



بسمه تعالی

قرارداد ارائه خدمات باند پهن

این قرارداد بین شرکت مخابرات ایران (منطقه به نمایندگی شرکت مخابرات ایران) به شماره ثبت ۳۲۵۰۸۱ به نشانی با نمایندگی آقای مدیرعامل که از این پس شرکت نامیده می شود از یک طرف و آقا / خانم به شماره ملی و تلفن به نشانی اصالتاً به وکالت/نماینده از شرکت / موسسه به شماره شناسه ملی / شماره ثبت (که از این پس مشترک نامیده می شود) از طرف دیگر، با رعایت موارد ذیل منعقد می شود.

ماده ۱- تعاریف

- ۱-۱- **سازمان:** در این قرارداد منظور سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی می باشد.
- ۲-۱- **کمیسیون:** در این قرارداد منظور کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات می باشد.
- ۳-۱- **شرکت:** در این قرارداد منظور شرکت مخابرات ایران می باشد.
- ۴-۱- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت مخابرات ایران می باشد.
- ۵-۱- **خدمات باند پهن:** دسترسی به اینترنت از طریق یکی از فناوری های ADSL, VDSL و FTTH/FTTB می باشد که در زمان عقد قرارداد براساس محصول انتخاب شده از سوی مشتری و امکانات شرکت، نهایی خواهد شد.
- ۶-۱- **ADSL:** فناوری ارائه خدمات باند پهن از طریق بستر سیم مسی خط تلفن مشترک و تجهیزات مستقر در مرکز مخابراتی می باشد.
- ۷-۱- **VDSL:** فناوری ارائه خدمات باند پهن از طریق بستر سیم مسی خط تلفن مشتری با دامنه سرعت بالاتر از فناوری ADSL (از طریق نزدیک کردن تجهیزات مخابراتی به محل مشترک) می باشد.
- ۸-۱- **FTTH (Fiber To The Home):** ارائه خدمات باند پهن بر بستر فیبر از مرکز مخابراتی تا واحد مسکونی/اداری محل استقرار مشترک می باشد.
- ۹-۱- **FTTB (Fiber To The Building):** ارائه خدمات باند پهن بر بستر فیبر از مرکز مخابراتی تا محل ساختمان محل استقرار مشترک می باشد.
- ۱۰-۱- **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
- ۱۱-۱- **شیوه فروش پیش پرداخت (Pre- Paid):** نوع فروش به صورت اعتباری می باشد که مشترک مبلغ قرارداد را در زمان عقد قرارداد به صورت یکجا پرداخت و در صورت نیاز نسبت خرید ترافیک اضافی اقدام می نماید.
- ۱۲-۱- **شیوه فروش پرداخت دوره ای (Post- Paid):** در این نوع فروش هزینه استفاده از خدمات موضوع قرارداد طبق صورت حساب های دوره ای از سوی مشترک پرداخت می شود.
- ۱۳-۱- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش پرداخت، که مشترک بر اساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون، هزینه آن را پرداخت می نماید و از زمان دایری سرویس آغاز می شود.
- ۱۴-۱- **دوره صورت حسابگیری:** مدت زمان یک دوره صورت حسابگیری تلفن ثابت در شیوه فروش پرداخت دوره ای می باشد.
- ۱۵-۱- **آستانه استفاده مصرف منصفانه:** حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شرکت در هر یک از سرعت های تعیین شده به نحوی که ترافیک داخلی حداقل دو برابر ترافیک بین الملل است.
- ۱۶-۱- **سرعت پایه:** سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک ماه سرویس دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخل و بین الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلوبیت بر ثانیه است.
- ۱۷-۱- **ترافیک اضافی:** میزان ترافیکی که مشترک می تواند علاوه بر ترافیک آستانه مصرف منصفانه، به صورت مجزا خریداری و در مدت قرارداد مصرف نماید.
- ۱۸-۱- **رانژه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت است.
- ۱۹-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است.
- ۲۰-۱- **زمان انتظار:** زمان ثبت نام تا تحویل سرویس می باشد.
- ۲۱-۱- **زمان قطع:** مدت زمان از درخواست مشترک تا قطع خدمات موضوع قرارداد می باشد.
- ۲۲-۱- **تجهیزات سمت مشترک:** کلیه ادوات و تجهیزات لازم برای بهره برداری از خدمات موضوع قرارداد متناسب با فن آوری انتخاب شده، اعم از کابل کشی داخلی ساختمان مشترک، مودم و جداکننده خط تلفن (Splitter) که مشتری به منظور بهره برداری از خدمات، می بایست نسبت به تامین آن اقدام نماید.
- ۲۳-۱- **اقامتگاه قانونی مشترک:** به معنای مشخصات آخرین نشانی موجود در پرونده مشترک می باشد.
- ۲۴-۱- **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره های شبکه (Nodes) استفاده می شود.
- ۲۵-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۲۶-۱- **نشانی های خصوصی IP:** بازه ای از نشانی های IP است که برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.

