

تاریخ:

شماره:

قرارداد مشترکین ارایه خدمات اینترنت بر بستر فیبر نوری

این قرارداد بین شرکت انتقال داده های نداگستر صبا به شماره ثبت: ۲۱۷۸۴۲ و شناسه ملی ۱۰۱۰۲۵۹۱۷۹۲ دارنده پروانه یکپارچه شبکه و خدمات ارتباطی (UNSP) به شماره ۱۷-۱۳۰-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (تا پایان سال ۱۴۱۰) رایانامه info@sabanet.ir نمابر ۰۲۱۹۱۰۲۹۳۰۰ با مدیرعاملی آقای دکتر مهرداد سنگنجلی با شماره ملی ۱۲۸۱۷۵۷۶۰۸، به نشانی تهران، خیابان شهید بهشتی، خیابان احمد قصیر (بخارست)، کوچه دوم (پژوهشگاه)، پلاک ۱۲ کد پستی ۱۵۱۴۶۱۴۸۱۳، به شماره سراسری ۱۵۲۴ از یک طرف و متقاضی با مشخصات زیر که از این پس مشترک نامیده می شود از طرف دیگر، با شرایط ذیل منعقد می شود.

مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

آقای / خانم / شرکت ----- به کد ملی / شماره ثبت ----- نام نماینده / مدیرعامل -----
شماره تلفن همراه: -----
نشانی مکان دریافت خدمت ----- کد پستی: ----- و اقامتگاه اصلی: -----
شماره تلفن ثابت: ----- رایانامه (ایمیل): ----- میزان تحصیلات: ----- تاریخ تولد: / /
شغل: -----

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱ **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱ **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱ **شرکت:** شرکت انتقال داده های نداگستر صبا به شرح مشخصات بالا که ازین پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود.
- ۴-۱ **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که در چارچوب قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
- ۵-۱ **پنل کاربری، حساب کاربری:** درگاه خدمات برای مشترک به آدرس <https://ecare.sabanet.ir> و یا برنامه های کاربردی شرکت، که دسترسی به اطلاعات رسانی ها، صورتحساب ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان پذیر است.
- ۶-۱ **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.
- ۷-۱ **فرم ثبت نام:** عبارت است از فرم درخواست سرویس که در هنگام ثبت نام توسط مشترک یا نماینده قانونی وی تکمیل می گردد.
- ۸-۱ **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد.
- ۹-۱ **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت
- ۱۰-۱ **نشانی های IP:** بازه نشانی هایی که از سوی ثبت کنندگان منطقه ای اینترنت به صورت مستقیم به شخص حقیقی و حقوقی واگذار می شوند.
- ۱۱-۱ **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل راهیابی هستند.
- ۱۲-۱ **مکان دریافت خدمت:** محلی که بر اساس اعلام مشترک در زمان ثبت نام سرویس، شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد. نقطه تحویل سرویس ملاک پشتیبانی قرار خواهد گرفت.
- ۱۳-۱ **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات می باشد.
- ۱۴-۱ **شماره تماس:** شماره تماس ۱۵۲۴ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.
- ۱۵-۱ **وب سایت شرکت:** سایت رسمی شرکت به نشانی sabanet.ir
- ۱۶-۱ **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی، که مشترک براساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون، هزینه آن را پرداخت می کند و از زمان دایری سرویس آغاز می شود.
- ۱۷-۱ **تجهیزات انتهایی مشترک:** تجهیزات مورد نیاز در سمت مشترک از قبیل کابل های ارتباط فیبر نوری، مودم فیبر نوری، Mini FAT, ATB, اسپیلیتر
- ۱۸-۱ **شناسه اشتراک فیبر نوری:** عبارت است از یک کد که بعد از فعال سازی سرویس فیبر نوری 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 فیبر نوری شرکت استفاده نماید.

شرکت انتقال داده های نداگستر صبا دارنده پروانه UNSP به شماره ۱۷-۱۳۰-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

دفتر مرکزی: تهران - خیابان شهید بهشتی - خیابان احمدقصیر (بخارست) - کوچه دوم (پژوهشگاه) - پلاک ۱۲

www.sabanet.ir

تلفن دفتر مرکزی: ۱۵۲۴

ماده ۲: موضوع قرارداد

موضوع این قرارداد عبارت است از ارائه خدمات اینترنت بر بستر فیبر نوری با مشخصات درخواست شده در فرم ثبت نام توسط شرکت به مشترک.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

۱-۳- مدت زمان این قرارداد بر اساس ماه شمسی و از زمان اولین اتصال با شبکه شرکت شروع و پایان آن بر اساس دوره اشتراک سرویس انتخاب شده برطبق فرم ثبت نام و اطلاعات پنل کاربری، برحسب ساعت و دقیقه می باشد.

۲-۳- شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت کاری پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی کرده و تحویل می دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید. اگر مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده ننماید، زمان دایری سرویس ۳ روز کاری پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می شود.

۳-۳- هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۳ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت از طریق پیامک به مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری (سامانه مشتریان) و یا تماس تلفنی تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس قطع می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

تبصره ۱: هشدار پایان حجم ترافیک دوره، قبل از اتمام زمان خاتمه آن، توسط شرکت از طریق درگاه های الکترونیکی به مشترک اطلاع رسانی می شود.

تبصره ۲: با درخواست مشترک و پرداخت هزینه مربوطه، اطلاع رسانی مصرف ۸۵ درصد ترافیک از طریق پیامک انجام می شود.

۴-۳- پس از اتمام مدت زمان قرارداد، با توافق طرفین و پرداخت پیش فاکتورهای خرید خدمات دوره های آینده، این قرارداد به صورت دوره ای و براساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد.

تبصره ۳: قرارداد مبادله شده در پنل کاربری مشترک موجود می باشد.

تبصره ۴: انتقال یا عدم انتقال حجم و زمان باقی مانده به دوره اشتراک جدید در اطلاع رسانی فروش بسته ها تصریح می شود.

۵-۳- برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می برند، این قرارداد تنها تا پایان مدت زمان اجاره، منعقد می شود. در صورتی که تا ۴۸ ساعت قبل از پایان مدت زمان قرارداد، مشترک اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی را به شرکت ارائه نماید، شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می نماید. در غیر این صورت قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس قطع می شود.

ماده ۴: مبلغ قرارداد و نحوه پرداخت

۱-۴- مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده ۲، در ابتدای هر ماه یا دوره، هزینه خدمات را براساس سرویس درخواستی (موجود در لیست خدمات شرکت) از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز نماید.

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 قوانین 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: پیش فاکتور سرویس درخواستی به صورت الکترونیکی از طریق پنل کاربری در اختیار مشترک قرار داده می شود.

۲-۴- **هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی:** باید هزینه های مربوط به راه اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک در چارچوب مصوبات کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می شود)، در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید. منوط به اینکه قبل از اعزام کارشناس، هزینه انجام کار به مشترک اعلام شده و در قبال اخذ هزینه، رسید به وی ارائه شود.

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 کند.

۲-۵- شرکت موظف است حداقل مشخصات فنی لازم برای تجهیزات سمت مشترک را در پایگاه اطلاع رسانی خود درج کند.

۳-۵- با توجه به انجام امکان سنجی میزان سرعت قابل ارایه توسط شرکت به مشترک، شرکت متعهد به ارایه سرویس با نرخ بیت مندرج در موضوع قرارداد می باشد.

۴-۵- شرکت متعهد است که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادهای را تنظیم کند.

۵-۵- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت شرکت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

۵-۶- شرکت متعهد است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش‌بینی کند و با اطلاع 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 یک‌بار است.

۵-۷- شرکت متعهد به ارایه و اجرای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۲-۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید مرتبط بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می‌باشد.

۵-۸- شرکت متعهد است قبل از ارایه خدمات به مشترک، نسبت به پیش‌بینی تمهیدات لازم برای تحقق تعهدات SLA اقدام نموده و به منظور حفظ کیفیت و سطوح خدمت موضوع قرارداد، پیش از راه اندازی سرویس اطمینان حاصل کند. همچنین در صورت وصول گزارش از سوی مشترک مبنی بر افت کیفیت خدمت، در خصوص بررسی و رفع اختلال مزبور، اقدام نماید.

۵-۹- شرکت متعهد است 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 تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

۵-۱۰- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.

۵-۱۱- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، اعمال تغییرات تایید شده در قرارداد، منوط به موافقت مشترک و پس از تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی تغییرات مذکور به مشترک است.

۵-۱۲- شرکت متعهد است 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.

۵-۱۳- شرکت متعهد است چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و شرکت از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارایه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند.

۵-۱۴- 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 متناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را از طریق وبسایت شرکت به عمل آورد.

۵-۱۵- شرکت متعهد است 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.

۵-۱۶- شرکت متعهد است خدمات، مشخصات و نرخ آن با جزئیات کامل را به‌طور رایگان پیش از ارایه خدمت، به اطلاع مشترکین برساند.

۵-۱۷- شرکت متعهد به ارایه خدمات به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و، شرکت موظف به نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود. تبصره: شرکت باید اطمینان حاصل کند که تمامی تجهیزات و استانداردهای مرتبط با کارکرد شبکه موضوع پروانه، با کلیه قواعد، مقررات و استانداردهای مربوط و نیز کلیه توصیه‌های سازمان‌های ذیربط، مطابقت داشته باشند.

۵-۱۸- 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 مطرح‌شده از سوی آن‌ها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

شرکت موظف است وضعیت شاخص‌های کیفیت خدمات ارایه شده را مطابق با دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان بر روی درگاه رسمی خود منتشر کند.

شرکت موظف است همزمان با ارایه خدمات، سامانه‌های سنجش سرعت و اندازه‌گیری کیفیت خدمات را با قابلیت ثبت نتایج و ارایه کد پیگیری برای مشترک در درگاه رسمی خود ایجاد نماید.

۵-۱۹- شرکت متعهد است بی‌وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه‌روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۱۵۲۴ و پاسخگویی به مشترکین خود را به‌صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۱: پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در محل مشترک یا محل نصب تجهیزات دارند، در ساعات اداری و با پرداخت هزینه کارشناسی توسط مشترک طبق تعرفه‌های شرکت و با هماهنگی و اعلام مبلغ مربوطه به مشترک قابل بررسی و حل است.

۵-۲۰ شرکت متعهد است در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

۵-۲۱- شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال شبکه، کابل کشی داخلی، تجهیزات رایانه‌ای و هرگونه تجهیزات سمت مشترک در صورتی که توسط مشترک تأمین شده باشد، ندارد.

۵-۲۲- کلیه سرویس‌های 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 مربوط در چارچوب مصوبات کمیسیون و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان پذیر است.

تبصره ۲: اگر مشترک دارای نشانی‌های خصوصی IP، هنگام تمدید سرویس، IP قبلی خود را انتخاب ننماید، شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان IP قبلی و تنظیمات انجام شده را ندارد.

۵-۲۳- در صورت تغییر محل استفاده از سرویس توسط مشترک، شرکت هیچ گونه مسئولیتی برای ارائه سرویس در محل جدید به مشترک ندارد. در صورت درخواست سرویس در محل جدید توسط مشترک، تنها در صورتی که آدرس جدید تحت پوشش شبکه شرکت باشد، ارائه سرویس از طریق ثبت خرید جدید امکان پذیر خواهد بود.

۵-۲۴- شرکت باید تعرفه‌های هر خدمت را اطلاع رسانی عمومی کند.

ماده ۶: تعهدات مشترک

۶-۱- مشترک متعهد است با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.
۶-۲- مشترک متعهد است کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذی‌ربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت نماید.

۶-۳- مشترک متعهد است از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ خدمات است.
۶-۴- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به مشترک 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 شرکت‌های 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) می‌باشد.

تبصره ۱: 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 شش ماه جهت ارائه به مراجع ذی صلاح 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 است.

۶-۶- مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و گذار شده نمی‌باشد.

تبصره ۲: 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، مراکز تفریحی، فرودگاه‌ها، ترمینال‌های مسافری 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 سیاست‌های 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.
۶-۸- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۶-۳ 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 ارائه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح است.

۶-۹- مشترک متعهد است در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، 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 است، بر عهده مشترک خواهد بود.

۶-۱۰- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، 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. مشترک باید در صورت اطلاع از افشاء یا استفاده غیرمجاز از کلمه عبور و یا حساب مشترک، مراتب را به شرکت اطلاع دهد. (فناپ)

۶-۱۱- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرارشده با مشترک ضبط می‌شود و در صورت مشاهده رفتار ناپهناجر 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.

تبصره ۳: مشترک متعهد است (مطابق با ماده ۶۰۸ قانون مجازات اسلامی) در نحوه برخورد با کارشناسان شرکت، رعایت حقوق آنها را به عمل آورد، در صورت مشاهده رفتار ناپهناج و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی مشترک، شرکت مطابق با قوانین با خاطی برخورد خواهد کرد.

۱۲-۶- خرید تجهیزات از شرکت اجباری نیست و مشترک می تواند از تجهیزات استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع تجهیزات مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

۱۳-۶- خدمات پس از فروش تجهیزاتی که از شرکت خریداری شده به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۱۴-۶- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آنها از طریق پنل کاربری و یا سایر طرق اطلاع رسانی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیکی انجام خواهد شد. مشترک تایید می کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست سرویس درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده نام برده خواهد بود.

۱۵-۶- در صورتی که مشترک به هر دلیلی اقدام به تغییر محل استفاده از سرویس نماید، باید مراتب را به شرکت اطلاع داده تا نسبت به قطع سرویس اقدام شود، در غیر این صورت کلیه مسئولیت های حاصل از آن بر عهده مشترک است.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه درخواست از پنل کاربری خود نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت ۳ روز کاری از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل 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.

تبصره: در صورتی که مشترک قبل از اولین استفاده، از درخواست سرویس مورد نظر منصرف شود، عودت وجه شامل کسر هزینه راه اندازی سرویس خواهد بود.

۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف مدت ۳۰ روز نسبت به ارایه خدمات با 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 مرتبط با سرویس دریافتی اقدام نماید و شرکت مکلف است پس از بررسی موضوع و در صورت تایید، ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۳-۷- در صورتی که تجهیزات سمت مشترک، صدمه ای به عملکرد صحیح شبکه شرکت وارد کند، شرکت می تواند پس از بازبینی شبکه موضوع پروانه، و گزارش به سازمان، در صورت تایید سازمان، دستور یا اجازه قطع ارتباط تجهیزات مزبور به شبکه شرکت توسط سازمان صادر می شود. در شرایط اضطرار هرگاه یکی از تجهیزات موصوف صدمه جدی به کارکرد صحیح شبکه موضوع پروانه وارد کند، شرکت می تواند رأساً نسبت به قطع ارتباط تجهیزات مورد بحث اقدام کرده مشروط بر آن که شرکت، سازمان را از اتخاذ چنین اقدامی آگاه کرده و از تصمیمات و یا دستورات بعدی سازمان در این مورد پیروی کند.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس sabanet.ir مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن سراسری ۱۵۲۴ 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 و یا آدرس ایمیل 195@cra.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 لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

تبصره: مراجعه به سازمان در این خصوص مانع طرح دعوا در مراجع قضایی نمی باشد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

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

۲-۹- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارایه 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.

تاریخ :

شماره :

۹-۳- در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌بایست 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 نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

ماده ۱۰: کلیات قرارداد

این قرارداد در ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، و به امضای طرفین رسید و هر دو نسخه در حکم واحد می‌باشد.

مهر و امضای شرکت

نام و امضای مشترک

صبا نت
SABANET