

تاریخ: پیوست: دارد	قرارداد ارائه خدمات فیبر نوری به مشترکین	
-----------------------	---	---

این قرارداد بین شرکت پیشگامان توسعه ارتباطات به شماره ثبت: و شناسه ملی دارنده پروانه یکپارچه شبکه و خدمات ارتباطی (UNSP) به شماره از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (تا پایان سال ۱۴۱۰) رایانامه info@pishgaman.net، شماره ۰۲۱-۸۶۲۳۹۰۳ با مدیرعاملی به شماره ملی که مطابق با آخرین روزنامه رسمی به شماره مورخ دارای حق امضا می‌باشد، به نشانی تهران، یوسف آباد، خیابان جهان آرا، انتهای خیابان ۵۱، خیابان شصتم غربی، نبش کوچه ۵۳، شماره ۲۶ کدپستی ۱۴۳۶۷۴۴۸۸۳ به شماره سراسری ۱۵۷۷ از یک طرف و مشترک با مشخصات یاد شده در فرم ثبت نام، از طرف دیگر و با شرایط ذیل منعقد می‌گردد.

ماده ۱: تعاریف

- (۱-۱) **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی؛
- (۲-۱) **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات؛
- (۳-۱) **شرکت:** شرکت پیشگامان توسعه ارتباطات (سهامی خاص) با مشخصات بالا که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود.
- (۴-۱) **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- (۵-۱) **ثبت نام:** عبارت است از تکمیل فرم ثبت نام به طریق الکترونیکی، فیزیکی یا هر روش دیگری که شرکت تعیین می‌کند. اطلاعات مورد نیاز جهت درج در این فرم در هر زمان به صلاحدید شرکت تعیین می‌گردد و ارائه این اطلاعات و پرداخت هزینه‌های مربوطه پیش شرط فعال سازی است.
- (۶-۱) **فرم ثبت نام:** عبارت است از فرم درخواست سرویس (مدرج در پیوست یک) که در هنگام ثبت نام توسط مشترک یا نماینده قانونی وی تکمیل می‌گردد.
- (۷-۱) **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت؛
- (۸-۱) **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی مشترک، بر اساس ضریبی از دوره های یک ماهه (۳۰ روز کامل) و در چارچوب مصوبات کمیسیون محاسبه شده و از زمان اولین دایری آغاز و توسط مشترک پرداخت می‌گردد.
- (۹-۱) **شبکه شرکت:** شامل زیر ساخت و تجهیزات خطوط ارتباطی است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی اداره و نگهداری می‌شود.
- (۱۰-۱) **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه رایانه‌ای اختصاص داده و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه استفاده می‌شود.
- (۱۱-۱) **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- (۱۲-۱) **نشانی‌های خصوصی IP:** بازه‌ای از نشانی‌های IP است که برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.
- (۱۳-۱) **تجهیزات انتهایی مشترک:** تجهیزات مورد نیاز در سمت مشترک شامل کابل‌های ارتباط فیبر نوری، ATB، Mini FAT، مودم فیبر نوری و رادیو؛
- (۱۴-۱) **مکان دریافت خدمت:** محلی که بر اساس اعلام مشترک در زمان ثبت نام سرویس، شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد. نقطه تحویل سرویس ملاک پشتیبانی قرار خواهد گرفت و قابل تغییر نمی‌باشد.
- (۱۵-۱) **اقامتگاه اصلی:** آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات است؛
- (۱۶-۱) **پنل کاربری، حساب کاربری:** درگاه ارتباطی بین مشترک و شرکت به آدرس <https://my.pishgaman.net> می‌باشد که دسترسی به اطلاع‌رسانی‌ها، صورتحساب‌ها، ریز مصرف، شارژ و تمدید و انجام تست سرعت از طریق آن امکان پذیر است.
- (۱۷-۱) **شماره تماس:** شماره تماس ۱۵۷۷ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می‌باشد.
- (۱۸-۱) **وب سایت شرکت:** سایت رسمی شرکت به نشانی <https://pishgaman.net> می‌باشد.
- (۱۹-۱) **شناسه اشتراک فیبر نوری:** کدی که پس از فعال سازی سرویس در اختیار مشترک قرار می‌گیرد و از طریق آن می‌تواند وارد پنل کاربری خود شود.

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از ارائه خدمات اینترنت بر بستر فیبر نوری توسط شرکت به مشترک، که مطابق با مشخصات درخواست مشترک در فرم ثبت نام به تأیید مشترک رسیده است.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

- (۱-۳) مدت زمان این قرارداد طبق فرم ثبت نام می‌باشد که از زمان دایری سرویس، برحسب ساعت و دقیقه شروع می‌شود.
- (۲-۳) شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اتمام مراحل نصب و راه اندازی سرویس و اعلام آمادگی مشترک سرویس را تحویل خواهد داد. شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید. اگر مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده ننماید، زمان فعال سازی سرویس ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته میشود. مدت زمان درخواست مشترک جهت تکمیل وجه بهای سرویس تا زمان نصب و راه اندازی آن حداکثر ۳۰ روز می‌باشد.

۳-۳) هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت از طریق پیامک به تلفن همراه اعلام شده از سوی مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری 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 ارایه 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.

۳-۴) پس از اتمام مدت قرارداد، با توافق طرفین و پرداخت مبالغ مربوطه این قرارداد از طریق پنل کاربری به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید میگردد.

تبصره ۱: هشدار پایان حجم ترافیک دوره، قبل از اتمام زمان خاتمه آن توسط شرکت به مشترک اطلاع رسانی خواهد شد.

تبصره ۲: با درخواست مشترک و پرداخت هزینه مربوطه، اطلاع رسانی مصرف ۸۵ درصد ترافیک از طریق پیامک انجام می شود.

تبصره ۳: مانده ترافیک دوره ی قبل به دوره اشتراک جدید انتقال نمی یابد.

تبصره ۴: قرارداد مبادله شده در پنل کاربری مشترک موجود می باشد.

۳-۵) برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می برند، این قرارداد تنها تا پایان مدت اجاره، منعقد می گردد. 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 مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری میشود.

ماده ۴- مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت:

۴-۱) مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده ۲، در ابتدای هر ماه یا دوره، هزینه خدمات را بر اساس سرویس درخواستی (موجود در لیست خدمات شرکت) از طریق درگاه خدمات الکترونیکی در پنل کاربری واریز نماید.

۴-۲) در صورت نبود تعرفه مشخص از سوی کمیسیون برای ارائه برخی امکانات موضوع قرارداد، تا زمان تصویب و ارائه آن توسط کمیسیون، تعرفه آن بر اساس تعرفه های مشخص، شفاف و بدون تبعیض در بازار ارائه می شود، که با توجه به شیوه فروش (پیش پرداخت) در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می شود و در صورتی که کمیسیون تعرفه ای تصویب کند برای شرکت لازم الاجراست. مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده بوده که مشترک متعهد است مبلغ قرارداد را در اسرع وقت از طریق یکی از درگاه های الکترونیک اعلامی در سامانه شرکت پرداخت نماید. همچنین ضروری است در صورت پرداخت نقدی به شماره حساب اعلامی در سامانه، شرکت را از واریز وجه مطلع نماید.

تبصره ۱: پیش فاکتور سرویس درخواستی به صورت الکترونیکی از طریق پنل کاربری در اختیار مشترک قرار داده می شود.

تبصره ۲: در صورت اتمام ترافیک، پس از اطلاع رسانی به مشترک، سرویس قطع میگردد و برقراری مجدد سرویس منوط به خرید ترافیک مازاد بصورت پیش پرداخت از طریق پنل کاربری مشترک می باشد.

۴-۳) هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی: 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 مصوبات کمیسیون (و سایر مصوبات ابلاغی آتی) در زمان عقد قرارداد و پس از امکانسجی توسط کارشناسان شرکت پرداخت نماید. منوط به اینکه قبل از اعزام کارشناس هزینه انجام کار به مشترک اعلام شود.

۴-۴) 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: صدور صورت حساب و گزارشات مالی مشترک از طریق پنل کاربری به آدرس <https://my.pishgaman.net> قابل دسترس می باشد.

تبصره ۴: در صورت نیاز، مشترک می تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس تعرفه 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.

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 ارایه 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 صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) می باشند.

تبصره ۱: 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 ذی صلاح ضروری است.

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

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

تبصره ۲: 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 مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و تجاری و 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 کنترل، 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 ۵-۶ تا ۵-۸ 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 می باشد.

۹-۵) مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام نماید. حفاظت از سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک از جمله نام کاربری و رمز عبور بر عهده وی می باشد و باید در صورت اطلاع از افشاء یا استفاده غیرمجاز از رمز عبور و یا حساب مشترک، مراتب را به شرکت اطلاع دهد.

۱۰-۵) 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 نشانی های خصوصی IP، هنگام تمدید سرویس، IP قبلی خود را انتخاب ننماید، شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان IP قبلی و تنظیمات انجام شده را ندارد.

۱۱-۵) سن قانونی برای پذیرش مفاد این قرارداد ۱۸ سال تمام است.

۱۲-۵) خرید تجهیزات از شرکت اجباری نیست و مشترک می تواند از تجهیزات استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع تجهیزات مورد توصیه شرکت استفاده نمایند، در غیر اینصورت شرکت در صورت بروز مشکلات فنی و کاهش کیفیت ناشی از این تجهیزات مسئولیتی ندارد.

۱۳-۵) خدمات پس از فروش تجهیزاتی که از شرکت خریداری شده به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۱۴-۵) کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آنها از طریق پلن کاربری و یا سایر طرق اطلاع رسانی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیکی 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 ناصحیح بر عهده نام برده خواهد بود.

۱۵-۵) صورتی که مشترک به هر دلیلی اقدام به تغییر محل استفاده از سرویس 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.

۱۶-۵) به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورتی که مشاهده رفتار نابهنجار 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 نابهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی مشترک، شرکت علاوه بر عدم پاسخگویی مجدد، مطابق با قوانین با خاطی برخورد خواهد کرد.

۱۷-۵) مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، 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.

ماده ۶: تعهدات شرکت

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

۲-۶) شرکت موظف است حداقل مشخصات فنی لازم برای تجهیزات سمت مشترک را در پایگاه اطلاع رسانی خود درج نماید.

۳-۶) با توجه به انجام امکانسنجی میزان سرعت قابل ارائه توسط شرکت به مشترک، شرکت متعهد به ارائه سرویس با نرخ بیت مندرج در قرارداد می باشد.

۴-۶) شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۵-۶) شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت شرکت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.

۶-۶) شرکت متعهد است قبل از ارائه خدمات به مشترک، نسبت به پیش بینی تمهیدات لازم برای تحقق تعهدات SLA اقدام نموده و به منظور حفظ کیفیت و سطوح خدمت موضوع قرارداد، پیش از راه اندازی سرویس اطمینان حاصل کند. همچنین در صورت وصول گزارش از سوی مشترک مبنی بر افت کیفیت خدمت، در خصوص بررسی و رفع اختلال مزبور، اقدام نماید.

۷-۶) شرکت متعهد می شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود از جمله قوانین کیفری، مصوبات کمیسیون و مقررات راجع به حقوق و مسوولیت های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار دهد.

۸-۶) شرکت متعهد می شود تمهیدات لازم، 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 یکبار است.

۹-۶) شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۲ جلسه 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.

۱۰-۶) 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 شرایط جدید یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

۱۱-۶) شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسوولیتی ندارد.

۱۲-۶) چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، اعمال تغییرات تایید شده در قرارداد، منوط به موافقت مشترک و پس از تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی تغییرات مذکور به مشترک است.

۱۳-۶) شرکت متعهد است تحت هیچ شرایطی جز در مواردی که قانون و مقررات معین می کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۱۴-۶) چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، اعمال تغییرات تایید شده در قرارداد منوط به موافقت مشترک و پس از تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک است.

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

۱۵-۶) شرکت متعهد می گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

۱۶-۶) شرکت متعهد می شود چنانچه آسیب مادی یا معنوی قریب الوقوعی از طریق خدمات موضوع قرارداد، مشترکین را تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به اتخاذ تمهیدات بازدارنده و یا آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آنها اقدام کند، در غیر این صورت علاوه بر سایر مسوولیت های قانونی، موظف به جبران زیان های وارده خواهد بود.

۱۷-۶) 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 از طریق وب سایت شرکت به عمل آورند و حق ندارد از خود سلب مسوولیت کند.

۱۸-۶) شرکت متعهد می شود که اعمال هر گونه 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.

۱۹-۶) مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۲۰-۶) 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 (مودم فیبر) می باشد. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبات کمیسیون (در صورت وجود) از مشترک اخذ و صورتجلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

تبصره ۲: شرکت باید اطمینان حاصل کند که تمامی تجهیزات و استانداردهای مرتبط با کارکرد شبکه موضوع پروانه، با کلیه قواعد، مقررات و استانداردهای مربوط و نیز کلیه توصیه های سازمان های ذیربط، مطابقت داشته باشند.

۲۱-۶) شرکت هیچگونه مسوولیتی در قبال شبکه، کابل کشی داخل ساختمان، تجهیزات رایانه ای، تلفن مرکزی، و هرگونه تجهیزات سمت مشترک در صورتی که توسط مشترک تامین شده باشد را ندارد.

