

"بسمه تعالی"

طرفین قرارداد

این قرارداد بین شرکت مهندسی صفرویک پرداز (سهامی خاص) به شماره ثبت ۱۴۵۲۸۹ به نشانی تهران، فلکه دوم صادقیه، بلوار فردوس شرق، خیابان وفا آذر شمالی، کوچه پانیده، پلاک ۸، ساختمان آرسین، واحد ۲، کد پستی ۱۴۸۱۵۳۹۷۳ از یک طرف و متقاضی یا مشخصات یاد شده، در فرم درخواست سرویس در سامانه امور مشترکین به نشانی My0-1.ir که از این پس مشترک نامیده می شود از طرف دیگر و با شرایط ذیل منعقد می گردد.

مشخصات مشترک (شخص حقیقی یا حقوقی):

آقای/ خانم / شرکت به کد ملی / شماره ثبت نام نماینده / مدیرعامل

شماره تلفن همراه: نشانی مکان دریافت خدمت:

و اقامتگاه اصلی:

شماره تلفن ثابت: رایانامه (ایمیل): @ میزان تحصیلات : تاریخ تولد: / /

شغل:

ماده ۱ - تعاریف:

۱-۱- کمیسیون : کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات

۱-۲- سازمان : سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۱-۳- شرکت : شرکت مهندسی صفرویک پرداز با شرح مشخصات بالا

۱-۴- مشترک : هر شخص حقیقی و یا حقوقی که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.

۱-۵- پلن کاربری، حساب کاربری: درگاه خدمات برای مشترک به آدرس my.0-1.ir می باشد که دسترسی به اطلاع رسانی ها، صورتحساب ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان پذیر است.

۱-۶- شبکه شرکت: کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد.

۱-۷- رانزه : برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت

۱-۸- دایری سرویس : تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت

۱-۹- نشانی IP : نشانی پروتکل اینترنت، بر حسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره های شبکه استفاده می شود.

۱-۱۰- نشانی های عمومی IP : نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.

۱-۱۱- نشانی های خصوصی IP : بازه ای از نشانه های IP است که برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.

۱-۱۲- مکان دریافت خدمت: محلی که براساس اعلام مشترک در زمان ثبت نام سرویس، شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد. آدرس اعلامی توسط نامبرده در زمان ثبت نام ملاک پشتیبانی قرار خواهد گرفت.

۱-۱۳- اقامتگاه اصلی : به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات می باشد.

۱-۱۴- شماره پشتیبانی : شماره تماس ۴۸۶۵۰ و ۹۱۰۱۰۱۰۱ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.

۱-۱۵- ترافیک آستانه 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 (۲) برابر ترافیک بین الملل است.

۱-۱۶- 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 کیلو بیت بر ثانیه است.

۱-۱۷- ترافیک داخلی: هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.

۱-۱۸- وب سایت شرکت : سایت رسمی شرکت به نشانی www.0-1.ir

۱-۱۹- دوره اشتراک : مدت زمان توافق شده برای ارائه ی خدمات به مشترک توسط شرکت

ماده ۲ : موضوع قرارداد

عبارتست از دسترسی به اینترنت پرسرعت ثابت از طریق شبکه شرکت بر بستر سیم مسی و بر روی خط تلفن با نرخ بیت (سرعت) مطابق با نوع درخواست مشترک مندرج در فرم درخواست سرویس و ارائه IP با تایید مشترک (از طریق پلن کاربری) و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

ماده ۳ : مدت زمان قرارداد

۳-۱- مدت زمان این قرارداد بر اساس ماه شمسی و از زمان اولین اتصال با شبکه شرکت شروع و پایان آن براساس دوره اشتراک سرویس انتخاب شده بر طبق فرم درخواست اشتراک سرویس و اطلاعات پلن کاربری، بر حسب ساعت و دقیقه می باشد.

۳-۲- در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر طرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانزه خط تلفن (برای سرویس های ADSL) و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی کرده و تحویل می دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتحساب نصب توسط مشترک محاسبه نماید. اگر مشترک 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.

۳-۳- در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، باید حداکثر طرف 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 در زمان اشاره شده توسط مشترک، مبنای زمان دایری سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

۳-۴- هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۳ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت از طریق پیامک به مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پلن کاربری، تلفن، ایمیل و یا به صورت کتبی 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.

۳-۵- پس از اتمام مدت قرارداد، با توافق طرفین و پرداخت مبالغ مربوطه این قرارداد از طریق پلن کاربری به صورت دوره ای و براساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد.

تبصره ۱: قرارداد مبادله شده در پلن کاربری مشترک موجود می باشد.

تبصره ۲: «مانده ی ترافیک» دوره ی قبل به دوره ی اشتراک جدید انتقال نمی یابد.

۳-۶- برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می برند، این قرارداد تنها تا پایان مدت زمان اجاره، منعقد می شود. در صورتی که تا ۴۸ ساعت قبل از پایان مدت قرارداد، مشترک اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی را به شرکت ارائه نماید، شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می نماید. در غیر این صورت قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود.

قرارداد فروش اینترنت پرسرعت به مشترکین ADSL

شماره:
تاریخ:
پیوست:

۳-۷- با توجه به عدم امکان سنجی میزان سرعت قابل ارائه توسط شرکت به مشترک قبل از رانژه، ارائه سرویس با کیفیت خریداری شده منوط به وضعیت کیفیت خط کاربر بوده و در صورتی که مشکل یا خرابی در بستر خط کاربر وجود داشته باشد امکان عودت هزینه رانژه و هزینه مراجعه کارشناس جهت تشخیص و رفع خرابی وجود ندارد.

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 براساس سرویس درخواستی (موجود در لیست خدمات شرکت) از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پلن کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت نماید.

۴-۲- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس مطابق با مصوبات کمیسیون (مصوبات شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱، شماره ۲۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۳ و شماره ۴ جلسه ۳۱۳ مورخ ۱۳۹۹/۱۱/۱۲ یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب می شود) و با احتساب مالیات بر ارزش افزوده که در پلن کاربری به تایید مشترک رسیده است، می باشد.

۴-۳- هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی (مودم): در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه های مربوط به راه اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک در چارچوب مصوبه شماره ۵ جلسه ۳۲۶ مورخ ۱۴۰۰/۰۸/۳۰ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می شود)، در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید. منوط به اینکه قبل از اعزام کارشناس هزینه انجام کار به مشترک اعلام شده و در قبال اخذ هزینه، رسید به وی ارائه شود.

۴-۴- هزینه دایری و تخلیه خط مشترک: هزینه دایر کردن و تخلیه خط مشترک مطابق مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۳۳ مورخ ۱۴۰۰/۰۵/۱۰ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می شود) است که علاوه بر هزینه اشتراک (و هزینه های مربوط به راه اندازی تجهیزات انتهایی در صورت درخواست)، فقط یک بار در هنگام راه اندازی، از مشترک دریافت می شود.

تبصره ۱: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن می باشد.

تبصره ۲: چنانچه مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه عبور کند، شرکت می تواند نسبت به اعمال سیاست استفاده منصفانه اقدام و ضمن اطلاع رسانی به مشترک نسبت به کاهش سرعت کاربر تا سرعت ۱۲۸ Kbps اقدام نماید و یا آنکه مشترک می تواند از طریق پلن کاربری، نسبت به خرید حجم ترافیک اضافی داخلی و بین الملل اقدام نماید.

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 کند.

۵-۲- با توجه به انجام امکان سنجی میزان سرعت قابل ارائه توسط شرکت به مشترک پس از رانژه، شرکت متعهد به ارائه سرویس با نرخ بیت مندرج در موضوع قرارداد می باشد.

۵-۳- شرکت متعهد است که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قرارداد ها را تنظیم کند.

۵-۴- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی صلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وب سایت شرکت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.

۵-۵- شرکت متعهد است تعهدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه 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 است.

۵-۶- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

۵-۷- شرکت متعهد است قبل از شروع سرویس مشترک، نسبت به پیش بینی تعهدات لازم برای تحقق تعهدات SLA اقدام نموده و به منظور حفظ کیفیت و سطوح خدمت موضوع قرارداد، از عدم وجود نویز بر خط مشترک پیش از راه اندازی سرویس اطمینان حاصل کند. همچنین در صورت وصول گزارش از سوی مشترک مبنی بر وجود نویز بروی خط مشترک، درخصوص بررسی و رفع اختلال مزبور، اقدام نماید.

۵-۸- شرکت متعهد است 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.

۵-۹- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.

۵-۱۰- 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 و یا الکترونیکی به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را از یکی از روش های اعلام شده در ماده ۸ به شرکت اعلام نماید.

تبصره ۱: در خصوص قرارداد های قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.

۵-۱۱- شرکت متعهد است 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.

۵-۱۲- شرکت متعهد است چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و شرکت از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن ها اقدام کند.

۵-۱۳- 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 فن آوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدید ها اطلاع رسانی کافی را از طریق سایت شرکت به عمل آورد.

۵-۱۴- شرکت متعهد است که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۵-۱۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۵-۱۶- 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 های مربوط به راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۵-۱۷- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آن ها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۵-۱۸- 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 ۹۱۰۱۰۱۰۱، 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 یا محل نصب تجهیزات دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل است

۵-۱۹- شرکت متعهد است در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

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

۵-۲۱- شرکت موظف است در صورت وصول درخواست مشترک اینترنت پرسرعت ADSL مبنی بر تخلیه خط (از جمله بصورت کتبی یا از طریق پلن کاربری)، کل فرایند تخلیه خط مربوط به شرکت (از قبیل انعکاس درخواست به شرکت مخابرات ایران) را حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت کاری انجام دهد.

۵-۲۲- 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 مربوط در چارچوب مصوبات کمیسیون و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان پذیر است.

تبصره ۳: اگر مشترک دارای IP خصوصی، هنگام تمدید سرویس، IP قبلی خود را انتخاب ننماید، شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان IP قبلی و تنظیمات انجام شده را ندارد.

۵-۲۳- شرکت موظف است نحوه نصب و راه اندازی تجهیزات (مودم) را به صورت شفاف و بدون اخذ هزینه از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود منتشر کند و در هنگام تماس مشترک با مرکز تماس پشتیبانی، راهنمایی لازم را ارائه و در صورت درخواست مشترک، برای اعزام کارشناس نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی در محل مشترک اقدام کند.

ماده ۱: تعهدات مشترک

- ۱-۶- مشترک متعهد است با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آن ها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.
- ۲-۶- مشترک متعهد است کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل هایی که از سوی مراجع ذی ربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی شرکت یا سایر میادین ذی ربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.
- ۳-۶- مشترک متعهد است از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ خدمات است.
- ۴-۶- هرگونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به مشترک به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط شرکت و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن ها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت های اینترنتی) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می باشد.
- تبصره ۱: ارایه سرویس به دانش آموزان و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آن ها در مکان تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد پلامانع می باشد.
- 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 شش ماه جهت ارایه به مراجع ذی صلاح ضروری است.
- ۵-۶- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفاً بر عهده مشترک است.
- ۶-۶- مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بستر های دیتا و اینترنت و آگذار شده نمی باشد.
- تبصره ۳: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان و شرکت ها و موسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی گیرد.
- ۷-۶- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها، مراکز تفریحی، 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 غیر اینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.
- ۸-۶- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بند های ۳-۶ تا ۷-۶ توسط مشترک 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.
- ۹-۶- مشترک متعهد است 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 مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی است، بر عهده مشترک خواهد بود.
- ۱۰-۶- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس 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.
- ۱۱-۶- به منظور تکمیل کلیه مدارات و مخابرات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت مشاهده رفتار ناهنجار 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.
- تبصره ۴: مشترک متعهد است (مطابق با ماده ۶۰۸ قانون مجازات اسلامی) در نحوه برخورد با کارشناسان شرکت، رعایت حقوق آنها را به عمل آورد، در صورت مشاهده رفتار ناهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی مشترک، شرکت مطابق با قوانین با خاطی برخورد خواهد کرد.
- ۱۲-۶- خرید مودم از شرکت اجباری نیست و مشترک می تواند از مودم های استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودم های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.
- ۱۳-۶- خدمات از فروش مودم های که از شرکت خریداری شده به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.
- ۱۴-۶- در صورتی که مشترک ADSL بعد از رانژه (تا قبل از اولین استفاده) از درخواست سرویس مورد نظر منصرف شود، شامل کسر هزینه طبق تعرفه های مصوب سازمان خواهد شد و ملزم به پرداخت آن خواهد بود.
- ۱۵-۶- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آنها از طریق پست الکترونیکی و یا سایر طرق اطلاع رسانی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیک انجام خواهد شد. مشترک تایید می کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست سرویس درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات نا صحیح بر عهده نام برده خواهد بود.
- ۱۶-۶- در صورتی که مشترک در محل استفاده از سرویس مستاجر باشد و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا نماید، باید مراتب را به شرکت اطلاع داده تا نسبت به قطع سرویس اقدام شود، در غیر این صورت کلیه مسئولیت های حاصل از آن بر عهده مشترک است.
- ۱۷-۶- تغییر سرویس در مدت قرارداد صرفاً از طریق خرید سرویس جدید امکان پذیر است.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

- ۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه درخواست از پست کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت ۶ روز کاری 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 مسئولیت های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت اعتبار نبوده و باید پاسخگویی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت قرارداد فسخ شده باشد.
- ۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد نسبت به ارایه خدمات با معیار عای مورد نظر این قرارداد (مانند و نه محدود به تعهدات SLA) اقدام نماید، مشترک می تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه مرتبط با سرویس دریافتی اقدام نماید و شرکت مکلف است پس از بررسی موضوع و در صورت تایید، ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.
- ۳-۷- در صورت ارایه 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 نماید. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارایه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک می باشد.
- ۴-۷- مشترک 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.
- ۵-۷- در صورت درخواست 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 ارایه سرویس در وضعیت جدید، امکان انتقال مدت زمان باقی مانده سرویس قبلی به سرویس جدید وجود ندارد.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.0-1.ir در بخش تماس با ما مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن سراسری ۹۱۰۱۰۱۰۱ تماس بگیرد. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دو جانبه، مشترک می تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.195.ir و یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ 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 قرار داده که مشترک می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

تبصره ۱: مراجعه به سازمان در این خصوص مانع طرح دعوا در مراجع قضایی نمی باشد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۱-۹- وضعیت اضطراری پیش بینی نشده و غیر قابل پیشگیری تنها در صورتی از شرکت و مشترک سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

قرارداد فروش اینترنت پرسرعت به مشترکین ADSL

شماره:
تاریخ:
پیوست:

- ۹-۲- 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 پیامد های 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 بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تاسیس 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

این قرارداد در ۱۰ ماده، ۸۲ بند، ۱۲ تبصره و در ۲ نسخه تنظیم، امضا و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد.

مشترک

آقای/خانم.....

آقای مجید فتاحی اردکانی

مدیر عامل و عضو هیئت مدیره

خانم آسیه مددی

نایب رییس هیئت مدیره