

"قرارداد ارایه خدمات اینترنت پرسودت"

این قرارداد بین شرکت تعاونی پیشگامان توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات جنوب به شماره ثبت ۷۱۳۲، شناسه ملی ۱۰۹۶۰۰۰۵۲۲ و کد اقتصادی ۴۱۱۳۶۳۸۵۵۴۴۷ دارنده پروانه ارایه خدمات ارتباطی ثابت(Servco) به شماره ۷۲-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با اعتبار از مورخ ۱۳۹۸/۰۷/۰۸ به مدت ۵ سال شمسی، رایانمه info@pj24.ir، نمایر ۰۷۷۳۳۵۶۳۸۱۶ و مدیرعاملی سید حسین کوزه گر با شماره ملی ۳۵۶۹۴۱۵۴۴۹، به آدرس: بوشهر، بلوار امام، بعد از بوستان ۱۵، روپرور خیابان یادگار امام، ساختمان پیشگامان، کد پستی ۷۵۱۴۷-۱۸۱۶۵ به شماره تماس ۰۷۷۳۱۴۳۳۳ 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: _____ رایانمه (ایمیل): _____ میزان تحصیلات: _____ تاریخ تولد: / / شغل: _____

ماده ۱: تعاریف

۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

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

۱-۳- سرویس دهنده: شرکت تعاونی پیشگامان توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات جنوب که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود.

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

۱-۵- 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.

۱-۶- پنل کاربری، حساب کاربری: به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع‌رسانی‌ها و اعمال تعییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس my.pj24.ir امکان‌پذیر است.

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

۱-۸- 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 قابل انتقال به دوره بعد نمی‌باشد.

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

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

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

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

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

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

۱-۱۵- 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.

۱-۱۶- شماره تماس: شماره تماس ۰۷۷۳۱۴۳۳۳ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفتگه می‌باشد.

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

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از:

□ برقراری 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 لاینفک این قرارداد می‌باشد.

□ تأمین پهنای باند اینترنتی اختصاصی، با سرعت دریافت **Mbps** مگابیت بر ثانیه (**Mbps**)

به همراه IP **—** و تحويل آن در مکان دریافت خدمت و ارایه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

تبصره ۱: در طول مدت قرارداد و در صورت نیاز مشترک 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 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 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.

تبصره ۱: در خدمات اینترنت پرسعرت ADSL مشترک باید حداقل ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحويل سرویس به مشترک و تحويل 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 تحويل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

تبصره ۲: در خدمات اینترنت پرسعرت ADSL در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحويل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداقل ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانده خط تلفن و اعلام آمادگی تحويل 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 رابرای 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 پرسعرت 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 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 فی‌ماهین 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- 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 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 پنل کاربری واریز یا به صورت نقد پرداخت نماید.

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

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

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

۳- **هزینه دایری و تخلیه مشترک اینترنت پرسعرت ADSL:** مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون، هزینه رانه مخابرات (دایری) / تخلیه) برابر ۶۰۰,۰۰۰ 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: 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 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 ارایه 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 بالاطلاق 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 یک بار است.

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

۶-۵-شرکت متعهد می‌شود تا پایان دوره اشتراک خدمت اختایی، 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 تحويل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می‌تواند اعراض خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل info@pj24.ir، یا نامبر به شماره ۰۷۷۳۱۴۳۳ داخلی ۱ به شرکت اعلام نماید.

تبصره ۶: در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.

۹-۵-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.

۱۰-۵-شرکت متعهد 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 و یا آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آنها اقدام کند، در غیر این صورت علاوه بر سایر مسئولیت‌های قانونی، موظف به جبران زیان‌های واردۀ خواهد بود.

۱۱-۵-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 مناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را به عمل آورد.

۱۲-۵-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 الزاماً است.

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

۱۴-۵-شرکت متعهد به ارایه 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 صورت جلسه تحويل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.

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 داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های 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.

۱۷-۵-شرکت متعهد است بی‌وققه، به صورت بیست‌وچهار(۲۴) ساعت در شبانه‌روز و هفت(۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۰۷۷۳۱۴۳۳۳ و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۷: 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 ساعت‌های اداری قابل بررسی و حل است.

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

۱۹-۵- 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.

۲۰-۵- شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (ساترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی وغیره سمت مشترک ندارد.

ماده ۶: تعهدات مشترک

۱-۶- 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.

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 پهنه ای 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.

تبصره 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 بلامانع است.

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

۵-۶- مسئولیت 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 بسته های دیتا و اینترنت واگذار شده نمی باشند.

تبصره ۳: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در برنامی 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 فرودگاه ها، پایانه های مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI 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 همانگی لازم بین شرکت جهت تأمین پیوست کترلی، 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- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از مفاد بنده های 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 موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه 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 نشانی های عمومی IP به صورت متفاوت (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی 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 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.

۱۳-۶- 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 برآساس تعریف 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 عودت نماید.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصاف از دریافت خدمات، می باشیست 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. 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 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.

۲-۷- 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.

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 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.

۴-۷- 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.pj24.ir 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 می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.195.cra.ir یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۰۰۰۱۹۵ و یا آدرس 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 یک‌شماره پیگیری در اختیار مشترک قرارداده که مشترک می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

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

۲-۹- در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمات، شرکت می‌بایستی 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 می‌بایست نسبت به اطلاع‌رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۴-۹- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که بهموجب وقوع بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی 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 متعهد 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

سید حسین کوزه گر