

## "قرارداد اشتراک اینترنت پر سرعت"

این قرارداد بین شرکت فناوری اطلاعات و ارتباطات رضوی (سهامی خاص) به شماره ثبت ۱۳۱۰۷، کد اقتصادی: ۴۱۱۱۸۸۵۳۶۶۹۵ و شناسه ملی ۱۰۳۸۰۲۸۷۷۶۰ دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco)، به شماره ۳۰-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رایانامه Technical@favarazavi.ir، نامبر ۳۸۴۲۷۷۷۴ داخلی ۱۰۲ به آدرس: مشهد- خیابان چمران - نبش چمران ۷، کد پستی ۹۱۳۷۶۸۸۷۸۴ به شماره تماس ۰۵۱-۳۲۲۹۲۰۹۴ و مدیر عاملی علی آبسالان از یک طرف و مشترک با مشخصات یاد شده در فرم ضمیمه شماره یک، از طرف دیگر و با شرایط ذیل منعقد می گردد.

### ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۱-۲- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۱-۳- شرکت: شرکت فناوری اطلاعات و ارتباطات رضوی (سهامی خاص) که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود.
- 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 می نماید.
- ۱-۵- دوره اشتراک: مدت زمان سرویسی که مشترک انتخاب نموده، بر اساس دوره های ۱،۳۶ و ۱۲ ماهه می تواند باشد و از زمان اولین ارتباط آغاز می شود.
- ۱-۶- شماره تماس سراسری: شماره تماس ۰۵۱۳۲۳۵۰۰۰۰ و ۰۹۳۷۴۳۰۸۰۲۳ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.
- ۱-۷- تغییر سرویس: به معنی انتخاب سرویس جدید با پهنای باند و حجم متفاوت می باشد.
- ۱-۸- 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://epayment.favarazavi.ir> امکان پذیر است.
- ۱-۹- ترافیک عادی: میزان اطلاعات قابل مبادله توسط مشترک در طول یک دوره با واحد GB که این ترافیک در بازه زمانی سرویس قابل استفاده است و با تمدید سرویس قبل از اتمام سرویس فعلی، ترافیک باقیمانده به دوره ی بعد منتقل نمی شود.
- ۱-۱۰- ترافیک اضافه: منظور از ترافیک اضافه، ترافیک اضافه خریداری شده به غیر از ترافیک اصلی سرویس اینترنت مشترک می باشد.
- ۱-۱۱- دایری سرویس: تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه جهانی اینترنت است.
- ۱-۱۲- نشانی IP: نشانی پروتکل اینترنت، برجسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره های شبکه استفاده می شود.
- ۱-۱۳- نشانی های عمومی IP: نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱-۱۴- 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.
- ۱-۱۵- پهنای باند: نرخ انتقال داده بر اساس ظرفیت کانال انتقال تخصیص داده شده به مشترک با واحد مگابیت بر ثانیه (mbps)
- ۱-۱۶- شبکه شرکت: شامل زیر ساخت و تجهیزات خطوط پر سرعت که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی اداره و نگهداری می شود. کابل کشی داخل ساختمان مشترک، خطوط تلفن، زیر ساخت های شبکه مخابراتی کشور و تجهیزاتی که تحت مالکیت، اختیار یا نظارت شرکت نیست جزء شبکه شرکت محسوب نمی شود.

### ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارتست از اتصال به شبکه شرکت و بهره برداری از خدمات اینترنت پر سرعت مطابق با مشخصات ضمیمه شماره ۲ قرارداد با تعرفه های مصوب شرکت (جدول ماده شماره ۴ قرارداد) که در چهار چوب مصوبه ۲۳۷ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) می باشد.

تبصره ۱: کلیه ضوابط جزء لاینفک قرارداد می باشد.

### ماده ۳: مدت زمان قرارداد

تاریخ قرارداد از ۹۹/۰۰۰/۰۰۰ تنظیم و به مدت ۱۲ ماه شمسی بر طبق فرم سرویس درخواستی مشترک (فرم ضمیمه شماره ۲) می باشد و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می شود.

**تبصره ۱:** در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری تحویل می دهد، در صورتی که مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده ننماید، زمان شروع سرویس ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می شود، در غیر اینصورت 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 شروع سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

**تبصره ۲:** در صورت پایان مدت زمان قرارداد و عدم درخواست تمدید قرارداد از سوی مشترک، اطلاع رسانی هشدار پایان زمان قرارداد، به صورت پست الکترونیکی و ارسال پیامک به مشترک صورت می پذیرد. در صورت عدم ارایه درخواست تمدید توسط مشترک، ۷۲ ساعت پس از پایان زمان قرارداد، قرارداد فی مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

### ماده ۴: مبلغ قرارداد

مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده دو، در ابتدای هر ماه یا دوره، هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون و براساس سرویس درخواستی بپردازد.

تعرفه ارایه خدمات دسترسی پرسرعت ثابت	
سقف <sup>۳</sup> تعرفه ماهانه ارایه خدمت (هزار ریال)	نرخ بیت داتلود (بیت بر ثانیه)
۱۲۵	512K
۲۰۰	1M
۲۵۰	2M
۳۵۰	3M
۴۰۰	4M
۵۰۰	8M
۸۰۰	16M
تعرفه ارایه خدمات دسترسی پرسرعت ثابت (VDSL و فیبر)	
۲۰۰۰	20M
۲۵۰۰	30M
۳۰۰۰	50M

۴-۱- **هزینه اشتراک:** هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه های مصوب شرکت و در چارچوب مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) است و از مجموع هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه و تعرفه پلکانی حجم ترافیک بدست آمده است که بدون احتساب مالیات بر ارزش افزوده مصوبه دولت، مطابق با مندرجات جدول ضمیمه شماره سه قرارداد بوده و با توجه به شیوه فروش پیش پرداخت در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می شود و مشترک باید از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا بصورت نقد پرداخت نماید.

**تبصره ۱:** 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 ۲:** چنانچه مشترک تمایل داشته باشد تا وجوه مورد نیاز را از طریق فیش نقدی به حساب شرکت واریز نماید، می بایست مبلغ مورد نیاز را به شماره حساب ۶۵۰۵۸۱۸۸۰۹ نزد بانک ملت شعبه آستان قدس مشهد به نام شرکت فناوری اطلاعات و ارتباطات رضوی واریز نموده و مطابق فرآیند توضیح داده شده فیش واریزی را به شماره ۰۵۱-۳۳۳۵۰۰۰۰ داخلی ۱۰۲ فکس و یا به آدرس ایمیل [Technnical@favarazavi.ir](mailto:Technnical@favarazavi.ir) ارسال نماید، بدیهی است تا زمانی که این فرآیند تکمیل نگردد، شرکت مسئولیتی در قبال ارایه سرویس نخواهد داشت.

**تبصره ۳:** باتوجه به سیاست های تشویقی شرکت که باید به تایید سازمان برسد، در برخی موارد تعرفه نهایی سرویس کمتر از سقف تعیین شده، مطابق مصوبات کمیسیون در نظر گرفته می شود که به صورت شفاف در قرارداد ذکر می شود.

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

**تبصره ۵:** با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره یا سال جدید که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد. مبنای شروع و خاتمه دوره جدید سرویس، اطلاعات ثبت شده در نرم افزار Accounting شرکت به آدرس <https://epayment.favarazavi.ir> می باشد.

**تبصره ۶:** مدت اعتبار مجوز فعالیت شرکت از مورخ ۹۵/۰۹/۲۲ به مدت ۵ سال شمسی می باشد.

## **ماده ۵: تعهدات شرکت**

- ۱-۵- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.
- ۲-۵- شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.
- ۳-۵- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی صلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وب سایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.
- ۴-۵- شرکت 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.
- ۵-۵- شرکت متعهد به ارایه و اجرای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره 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.
- ۶-۵- 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 فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.
- ۷-۵- شرکت 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.

۸-۵- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید 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 از طریق ایمیل [Technical@favarazavi.ir](mailto:Technical@favarazavi.ir) ، یا نامبر به شماره ۰۵۱۳۳۳۵۰۰۰۰ شرکت اعلام نماید.

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

۹-۵- شرکت متعهد می شود تحت هیچ شرایطی به جز در مواردی که قانون و مقررات معین می کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.  
۱۰-۵- 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 بازردارنده 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.

۱۱-۵- 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 به عمل آورد.

۱۲-۵- 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.

۱۳-۵- شرکت هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع یا افت کیفیت بستر ارتباطی مشترک، به علت ایجاد موانع فیزیکی ناشی از ساخت و ساز شهری یا نویز محیطی را ندارد، ولی در این صورت نهایت تلاش خود را جهت ارائه راهکار جایگزین انجام خواهد داد.

۱۴-۵- شرکت در قبال اشکالات و اختلالات داخلی شبکه مشترک و یا بروز مشکل در خطوط و تجهیزات شرکت مخابرات ایران و شرکت ارتباطات زیر ساخت، مسئولیتی ندارد.

۱۵-۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۱۶-۵- شرکت متعهد به ارایه 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 می باشد. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورتجلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۱۷-۵- هزینه تجهیزات و نصب و راه اندازی لینک ارتباطی و ایرلس مربوط به بستر ارتباطی مابین شرکت و مشترک، بر عهده مشترک بوده و بصورت جداگانه محاسبه خواهد شد.

۱۸-۵- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکان نگهداری کنند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۹-۵- شرکت 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 تلفنی از طریق شماره ۰۵۱۳۳۳۵۰۰۰۰ یا ۰۹۳۷۴۳۰۸۰۲۳ پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

**تبصره ۲:** پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی (صعود از دکل و تعمیر تجهیزات رادیویی) واقع در ایستگاه های کاری شرکت یا محل مشترک دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل می باشد .

## **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 مواعد 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 ذیربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی شرکت یا سایر مبادی ذیربط 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 می باشد .

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

**تبصره ۱:** ارایه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاهها وسایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع می باشد.

**تبصره 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 ارایه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

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

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

**تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها و موسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی 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 ترمینال های مسافری و غیره) 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 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- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی 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 ارایه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح می باشد.

۹-۶- 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.

۱۰-۶- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت ، نسبت به حفظ رمز ورود به پل 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 حداقل یک نشانی عمومی (Valid IP) می باشد و در صورت نیاز به سرویس های دارای Valid IP بیشتر در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

۱۲-۶- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت 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.

## **ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد**

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه درخواست از پل کاربری خود یا طی نامه کتبی 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 پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه 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.

## ماده ۸: رسیدگی به شکایت ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، با تلفن ۰۵۱۳۳۳۵۰۰۰۰ داخلی ۱۳۴ 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](http://www.195.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [ict.gov.ir@195](mailto:ict.gov.ir@195) منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید .

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق وب سایت فوق الذکر، 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

۹-۱- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

۹-۲- 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.

۹-۳- در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۹-۴- 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.

امضاء مشترک

مهر و امضاء شرکت