

دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۲۳-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

"قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت"

این قرارداد بین شرکت داده پردازی فن آوا به شماره ثبت ۲۱۱۴۷۲، شناسه ملی به شماره ۱۰۱۰۲۵۲۹۳۳۱ و شماره اقتصادی ۹۵۸۶-۴۵۶۱-۴۱۱۱ 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)، رایانامه info@fanava.net، نامبر ۸۲۱۹۵۲۰۲ به نشانی تهران، بزرگراه کردستان جنوب، خیابان هفدهم غربی، پلاک ۳۹، شماره تماس ۸۲۱۸۵ به نمایندگی آقای مسعودزندوکیلی باکدملی ۰۶۲۲۲۷۰۷۲۹ بسمت مدیرعامل و آقای حمید مسلمی با کد ملی ۴۱۷۲۱۱۶۷۱ به سمت عضو هیئت مدیره که براساس روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران شماره ۱۴۰۱۳۰۴۰۰۹۰۱۰۹۰۰۹۱ مورخ ۱۴۰۱/۰۷/۱۷ صاحب امضای مجاز شناخته می شوند از یک طرف و مشترک با مشخصات زیر از طرف دیگر با شرایط ذیل منعقد میشود.

مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

آقای/خانم/ شرکت ----- به کد ملی/ شماره ثبت ----- نام نماینده/ مدیرعامل ----- که بر اساس

روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران شماره ----- مورخ ----- صاحب امضای مجاز شناخته می شوند، شماره تلفن همراه -----

نشانی مکان دریافت خدمت ----- و اقامتگاه اصلی -----

شماره تلفن ثابت: ----- رایانامه (ایمیل) : ----- میزان تحصیلات: ----- تاریخ تولد/ ----- شغل : -----

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 به شرح مشخصات بالا که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده میشود.

۴-۱- مشترک: هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده مینماید.

۵-۱- پنل کاربری، حساب کاربری: درگاه خدمات برای مشترک به آدرس <https://my.fanava.net> میباشد که دسترسی به اطلاع رسانیها، صورت حسابها، ریز مصرف و انجام تست سرعت از طریق آن امکانپذیر است.

۶-۱- شبکه شرکت: کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد.

۷-۱- رانژه: برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت که حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت انجام میشود.

۸-۱- دایری سرویس: تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت.

۹-۱- نشانی IP: نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا میکند و به منظور اتصال بین گره های شبکه استفاده میشود.

۱۰-۱- نشانی های عمومی IP: نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.

۱۱-۱- نشانی های خصوصی IP: بازه ای از نشانی های IP است که برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمانها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر

گرفته شده است.

۱۲-۱- مکان دریافت خدمت: محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد.

۱۳-۱- اقامتگاه اصلی: به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات میباشد.

۱۴-۱- شماره تماس: شماره تماس ۰۲۱-۸۲۱۸۵ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.

تهران، بزرگراه کردستان جنوب، خیابان هفدهم غربی، پلاک ۳۹

۱-۱۵- ترافیک آستانه استفاده مصرف منصفانه: حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شرکت در هر یک از سرعت های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی حداقل دو (۲) برابر ترافیک بین الملل است.

۱-۱۶- 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.

۱-۱۷- ترافیک داخلی: هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارتست از برقراری دسترسی پرسرعت ثابت مشترک از طریق شبکه شرکت و روی خط تلفن ----- با نرخ بیت (سرعت) ----- مطابق با درخواست مشترک که در پندل کاربری به تایید مشترک رسیده است و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن

تبصره: تغییر سرویس "صرفاً" در پایان هر دوره، به درخواست مشترک امکان پذیر است.

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 درخواست اشتراک سرویس و اطلاعات پندل کاربری، برحسب ساعت و دقیقه می باشد.

۲-۳- در صورتیکه مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانزه 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 می شود، در صورتیکه 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.

۳-۳- 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 از طریق پندل کاربری (سامانه مشتریان) تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

۴-۳- برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر میبرند، این قرارداد تنها تا پایان مدت زمان اجاره، منعقد میشود. 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 مینماید. در غیر این صورت قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود.

ماده ۴: مبلغ قرارداد

۱-۴- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس مطابق با مصوبات شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱ و شماره ۲۶۸ مورخ ۹۶/۱۰/۰۳ کمیسیون و یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب میشود و با احتساب مالیات بر ارزش افزوده به میزان ----- ریال، برای کل دوره جمعا ----- ریال میباشد. مشترک موظف است در ابتدای هر ماه یا دوره، مبلغ ----- ریال را از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پندل کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت نماید.

۲-۴- هزینه راه اندازی تجهیزات: در صورتیکه 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 مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب میشود)، در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۳-۴- هزینه دایری و تخلیه: هزینه رانزه مخابرات (دایری/تخلیه) مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می شود) می باشد که علاوه بر هزینه اشتراک (و هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی در صورت درخواست)، فقط یکبار در هنگام راه اندازی اتصال، از مشترکین دریافت میشود.

تبصره ۱: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن می باشد.

تبصره ۲: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

تبصره ۳: در صورت اتمام ترافیک آستانه مصرف منصفانه، پس از اطلاع رسانی به مشترک، سرعت سرویس به سرعت پایه تغییر می یابد و بازگشت آن به سرعت اولیه منوط به اتمام دوره یک ماهه برقراری سرویس و شروع مجدد ترافیک مصرف منصفانه دوره یک ماه بعدی و یا خرید ترافیک مازاد بصورت پیش پرداخت از طریق پندل کاربری مشترک میباشد.

