



قرارداد ارائه خدمات باند پهن

شرکت مخابرات ایران دارنده پروانه به شماره ۱۰۰/۱۱۰۰ مورخ ۱۳۸۷/۰۴/۲۹ از

سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

کد مدرک: (FC-۷۲۲۰۰۱/۰۳)

شماره قرارداد:
تاریخ قرارداد:

این قرارداد بین شرکت مخابرات ایران / (منطقه آذربایجان غربی به نمایندگی شرکت مخابرات ایران) به شماره ثبت ۳۲۵۰۸۱ دارنده پروانه به شماره ۱۰۰/۱۱۰۰ مورخ ۱۳۸۷/۰۴/۲۹ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، به نشانی..... با نمایندگی آقای..... مدیرعامل (که از این پس شرکت نامیده می شود) از یک طرف و آقای/خانم..... به شماره ملی..... و تلفن..... به نشانی:..... اصالتا/ به وکالت/ نمایندگی از شرکت/ موسسه..... به شماره شناسه ملی/ شماره ثبت (که از این پس مشتری نامیده می شود) از طرف دیگر، با رعایت موارد ذیل منعقد می شود.

ماده ۱- تعاریف:

- ۱-۱: سازمان: به معنی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی می باشد.
 - ۲-۱: کمیسیون: به معنی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات می باشد.
 - ۳-۱: شرکت: به معنی 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 موارد 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 مشتری 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 مشتری) می باشد.
 - ۸-۱: FTTH (Fiber To The Home): ارائه خدمات باند پهن بر بستر فیبر تا واحد مسکونی/اداری محل استقرار مشتری می باشد.
 - ۹-۱: FTTB (Fiber To The Building): ارائه خدمات باند پهن بر بستر فیبر از مرکز مخابراتی تا محل ساختمان محل استقرار مشتری می باشد.
 - ۱۰-۱: مشترک: هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
 - ۱۱-۱: شیوه فروش پیش پرداخت: نوع فروش به صورت اعتباری می باشد که مشتری 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: در این نوع فروش هزینه استفاده از خدمات موضوع قرارداد بر اساس سرعت خریداری شده و ترافیک مازاد استفاده شده در طول هر ماه و طبق صورت حساب های دوره ای از سوی مشتری پرداخت می شود.
 - ۱۳-۱: دوره اشتراک: مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش پرداخت، که مشتری 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 سرعتهای 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 ۱۲۸kb کیلو بیت بر ثانیه است.
 - ۱۷-۱: ترافیک اضافی: میزان ترافیکی که مشتری می تواند علاوه بر ترافیک مصرف منصفانه (FUP)، به صورت مجزا خریداری و در مدت قرارداد مصرف نماید.
 - ۱۸-۱: رانزه: آماده کردن خط مشتری به منظور برقراری ارتباط تلفن مشتری یا شبکه شرکت است.
 - ۱۹-۱: دایری سرویس: تحویل و راه اندازی سرویس مشتری 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 مشتری تا قطع خدمات موضوع قرارداد می باشد.
 - ۲۲-۱: تجهیزات سمت مشتری: کلیه ادوات و تجهیزات لازم برای بهره برداری از خدمات موضوع قرارداد متناسب با فن آوری انتخاب شده، اعم از کابل کشی داخلی ساختمان مشتری، 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 مشتری: به معنای مشخصات آخرین نشانی موجود در پرونده مشتری 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.
- ماده ۲- 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 تعرفه های اعلامی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون.
- تبصره: 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 ثبت نام 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 دوره ای) می باشد.
- تبصره ۱: در شیوه فروش پرداخت دوره ای، در صورت عدم تقاضای کتبی هر یک از طرفین مبنی بر قطع ارائه خدمات در انقضای مدت مذکور، قرارداد با شرایط حاکم بر آن تا زمان اعلام انصراف از دریافت یا ارائه خدمات هر یک از طرفین تمدید شده تلقی می شود.
- تبصره ۲: در روش پیش پرداخت، پس از اتمام مدت زمان قرارداد، تمدید مجدد قرارداد در سامانه فروش به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید صورت می گردد (آخرین نسخه قرارداد در سامانه CRM موجود می باشد)
- تبصره ۳: در صورتیکه مشتری 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 مشتری، 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 مشتری محاسبه نماید. اگر مشتری 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 مشتری درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، باید حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشتری و تحویل نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم از سوی شرکت به مشتری، ارتباط با شبکه شرکت را برقرار نماید، در صورت عدم انجام این امر در زمان اشاره شده توسط مشتری، 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، مشتری می بایست نسبت به اعلام موضوع از طریق مرکز تماس و دریافت کد رهگیری اقدام نماید. در صورت اثبات ادعای مشتری، شرکت موظف است ضمن استرداد هزینه نصب اخذ شده به مشتری، نسبت به دایری و تحویل خدمات حداکثر تا ۴۸ ساعت بعد اقدام نماید.
- تبصره ۵: در روش پیش پرداخت، هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۵ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره اشتراک، توسط شرکت با روش درخواستی مشتری مطابق ماده..... این قرارداد به مشتری اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشتری 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 مشتریانی 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 مشتری به واحد اجرایی نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشتری اقدام می شود.

ماده ۴- مبلغ قرارداد :

۱-۴: هزینه اشتراک در شیوه پرداخت دوره ای: 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 صورتحساب دوره ای مشترک دریافت میشود.

۲-۴: 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 میشود.

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 مشتری ملزم به پرداخت آن می باشد.

۳-۴: 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 دابری و تخلیه: مطابق مصوبات کمیسیون، هزینه رانزه مخابرات (دابری/ تخلیه) که در فرم درخواست سرویس آمده محاسبه می شود و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشتریین دریافت میشود.

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

۱-۵-۴: 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 با آنکه مشترک می تواند از طریق پنل کاربری خود 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 بر اساس مصوبات کمیسیون پرداخت نماید.

۲-۵-۴: شیوه پرداخت دوره ای (**Post Paid**)، ارائه حجم ترافیک اضافه داخلی و بین الملل به انتخاب مشتری، 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 می یابد و بازگشت آن به سرعت اولیه منوط به اتمام دوره یک ماهه برقراری سرویس و شروع مجدد ترافیک مصرف منصفانه دوره یک ماهه بعدی و یا خرید ترافیک مازاد بین الملل و داخلی بصورت پیش پرداخت از طریق پنل کاربری مشترک و یا هر روشی که از سوی شرکت فراهم شده است، 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 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 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 هزینه های آن از طریق صورتحسابهای صادره می باشد.

تبصره: مشتری 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 اضافی ترافیک بین الملل و داخلی تغییر دهد.

ماده ۵- تعهدات مشترک :

۱-۵- مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها، نسبت به گزینش آن ها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۲-۵- مشترک متعهد می شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل هایی 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 می شود 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 شرکت های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشتری صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان (در صورتی که مشتری 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 مشتری برای ارایه به مراجع ذیصلاح ضروری است.

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

۶-۵- مشتری مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و واگذار 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 مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها، ترمینال های مسافری و جز این) 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 مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشتری خواهد بود.

۸-۵- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۵-۵ تا ۷-۵ توسط مشتری 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 می شود 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 مشتری، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی است، بر عهده مشتری 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 سیستم ها و اطلاعات سمت مشتری بر عهده خودش است و میبایست از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری کند.

۱۱-۵- کلیه سرویس های دارای نشانی های عمومی **IP** به صورت متغیر (**Dynamic**) است و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی های 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** خود را انتخاب نکند شرکت تعهدی مبنی بر ارایه همان آدرس خصوصی **IP** قبلی ندارد.

۱۲-۵- شرکت هیچ گونه 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 که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع رسانی شده است.

۱۳-۵- 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 هزینه ی نصب مجدد که برابر یک نصب اولیه دیگر است می شود.

۱۴-۵- سن قانونی برای پذیرش مفاد این قرارداد ۱۸ سال تمام است.

۱۵-۵- مشترک باید کلیه قوانین کشور را رعایت کند و خود در این زمینه پاسخ گو باشد.

۱۶-۵- مشترک تایید می کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست خدمات درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده نامبرده خواهد بود.

۱۷-۵- 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- مشتری متعهد به ارائه مدارک مثبت برای مالکیت امتیاز یا منافع خط تلفن معرفی شده می باشد.

۵-۱۹- مشتری با شیوه پرداخت صورت حساب دوره ای **post paid** متعهد می شود هزینه خدمات که طی صورت حساب هر دوره به اقامتگاه قانونی مشترک ارسال و یا از طریق تماس تلفنی و یا پایگاه اطلاع رسانی شرکت اعلام می شود 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- مشتری موظف است در خواست قطع خدمات و یا هرگونه تغییر در خدمات را کتبا به شرکت اعلام نماید. تغییر در صورت وجود امکانات و منطق با شرایط فروش شرکت (بسته به نوع خدمات و شیوه فروش انتخابی) و پس از پرداخت هزینه های مربوطه و بدهی های معوقه توسط مشتری، 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 مشتری می باشد.

ماده ۶- تعهدات شرکت :

۱- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی کند.

۲- شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۳- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی صلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وب سایت در دسترس مخاطبان و مشتریان قرار می دهد.

۴- شرکت متعهد می شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات **SLA** در هنگام عملیات شبکه پیش بینی و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل) زمان **DownTime** را تعیین کند. عملیات **DownTime** در زمانهای کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار است.

۵- شرکت متعهد به ارایه 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- شرکت متعهد می شود تا پایان دوره اشتراک خدمت انتخابی، تغییری در شرایط مقرر در قرارداد نخواهد داد مگر این که بر اساس اعلام سازمان مجبور به اعمال تغییرات باشد که در این مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشتری برسد و تصمیم گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشتری باشد.

۷- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییر در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.

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 مشتری اقدام کرده و مشتری در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل، یا نامبر به شماره به شرکت اعلام کند.

تبصره : در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشتریان جهت اعمال تغییرات است.

۹- شرکت متعهد می شود تحت هیچ شرایطی به جز مواردی که قانون و مقررات یا دستور مقامات ذیصلاح معین می کند، مشتریان را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۱۰- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی عموم مشتریان را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه سازی مشتریان و ارایه رهنمودهای پیش گیرانه به آنها اقدام کند.

۱۱- شرکت موظف به حفظ محرمانگی داده ها، اطلاعات، ارتباطات و حریم خصوصی مشتری است و متعهد می شود به مشتریان برای صیانت از داده ها و اطلاعات شخصی اش متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.

۱۲- شرکت متعهد میشود که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشتری نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

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

۱۴- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه نگهداری کند تا امکان پاسخ گویی به ادعاهای مطرح شده از سوی مشترک مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۵- 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 پاسخ گویی به مشتریان خود را فراهم کند.

تبصره: پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشتری دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل خواهد بود.

۱۶- خرید مودم از شرکت اجباری نیست و مشتری می تواند از مودم های استاندارد استفاده نماید اما به مشتریان 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- در صورتی که مشتری بدهکار دارای چندین امکان ارتباطی از شرکت باشد، شرکت تحت هیچ شرایطی سایر خطوط ارتباطی مشتری را قطع نمی کند و یا بدهی های خطوط مشتری به سایر خطوط وی انتقال نمی دهد.

ماده ۷- اطلاع رسانی : مشتری یکی از روش های پیشنهادی را جهت اطلاع رسانی توسط شرکت به خود انتخاب می نماید. □ پست الکترونیکی □ ارسال پیامک به شماره تلفن همراه □ **Announcement** تلفن ثابت □

ماده ۸- فسخ قرارداد :

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

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

۸-۳- در صورت ارایه هرگونه درخواستی از سوی مشتری 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، مشتری می تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام کند. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارایه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشتری است.

۸-۴- 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 : مشتری می تواند هرگونه نارضایتی و شکایت در زمینه ارایه خدمات سرویس های شرکت را از طریق سامانه شکایات که در وبسایت رسمی شرکت است و یا ارسال درخواست به آدرس الکترونیکی به اطلاع برساند. در صورت عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفت و گوی دوجانبه، مشتری می تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت **www.195.ir** یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ یا آدرس ایمیل **195@ICT.GOV.IR** منعکس و اقدام به ثبت شکایت کند. لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق وبسایت رسمی شرکت و سازمان، سیستم، یک شماره پی گیری در اختیار مشتری قرارداد شده که مشتری می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

ماده ۱۰- وضعیت اضطراری :

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

۱۰-۲- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارایه خدمات، "شرکت" می بایست بی درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشتریان به خدمت را انجام دهد.

۱۰-۳- در صورت بروز وضعیت اضطراری، "شرکت" هم زمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می باید نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشتریان اقدام کند.

۱۰-۴- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط "شرکت" که به موجب وقوع بلاای 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 نماینده واحد اجرایی:

مهر و امضای واحد اجرایی

نام و نام خانوادگی مشتری:

مهر و امضا: