

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، یوسف آباد، خیابان جهان آرا، انتهای کوچه ۵۱، نبش کوچه ۵۳، پلاک ۲۶، کد پستی: ۱۴۳۶۷۴۴۸۸۳ شماره تماس: ۰۲۱-۲۳۵۴۵-۰۲۱، نامبر: ۰۲۱-۲۲۶۴۵۴۲۱، رایانه: info@pishgaman.net و مشخصات نام و نام خانوادگی، شماره شناسنامه و کد ملی صاحبان امضا از یک طرف و مشترک با مشخصات نام و نام خانوادگی و کد ملی 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 شوند.
- 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 اسپلایتر شرکت را، 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 مطابق ضوابط مصوبه ۱۷۷ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) و بصورت غیر اختصاصی و نامتقارن، با پهنای باند تضمین شده که برابر ۰،۱۲۵ (۱ به ۸) سرعت اسمی سرویس خریداری شده با تعرفه های مصوب شرکت که در چارچوب مصوبه ۲۲۷ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) می باشد.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

این قرارداد با اولین اتصال به شبکه شرکت، بر حسب ساعت و دقیقه شروع می شود.

تبصره: 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.

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 بر اساس 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 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 که با توجه به شیوه فروش (پیش پرداخت) در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می شود.

تبصره ۱: با توجه 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.

۲-۴- 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.

۳-۴- هزینه دایری و تخلیه: مطابق مصوبه ۲۳۷ کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری/ تخلیه) برابر مبلغ ۱۲۰۰۰ 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 می شود 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 این صورت پیامدهای بی اعتبار شدن آن قرارداد بر عهده شرکت خواهد بود.

تبصره ۶: در صورت امکان ثبت نام آنلاین برای مشترک، مشترکین می توانند از این طریق نسبت به ثبت نام و دریافت سرویس ADSL خود اقدام نمایند و سرویس پس از امضای 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، مشمول کسر هزینه طبق تعرفه های مصوب کمیسیون و ملزم به پرداخت خواهد بود.

تبصره ۸: در صورتی که خرید در بازه زمانی جشنواره های فروش صورت گرفته باشد و مشترک بخواهد قبل از پایان یافتن سر رسید دوره خود انصراف دهد، مابه التفاوت هزینه واقعی سرویس، نصب و راه اندازی تجهیزات و ... با هزینه پرداخت شده در جشنواره، توسط شرکت دریافت خواهد شد.

تبصره ۹: تسویه حساب با مشترک ضمن رعایت کلیه شرایط یاد شده فوق حداقل پانزده روز پس از قطع سرویس وی انجام خواهد شد.

ماده ۵: تعهدات مشترک

۱-۵- مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آن ها اقدام کند و به مفاد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۲-۵- مشترک ملزم به رعایت کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران در ارتباط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی است که از سوی مراجع ذیربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی شرکت یا سایر مبادی ذیربط ابلاغ شده‌است.

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

۴-۵- 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 اینترنتی) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترکین صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می‌باشند.

تیسره ۱: ارائه سرویس به محصلین و دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آن‌ها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلا مانع می‌باشد.

تیسره ۲: در صورت توزیع درون سازمانی خطوط و خدمات ارائه شده، ثبت مشخصات هویتی، CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال جهت ارائه به مراجع ذیصلاح ضروری است.

۵-۵- 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.

۶-۵- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واگذار شده نمی‌باشند.

تیسره ۳: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و موسسات را در محدوده داخل کشور (محدوده ساختمان و شبکه محلی) در بر نمی‌گیرد.

۷-۵- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها و مراکز تفریحی و فرودگاه‌ها ترمینال‌های 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 گیرد 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.

۸-۵- بدیهی است شرکت می‌تواند 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 تخلف اقدام نماید 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 می‌باشد.

۹-۵- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس رایانامه)، 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 می‌باشد، 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 سیستم‌ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده ایشان است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری نماید.

۱۱-۵- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های IP بصورت متغیر (Dynamic) می‌باشند و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، این امر امکان‌پذیر می‌باشد.

ماده ۶: تعهدات شرکت

۱-۶- شرکت ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.

۲-۶- شرکت متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادهای خود را تنظیم کند.

۳-۶- شرکت متعهد می‌شود که همه قوانین و مقررات ناظر بر خدمات خود از جمله قوانین کفبری، مصوبات کمیسیون و مقررات راجع به حقوق و مسئولیت‌های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار دهد.

۴-۶- شرکت متعهد می‌شود تعهدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه را پیش‌بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان‌های کم‌ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می‌باشد.

۵-۶- 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 می‌باشد.

پارامترهای موافقتنامه سطح خدمات (SLA) پیشگامان، بر اساس مصوبه شماره ۷۱۱ کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی برای سرویس‌های اینترنت پرسرعت+ ADSL2 در سراسر ایران مطابق زیر است:

شرح پارامتر	مقدار تعهد پیشگامان
مقدار حداکثر مجاز (PLR) بر اساس توافق نامه سطح خدمات- پارامتر a	۳٪
مقدار حداکثر میزان تاخیر مجاز (Latency) بر اساس توافق نامه سطح خدمات- پارامتر b	۱۵۰ میلی ثانیه
مقدار پهنای باند تضمین شده (CIR) برابر است با میانگین پهنای باند ارسال و دریافت تقسیم بر ضریب تسهیم- پارامتر c	۰,۱۲۵
میانگین زمان بازیابی و تعمیر و برقراری مجدد خدمت (MTTR)	۷۲ ساعت

تیسره: هر نوع خسارت وارده به مشترک صرفاً و تنها از طریق ارائه سرویس و افزودن به مدت ارائه آن جبران خواهد شد.

۶-۶- شرکت متعهد می‌شود تا پایان دوره اشتراک خدمات 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 تصمیم‌گیری 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 لازم‌الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می‌تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق رایانامه: info@pishgaman.net یا فکس به شماره ۰۲۱-۲۲۶۴۵۴۲۱ به شرکت اعلام نماید.

تیسره: در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می‌باشد.

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

۱۰-۶- شرکت متعهد می‌شود چنانچه آسیب مادی یا معنوی قریب‌الوقوعی از طریق خدمات موضوع قرارداد مشترکین را تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به اتخاذ تعهدات بازدارنده و یا آگاه‌سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند، در غیر این صورت علاوه بر سایر مسئولیت‌های قانونی، موظف به جبران زیان‌های وارده خواهد بود.

۱۱-۶- شرکت موظف به حفظ محرمانگی داده‌ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می‌شود به مشترکین جهت صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی شان متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را به عمل آورند و حق ندارد از خود سلب مسئولیت کند.

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

۱۳-۶- شرکت هیچگونه تعهدی نسبت به ارائه سرویس در صورت بروز مشکلات پی شامده از طرف مخابرات استانی اعم از قطع خط "مشترک"، عملیات کابل برگردان، تبدیل شدن خط تلفن به حالت PCM یا فیبر نوری و ... و همچنین بروز اشکال و اختلال در شبکههای مخابراتی و انتقال داده های شرکت مخابرات ایران و سایر شرکت های مخابراتی و بسته، شرکت ارتباطات زیر ساخت و ... و یا اختلال در اینترنت جهانی و بروز حوادث طبیعی غیرمترقبه مانند سیل، زلزله، طوفان و ... ندارد.

۱۴-۶- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین 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 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 کند 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 مشترکین 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- شرکت می تواند به صلاحدید خود، در راستای حفظ امنیت شبکه، برخی دسترسی های مشترک به پورت یا پروتکلها را محدود یا مسدود کند.

۲۱-۶- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورتحساب دوره و مانند آنها از طریق نشانی پست الکترونیک یا نشانی پستی وی که در زمان درخواست سرویس DSL اعلام شده، انجام خواهد شد. در صورتی که هر یک از نشانی های ارائه شده صحیح نباشد کلیه مسؤلیت های آن به عهده مشترک بوده و اطلاع به هر یک از نشانی های یاد شده به منزله اطلاع به مشترک خواهد بود. در صورت بروز هر نوع خسارت مسؤلیت جبران آن به عهده مشترک است

تبصره: در صورت تغییر اطلاعات رابط مشترکین حقوقی، وظیفه اطلاع رسانی برای انجام این تغییرات بر عهده مشترک است.

۲۲-۶- چنانچه مشخصات هویتی اعلام شده توسط مشترک (تصویر کارت ملی / شناسنامه)، مطابق با مشخصات هویتی درج شده ایشان در سازمان ثبت احوال نباشد، تحویل سرویس به مشترک تا زمان اعلام اطلاعات صحیح متوقف خواهد بود.

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 مسؤلیت 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- شرکت برقرار بودن شبکه خود در محدوده کشور را به میزان متوسط ماهیانه ۹۸٪ مطابق ضوابط مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات مورخ ۱۳۸۸/۰۸/۹۲ (قابل دسترسی در وب سایت پیشگامان یا وبسایت سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی) تضمین می کند.

تبصره: چنانچه "مشترک" از تجهیزاتی استفاده کند که مورد تایید شرکت نباشد، میزان برقراری شبکه، مورد تعهد شرکت نخواهد بود.

۶-۷- مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وبسایت 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 قرار می دهد 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 مابین 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 بایست با ارسال درخواست کتبی از طریق رایانامه: info@pishgaman.net، یا فکس به شماره ۲۲۶۴۵۲۲۱-۰۲۱ 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 مسؤلیت 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 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.

۴-۸- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد "من جمله فسخ" مسؤلیتی 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 مسؤلیت می کند که فرا ارادی باشد.

۲-۹- 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.

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

۴-۹- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که به موجب وقوع بلاای 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.

نام و نام خانوادگی مشترک: مهر و امضاء: