

"قرارداد ارایه خدمات اینترنت پرسرت"

این قرارداد بین شرکت خلیج فارس اطلاع رسان به شماره ثبت ۳۰۷، شناسه ملی ۱۸۰۰۸۸۱۱۸ و کد اقتصادی: ۴۱۱۵۷۹۳۸۷۴۱ ۴۱۱۵۷۹۳۸۷۴۱ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (Servco) به شماره ۲۳-۹۵-۱۰۰ از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداقل ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از 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 زمان قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است و با اولین اتصال به شبکه شرکت مذکور در این قرارداد را باید حداقل 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.

مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

آفای / خانم / شرکت — به کد ملی / شماره ثبت — نام نماینده / مدیرعامل — شماره تلفن همراه: -----
نشانی مکان دریافت خدمت — واقعیت اصلی: -----
شماره تلفن ثابت: ----- رایانمه (ایمیل): ----- میزان تحصیلات: ----- تاریخ تولد: / / شغل: -----
ماده ۱: تعريف

۱-۱ **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

۲-۱ **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۳-۱ **سرвис دهنده:** شرکت خلیج فارس اطلاع رسان که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود.

۴-۱ **مشترک (سرвис گیرنده):** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی بهموجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.

۵-۱ **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی که مشترک بر اساس تعریف اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون هزینه آن را پرداخت می‌کند و از زمان دایری سرویس آغاز می‌شود.

۶-۱ **پنل کاربری، حساب کاربری:** به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع‌رسانی‌ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس امکان‌بزیر است. <https://my.khalijfarsonline.net>

۷-۱ **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می‌باشد.

۸-۱ **ترافیک دوره:** میزان اطلاعات قبل مبالغه، توسط مشترک در طول یک دوره که این ترافیک در بازه زمانی سرویس قابل استفاده بوده و ترافیک باقیمانده قبل انتقال به دوره بعد نمی‌باشد.

۹-۱ **دایری سرویس:** تحويل و راهاندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت می‌باشد.

۱۰-۱ **رانژه:** آمده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت می‌باشد.

۱۱-۱ **مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحويل می‌دهد و قابل تغییر نمی‌باشد.

۱۲-۱ **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می‌باشد.

۱۳-۱ **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه‌های رایانه‌ای اختصاص پیدا می‌کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه استفاده می‌شود.

۱۴-۱ **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.

۱۵-۱ **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.

۱۶-۱ **شماره تماس:** شماره تماس ۱۸۲۸ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفتگه می‌باشد.

۱۷-۱ **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزانی در داخل کشور است.

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از:

□ برقارای اتصال دو طرفه نامتقارن غیر اختصاصی به شبکه جهانی اینترنت از طریق شبکه شرکت و ارایه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن بر اساس نوع سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس که جزو لاینک این قرارداد می‌باشد.

□ تأمین پهنه‌ای باند اینترنتی اختصاصی، با سرعت دریافت ----- مگا بیت بر ثانیه (Mbps) و ارسال ----- مگا بیت بر ثانیه (Mbps) به همراه IP ----- و تحويل آن در مکان دریافت خدمت و ارایه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

تbeschre: در طول مدت قرارداد و در صورت نیاز مشترک و وجود امکانات و پس از تسویه آخرین صورتحساب‌های ارسالی، مشترک می‌تواند کتاباً تقاضای کاهش یا افزایش موضوع قرارداد را بنماید که در این صورت الحاقیه جداگانه‌ای با تفاوت طرفین تنظیم خواهد گردید.

تbeschre: ارتقاء پهنه‌ای باند از طریق ستر Wireless منوط به بررسی و تایید قابلیت تجهیزات ارتباطی موجود توسط کارشناسان فنی شرکت می‌باشد.

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 می‌شود تbeschre: در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL مشترک باید حداقل 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.

تbeschre: در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداقل ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از 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 تحويل می‌دهد، در صورتی که مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعة حضوری کارشناس آماده ننماید، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از زمان اعلام آمادگی تحويل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می‌شود.

تبصره ۳: در خدمات اینترنت پر سرعت مبتنی بر فناوری WiFi، شرکت حداقل ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از درخواست مشترک و اعلام آمادگی تحويل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب، راه اندازی و دایر کرده و تحويل می‌دهد و شرکت معهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورت‌جلسه نصب توسط مشترک محسنه نماید.

تبصره ۴: هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، تو سط 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 تو سط مشترک، قرارداد فی ماین 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

۴-۱- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس در مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ و شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱ کمیسیون و یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب می‌شود با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ----- ریال، برای کل دوره جماعت 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 پنل کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت نماید.

تبصره ۱: مشترک در صورت عدم دریافت صورتحساب می‌باشد موضوع را کتبی 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 آتنن و ... و همچنین هزینه نصب و راه اندازی بعده 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 انتها را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نزخ شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون به مبلغ ۱۵۰۰۰۰ ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۴-۳- هزینه دایری و تخلیه مشترک اینترنت پرسرعت ADSL: مطابق مصوبه شماره ۲ جلسه ۳۲۳ کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات، هزینه رانژه مخابرات (دایری / تخلیه) برای ۶۰۰,۰۰۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راهاندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می‌شود. بدینه 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: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره‌ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می‌گردد.

ماده ۵: تعهدات شرکت

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

۲-۵- شرکت معهد 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 ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

۴-۵- شرکت معهد می‌شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه را پیش‌بینی کند و بالطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات در زمان‌های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداقل یک بار است.

۵-۵- شرکت معهد 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 اضافی قرارداد و تحويل سرویس قابل اجرا می‌باشد.

۶-۵- شرکت معهد می‌شود تا پایان دوره اشتراک خدمت انتخابی، تعییری در شرایط مقرر در قرارداد نخواهد داد؛ مگر اینکه بر اساس اعلام سازمان مجبور به اعمال تعییرات باشد که در این مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشترک برسد و تضمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

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

۸-۵- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تعییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تائید سازمان، حداقل ۱۴ روز قبل از لازم‌الاجرا شدن نسبت به تحويل نسخه کتبی info@khalijfarsonline.net یا الکترونیکی به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می‌تواند اعضاً خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل، یا نمبر به شماره ۰۷۷ ۳۳۵۵۴۴۳۰۷۷ داخلی ۵ به شرکت اعلام نماید.

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

۹-۵- شرکت معهد می‌شود تهیج شرایطی به جز در مواردی که قانون و مقررات معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۱۰-۵- شرکت متمهد می‌شود 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 یا آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمود های پیشگرانه به آنها اقدام کند، در غیر این صورت علاوه بر سایر مسئولیت های قانونی، موظف به جبران زیان های وارد خواهد بود.

۱۱-۵- شرکت موظف به حفظ محترمانگی داده‌ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و معهد می‌شود به مشترکین جهت صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی‌شان مناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را به عمل آورد.

۱۲-۵- شرکت معهد 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.

۱۳-۵- مشخصات و نزخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۱۴-۵- شرکت متعهد به ارایه خدمات دسترسی 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 صورت جاسه تحويل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۱۵-۵- شرکت متعهد است موضوع این قرارداد را در مکان دریافت خدمت و در درگاه خروجی رادیو، روتر یا مودم (قبل از شروع شبکه مشترک) تحويل نماید و مسئولیتی در قبال تحويل اینترنت بر روی شبکه مشترک ندارد.

۱۶-۵- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترک نگهداری کنند تا امكان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها ممکن بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۷-۵- شرکت متعهد است بی وقفه، به صورت تبیست و چهار(۲۴) ساعت در شبانه روز و هفت(۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۰۷۷-۳۳۵۵۴۴۳ و ۱۸۲۸ پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

توصیر 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.

۱۸-۵- شرکت متعهد می گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

۱۶-۵- 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.

۱۷-۵- شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

ماده ۶: تعهدات مشترک

۱-۱- مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینشان ها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پاییند باشد.

۲-۶- مشترک متعهد می شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل هایی که از سوی مراجع ذی ربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی ربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۳-۶- 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 است.

۴-۶- 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 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.

توصیر ۱: ارایه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر مؤسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بالامانع است.

توصیر ۲: 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.

۵-۶- مسئولیت عاقبت هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آنهاست.

۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بستر های دیتا و اینترنت واگذار شده همی باشند.

توصیر ۳: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در برنمی گیرد.

۷-۶- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاهها، پایانه های مسافربری 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 تأمین پیوست کنترلی، اعمال سیاست های 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 مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۸-۶- بدینهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از مفاد بندهای ۵-۶ تا ۷-۶ 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.

۹-۶- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، 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 متنضم اطلاع رسانی است، بر عهده مشترک خواهد بود.

۱۰-۶- مشترک مظلوم است پس از اولین ارتباط با شرکت ، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس 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.

۱۱-۶- کلیه سرویس ها دارای نشانه های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانه های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه وجود امکانات، امکان پذیر است.

۱۲-۶- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورتی که مشاهده رفتار ناپنهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت یا مشترک دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

۱۳-۶- شرکت متعهد است در صورت دریافت درخواست مشترک مبنی بر تغییر طرح خدمات، درخواست وی را در هر زمان از دوره ای اعتبار قرارداد بررسی کرده و در صورت وجود امکانات و براساس تعریفه شرکت مندرج در سایت و در چارچوب مصوبات کمیسیون به تغییر طرح خدمات اقدام کند.

۱۴-۶- مشترک متعهد می گردد که از تجهیزات امنی به بهترین وجه نگهداری نماید و تجهیزات را در پایان یا فسخ قرارداد به شرکت عوتد 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 طرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل فسخ و فسخ قرارداد با وی اقدام نماید. بدینهی 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 تمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیرمجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۷-۶- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات با معیارها و مفاد موردنظر این قرارداد از جمله تعهدات SLA اقدام نماید، مشترک می‌تواند 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.

۷-۷- 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 شماره، تغییر مکان و ...) و عدم امکان برقراری ارتباط در شرایط جدید، مشترک می‌تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام نماید. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارائه درخواست فسخ و جمع‌آوری ارتباط به عهده مشترک است.

۷-۸- مشترک خدمات اینترنت پرسرعت ADSL (مستأجر، صاحب خط) حق فسخ یک‌طرفه و جمع‌آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

ماده ۸: رسیدگی به شکایت‌ها

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وبسایت شرکت به آدرس 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 مذکور و گفتگوی دوجانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراججه به سایت www.ict.gov.ir یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۱۹۵۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل 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 می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۹-۱- وضعیت اضطراری پیش‌بینی شده و پیش‌بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

۹-۲- در صورت بروز وقعه غیرمجاز در ارائه خدمات، شرکت می‌باشد تبیین درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشترکین به خدمت را انجام دهد.

۹-۳- در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌باشد نسبت به اطلاع‌رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۹-۴- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد تو سط شرکت که به موجب وقوع بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای اینستی در تأسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

ماده ۱۰- کلیات قرارداد

۱۰-۱- این قرارداد در ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، امضاء و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می‌باشد.

۱۰-۲- کلیه مفاد قرارداد به رؤیت طرفین رسیده و طرفین خود را متمهد به اجرای آن می‌دانند و امضاء ذیل صفحات به منزله قبول و تائید کلیه مفاد این قرارداد می‌باشد.

نام و نام خانوادگی مشترک / امضاء

مهر و امضاء شرکت