تلفن:

وبسایت:

صفحه ۱ از ۵

ماده ۲- موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از اتصال نامتقارن به شبکه شرکت و بهره برداری از خدمات باند پهن با مشخصات محصول..... (مطابق شرح محصولات پیوست) و فناوری..... بر اساس تعرفه‌های اعلامی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون.

تبصره ۵: فرم تکمیل شده درخواست خدمات باند پهن، (موجود در واحد اجرایی و یا پایگاه اطلاع رسانی شرکت) و مدارک مندرج در فرم مذکور به عنوان اجزای لاینفک قرارداد حاضر محسوب می شود. بدیهی است در صورت نیاز به تغییر در مشخصات محصول و یا افزایش و کاهش پهنای باند، مشتری ملزم به تکمیل فرم جدید بوده و آخرین فرم تکمیلی به عنوان ضمیمه قرارداد منظور خواهد شد.

ماده ۳- مدت قرارداد

مدت این قرارداد معادل..... ماه و بر اساس شیوه فروش..... (پیش پرداخت / پرداخت دوره‌ای) می باشد.

تبصره ۱: در شیوه فروش پرداخت دوره ای (Post Paid)، در صورت عدم تقاضای کتبی هر یک از طرفین مبنی بر قطع ارایه خدمات در انقضای مدت مذکور، قرارداد با شرایط حاکم بر آن تا زمان اعلام انصراف از دریافت / ارایه خدمات هریک از طرفین تمدید شده تلقی می شود.

تبصره ۲: در روش پیش پرداخت (Pre- Paid)، پس از اتمام مدت زمان قرارداد، تمدید مجدد قرارداد در سامانه فروش به صورت دوره‌ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید صورت می گردد (آخرین نسخه قرارداد در سامانه CRM موجود می باشد).

تبصره ۳: در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانزه خط تلفن (برای خدمات باند پهن بر بستر FTTH/FTTB نیازی به رانزه نیست) و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی و دایر کرده و تحویل می دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید. اگر مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده ننماید، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می شود، در صورتیکه که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، باید حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک و تحویل نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم از سوی شرکت به مشترک، ارتباط یا شبکه شرکت را برقرار نماید، در صورت عدم انجام این امر در زمان اشاره شده توسط مشترک، مبنای زمان دایری سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

تبصره ۴: در صورتی که نماینده شرکت در زمان مقرر، جهت تحویل خدمات در محل، حاضر نشود، مشترک می بایست نسبت به اعلام موضوع از طریق مرکز تماس و دریافت کد رهگیری اقدام نماید. در صورت اثبات ادعای مشترک، شرکت موظف است ضمن استرداد هزینه نصب اخذ شده به مشترک، نسبت به دایری و تحویل خدمات حداکثر تا ۴۸ ساعت بعد اقدام نماید.

تبصره ۵: در روش پیش پرداخت (Pre- Paid)، هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۵ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره اشتراک، توسط شرکت با روش درخواستی مشترک به وی اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی ما بین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

تبصره ۶: برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می برند، شرکت تنها تا پایان مهلت زمان اجاره، قرارداد می بندد و پس از آن در صورت ارایه اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی از سوی مشترک به شرکت (منطقه)، نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می شود.

