

## قرارداد ارائه خدمات اینترنت پر سرعت ADSL

این قرارداد بین شرکت **پیشگامان توسعه ارتباطات** به شماره ثبت ۶۵۲۴، کد اقتصادی: ۴۱۱۳۱۵۶۴۵۸۱۶ دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۷۱-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، به نشانی تهران، خیابان شریعتی، بالاتر از خیابان دولت، بن بست فیروزه، پلاک ۲، شماره تلفن: ۲۳۵۴۵ کدپستی ۱۹۱۳۹۶۳۵۳، شماره تماس: ۲۳۵۴۵-۰۲۱، نمابر: ۲۲۶۰۸۸۴۴-۰۲۱، رایانامه: [info@pishgaman.net](mailto:info@pishgaman.net) و (.....) مشخصات نام و نام خانوادگی و شماره شناسنامه و کد ملی (صاحبان امضا از یک طرف و مشترک با مشخصات یاد شده در فرم ضمیمه شماره یک، از طرف دیگر و با شرایط ذیل منعقد می گردد.

### ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت پیشگامان توسعه ارتباطات (سهامی خاص) که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود.
- ۴-۱- **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
- ۵-۱- **پهنای باند:** نرخ انتقال داده بر اساس ظرفیت کانال انتقال تخصیص داده شده به مصرف کننده با واحد کیلو بیت بر ثانیه (Kbps)
- ۶-۱- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویسی که مشترک انتخاب نموده، بر اساس دوره های یک ماهه (۳۰ روز کامل) محاسبه شده و از زمان اولین ارتباط آغاز می گردد.
- ۷-۱- **ترافیک ماهیانه:** میزان اطلاعات قابل مبادله توسط مشترک در طول یک دوره با واحد GB
- ۸-۱- **شبکه شرکت:** شامل زیر ساخت و تجهیزات خطوط پر سرعت است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی اداره و نگهداری می شود.
- ۹-۱- **ترافیک اضافه:** منظور از ترافیک اضافه، ترافیک اضافه خریداری شده به غیر از ترافیک اصلی سرویس اینترنت مشترک می باشد.
- ۱۰-۱- **رانژه:** برقراری ارتباط تلفن مشترک با اسپلیتر شرکت را، رانژه کردن گویند.
- ۱۱-۱- **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.
- ۱۲-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۳-۱- **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.
- ۱۴-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است.
- ۱۵-۱- **استانه 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 المللی می باشد.
- ۱۶-۱- **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.
- ۱۷-۱- **ترافیک اضافی:** میزان ترافیکی که مشترک می تواند علاوه بر ترافیک استانه مصرف منصفانه، به صورت مجزا خریداری و در مدت قرارداد مصرف نماید.
- ۱۸-۱- **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 المللی ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلو بیت بر ثانیه است.
- ۱۹-۱- **مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد و قابل تغییر نمی باشد.
- ۲۰-۱- **بیل کاربری، حساب کاربری:** درگاه خدمات برای مشترک به آدرس ..... می باشد که دسترسی به اطلاع رسانی ها، صورتحساب ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت از طریق آن امکان پذیر است.

### ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از اتصال به شبکه شرکت و بهره برداری از خدمات اینترنت پرسرعت با استفاده از فناوری ADSL از طریق بستر سیم مسی از طریق خط تلفن به شماره ..... و با نرخ بیت ..... بصورت غیر اختصاصی و نامتقارن، در چارچوب مصوبات شماره ۲۶۶ و ۲۶۸ کمیسیون (وسایر مصوبات جدید و بعدی) تبصره ۱: کلیه ضمائم جزو لاینفک قرارداد می باشد.

### ماده ۳: مدت زمان قرارداد

این قرارداد در تاریخ ..... تنظیم و زمان قرار داد به مدت ..... ماه هجری خورشیدی برطبق فرم سرویس درخواستی مشترک (ضمیمه شماره ۲) می باشد که با اولین اتصال به شبکه شرکت، برحسب ساعت و دقیقه شروع می شود.

**تبصره ۱:** سرویس حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن توسط شرکت برای مشترک دایری می شود. در صورتی که مشترک ظرف این مدت محیط را برای نصب و مراجعه کارشناس نصب و دایری سرویس آماده ننماید، ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن، زمان شروع سرویس در نظر گرفته می شود و در صورت عدم درخواست کارشناس نصب توسط مشترک، مشترک باید حداکثر

طرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن و دریافت نام کاربری و کلمه عبور ارتباط با شبکه شرکت را برقرار نماید، در غیر اینصورت زمان شروع سرویس همان ۷۲ ساعت پس از دریافت نام کاربری و کلمه عبور در نظر گرفته می شود.

**تبصره ۲:** هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت از طریق پیامک به تلفن همراه اعلام شده از سوی مشترک به مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق **پنل کاربری (سامانه مشتریان)** این اطلاع رسانی مجدداً ۷۲ ساعت پس از ارسال پیامک و در روز پایان سرویس، از طریق عوامل فروش شرکت و به صورت تماس تلفنی و یا ارسال پیامک صورت می پذیرد. در صورت عدم ارایه درخواست تمدید توسط مشترک، 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.

#### ماده ۴- مبلغ قرارداد:

مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده دو، در ابتدای هر ماه یا دوره، 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 ۹۶/۰۸/۲۱ و شماره ۲۶۸ مورخ ۹۶/۱۰/۰۳ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) است که با توجه به شیوه فروش (پیش پرداخت) در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می شود. مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده بوده که مشترک متعهد است مبلغ قرارداد را در اسرع وقت از طریق یکی از درگاه های الکترونیک اعلامی در سامانه شرکت پرداخت نماید. همچنین ضروری است در صورت پرداخت نقدی به شماره حساب اعلامی در سامانه، شرکت را از واریز وجه مطلع نماید.

**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)، برابر ۱۵۰۰۰۰ ریال بوده و در صورت درخواست مشترک، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک (بر روی یک سیستم) خواهد بود. بدیهی است در غیر این صورت مشخصات ارتباط (شامل نام کاربری، کلمه عبور) به مشترک در زمان عقد قرارداد اعلام و زمان شروع سرویس حداکثر یک هفته پس از زمان اعلام رانژه خط تلفن توسط مخابرات در نظر گرفته شده و ارتباط مشترک راه اندازی شده تلقی می گردد.

**۳-۴- هزینه دابری و تخلیه:** مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، هزینه رانژه مخابرات (دابری و تخلیه) برابر ۱۲۰۰۰۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یکبار 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 است.

**۴-۴- مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبلغ هزینه های مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک می باشد**

**۵-۴- هزینه هر آدرس خصوصی IP در صورت درخواست مشترک برابر با مفاد و تعرفه مصوبه شماره ۳ جلسه ۱۷۷ کمیسیون ارایه می گردد.**

تبصره ۱: صدور صورت حساب و گزارشات مالی مشترک از طریق پنل کاربری به آدرس ..... قابل دسترسی می باشد.

**تبصره ۲:** در صورت نیاز، مشترک می تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

**تبصره ۳:** با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

**تبصره ۴:** در صورت اتمام ترافیک آستانه مصرف منصفانه، پس از اطلاع رسانی به مشترک، سرعت سرویس به سرعت پایه 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 ماه بعدی و یا خرید ترافیک مازاد بصورت پیش پرداخت از طریق پنل کاربری مشترک می باشد.

#### ۴-۶- هزینه خرید حجم اضافه ترافیک بین الملل و داخلی:

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 آنکه 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

#### ماده ۵: تعهدات مشترک

**۱-۵- 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.**

**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 نماید.**

**۳-۵- مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد.**

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

**تبصره ۱:** ارایه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه ها 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 ارایه به مراجع ذیصلاح ضروری است.

۵-۵- 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.

۶-۵- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و آگذار شده نمی باشند.

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

۷-۵- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها ترمینال های مسافری 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 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 مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک 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 مشترک نسبت به صدور اخطار با مهلت ۱۰ روزه جهت رفع موارد صفحه ۲ از ۷ 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 می باشد.

۹-۵- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به دارنده پروانه 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 می باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.

۱۰-۵- 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.

۱۱-۵- کلیه سرویس ها دارای نشانی های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) می باشد و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

۱۲-۵- بن قانونی برای پذیرش مفاد این قرارداد ۱۸ سال تمام است

۱۳-۵- در صورتی که مشترک مستاجر باشد (مکان دریافت خدمت، اجاره ای باشد) و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا نماید، باید مراتب را به شرکت اطلاع دهد تا نسبت به قطع خدمات اقدام شود. در غیر این صورت مسئولیت بهره برداری اشخاص ثالث بر عهده مشترک می باشد.

۱۴-۵- تغییر سرویس در مدت قرارداد صرفا جهت ارتقا به سرویس های با ارزش ریالی بیشتر و با پرداخت مابه التفاوت سرویس درخواستی امکان پذیر است.

۱۵-۵- به منظور تکرم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورتی که مشاهده رفتار ناپسند و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک، در طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

## ماده ۶: تعهدات شرکت

۱-۶- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.

۲-۶- شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۳-۶- شرکت متعهد می شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود از جمله قوانین کیفی، مصوبات کمیسیون و مقررات راجع به حقوق و مسوولیت های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار دهد.

۴-۶- 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.

۵-۶- شرکت متعهد به ارایه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

۶-۶- 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.

۷-۶- 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.

۸-۶- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل ۱۴ روز قبل از لازم الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل [info@pishgaman.net](mailto:info@pishgaman.net)، یا فکس به شماره ۰۲۱-۲۲۶۰۸۸۴۴ به شرکت اعلام نماید.

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

۹-۶- شرکت متعهد می شود با معاذیری چون امنیت، پیشگیری از وقوع جرم یا برخورد با بزهکاران یا جلوگیری از وارد آمدن زیان به شبکه، سازه ها و سایر امکانات متعلق به خود، مشتریان را از دسترسی به خدمات محروم یا محدود نکند یا مرتکب جرم شود یا اقدامات قانونی مشتریان را غیر قانونی اعلام کند، مگر در مواردی که قانون تجویز کرده و هر اقدامی باید پیرو دستور و با هماهنگی مقامات صلاحیتدار قانونی باشد.

۱۰-۶- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیب مادی یا معنوی قریب الوقوعی از طریق خدمات موضوع قرارداد مشتریان را تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به اتخاذ تمهیدات بازدارنده و یا آگاه سازی مشتریان و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آنها اقدام کند، در غیر این صورت علاوه بر سایر مسئولیت های قانونی، موظف به جبران زیان های وارده خواهد بود.

۱۱-۶- شرکت موظف به حفظ محرمانگی داده ها و اطلاعات مشتریان و ارتباطات و حریم خصوصی مشتریان است و متعهد می شود به مشتریان جهت صیانت از داده ها و اطلاعات شخصی شان متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورند و حق ندارد از خود سلب مسئولیت کند.

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

۱۳-۶- شرکت هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبرنوری توسط مخابرات ندارد.

۱۴-۶- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشتریان رسانده شود.

۱۵-۶- 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 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.

۱۶-۶- تکنسین شرکت باید با نرم افزارهای اندازه گیری لحظه ای پهنای باند، مشترک را از صحت و کیفیت سرویس خریداری شده مطابق با معیار SLA سازمان مطلع نماید.

۱۷-۶- شرکت هیچگونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، سانترال( دستگاه تلفن مرکزی، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع رسانی شده است.

۱۸-۶- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشتریان نگهداری کنند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۹-۶- 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 تلفنی و پاسخگویی به مشتریان خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

**تبصره:** 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.

۲۰-۶- با توجه به انجام امکان سنجی میزان سرعت قابل ارائه توسط شرکت به مشترک قبل از انعقاد قرارداد، شرکت متعهد به ارائه سرویس با نرخ بیت مندرج در موضوع قرارداد می باشد.

۲۱-۶- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی 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.

۲۲-۶- شرکت متعهد می گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

## ماده ۷: شرایط پشتیبانی و رسیدگی به شکایات

۱-۷- مشترک می تواند در زمان بروز مشکل با شماره تلفن ۲۳۵۴۵-۰۲۱ به صورت بیست و چهار(۲۴) ساعت در شبانه روز و هفت(۷) روز در هفته تماس گرفته و طرح مشکل نماید.

۲-۷- خرید مودم از شرکت اجباری نمی باشد و مشترک می تواند از مودم های استاندارد استفاده کند ولی به مشتریان پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودم های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

**تبصره:** خدمات پس از فروش مودم هایی هم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۳-۷- کمک در عیب یابی مودم به صورت تلفنی تنها شامل مودم های مورد توصیه شرکت خواهد بود.

۴-۷- کمک در عیب یابی مودم های وایرلس به صورت تلفنی، تنها بر روی پورت LAN مودم امکان پذیر است.

۵-۷- مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس [www.pishgaman.net](http://www.pishgaman.net) مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۲۳۵۴۵-۰۲۱ تماس بگیرد. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می تواند 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 ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@ICT.GOV.IR](mailto:195@ICT.GOV.IR) منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید.

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت شرکت و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرارداد که مشترک می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

## ماده ۸: شرایط فسخ

۱-۸- در صورت عدم درخواست تمدید قرارداد پس از اتمام مدت زمان قرارداد ظرف مدت 10 روز، توسط مشترک، 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.

۲-۸- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارسال درخواست کتبی از طریق ایمیل [info@pishgaman.net](mailto:info@pishgaman.net)، یا فکس به شماره 021-22608844 یا پل 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 و تسویه حساب با وی اقدام نماید.



بدیهی است در صورت درخواست فسخ یک طرفه از سوی مشترک قبل از پایان قرارداد هزینه پرداختی مربوط به این قرارداد به مشترک عودت داده 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 اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

8-3- چنانچه ثابت شود شرکت نتوانسته است ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات با معیارهای مورد نظر این قرارداد (مانند و نه محدود به تعهدات SLA) اقدام نماید، مشترک می تواند 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.

8-4- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد " منجمله فسخ " مسئولیتی ندارد مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.

8-5- 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 وری ارتباط به عهده مشترک است.

8-6- مشترک (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یکطرفه و جمع وری رانزه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

### ماده ۹) وضعیت اضطراری

- 9-1- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد .
- 9-2- در صورت بروز وقفه غیر مجاز 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.
- 9-3- در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید .
- 9-4- 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.

مهر و امضاء شرکت

نام و نام خانوادگی مشترک : امضاء

**ضمیمه شماره یک**

مشترک گرامی لطفاً یکی از دو نوع حقیقی و یا حقوقی (شرکت/موسسه) را تکمیل فرمایید :

**مشترکین حقیقی:**

نام و نام خانوادگی:	نام پدر:	کدملی:
ش.ش:	محل صدور:	
تاریخ تولد:	جنسیت:	
میزان تحصیلات:	شغل:	
نشانی و کدپستی:		
نشانی محل دریافت خدمات :		
تلفن: .....	فکس: .....	
تلفن ADSL: .....	تلفن همراه: .....	
تلفن نام صاحب خط تلفن ADSL: .....		
رایانامه:		

**ضمیمه شماره یک**

**مشترکین حقوقی:**

نام شرکت/موسسه:		کد اقتصادی:	
شناسه ملی:		شماره ثبت:	محل ثبت:
نام مدیرعامل و صاحبان امضا:			
نوع فعالیت:			
نام نماینده:		سمت:	
نشانی:		تلفن همراه نماینده:	
کد پستی:			
نشانی محل دریافت خدمات:			
تلفن:		فکس:	
تلفن ADSL:			
شماره تماس نام صاحب خط تلفن ADSL:			
رایانامه:			

امضاء مشترک

مهر و امضاء شرکت

**ضمیمه شماره دو**

**نوع سرویس دریافتی و مبلغ:**

سرعت بر حسب kbps : .....	
حجم ترافیک داخلی : .....	حجم ترافیک بین الملل : .....
مدت زمان اشتراک از زمان اولین ارتباط به مدت : .....	
مبلغ سرویس : .....	

مهر و امضاء شرکت

امضاء مشترک