



شرایط بهره برداری از خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت شرکت انتقال داده‌های ندا گستر صبا

این قرارداد بین شرکت انتقال داده های نداگستر صبا به شماره ثبت ۲۱۷۸۴۲ دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (UNSP) به شماره-۱۷-۱۳۰-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی که تا پایان سال ۱۴۱۰ شمسی معتبر می باشد به نشانی تهران- خیابان شهید بهشتی- خیابان احمدقصر (بخارست) - کوچه دوم (پژوهشگاه) - پلاک ۱۲ کدپستی ۱۵۱۴۶۱۴۸۱۳، به شماره سراسری ۱۵۲۴ به مدیرعاملی آقای احمد بیدآبادی به عنوان طرف اول قرارداد و متقاضی به مشخصات ثبت شده در فرم درخواست اشتراک سرویس منضم به این قرارداد و پنل کاربری صبانت به آدرس ecare.Sabanet.ir که از این پس در قرارداد "مشترک" نامیده می شود، از طرف دیگر با مفاد به شرح ذیل منعقد گردید.

ماده (۱) تعاریف

- (۱-۱) **کمیسیون**: کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات
- (۲-۱) **سازمان**: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- (۳-۱) **پنل کاربری**: درگاه خدمات برای مشترک به آدرس ecare.Sabanet.ir است که دسترسی به اطلاع رسانی ها، صورتحساب ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس، از طریق آن امکان پذیر است.
- (۴-۱) **شرکت (سرویس دهنده)**: شرکت انتقال داده های نداگستر صبا با نام تجاری صبانت می باشد که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود.
- (۵-۱) **شبکه شرکت (شبکه سرویس دهنده)**: شامل زیرساخت و تجهیزات خطوط پرسرعت است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی اداره و نگهداری می شود.
- (۶-۱) **مشترک**: هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
- (۷-۱) **شیوه فروش**: شرکت خدمات خود را بر مبنای روش پیش پرداخت (Pre-Paid) عرضه می نماید.
- (۸-۱) **دوره اشتراک**: مدت زمان سرویس (روز) در شیوه فروش پیش پرداخت، که مشترک می تواند پس از راه اندازی از سرویس استفاده نماید.
- (۹-۱) **ترافیک آستانه استفاده مصرف منصفانه**: حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شرکت در هریک از سرعت های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی ۲/۷ برابر ترافیک بین الملل می باشد.
- (۱۰-۱) **ترافیک اضافی**: میزان ترافیکی که مشترک می تواند علاوه بر ترافیک آستانه مصرف منصفانه دوره بصورت مجزا خریداری و مصرف نماید
- (۱۱-۱) **نشانی IP**: نشانی پروتکل اینترنت، برحسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره های شبکه استفاده می شود.
- (۱۲-۱) **نشانی های عمومی IP**: نشانی های IP که در شبکه ی جهانی اینترنت قابل راهنمایی است.
- (۱۳-۱) **نشانی های خصوصی IP**: بازه ای از نشانی های IP که بر اساس استانداردهایی برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان ها) استفاده می شود.
- (۱۴-۱) **رانژه**: برقراری ارتباط تلفن مشترک با **اسپلیتر** شرکت را، رانژه کردن گویند.
- (۱۵-۱) **زمان انتظار**: مدت زمان ثبت نام تا تحویل سرویس به مشترک می باشد.
- (۱۶-۱) **زمان قطع**: مدت زمان درخواست مشترک، تا ثبت و ارسال درخواست قطع خدمات و رانژه از طریق سامانه مخابرات به مرکز مخابراتی مشترک می باشد.
- (۱۷-۱) **تجهیزات انتهایی**: کلیه تجهیزات لازم برای بهره برداری از خدمات موضوع قرارداد، متناسب با فناوری انتخاب شده، اعم از کابل کشی داخلی، مودم، Access Point، ATB، Mini FAT، ONT، جدا کننده خط تلفن (Splitter) که مشترک به منظور بهره برداری از خدمات باید نسبت به تامین آن ها اقدام کند.
- (۱۸-۱) **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، آدرس اعلامی توسط نام برده در زمان ثبت نام ملاک پشتیبانی قرار خواهد گرفت.
- (۱۹-۱) **اقامتگاه اصلی**: به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می باشد.

