

## "قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت"

این قرارداد بین شرکت خلیج فارس اطلاع رسان به شماره ثبت ۳۰۰۷، شناسه ملی: ۱۰۳۲۰۰۸۸۱۱۸ و کد اقتصادی: ۴۱۱۱۵۷۹۳۸۷۴۱ دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco.) به شماره ۲۳-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با اعتبار از مورخ ۱۳۹۵/۰۴/۰۵ به مدت ۵ سال شمسی، رایانامه info@khalijfaronline.net، نامبر ۱۸۲۸-۵ و مدیرعاملی عبدالله دشتی با شماره ملی ۲۲۹۱۳۳۹۷۵۳، به آدرس: خیابان فرودگاه، طبقه فوقانی نان روز، کد پستی ۵۸۸۳۳-۷۵۱۶۷ به شماره تماس ۱۸۲۸ از یک طرف و مشترک با مشخصات به شرح ذیل منعقد گردیده است.

### 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 ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت خلیج فارس اطلاع رسان که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود.
- ۴-۱- **مشترک (سرویس گیرنده):** 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- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی که مشترک بر اساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون هزینه آن را پرداخت می کند و از زمان دایری سرویس آغاز می شود.
- ۶-۱- **پنل کاربری، حساب کاربری:** به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع رسانی ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس <https://my.khalijfaronline.net> امکان پذیر است.
- ۷-۱- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد.
- ۸-۱- **ترافیک دوره:** میزان اطلاعات قابل مبادله، توسط مشترک در طول یک دوره که این ترافیک در بازه زمانی سرویس قابل استفاده بوده و ترافیک باقیمانده قابل انتقال به دوره بعد نمی باشد.
- ۹-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت می باشد.
- ۱۰-۱- **انژه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت می باشد.
- ۱۱-۱- **مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد و قابل تغییر نمی باشد.
- ۱۲-۱- **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می باشد.
- ۱۳-۱- **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره های شبکه استفاده می شود.
- ۱۴-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۵-۱- **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.
- ۱۶-۱- **شماره تماس:** شماره تماس ۱۸۲۸ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.

### ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از:

- برقراری اتصال دو طرفه نامتقارن غیر اختصاصی به شبکه جهانی اینترنت از طریق شبکه شرکت و با ضریب تسهیم ----- و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن بر اساس نوع سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس که جزء لاینفک این قرارداد می باشد.
  - تامین پهنای باند اینترنتی اختصاصی، با سرعت دریافت ----- مگا بیت بر ثانیه (Mbps) ----- و ارسال ----- مگا بیت بر ثانیه (Mbps) ----- (به همراه IP ----- و تحویل آن در مکان دریافت خدمت و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن).
- تبصره ۱:** در طول مدت قرارداد و در صورت نیاز مشترک و وجود امکانات و پس از تسویه آخرین صورتحساب های ارسالی، مشترک می تواند کتباً تقاضای کاهش یا افزایش موضوع قرارداد را بنماید که در این صورت الحاقیه جداگانه ای با توافق طرفین تنظیم خواهد گردید.
- تبصره ۲:** ارتقاء پهنای باند از طریق بستر Wireless منوط به بررسی و تایید قابلیت تجهیزات ارتباطی موجود توسط کارشناسان فنی شرکت می باشد.

### ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت زمان قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می شود

**تبصره ۱:** در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL مشترک باید حداکثر ظرف 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.

**تبصره ۲:** در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی کرده و نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم را نیز تحویل می‌دهد، در صورتی که مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده نماید، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می‌شود.

**تبصره ۳:** در خدمات اینترنت پرسرعت مبتنی بر فناوری WiFi، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از درخواست مشترک و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب، راه اندازی و دایر کرده و تحویل می‌دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید.

**تبصره ۴:** هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت ارسال پست الکترونیکی یا پیامک به مشترک اطلاع رسانی می‌شود. مشترک می‌تواند در این مدت نسبت به تمدید قرارداد و پرداخت هزینه‌های آن اقدام نماید. در صورت عدم ارایه درخواست تمدید توسط مشترک، قرارداد فی‌مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود و راه‌اندازی مجدد سرویس منوط به وجود امکانات فنی و پرداخت هزینه نصب مجدد خواهد بود.

#### **ماده ۴: مبلغ قرارداد**

۱-۴- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس در مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ و مصوبه جلسه شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱ کمیسیون و یا مصوباتی است که در آینده تصویب می‌شود با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ----- ریال، برای کل دوره جمعاً ----- ریال می‌باشد که مشترک موظف است در ابتدای هر ماه یا دوره ظرف مدت ۵ روز از زمان صدور صورتحساب، مبلغ ----- ریال را از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پل کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت نماید.

**تبصره ۱:** مشترک در صورت عدم دریافت صورتحساب می‌بایست موضوع را کتبا به شرکت اعلام نماید.

**تبصره ۲:** مبالغ مندرج در بند ۱ ماده ۴ صرفاً مربوط به ارایه سرویس درخواستی در طول مدت قرارداد حاضر می‌باشد و تامین و تهیه تجهیزات و دستگاه‌های مورد نیاز مربوطه از جمله مودم و آنتن و ... و همچنین هزینه نصب و راه اندازی بعهده مشترک بوده که صورتحساب آن بصورت جداگانه صادر می‌شود.

۲-۴- **هزینه راه‌اندازی تجهیزات مشترک اینترنت پرسرعت ADSL:** در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل موردنظر باشد، باید هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون به مبلغ ۱۵۰۰۰۰ ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۳-۴- **هزینه دایری و تخلیه مشترک اینترنت پرسرعت ADSL:** مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری/ تخلیه) برابر ۱۲۰,۰۰۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه‌اندازی اتصال، فقط یک‌بار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می‌شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع‌آوری از سوی شرکت مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع‌آوری است.

**تبصره ۳:** مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ هزینه‌های مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک است.

**تبصره ۴:** در صورت نیاز، مشترک می‌تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

**تبصره ۵:** باپرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره‌ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می‌گردد.

#### **ماده ۵: تعهدات شرکت**

۱-۵- شرکت ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.

۲-۵- شرکت متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۳-۵- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

۴-۵- شرکت متعهد می‌شود تمهیدات 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 کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک‌بار است.

۵-۵- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید مرتبط بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می‌باشد.

۶-۵- شرکت متعهد می‌شود 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 تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

۷-۵- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.

۸-۵- 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 ایمیل

info@khalijfaronline.net، یا نامبر به شماره ۰۷۷-۳۳۵۵۴۴۴۳ داخلی ۵ به شرکت اعلام نماید.

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

- ۵-۹- شرکت متعهد می‌شود تحت هیچ شرایطی به‌جز در مواردی که قانون و مقررات معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.
- ۵-۱۰- 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 تمهیدات 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.
- ۵-۱۱- 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 شخصی‌شان متناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را به عمل آورد.
- ۵-۱۲- شرکت متعهد می‌شود که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز به داده‌ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.
- ۵-۱۳- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.
- ۵-۱۴- شرکت متعهد به ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه‌اندازی خدمت، شرکت موظف به نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت‌جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.
- ۵-۱۵- شرکت متعهد است موضوع این قرارداد را در مکان دریافت خدمت و در درگاه خروجی رادیو، روتر یا مودم (قبل از شروع شبکه مشترک) تحویل نماید و مسئولیتی در قبال تحویل اینترنت بر روی شبکه مشترک ندارد.
- ۵-۱۶- شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح‌شده از سوی آن‌ها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.
- ۵-۱۷- شرکت متعهد است بی‌وقفه، به‌صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه‌روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۰۷۷-۳۳۵۵۴۴۴۳ و ۱۸۲۸ و پاسخگویی به مشترکین خود را به‌صورت شبانه‌روزی 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 (ADSL) یا محل نصب تجهیزات (WiFi) دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل است.
- ۵-۱۸- شرکت متعهد می‌گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

## ماده ۶: تعهدات مشترک

- ۶-۱- مشترک متعهد می‌شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به‌گزینه‌ها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.
- ۶-۲- مشترک متعهد می‌شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذی‌ربط صادر و ابلاغ‌شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت نماید.
- ۶-۳- 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 است.
- ۶-۴- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه‌شده به آن‌ها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط شرکت و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن‌ها به‌صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت‌های 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) می‌باشند.
- تبصره ۱:** ارایه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر مؤسسات آموزشی در زمان حضور آن‌ها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع است.
- تبصره ۲:** در صورت توزیع درون‌سازمانی خطوط و خدمات ارائه‌شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال جهت ارائه به مراجع ذی‌صلاح ضروری است.
- ۶-۵- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه‌شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب‌امتیاز آن‌ها است.
- ۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واگذار شده نمی‌باشند.
- تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در برنمی‌گیرد.
- ۶-۷- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها و مراکز تفریحی و فرودگاه‌ها، پایانه‌های مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شرکت به متولیان اماکن فوق‌صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت جهت تأمین پیوست کنترلی، اعمال سیاست‌های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر این صورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.
- ۶-۸- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۶-۵ تا ۶-۷ 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 است.
- ۶-۹- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، 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 است، بر عهده مشترک خواهد بود.
- ۶-۱۰- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام نماید و حفاظت از سیستم‌ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری نماید.
- ۶-۱۱- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های عمومی IP به‌صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان‌پذیر است.

- ۶-۱۲- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورتی که مشاهده رفتار ناپهنجار 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.
- ۶-۱۳- شرکت متعهد است در صورت دریافت درخواست مشترک مبنی بر تغییر طرح خدمات، درخواست وی را در هر زمان از دوره اعتبار قرارداد بررسی کرده و در صورت وجود امکانات و براساس تعرفه شرکت مندرج در سایت و در چارچوب مصوبات کمیسیون به تغییر طرح خدمات اقدام کند.
- ۶-۱۴- مشترک متعهد می گردد که از تجهیزات امانی به بهترین وجه نگهداری نماید و تجهیزات را در پایان یا فسخ قرارداد به شرکت عودت نماید.

#### **ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد**

- ۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارائه درخواست بصورت کتبی یا از طریق پنل کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته 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 زمان اعتبار نبوده و باید پاسخگویی موارد استفاده غیرمجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.
- ۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات با معیارها و مفاد مورد نظر این قرارداد از جمله 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.
- ۳-۷- در صورت ارائه هرگونه درخواستی از سوی مشترک خدمات اینترنت پرسرعت ADSL 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 ارائه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک است.
- ۴-۷- مشترک خدمات اینترنت پرسرعت ADSL (مستأجر، صاحب خط) حق فسخ یک طرفه و جمع آوری رانزه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

#### **ماده ۸: رسیدگی به شکایات**

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وبسایت شرکت به آدرس [www.khalijfarsonline.net](http://www.khalijfarsonline.net) مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید. 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.۱۹۵.ir](http://www.۱۹۵.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [۱۹۵@ict.gov.ir](mailto:۱۹۵@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 داده که مشترک می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

#### **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 غیرمجاز در ارائه خدمات، شرکت می بایستی 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.

#### **ماده ۱۰- کلیات قرارداد**

- ۱-۱۲- این قرارداد در ۱۰ ماده، بند، تبصره و در ۲ نسخه تنظیم، امضاء و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد.
- ۲-۱۲- کلیه مفاد قرارداد به رؤیت طرفین رسیده و طرفین خود را متعهد به اجرای آن می دانند و امضاء ذیل صفحات به منزله قبول و تأیید کلیه مفاد این قرارداد می باشد.

نام و نام خانوادگی مشترک / امضاء

مهر و امضاء شرکت