

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پر سرعت بی سیم

این قرارداد بر اساس ماده ۱۰ قانون مدنی 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 یزد، بلوار شهید صدوقی، روبروی مرکز مخابراتی شهید صدوقی، ساختمان پیشگامان کدپستی ۸۹۱۶۹۷۷۹۳۹، شماره تماس: ۰۲۱-۲۳۵۴۵، نامبر: ۰۲۱-۲۲۶۰۸۸۴، 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:

تعاریف

شرکت: شرکت پیشگامان توسعه ارتباطات سهامی خاص

مشترک: شخص حقیقی یا حقوقی که در محدوده قرارداد منعقد با ارائه کننده خدمات شبکه انتقال داده ها، از خدمات سرویس های شرکت با نشانی و مشخصات مندرج در برگ ضمیمه شماره یک قرارداد، استفاده می نماید. (طبق ماده ۱ بند ب آیین نامه اجرایی ماده ۴۸ قانون تجارت الکترونیک)

پهنای باند: نرخ انتقال داده بر اساس ظرفیت کانال انتقال تخصیص داده شده به مصرف کننده با واحد Kbps

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.

ترافیک ماهیانه: میزان اطلاعات مبادله شده توسط مشترک در طول یک ماه با واحد Kbps

شبکه شرکت: شامل زیر ساخت و تجهیزات خطوط پر سرعت است که تحت مالکیت شرکت FCP 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.

ماده ۱: موضوع قرارداد

واگذاری خط اینترنت پر سرعت بی سیم با سرعت دریافتی به صورت غیر انحصاری، ترافیک ماهیانه و از تاریخ ----- ساعت ----- دقیقه ----- تا تاریخ ----- می باشد.

مدت زمان مشخص شده توسط مشترک در برگ ضمیمه شماره دو قرارداد

تبصره ۱: منظور از غیر انحصاری این می باشد که مقدار پهنای باند مشخصی توسط گروهی از مشترکین بصورت همزمان بهره برداری به نسبت سهم مشترک می شود.

تبصره ۲: شرکت متعهد به ارائه سرویس به مشترک طبق نشانی و شماره تلفن وی مندرج در ضمیمه شماره یک قرارداد بوده و در صورت تغییر نشانی و یا شماره تلفن، مشترک می بایست ۱۵ روز قبل از تغییر مالکیت و یا جابجایی را به شرکت اعلام دارد در غیر اینصورت شرکت هیچ تعهدی نسبت به ارائه و استمرار سرویس ندارد.

تبصره ۳: برگ ضمیمه شماره یک حاوی اطلاعات فنی ارائه شده و مشخصات مشترک است که جز لاینفک قرارداد می باشد.

ماده ۲: مبلغ قرارداد

با توجه به سرویس انتخابی و تجهیزات درخواست شده در برگ ضمیمه شماره دو این قرارداد به صورت خریداری شده توسط مشترک/امانی /اجاره به شرط تملیک، مشترک موظف است مبلغ به عدد: ریال و به حروف را مطابق مصوبه شماره ۱۸۱ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ۱۳۹۲/۱۱/۱۳ را به عنوان پیش پرداخت / پس پرداخت یکجا/ دوره ای حداکثر ۵ روز قبل از شروع دوره به حساب شرکت واریز و اصل فیش را به صورت به شرکت ارائه نماید.

تبصره ۱: در صورت خاتمه دوره اشتراک یا حجم مصرفی (هر کدام زودتر اتفاق افتد) ادامه سرویس مصرف کننده مشروط به تمدید اشتراک یا خرید اعتبار خواهد بود.

تبصره ۲: در صورت امکان ثبت نام آنلاین برای مشترک، مشترکین می توانند از این طریق نسبت به دریافت سرویس خود اقدام نمایند.

- تبصره ۳: در صورت انصراف مشترک، ۵٪ مبلغ کل قرارداد جهت هزینه های اداری شرکت مسترد نگردیده و کلیه تسهیلات ارایه شده قبلی به مشترک هنگام تسویه حساب محاسبه نخواهد شد.

ماده ۳: تعهدات طرفین

- تمام بندها و مفاد این قرارداد برای طرفین لازم الاجرا بوده و طرفین متعهداند کلیه اطلاعات ثبت شده در این قرارداد را محرمانه تلقی کرده و از افشای آن خودداری نمایند.

۳-۱) تعهدات مشترک:

- مشترک متعهد است در طول مدت قرارداد بر اساس مقررات قانونی و موازین شرعی و آیین نامه ها و مقررات وزارت ارتباطات و فن آوری اطلاعات و با رعایت کلیه شئون اخلاقی از پهنای باند اختصاص یافته مطابق با عرف موجود استفاده نماید و در صورت اثبات خلاف هیچگونه مسئولیتی به عهده شرکت نمی باشد.
- مشترک در حیطه امکانات و اختیارات خود موظف به حفظ امنیت شبکه و جلوگیری از انجام اقداماتی نظیر ویروسی نمودن شبکه، هک نمودن سایت ها، ارسال Spam و ... می باشد. همچنین مشترک متعهد است از هر گونه اقدام برای ورود به شبکه سرویس دهنده، اسکن شبکه ها، ایجاد اختلال در سرویس های عمومی و خصوصی، دسترسی بدون مجوز به اطلاعات خصوصی افراد، شرکت ها و سازمان های داخلی و خارجی و استفاده از سرویس دیگر مشترکین خودداری نماید.
- مشترک حق واگذاری موضوع قرارداد را جزئاً و یا کلاً بغير را ندارد و در غیر این صورت شرکت مجاز خواهد بود بصورت یک جانبه قرارداد را فسخ و باقیمانده مبلغ قرارداد را به نفع خویش ضبط نماید و مسئولیت هر گونه استفاده غیرقانونی و غیر مجاز و یا ایجاد اختلال بعهد مشترک می باشد.
- مشترک متعهد می گردد در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تماس - آدرس پست الکترونیکی) اطلاعات جدید را به شرکت اطلاع دهد. در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از موارد متضمن اطلاع رسانی می باشد، به عهده مشترک خواهد بود.
- چنانچه به دلایلی پس از تحویل سرویس، در شبکه و یا تجهیزات مورد استفاده، تغییراتی ایجاد شود که منجر به اختلال در خدمات گردد و رفع آن ملزم به حضور کارشناس در محل مشترک باشد، راه اندازی مجدد منوط به پرداخت هزینه خواهد بود.
- مشترک متعهد به رعایت حداقل شرایط لازم جهت راه اندازی سرویس می باشد. (حداقل شرایط: مستقیم بودن خط تلفن، عدم عبور از صفر بند و سیستم های تلفن داخلی، استفاده از سیستم عامل و نزدیک بودن خط تلفن به سیستم)
- طبق قوانین اعلام شده از سوی سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، مشترکین حقیقی تنها در صورت ارایه گواهی از مراکز دانشگاهی، سازمان ها و موسسات تحقیقاتی معتبر مجاز به دریافت سرویس اینترنت پر سرعت بی سیم با سرعت بالاتر از 128 Kbps می باشند، لذا مشترک اقرار می کند که با آگاهی و ارایه مدارک معتبر اقدام به دریافت سرویس های بالاتر از 128 Kbps نموده است و در صورتیکه خلاف آن ثابت گردد شرکت مجاز به اصلاح سرویس ارایه شده می باشد.
- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه پیشگامان، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام نماید و در صورت بی توجهی کلیه عواقب آن به عهده مشترک خواهد بود.
- حفاظت از اطلاعات، محتوای نامه ها، امنیت شبکه، نام های کاربری و رمز های عبور به عهده مشترک خواهد بود.
- کلیه سرویس ها دارای آدرس IP به صورت Dynamic می باشند. در صورت نیاز مشترک به آدرس IP به صورت Static مشترک می تواند ضمن ارایه درخواست مکتوب و پرداخت هزینه آن از IP Static استفاده نماید.
- مشترک می تواند جهت جمع آوری سرویس خود پیش از موعد مقرر به صورت حضوری به دفتر فروش شرکت مراجعه نموده و درخواست خود را به صورت مکتوب اعلام دارد.
- طبق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۱۳۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات، تعرفه نصب و راه اندازی سرویس اینترنت پر سرعت بی سیم ۲۷۰,۰۰۰ ریال می باشد که می بایست در ابتدای قرارداد توسط مشترک پرداخت گردد.

۱-۱-۳) مشترک اعلام می دارد:

- ۱- از مفاد مصوبات شورای عالی انقلاب فرهنگی در خصوص شبکه های اطلاع رسانی رایانه ای به ویژه مندرجات بند ۶ بخش ب آن مطلع بوده و متعهد به رعایت آنها است.
- ۲- از ممنوعیت موارد زیر مطلع است و هرگز با استفاده از خدمات ارائه شده مرتکب آنها نخواهد شد :
 - استفاده از خدمات برای راه اندازی سرویس میزبانی اینترنتی (HOSTING)
 - ارتکاب جرایم مندرج در قانون تجارت الکترونیکی، قانون حمایت از حقوق پدید آورندگان نرم افزاری رایانه ای و آیین نامه مربوط، و سایر جرایم با استفاده از شبکه اینترنت .
 - استفاده از آدرسهای IP دیگر به غیر از IP آدرسهای تخصیص داده شده از شرکت سرویس دهنده برای خدمات خاص.
 - انجام Voice Termination .
- ۳- در صورت ارتکاب تخلف در باب هر یک از موارد فوق، کلیه مسئولیتهای ناشی از آن به عهده مشترک خواهد بود.

۲-۳) تعهدات شرکت:

- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، بطور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.
- شرکت متعهد است که ارتباط با اینترنت را در درگاه خروجی مودم تحویل مشترک نماید..
- شرکت خدمات پشتیبانی فنی تلفنی در موضوع استفاده از خطوط پرسرعت داده ها به مصرف کننده را بصورت ۲۴ ساعته و ۷ روز هفته تعهد می کند .
- تکسین 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.
- شرکت هیچ گونه تعهدی نسبت به ارائه سرویس در صورت مشکلات پیش آمده در بروز اشکال و اختلال در شبکه های مخابراتی و انتقال داده های شرکت مخابرات ایران و سایر شرکتهای مخابراتی وابسته و غیره و یا اختلال در اینترنت جهانی را نخواهد داشت .
- شرکت برقراری موضوع قرارداد را بدون احتساب مشکلات ناشی از سخت افزار و نرم افزار های رایانه مصرف کننده و همچنین اشکالات ناشی از شرکت مخابرات به میزان ۹۸٪ تضمین می نماید .
- تغییر سرویس مشترک (نوع سرویس ، ارتقاء یا کاهش) با توجه به امکانات ، صلاحدید ، شرایط و ضوابط شرکت و در ابتدای دوره اشتراک بعدی امکان پذیر خواهد بود .
- شرکت می تواند به صلاحدید خود و در راستای حفظ امنیت و یا بهره وری مناسب شبکه، برخی از دسترسی های مشترک بر روی بعضی از پورت ها و یا پروتکل ها را محدود نماید.
- هرگونه اشکال و اختلال در سیم کشی داخلی ساختمان، مدار مشترک، تغییر در تجهیزات یا استفاده از تجهیزاتی که مورد تایید شرکت نبوده، وقفه در خدمات تلقی نمی گردد.
- شرکت متعهد است در صورت اطلاع از قطعی سرویس، به مشترکین در این خصوص اطلاع رسانی نماید.
- مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات در جلسه شماره ۲ مصوبه شماره ۱۷۷ مورخ ۱۳۹۲/۰۸/۱۲، مبنی بر ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) خدمات ارتباطات داده ها) بر این قرارداد جاری می باشد.
- شرکت متعهد است در صورتی که اختلال و قطعی به وجود آمده مربوط به شبکه پیشگامان و در حیطه مسئولیت شرکت باشد مطابق با ضوابط و چارچوب موافقت نامه های سطح خدمات (SLA) سازمان تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی تبصره ذیل اقدام به جبران قطعی ها نماید .
- جبران خسارت به مشترکین توسط شرکت تنها بر اساس اضافه نمودن حجم و اضافه کردن مدت زمان اشتراک می باشد.
- نحوه جبران خسارت و محاسبه آن:
- تبصره: ضریب دسترسی ، مشخص کننده حداکثر میزان دسترسی مشتری به خدمت های ارائه شده روی بستر اینترنت بی سیم شبکه پیشگامان بوده و با توجه به پارامترهای مندرج در موافقتنامه سطح خدمات تعیین گردیده است.
- به طور مثال در زیر به ضرایب A و B اشاره شده است :
- ضریب A : (میزان تلفات بسته یا PLR) ، بیان کننده میانگین گم شدن یا از دست رفتن بسته های IP در طول شبکه پیشگامان و برابر با ۳٪ می باشد.
- ضریب B : (تاخیر یا Latency) ، متوسط زمانی است که طول می کشد تا یک بسته از پورت دسترسی مشتری تا نقطه انتهایی شبکه پیشگامان رسیده و برابر با ۱۶۰ میلی ثانیه می باشد.

ضریب C: (پهنای باند تضمین شده یا CIR)، به حداقل پهنای باند اختصاص یافته به خدمت گیرنده در دوره زمانی اطلاق می شود که برابر با ۰,۱۲۵ می باشد .
 ضریب MTTR: (میانگین زمان بازیابی یا تعمیر)، میانگین زمان رفع خرابی و برقراری مجدد خدمت ۷۲ می باشد .

ماده ۴: شرایط پشتیبانی تلفنی :

- مشترک می تواند در زمان بروز مشکل فنی با واحد پشتیبانی فنی شرکت تماس گرفته و طرح مشکل نماید.
- 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 ۰۲۱- ۲۳۵۴۵ و یا نزدیک ترین نمایندگی تماس بگیرد. همچنین سامانه ۱۹۵ سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی جهت ثبت شکایات مشترکین به آدرس www.cra.ir در دسترس می باشد.
- به مشترک پیشنهاد میگردد تا از مودم و سرویس نصب و راه اندازی شرکت استفاده نماید تا خللی در برقراری ارتباط، پشتیبانی و رفع مشکلات بعدی به وجود نیاید. عیب یابی مودم ها به صورت تلفنی تنها شامل مودم های مورد تایید شرکت بوده و شرکت مسوولیتی در قبال مودم هایی که مورد تایید نیستند نخواهد داشت.

ماده ۵: شرایط فسخ، قطع و تمدید قرارداد :

- چنانچه هر یک از طرفین به تعهدات خود در این قرارداد عمل ننماید، طرف مقابل می تواند نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید .
- در موارد ناشی از حوادث غیر مترقبه (فورس ماژور) و نه محدود به جنگ ، اعتصاب ، حوادث طبیعی مانند زلزله ، سیل ، آتش سوزی ، وضع قوانین و مقررات جدید و مشکلات ناشی از شرکتهای مخابرات، سلب امکان ارائه خدمات از شرکت ، مسوولیتی متوجه شرکت نخواهد بود و در این صورت مشترک می تواند نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید.
- در صورت خاتمه دوره اشتراک، ادامه سرویس مشترک مشروط به تمدید اشتراک خواهد بود .
- از آنجا که شرکت موظف به پرداخت حق اشتراک ماهیانه به شرکت مخابرات به ازای هر پورت فعال می باشد، در صورت عدم مراجعه مشترک جهت شارژ به مدت ۱ ماه، شرکت مجاز به قطع دیتای مشترک بوده و ارتباط مجدد منوط به وجود پورت خالی در مخابرات، در خواست کتبی مشترک و پرداخت هزینه های مربوطه می باشد.
- در صورت انصراف و فسخ قرارداد از سوی مشترک، هزینه پایه ماهیانه آن دوره اشتراک از مصرف کننده اخذ می گردد.
- وجوه پرداختی برای خدمات اضافه بر موضوع قرارداد ، غیرقابل استرداد می باشد .
- چنانچه مشترک به هر یک از تعهدات خود عمل ننماید، شرکت مجاز به فسخ قرارداد و قطع ارتباط مربوطه از طریق مخابرات خواهد بود . بدیهی است در اینصورت مبلغ باقیمانده حق اشتراک مسترد نخواهد شد و مشترک ملزم به جبران هر نوع خسارت وارده خواهد بود .
- در صورت ارسال دستور از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات یا مقامات امنیتی ذیصلاح در خصوص قطع ارتباط و یا استعلام در مورد اطلاعات مشترک، شرکت موظف به همکاری بوده و هیچ گونه مسوولیتی در این خصوص ندارد.
- شرایط قوه قهریه (فورس ماژور) که خارج از قدرت کنترل هر یک از طرفین باشد، بر قرارداد حاضر جاری می باشد.