تهران، بزرگراه کردستان جنوب، خیابان هفدهم غربی، پلاک ۳۹

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 نماید.
 - ۲-۵- با توجه به انجام امکان سنجی میزان سرعت قابل ارایه توسط شرکت به مشترک، شرکت متعهد به ارایه سرویس با نرخ بیت مندرج در مو ضوع قراردادی باشد.
 - ۳-۵- شرکت متعهد میشود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.
 - ۴-۵- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار میدهد.
 - ۵-۵- شرکت متعهد میشود 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.
 - ۶-۵- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید مرتبط بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا میباشد.
 - ۷-۵- شرکت متعهد میشود 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، از عدم وجود نویز بر خط مشترک پیش از راه اندازی سرویس اطمینان حاصل کند. همچنین در صورت وصول گزارش از سوی مشترک مبنی بر وجود نویز بروی خط مشترک، در خصوص رفع اختلال مزبور، اقدام نماید .
 - ۸-۵- 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.
 - ۹-۵- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.
 - ۱۰-۵- 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 میتواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل info@fanava.net به شرکت اعلام نماید .
- تبصره ۱:** در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.
- ۱۱-۵- شرکت متعهد می شود تحت هیچ شرایطی به جز در مواردی که قانون و مقررات معین می کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.
 - ۱۲-۵- شرکت متعهد میشود چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارایه رهنمودهای پیشگیرانه به آنها اقدام کند.
 - ۱۳-۵- شرکت موظف به حفظ محرمانگی داده ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد میشود به مشترکین جهت صیانت از داده ها و اطلاعات شخصیشان متناسب با خدمات ارتباطی و فن آوری اطلاعات و آسیبهای احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.
 - ۱۴-۵- 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.
 - ۱۵-۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.
 - ۱۶-۵- شرکت متعهد به ارایه 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 است. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورتجلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم میشود.
 - ۱۷-۵- شرکت موظف است داده ها 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 کیفیت خدمات را داشته باشد.
 - ۱۸-۵- 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 تلفنی از طریق شماره های ۰۲۱-۸۲۱۸۵ و ۱۵۳۸ پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.
- تبصره ۲:** پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک (ADSL) یا محل نصب تجهیزات (WIFI) دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل است.
- ۱۹-۵- شرکت متعهد میگردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.
 - ۲۰-۵- شرکت هیچگونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

ماده ۶: تعهدات مشترک

- ۱-۶- مشترک متعهد میشود 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.
- ۲-۶- مشترک متعهد می شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستور العمل 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.
- ۳-۶- مشترک متعهد میشود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ خدمات است.

تهران، بزرگراه کردستان جنوب، خیابان هفدهم غربی، پلاک ۳۹

دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۲۳-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۴-۶- 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 شرکتی 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 مأموریت 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 ارائه 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 ارائه شده صرفاً بر عهده مشترک می باشد.

۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واکتار شده نمی باشند.

تبصره ۲: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمانها و شرکتهای و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در برنمیگیرد.

۷-۶- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها، 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 تامین پیوست کنترل، اعمال سیاست های 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.

۸-۶- بدیهی است شرکت میتواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۶-۵ 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.

۹-۶- مشترک متعهد میشود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را 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 است، بر عهده مشترک خواهد بود.

۱۰-۶- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام نماید و حفاظت از سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری نماید.

۱۱-۶- کلیه سرویس ها دارای نشانیهای عمومی IP بهصورت 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.

۱۲-۶- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورتیکه مشاهده رفتار ناهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک، دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبطشده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور رادارند.

۱۳-۶- خرید مودم از شرکت اجباری نمی باشد و مشترک میتواند از مودم های استاندارد استفاده کند، ولی به مشترک پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودم های مورد توصیه شرکت استفاده نماید.

۱۴-۶- در صورتی که مشترک بعد از رانژه (تا قبل از اولین استفاده) از درخواست سرویس مورد نظر من صرف شود، شامل کسر هزینه طبق تعرفه های مصوب

سازمان خواهد شد و ملزم به پرداخت آن خواهد بود.

۱۵-۶- سن قانونی برای پذیرش مفاد این قرارداد ۱۸ سال تمام است .

۱۶-۶- 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 نام برده خواهد بود.

۱۷-۶- در صورتیکه مشترک در محل استفاده از سرویس مستاجر باشد و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا نماید، باید مراتب را به شرکت اطلاع داده تا نسبت به قطع سرویس اقدام شود، در غیر این صورت کلیه مسوولیت های حاصل از آن بر عهده مشترک است.

۱۸-۶- اگر مشترک به هر دلیل درخواست انصراف داشته باشد هزینه مانده سرویس به ایشان عودت نمیگردد.

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 به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تخلیه خط وی اقدام نماید. بدیهی است در صورت درخواست فسخ یک طرفه از سوی مشترک قبل از پایان قرارداد هزینه پرداختی

تهران، بزرگراه کردستان جنوب، خیابان هفدهم غربی، پلاک ۳۹

دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۲۳-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

- 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.
- ۷-۲- چنانچه شرکت نتوانسته باشد 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 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 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 ارائه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک میباشد.
- 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 شکایت ها

مشترک میتواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس fanava.net مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۸۲۱۸۵-۰۲۱ و ۱۵۳۸ 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 195.ir یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ یا آدرس ایمیل [ict.gov.ir @ ۵۱۹](mailto: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 میتواند 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

- ۹-۱- وضعیت اضطراری پیشبینی نشده و غیرقابل پیشگیری تنها در صورتی از شرکت و مشترک سلب مسئولیت میکند که فرا ارادی باشد.
- ۹-۲- 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.
- 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 بلاای 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، امضاء و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد.

مهر و امضاء شرکت

نام و امضاء مشترک

تاریخ

تاریخ

تهران، بزرگراه کردستان جنوب، خیابان هفدهم غربی، پلاک ۳۹