

**"قرارداد ارائه خدمات باند پهن"**

این قرارداد بین شرکت مخابرات ایران / (منطقه.....) به نمایندگی شرکت مخابرات ایران ( به شماره ثبت ۲۲۵۰۸۱ دارنده پروانه به شماره ..... مورخ ..... 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/نماینده‌گی 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:**

- سازمان : به معنی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی می باشد. - کمیسیون : به معنی کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات می باشد. - شرکت : به معنی شرکت مخابرات ایران می باشد. - شبکه شرکت: کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت مخابرات ایران می باشد. - خدمات باند پهن : دسترسی به اینترنت از طریق یکی از فناوری های موارد ADSL, VDSL, FTTH/FTTB می باشد که در زمان عقد قرارداد براساس محصول انتخاب شده از سوی مشتری و امکانات شرکت نهایی خواهد شد. - ADSL : فناوری ارائه خدمات باند پهن از طریق بستر سیم مسی خط تلفن مشتری و تجهیزات مستقر در مرکز مخابراتی می باشد. - ADSL (از طریق نزدیک کردن تجهیزات مخابراتی به محل مشتری) می باشد. - FTTH (Fiber To The Home) : ارائه خدمات باند پهن بر بستر فیبر از مرکز مخابراتی تا واحد مسکونی/اداری محل استقرار مشتری می باشد. - مشتری : هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید. - شیوه فروش پیش پرداخت : نوع فروش به صورت اعتباری می باشد که مشتری مبلغ قرارداد را در زمان عقد قرارداد میپردازد و در صورت نیاز نسبت خرید ترافیک اضافی اقدام می نماید. - 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.

- دوره صورت حسابگیری : مدت زمان یک دوره صورت حسابگیری تلفن ثابت در شیوه فروش پرداخت دوره ای می باشد. - ترافیک مصرف منصفانه (FUP) : حداکثر میزان تبادل بسته های داده های ارسالی و دریافتی از شبکه شرکت برای هر یک از سرعتهای تعیین شده در طی یک ماه شمسی بوده و مطابق مشخصات سرویس تعیین می شود. - ترافیک اضافی : میزان ترافیکی که مشتری می تواند علاوه بر ترافیک مصرف منصفانه (FUP)، به صورت مجزا خریداری و در مدت قرارداد مصرف نماید. - رانژه : آماده کردن خط مشتری به منظور برقراری ارتباط تلفن مشتری با شبکه شرکت است. - دایری سرویس : تحویل و راه اندازی سرویس مشتری و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است. - زمان قطع : مدت زمان از درخواست مشتری تا قطع خدمات موضوع قرارداد می باشد. - 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. - اقامتگاه قانونی مشتری : به معنای مشخصات آخرین نشانی موجود در پرونده مشتری می باشد. - نشانی IP : نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه‌ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه (Nodes) استفاده می شود. - نشانی‌های عمومی IP : نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند. - نشانی‌های خصوصی IP : بازماند از نشانی های IP است که برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها 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 تعرفه‌های 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 / ارائه خدمات هریک 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 رانژه خط تلفن (برای خدمات باند پهن بر بستر FTTH/FTTB نیازی به رانژه 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 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 ارائه 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: شیوه پرداخت دوره ای: هزینه اشتراک و استفاده از خدمات موضوع قرارداد در چارچوب مصوبات کمیسیون مندرج در تارنمای شرکت معادل.....ریال می‌باشد که در شیوه فروش پرداخت دوره ای از طریق صورتحساب دوره ای مشتری دریافت میشود. شیوه پرداخت پیش پرداخت: هزینه اشتراک و استفاده از خدمات موضوع قرارداد در شیوه فروش پیش پرداخت در چارچوب مصوبات کمیسیون مندرج در تارنمای شرکت معادل.....ریال می باشد که تمام آن در زمان عقد قرارداد به صورت یکجا دریافت میشود. تبصره ۱- ترافیک مصرف منصفانه (FUP) 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.

۲-۴ هزینه راه اندازی تجهیزات مشتری: 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.