۲۰-۱) دوره زمانی : یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است .

۲۱-۱) ترافیک داخلی : هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است و شامل سایت های منتخب ایران بر طبق لیست موجود در پایگاه اطلاع رسانی رسمی شرکت به آدرس www.sabanet.ir می باشد .

۲۲-۱) شماره تماس شرکت : شماره تماس ۱۵۲۴ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته است.

۲۳-۱) وب سایت شرکت : سایت رسمی شرکت به نشانی www.sabanet.ir

۲۴-۱) دایری سرویس : تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است.

۲۵-۱) سرعت پایه : سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک ماه، سرویس دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخل و بین الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلو بیت بر ثانیه است.

۲۶-۱) خدمات باند پهن : دسترسی به اینترنت پر سرعت از طریق یکی از فناوری های ارائه شده بر روی بستر خطوط مسی، فیبر، اترنت و یا رادیویی (FTTH, ADSL, PTMP, Ethernet, VDSL) است.

۲۷-۱) سرویس ADSL : فناوری ارائه خدمات باند پهن از طریق بستر سیم مسی خط تلفن مشترک و تجهیزات مستقر در مرکز مخابراتی است.

۲۸-۱) سرویس VDSL : فناوری ارائه خدمات باند پهن از طریق بستر سیم مسی خط تلفن مشترک با دامنه سرعت بالاتر از فناوری ADSL از طریق نزدیک کردن تجهیزات مخابراتی به محل مشترک است.

۲۹-۱) سرویس FTTH : Fiber To The Home ارائه خدمات باند پهن بر بستر فیبر نوری از نقطه مرکزی تا مکان دریافت خدمات (واحد مسکونی/اداری) است.

ماده ۲) موضوع قرارداد :

عبارت است از برقراری اتصال مشترک به شبکه جهانی اینترنت یا شبکه ملی از طریق شبکه دسترسی شرکت بر اساس نوع درخواست مشترک که در فرم درخواست سرویس به تایید مشترک رسیده است و خدمات پشتیبانی مرتبط با آن در چارچوب مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ ، شماره ۲۶۶ مورخ ۹۶/۰۸/۲۱ و شماره ۲۶۸ مورخ ۹۶/۱۰/۰۳ کمیسیون (و یا مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید).

ماده ۳) مدت زمان قرارداد :

۳-۱) 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 درخواست اشتراک سرویس و اطلاعات پنل کاربری ، برحسب ساعت و دقیقه می باشد .

۳-۲) حداکثر زمان آماده سازی بستر ارتباطی برای فیبر ۳۰ روز کاری و برای سایر سرویس ها به مدت ۷۲ ساعت و فعالسازی کلیه سرویس ها و تحویل به مشترک نیز پس از آماده شدن بستر یاد شده، حداکثر ۷۲ ساعت خواهد بود.

تبصره ۱ : اتمام سرویس تنها منوط به اتمام دوره اشتراک (زمان) سرویس است .

تبصره ۲ : در صورتی که مشترک حداکثر ظرف مدت یک هفته پس از اعلام رانژه شدن خط تلفن، ارتباط با شبکه شرکت را برقرار نکرده و محیط را برای نصب و مراجعه کارشناس نصب آماده ننماید، یک هفته بعد از اعلام رانژه، مبنای شروع زمان سرویس در نظر گرفته می شود و در صورت عدم درخواست کارشناس نصب توسط مشترک، مشخصات ارتباط (شامل نام کاربری و کلمه عبور) به مشترک اعلام و زمان شروع سرویس حداکثر ۷۲ ساعت پس از زمان اعلام رانژه خط تلفن توسط مخابرات و ارایه مشخصات ارتباط در نظر گرفته می شود.

تبصره ۳ : پس از اتمام مدت زمان قرارداد، امکان تمدید قرارداد با توافق طرفین در سامانه فروش " پنل کاربری " به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید با پرداخت هزینه اشتراک تمدید این قرارداد خود به خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده تمدید می گردد. (آخرین نسخه قرارداد در سامانه فروش " پنل کاربری " موجود می باشد)

تبصره ۴ : هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان دوره، توسط شرکت به صورت الکترونیکی و از طریق پنل کاربری و ارسال پیامک به تلفن همراه اعلام شده از سوی مشترک در فرم درخواست سرویس، صورت می پذیرد و در صورت عدم تمدید سرویس، ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی ما بین خاتمه یافته تلقی می شود.

تبصره ۵ : راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

تبصره ۶ : باقی مانده ترافیک پایه سرویس از دوره قبل به دوره اشتراک جدید انتقال نمی یابد.

ماده (۴) مبلغ قرارداد :

۴-۱) مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده ۲، در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون و بر اساس سرویس درخواستی (موجود در فهرست خدمات شرکت) از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت کند.

۴-۲) هزینه اشتراک : هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه های مصوب شرکت و در چارچوب مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲، شماره ۲۶۶ مورخ ۹۶/۰۸/۲۱ و شماره ۲۶۸ مورخ ۹۶/۱۰/۰۳ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) است که با توجه به شیوه فروش (پیش پرداخت) در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می شود. مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده بوده که مشترک متعهد است مبلغ قرارداد را در اسرع وقت از طریق یکی از درگاه های الکترونیک اعلامی در سامانه شرکت پرداخت نماید. همچنین ضروری است در صورت پرداخت نقدی، به شماره حساب اعلامی در سامانه، شرکت را از واریز وجه مطلع نماید.

۴-۳) هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک : در صورت درخواست مشترک برای راه اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) از سوی شرکت، هزینه آن به عهده مشترک است که در این صورت تعرفه راه اندازی خدمت، علاوه بر هزینه اشتراک مطابق مصوبات سازمان های ذیربط دریافت میگردد. در صورت درخواست مشترک، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک (برروی یک سیستم) خواهد بود. بدیهی است در غیر این صورت مشخصات ارتباط (شامل نام کاربری، کلمه عبور) به مشترک در زمان عقد قرارداد اعلام و زمان شروع سرویس حداکثر یک هفته پس از زمان اعلام رانژه در نظر گرفته شده و ارتباط مشترک راه اندازی شده تلقی می گردد.

تبصره ۱: مراجعه دوباره کارشناس نصب شرکت به دلیل آماده نبودن سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و یا عدم حضور مشترک موجب پرداخت هزینه ی دوباره رفت و آمد، می شود.

۴-۴) هزینه دایری و تخلیه : مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۳۵۳ مورخ ۱۴۰۲/۱۲/۱۳ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، هزینه رانژه مخابرات (دایری و تخلیه) برابر ۲۰,۳۹۴,۵۳۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یک بار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می شود، مگر آن که مشترک نیاز به تغییر خط تلفن داشته باشد. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع آوری از سوی شرکت مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع آوری است.

۴-۵) 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.

۴-۶) هزینه هر آدرس خصوصی IP در صورت درخواست مشترک برابر با مفاد و تعرفه مصوبات کمیسیون ارایه می گردد.

تبصره ۲: صدور صورت حساب و گزارشات مالی مشترک از طریق پنل کاربری به آدرس ecare.Sabanet.ir قابل دسترسی می باشد.

تبصره ۳: در صورت نیاز، مشترک می تواند نسبت به خرید ترافیک اضافه بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

تبصره ۴: پیش فاکتور سرویس درخواستی به صورت الکترونیکی از طریق پنل کاربری در اختیار مشترک قرار داده میشود.

تبصره ۵: در صورت تمایل مشترک به خرید تجهیزات و لوازم از جمله کابل، access-point و سایر تجهیزات اضافی از شرکت، تمامی هزینه های مربوط جداگانه محاسبه و توسط مشترک پرداخت خواهد شد.

تبصره ۶: به منظور راه اندازی سرویس های FTTH, Ethernet, PTMP، کابل کشی/کابل ریزی از محل نصب تجهیزات شرکت یا رادیو مشترک در داخل ساختمان تا مکان دریافت خدمت و از مسیری که بنا به صلاح دید کارشناس فنی شرکت و بهینه ترین حالت ممکن انتخاب می شود، در قبال دریافت هزینه های مرتبط که به عهده مشترک است انجام می شود.

تبصره ۷: قبل از ارائه سرویس های FTTH, Ethernet, PTMP، امکان سنجی اولیه صورت می گیرد و پس از اطمینان از مثبت بودن نتیجه آن و توافق با مشترک در خصوص هزینه های سرویس، تجهیزات و اقدامات لازم به منظور کابل کشی سرویس انجام خواهد شد.

۴-۷) چنانچه مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه عبور کند، شرکت می تواند نسبت به اعمال سیاست استفاده منصفانه اقدام و ضمن اطلاع رسانی به مشترک نسبت به کاهش سرعت کاربر تا سرعت ۱۲۸Kbps اقدام کند و یا آنکه مشترک می تواند از طریق پنل کاربری، نسبت به خرید حجم ترافیک اضافی بین الملل به صورت پیش پرداخت اقدام کند.

ماده (۵) تعهدات شرکت :

۵-۱) شرکت متعهد می شود ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط ننماید.

۵-۲) شرکت متعهد می شود به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قرارداد مشترکین را تنظیم نماید.

۳-۵) شرکت متعهد می شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود، از جمله قوانین کیفری، مصوبات کمیسیون و مقررات راجع به حقوق و مسئولیت های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود در دسترس مخاطبان و مشتریان قرار دهد .

۴-۵) شرکت متعهد می شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش بینی نموده و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل اطلاع داده می شود) 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 در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرار داد مسئولیتی ندارد، مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.

۶-۵) شرکت متعهد می شود تا پایان دوره اشتراک خدمت انتخابی، تغییری در شرایط مقرر قرارداد نخواهد داد مگر اینکه بر اساس اعلام سازمان مجبور به اعمال تغییرات باشد که در این مورد نیز شرایط جدید به اطلاع مشترک می رسد و تصمیم گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرار داد در اختیار مشترک می باشد .

۷-۵) چنانچه به تشخیص شرکت، 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 اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی به شرکت اعلام نماید.

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

۸-۵) شرکت متعهد می شود با معاذیری چون حفظ 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 مرتکب جرم شود یا اقدامات قانونی مشترکین را غیر قانونی اعلام کند، مگر در مواردی که قانون تجویز کرده و هر اقدامی پیرو دستور و با هماهنگی مقامات صلاحیت دار قانونی صورت می پذیرد.

۹-۵) شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن ها اقدام کند.

۱۰-۵) 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 تهدید ها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورند و حق ندارد از خود سلب مسئولیت کند.

۱۱-۵) شرکت متعهد می شود اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشترکین نبوده و متعهد به رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۱۲-۵) شرکت متعهد می شود 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 کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۳-۵) شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ و (سایر مصوبات جدید بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

۱۴-۵) شرکت، خدمات پشتیبانی تلفنی مرتبط با موضوع قرارداد را به صورت ۲۴ ساعته در هفت روز هفته از طریق شماره ۱۵۲۴ که تماس با آن از سراسر کشور به صورت درون شهری محاسبه می شود تعهد می نماید.

۱۵-۵) پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک یا محل نصب تجهیزات دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل است.

۱۶-۵) در صورت ابلاغ مصوبه یا دستورالعمل مرتبط جدید از سوی سازمان، مفاد موارد ابلاغی ملاک عمل خواهد بود.

۱۷-۵) شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

۱۸-۵) شرکت متعهد به ارائه 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.

۱۹-۵) شرکت متعهد میشود در صورت دریافت درخواست مشترک مبنی بر تخلیه خط خود به صورت کتبی و یا ثبت درخواست در پنل کاربری به نشانی ecare.Sabanet.ir فرآیند تخلیه خط (از جمله درخواست به شرکت مخابرات ایران) را حداکثر در مدت ۲۴ ساعت کاری انجام دهد.

۵-۲۰) 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 در چهارچوب مصوبات کمیسیون و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان پذیر است.

۵-۲۱) ارائه خدمت نشانی های خصوصی IP جز خدمات جانبی شرکت است و عدم امکان ارائه آن مسئولیتی را متوجه شرکت نخواهد کرد.

۵-۲۲) هزینه پرداخت شده بابت اجاره IP اختصاصی در مدت زمان معین ، در صورت عدم استفاده مشترک قابل برگشت نمی باشد.

۵-۲۳) شرکت موظف است در هنگام تماس مشترک با مرکز تماس پشتیبانی، راهنمایی لازم را در خصوص نحوه نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) ارائه و در صورت درخواست مشترک و موافقت با پرداخت هزینه های مربوطه، بابت اعزام کارشناس و نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی در محل مشترک اقدام کند.

۵-۲۴) شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، سانترال، دستگاه تلفن مرکز، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز به مشترک اطلاع رسانی شده است.

۵-۲۵) شرکت تعهد می کند کلیه اطلاع رسانی ها در خصوص خدمات و تعرفه های خدمات موضوع قرارداد را به صورت رایگان از طریق پایگاه اطلاع رسانی شرکت انجام دهد.

۵-۲۶) شرکت متعهد است در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

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 و به مواعد مقرر در قرار داد 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 ذیربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی شرکت یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۶-۳) مشترک متعهد می شود از هرگونه واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت کلیه عواقب ناشی از واگذاری بر عهده مشترک بوده و شرکت مجاز به قطع خدمات و فسخ یکطرفه قرارداد می باشد.

۶-۴) مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن ، آدرس ، پست الکترونیک)، اطلاعات جدید خود را به شرکت اطلاع داده، 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 .

۶-۵) مشترک در صورت درخواست سرویس های دارای آدرس های خصوصی IP متعهد می شود از واگذاری آن به غیر خودداری نماید.

۶-۶) مشترک متعهد می شود از فروش مجدد سرویس ارائه شده به اشخاص ثالث به هر نحوی خودداری نماید.

۶-۷) مشترک متعهد می شود قبل از تغییر مالکیت خط تلفن (به خصوص در فاصله رانژه شدن) موضوع را به شرکت اعلام نماید، در غیر این صورت چنانچه خط اعلام شده از سوی مشترک در مخابرات رانژه نشود، مسئولیت آن به طور کامل به عهده مشترک خواهد بود.

۶-۸) در صورتی که مشترک مستاجر باشد (محل بهره برداری از خدمات، اجاره ای باشد) و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا نماید، باید مراتب را به شرکت اطلاع دهد تا نسبت به قطع خدمات اقدام شود. در غیر این صورت مسئولیت بهره برداری اشخاص ثالث بر عهده مشترک می باشد.

۶-۹) چنانچه مشترک هرگونه تغییری در شبکه یا تجهیزات مورد استفاده خود اعمال نماید که منجر به اختلال در خدمات شود، راه اندازی مجدد به عهده مشترک بوده و در غیر این صورت منوط به پرداخت هزینه های مربوطه خواهد بود.

۶-۱۰) 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 کسب اطلاعات و راهنمایی های بیشتر، لازم است مشترک قبل از انتخاب سرویس مد نظر با واحد فروش شرکت از طریق شماره تلفن ۱۵۲۴ تماس حاصل نماید.

۶-۱۱) ارتقاء سرویس تنها به سرویس های با ارزش ریالی بیشتر و به شرط بزرگتر مساوی بودن گروه سرعتی و دوره زمانی سرویس و با پرداخت هزینه، امکان پذیر می باشد.

تبصره ۱: تغییر سرویس در مدت قرارداد صرفاً با شرایط مندرج در بند ۶-۱۲ و با پرداخت مابه التفاوت سرویس درخواستی امکان پذیر است.

۶-۱۲) مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام کند و حفاظت از سیستم و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید نام کاربری و رمز عبور را به نحو مناسب نگهداری نماید.

۶-۱۳) 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 ارائه شود هزینه مربوطه به عهده مشترک و خارج از این قرارداد بر اساس نرخنامه صنف مرتبط خواهد بود .

۶-۱۴) به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت مشاهده رفتار ناپهناجار 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

۱۵-۶) در صورتی که به دلیل مشکلات فنی، سرویس مشترک قابل بهره‌برداری نباشد و این اشکال از طرف شرکت باشد، برگشت مبلغ سرویس به صورت کامل صورت می‌پذیرد.

۱۶-۶) هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها 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 شرکت‌های 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 ماموریت سازمانی) می‌باشند.

تبصره ۲: ارائه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع می‌باشد.

تبصره ۳: 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 ذی صلاح ضروری است.

۱۷-۶) مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترک و صاحب امتیاز آنها می‌باشد.

۱۸-۶) مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واکذار شده نمی‌باشد.

تبصره ۴: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و موسسات را در محدوده داخل کشور (محدوده ساختمان و شبکه محلی) در بر نمی‌گیرد.

۱۹-۶) 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 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 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.

۲۰-۶) بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۱۷-۶ تا ۱۹-۶ توسط مشترک نسبت به صدور اخطار با مهلت ۱۰ روزه برای رفع موارد تخلف اقدام کرده 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.

۲۱-۶) خرید مودم از شرکت اجباری نمی‌باشد و مشترک می‌تواند از مودم‌های استاندارد استفاده کند ولی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع مودم‌های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

۲۲-۶) در صورتی که شرکت بر اساس سیاست‌های فروش خود، هزینه تجهیزات و کابل کشی را از مشترک دریافت نکند، مالکیت تجهیزات یاد شده متعلق به شرکت است و چنانچه دو طرف توافقی برای ادامه ارائه خدمات توسط شرکت نداشته باشند، شرکت می‌تواند تجهیزات انتهایی مشترک مذکور را جمع‌آوری کرده و مشترک نیز ادعایی در این باره ندارد.

تبصره ۵: خدمات پس از فروش مودم‌هایی که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی‌کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۲۳-۶) در صورت سوختن تجهیزات مشترک به دلیل نوسان برق شهری و یا ساختمان مشترک، شرکت هیچگونه مسئولیتی نخواهد داشت.

۲۴-۶) کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورتحساب دوره و مانند آنها در پنل کاربری به آدرس ecare.Sabanet.ir قابل مشاهده است. همچنین تمام اطلاع‌رسانی‌ها از سایر راه‌های ارتباطی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیکی که در فرم درخواست سرویس اعلام شده انجام خواهد شد. مشترک با امضای این قرارداد تایید خود برای دریافت تمامی پیامک‌های ارسالی از سوی شرکت در خصوص موضوع این قرارداد را اعلام کرده است. مسئولیت صحت اطلاعات متعلق به مشترک و راه‌های ارتباطی ثبت شده و اطلاعات متعلق به ایشان از قبیل شماره همراه و پست الکترونیک که در فرم درخواست سرویس درج شده به عهده مشترک بوده و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح به عهده نام برده خواهد بود.

۲۵-۶) مشترک متعهد است در صورت درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس، خود در زمان مقرر برای تحویل سرویس در مکان دریافت خدمت حضور داشته باشد.

۲۶-۶) برای سرویس‌هایی که نیاز به آماده بودن نصب تجهیزات شرکت در ساختمان مشترک است، مشترک متعهد به ایجاد شرایط نصب تجهیزات شرکت در ساختمان و یا بر روی پشت بام است. همچنین از شرایط و امکان ورود به محل نصب تجهیزات پیش از مراجعه کارشناسان نصب و به منظور تست سرویس اطمینان حاصل کند.

۶-۲۷) مشترک متعهد است از هرگونه نفوذ غیرمجاز به مراکز دارنده اطلاعات خصوصی و محرمانه و تلاش در جهت شکستن قفل و رمز سیستم ها و غیره خودداری کند.

۶-۲۸) مشترک متعهد است از هرگونه حمله به مراکز اطلاع رسانی و اینترنتی دیگران برای از کار انداختن و یا کاهش کارایی آنها، خودداری کند.

۶-۲۹) در صورت استفاده از نشانی های خصوصی IP، کلیه موارد امنیتی و حفاظت از اطلاع داخلی مشترک در حملات سایبری و یا هک و موارد امنیتی به صورت کامل به عهده مشترک است و شرکت صرفا در این خصوص وظیفه راهنمایی به منظور رعایت پروتکل امنیتی را دارد.

۶-۳۰) مشترک متعهد است از اسکن کردن شبکه شرکت یا سایرین، خودداری کند.

۶-۳۱) مشترک متعهد است از Termination Voice خودداری کند.

۶-۳۲) مشترک سرویس هایی که برای ارائه آنها، تجهیزات شرکت در مجتمع مشترک نصب شده، متعهد است در صورت بروز قطعی یا اختلال سرویس، دسترسی شرکت به تجهیزات منصوبه در مکان دریافت خدمت (مجتمع) را فراهم کند، در غیر این صورت ادعا یا اعتراضی به شرکت نداشته باشد و مدعی دریافت هیچ خسارتی نباشد.

ماده (۷) شرایط فسخ قرارداد

۷-۱) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایست 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 تسویه حساب با وی و تخلیه خط اقدام نماید. 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. بدیهی است در صورت درخواست فسخ یک طرفه از سوی مشترک قبل از پایان مدت قرارداد، هزینه پرداختی مربوط به سرویس خریداری شده در دوره مربوطه موضوع این قرارداد به مشترک مسترد نخواهد شد.

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

۷-۳) در صورت ارائه هرگونه درخواستی از سوی مشترک مبنی بر تغییر در وضعیت تلفن ثابتی که ارتباط موضوع قرارداد بر روی آن دایر شده (اعم از تغییر مالکیت، تغییر شماره، تغییر مکان و ...) و عدم امکان برقراری ارتباط در شرایط جدید، مشترک می تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام نماید. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارائه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک می باشد.

۷-۴) مشترک (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یکطرفه و جمع آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

۷-۵) مشترک متعهد است از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت حق فسخ قرارداد را خواهد داشت.

۷-۶) شرکت متعهد است در سرویس هایی که برای ارائه آنها، تجهیزات شرکت در مجتمع مشترک نصب شده و به هر دلیل زیرساخت سرویس دهی به مجتمعی که مشترک در آن ساکن است، دیگر فراهم نباشد، و این موضوع باعث توقف ارائه سرویس به مشترک و فسخ قرارداد شود، شرکت هزینه خدمات استفاده نشده تا پایان دوره اشتراک را مطابق با این قرارداد به مشترک مسترد خواهد کرد. در صورتی که شرکت با مدیریت مجتمعی که مشترک در آن ساکن است برای تداوم استقرار تجهیزات و سرویس دهی موضوع این قرارداد به ساکنان به توافق نرسد و شرکت ناچار به جمع آوری تجهیزات خود در مجتمع باشد، شرکت هزینه ای را برای خدمات استفاده نشده به مشترکین پرداخت نخواهد.

۷-۷) در سرویس PTMP هرگاه شرکت به دلیل جمع آوری دکل PTMP ناچار به توقف ارائه سرویس به مشترک و فسخ قرارداد شود، چنان چه مدت زمان گذشته از دریافت اولین سرویس توسط مشترک کمتر از سه ماه باشد، شرکت هزینه کابل، تجهیزات و مدت باقی مانده از دوره را به مشترک مسترد خواهد کرد. در غیر این صورت، تنها هزینه مدت باقی مانده از دوره به مشترک بازگردانده می شود.

۷-۸) در صورتی که مشترک بعد از رانژه (تا قبل از اولین استفاده) از درخواست سرویس مورد نظر منصرف شود شامل کسر هزینه طبق تعرفه های مصوب سازمان خواهد شد و ملزم به پرداخت آن خواهد بود.

ماده (۸) رسیدگی به شکایات ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.sabanet.ir مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن 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.۱۹۰.ir یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل ۱۹۵@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 قرارداد که مشترک می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

ماده ۹) وضعیت اضطراری

۱-۹) وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد .
۲-۹) 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.
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 تأسیس ، 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 دو نسخه مشتمل بر ده ماده، که هر دو نسخه حکم واحد را دارد، تنظیم شده و به امضاء طرفین قرارداد رسیده و قابل اجرا است.

مهر و امضا شرکت:

نام و نام خانوادگی مشترک: