

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 ۱۷-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، به نشانی تهران، خیابان شریعتی، بالاتر از خیابان دولت، بن بست فیروزه، پلاک ۲، کدپستی ۱۹۱۳۹۹۶۳۵۳، شماره تماس: ۰۲۱-۲۳۵۴۵-۰۲۱-۲۳۵۴۴-۰۲۱، رایانامه: info@pishgaman.net و مشخصات نام و نام خانوادگی و شماره شناسنامه و کدملی 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- **شرکت:** شرکت پیشگامان توسعه ارتباطات (سهامی خاص)
- 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. سیم کشی داخل ساختمان مشترک، خطوط تلفن، زیر ساخت های شبکه مخابراتی کشور و تجهیزاتی که تحت مالکیت، اختیار یا نظارت شرکت نیست، جزء شبکه شرکت محسوب نمی 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 راه، رانژه کردن گویند.
- ۱۱-۱- **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.
- 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.

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از اتصال به شبکه شرکت و بهره برداری از خدمات اینترنت با استفاده از فناوری ADSL از طریق خط تلفن به شماره مطابق ضوابط مصوبه ۱۷۷ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) و بصورت غیر اختصاصی و نامتقارن، با پهنای باند تضمین شده که برابر ۰/۲۵۰ (۱ به ۴) سرعت اسمی سرویس خریداری شده مطابق ضمیمه شماره ۲ قرارداد با تعرفه های مصوب شرکت که در چارچوب مصوبه ۲۳۷ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) می باشد.

تبصره: 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، بر حسب ساعت و دقیقه شروع می شود.

تبصره ۱: سرویس حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن توسط شرکت برای مشترک دایر 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 ظرف 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 و از طریق پیامک به تلفن همراه اعلام شده از سوی مشترک در ضمیمه شماره ۲، پیامک گردیده و در صورت عدم تمدید، 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 ارائه 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 باید هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون و براساس سرویس درخواستی در ضمیمه شماره دو بپردازد.

نوع خدمات	طبق مصوبه	قیمت به ریال	نوع خدمات	طبق مصوبه	قیمت به ریال
هزینه نصب (به درخواست مشترک)	۲۲۷	۱۵۰,۰۰۰	حجم استفاده از اینترنت بصورت پلکانی	۲۲۷	۱۵۰,۰۰۰
هزینه ماهی و تخلیه خطوط (برای یکبار)	۲۲۷	۱۲۰,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۲۸ کیلوبیت	۲۲۷	۱۵۰,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۵۶ کیلوبیت	۲۲۷	۲۵۰,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۵۱۲ کیلوبیت	۲۲۷	۴۰۰,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۰۲۴ کیلوبیت	۲۲۷	۶۰۰,۰۰۰	هزینه هر آدرس خصوصی IP (به درخواست مشترک)		
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۰۴۸ کیلوبیت	۲۲۷	۸۰۰,۰۰۰	سایر منابع حسب قوانین کشور مالیات بر ارزش افزوده و...)		
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۴۰۹۶ کیلوبیت	۲۲۷	۱,۰۰۰,۰۰۰	سرویس های غیرجمعی طبق مصوبه ۲۲۷ شامل ترافیک اینترنت داخلی و بین الملل		
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۸۱۹۲ کیلوبیت	۲۲۷	۱,۰۰۰,۰۰۰	حفاظت نرخ بیت (کیلوبیت بر ثانیه)		
			سقف هزینه ماهانه ارائه خدمت (ریال)		
			حفاظت حجم ماهانه به GB		
			حجم ترافیک داخلی		
			حجم ترافیک بین الملل		
			۱۰	۳۰	۲۵۰,۰۰۰
			۱۵	۳۰	۴۰۰,۰۰۰
			۲۰	۴۰	۶۰۰,۰۰۰
			۳۰	۶۰	۱,۰۰۰,۰۰۰
					۱۸۱۹۲

۴-۱- **هزینه اشتراک:** هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه های مصوب شرکت و در چارچوب مصوبه شماره ۲۲۷ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) است و از مجموع هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه و تعرفه پلکانی حجم ترافیک بدست آمده است و معادل ریال می باشد که با توجه به شیوه فروش (پیش پرداخت) در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می شود.

تبصره ۱: باتوجه به سیاست های تشویقی شرکت که باید به تایید سازمان برسد، در برخی موارد تعرفه نهایی سرویس کمتر از سقف تعیین شده، مطابق مصوبات کمیسیون در نظر گرفته می شود که به صورت شفاف در قرارداد ذکر می شود.

۴-۲- **هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک:** در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون به مبلغ یکصد و پنجاه هزار ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۴-۳- **هزینه دایری و تخلیه:** مطابق مصوبه ۲۲۷ کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری / تخلیه) برابر مبلغ ۱۲۰۰۰۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، 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 ۲: 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 ۳: در صورت نیاز، مشترک می تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

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

تبصره ۵: شرکت متعهد است که همواره در قراردادهای خود مدت اعتبار پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) را در نظر داشته و به مشترکین اعلام نماید. در غیر اینصورت پیامدهای بی اعتبار شدن آن قرارداد به عهده اش خواهد بود.

تبصره ۶: در صورت امکان ثبت نام آنلاین برای مشترک، مشترکین می توانند از این طریق نسبت به ثبت نام دریافت سرویس ADSL خود اقدام نماید و سرویس پس از امضا قرارداد، تحویل مشترک خواهد شد.

تبصره ۷: در صورتیکه مشترک، بعد از رانژه (تا قبل از اولین استفاده) از درخواست سرویس مورد نظر منصرف شود، شامل کسر هزینه طبق تعرفه های مصوب کمیسیون و ملزم به پرداخت خواهد بود.

ماده ۵: تعهدات مشترک

۵-۱- 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.

۵-۲- 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.

۵-۳- 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.

۵-۴- 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: 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 ارایه شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال جهت ارایه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

۵-۵- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفا بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آنها می باشد.

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

تبصره ۳: 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 مشتریان حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها ترینال 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 تخطی از مفاد بندهای ۵-۵ تا ۷-۵ 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 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 رایانامه)، 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.

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 قراردادهای 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 مشتریان 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 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

۶-۶- 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 رایانامه: info@pishgaman.net، یا فکس به شماره ۰۲۱-۲۲۶۰۸۸۴۴ به شرکت اعلام نماید.

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

۹-۶- شرکت متعهد می شود با معاذیری چون امنیت، پی شگیزی 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 ارایه 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 مسوولیت کند.

۱۲-۶- شرکت متعهد می شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترس 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 متعدده به ارایه 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 صورت جلسه 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 تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی 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 مشترکان 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 متعدده 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 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.

ماده ۷: شرایط پشتیبانی و شکایت

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 مشترکین 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 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 یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا رایانامه: 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 قرارداده 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 ۱۰ 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 رایانامه: info@pishgaman.net، یا فکس به شماره ۰۲۱-۲۲۶۰۸۸۴۴ به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک ، نسبت به 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 زمان اعتبار نبوده و باید پاسخگویی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۳-۸- چنانچه ثابت شود شرکت نتوانسته است ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه 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.

۴-۸- 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.

ماده ۹) وضعیت اضطراری

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

۲-۹) در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارایه 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.

۳-۹) در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی 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 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:		

در صورت خرید سرویس توسط شخص ثالث ، این قسمت تکمیل گردد .

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:			
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:

سرعت بر حسب kbps:	حجم ترافیک ماهانه :
حجم ترافیک سالیانه:	حجم اضافی :
نشانی IP درخواستی (نشانی های IP به صورت پیش فرض نشانی عمومی و به صورت متغیر (Dynamic) می باشد)	
مدت زمان اشتراک از زمان اولین ارتباط به مدت:	
متقاضی مودم از نوع به قیمت می باشم/ نمی باشم	
متقاضی سرویس نصب و راه اندازی تکنسین شرکت می باشم/ نمی باشم	

ضمیمه شماره سه

مبلغ سرویس:

مبلغ سرویس:	مبلغ حجم اضافی :
مبلغ نشانی خصوصی IP (در صورت درخواست):	مبلغ نصب و راه اندازی سرویس :
کسر پس از تخفیف :	عوارض و مالیات ۹٪:
مبلغ قابل پرداخت :	درصد تخفیف سرویس :

امضاء مشترک

مهر و امضاء شرکت