۲۲-۶) 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 آنها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۲۳-۶) شرکت متعهد است بی وقفه، به صورت ۲۴*۷، خدمات موضوع قرارداد و امکانات پشتیبانی تلفنی و پاسخگویی به مشترکین خود را فراهم نماید.

تاریخ: پیوست: دارد	قرارداد ارائه خدمات فیبر نوری به مشترکین	
-----------------------	---	---

تبصره ۳: پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک دارند در ساعات اداری قابل انجام می باشد .

۲۴-۶) شرکت باید تعرفه های هر خدمت را اطلاع رسانی عمومی کند.

۲۵-۶) در صورت تغییر محل استفاده از سرویس توسط مشترک، شرکت هیچ گونه مسئولیتی برای ارائه سرویس در محل جدید به مشترک ندارد. در صورت درخواست سرویس در محل جدید توسط مشترک، تنها در صورتی که آدرس جدید تحت پوشش شبکه شرکت باشد، ارائه سرویس از طریق ثبت خرید جدید امکان پذیر خواهد بود.

ماده ۷: شرایط پشتیبانی و رسیدگی به شکایات

۱-۷) 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 سراسری ۱۵۷۷ 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 و یا آدرس ایمیل 195@cra.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 داده که مشترک می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

۲-۷) کمک در عیب یابی مودم به صورت تلفنی تنها شامل مودم های مورد توصیه شرکت خواهد بود .

ماده ۸: شرایط فسخ قرارداد

۱-۸) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارسال در خواست کتبی از طریق ایمیل info@pishgaman.net، یا فکس به شماره ۸۸۶۲۳۹۰۳-۰۲۱ یا پل کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت ۳ روز کاری از تاریخ اعلام فسخ قرارداد مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل فسخ قرارداد اقدام و با وی تسویه حساب نماید . بدیهی است در صورت درخواست فسخ یک طرفه قرارداد 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 پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

تبصره: در صورتی که مشترک قبل از اولین استفاده، از درخواست سرویس مورد نظر منصرف شود، عودت وجه شامل کسر هزینه راه اندازی سرویس خواهد بود.

۲-۸) چنانچه شرکت نتواند ظرف ۳۰ روز 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 مرتبط با سرویس دریافتی اقدام نماید و شرکت مکلف است پس از بررسی موضوع و تایید، ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۳-۸) در صورتی که تجهیزات سمت مشترک، صدمه ای به عملکرد صحیح شبکه شرکت وارد کند، شرکت می تواند فوراً نسبت به قطع ارتباط مذکور مذکور اقدام کرده، مشروط بر آنکه ، سازمان را از اتخاذ چنین اقدامی آگاه کرده و از تصمیمات و یا دستورات بعدی سازمان در این مورد پیروی کند.

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.

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 آنی به مشترکین اقدام نماید.

۴-۹) عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره برداری از تجهیزات شبکه در هنگام بروز بلایای طبیعی 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 و در ۲ نسخه تنظیم و به امضای طرفین رسید و هر دو نسخه در حکم واحد می باشد.

نام و نام خانوادگی مشترک : امضاء

مهر و امضاء شرکت

تاریخ: پیوست: دارد	قرارداد ارائه خدمات فیبرنوری به مشترکین	
-----------------------	--	---

پیوست شماره یک (فرم ثبت نام)

مشترک گرامی لطفاً صرفاً 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 :		
شماره تلفن ثابت :	شماره فکس:	
شماره تلفن همراه :		
رایانامه:		

مهر و امضاء شرکت

نام و نام خانوادگی و امضاء مشترک

مشترکین حقوقی:

نام شرکت/موسسه :	کد اقتصادی :	
شناسه ملی :	شماره ثبت :	محل ثبت:
نام مدیرعامل و صاحبان امضا :		
نوع فعالیت:		
نام نماینده:	سمت:	
نشانی:	تلفن همراه نماینده	
کد پستی :		
نشانی محل دریافت خدمات :		
شماره تلفن ثابت:	شماره فکس:	
رایانامه:		

مهر و امضاء شرکت

نام و نام خانوادگی و امضاء مشترک

تاریخ: پیوست: دارد	قرارداد ارائه خدمات فیبر نوری به مشترکین	
-----------------------	---	---

نوع سرویس دریافتی و مبلغ:

سرعت بر حسب kbps :	
حجم ترافیک داخلی :	حجم ترافیک بین الملل :
مدت زمان اشتراک از زمان اولین ارتباط به مدت :	
مبلغ سرویس:	

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.

نام و نام خانوادگی و امضاء مشترک

مهر و امضاء شرکت