**CCELL İLETİŞİM HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ**

**ABONELİK SÖZLEŞMESİ**

**ADSL/VDSL İNTERNET ERİŞİMİ HİZMET EKİ**

İşbu HİZMET EKİ, CCELL ABONELİK SÖZLEŞMESİ’nin (bundan sonra “SÖZLEŞME” olarak adlandırılacaktır ) ayrılmaz bir parçası olup, SÖZLEŞME hükümleri ile birlikte yorumlanacak ancak burada yer alan hükümlerin SÖZLEŞME hükümlerine aykırılık teşkil etmesi halinde, özel hüküm niteliği taşıyan işbu HİZMET EKİ hükümleri geçerli olacaktır.

**MADDE 1 – TANIMLAMAR**

(1) İşbu HİZMET EKİ’nde geçen ve aşağıda belirtilmeyen ifadeler ilgili mevzuatta tanımlandıkları şekilde anlaşılacaktır. Bu maddede tekil olarak tanımlanan bir terim çoğul olarak kullanıldığında da aynı tanım çerçevesinde yorumlanır. Madde başlıkları HİZMET EKİ’ne sadece referans amacıyla konulmuş olup bu HİZMET EKİ’nin yorumlanmasını etkilemeyecektir. Bu HİZMET EKİ’nde geçen tanım ve kısaltmalar aşağıdaki gibi anlaşılacaktır:

1. **Data Devresi:** Veri trafiğinin geçmesi için ALTYAPI SAĞLAYICI üzerinden sağlanan hatları,
2. **ADSL Hizmeti:** “AsymmetricDigitalSubscriberLine” sözcüklerinin baş harflerinden oluşan ADSL, mevcut telefonlar için kullanılan bakır teller üzerinden yüksek hızlı veri, ses ve görüntü iletişimini aynı anda sağlayabilen bir erişim teknolojisidir.
3. **VDSL:**Very High Data Rate DSL sözcüklerinin baş harflerinden oluşan VDSL, bakır teller üzerinden yüksek hızlı veri, ses ve görüntü iletişimini aynı anda sağlayabilen kısa mesafede hattın uzunluğuyla ters orantılı olarak yüksek hız data transferi sağlayan bir erişim teknolojidir. 300 metreye kadar olan yerlerde 51-55 Mbps arası hızlara erişme imkânı sağlamaktadır.
4. **Hizmet:** CCELL’in ABONE’ye sağlayacağı ADSL/VDSL internet erişim hizmeti,
5. **Yalın DSL:**NakedDigitalSubscriberLine sözcüklerinin baş harflerinden oluşan Yalın İnternet servisi (nDSL),bakır teller üzerinden yüksek hızlı veri, ses ve görüntü iletişimini aynı anda sağlayabilen, kullanıcıların sabit telefon aboneliği olmadan DSL hizmetlerinden faydalanmasına imkân veren bir erişim teknolojisidir.
6. **Veri (Data) (Bilgi):** Internet ortamında erişilebilir olarak server (sunucu) üzerinde muhafaza edilen ve zaman zaman değiştirilerek ekleme veya çıkarmalar yapılabilen her türlü renkli, renksiz, hareketli, sabit resim grafik veya sesli dijitalize edilmiş bilgi nitelikli her şey.
7. **Güvenli İnternet Hizmeti:** KURUM tarafından yayınlanarak yürürlüğe giren, 24.08.2011 tarih ve 2011/DK14/461 karar numaralı Güvenli İnternet Hizmetine İlişkin Usul ve Esaslar kapsamında işletmeciler tarafından ABONE’nin talebine bağlı olarak sunulması zorunlu olan, alan adı, IP ve port listesi üzerinden seçilen çocuk ve aile profilinden oluşan filtreleme hizmetidir.

**MADDE 2 – HİZMET EKİ’NİN KONUSU**

(1) İşbu HİZMET EKİ’nin konusu, CCELL’in ABONE’ye sağlayacağı ADSL/VDSL internet erişim hizmetine ilişkin şekil ve şartlar ile tarafların hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.

**MADDE 3 – HUSUSİ HÜKÜMLER**

(1) CCELL, ADSL/VDSL sistemleri üzerinden verdiği HİZMET’ten ABONE’nin yararlanmasını sağlayacak, ABONE, bu HİZMET’in karşılığı olarak CCELL tarifesinde belirlenen ücretleri ödeyecektir.

(2) HİZMET’ten yararlanmak için basit anlamda IP yönlendirme yapabilen donanımlar kullanılır. Bu donanımlar ABONE’nin uygulama alanına göre değişiklik gösterebilir. ABONE, HİZMET için gereken yönlendirici donanımını CCELL’den satın alabilir, kullanım hakkı temin edilebilir ya da CCELL standartları içinde olmak kaydı ile doğrudan kendisi temin edebilir. HİZMET için gerekli donanımların ABONE tarafından temin edilmesi halinde donanımların ilgili mevzuat uyarınca KURUM tarafından onaylanmış olması zorunludur.

(3) Yönlendirici donanımın CCELL’den temin edildiği durumlarda; HİZMET yapılandırması için gerekli konfigürasyon CCELL tarafından yapılacaktır. Yönlendirici donanımın CCELL’den temin edilmediği hallerde, konfigürasyon CCELL tarafından yapılmayacak olup, CCELL’in sorumluluğu bilgi ve teknik yardım sağlama ile sınırlıdır. Bu halde doğacak zararlardan CCELL sorumlu değildir.

(4) CCELL, ALTYAPI SAĞLAYICI tarafından devrenin tahsis edilmesi, ALTYAPI SAĞLAYICI santrallerinden kaynaklanan teknik bir sorun olmaması ve ABONE donanımlarının eksiksiz olarak hazır olması koşuluyla en geç 48 saat içerisinde ABONE’nin HİZMET bağlantısını sağlar ve hizmet vermeye başlar.

(5) ABONE, ADSL/VDSL internet erişimi hizmeti altyapısının ALTYAPI SAĞLAYICI’dan temin edildiğini, bu nedenle erişim hızının ALTYAPI SAĞLAYICI’a bağlı olduğunu bilir ve bu nedenle CCELL’den kaynaklanmayan; ABONE’den ve/veya ALTYAPI SAĞLAYICI’dan kaynaklanan bir nedenle hizmetin aksamasından CCELL’in sorumlu tutulamayacağını kabul ve beyan eder.

(6) ABONE, erişimi ile ilgili bir problemi ve/veya hizmet ile ilgili sorusu olduğunda CCELL yardım masası hattına ulaşabilir.

(7) CCELL, ADSL/VDSL İnternet erişim hizmetinde meydana gelen arızaların ABONE tarafından CCELL’e bildirilmesi üzerine ALTYAPI SAĞLAYICI’ya arıza kaydı vererek arızayı takip edecek ve gelişmeleri ABONE’ye bildirecektir.

(8) HİZMET EKİ konusu hizmet kapsamında herhangi bir zamanda arıza oluşması nedeniyle sistemin çalışmaması halinde, CCELL sistemin çalışır hale gelmesini sağlamak için gereken işlemleri yapacaktır. CCELL’in sunmakta olduğu HİZMETe ilişkin SLA süreleri aşağıdaki tabloda verilmiştir. ALTYAPI SAĞLAYICI’dan temin edilen HİZMET kapsamında ALTYAPI SAĞLAYICI’nın çözüm süreleri geçerlidir:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **HİZMET** | **SLA A**  **(İstanbul İçi)** | **SLA B**  **(İstanbul Dışı)** | **SLA C**  **(Diğer)** |
| Arıza Teyidi | 30 DK | 30 DK | 30 DK |
| İlk Çağrıya Müdahale | 1 Saat | 1 Saat | 1 Saat |
| CCELL Kaynaklı (Backbone, POP Kaynaklı) Kesintiler | 4 Saat | 8 Saat | 12 Saat |
| Hat Arızası (Telekom) P2P/ME | 12 Saat | 24 Saat | 36 Saat |
| Hat Arızası (Telekom) ADSL/VDSL\* | 24 Saat | 24 Saat | 36 Saat |
| 7/24 telefon / e-mail desteği | Sürekli | Sürekli | Sürekli |
| 7/24 monitöring / raporlama | Sürekli | Sürekli | Sürekli |
| Cihaz Arızası – 1 | 8 Saat | 36 Saat | 48 Saat |
| Cihaz Arızası – 2\*\* | 4 Saat | 12 Saat | 24 Saat |

\*Hat Arızası (Telekom): VAE ADSL Hat arızası için Türk Telekom tarafından SLA verilmemektedir. Türk Telekom tarafında Trafiği Etkileyen Arızaların 48 saat içerisinde tespiti yapılarak ıslahı sağlanır.

\*\*Yedek donanım sağlama yükümlülüğünün taahhüt edildiği durumlarda uygulanan sürelerdir.

(9) HİZMET EKİ’nin konusu hizmetin, ABONE’nin, başka bir operatörden aldığı Sabit Telefon Hizmetine bağlı olduğu durumlarda; ABONE’nin sabit telefon hizmetinin sona ermesi sonucunda ADSL/VDSL internet erişim hizmeti de buna bağlı olarak sonlanır. Bu durumda CCELL sorumlu tutulamaz.

(10) ABONE, ADSL/VDSL hizmetini sadece bağlantı adresinde kullanma hakkına sahiptir. Bağlantı adresi dışında kullanamaz ve/veya başkalarına kullandıramaz.

(11) ABONE; Internet'te yapacağı her türlü işlemden, dile getirdiği her türlü fikir, ifade ve yazılarından bizzat ve tam sorumlu olduğunu bilir, kabul ve beyan eder. İşbu HİZMET EKİ kapsamında aldığı hizmeti kullanırken Türkiye Cumhuriyeti mevzuatlarına ve SÖZLEŞME ve HİZMET EKİ hükümlerine aykırı davranmamayı taahhüt eder.

(12) ABONE, İnternette işlemlerin güvenli olarak yapılması ve internet kullanımı sırasında karşılaşılabilecek saldırılar ile kötü amaçlı yönlendirmelerden korunmak için Şirketin web adresinde ana sayfada yer alan “İnternette Güvenlik” başlığından bilgi edinebilir.

(13) Abone, ödemelerini, Şirketin uygun göreceği şekilde yerine getirir.

(14) ABONE, başvuru formunda belirttiği telefon numarası ve/veya adres haricinde başka bir numaraya, adrese nakil yaptırmak isterse, nakil yapılmak istenen telefon numarası ve/veya adreste bahsi geçen hizmetin temin edilememesi veya talebin karşılanamamasından CCELL’i sorumlu tutmayacaktır. Böyle bir durumda HİZMET EKİ feshedilmiş sayılacaktır. Nakil hizmetinin sağlanması halinde oluşacak tüm masrafları ABONE karşılamayı kabul ve taahhüt eder.

(15) ABONE, seçmiş olduğu tarife paketini belirlenen faturalandırma süresi içerisinde değiştirmek istemesi halinde, değişiklik en geç bir sonraki faturalandırma döneminde uygulamaya konur. ABONE, ALTYAPI SAĞLAYICI’dan kaynaklanan nedenlerle gecikmelerde CCELL’in hiçbir sorumluluğu olmadığını beyan ve kabul eder.

**MADDE 4 – GÜVENLİ İNTERNET TERCİHİ**

(1) ABONE, Güvenli İnternet Hizmeti alma veya vazgeçme taleplerini, profil seçme ya da değiştirme işlemlerini CCELL internet sayfası üzerinden kolaylıkla yapabilir. CCELL, ABONE’ye CCELL internet sayfası üzerinden işlem yapması için gereken kullanıcı adı ve şifresini sağlayacaktır. Güvenli İnternet Hizmeti Almak istiyorsanız aşağıdaki kutucuğu işaretleyin ve güvenli internet hizmeti kapsamında almak istediğiniz profili tercih ediniz:

**GÜVENLİ İNTERNET HİZMETİ ALMEK İSTİYORUM**

Güvenli İnternet Hizmeti talep ediyorsanız aşağıdaki profillerden birini tercih ediniz:

* **Çocuk Profili:** ABONE’nin Kurum tarafından gönderilen listedeki alan adı, alt alan adı, IP adresi ve Portlara erişimin sağlandığı profildir.
* **Aile Profili:** ABONE’nin Kurum tarafından gönderilen listedeki alan adı, IP adresi ve portlara erişimin sağlanmadığı profildir. ABONE’nin bu profili seçmesi durumunda aşağıda belirtilen site ve uygulamalardan bir veya birden fazlasının filtrelenmesini talep edebilir.
  + Oyun site ve uygulamalarına girmek istemiyorum
  + Sohbet site ve uygulamalarına girmek istemiyorum
  + Sosyal medya site ve uygulamalarına girmek istemiyorum
* **GÜVENLİ İNTERNET HİZMETİ ALMEK İSTEMİYORUM**

ABONE’nin Güvenli İnternet Hizmetini tercih etmediği durumda mevcut internet erişim hizmeti herhangi bir değişiklik olmaksızın sunulmaya devam eder.

**MADDE 5 – DONANIM**

(1) CCELL, işbu HİZMET EKİ kapsamında ABONE’ye, kullanım hakkı tahsis etmek sureti ile donanım temin edebilir. CCELL, HİZMET EKİ kapsamında temin ettiği donanımların çalışır durumda ABONE’ye tesliminden ve cihazda ortaya çıkabilecek kullanım kaynaklı olmayan ayıplardan sorumludur. CCELL tarafından verilecek ve ABONE lokasyonunda kullanılacak donanımların arızalanması durumunda yasal yükümlülüklere uygun olarak onarımı veya değişimi yapılır. ANCAK garanti kapsamı dışında kalan ve ABONE kusuruyla oluşacak arızalara (sıvı dökülmesi, elektrik şebekesine ilişkin arızalar vs.) ilişkin bakım ve onarım maliyetleri ABONE’ye aittir. Bakım ve onarım hizmetinin CCELL tarafından verilmesi halinde teknik servis hizmet bedeli ABONE’ye faturalandırılacaktır. ABONE kusuruyla zarar gören donanımların onarılamaması, ziyaı hallerinde aynı markaya ve aynı özelliklere sahip yeni cihaz ABONE tarafından satın alınarak CCELL’e verilecek veya CCELL tarafından donanım değeri ABONE’ye faturalanacaktır. ABONE bu hususa ait meblağları gayri kabili rücu olarak derhal ödeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

(2) İşbu HİZMET EKİ ile kullanım hakkı tahsis edilen donanımların ilgili mevzuat ve sözleşmelerden doğan tüm hak ve yetkilerinin CCELL’e ait olduğu durumlarda, sona erme tarihinden ve/veya HİZMET bitiminden itibaren en geç 10 (on) gün içinde, aynen, takyidattan ari ve zarar verilmemiş halde, kutusunda ve tüm tamamlayıcı aksesuarları ile birlikte iade CCELL’e iade edilecektir. Belirtilen koşullarda ve sürede iade edilmemiş donamılar kabul edilmeyecek olup; bu donanımlara ait bedeller ABONE’ye faturalandırılacaktır.

**MADDE 6 – HİZMET BEDELİ**

(1) CCELL’in, işbu HİZMET EKİ kapsamında sunacağı HİZMET karşılığında, ABONE, CCELL ADSL-VDSL HİZMETİ TALEP FORMU’nda yer alan ücretleri ödemekle mükelleftir.

**MADDE 7 – SÜRE**

(1) İşbu HİZMET EKİ imzalandığı tarihte yürürlüğe girecek olup, SÖZLEŞME hükümleri çerçevesinde sona erdirilinceye kadar yürürlükte kalacaktır.

**MADDE 8 – SON HÜKÜMLER**

(1) İşbu HİZMET EKİ Taraflar arasında sekiz maddeden ibaret olarak ……/….../........... tarihinde \_\_\_\_\_\_\_\_’da, bir nüshası ABONE’ye verilmek, bir nüshası Şirkette kalmak üzere, 2 (iki) asıl nüsha olarak imzalanmıştır.

**ŞİRKET ABONE**

CCELL İLETİŞİM HİZ. TİC. LTD. ŞTİ

Kozluk Mh. D-100 Yanyol Cad.

No: 209/C Erenler/SAKARYA

Ali Fuat Cebesoy V.D.: 0070 582 325

**BAYİ KAŞE**