ماده ۴- مبلغ قرارداد:

۴-۱- **هزینه اشتراک در شیوه پرداخت دوره‌ای:** هزینه اشتراک و استفاده ماهیانه از خدمات موضوع قرارداد مندرج در وب سایت شرکت و در چارچوب مصوبات کمیسیون، معادل..... ریال می باشد که در شیوه فروش پرداخت دوره ای از طریق صورت حساب دوره ای مشترک دریافت می شود.

۴-۲- **هزینه اشتراک در شیوه پیش پرداخت:** هزینه اشتراک و استفاده از خدمات موضوع قرارداد در شیوه فروش پیش پرداخت مندرج در تارنمای شرکت و در چارچوب مصوبات کمیسیون، معادل..... ریال می باشد که تمام آن در زمان عقد قرارداد به صورت یکجا دریافت می شود.

تبصره ۱: ترافیک آستانه مصرف منصفانه برای خریدهای پیش پرداخت بصورت ماهیانه تنظیم خواهد شد و مانده استفاده نشده در هر ماه به ماه بعد منتقل نمی شود.

تبصره ۲: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن می باشد.

۴-۳- **هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک:** در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه راه اندازی تجهیزات را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون به مبلغ..... ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۴-۴- **هزینه دایری و تخلیه:** مطابق مصوبات کمیسیون، هزینه رانزه مخابرات (دایری / تخلیه) که در فرم درخواست خدمات آمده محاسبه می شود و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یک بار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می شود.

۴-۵- **هزینه خرید حجم اضافه ترافیک بین الملل و داخلی:**

۴-۵-۱- **در روش پیش پرداخت (Pre- Paid)،** چنانچه مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه عبور کند، شرکت می تواند نسبت به اعمال سیاست استفاده منصفانه اقدام و پس از اطلاع رسانی به مشترک، نسبت به کاهش سرعت کاربر تا حداقل سرعت ۱۲۸ Kbps اقدام نماید و یا آن که مشترک می تواند از طریق پنل کاربری و یا هر روشی که از سوی شرکت امکان آن فراهم شده است، نسبت به خرید حجم ترافیک اضافی داخلی و بین الملل، اقدام و هزینه آن را براساس مصوبات کمیسیون پرداخت نماید.

تاریخ:

صفحه ۲ از ۵

دست‌نویس:

مختم:

۴-۵-۲- در شیوه پرداخت دوره‌ای (Post Paid)، ارایه حجم ترافیک اضافی داخلی و بین الملل به انتخاب مشترک به یکی از روش های زیر صورت می گیرد:

□ چنانچه مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه عبور کند، پس از اطلاع رسانی به مشترک، سرعت سرویس به سرعت پایه (۱۲۸ kbps) تغییر می‌یابد و بازگشت آن به سرعت اولیه منوط به اتمام دوره یک ماهه برقراری سرویس و شروع مجدد ترافیک مصرف منصفانه دوره یک ماه بعدی و یا خرید ترافیک مازاد بین المللی و داخلی به صورت پیش پرداخت از طریق پنل کاربری مشترک و یا هر روشی که از سوی شرکت فراهم شده است، می‌باشد.

□ پس از عبور مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه، شرکت نسبت به اطلاع رسانی موضوع به مشترک اقدام می نماید. اگر مشترک ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از اطلاع رسانی شرکت، انصراف خود را از دریافت ترافیک اضافه بین الملل و داخلی اعلام نکند، امکان ادامه بهره برداری از سرویس با همان سرعت سرویس و بدون محدودیت ترافیکی ادامه خواهد داشت و ترافیک مازاد مصرف شده تا پایان ماه بر اساس قیمت مصوب هر گیگ ترافیک بین الملل و داخلی محاسبه و از طریق صورتحساب به مشترک اطلاع رسانی گردیده و مشترک موظف به پرداخت هزینه های آن می باشد.

□ پس از عبور مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه، شرکت نسبت به اطلاع رسانی موضوع به مشترک اقدام می نماید. اگر مشترک ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از اطلاع رسانی شرکت، انصراف خود را از دریافت ترافیک اضافه بین الملل و داخلی اعلام نکند، شرکت می تواند تا سقف گیگا بایت را به عنوان ترافیک اضافی بین الملل و تا سقف گیگا بایت را به عنوان ترافیک اضافی داخلی به سرویس وی اختصاص دهد و مشترک متعهد به پرداخت هزینه‌های آن از طریق صورتحساب‌های صادره می باشد.

تبصره: مشترک در هر زمان می تواند با مراجعه به پنل کاربری خود و یا هر روشی که از سوی شرکت امکان آن فراهم شده است، روش انتخابی خود برای نحوه استفاده از حجم اضافه ترافیک بین الملل و داخلی تغییر دهد.

ماده ۵- تعهدات مشترک

۱-۵- مشترک متعهد می‌شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها، نسبت به گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پای‌بند باشد.

۲-۵- مشترک متعهد می‌شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذیربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی شرکت یا سایر مبادی ذیربط، اطلاع رسانی شده است، را رعایت کند.

۳-۵- مشترک متعهد می‌شود از واگذاری خدمات و تجهیزات متعلق به شرکت، به غیر خودداری کند. در غیر این صورت شرکت مجاز به قطع ارایه خدمات است.

۴-۵- هرگونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارایه شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط شرکت و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت‌های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان (در صورتی که مشترک حقوقی باشد) است.

تبصره ۱: ارایه سرویس به محصلان و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع است.

تبصره ۲: در صورت توزیع درون سازمانی خطوط و خدمات ارایه شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال توسط مشترک برای ارایه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

۵-۵- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفاً بر عهده مشترک است.

۶-۵- مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واکتار شده نیست.

تبصره: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها و موسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی گیرد.

۷-۵- در صورت نیازمندی مشترک حقوقی برای توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها، مراکز تفریحی، فرودگاه ها، ترمینال های مسافربری و ...) با استفاده از بستر WiFi و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شرکت به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت برای تامین پیوست کنترلی، اعمال سیاست های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیراین صورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۸-۵- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۵-۵ تا ۷-۵ توسط مشترک نسبت به صدور اخطار یا مهلت ۱۰ روزه برای رفع موارد تخلف اقدام کرده و در صورت عدم رفع تخلف ملزم به قطع خطوط و توقف ارایه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح است.

۹-۵- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به شرکت اطلاع دهد. در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی است، بر عهده مشترک خواهد بود. همچنین مشترک موظف است هرگونه درخواست خود از قبیل تغییر نوع سرویس، نحوه پرداخت و جز این را به صورت کتبی به شرکت اعلام کند یا خود از طریق پنل کاربری خود این تغییرات را انجام دهد.

۱۰-۵- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس اینترنت پرسرعت خود اقدام کند و حفاظت از سیستم‌ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و می‌بایست از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری کند.

شأن:

مخزن:-----

دب‌بایت:-----

- ۵-۱۱- کلیه سرویس‌های دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان پذیر است.
- تبصره:** اگر مشترک هنگام تمدید سرویس دارای نشانی خصوصی IP، نشانی خصوصی IP قبلی خود را انتخاب نکند، شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان آدرس خصوصی IP قبلی ندارد.
- ۵-۱۲- شرکت هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان اعم از مسی و نوری، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد. این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع رسانی شده است.
- ۵-۱۳- مراجعه مجدد کارشناس نصب به دلیل آماده نبودن سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و یا عدم حضور مشترک موجب پرداخت هزینه‌ی نصب مجدد که برابر یک نصب اولیه دیگر است می‌شود.
- ۵-۱۴- سن قانونی مشترک برای پذیرش مفاد این قرارداد ۱۸ سال تمام است.
- ۵-۱۵- مشترک باید کلیه قوانین کشور را رعایت کند و خود در این زمینه پاسخگو باشد.
- ۵-۱۶- مشترک تایید می‌کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست خدمات درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده نامبرده خواهد بود.
- ۵-۱۷- مشترک موظف است مشخصات هویتی (تصویر کارت ملی / شناسنامه) خود را به درستی اعلام کند. چنانچه این مشخصات مطابق با اطلاعات ثبت شده در سازمان ثبت احوال نباشد، تحویل سرویس به مشترک تا زمان اعلام اطلاعات صحیح متوقف خواهد شد.
- ۵-۱۸- مشترک متعهد به ارائه مدارک مثبت برای مالکیت امتیاز یا منافع خط تلفن معرفی شده می‌باشد.
- ۵-۱۹- مشترک با شیوه پرداخت صورت حساب دوره‌ای (Post Paid) متعهد می‌شود هزینه خدمات که طی صورت حساب هر دوره به اقامتگاه قانونی وی ارسال و یا از طریق تماس تلفنی و یا پتل کاربری پایگاه اطلاع رسانی شرکت اعلام می‌شود را در مهلت تعیین شده، پرداخت نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به قطع خدمات بوده و به منظور وصول مطالبات از طریق راهکارهای قانونی و مراجع ذیصلاح اقدام قانونی بعمل خواهد آورد.
- ۵-۲۰- مشترک موظف است درخواست قطع خدمات و یا هرگونه تغییر در خدمات را با ارائه درخواست از پتل کاربری خود یا به صورت کتبی، به شرکت اعلام نماید. تغییر در صورت وجود امکانات و منطبق با شرایط فروش شرکت (بسته به نوع خدمات و شیوه فروش انتخابی) و پس از پرداخت هزینه‌های مربوطه و بدهی‌های معوقه توسط مشترک، امکان پذیر است. بدیهی است در صورتی که اجرای تغییرات جدید میسر نباشد، مسئولیت حقوقی و مالی خدمات قبلی تا زمان درخواست انصراف، به عهده مشترک می‌باشد.

ماده ۶- تعهدات شرکت

- ۶-۱- شرکت ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌کند.
- ۶-۲- شرکت متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادهای را تنظیم کند.
- ۶-۳- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی صلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وب سایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.
- ۶-۴- شرکت متعهد می‌شود تعهدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش بینی و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان‌های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می‌شود و تعداد آن حداکثر یک بار در ماه است.
- ۶-۵- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبات کمیسیون مندرج در پرتال شرکت بوده و تمام بندهای توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا است.
- ۶-۶- شرکت متعهد می‌شود تا پایان دوره اشتراک خدمت انتخابی، تغییری در شرایط مقرر در قرارداد نخواهد داد؛ مگر این‌که بر اساس اعلام سازمان مجبور به اعمال تغییرات باشد که در این مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشترک برسد و تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.
- ۶-۷- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییر در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.
- ۶-۸- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، حداقل ۲۱ روز قبل از لازم الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام کرده و مشترک در طی مدت مذکور می‌تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق پست الکترونیکی یا نامبر به شماره به شرکت اعلام کند.
- تبصره:** در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.
- ۶-۹- شرکت متعهد می‌شود تحت هیچ شرایطی به جز مواردی که قانون و مقررات یا دستور مقامات ذیصلاح معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.
- ۶-۱۰- شرکت متعهد می‌شود چنانچه آسیبی عموم مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیش‌گیرانه به آنها اقدام کند.
- ۶-۱۱- شرکت موظف به حفظ محرمانگی داده‌ها، اطلاعات، ارتباطات و حریم خصوصی مشترک است و متعهد می‌شود به مشترکین برای صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی‌اش متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.

