

"قرارداد ارائه خدمات اینترنت پر سرعت ADSL"

این قرارداد بین شرکت رسانه مهر وطن به شماره ثبت 425539، کد اقتصادی: 411413189453، دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره 22-94-100 مورخ 94/12/17 از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رایانامه info@mehrfcp.ir شماره 96669033 و مدیر عاملی آقای عماد ابراهیمی با شماره ملی 0067485154، به آدرس: بلوار نلسون ماندلا (آفریقا)، خیابان ناهید غربی، کوچه اختران، شماره 57، ساختمان الماس، طبقه چهارم از یک طرف و آقای / خانم / شرکت به کد ملی / شماره ثبت نام نماینده / مدیر عامل آدرس: کد پستی : شماره تلفن همراه : شماره تلفن ثابت : رایانامه (ایمیل) : میزان تحصیلات : تاریخ تولد : / /

ماده 1: تعاریف

- 1-1 **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- 1-2 **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- 1-3 **شرکت (سرویس دهنده):** شرکت رسانه مهر وطن که از این پس در این قرارداد شرکت نامیده می شود.
- 1-4 **مشترک (سرویس گیرنده):** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
- 1-5 **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویسی که مشترک انتخاب نموده و از زمان دایری سرویس آغاز می شود.
- 1-6 **شماره تماس سراسری:** شماره تماس سراسری 96996 جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته می باشد.
- 1-7 **شبکه شرکت:** شامل زیر ساخت و تجهیزات اینترنت پر سرعت است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی مدیریت و نگهداری می شود.
- 1-8 **پنل کاربری، حساب کاربری:** به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع رسانی ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس ecare.mehrfcp.ir امکان پذیر است.
- 1-9 **ترافیک دوره:** مجموع حجم بسته های اطلاعاتی دریافتی مشترک از شبکه مطابق فرم درخواست سرویس است.
- 1-10 **رانژه کردن:** برقراری ارتباط تلفن مشترک با اسپلیتر شرکت را، رانژه کردن گویند.
- 1-11 **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است.
- 1-12 **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره های شبکه استفاده می شود.
- 1-13 **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- 1-14 **نشانی های خصوصی IP:** بازه های از نشانی های IP است که برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.

ماده 2: موضوع قرارداد

عبارتست از برقراری اتصال دو طرفه نامتقارن به شبکه جهانی اینترنت برای استفاده از خدمات ADSL از طریق شبکه شرکت با سرویس با ضریب تسهیم روی خط تلفن

ماده 3: 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 می شود.

تبصره 1: در صورتیکه مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر ظرف مدت 72 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 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 72 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 72 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 2: هشتاد پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل 10 روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت الکترونیکی به مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک تا 72 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.

تبصره 3: در صورتی که نماینده شرکت در زمان مقرر، جهت تحویل خدمات در محل، حاضر نشود، مشترک می بایست نسبت به اعلام موضوع از طریق مرکز تماس و دریافت کد رهگیری 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 48 ساعت بعد اقدام نماید.

تبصره 4: برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می برند شرکت تنها تا پایان مهلت زمان اجاره قرارداد می بندد 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 می شود.

ماده 4: مبلغ قرارداد

مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده دو، در ابتدای هر ماه یا دوره باید هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون و براساس سرویس درخواستی بپردازد.

نوع خدمت	مصوبه مربوطه	قیمت به ریال	نوع خدمت	مصوبه مربوطه	قیمت به ریال		
هزینه نصب (به درخواست مشترک)	237	150.000	حجم استفاده از اینترنت بصورت پلکانی	237	30.000		
هزینه دایری و تخلیه خطوط (برای یکبار)	237، 152					
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت 128 کیلوبیت	237	15.000					
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت 256 کیلوبیت	237	25.000					
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت 512 کیلوبیت	237	40.000	هزینه هرآدرس خصوصی IP (به درخواست مشترک)				
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت 1024 کیلوبیت	237	60.000	سایر مبالغ حسب قوانین کشور (مالیات بر ارزش افزوده و...)		9% مالیات بر ارزش افزوده در سال 95		
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت 2048 کیلوبیت	237	80.000	سرویس های غیرحجمی طبق مصوبه 237 شامل ترافیک اینترنت داخلی و بین الملل				
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت 4096 کیلوبیت	237	140.000	سقف هزینه ماهانه ارائه خدمت (ریال)	حداقل حجم ماهانه به GB			
			237	180.000	حداقل نرخ بیت (کیلوبیت بر ثانیه)	حجم ترافیک داخلی	حجم ترافیک بین الملل
					1024	20	10
					2048	30	15
					4096	40	20
8192	60	30					

4-1- **هزینه اشتراک:** هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه های مصوب شرکت و در چارچوب مصوبه شماره 1 جلسه شماره 237 مورخ 95/03/22 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 می بایستی مبلغ کل قرارداد را از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا بصورت نقد پرداخت نماید.

4-2- **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 150000 ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

4-3- **هزینه دایری و تخلیه:** مطابق مصوبه شماره 1 جلسه شماره 152 مورخ 91/08/14 و مصوبه شماره 1 جلسه شماره 237 مورخ 95/03/22 کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری / تخلیه) برابر 120000 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.

تبصره 1: 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 2: در صورت نیاز، مشترک می تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

تبصره 3: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره های که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

تبصره 4: مدت اعتبار مجوز فعالیت شرکت از مورخ 1394/12/17 به مدت 10 سال شمسی می باشد.

ماده 5: تعهدات شرکت

5-1- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.

5-2- شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

5-3- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی صلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وب سایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.

- 4-5- شرکت متعهد می شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه را پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل 48 ساعت قبل) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان های کم ترافیک (ساعت 2 تا 6 صبح) انجام می شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می باشد.
- 5-5- شرکت متعهد به ارایه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره 177 (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
- 5-6- 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.
- 5-7- 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.
- 5-8- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل 14 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 از طریق ایمیل info@mehrfcp.ir، یا نمابر به شماره 96669033 به شرکت اعلام نماید.
- تیسره:** در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می باشد.
- 5-9- 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.
- 5-10- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی عموم مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارایه رهنمودهای پیش گیرانه به آنها اقدام کند.
- 5-11- 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 آورد.
- 5-12- 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.
- 5-13- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.
- 5-14- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکان نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد .
- 5-15- شرکت متعهد است بی وقفه، به صورت بیست و چهار (24) ساعت در شبانه روز و هفت (7) روز در هفته ، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند. پشتیبانی از طریق شماره 96996 انجام می شود.
- تیسره:** پشتیبانی حضوری 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.
- 5-16- شرکت متعهد است اگر مشترک به هر دلیلی زودتر از پایان مدت قرارداد، نقل مکان داشته باشد، در صورت وجود امکانات و پورت خالی در مرکز جدید، مدت زمان و حجم احتمالی باقیمانده از قبله مکان و سرویس جدید منتقل نماید.
- 5-17- خرید مودم از شرکت اجباری نیست و مشترک می تواند از مودم های استاندارد استفاده نماید اما به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودم های مورد توصیه شرکت استفاده نماید.
- تیسره:** خدمات پس از فروش مودم هایی هم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول است و محصولیت آن از عهده شرکت خارج است.

ماده 6: تعهدات مشترک

- 1-6- 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 .
- 2-6- 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 .
- 3-6- مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد .
- 4-6- 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 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.
- تیسره 1:** ارایه 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.
- تیسره 2:** 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.
- 5-6- 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.
- 6-6- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واکتار شده نمی باشند.

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

6-7- 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 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 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 مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

6-8- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای 5-6 تا 7-6 توسط مشترک نسبت به صدور اخطار با مهلت 10 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 می باشد.

6-9- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به دارنده پروانه 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 می باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.

6-10- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت نسبت به تغییر رمز ورود سرویس ADSL 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.

6-11- کلیه سرویس ها دارای نشانی های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) می باشد و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

6-12- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت مشاهده رفتار نابهنجار 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.

ماده 7: شرایط فسخ قرارداد

7-1- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی 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 انجام کلیه مراحل فسخ و 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 پاسخگویی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

7-2- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات با معیارها و مفاد مورد نظر این قرارداد از جمله 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.

7-3- 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 می باشد.

7-4- 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 8: رسیدگی به شکایات ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به mehrfcp.ir/voc مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن 96996 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 195 یا شماره پیامک 600195 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 سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرارداده که مشترک می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد .

ماده 9: وضعیت اضطراری

9-1- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد .

9-2- 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.

9-3- در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید .

9-4- 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 نمی شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

نام و نام خانوادگی مشترک : امضاء

مهر و امضاء شرکت