi/kurumlara yönelik saldırgan, tehditkâr, hakaret içeren veya özel hayatın gizliliğini ihlal eden davranışlar.
- Başkalarına ait bilgisayar, hesap veya ağlara yetkisiz/yasadışı erişim girişimi.
- Virüs, solucan, truva atı, **botnet / zombi bilgisayar**, DDoS saldırısı yayma veya buna aracılık etme; şebekeyi, sistemi veya servisi aksatacak aktiviteler.
- Alıcının rızası dışında toplu/ticari amaçlı mesaj (SPAM) gönderimi.
- 5651 sayılı Kanun ve diğer mevzuata aykırı, suç teşkil eden her türlü içerik ve faaliyet (pornografik unsur, çocuğın istismarı, terör, devlet/anayasal düzen aleyhine içerik vb.).

**14.1** KDSL, abonenin hizmeti mevzuata aykırı veya suç teşkil edecek şekilde kullanıp kullanmadığını denetlemekle yükümlü değildir; bu tür kullanımlardan münhasıran ABONE sorumludur.

**14.2 5651 / Trafik Bilgisi (Log):** KDSL, 5651 sayılı Kanun ve BTK düzenlemeleri uyarınca internet trafik kayıtlarını (log) zaman damgasıyla bütünlüğü korunmuş şekilde oluşturur, mevzuatta öngörülen süreyle saklar ve yetkili mercilere iletir. Bu kayıtlar, uyuşmazlıklarda Madde 17 kapsamında delil niteliğindedir.

**14.3 Erişim sağlayıcı sıfatı ve içerikten sorumsuzluk:** KDSL, 5651 sayılı Kanun kapsamında erişim sağlayıcıdır; ABONE'nin eriştiği, ürettiği, paylaştığı veya ilettiği içerikten sorumlu değildir ve bu içerikleri önceden denetlemekle yükümlü değildir. Bu tür içeriklerden doğan her türlü sorumluluk ABONE'ye aittir.

**14.4 Yetkili merci kararları / erişim engelleme:** Mahkeme, Cumhuriyet savcılığı, BTK, Erişim Sağlayıcıları Birliği veya yetkili idari mercilerce verilen erişimin engellenmesi, içeriğin çıkarılması ve benzeri kararlar KDSL tarafından uygulanır. ABONE, bu uygulamalar nedeniyle KDSL'den herhangi bir hak veya tazminat talebinde bulunamaz.

**14.5 Üçüncü kişi kullanımı ve hat güvenliği:** ABONE, kendisine sağlanan erişimi/hattı kullanan veya kullanmasına izin verdiği üçüncü kişilerin (aile, çalışan, misafir, paylaşımlı/açık kablosuz ağ kullanıcıları vb.) fiillerinden de sorumludur. ABONE, hattının ve kablosuz ağının güvenliğini sağlamak (şifreleme, yetkisiz erişimi engelleme vb.) ile yükümlüdür.

**14.6 Güvenli İnternet Hizmeti / Aile Profili:** BTK düzenlemeleri uyarınca, ilk abonelik aktivasyonunda ABONE aksini talep etmediği sürece hizmet **Aile Profili** ile açılır. ABONE, dilediği zaman Müşteri Kanalları üzerinden profilini değiştirebilir, başka bir Güvenli İnternet profili (çocuk vb.) seçebilir veya profili kaldırabilir. Güvenli İnternet Hizmeti ücretsizdir.

**14.7 Kötüye kullanım (abuse) ve trafik yönetimi:** Spam/mail abuse, port tarama, kaba kuvvet (bruteforce), botnet, DDoS, torrent kötüye kullanımı, yetkisiz/aşırı trafik vb. fiillerin tespiti hâlinde KDSL, şebeke güvenliği ve bütünlüğünü korumak için **önceden bildirim olmaksızın** hizmeti kısıtlayabilir/durdurabilir ve hız sınırlama (rate limit), blackhole, ACL/filtreleme gibi tedbirleri uygulayabilir.

**14.8 Rücu / idari yaptırım:** ABONE'nin hukuka aykırı kullanımı nedeniyle KDSL'ye uygulanan idari para cezaları (BTK, KVKK Kurulu vb.), mahkeme/idari kararlar, vergi cezaları ve üçüncü kişilerce ileri sürülen talepler ile bunların ferileri ABONE'den tahsil edilir / ABONE'ye rücu edilir.

## **MADDE 15 – MÜCBİR SEBEPLER VE SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI**

**15.1** Mücbir sebep hâllerinde ve KDSL'den kaynaklanmayan nedenlerle (altyapı sağlayıcı kaynaklı arıza/bakım, üçüncü kişi eylemleri, idari/yasal düzenlemeler dâhil) hizmet kısmen veya tamamen, geçici veya sürekli olarak kısıtlanabilir ya da durdurulabilir. KDSL bu hâllerde sorumlu tutulamaz ve ABONE tazminat talep edemez.

**15.2** Mücbir sebebin 30 (otuz) günden uzun sürmesi halinde TARAFLAR'dan her biri sözleşmeyi tazminatsız feshedebilir.

**15.3 Bildirim, askıya alma ve devam:** Mücbir sebebe maruz kalan TARAF, durumu makul sürede diğer TARAF'a bildirir. Mücbir sebep süresince TARAFLAR'ın etkilenen edimleri askıya alınır ve ilgili süreler bu süre kadar uzar; sebebin ortadan kalkmasıyla sözleşme kaldığı yerden devam eder.

**15.4** Mücbir sebep nedeniyle hizmetin hiç verilemediği döneme ilişkin ücret ABONE'den tahakkuk ettirilmez; tahsil edilmişse kullanılmayan döneme isabet eden tutar ABONE'ye iade edilir.

**15.5 Sorumluluk üst sınırı (kurumsal aboneliklerde):** Tüketici olmayan (kurumsal/ticari) aboneliklerde KDSL'nin bu sözleşmeden doğan toplam sorumluluğu; **kast ve ağır kusur** hâlleri ile **can ve beden bütünlüğüne** ilişkin zararlar saklı kalmak kaydıyla, ilgili hizmet için ABONE tarafından son üç (3) aylık dönemde ödenmiş toplam hizmet bedelini aşamaz. Tüketici aboneliklerinde tüketici mevzuatının emredici hükümleri uygulanır.

**15.6 Dolaylı zararların reddi:** KDSL; kâr/gelir kaybı, ticari zarar, müşteri/itibar/fırsat kaybı, iş durması, üretim kaybı ve üçüncü kişilere ödenen cezalar gibi **dolaylı ve sonuçsal** zararlardan sorumlu değildir. **Her hâlde kast/ağır kusur ile can ve beden bütünlüğüne ilişkin zararlar ve tüketici mevzuatının emredici hükümleri saklıdır.**

**15.7 Veri kaybı:** ABONE'ye ait verilerin silinmesi, bozulması veya kaybindan (yerel cihazlar, NAS, bulut/yedekleme servisleri, ERP/muhasebe vb. dâhil) KDSL sorumlu değildir; verilerin yedeklenmesi ABONE'nin sorumluluğundadır.

**15.8 Siber saldırılar:** DDoS, fidye yazılımı (ransomware), zararlı yazılım (malware), oltalama (phishing), botnet, zero-day ve benzeri saldırılardan ve bunların sonuçlarından KDSL sorumlu değildir; ABONE gerekli güvenlik tedbirlerini almakla yükümlüdür (Madde 6.4).

**15.9 İşletmeci yetkisinin sona ermesi:** KDSL'nin BTK nezdindeki yetkilendirmesinin/lisansının askıya alınması, iptali veya yetkili merciler tarafından faaliyetinin durdurulması hâlinde sözleşme kendiliğinden sona erer; KDSL'nin hizmet sunma yükümlülüğü ortadan kalkar ve KDSL bu nedenle doğabilecek dolaylı/sonuçsal zararlardan sorumlu tutulamaz. Bu hâlde ABONE'den ön ödemeli/peşin tahsil edilmiş ve kullanılmayan bedeller mevzuata uygun şekilde ABONE'ye iade edilir ve ABONE'den cezai şart/erken fesih bedeli talep edilmez. KDSL, mevzuatın öngördüğü hâllerde abonelerin bilgilendirilmesi ve/veya başka bir işletmeciye yönlendirilmesi yükümlülüklerini yerine getirir.

## **MADDE 16 – KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI, AYDINLATMA VE ONAY**

**16.1 Veri sorumlusu ve işleme:** Kişisel verileriniz; veri sorumlusu KDSL Telekomünikasyon İnternet Bilişim ve Hiz. Elektronik Sanayi Ltd. Şti. (info@kdsl.com.tr; KEP: kdsl.bilisim@hs03.kep.tr) tarafından, 6698 sayılı KVKK m.5 hukuki sebeplerine dayanılarak; aboneliğin kurulması ve sürdürülmesi, faturalandırma/taahhüt, teknik destek, bilgi/ağ güvenliği ve yasal yükümlülüklerin (BTK, 5651, vergi mevzuatı) yerine getirilmesi amaçlarıyla işlenir. İşlenen veri kategorileri ve diğer ayrıntılar için [www.kdsltech.com/kvkk-aydinlatma-metni](http://www.kdsltech.com/kvkk-aydinlatma-metni) adresindeki Aydınlatma Metni esastır.

**16.2 Aktarım, saklama ve haklar:** Veriler; yasal yükümlülük (BTK, mahkeme, kolluk) hâlleri dışında üçüncü kişilerle paylaşılmaz, yalnızca hizmetin gerektirdiği yurt içi tedarikçilere KVKK m.8 çerçevesinde aktarılır ve **yurt dışına aktarılmaz**. 5651 kapsamı trafik/IP kayıtları ile diğer kayıtlar ilgili mevzuatta öngörülen süre boyunca saklanır. ABONE, KVKK m.11 haklarını KEP, info@kdsl.com.tr veya yazılı başvuruya kullanır; başvurular 30 gün içinde sonuçlandırılır.

**16.3 Ticari elektronik ileti / pazarlama:** KDSL, kampanya/tanıtım amaçlı ticari elektronik iletileri (SMS, e-posta, arama) yalnızca ABONE'nin **ayrıca verdiği açık rızaya** dayanarak gönderir. Bu rıza, işbu sözleşmeden bağımsız olarak; e-Devlet eKayıt onay ekranındaki ticari ileti tercihi (Kabul/Ret) veya ayrı bir açık rıza beyanı ile alınır. Rıza verilmemesi hizmetin alınmasına engel değildir; ABONE, rızasını dilediği zaman ücretsiz olarak ret bildiriyle veya online işlem merkezi üzerinden geri çekebilir.

**16.4 Biyometrik doğrulama (özel nitelikli veri):** Yabancı uyruklu ve geçici kimlik belgeli aboneler için EHK m.50 kapsamında zorunlu olan yüz/parmak izi biyometrik doğrulaması, kanuni yükümlülük gereği ilgili resmi makamlar (Göç İdaresi Başkanlığı ve BTK) tarafından yapılır; biyometrik veriler bu makamların sistemlerinde tutulur ve KDSL bu doğrulamanın yalnızca sonucunu işler. KDSL'nin herhangi bir biyometrik veriyi bizzat işlemesinin gerektiği hâllerde, bu işleme KVKK m.6 uyarınca yalnızca kanuni dayanakla veya ABONE'nin açık rızasıyla, yalnızca kimlik doğrulama amacıyla ve gerekli güvenlik tedbirleri alınarak yapılır.

## **MADDE 17 – TEBLİGAT VE DELİL SÖZLEŞMESİ**

**17.1 ABONE'nin beyan ettiği adres, e-posta ve cep telefonu numarası geçerli tebligat adresleridir.** Bu kanallara yapılan bildirimler geçerli tebligatın hukuki sonuçlarını doğurur. ABONE, adres/iletişim bilgisi değişikliğini KDSL'ye bildirmedeği takdirde, son bildirilen adrese/iletişim bilgisine yapılan tebligat geçerli sayılır (Madde 6.10).

**17.2 TARAFLAR;** KDSL'nin tuttuğu her türlü evrak, bilgisayar ve elektronik ortam kayıtları, çağrı merkezi ses kayıtları, log kayıtları ve e-Devlet/OTP onay kayıtlarının uyuşmazlıklarda delil teşkil edeceğini kabul eder. Bu kayıtlar; **tüketici** aboneler bakımından aksi ispat edilebilir güçlü (takdiri) delil; **tüketici olmayan (kurumsal/ticari)** aboneler bakımından 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193. maddesi anlamında **delil sözleşmesi niteliğinde kesin delil** sayılır ve bu hâlde, uyuşmazlıkta KDSL kayıtları esas alınır. Tüketici aboneler bakımından bu kayıtlar ispat yükünü tersine çevirmez; aksi her türlü delille ispatlanabilir.

**17.3 ABONE'nin e-Devlet veya OTP/SMS yoluyla verdiği onay, geçerli ve bağlayıcı irade beyanı niteliğinde olup yazılı şekil şartını karşılar.**

**17.4 Çağrı kaydı:** ABONE, Müşteri Hizmetleri/çağrı merkezi ile yaptığı görüşmelerin hizmet kalitesi ve delil amacıyla KDSL tarafından kaydedilebileceğini ve bu kayıtların delil teşkil edeceğini kabul eder.

**17.5 ABONE;** e-Devlet onayı, OTP, çağrı merkezi veya online kanallar üzerinden gerçekleştirdiği işlemleri, hizmetin fiilen kendisi tarafından alınmadığını ya da işlemin kendisi tarafından yapılmadığını

ileri sürerek ifa etmekten kaçınmaz. Tüketici aboneler bakımından bu hüküm, ABONE'nin aksini her türlü delille ispat etme hakkını ortadan kaldırmaz.

**17.6 KEP / elektronik tebligat:** TARAFLAR'ın kayıtlı elektronik posta (KEP) adresi bulunması hâlinde, yasal/resmi tebligatlar KEP üzerinden yapılabilir ve bu tebligatlar geçerli sayılır. KDSL'nin KEP adresi: kdsl.bilisim@hs03.kep.tr.

**17.7 Teknik kayıtların delil niteliği:** KDSL'nin tuttuğu Radius/PPP, DHCP, NAT/CGNAT ve IPDR kayıtları; MikroTik/yönlendirici ve OLT logları; Syslog/SNMP kayıtları; CRM, SMS/OTP, çağrı merkezi ses kayıtları ve işyeri kamera kayıtları, Madde 17.2 kapsamında delil niteliğindedir.

## MADDE 18 – UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

**18.1** ABONE, uyuşmazlık halinde öncelikle KDSL Müşteri Kanalları üzerinden başvuruda bulunur; talepler mevzuatta öngörülen sürede değerlendirilip yanıtlanır.

**18.2** Çözüme ulaşılamaması halinde ABONE; tüketici ise, mevzuatla belirlenen parasal sınırlara göre yerleşim yerindeki/işlemin yapıldığı yerdeki **Tüketici Hakem Heyetlerine** veya **Tüketici Mahkemelerine** başvurabilir.

**18.3** Abonenin tüketici olmadığı (kurumsal/ticari) uyuşmazlıklarda **Eskişehir Mahkemeleri ve İcra Daireleri** yetkilidir.

**18.4 BTK başvurusu:** ABONE, tüketici olarak elektronik haberleşme hizmetine ilişkin şikâyet ve uyuşmazlıklarını ayrıca BTK Tüketici Şikâyetleri mekanizmasına (tuketici.btk.gov.tr) iletebilir.

**18.5 Uygulanacak hukuk:** Bu sözleşmeye Türkiye Cumhuriyeti hukuku uygulanır. Tüketici olmayan (kurumsal/ticari) aboneliklerde, ticari uyuşmazlıklar bakımından dava şartı arabuluculuğa ilişkin hükümler saklıdır.

## MADDE 19 – DİĞER HÜKÜMLER VE YÜRÜRLÜK

**19.1** Bu sözleşmede hüküm bulunmayan hâllerde; 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu, 6502 sayılı Tüketici Kanunu, 6698 sayılı KVKK, 5651 sayılı Kanun, 6563 sayılı Kanun ve ilgili BTK düzenlemeleri ile KDSL'nin yayımlanmış usul ve esasları uygulanır.

**19.2 Bölünebilirlik ve feragat:** Sözleşmenin bir hükmünün geçersizliği, diğer hükümlerin geçerliliğini etkilemez. KDSL'nin sözleşmeden doğan bir hakkını kullanmaması veya geç kullanması, o haktan feragat ettiği anlamına gelmez.

**19.3 İlgili belgeler ve mesafeli satış:** Aşağıdaki belgeler bu sözleşmenin tamamlayıcısı olup www.kdsltech.com üzerinde yayımlanır ve eKayıt onayında ABONE'ye sunulur: (i) **KVKK Aydınlatma Metni** (www.kdsltech.com/kvkk-aydinlatma-metni), (ii) **Gizlilik Politikası** (www.kdsltech.com/gizlilik), (iii) online (mesafeli) satışta **Ön Bilgilendirme Formu** ve **Mesafeli Satış Sözleşmesi** (www.kdsltech.com/mesafeli). Hizmetin www.kdsl.com.tr üzerinden uzaktan satışında bu belgeler birlikte uygulanır; çelişki hâlinde tüketici lehine olan hüküm geçerlidir.

**19.4 Dil:** Bu sözleşme Türkçe olarak düzenlenmiştir; başka bir dile çevrilmesi hâlinde, yorum ve uygulamada Türkçe metin esas alınır.

**19.5 Bütünlük ve başlıklar:** Bu sözleşme ile e-Devlet onay bilgileri, TARAFLAR arasında konuya ilişkin tam mutabakatı oluşturur ve önceki sözlü/yazılı görüşmelerin yerine geçer. Madde başlıkları yalnızca kolaylık amaçlı olup tek başına hüküm doğurmaz.

**19.6 Fikri mülkiyet:** KDSL'nin ticari unvanı, markaları, logoları, yazılımları, abone paneli/portalı, CRM ve dokümantasyonu üzerindeki tüm fikri ve sınai haklar KDSL'ye aittir; ABONE bunlar üzerinde hiçbir hak iddia edemez.

**19.7 Teknoloji ve altyapı değişikliği:** KDSL, teknik zorunluluk veya iyileştirme hâlinde hizmetin sunulduğu erişim teknolojisini/altyapısını (örn. kablosuzdan fibere veya tersi) değiştirebilir. Tarife değişikliği ile hizmetin teknik parametreleri birbirinden bağımsızdır.

**19.8 Devir, birleşme ve temlik:** Şirket birleşmesi, bölünmesi, devri veya unvan değişikliği hâlinde bu sözleşme aynı şartlarla geçerliliğini sürdürür. KDSL, bu sözleşmeden doğan hak ve alacaklarını üçüncü kişilere devir/temlik edebilir.

**19.9 Kampanya ve promosyonlar:** Kampanya, promosyon ve indirimler stok, kontenjan ve teknik imkânlarla sınırlıdır; süre ve koşulları KDSL tarafından belirlenir ve ABONE'ye kazanılmış hak doğurmaz.

**19.10 Mükerrer abonelik ve münhasır olmama:** KDSL, aynı ABONE'ye ait mükerrer abonelikleri birleştirebilir. Hizmet münhasır olmayıp aynı altyapı/şebeke diğer abonelere de sunulabilir.

**19.11** Bu sözleşme, e-Devlet Kapısı üzerinden elektronik onayın verildiği tarihte yürürlüğe girer.

## **ONAY VE YÜRÜRLÜK**

---

ABONE; e-Devlet onay ekranında gösterilen abonelik bilgilerinin (tarife, ücretler, hız profili, taahhüt ve cayma bedelleri vb.) doğru ve tam olduğunu; hatalı/eksik beyandan doğacak zarar ve ücretlerden sorumlu olacağını gayrikabili rücu beyan ve taahhüt eder.

Bu Sözleşme BTK eKayıt sistemine işlenir ve ABONE tarafından e-Devlet Kapısı üzerinden sorgulanabilir, onaylanabilir veya iptal edilebilir.