۳-۴ هزینه دایری و تخلیه : مطابق مصوبات کمیسیون ، هزینه رانژه مخابرات (دایری / تخلیه) که در فرم درخواست سرویس آمده محاسبه می‌شود و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشتریان دریافت میشود. هزینه خرید حجم ترافیک اضافی :

۴-۴-۱- در روش پیش پرداخت، مشتری می تواند در پتل کاربری خود و هر روشی که از سوی شرکت امکان آن فراهم شده است نسبت به خرید حجم ترافیک اضافی اقدام و هزینه آن را بر اساس مصوبات کمیسیون پرداخت نماید. ۴-۴-۲- ارائه حجم ترافیک اضافی برای مشتری با شیوه پرداخت دوره ای (Post Paid)، به انتخاب مشتری در این قرارداد، به یکی از روش های زیر صورت می گیرد:

- در صورت اتمام ترافیک مصرف منصفانه (FUP)، پس از اطلاع رسانی، سرعت سرویس به سرعت پایه تنزل می یابد و بازگشت آن به سرعت اولیه منوط به اتمام ماه و شروع مجدد FUP ماه بعد و یا خرید ترافیک مازاد بصورت پیش پرداخت از طریق پتل کاربری مشتری و یا هر روشی که از سوی شرکت فراهم شده است، می باشد.
- پس از اتمام ترافیک مصرف منصفانه (FUP)، و ضمن اطلاع رسانی به مشتری، امکان ادامه بهره برداری از سرویس با همان سرعت سرویس و مدل محاسبه FUP و بدون محدودیت ترافیکی ادامه خواهد داشت و ترافیک مازاد مصرف شده تا پایان ماه بر اساس قیمت هر گیگ ترافیک محاسبه و از طریق صورتحساب به مشتری اطلاع رسانی نموده و مشتری موظف به پرداخت هزینه های آن می باشد.
- در صورت اتمام ترافیک مصرف منصفانه (FUP)، مشتری مایل میباشد شرکت تا سقف .....گیگا بایت را به عنوان ترافیک اضافی به سرویس وی اختصاص دهد و مشتری متعهد به پرداخت هزینه های آن از طریق صورتحسابهای صادره می باشد. تبصره : مشتری در هر زمان می تواند با مراجعه به پتل کاربری خود و یا یکی از درگاههای ارتباطی، روش انتخابی خود برای نحوه استفاده از حجم ترافیک اضافی را تغییر دهد.

**ماده ۵- تعهدات مشتری :**

- ۱-۵ مشتری 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 مشتری 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 مشتری متعهد می‌شود از واگذاری خدمات و تجهیزات متعلق به شرکت، به غیر خودداری کند، در غیر این صورت شرکت مجاز به قطع ارائه خدمات است.
- ۴-۵ هرگونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه 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 مشتری صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان (در صورتی که مشتری حقوقی باشد) است. تبصره ۱: ارائه سرویس به محصلان و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحویل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع است. تبصره ۲: در صورت توزیع درون سازمانی خطوط و خدمات ارائه شده ، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال توسط مشتری برای ارائه به مراجع ذیصلاح ضروری است.
- ۵-۵ مسئولیت عواقب هر گونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفا بر عهده مشتری است.
- ۶-۵ مشتری مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت 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.

در صورت نیازمندی مشتری حقوقی برای توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها و مراکز تفریحی و فرودگاه‌ها، ترمنال‌های مسافربری و جز این) با استفاده از بستر WiFi و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شرکت به متولیان امکان فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت برای تأمین پیوست کنترلی، اعمال سیاست‌های 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 مشتری خواهد بود.

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

۵-۹- مشتری 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 مشتری، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی است، بر عهده مشتری خواهد بود. همچنین مشتری 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 پتل کاربری خود این تغییرات را انجام دهد. ۵-۱۰- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس اینترنت پرسرعت خود اقدام کند و اطلاعات سمت مشتری بر عهده خودش است و میبایست از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری کند. 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 توافقی طرفین، امکان پذیر است. تبصره: اگر مشتری 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 (ساترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشتری ندارد که 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 (ساترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و یا عدم حضور مشتری موجب پرداخت هزینه ی نصب مجدد که برابر یک نصب اولیه دیگر است می‌شود.

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

۵-۱۵- مشتری باید کلیه قوانین کشور را رعایت کند و خود در این زمینه پاسخ‌گو باشد.

۵-۱۶- مشتری تأیید می‌کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست خدمات درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات نامصحیح بر عهده نامبرده خواهد بود.

۵-۱۷- مشتری 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 مشتری 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 می‌باشد.

۵-۱۹- مشتری با شیوه پرداخت صورت حساب دوره ای متعهد می‌شود هزینه خدمات که طی صورت حساب هر دوره به اقامتگاه قانونی مشتری ارسال و یا از طریق تماس تلفنی و یا 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- 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 منطبق با شرایط فروش شرکت (بسته به نوع خدمات و شیوه فروش انتخابی) و پس از پرداخت هزینه‌های مربوطه و بدهی‌های 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 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 قراردادها 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 مشتریان 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 Downtime را تعیین کند. عملیات Downtime در زمانهای کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار 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 این که بر اساس اعلام سازمان مجبور به اعمال تغییرات باشد که در این مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشتری برسد و تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشتری 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 تأیید 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 می‌تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل .....، یا نامبار 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، مشتریان را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۶-۱۰- شرکت متعهد می‌شود چنانچه آسیبی عموم مشتریان را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه سازی مشتریان و ارائه رهنمودهای پیش‌گیرانه به آنها اقدام کند.

۶-۱۱- شرکت موظف به حفظ محرمانگی داده‌ها، اطلاعات، ارتباطات و حریم خصوصی مشتری است و متعهد می‌شود به مشتریان 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.

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

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

۶-۱۴- 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 مشتری مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۶-۱۵- 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 می‌شود، 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 مراکز مخابراتی یا محل مشتری دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل خواهد بود.

۶-۱۶- در شیوه فروش پیش پرداخت شرکت متعهد است مانده ترافیک اضافی مشتری را در صورت ادامه بهره‌برداری به ماه‌های بعد منتقل نماید.

۶-۱۷- خرید مودم از شرکت اجباری نیست و مشتری می‌تواند از مودم‌های استاندارد استفاده نماید اما به مشتریان پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع مودم‌های مورد توصیه شرکت استفاده نماید.

تبصره : خدمات پس از فروش مودم‌هایی هم که از شرکت خریداری شده است به عهده کارتنی‌کننده محصول است و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۶-۱۸- در صورتی که مشتری بدهکار دارای چندین امکان ارتباطی از شرکت باشد، شرکت تحت هیچ شرایطی سایر خطوط ارتباطی مشتری را قطع نمی‌کند و یا بدهی‌های خطوط مشتری به سایر خطوط وی انتقال نمی‌دهد.

**ماده ۷- اطلاع رسانی :** مشتری یکی از روش‌های پیشنهادی را جهت اطلاع رسانی توسط شرکت به خود انتخاب می‌نماید. □ 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، می‌بایست با ارائه 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 مسئولیت‌های مشتری 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.

۸-۲- 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 مشتری می‌تواند 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 ارائه 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 می‌تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام کند. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارائه درخواست فسخ و جمع‌آوری 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 می‌باشد.

**ماده ۹- رسیدگی به شکایات :** مشتری می‌تواند هرگونه نارضایتی و شکایت در زمینه ارائه خدمات سرویس‌های 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 گفت‌وگوی دوجانبه، مشتری می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت [www.195.ir](http://www.195.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۰۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@ICT.GOV.IR](mailto: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 پی‌گیری در اختیار مشتری قرار داده که مشتری می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

#### ماده ۱۰- وضعیت اضطراری :

۱۰-۱- وضعیت اضطراری پیش‌بینی شده و پیش‌بینی نشده تنها در صورتی از "شرکت" سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

۱۰-۲- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارائه خدمات، "شرکت" می‌بایست بی‌درنگ، 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" هم‌زمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌باید نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام کند.

۱۰-۴- 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 بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات "شرکت" تلقی خواهد شد.

نام و نام خانوادگی مشتری:

نام و نام خانوادگی نماینده واحد اجرایی:

مهر و امضای واحد اجرایی: