

کد سند: FRSM-04-03
تاریخ بازنگری: ۱۳۹۵/۰۳/۲۳
شماره صفحه: 1 از 4

این قرارداد بین شرکت داده پردازی فن آوا به شناسه ملی ۱۰۱۰۲۵۲۹۳۳۱ و شماره ثبت ۲۱۱۴۷۲ به نشانی تهران، بزرگراه کردستان، خیابان هفدهم، پلاک ۳۹، تلفکس ۸۲۱۸۵ که در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود به نمایندگی آقای سید میثم سید صالحی (مدیر عامل) و آقای محمدحسین دینی (رییس هیئت مدیره) بعنوان طرف اول قرارداد و آقای خانم با شماره تلفن که از این پس در قرارداد "مشترک" نامیده می‌شود از طرف دیگر با مفاد 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- **شرکت:** نام ثبتی شرکت، داده پردازی فن آوا (سهامی خاص) می‌باشد.
- ۴-۱- **شبکه شرکت:** شامل زیرساخت و تجهیزات خطوط پرسرعت است که تحت مالکیت و نظارت شرکت اداره و نگهداری می‌شود.
- تبصره:** زیرساخت شبکه مخابراتی کشور، سیم‌کشی داخلی ساختمان مشترکین، خطوط تلفن و تسهیلات و تجهیزاتی که تحت مالکیت، اختیار و نظارت "شرکت" نیست، جزء شبکه "شرکت" محسوب نمی‌شود.
- ۵-۱- **سرویس:** انواع سرویس محدود و نامحدود از طریق سایت شرکت به نشانی www.fanava.net قابل مشاهده می‌باشد.
- ۶-۱- **حجم پایه:** برابر است با میزان اعتبار حجم معین شده در طول هر دوره، برای هر سرویس مشخص، که به واسطه پرداخت مشترک، مربوط به همان دوره اشتراک به مشترک تعلق می‌گیرد. این حجم مشخصاً متعلق به آن دوره بوده و به دوره بعد منتقل نمی‌گردد.
- ۷-۱- **حجم اضافه:** هرگونه اعتبار حجم اضافه بر سرویس خریداری شده توسط مشتری که علاوه بر حجم اولیه، بعد از شروع سرویس و در طول دوره خریداری می‌شود، تنها تا یک دوره به دوره بعدی سرویس مشترک انتقال داده می‌شود و قابل انتقال به سایر مشترکین نمی‌باشد.
- ۸-۱- **حجم تشویقی و هدیه:** هرگونه حجمی که علاوه بر حجم خریداری شده مشترک، از سوی شرکت در طول دوره به مناسبت های مختلف به مشترک اعطاء می‌شود و به دوره بعد منتقل نمی‌گردد. ارایه این حجم بعد از تایید سازمان قابل ارایه است.
- ۹-۱- **رانژه کردن:** برقراری ارتباط تلفن مشترک با اسپلیتر شرکت را، رانژه کردن گویند.
- ۱۰-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است.

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارتست از برقراری اتصال دو طرفه نامتقارن به شبکه جهانی اینترنت برای استفاده از خدمات "شرکت" از طریق شبکه "شرکت" با سرویس با ضریب تسهیم روی خط تلفن
تبصره: ارتقاء و کاهش سرویس "صرفاً" در پایان هر دوره، به درخواست مشترک امکان پذیر است.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

تاریخ قرارداد از لغایت به مدت ماه شمسی بوده و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می‌شود.
تبصره ۱: سرویس حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن توسط شرکت برای مشترک دایر می‌شود. در صورتی که مشترک ظرف این مدت محیط را برای نصب و مراجعه کارشناس نصب و دایری سرویس آماده ننماید، ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن، زمان شروع سرویس در نظر گرفته می‌شود و در صورت عدم درخواست کارشناس نصب توسط مشترک، مشترک باید حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن و دریافت نام کاربری و کلمه عبور ارتباط با شبکه شرکت را برقرار نماید، در غیر اینصورت زمان شروع سرویس همان ۷۲ ساعت پس از دریافت نام کاربری و کلمه عبور در نظر گرفته می‌شود.
تبصره ۲: هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت و از طریق پیامک به تلفن همراه اعلام شده از سوی مشترک، پیامک گردیده و در صورت عدم تمدید، این اطلاع رسانی مجدداً ۷۲ ساعت پس از ارسال پیامک و در روز پایان سرویس، به صورت تماس تلفنی و یا ارسال پیامک صورت می‌پذیرد. در صورت عدم ارایه درخواست تمدید توسط مشترک، قرارداد فی ما بین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می‌شود 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.

نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال	نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال
هزینه نصب (به درخواست مشترک)	۲۲۷	۱۵۰,۰۰۰	حجم استفاده از اینترنت بصورت پلکانی	۲۲۷	1≤G≤3
هزینه دایری و تخلیه خطوط (برای یکبار)	۲۲۷	۱۲۰,۰۰۰			3<G≤10
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۲۸ کیلوبیت	۲۲۷	۱۵,۰۰۰			11≤G<30
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۵۶ کیلوبیت	۲۲۷	۲۵,۰۰۰			G>30
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۵۱۲ کیلوبیت	۲۲۷	۴۰,۰۰۰	هزینه هر آدرس خصوصی IP (به درخواست مشترک)		بر اساس جلسه شماره ۳ مصوبه شماره ۱۷۷ مورخ ۹۲/۸/۱۲ کمیسیون
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۰۲۴ کیلوبیت	۲۲۷	۶۰,۰۰۰	سایر مبالغ حسب قوانین کشور (مالیات بر ارزش افزوده و...)		۹٪ مالیات بر ارزش افزوده در سال ۹۵
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۰۴۸ کیلوبیت	۲۲۷	۸۰,۰۰۰	سرویس های غیر حجمی طبق مصوبه ۲۲۷ شامل ترافیک اینترنت داخلی و بین الملل		
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۴۰۹۶ کیلوبیت	۲۲۷	۱۴۰,۰۰۰	حداقل نرخ بیت (کیلوبیت بر ثانیه)	سقف هزینه ماهانه ارائه خدمت (ریال)	حداقل حجم ماهانه به GB
			حداقل ترافیک داخلی	حجم ترافیک بین الملل	
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۸ مگ و بالاتر از آن	۲۲۷	۱۸۰,۰۰۰	۱۰۲۴	۲۵۰,۰۰۰	۳۰
			۲۰۴۸	۴۰۰,۰۰۰	۳۰
			۴۰۹۶	۶۰۰,۰۰۰	۴۰
			۸۱۹۲	۱,۰۰۰,۰۰۰	۶۰

۱-۴- هزینه اشتراک: هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه های مصوب شرکت و در چارچوب مصوبه شماره ۲۳۷ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) است و از مجموع هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه و تعرفه پلکانی حجم ترافیک بدست آمده است و معادل ریال می باشد که با توجه به شیوه فروش (پیش پرداخت) در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می شود. و مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ریال می باشد که مشترک متعهد است مبلغ قرارداد را در اسرع وقت از طریق یکی از درگاه های اعلامی در سامانه my.fanava.net و در صورت پرداخت نقدی به شماره حساب ۳۵۷۷۷۷۷۷/۶۴ نزد بانک ملت شعبه کوی دانشگاه به نام شرکت داده پردازی فن آوا پرداخت نماید. همچنین ضروری است در صورت پرداخت نقدی، شرکت را از واریز وجه مطلع نماید.

تبصره: با توجه 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.

۲-۴- هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک: در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون به مبلغ یکصد و پنجاه هزار ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۳-۴- هزینه دایری و تخلیه: مطابق مصوبه ۲۳۷ کمیسیون، هزینه رازنه مخابرات (دایری / تخلیه) برابر مبلغ ۱۲۰,۰۰۰ 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. 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 می باشد.

۴-۴- عطف به قانون مالیات بر ارزش افزوده، مبلغ ۹٪ ارزش افزوده در مبلغ قرارداد در سال ۱۳۹۴ محاسبه گردیده است. بدیهی است در صورت افزایش این نرخ در سال جدید از سوی سازمان امور مالیاتی، این تعرفه در صورت حساب اعمال خواهد شد.

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

تبصره ۳: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

تبصره ۴: مدت اعتبار مجوز فعالیت شرکت از مورخ ۹۵/۰۲/۱۵ به مدت ۱۰ سال شمسی می باشد.

ماده ۵: تعهدات مشترک

۱-۵- 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.

۲-۵- مشترک متعهد است 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 دارنده پروانه یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۳-۵- مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به دارنده پروانه، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد.

۴-۵- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی) اطلاعات جدید به شرکت اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی می باشد، برعهده مشترک خواهد بود.

۵-۵- 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 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 ارایه 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.

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

۷-۵- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واگذار شده نمی باشند.

تبصره: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها و موسسات را در محدوده داخل کشور (محدوده ساختمان و شبکه محلی) در بر نمی گیرد.

۸-۵- 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 مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شرکت به متولیان امکان 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 مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۹-۵- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۵-۶ تا ۸-۵ 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.

۱۰-۵- حفاظت از سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید نام کاربری و رمز عبور را به نحو مناسب نگهداری نماید.

۱۱-۵- به منظور تکمیل ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت مشاهده رفتار ناهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک دو طرف حق مستند قراردادادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

۱۲-۵- اگر مشترک به هر دلیل زودتر از پایان مدت زمان قرارداد، نقل مکان داشته باشد، زمان و حجم احتمالی مانده از قبل قابل انتقال به مکان و سرویس جدید خواهد بود.

۱۳-۵- خرید مودم از شرکت اجباری نمی باشد و مشترک می تواند از مودم های استاندارد استفاده کند ولی به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودم های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

تبصره: خدمات پس از فروش مودم هایی هم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۱۴-۵- 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 ارایه شود هزینه مربوطه به عهده مشترک و خارج از این قرارداد براساس نرخنامه صنف مرتبط خواهد بود.

ماده ۶: تعهدات شرکت

۱-۶) شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.

۲-۶) شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۳-۶) 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 مسوولیت های طرفین قراردادها را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار دهد.

۴-۶) 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.

۵-۶) شرکت متعهد به ارایه 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

۶-۶) 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 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.

۷-۶) 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.

۸-۶) چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تائید 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 به شرکت اعلام نماید.

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

۹-۶) شرکت متعهد می شود با معاذیری چون 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 باید پیرو دستور و با هماهنگی مقامات صلاحیتدار قانونی باشد.

۱۰-۶) 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 بازدارنده 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.

۱۱-۶) 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 آورند و حق ندارد از خود سلب مسوولیت کند.

۱۲-۶) 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.

۱۳-۶) شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کنند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی یا کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۴-۶) 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 و پاسخگویی به مشترکین خود را بصورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند. (شماره مرکز تماس: ۰۲۱-۸۲۱۸۵)

نشانی دفتر مرکزی شرکت: تهران- بزرگراه کردستان جنوب- خیابان هفدهم- پلاک ۳۹، تلفن: ۰۲۱-۸۲۱۹۵۲۰۲

تبصره: پشتیبانی و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل می باشد.

۶-۱۵) 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.

۶-۱۶) کلیه مکاتبات "شرکت" با "مشترک" شامل صورتحساب ماهانه و امثالهم از طریق سایت فروش الکترونیک شرکت و آدرس پست الکترونیک "مشترک" و یا شماره تماس اعلام شده توسط "مشترک" انجام خواهد شد. در صورتی که هر یک از نشانی‌های ارایه شده صحیح نباشد کلیه مسئولیت‌های آن به عهده "مشترک" خواهد بود.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۷-۱) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه درخواست از پلن 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 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 غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۷-۲) چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد 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 اقدام نماید و شرکت مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۷-۳) در صورت ارایه هرگونه درخواستی از سوی مشترک 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 می تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام نماید. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارایه 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.

ماده ۸: رسیدگی به شکایت‌ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.fanava.net مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۸۲۱۸۵-۰۲۱ 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

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 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.

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 نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

ماده ۱۰: مواد قرارداد

این قرارداد در سه نسخه مشتمل بر ده ماده و ۱۵ تبصره، در سه نسخه که هر سه نسخه حکم واحد را دارد، تنظیم شده و به امضاء طرفین قرارداد رسیده و قابل اجراء است.

طرف اول قرارداد شرکت داده پردازی فن آوا مهر و امضاء	طرف دوم قرارداد مشترک
--	--