اینجانب / موسسه / شرکت دریافت کننده سرویس در تاریخ (انعقاد قرارداد.....) ضمن مطالعه ضوابط سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و قبول کلیه مفاد قرارداد حاضر حق هرگونه ادعا و اعتراض را در حال و آینده، به هر شکل از خود سلب و ساقط می کنم. همچنین با توجه به اینکه این قرارداد از طریق وب سایت شرکت و عوامل فروش اطلاع رسانی شده است و در اختیارم قرار گرفته حتی بدون نیاز به امضا طرفین، سندیت کامل دارد. این قرارداد در ۳ برگ و ۳ ضمیمه و دو نسخه تنظیم شده و هر کدام حکم واحد را دارد.

امضا مشترک

مهر و امضای شرکت

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:	
ش.ش:	محل صدور:	کدملی:
شماره گذرنامه:	نام کشور:	
تاریخ تولد:	جنسیت:	
میزان تحصیلات:	شغل:	
نشانی و کدپستی:		
نشانی محل دریافت خدمات :		
تلفن:.....	فکس:.....	
تلفن همراه:.....		
تلفن نام صاحب خط تلفن:.....		
پست الکترونیک:		

مشترکین حقوقی :

نام شرکت / موسسه:	
شماره ثبت و کد اقتصادی شماره مجوز (در صورت دارای پروانه از سازمان تنظیم باشد):	محل ثبت:
نام مدیرعامل و صاحبان امضا :	
نوع فعالیت:	
نام نماینده:	سمت:
نشانی:	
کد پستی :	
نشانی محل دریافت خدمات :	
تلفن:.....	فکس:.....
تلفن همراه:.....	
تلفن نام صاحب خط تلفن:.....	
پست الکترونیک:	

امضا مشترک

مهر و امضای شرکت

تهران: یوسف آباد، خیابان جهان آرا، انتهای کوچه ۵۱، نبش کوچه ۵۳، پلاک ۲۶، ساختمان پیشگامان
 یزد: بلوار شهید صدوقی، روبروی مجتمع مخابرات ساختمان گروه تعاونی پیشگامان
 کد پستی: ۸۹۱۶۹۷۷۹۳۹ | کد پستی: ۱۴۳۶۷۴۴۸۸۳
 تلفن: (۰۳۵) ۳۷۲۵۰۵۵۵ | تلفن: (۰۲۱) ۲۴۵۳۵۰۰۰
 نمابر: (۰۳۵) ۳۷۲۵۰۷۷۴ | نمابر: (۰۲۱) ۸۸۶۲۳۹۰۳

ضمیمه شماره دو

نوع سرویس دریافتی:

سرعت بر حسب kbps:.....	حجم ترافیک ماهانه:.....
حجم ترافیک سالیانه:.....	حجم اضافی:.....
نوع IP:..... (IP به صورت پیش فرض از نوع دینامیک 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	
(در صورتیکه مصرف کننده متقاضی رادیو، اکسس پوینت و سرویس نصب و راه اندازی از این شرکت نباشد در صورت بروز مشکلات فنی، شرکت پاسخ گو نخواهد بود)	

ضمیمه شماره سه

مبلغ سرویس:

مبلغ سرویس:.....	مبلغ تجهیزات:.....
مبلغ حجم اضافی:.....	مبلغ Static ip:.....
مبلغ نصب و راه اندازی سرویس:.....	کسر پس از تخفیف:.....
مبلغ قابل پرداخت:.....	عوارض و مالیات ۹٪:.....
درصد تخفیف تجهیزات:.....	درصد تخفیف سرویس:.....

امضا مشترک

مهر و امضای شرکت