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

**ABONELİK SÖZLEŞMESİ**

**İNTERNET ERİŞİM 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 – TANIMLAR**

(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. **Veri (Data) (Bilgi):** İnternet 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, dijital hale getirilmiş bilgi nitelikli her şey.
2. **Devre:** Veri trafiğinin geçmesi için ALTYAPI SAĞLAYICI üzerinden sağlanan hat.
3. **Ethernet:** Ethernet protokolleri kullanarak geniş bantlı internet ve/veya data servislerini sunmaya imkan veren devre türüdür.
4. **G.SHDSL:** Simetrik Yüksek Hızlı Sayısal bağlantı sağlayan, veri alma ve yükleme hızlarının birbirine eşit olduğu özel bir DSL bağlantısı türüdür.
5. **LeasedLine:** TDM (Kanal Çoğullama) Kiralık Hat, ALTYAPI SAĞLAYICI’nın kurumsal müşterilere yönelik iki lokasyon arasında sayısal, sürekli ve sabit bant genişliği sağlayan bir servisidir.
6. **Metro Ethernet:** Uçtan uca Ethernet teknolojisi kullanarak protokol dönüşümüne ihtiyaç olmadan geniş bantlı internet ve/veya data servislerini sunmaya imkan veren, upload ve download hızları eşit, fiber optik kablo üzerinden servis veren devre türüdür.
7. **Dark Fiber:** Uçtan uca Ethernet teknolojisi kullanarak protokol dönüşümüne ihtiyaç olmadan geniş bantlı internet ve/veya data servislerini sunmaya imkan veren, CCELL harici bir işletmeci omurgasına ya da aktif cihaza girmeden tümüyle ABONE’ye özel tahsis edilmiş fiber optik kablo üzerinden servis veren devre türüdür.
8. **IP:** Internet Protokol; IP adresi Internet ağına bağlanan PC’lerinde dâhil olduğu tüm cihazların tanınmasına yarayan 32 bit’ten oluşan özel bir numaralar dizinidir
9. **Hizmet:** CCELL tarafından ABONE’ya HİZMET EKİ kapsamında sunulan internet erişim hizmetidir.

**MADDE 2 – KONU**

(1) İşbu HİZMET EKİ, CCELL’in ABONE’ye sağlayacağı internet erişim hizmetine ilişkin şekil ve şartlar ile TARAF’ların hak ve yükümlülüklerini düzenlemektedir.

**MADDE 3 – HUSUSİ HÜKÜMLER**

(1) ABONE, internette yapacağı her işlemden tam sorumlu olduğunu kabul ve beyan eder. Hizmet sırasında sistemde dile getirdiği tüm fikir, düşünce, ifade ve yazıların kendisine ait olduğunu, CCELL’in hiçbir şekilde sorumlu olmadığını kabul ve beyan eder. ABONE, CCELL’den almış olduğu IP adresleri ile internet ortamında ticari kullanıma açık olmayan platformlarda hukuka aykırı bir amaç güden toplu tanıtım, elektronik posta gönderme ve benzeri aktivitelerde bulunamaz. İçinde hakaret, pornografi ve diğer yasadışı, toplum ahlâk ve anlayışına ters içerik bulunan mesajlar gönderemez.

(2) ABONE, konut/işyeri/erişimin bulunduğu bina içerisindeki her türlü kablonun dağılım ve sonlandırma işleminden sorumludur. Elektrik tesisatı topraklama değeri cihazlara uygun olmalıdır. ABONE bunu sağlamakla yükümlüdür. Elektrik ve diğer kablolamalardaki hatalardan kaynaklanan donanım arızalarında, donanım CCELL’e ait ise ABONE zararı karşılamayı taahhüt eder. Donanım, ABONE’ye ait ise CCELL sorumluluk kabul etmez.

(3) CCELL hizmetin talep edildiği noktada ABONE’nin koşulları sağlaması halinde hizmeti gerçekleştirebilir. CCELL tarafından hizmetin hazır hale getirilmesine rağmen, ABONE’den kaynaklanan nedenlerden dolayı hizmetin kullanılamamasından (ABONE’nin yönetimindeki cihazların arızalanması, adresin kapalı olması, yetersiz ve hatalı bilgi verilmesi, kurulum yapılacak noktanın elektrik tesisatının hazır olmaması, arızalı veya standartlara uygun olmaması) durumunda tüm sorumluluk ABONE’ye aittir. Bu nedenden ötürü ABONE, HİZMET’i kullanamamış olsa dahi aylık hizmet bedelinin tamamını ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder.

(4) HİZMET EKİ konusu hizmet kapsamında ALTYAPI SAĞLAYICI ’dan alınacak devreler CCELL ya da ABONE adına tahsis edilebilir. Hizmet için gereken ALTYAPI SAĞLAYICI devrelerinin CCELL adına olması durumunda CCELL, ALTYAPI SAĞLAYICI ’dan kiralamış olduğu devre bedellerini öder ve bu bedelleri ABONE’ye fatura eder. ABONE, CCELL tarafından düzenlenen fatura bedellerini faturasında belirtilen son ödeme tarihine kadar ödemekle yükümlüdür.

(5) Hizmet için gereken ALTYAPI SAĞLAYICI’dan temin edilen devrelerin ABONE adına olması durumunda, ABONE’nin CCELL’e hat alımı için vereceği vekâletnameye istinaden, CCELL’in hesabına ilgili başvuru ücretini yatırmasını müteakip, CCELL; ilgili başvuru numarası ile hattın tahsis edilmesine kadar geçen sürede, ALTYAPI SAĞLAYICI’nın muhatabı olarak, ABONE adına hat başvurusu ve takibinde bulunur. Bu hat ABONE’ye ait olup hattın iptaline kadar geçecek süredeki hukuki ve mali sorumluluklar tamamen ABONE’ye aittir. ABONE, CCELL’den alacağı hizmet için ALTYAPI SAĞLAYICI’dan tahsis edilen hatların ALTYAPI SAĞLAYICI’ya başvuru ücreti ile ALTYAPI SAĞLAYICI’nın keseceği aylık hizmet faturasını ödemeyi peşinen kabul eder. ABONE, bu hattı kullanmaktan vazgeçmesi halinde hattın iptalinden kendisi sorumlu olup, hattın tüm borçlarını ödemekle yükümlüdür.

(6) CCELL, internet trafiği sırasında kaybolacak ve/veya eksik alınacak/gönderilecek bilgilerden, internet platformunda yayınlanan ya da kendi yayınladığı bilgilerin tam doğruluğu, geçerliliği ya da güncelliği konusunda ABONE tarafından hiçbir zaman sorumlu tutulmayacaktır. Tüm sorumluluk aboneye aittir.

(7) Trafik verileri, elektronik haberleşme hizmetlerini pazarlamak amacıyla haberleşmenin gerçekleşmesinden itibaren, bu verilerin işlenmesini ve saklanmasını gerekli kılan faaliyetin tamamlanmasına kadar CCELL tarafından saklanır, sonrasında anonim hale getirilir. ABONE buna rıza verdiğini kabul ve beyan etmektedir. ABONE verdiği rızayı dilediği zaman değiştirebilme hakkını haizdir.

(8) CCELL, ALTYAPI SAĞLAYICI tarafında devrenin hazır olması ve ABONE’nin devreyi kendi sistem odasına (bina içine) almasından itibaren en fazla 5 (beş) işgünü içinde ilk bağlantıyı gerçekleştirecektir. ABONE’nin gerekli koşulları (adreste bulunmama, adres bilgilerinin yetersiz veya yanlış olması, adreste elektrik olmaması veya kurulum için gerekli makul standartlara uygun olmaması gibi) sağlamaması nedeniyle tesisin gerçekleştirilememesinden CCELL sorumlu değildir.

(9) 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 hizmetlere ilişkin SLA süreleri aşağıdaki tabloda verilmiştir:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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.

(10) CCELL, ALTYAPI SAĞLAYICI’dan kaynaklanan arızalara hızlı bir şekilde müdahale edilmesi için gerekli başvuruları süratle yapacaktır. ALTYAPI SAĞLAYICI’dan kaynaklanan aksaklıklar nedeni ile hizmetin kullanım dışı olduğu süreden dolayı CCELL’in hiçbir sorumluluğu olmayacaktır ve kullanım süresi uzatılmayacaktır. CCELL, ABONE’ye verilen hizmet sırasında, ABONE’den kaynaklanan ya da ABONE’ye yönelik gerçekleşen bir atak ya da olağandışı bir durumun tespiti halinde hizmeti geçici olarak ya da tamamen durabilir. CCELL bu hallerden ve sonuçlarından hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

(11) CCELL, ABONE devresini monitör ederek, devrenin durumunu takip edecektir. Devrede bir problem oluşması durumunda CCELL, ABONE’yi arayarak devre durumu hakkında bilgi verecektir. CCELL, ABONE’den alınan bilgi ve onay doğrultusunda ALTYAPI SAĞLAYICI’ya arıza kaydı verip, ABONE’yi arıza hakkında bilgilendirecektir.

(12) ABONE, İşbu HİZMET EKİ kapsamında alacağı hizmetlerde CCELL’in yapmış olduğu fizibilite, inceleme, araştırma, rapor vs. ile belirlenen kriterlere uymakla yükümlüdür. Aksi halde oluşacak zarar ve ziyandan ABONE sorumludur.

(13) ABONE, HİZMET’i 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkındaki Kanunu’nun 8. maddesi uyarınca sayılan suçları teşkil edecek biçimde içerik üretmeyeceğini ve uygulamadaki BTK mevzuatı ve düzenlemeleri başta olmak üzere tüm ulusal ve uluslararası kanun, tüzük ve yönetmeliklere aykırı şekilde kullanmayacağını kabul beyan ve taahhüt eder

**MADDE 4 – HİZMET BEDELİ**

(1) CCELL’İN şbu HİZMET EKİ kapsamında sunacağı HİZMET karşılığında, ABONE, Ek – Taahhütlü Hizmet Koşulları ekine göre tahakkuk edecek ücretleri ödemekle mükelleftir.

**MADDE 5 – SÜRE**

(1) İşbu HİZMET EKİ imzalandığı tarihte yürürlüğe girecek olup, SÖZLEŞME hükümleri çerçevesinde sona erdirilinceye kadar yürürlükte kalacaktır. Hizmetin taahhütlü olarak verilmesi halinde Taahhütlü Hizmet Koşulları ekinde yer alan şartlar öncelikli olarak uygulanacaktır. Taahhüt süresinin bitiminden 60(altmış) gün önce yazılı bildirimde bulunulmaması halinde hizmet taahhütsüz olarak devam edecektir.

**MADDE 6 – SON HÜKÜMLER**

(1) İşbu HİZMET EKİ, aslı CCELL’de muhafaza edilmek, bir nüsha olarak sureti aboneye verilmek üzere, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_ tarihinde \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_’de kurulmuştur

 **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**