

این قرارداد بین شرکت داده پردازی فن آوا به شناسه ملی ۱۰۱۰۲۵۲۹۳۳۱ و شماره ثبت ۲۱۱۴۷۲، دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۲۳-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با اعتبار به مدت ۱۰ سال شمسی از تاریخ ۹۵/۰۲/۱۵ به نشانی تهران، بزرگراه کردستان، خیابان هفدهم، پلاک ۴۱، تلفکس ۸۲۱۸۵ به نمایندگی آقایان مهدی ابراهیمیان (مدیر عامل) و مرتضی ترابی (رییس هیئت مدیره) بعنوان طرف اول قرارداد و آقا/ خانم با شماره تلفن که از این پس در قرارداد "مشترک" نامیده می‌شود، 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- **سرویس دهنده:** شرکت داده پردازی فن آوا که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود.
- ۴-۱- **مشترک (سرویس گیرنده):** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- ۵-۱- **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.
- ۶-۱- **رانژه کردن:** برقراری ارتباط تلفن مشترک با اسپلیتر شرکت را، رانژه کردن گویند.
- ۷-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است.
- ۸-۱- **سرویس:** انواع سرویس های غیر حجمی که از طریق سایت شرکت به نشانی www.fanava.net قابل مشاهده می باشد.
- ۹-۱- **ترافیک آستانه استفاده مصرف منصفانه:** حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شرکت در هریک از سرعت‌های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی حداقل دو برابر ترافیک بین الملل می‌باشد.
- ۱۰-۱- **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 بین‌الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلو بیت بر ثانیه است.
- ۱۱-۱- **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور 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: در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی و دایر کرده و تحویل می‌دهد 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 ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می‌شود، در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، 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 دایری سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

تبصره ۲: هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت الکترونیکی به مشترک اطلاع رسانی می‌شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، 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.

تبصره ۳: در صورتی که نماینده شرکت در زمان مقرر، جهت تحویل خدمات، در محل حاضر نشود، مشترک می‌بایست نسبت به اعلام موضوع از طریق مرکز تماس اقدام نماید. در صورت اثبات ادعای مشترک، شرکت موظف است ضمن استرداد هزینه نصب اخذ شده به مشترک، نسبت به دایری و تحویل خدمات حداکثر تا ۴۸ ساعت بعد اقدام نماید.

تبصره ۴: برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می‌برند، شرکت تنها تا پایان مهلت زمان اجاره قرارداد می‌بندد و پس از آن در صورت ارایه اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی از سوی مشترک به شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می‌شود.

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 خدمات	طبق مصوبه	قیمت به ریال	نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال
هزینه نصب(به درخواست مشترک)	۲۶۶	۱۵۰,۰۰۰	حجم استفاده از اینترنت	۲۶۶	۱۲۰,۰۰۰
هزینه دایری و تخلیه خطوط(برای یکبار)	۲۶۶	۱۲۰,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۵۱۲ کیلوبیت بر ثانیه	۲۶۶	۱۲۵,۰۰۰	هزینه هر آدرس خصوصی IP(به درخواست مشترک)	۲۶۶	۲۰۰,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۰۲۴ کیلوبیت بر ثانیه	۲۶۶	۲۵۰,۰۰۰	سایر مبالغ حسب قوانین کشور(مابایت بر ارزش افزوده و...)	۲۶۶	۲۵۰,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۰۴۸ کیلوبیت بر ثانیه	۲۶۶	۳۵۰,۰۰۰		۲۶۶	۴۰۰,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۳۰۷۲ کیلوبیت بر ثانیه	۲۶۶	۴۰۰,۰۰۰		۲۶۶	۵۰۰,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۴۰۹۶ کیلوبیت بر ثانیه	۲۶۶	۵۰۰,۰۰۰		۲۶۶	۸۰۰,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۸۱۹۲ کیلوبیت بر ثانیه	۲۶۶	۸۰۰,۰۰۰		۲۶۶	
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۶۳۸۴ کیلوبیت بر ثانیه	۲۶۶			۲۶۶	

۱-۴- **هزینه اشتراک:** هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه‌های 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 یا مصوباتی است (و سایر مصوبات جدید بعدی) است و معادل ریالی می‌باشد که به توجه به شیوه فروش (پیش پرداخت) در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از

مشترک دریافت می‌شود. مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ریال می‌باشد که مشترک متعهد است مبلغ قرارداد را در اسرع وقت از طریق یکی از درگاه‌های 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.

۳-۴- 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، مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۲۷ مورخ ۹۵/۰۲/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، ریال بوده و در صورت درخواست مشترک، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک خواهد بود.

۳-۴- هزینه دایری و تخلیه: مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه‌اندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می‌شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع‌آوری از سوی شرکت مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع‌آوری است.

۳-۴- عطف به قانون مالیات بر ارزش افزوده، مبلغ ۹٪ ارزش افزوده در مبلغ قرارداد محاسبه گردیده است. بدیهی است در صورت افزایش این نرخ از سوی سازمان امور مالیاتی، این تعرفه در صورتحساب 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 می‌باشد.

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.

۴-۵- هزینه هر آدرس خصوصی IP در صورت درخواست مشترک برابر با مفاد و تعرفه مصوبه شماره ۳ جلسه ۱۷۷ کمیسیون ارایه می‌گردد.

ماده ۵: تعهدات مشترک

۱-۵- مشترک متعهد می‌شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.

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

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

۴-۵- مشترک متعهد می‌شود 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، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی می‌باشد، برعهده مشترک خواهد بود.

۵-۵- هرگونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارایه 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 صرفا مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می‌باشند.

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 می‌باشد.

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.

۵-۶- 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 می‌باشد.

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

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 نمی‌گیرد.

۵-۸- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها تریمینال های مسافربری و ...) با استفاده از 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 اینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۵-۹- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۵-۶ تا ۵-۸ توسط مشترک نسبت به صدور اخطار یا 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 می‌باشد.

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

۵-۱۱- به منظور تکمیل ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود و در صورت مشاهده رفتار ناپهنجار 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.

۵-۱۲- 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.

۵-۱۳- خرید مودم از شرکت اجباری نمی‌باشد و مشترک می‌تواند از مودم های استاندارد استفاده کند و لسی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع مودم‌های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

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

۵-۱۴- 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

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

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

۶-۳- شرکت متعهد می‌شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود از جمله قوانین کیفی، مصوبات کمیسیون و مقررات راجع به حقوق و مسئولیت‌های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار دهد.

۶-۴- شرکت متعهد می‌شود تعهدات 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 می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می‌باشد.

۶-۵- 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 می‌باشد

۶-۶- شرکت متعهد می‌شود 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.

۶-۷- 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.

۶-۸- 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 به مشترک اقدام نموده و

مشترک در طی مدت مذکور می‌تواند 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 می‌باشد.

۹-۶) شرکت متعهد می‌شود با معاذیری چون امنیت، پیشگیری از وقوع جرم یا برخورد با بزهکاران یا جلوگیری از وارد آمدن زیان به شبکه، سازه‌ها 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 می‌شود چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند.

۱۱-۶) 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 شخصی شان متناسب با خدمات ارتباطی و فنآوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را به عمل آورد و حق ندارد از خود سلب مسئولیت کند.

۱۲-۶) شرکت متعهد می‌شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده‌ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۱۳-۶) 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 مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی یا کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۴-۶) شرکت متعهد است بی‌وقفه، 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.

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 می‌باشد.

۱۵-۶) 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.

۱۶-۶) 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 ارائه شده صحیح نباشد، کلیه مسئولیت‌های آن به عهده مشترک خواهد بود.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایستی با ارائه درخواست از پتل 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.

۲-۷) 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 می‌تواند 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.

۳-۷) در صورت ارائه 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 می‌تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام نماید. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارائه درخواست فسخ و جمع‌آوری ارتباط به عهده مشترک می‌باشد.

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

ماده ۸: رسیدگی به شکایات

مشترک می‌تواند 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 ۰۲۱-۸۲۱۸۵ تا تماس بگیرد. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.۱۹۵.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 می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۱-۹) وضعیت اضطراری پیش‌بینی شده و پیش‌بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

۲-۹) در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارائه خدمات، شرکت می‌بایست بی‌درنگ، 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 می‌بایست نسبت به اطلاع‌رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۴-۹) عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که به موجب وقوع بلاای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره‌برداری 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 سه نسخه مشتمل بر ده ماده، که هر سه نسخه حکم واحد را دارد، تنظیم شده و به امضاء طرفین قرارداد رسیده و قابل اجرا است.

طرف اول قرارداد شرکت داده‌پردازی فن آوا مهر و امضاء	طرف دوم قرارداد مشترک: امضاء
--	---