شأن:

صفحه ۴ از ۵

مخفی:-----

وب‌سایت:-----



۱۲-۶- شرکت متعهد می شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشترک نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۱۳-۶- شرکت متعهد به ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه اندازی خدمات، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک دریافت و صورتجلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۱۴-۶- شرکت موظف است دادهها و اطلاعات مربوط به شاخصهای کیفیت خدمات را تا شش ماه نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی مشترک مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۵-۶- شرکت متعهد است بی-وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه روز و هفت (۷) روز در هفته، از طریق شماره ۲۰۲۰ که تماس با آن از سراسر کشور به صورت درون استانی محسوب می شود، خدمات موضوع قرارداد را و امکانات پشتیبانی تلفنی و پاسخگویی به مشترکین خود را فراهم کند. **تبصره:** پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در محل مشترک دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل خواهد بود.

۱۶-۶- خرید مودم از شرکت اجباری نیست و مشترک می تواند از مودم های استاندارد استفاده نماید، اما به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودم های مورد توصیه شرکت استفاده نماید.

تبصره: خدمات پس از فروش مودم هایی هم که از شرکت خریداری شده است، به عهده گارانتی کننده محصول است و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است. ۱۷-۶- در صورتی که مشترک بدهکار دارای چندین امکان ارتباطی از شرکت باشد، شرکت تحت هیچ شرایطی سایر خطوط ارتباطی مشترک را قطع نمی کند و یا بدهی های خطوط مشترک به سایر خطوط وی انتقال نمی دهد.

ماده ۷- اطلاع رسانی: مشترک یکی از روش های زیر را جهت آگاهی و اطلاع رسانی توسط شرکت به خود انتخاب می نماید.

پست الکترونیکی ارسال پیامک به شماره تلفن همراه تماس از طریق تلفن ثابت به شماره

ماده ۸- فسخ قرارداد

۱-۸- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایست با ارائه درخواست از پیل کاربری خود یا به صورت کتبی، به فسخ قرارداد اقدام کند و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام کند. بدیهی است در صورت درخواست فسخ یک طرفه از سوی مشترک قبل از پایان قرارداد هزینه پرداختی مربوط به این قرارداد به مشترک مسترد نخواهد شد. همچنین فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار نبوده و باید پاسخگویی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۸- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد، نسبت به ارائه خدمات با معیارها و تعهدات این قرارداد (از جمله تعهدات SLA) اقدام کند؛ مشترک می تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام کند و شرکت مکلف است ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ توسط مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام کند.

۳-۸- در صورت ارائه هرگونه درخواستی از سوی مشترک مبنی بر تغییر در وضعیت تلفن ثابتی که ارتباط موضوع قرارداد بر روی آن دایر شده است (اعم از تغییر مالکیت، تغییر شماره، تغییر مکان و ...) و عدم امکان برقراری ارتباط در شرایط جدید، مشترک می تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام کند. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارائه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک است.

۴-۸- در صورت فسخ قرارداد با شیوه صورتحساب دوره ای از سوی هر یک از طرفین، مشترک موظف به پرداخت آخرین صورتحساب محاسبه شده تا زمان قطع خدمات می باشد.

ماده ۹: رسیدگی به شکایات

مشترک می تواند هرگونه نارضایتی و شکایت در زمینه ارائه خدمات سرویس های شرکت، به سامانه شکایات که در وبسایت رسمی شرکت است، مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید. در صورت عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفت و گوی دوجانبه، مشترک می تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.195.ir یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس پست الکترونیکی 195@ict.gov.ir منعکس و اقدام به ثبت شکایت کند. لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق وب سایت رسمی شرکت و سازمان، سیستم یک شماره پی گیری در اختیار مشترک قرارداد که مشترک می تواند از طریق لینک های مذکور پی گیری های لازم را انجام دهد.

ماده ۱۰: وضعیت اضطراری

۱-۱۰- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت، سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

۲-۱۰- در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمات، شرکت می بایست بی درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشترکین به خدمت را انجام دهد.

۳-۱۰- در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری، می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۴-۱۰- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که به موجب وقوع بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

نام و نام خانوادگی مشترک / امضاء

مهر و امضاء شرکت

تلفن: -----

وبسایت: -----

شماره از ۵

شماره: -----