

" قرارداد ارائه خدمات اینترنت پر سرعت "

این قرارداد فی مابین شرکت شبکه ارتباط شبدیز دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco.) به شماره ۲۷-۹۵-۱۰۰ مورخ ۹۵/۰۵/۲۷ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با اعتبار به مدت ۵ سال شمسی جهت فعالیت در قلمرو کشور جمهوری اسلامی ایران به شماره ثبت ۸۹۰۶ و کد اقتصادی ۴۱۱۳۵۱۷۸۳۷۷۳ و شناسه ملی ۱۰۱۰۰۳۷۷۲۰۸ با نام تجاری ثبت شده " شبدیز " به نشانی کرج، چهار راه طالقانی، برج طالقانی، طبقه پنجم، کد پستی ۳۱۳۴۸۹۹۹۷۸ و شماره تماس ۰۲۶(۰۲۶) و رایانامه (ایمیل) info@shabdiz.ir از یک سو و مشترک به مشخصات ثبت شده ذیل و با شرایط مندرج در این قرارداد منعقد می گردد .

مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

آقای / خانم / شرکت به کدملی..... / شماره ثبت نام نماینده / مدیر عامل
آدرس : کد پستی : شماره تلفن همراه :
شماره تلفن ثابت : رایانامه (ایمیل) : میزان تحصیلات : تاریخ تولد : / / شغل :

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت شبکه ارتباط شبدیز که از این پس در این قرارداد " شرکت " نامیده می شود.
- ۴-۱- **مشترک (سرویس گیرنده):** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
- ۵-۱- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش پرداخت (دوره های ۱، ۳، ۶، ۱۲ ماه)، که مشترک بر اساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون هزینه آن را پرداخت می کند و از زمان دایری سرویس آغاز می شود .
- ۶-۱- **شماره تماس:** شماره تماس ۰۲۶۳۲۶۰۱ جهت ارتباط با پشتیبانی "شرکت" به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.
- ۷-۱- **پنل کاربری، حساب کاربری:** به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع رسانی ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس www.shabdiz.ir امکان پذیر است.
- ۸-۱- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد .
- ۹-۱- **ترافیک دوره:** میزان تبادل بسته های داده ارسالی و دریافتی از شرکت در طی یک دوره می باشد که با تمدید سرویس ، ترافیک باقیمانده به دوره ی بعد منتقل نمی شود.
- ۱۰-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شبدیز است.
- ۱۱-۱- **رانژه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شرکت می باشد .
- ۱۲-۱- **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 استفاده می شود.
- ۱۳-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۴-۱- **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.
- ۱۵-۱- **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می باشد .

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارتست از برقراری اتصال دو طرفه نامتقارن به شبکه جهانی اینترنت برای استفاده از خدمات ADSL یا Wireless روی خط تلفن..... به مشترک در نشانی اعلام شده توسط وی و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

تبصره ۱: در طول مدت قرارداد و در صورت نیاز مشترک و وجود امکانات و پس از تسویه آخرین صورتحسابهای ارسالی ، مشترک می تواند کتبا تقاضای کاهش یا افزایش موضوع قرارداد را بنماید که در این صورت الحاقیه جداگانه ای با توافق طرفین تنظیم خواهد گردید .

تبصره ۲: ارتقاء پهنای باند از طریق بستر Wireless منوط به بررسی و تایید قابلیت تجهیزات ارتباطی موجود توسط کارشناسان فنی شرکت می باشد .

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت زمان قرارداد به مدت ماه شمسی بوده و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می شود.

تبصره ۱: مشترک سرویس اینترنت پر سرعت ADSL باید حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی شرکت برای تحویل نام کاربری ، کلمه عبور و اطلاعات لازم به مشترک ، ارتباط با 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 ۲: مشترک سرویس اینترنت پر سرعت ADSL در صورتی که در خواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد ، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک ، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی کرده و نام کاربری و رمز عبور و اطلاعات لازم را نیز تحویل می دهد ، در صورتی که مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده ننماید ، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می شود .

تبصره ۳: در خدمات اینترنت پر سرعت مبتنی بر فناوری WiFi، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از درخواست مشترک و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب، 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.

تبصره ۴: هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت ارسال پست الکترونیکی یا پیامک به مشترک اطلاع رسانی می شود. مشترک می تواند در این مدت نسبت به تمدید قرارداد و پرداخت هزینه های آن اقدام نماید. در صورت عدم ارائه درخواست تمدید توسط مشترک، قرارداد فی مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس منوط به وجود امکانات فنی و پرداخت هزینه نصب مجدد خواهد بود.

تبصره ۵: 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 مشترک، شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می نماید.

