

شماره:  
تاریخ:  
پیوست:

## قرارداد فروش اینترنت پرسرعت به مشترکین

کد فرم: SA-F-۰۱۰۱  
شماره بازنگری: ۴-۱

### بسمه تعالی

این قرارداد بین شرکت مهندسی صفویک پرداز با نام تجاری ثبت شده «صفویک» به شماره ثبت ۱۴۵۲۸۹، شناسه ملی ۱۰۱۰۱۸۸۲۲۳۹ کد اقتصادی ۴۱۱۱۱۴۹۵۴۳۶۹ دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (SERVCO) به شماره ۲۰-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با اعتبار از مورخ ۱۳۹۵/۰۲/۲۰ به مدت ۵ سال شمسی، رایانامه [info@01.ir](mailto:info@01.ir)، نامبر ۰۲۱-۴۸۶۵۰ به مدیرعاملی آقای مجید فتاحی اردکانی با شماره ملی ۰۰۶۹۱۳۸۵۰۸، به آدرس: تهران، فلکه دوم صادقیه، بلوار فردوس شرق، خیابان وفا آذر شمالی، کوچه پانیزد، پلاک ۸، ساختمان آراین، واحد ۲، کد پستی ۱۴۸۱۸۵۳۹۷۳ به شماره تماس ۰۲۱-۴۸۶۵۰ از یک طرف و متقاضی با مشخصات درج شده در فرم درخواست سرویس قابل دسترس در سامانه امور مشترکین به نشانی [My01.ir](http://My01.ir) که از این پس مشترک نامیده می شود از طرف دیگر و با شرایط ذیل منعقد می گردد.

### ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت مهندسی صفویک پرداز 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 عنون کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
- ۵-۱- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی 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- **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 نشانی [www.01.ir](http://www.01.ir) امکان پذیر است.
- ۷-۱- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد.
- ۸-۱- **ترافیک دوره:** میزان اطلاعات قابل مبادله، توسط مشترک در طول یک دوره که این ترافیک در بازه زمانی سرویس قابل استفاده بوده و ترافیک باقی مانده قابل انتقال به دوره بعد نمی باشد.
- ۹-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت می باشد.
- ۱۰-۱- **رانزه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت می باشد.
- ۱۱-۱- **مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد و قابل تغییر نمی باشد.
- ۱۲-۱- **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می باشد.
- ۱۳-۱- **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.
- ۱۴-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۵-۱- **نشانی های خصوصی IP:** بازه های از آدرس های IP است که برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.
- ۱۶-۱- **شماره تماس:** شماره تماس ۰۲۱-۴۸۶۵۰ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.
- ۱۷-۱- **ترافیک آستانه 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.
- 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 الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلوبیت بر ثانیه است.
- ۱۹-۱- **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.

### ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از:

برقراری اتصال دوطرفه نامتقارن غیراختصاصی به شبکه جهانی اینترنت از طریق شبکه شرکت و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن بر اساس نوع سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست که جزء لاینفک این قرارداد می باشد.

شماره:

تاریخ:

پیوست:

کد فرم: SA-F-۰۱۰۱

شماره بازنگری: ۴-۱

## قرارداد فروش اینترنت پرسرعت به مشترکین

تامین پهنای باند اینترنتی اختصاصی، با سرعت دریافت ..... مگابیت بر ثانیه (.....Mbps) و ارسال ..... مگابیت بر ثانیه (.....Mbps) به همراه IP ..... و تحویل آن در مکان دریافت خدمت 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 می‌تواند کتباً تقاضای کاهش یا افزایش موضوع قرارداد را بنماید که در این صورت الحاقیه‌ای جداگانه 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 می‌باشد.

### ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت زمان این قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می‌شود.

**تبصره ۱:** در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL مشترک 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 با شبکه شرکت را برقرار نماید. در صورت عدم انجام این امر ر زمان اشاره شده توسط مشترک، مبنای زمان دایری از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

**تبصره ۲:** در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL 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 و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه‌اندازی کرده و نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم را تحویل می‌دهد؛ 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 اعلام زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی مشترک در نظر گرفته می‌شود.

**تبصره ۳:** در خدمات اینترنت پرسرعت 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، راه‌اندازی و دایر کرده و تحویل می‌دهد 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 اطلاع‌رسانی می‌شود. مشترک می‌تواند در این مدت نسبت به تمدید قرارداد و پرداخت هزینه‌های آن اقدام نماید. در صورت عدم ارائه درخواست تمدید توسط مشترک، قرارداد فی‌مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود و راه‌اندازی مجدد سرویس منوط به وجود امکانات فنی و پرداخت هزینه نصب مجدد خواهد بود.

**تبصره ۵:** برای مشترکینی که در مکان اجاره‌ای به سر می‌برند، شرکت تنها تا پایان زمان اجاره، قرارداد می‌بندد و پس از آن در صورت ارائه اجاره‌نامه جدید و یا تمدید اجاره‌نامه قبلی از سوی مشترک به شرکت، نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید اقدام می‌شود.

### ماده ۴: مبلغ قرارداد

۴-۱- مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده ۲ در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را مطابق تعرفه‌های مصوب کمیسیون و بر اساس سرویس درخواستی بپردازد.

۴-۲- مبلغ کل قرارداد بر اساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس در مصوبات شماره ۱ جلسه ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ و شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱ و شماره ۲۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۳ کمیسیون و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود با احتساب مالیات بر ارزش افزوده می‌بایستی توسط مشترک از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا بصورت نقد پرداخت گردد.

**تبصره ۱:** مشترک در صورت عدم دریافت صورتحساب می‌بایست موضوع را کتباً به شرکت اعلام نماید.

**تبصره ۲:** مبالغ مندرج در بند ۱ ماده ۴ صرفاً مربوط به ارائه سرویس درخواستی در طول مدت قرارداد حاضر می‌باشد و تامین و تهیه تجهیزات و دستگاه‌های مورد نیاز مربوطه از جمله مودم و آنتن و ... و همچنین هزینه نصب و راه‌اندازی به عهده مشترک بوده که صورت حساب آن به صورت جداگانه صادر می‌شود.

۴-۳- در صورت درخواست مشترک اینترنت پرسرعت ADSL برای راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) از سوی شرکت، هزینه آن به عهده مشترک است که در این صورت تعرفه راه‌اندازی خدمت، مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، ..... ریال بوده و در صورت درخواست مشترک، شرکت موظف به نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی مشترک خواهد بود.

۴-۴- مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، هزینه رانزه مخابرات (دایری و تخلیه) برابر ..... ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه‌اندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین اینترنت پرسرعت ADSL دریافت می‌شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع‌آوری از سوی شرکت مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع‌آوری است.

شماره:

تاریخ:

پیوست:

کد فرم: SA-F-۰۱۰۱

شماره بازنگری: ۴-۱

## قرارداد فروش اینترنت پرسرعت به مشترکین

**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 است.

**تبصره ۴:** در صورت نیاز، مشترک می تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

**تبصره ۵:** با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

**تبصره ۶:** پس از اتمام مدت اشتراک سرویس انتخابی، قرارداد با تمدید مجدد در سامانه فروش به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد. ۴-۵- در صورت کاهش یا افزایش مبلغ مالیات بر ارزش افزوده از سوی سازمان امور مالیاتی کشور، شرکت مجاز به دریافت یا پرداخت مابه التفاوت مبلغ مذکور می باشد.

۴-۶- 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 ماهه بعدی و یا خرید ترافیک مازاد به صورت پیش پرداخت از طریق پنل کاربری مشترک می باشد.

### ماده ۵: تعهدات شرکت

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

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

۵-۳- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.

۵-۴- 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 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.

۵-۶- شرکت متعهد می شود تا پایان دوره اشتراک خدمت انتخابی، تغییری در شرایط مقرر در قرارداد نخواهد داد؛ مگر اینکه براساس 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.

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

۵-۸- 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 به شرکت اعلام نماید.

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

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

۵-۱۰- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی 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 آن ها 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 به مشترکین 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.

۵-۱۲- شرکت متعهد می شود که اعمال هرگونه 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 است. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

شماره:

تاریخ:

پیوست:

کد فرم: SA-F-۰۱۰۱

شماره بازنگری: ۴-۱

## قرارداد فروش اینترنت پرسرعت به مشترکین

۵-۱۵- 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.

۵-۱۶- شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کنند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی یا کیفیت خدمات را داشته باشد.

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 تلفنی از طریق شماره ۴۸۶۵۰-۰۲۱ و پاسخگویی به مشترکین خود را بصورت 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 (ADSL) یا محل نصب تجهیزات (WiFi) دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل می‌باشد.

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

۵-۱۹- شرکت هیچ‌گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبرنوری توسط مخابرات ندارد.

۵-۲۰- شرکت هیچ‌گونه 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 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.

۶-۲- مشترک متعهد است 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 و یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۶-۳- مشترک متعهد می‌شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر اینصورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات است.

۶-۴- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها 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 شرکت‌های 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) می‌باشند.

**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 می‌باشد.

**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 ذیصلاح ضروری است.

۶-۵- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آن‌ها می‌باشد.

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

**تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.

۶-۷- در صورت نیازمندی برخی مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها و مراکز تفریحی و فرودگاه‌ها، پایانه‌های 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 سیاست‌های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر اینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۶-۸- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۶-۵ تا ۶-۷ 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 است.

۶-۹- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به دارنده پروانه اطلاع دهد؛ در صورت عدم اطلاع‌رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع‌رسانی است، بر عهده مشترک خواهد بود.

۶-۱۰- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس ADSL خود اقدام نماید و حفاظت از سیستم‌ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری نماید.

شماره:

تاریخ:

پیوست:

کد فرم: SA-F-۰۱۰۱

شماره بازنگری: ۴-۱

## قرارداد فروش اینترنت پرسرعت به مشترکین

۱۱-۶- اگر مشترک به هر دلیل زودتر از پایان مدت زمان قرارداد، نقل مکان داشته باشد، زمان و حجم احتمالی مانده از قبل قابل انتقال به مکان و سرویس جدید خواهد بود.

۱۲-۶- ارتقاء سرویس به سرویس‌های با ارزش ریالی بیشتر در هر زمان با پرداخت هزینه در محدوده نوع سرویس قبلی امکان پذیر می باشد.

۱۳-۶- پس از انتخاب سرویس توسط مشترک و پرداخت وجه آن، امکان برگشت هزینه وجود نخواهد داشت، مگر بواسطه بند ۷-۲ این قرارداد، لذا جهت جلوگیری از بروز این دسته از مشکلات در صورت نیاز به اطلاعات و راهنمایی‌های بیشتر قبل از انتخاب سرویس مدنظر با شماره تلفن ۴۸۶۵۰ تماس حاصل فرمایید.

**تبصره ۴:** خدمات پس از فروش مودم‌هایی هم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۱۴-۶- هنگام نصب و راه‌اندازی و یا در طول استفاده از سرویس (مثل زمان اعزام کارشناس رفع خرابی) اگر خدماتی خارج از موضوع این قرارداد از سمت مشترک درخواست و به ایشان ارائه شود هزینه مربوطه به عهده مشترک و خارج از این قرارداد براساس نرخ نامه مصوب صنف مرتبط خواهد بود.

۱۵-۶- خرید مودم از شرکت اجباری نمی باشد و مشترک می تواند از مودم‌های استاندارد استفاده کند ولی به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودم‌های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

۱۶-۶- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان به پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر است.

۱۷-۶- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود و در صورت مشاهده رفتار نابهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک دو طرف حق مستند قرار دادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

۱۸-۶- 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 و بر اساس تعرفه شرکت مندرج در سایت و در چارچوب مصوبات کمیسیون به تغییر طرح خدمات اقدام کند.

۱۹-۶- مشترک متعهد می‌گردد که از تجهیزات امنی به بهترین وجه نگهداری نماید و تجهیزات را در پایان یا فسخ قرارداد به شرکت عودت نماید.

### ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، بایستی با ارائه درخواست به صورت کتبی و یا از طریق 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 مربوط 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 اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۷- چنانچه ثابت شود شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات با معیارها و مفاد موردنظر این قرارداد از جمله 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.

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 جمع‌آوری ارتباط به عهده مشترک می‌باشد.

۴-۷- مشترک خدمات اینترنت پرسرعت ADSL (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یک‌طرفه و جمع‌آوری رانه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

### ماده ۸: رسیدگی به شکایت

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایات، به وبسایت شرکت به آدرس [www.1-1.ir](http://www.1-1.ir) مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرف قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت [www.190.ir](http://www.190.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس پست الکترونیکی [190@ICT.gov.ir](mailto:190@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 قرارداده که مشترک می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

شماره:

تاریخ:

پیوست:

کد فرم: SA-F-۰۱۰۱

شماره بازنگری: ۴-۱

## قرارداد فروش اینترنت پرسرعت به مشترکین

### ماده ۹: وضعیت اضطراری

- ۹-۱- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.
- ۹-۲- 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.
- ۹-۳- در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.
- ۹-۴- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که به موجب وقوع بلائای 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.

### ماده ۱۰: کلیات قرارداد

- ۱۰-۱- این قرارداد در ۱۰ ماده و ۲ نسخه تنظیم، امضاء و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد.
- ۱۰-۲- کلیه مفاد قرارداد به رویت طرفین رسیده و طرفین خود را متعهد به اجرای آن می دانند و امضاء ذیل صفحات به منزله قبول و تایید کلیه مفاد این قرارداد می باشد.

نام و نام خانوادگی مشترک:

تاریخ و امضاء:

مهر و امضا شرکت:

تاریخ: