

قرارداد فروش اینترنت پرسرعت به مشترکین

بسمه تعالی

این قرارداد بین شرکت **انتقال داده‌های آسیاتک** به شماره ثبت ۲۱۶۹۷۱ به نشانی تهران خیابان شهید بهشتی ، بعد از میر عماد پلاک ۳۷/۱ ساختمان آسیاتک که در این قرارداد **آسیاتک** نامیده می شود از یک طرف و متقاضی با مشخصات یاد شده ، در فرم درخواست سرویس و سایت و پل آسیاتک به نشانی ecare.asiatech.ir که از این پس **مشترک** نامیده می شود از طرف دیگر و با شرایط ذیل منعقد گردید.

ماده: تعاریف و مفاهیم کلی

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات
- ۱-۲- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۱-۳- **شبکه آسیاتک :** شامل زیر ساخت و تجهیزات خطوط پر سرعت است که تحت مالکیت آسیاتک بوده و با نظارت وی اداره و نگهداری می شود . سیم کشی داخل ساختمان مشترک ، خطوط تلفن، زیر ساخت شبکه مخابراتی کشور و تجهیزاتی که تحت مالکیت ، اختیار یا نظارت آسیاتک نیست ، جزء شبکه آسیاتک محسوب نمی شود.
- ۱-۴- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱-۵- **نشانی‌های خصوصی IP:** بازای از آدرس های IP است که برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.
- ۱-۶- **اینترنت:** سامانه‌ای جهانی از شبکه‌های رایانه‌ای بهم پیوسته است که از مجموعه پروتکل اینترنت برای ارتباط با یکدیگر استفاده می‌نمایند. به عبارت دیگر اینترنت، شبکه ای است که از میلیون‌ها شبکه خصوصی، عمومی، دانشگاهی، تجاری و دولتی در اندازه‌های محلی و کوچک تا جهانی و بسیار بزرگ تشکیل شده‌است که با آرایه وسیعی از فناوری‌های الکترونیکی و نوری به هم متصل گشته‌اند.
- ۱-۷- **آستانه استفاده مصرف متصفانه:** به حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی آسیاتک برای هریک از سرعتهای تعیین شده در این قرارداد گفته می‌شود
- ۱-۸- **ترافیک داخلی:** منظور از ترافیک داخلی، سایت های منتخب ایران طبق لیست وب سایت رسمی آسیاتک می باشد.
- ۱-۹- **وب سایت:** سایت رسمی آسیاتک به نشانی: www.asiatech.ir

ماده ۲: موضوع قرارداد

بر قراری اتصال مشترک به شبکه جهانی اینترنت یا شبکه ملی از طریق شبکه دسترسی آسیاتک روی بستر سیم مسی و از طریق فناوری DSL مطابق با نوع در خواست مشترک که در نرم افزار سامانه فروش الکترونیکی به تایید مشترک رسیده است.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت این قرارداد از زمان برقراری اولین ارتباط مشترک با شبکه، شروع و تا پایان مدت اشتراک مطابق درخواست مشترک که در فرم درخواست سرویس که به تایید مشترک رسیده است ، خواهد بود.

تبصره ۱: در صورتی که ثابت شود مشترک عمدا ارتباط با شبکه را برقرار نکرده است، به علت اشغال ظرفیت‌های آسیاتک، سرویس مشترک ۷۲ ساعت پس از رانزه و نصب تجهیزات، فعال می گردد و از آن زمان مدت اشتراک محاسبه خواهد شد، در پایان مهلتی که در فرم سفارش و پیل کاربری خودش انتخاب نموده، سرویس از نظر زمانی خاتمه یافته تلقی خواهد شد.

تبصره ۲: پس از اتمام مدت اشتراک سرویس انتخابی، قرارداد با تمدید مجدد در سامانه فروش به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد.(آخرین نسخه قرارداد در سامانه CRM "پنل کاربری" موجود می باشد).

ماده ۴: مبلغ و نحوه پرداخت

مشترک باید قبل از آغاز بهره بربری از خدمات مندرج در ماده ۱ در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون بپردازد.

نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال	نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت پایه به ریال
هزینه نصب (به درخواست مشترک)	۲۶۶	۱۵۰,۰۰۰	حجم استفاده از اینترنت	۲۶۶	میزان ترافیک به ازای هر گیگ ۲۰,۰۰۰
هزینه دایری و جمع آوری خطوط (برای یکبار)	۲۶۶	۱۲۰,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۵۱۲ کیلوبیت	۲۶۶	۱۲۵,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۰۲۴ کیلوبیت	۲۶۶	۲۰۰,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۰۴۸ کیلوبیت	۲۶۶	۲۵۰,۰۰۰	هزینه هر نشانی خصوصی IP (به درخواست مشترک)		بر اساس جلسه شماره ۳ مصوبه شماره ۱۷۷ مورخ ۱۳۸۱/۰۸/۱۲ کمیسیون
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۳۰۷۲ کیلوبیت	۲۶۶	۳۵۰,۰۰۰	سایرمبالغ حسب قوانین کشور(مالیات بر ارزش افزوده و...)	۲۶۶	۹٪ مالیات بر ارزش افزوده
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۴۰۹۶ کیلوبیت	۲۶۶	۴۰۰,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۸۱۹۲ کیلوبیت	۲۶۶	۵۰۰,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۶۳۸۴ کیلوبیت	۲۶۶	۸۰۰,۰۰۰			

ماده ۵: تعهدات و شرایط کاری 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 مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۵-۲) مشترک متعهد است 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 دارنده پروانه یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۵-۳) مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به دارنده پروانه، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد.

۵-۴) (مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس(شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی) اطلاعات جدید به آسیاتک 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، برعهده مشترک خواهد بود.

۵-۵) 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 آسیاتک 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 مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشغال به کار یا ماموریت سازمانی) می باشند.

تبصره ۱: ارایه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بالامع می باشد.

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

۵-۶) مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفا بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آنها می باشد.

۵-۷) مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واگذار شده نمی باشند.

تبصره: 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.

۵-۸) در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها ترمینال های مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت آسیاتک به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین آسیاتک جهت تامین پیوست کنترلی ، 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 مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۵-۹) دبیهی است آسیاتک می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۵-۲ تا ۵-۸ توسط مشترک نسبت به صدور اخطار یا مهلت ۱۰ روزه جهت رفع موارد تخلف اقدام نموده و در صورت عدم رفع تخلف ملزم به قطع خطوط و توقف رایبه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح می باشد.

۵-۱۰) هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط آسیاتک به مشترک اطلاع رسانی می شود، در صورتیکه مشترک نسبت به تمدید اقدام ننماید، سرویس بعد از پایان مدت زمان قرارداد به مدت ۷۲ ساعت به حالت تعلیق در می آید و پس از آن و 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.

۵-۱۱) حفاظت از سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید نام کاربری و رمز عبور را به نحو مناسب نگهداری نماید.

۵-۱۲) به منظور تکمیل رباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و درصورت مشاهده رفتار ناپسندجناح و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان آسیاتک و یا مشترک دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

۵-۱۳) اگر مشترک به هر دلیل زودتر از پایان مدت زمان قرارداد، نقل مکان داشته باشد، زمان و حجم احتمالی مانده از قبل قابل انتقال به مکان و سرویس جدید خواهد بود.

۵-۱۴) ارتقاء سرویس به سرویس‌های با ارزش ریالی بیشتر در هر زمان با پرداخت هزینه در محدوده نوع سرویس قبلی امکان پذیر می باشد .

۵-۱۵) پس از انتخاب سرویس توسط مشترک و پرداخت وجه آن، امکان برگشت هزینه وجود نخواهد داشت، لذا جهت جلوگیری از بروز این دسته از مشکلات در صورت نیاز به اطلاعات و راهنمایی های بیشتر قبل از انتخاب سرویس مدنظر با شماره تلفن ۱۵۴۴ تماس حاصل فرمایید.

۵-۱۶) کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) می باشد و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

تبصره: اگر مشترک هنگام تمدید سرویس دارای نشانی خصوصی IP، نشانی خصوصی IP قبلی خود را انتخاب ننماید آسیاتک تعهدی مبنی بر ارایه همان آدرس خصوصی IP قبلی ندارد.

۵-۱۷) خرید مودم از آسیاتک 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 آسیاتک استفاده نمایند .

تبصره: خدمات پس از فروش مودم هایی هم که از آسیاتک خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده آسیاتک خارج است.

۱۸-۵) هنگام نصب و راه اندازی و یا در طول استفاده از سرویس (مثل زمان اعزام کارشناس رفع خرابی) اگر خدماتی خارج از موضوع این قرارداد از سمت مشترک درخواست و به ایشان ارایه شود هزینه مربوطه به عهده مشترک و خارج از این قرارداد براساس نرخنامه صنف مرتبط خواهد بود.

۱۹-۵) مشترک حق راه اندازی سرویس vpn یا proxy بر روی سرویس ارائه شده ندارد.

۲۰-۵) مشترک برای بهره برداری از سرویس واگذار شده امکان termination در بستر voice ندارد.

۲۱-۵) در صورت مشاهده هر گونه ترافیک با ماهیت مخاطره آمیز به منظور شناسایی، نفوذ، ایجاد اختلال و یا سرقت اطلاعات، از سمت مشترک به سمت تجهیزات و زیرساخت‌های شرکت آسیاتک، قرارداد مشترک به صورت یکطرفه و بدون اطلاع قبلی قطع گردیده و مراتب از طریق مراجع قضایی پیگیری خواهد شد.

ماده ۶: تعهدات آسیاتک

۱-۶) بر اساس مصوبه جلسه شماره ۲۶۶ کمیسیون تنظیم مقررات شرکت آسیاتک خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت ثابت از طریق فناوری‌های سیمپرا مبتنی بر سرعت و به صورت غیر حجمی (Connection based) تنظیم کرده است.

۲-۶) بر اساس مصوبه جلسه شماره ۲۶۶ کمیسیون تنظیم مقررات سیاست اعمال شده بر نحوه محاسبه مصرف مشترکین بر اساس آستانه مصرف منصفانه FUP (Fair Usage Policy) می باشد.

۳-۶) بر اساس مصوبه جلسه شماره ۲۶۶ کمیسیون تنظیم مقررات شرکت آسیاتک ملزم است تا در همه سطوح جدول و تمامی طرح‌های تنظیمی خود نسبت به تفکیک و ارایه حجم ترافیک بین‌الملل از داخل به نحوی اقدام کند که آستانه استفاده منصفانه ترافیک داخل حداقل دو (۲) برابر آستانه استفاده منصفانه ترافیک بین‌الملل باشد.

۴-۶) بر اساس مصوبه جلسه شماره ۲۶۶ کمیسیون تنظیم مقررات پس از عبور از آستانه استفاده منصفانه ماهانه، شرکت آسیاتک می تواند نسبت به اعمال سیاست استفاده منصفانه اقدام کند و نسبت به کاهش سرعت کاربر تا حداقل سرعت ۱۲۸ Kbps اقدام نماید و یا آنکه براساس اطلاع‌رسانی‌های قبلی انجام شده به کاربر و اخذ تاییدیه های مربوطه از وی، نسبت به فروش حجم اضافه ترافیک بین الملل و داخلی اقدام کند.

تبصره ۱: بر اساس مصوبه جلسه شماره ۲۶۶ کمیسیون تنظیم مقررات در صورت فروش حجم اضافه، سقف تعرفه هر گیگابایت ترافیک بین‌الملل، بیست هزار (۲۰۰۰۰) ریال تعیین شده است که براساس مصوبه جلسه شماره ۲۵۱ کمیسیون، شرکت آسیاتک موظف است تا نسبت به اعمال سقف تعرفه ترافیک داخلی، به میزان پنجاه درصد (۵۰٪) سقف تعرفه ترافیک بین‌الملل اقدام کند.

۵-۶) آسیاتک ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.

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

۷-۶) آسیاتک متعهد می شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود از جمله قوانین کفبری، 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) آسیاتک متعهد می شود تمهیدات لازم را 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 یک بار می باشد.

۹-۶) آسیاتک متعهد به ارایه و اجرای توافقیانه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقیانه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد

۱۰-۶) آسیاتک 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 دراین مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشترک برسد و تصمیم گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

۱۱-۶) آسیاتک 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.

۱۲-۶) چنانچه به تشخیص آسیاتک ، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، حداقل ۱۴ روز قبل از لازم الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی به آسیاتک اعلام نماید.

تبصره ۲: در خصوص قراردادهای قبلی، آسیاتک موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می‌باشد.

۱۳-۶) آسیاتک متعهد می شود با معاذیری چون امنیت، پیشگیری از وقوع جرم یا برخورد با بزهکاران یا جلوگیری از وارد آمدن زیان به شبکه، سازه ها و سایر امکانات متعلق به خود، مشترکین را از دسترسی به خدمات محروم یا محدود نکند یا مرکب جرم شود یا اقدامات قانونی مشترکین را غیر قانونی اعلام کند، مگر در مواردی که قانون تجویز کرده و هر اقدامی باید پیرو دستور و با هماهنگی مقامات صلاحیتدار قانونی باشد.

۱۴-۶) آسیاتک 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 ارایه رهنمودهای پیشگیرانه به آنها اقدام کند، در غیر این صورت علاوه بر سایر مسئولیت های قانونی، موظف به جبران زیان های وارده خواهد بود.

۱۵-۶) آسیاتک 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 به عمل آورد و حق ندارد از خود سلب مسؤولیت کند.

۱۶-۶) آسیاتک 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.

۱۷-۶) آسیاتک موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کنند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی یا کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۸-۶) آسیاتک 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 و پاسخگویی به مشترکین خود را بصورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۳: پشتیبانی 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.

۱۹-۶) آسیاتک هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبرنوری توسط مخابرات ندارد.

ماده ۷: شرایط پشتیبانی

۱-۷) مشترک می تواند در زمان بروز مشکل فنی، تنها با شماره رسمی ۱۵۴۴ که تماس با آن از سراسر کشور به صورت درون شهری محاسبه می شود و تماس گرفته و طرح مشکل نماید، در صورت عدم رفع مشکل و یا عدم برقراری ارتباط، مشکل خود را بصورت ایمیل یا از طریق بخش "تماس با ما" در وب سایت به آسیاتک اعلام نماید.

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

۳-۷) کمک در عیب یابی مودم های وایرلس به صورت تلفنی، تنها بر روی پورت LAN مودم امکان پذیر است .

۴-۷) مشترک می تواند جهت دریافت مشخصات نزدیکترین آدرس دفاتر فروش، با شماره رسمی ۱۵۴۴ تماس حاصل نموده و یا به آدرس سایت www.asiatech.ir/agency مراجعه نماید. همچنین آدرس رسمی آسیاتک در ابتدای قرارداد ذکر شده است.

۵-۷) مشترک می تواند با مراجعه به پلن کاربری خود شاخص های کیفیت خدمت را اندازه گیری و مشاهده نماید.

ماده ۸: رسیدگی به شکایت

رسیدگی به شکایت مشترکین ابتدا از طریق تلفن سراسری ۱۵۴۴ داخلی ۴ صدای مشتری" و در صورت عدم حصول نتیجه از طریق سایت 195.ir و یا شماره ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس پست الکترونیکی 195@ICT.GOV.IR قابل پیگیری است.

ماده ۹: شرایط فسخ قرارداد

۱-۹) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه درخواست از پلن کاربری ۱۵۴۴ خود، به فسخ قرارداد اقدام نماید و دارنده پروانه 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.

تبصره: در صورت فسخ قرارداد با شیوه صورتحساب دوره ای از سوی هریک از طرفین ، مشترک موظف به پرداخت صورتحساب محاسبه شده تا زمان قطع خدمات می باشد.

۲-۹) چنانچه ثابت شود آسیاتک نتوانسته است طرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه خدمات یا 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 انقلام نماید و آسیاتک مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۳-۹) فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیتهای مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار قرارداد نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۴-۹) آسیاتک در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد " منجمله فسخ " مسئولیتی ندارد مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.

ماده ۱۰: وضعیت اضطراری

۱-۱۰) وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از آسیاتک سلب مسئولیتی می کند که فرا ارادی باشد .

۲-۱۰) در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارایه خدمات، آسیاتک 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.

۳-۱۰) در صورت بروز وضعیت اضطراری ، آسیاتک همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آبی به مشترکین اقدام نماید .

۴-۱۰) 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 نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

مهر و امضاء مشترک :

مهر و امضا آسیاتک :



تاریخ:

تاریخ :