ماده ۴: مبلغ قرارداد

مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده ۲، در ابتدای هر ماه یا دوره باید هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون و براساس سرویس درخواستی بپردازد.

۱-۴- **هزینه اشتراک:** هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه های مصوب شرکت و در چارچوب مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲، شماره ۲۶۶ مورخ ۹۶/۸/۲۱ و شماره ۲۶۸ مورخ ۹۶/۱۰/۰۳ کمیسیون و یا سایر مصوباتی است که در آینده به تصویب خواهد رسید که با توجه به شیوه فروش پیش پرداخت در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می شود.

تبصره ۱: چنانچه مشترک تمایل داشته باشد تا وجوه مورد نیاز را از طریق فیش نقدی به حساب بانکی واریز نماید، می بایست مبلغ مورد نیاز را به شماره حساب ۹۰۲-۴۰-۸۴۰۸۶۰-۱ نزد بانک سامان به نام شرکت شبکه ارتباط شیدیز واریز نموده و مطابق فرآیند توضیح داده شده فیش واریزی را در سایت www.shabdiz.ir بارگذاری نماید، بدیهی است تا زمانی که این فرآیند تکمیل نگردد، شرکت مسئولیتی در قبال ارائه سرویس نخواهد داشت.

تبصره ۲: مبالغ موضوع بند ۴-۱ صرفاً مربوط به ارائه سرویس درخواستی در طول مدت قرارداد حاضر می باشد و تامین و تهیه تجهیزات و دستگاه های مورد نیاز مربوطه از جمله مودم، آنتن، ... و همچنین هزینه نصب و راه اندازی بعهده مشترک بوده که صورتحساب آن بصورت جداگانه صادر می شود.

۲-۴- **هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک:** در صورت درخواست مشترک برای راه اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) از سوی شرکت هزینه آن به عهده مشترک است که در این صورت تعرفه راه اندازی خدمت، مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، ۱۵۰۰۰۰ ریال بوده و در صورت درخواست مشترک، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک خواهد بود.

۳-۴- **هزینه دایری و تخلیه:** مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری/تخلیه) برابر ۱۲۰۰۰۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی تجهیزات انتهایی، فقط یک بار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع آوری از سوی شرکت مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع آوری می باشد.

تبصره ۳: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ هزینه های مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک می باشد.

تبصره ۴: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خودبه خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

ماده ۵: تعهدات شرکت

۱-۵- شرکت ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.

۲-۵- شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۳-۵- 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 می دهد.

۴-۵- شرکت متعهد می شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه را پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می باشد.

۵-۵- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

۶-۵- شرکت متعهد می شود 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 تصمیم گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

۷-۵- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.

۸-۵- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، حداقل ۱۴ روز قبل از لازم الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی یا الکترونیک به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را بصورت کتبی و یا الکترونیک از طریق ایمیل info@shabdiz.ir یا نامبر به شماره ۰۲۶۰۳۲۶۰۱ به شرکت اقدام نماید.

تبصره ۱: در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می باشد.

۹-۵- شرکت متعهد می شود تحت هیچ شرایطی به جز در مواردی که قانون و مقررات معین می کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۱۰-۵- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی به مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آنها اقدام کند.

۵-۱۱- شرکت موظف به حفظ محرمانگی داده ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می شود جهت صیانت از داده ها و اطلاعات شخصی مشترک متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.

۵-۱۲- شرکت متعهد می شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۵-۱۳- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۵-۱۴- 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 خدمت، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک می باشد. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورتجلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۵-۱۵- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکان نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی وی مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۵-۱۶- شرکت متعهد است موضوع این قرارداد را در مکان دریافت خدمت و در درگاه خروجی رادیو، روتر یا مودم (قبل از شروع شبکه مشترک) تحویل نماید و مسئولیتی در قبال تحویل اینترنت بر روی شبکه مشترک ندارد.

۵-۱۷- شرکت متعهد است بی وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی از طریق شماره تلفن ۰۲۶۳۲۶۰۱ و ایمیل info@shabdiz.ir و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۲: پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل می باشد.

۵-۱۸- شرکت متعهد می گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع مشکل اقدام نماید.

۵-۱۹- شرکت هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برداردن و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبر نوری توسط مخابرات ندارد.

۵-۲۰- شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

ماده ۶: تعهدات مشترک

۶-۱- مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۶-۲- مشترک متعهد است به هنگام تحویل خدمات توسط شرکت، کلیه مطالب مندرج در این قرارداد و صورتجلسه را به دقت مطالعه و در صورت مطابقت خدمات با مشخصات سرویس درخواستی، صورتجلسه را تایید و امضا نماید. در غیر اینصورت، کلیه عواقب ناشی از عدم اطلاع از مفاد این قرارداد به عهده مشترک می باشد.

