

قرارداد ارائه خدمات انتقال داده مبتنی بر فناوری بی سیم ثابت (TD-LTE)

این قرارداد بین شرکت ارتباطات مبین نت به شماره ثبت ۳۳۵۳۶۳ به نشانی تهران، ابتدای خیابان مطهری، پلاک ۳۷۷، کدپستی ۱۵۹۵۷۱۳۴۶۳، دارنده پروانه انتقال داده مبتنی بر فناوری بی سیم ثابت (FWA) به شماره ۱-۱۳-۱۳ مورخ ۹۳/۱۲/۱۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و با امضای مجاز آقای حسین اسکاره طهرانی با کدملی ۰۰۶۷۴۶۳۹۰۸ بعنوان مدیرعامل و آقای حسین ریاضی با شماره ملی ۰۰۴۷۴۸۲۳۹۷ بعنوان عضو هیئت مدیره که مطابق با آخرین روزنامه رسمی به شماره ۲۱۹۹۱ مورخ ۹۹/۰۶/۲۵، و مشترک (شخص حقیقی/ حقوقی) به شرح مندرج در فرم ثبت نام که جزء لاینفک این قرارداد است منعقد می گردد.

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی.
- ۳-۱- **شرکت:** شرکت ارتباطات مبین نت ارائه دهنده خدمات اینترنت پرسرعت بی سیم با فناوری TD-LTE به شرح مشخصات بالا که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود.
- ۴-۱- **مشترک:** 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- **TD-LTE:** فناوری اینترنت بی سیم نسل ۴ ثابت (این کلمه از حروف اول واژه های عبارت Time Division- Long Term Evolution گرفته شده است).
- ۶-۱- **قرارداد:** قرارداد حاضر متضمن مفاد و شرایط مورد قبول است که توسط شرکت و مشترک امضا شده است.
- ۷-۱- **مودم TD-LTE:** عبارت است از تجهیزات سمت مشترک (CPE) که امکان دسترسی به خدمات شبکه TD-LTE را فراهم می نماید.
- ۸-۱- **سیم کارت:** عبارت است از قطعه هویت مشترک که حاوی شماره شناسایی بین المللی سیم کارت و شماره اختصاصی مشترک است که پس از فعال شدن آن توسط شرکت، به مشترک که در حال استفاده از تجهیزات پایانه است اجازه می دهد به خدمات شبکه دسترسی پیدا کند.
- ۹-۱- **شناسه اشتراک TD-LTE:** عبارت است از یک کد ۱۲ رقمی که بعد از فعال سازی سرویس TD-LTE در اختیار مشترک قرار داده می شود و مشترک از طریق این کد می تواند وارد پنل کاربری خود شده و یا از خدمات پشتیبانی و سایر خدمات مشترکین TD-LTE شرکت استفاده نماید.
- ۱۰-۱- **پنل کاربری:** حساب کاربری مشترک در صفحه مشترکین TD-LTE به آدرس my.mobinnet.ir
- ۱۱-۱- **ثبت نام:** عبارت است از تکمیل فرم ثبت نام به طریق الکترونیکی، فیزیکی یا هر روش دیگری که شرکت تعیین می کند. اطلاعات مورد نیاز جهت درج در این فرم در هر زمان به صلاح دید شرکت تعیین می گردد و ارائه این اطلاعات و پرداخت هزینه های مربوطه پیش شرط فعال سازی است.
- ۱۲-۱- **فرم ثبت نام:** عبارت است از فرم درخواست سرویس که در هنگام ثبت نام توسط مشترک یا نماینده قانونی وی تکمیل می گردد.
- ۱۳-۱- **دوره اشتراک:** مدت زمان توافق شده برای ارائه خدمات به مشترک توسط شرکت.
- ۱۴-۱- **حق اشتراک:** هزینه خدمات موضوع قرارداد بر مبنای تعرفه مصوبه کمیسیون در زمان انعقاد قرارداد.
- ۱۵-۱- **ترافیک دوره اشتراک:** مجموع حجم تبادل بسته های اطلاعاتی ارسالی و دریافتی در دوره اشتراک.
- ۱۶-۱- **شبکه شرکت:** شامل زیرساخت و تجهیزات اینترنت پرسرعت است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی مدیریت و نگهداری می شود.
- ۱۷-۱- **نقطه مورد تقاضای مشترک:** محلی که مشترک حقیقی/ حقوقی برای اولین بار خدمات مرتبط با TD-LTE را فعال می نماید و در زمان ثبت نام محل مذکور را به عنوان محل اقامت خود ذکر نموده است.
- ۱۸-۱- **مانده ترافیک:** در خدمت اینترنت پرسرعت محدود، به حجم مشخصی از اطلاعات گفته می شود که مشترک نتوانسته است در مدت زمان تعیین شده استفاده کند.
- ۱۹-۱- **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.
- ۲۰-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۲۱-۱- **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.

ماده ۲: موضوع قرارداد

موضوع این قرارداد عبارت است از ارائه خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت بی سیم ثابت با مشخصات درخواست شده در فرم ثبت نام بر روی بستر ارتباطی بی سیم با فناوری TD-LTE توسط شرکت به مشترک.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت زمان ارائه خدمات موضوع این قرارداد بر اساس ماه شمسی و با اولین اتصال به شبکه شرکت شروع و پایان آن براساس اشتراک سرویس مشترک در پل کاربری بر حسب ساعت و دقیقه می باشد.

تبصره ۱: پس از اتمام مدت زمان قرارداد، با توافق طرفین این قرارداد از طریق پل کاربری به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد. (آخرین نسخه قرارداد در پل کاربری مشترک موجود می باشد.) لازم به توضیح است «مانده ترافیک» دوره قبل به دوره اشتراک جدید انتقال نمی یابد. همچنین در صورتی که مشترک اقدام به تمدید طرح اشتراکی خود از طریق پل کاربری نماید، قرارداد به صورت خودکار (تا پایان زمان طرح انتخاب شده) و بر اساس آخرین نسخه موجود در آن زمان، تمدید خواهد شد.

تبصره ۲: شرکت حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت کاری پس از درخواست مشترک و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب، راه اندازی و دایر کرده و تحویل می دهد و متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضای صورت جلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید. مشترک نیز موظف است کلیه مطالب مندرج در صورت جلسه نصب را به دقت مطالعه و در صورت مطابقت خدمات با مشخصات درخواست شده در زمان اشتراک، صورت جلسه را تأیید و امضا کند.

تبصره ۳: هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۳ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره توسط شرکت به صورت پیامک به مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک، قرارداد فی مابین پایان یافته تلقی شده و ظرف مدت ۳۰ روز پس از پایان مدت زمان قرارداد، سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

تبصره ۴: در صورتی که نماینده شرکت در زمان مقرر، جهت تحویل خدمات در محل حاضر نشود، مشترک می بایست نسبت به اعلام موضوع از طریق شماره تماس ۱۵۷۵ اقدام نماید. شرکت موظف است نسبت به دایری و تحویل خدمات حداکثر تا ۴۸ ساعت بعد اقدام نماید.

ماده ۴: مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت

کلیه هزینه های مربوط به راه اندازی سرویس TD-LTE طبق مندرجات وبسایت شرکت به نشانی www.mobinnet.ir و در چارچوب مصوبات کمیسیون می باشد.

تبصره ۱: در صورت نبود تعرفه مشخص از سوی کمیسیون برای ارائه برخی امکانات موضوع قرارداد، تا زمان تصویب و ارائه آن توسط کمیسیون، تعرفه آن بر اساس تعرفه های مشخص، شفاف و بدون تبعیض در بازار ارائه می شود و در صورتی که کمیسیون تعرفه ای تصویب کند، برای شرکت لازم الاجرا است.

تبصره ۲: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات ارزش افزوده به کلیه مبالغ هزینه های یاد شده اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک است.

تبصره ۳: در صورتی که مودم به صورت عاریه/امانت در اختیار مشترک قرار گیرد، معادل مبلغ مودم تعیین شده توسط شرکت به عنوان وجه الضمان نزد شرکت نگهداری می شود که رسید مبلغ توسط کارشناس نصب هم زمان با تحویل سرویس به مشترک ارائه می گردد. لازم بذکر است مودم هایی که به صورت نقدی/قطعی به فروش می رسند از این قاعده مستثنی است.

ماده ۵: تعهدات شرکت

- ۵-۱- شرکت ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.
- ۵-۲- شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.
- ۵-۳- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت شرکت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.
- ۵-۴- شرکت متعهد می شود تمهیدات لازم 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 ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ مورخ ۹۲/۸/۱۲ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) در نقطه مورد تقاضای مشترک بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.
- ۵-۶- 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. در این مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشترک برسد و تصمیم گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.
- ۵-۷- 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.

- ۵-۸- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.
- ۵-۹- 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 یا نمابر به شماره به شرکت اعلام نماید.
- تبصره:** در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.
- ۵-۱۰- شرکت متعهد می شود تحت هیچ شرایطی به جز مواردی که قانون و مقررات معین می کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.
- ۵-۱۱- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی از طریق خدمات موضوع قرارداد مشترکین را تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیش گیرانه به آنها اقدام کند.
- ۵-۱۲- 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 فن آوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.
- ۵-۱۳- شرکت متعهد می شود که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.
- ۵-۱۴- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های 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 یا کیفیت خدمات را داشته باشد.
- ۵-۱۵- شرکت متعهد می شود 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 به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل از طریق شماره ۱۵۷۵ فراهم کند.
- تبصره:** پشتیبانی و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در محل نصب تجهیزات و یا محل مشترک دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل می باشد.
- ۵-۱۶- کلیه سرویس های دارای نشانی های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان پذیر است.
- تبصره:** اگر مشترک هنگام تمدید سرویس دارای نشانی خصوصی IP، نشانی خصوصی IP قبلی خود را انتخاب نکند، شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان آدرس خصوصی IP قبلی ندارد.
- ۵-۱۷- فهرست تعرفه مربوط به استفاده از خدمات TD-LTE در صورت حساب ارائه شده به مشترک درج شده است و مشترک می تواند با مراجعه به نشانی my.mobinnet.ir از آخرین وضعیت صورت حساب خود آگاه شود.
- ۵-۱۸- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.
- ۵-۱۹- شرکت متعهد می گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام کند.

ماده ۶: تعهدات مشترک

- ۶-۱- 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.
- ۶-۲- 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.
- ۶-۳- مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ قرارداد می باشد.
- ۶-۴- 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 مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) می باشد.
- تبصره ۱:** ارائه 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 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 ارائه به مراجع ذیصلاح ضروری است.
- ۶-۵- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترک و صاحب امتیاز آن می باشد.
- ۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واکذار شده نمی باشند.

- تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.
- ۶-۷- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها و مراکز تفریحی و فرودگاه‌ها ترمینال‌های مسافری و ...) با استفاده از بستر WI-FI 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 سیاست‌های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیراین 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 تخطی 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 می‌باشد.
- ۶-۹- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به شرکت اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع‌رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع‌رسانی می‌باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.
- ۶-۱۰- مشترک موظف است پس از برقراری اولین ارتباط سرویس، 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- شرکت هیچگونه مسئولیتی در قبال بروز اشکال و اختلال در سیستم‌های رایانه‌ای سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع‌رسانی شده است.
- ۶-۱۲- خرید مودم از شرکت اجباری نمی‌باشد و مشترک می‌تواند از مودم‌های استاندارد استفاده کند ولی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع تجهیزات مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.
- تبصره ۵:** خدمات پس از فروش تجهیزات لازم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی‌کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.
- ۶-۱۳- مشترک موظف است تمامی درخواست‌های خود را مانند تغییر نام، تغییر شماره، جابه‌جایی، فسخ قرارداد و... را از طریق شماره ۱۵۷۵ و پنل کاربری به شرکت اعلام نماید.
- ۶-۱۴- مشترک موظف است به هنگام دریافت خدمات از دریافت یک نسخه از این قرارداد به همراه فاکتور فروش خدمات مهیور به مهر شرکت، اطمینان حاصل نماید و اطلاعات مندرج در آن را کنترل نماید.
- ۶-۱۵- در صورت درخواست مشترک مبنی بر تغییر مالکیت مودم یا اشتراک، این اقدام باید مطابق ضوابط اعلامی شرکت (مندرج در وبسایت رسمی شرکت به آدرس www.mobinnet.ir) انجام شود، در غیر این صورت هرگونه ادعایی مبنی بر واگذاری مالکیت مودم و یا اشتراک مردود است و مشترک حق هرگونه ادعایی را در این خصوص از خود ساقط می‌کند.
- ۶-۱۶- در صورت عدم تمایل مشترک به تمدید قرارداد، می‌بایست تجهیزات عاریه (مودم) را به شرکت عودت داده و در صورت مطابقت تجهیزات مزبور با شرایط مندرج در فرم رسید دریافتی، مبلغ وجه‌الضمان درج شده در فرم مذکور به وی مسترد می‌گردد. در صورت عدم عودت تجهیزات عاریه، شرکت می‌تواند وجه‌الضمان دریافتی را، به نفع خود برداشت کرده و مشترک حق هرگونه اعتراضی را در این خصوص از خود سلب و ساقط می‌نماید.
- ۶-۱۷- مشترک متعهد می‌گردد مودم‌ها را در تصرف غیر قرار ندهد. در صورتی که بر اساس اسنادی، برای شرکت محرز گردید، مودم بدون اطلاع این شرکت در اختیار غیر قرار گرفته است، شرکت مجاز است ضمن قطع سرویس و طرح شکایت، مودم را ضبط و مبلغ وجه‌الضمان را نیز به‌عنوان خسارت به حساب خود منظور نماید.
- ۶-۱۸- مشترک متعهد می‌گردد مودم را صرفاً به شرکت و یا نماینده قانونی معرفی شده از سوی آن تحویل و رسید دریافت نماید؛ در غیر این صورت شرکت این حق را داراست که مبلغ وجه‌الضمان را ضبط نماید و هیچ‌گونه ادعایی از این حیث قابل پذیرش نخواهد بود.
- ۶-۱۹- به‌منظور تکریم ارباب‌رجوع تمامی مکالمات برقرارشده با مشترک ضبط می‌شود 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.
- ۶-۲۰- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آن‌ها از طریق نشانی پست الکترونیک یا نشانی پستی وی که در این قرارداد درج گردیده انجام خواهد شد. مشترک تأیید می‌کند که اطلاعات متعلق به ایشان، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده وی خواهد بود.
- ۶-۲۱- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت 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.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارائه درخواست از 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 قرارداد 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 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 عودت کلیه مبالغ پرداختی به مشترک اقدام نماید.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات‌ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.mobinnet.ir مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۱۵۷۵ 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 یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ 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 قرار داده که مشترک می تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۱-۹- وضعیت اضطراری پیش‌بینی نشده و غیرقابل پیش‌بینی تنها در صورتی از شرکت و مشترک سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

۲-۹- در صورت بروز وقفه غیرمجاز 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.

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 تاسیس 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

این قرارداد در ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، امضا و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد.

نام و امضای مشترک

مهر و امضای صاحب امضای شرکت