**ABONELİK SÖZLEŞMESİ EKİ (1): MÜŞTERİ DESTEK HİZMETLERİ**

1. ABONE, HİZMET’e ilişkin karşılaşacağı sorunlar için Network Operasyon Merkezine ve mesai saatleri içerisinde Müşteri Hizmetlerine ulaşabilir. ABONE, 7 gün 24 saat Network Operasyon Merkezini arayarak kayıt açtırabilir. CCELL, kendinden kaynaklanan sorunlara müdahale ederek, çözüm sağlayacaktır. Ayrıca CCELL, iyi niyet çerçevesinde ABONE tarafında oluşan problemler için de uzaktan yardımcı olacaktır. Müşteri Hizmetleri için mesai saatleri hafta içi 8:00-17:00, Cumartesi 8:00-17:00’dir.

E – Posta Adresi : [bilgi@ccell.com.tr](mailto:bilgi@ccell.com.tr)

Whatsapp Hattı : 444 64 54

Satış ve Başvuru Takip : 444 64 54

1. ABONE kendisine verilen Yardım Masası/Service Desk kullanıcı adı ve şifresi ile arıza/istek kayıt sistemine giriş yaparak, 7/24 arıza ya da istek kaydı açabilir.
2. CCELL hizmetleriyle ilgili bir problemle karşılaşıldığında, bu problemin kısa sürede çözülmesi için ABONE’nin bir an önce Müşteri Hizmetlerini araması ve ABONE kodunu vererek kayıt açtırması gerekmektedir. Arıza zamanında bildirilmediği ya da uygun şekilde Müşteri Hizmetlerine bildirilmediği takdirde CCELL çözümün gecikmesinden sorumlu tutulamaz
3. ABONE’nin müşterilerine karşı CCELL’in hiçbir sorumluluğu yoktur. ABONE’nin müşterileri veya ABONE’nin son kullanıcıları tarafından yapılacak aramaları CCELL Müşteri Hizmetleri kabul etmeyecektir.
4. CCELL, ABONE’nin kullanıcılarından, aktif cihazlardan kaynaklanan güvenlik problemlerinden sorumlu tutulamaz.
5. CCELL, gerekli olan durumlarda teknik konfigürasyon değiştirme hakkını saklı tutar.