۶-۳- 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 نماید.

۶-۴- مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ خدمات می باشد.

۶-۵- 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 آنها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترکین صرفا مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می باشند.

تبصره ۱: ارائه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاهها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع می باشد.

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 جهت ارائه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

۶-۶- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفا بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آنها می باشد.

۶-۷- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واگذار شده نمی باشند.

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

۶-۸- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها ترمنال های مسافری و ...) 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 جهت تامین پیوست کنترلی، اعمال سیاست های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیراینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیتها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۶-۹- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۶-۶ تا ۶-۸ توسط مشترک نسبت به صدور اخطار با مهلت ۱۰ روزه جهت رفع موارد تخلف اقدام نموده و در صورت عدم رفع تخلف ملزم به قطع خطوط و توقف ارائه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح می باشد.

۶-۱۰- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به شرکت اطلاع دهد یا در سامانه امور مشتریان بروز رسانی نماید. در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی می باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.

۶-۱۱- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس ADSL خود اقدام نماید و حفاظت از سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری نماید.

۱۲-۶- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) می‌باشد و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می‌باشد.

تبصره ۴: اگر مشترک دارای نشانی خصوصی IP هنگام تمدید سرویس، نشانی خصوصی IP قبلی خود را انتخاب ننماید، شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان نشانی خصوصی IP قبلی ندارد.

۱۳-۶- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود و در صورت مشاهده رفتار ناپه‌نجان و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

۱۴-۶- شرکت متعهد است در صورت دریافت درخواست مشترک مبنی بر تغییر طرح خدمات، درخواست وی را در هر زمان از دوره اعتبار قرارداد بررسی کرده و در صورت وجود امکانات بر اساس تعرفه شرکت مندرج در سایت و در چارچوب مصوبات کمیسیون به تغییر طرح خدمات اقدام کند.

۱۵-۶- مشترک متعهد میگردد که از تجهیزات امانی به بهترین وجه نگهداری نماید و تجهیزات را در پایان یا فسخ قرارداد به شرکت عودت نماید.

۱۶-۶- خرید مودم و سایر تجهیزات مورد نیاز از شرکت اجباری نمی‌باشد و مشترک می‌تواند از مودم و یا تجهیزات استاندارد استفاده کند؛ ولی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع مودم‌ها و تجهیزات مورد توصیه شرکت که لیست آن‌ها در وب سایت شرکت موجود می‌باشد، استفاده نماید.

تبصره ۵: خدمات پس از فروش مودمها و تجهیزاتی که از شرکت خریداری شده است، به عهده گارانتی کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۱۷-۶- هنگام نصب و راه اندازی و یا در طول استفاده از سرویس (مثل زمان اعزام کارشناس رفع خرابی) اگر خدماتی خارج از موضوع قرارداد از سمت مشترک درخواست و به ایشان ارائه شود هزینه مربوطه به عهده مشترک و خارج از این قرارداد بر اساس نرخنامه صنف مرتبط خواهد بود.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایستی با ارائه درخواست از پنل کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل فسخ و فسخ قرارداد با وی اقدام نماید. بدیهی است در صورت درخواست فسخ یک طرفه از سوی مشترک قبل از پایان قرارداد هزینه پرداختی مربوطه به این قرارداد به مشترک عودت داده نخواهد شد. همچنین فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات با معیارها و مفاد مورد نظر این قرارداد از جمله تعهدات SLA اقدام نماید، مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام نماید و شرکت مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۳-۷- 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 می‌تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام نماید. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارائه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک می‌باشد.

۴-۷- مشترک خدمات اینترنت اینترنت پر سرعت (ADSL) (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یکطرفه و جمع آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.shabdiz.ir مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۰۲۶۳۲۶۰۱ تماس بگیرد. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.195.ir یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ و یا آدرس ایمیل 195@ict.gov.ir منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید. لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق وب سایت شرکت و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرار داده که مشترک می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۱-۹- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

۲-۹- 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 مشترکین به خدمت را انجام دهد.

۳-۹- در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌بایست نسبت به اطلاع رسانی آتی به مشترکین اقدام نماید.

۴-۹- 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 نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

ماده ۱۰: کلیات قرارداد

۱-۱۰- این قرارداد در ۱۰ ماده و ۲ نسخه تنظیم، امضاء و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می‌باشد.

۲-۱۰- کلیه مفاد قرارداد به رویت طرفین رسیده و طرفین خود را متعهد به اجرای آن میدانند و امضاء ذیل صفحات به منزله قبول و تایید کلیه مفاد این قرارداد می‌باشد.

نام و نام خانوادگی مشترک: امضاء

مهر و امضاء شرکت