

## بسته‌ها

### شرایط بهره برداری از خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت (ADSL) 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 (FCP) به شماره ۱۲-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با اعتبار به مدت ۱۰ سال شمسی از تاریخ ۹۴/۰۸/۱۰ به نشانی تهران، خیابان ولیعصر، بالاتر از مطهری، خیابان ناهید، پلاک ۷۴، 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 صبانet به آدرس [My.Sabanet.ir](http://My.Sabanet.ir) 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) خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت ADSL: عبارت است از خدماتی که برای استفاده از اینترنت از طریق فناوری ADSL و خط تلفن عرضه می‌شود.
- (۴-۱) شرکت (سرویس دهنده): شرکت انتقال داده های نداگستر صبا با نام تجاری صبانet می باشد که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود.
- (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 می‌شود.
- (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 می‌نماید.
- (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 سرعت‌های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی ۲/۷ برابر ترافیک بین الملل می‌باشد.
- (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، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه‌ای اختصاص پیدا می‌کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه استفاده می شود.
- (۱۲-۱) رانژه: برقراری ارتباط تلفن مشترک با اسپلیتر شرکت راه، رانژه کردن گویند.
- (۱۳-۱) زمان انتظار: مدت زمان ثبت نام تا تحویل سرویس به مشترک می باشد.
- (۱۴-۱) 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.
- (۱۵-۱) تجهیزات انتهایی: تجهیزات نصب شده در محل ارایه خدمات به مشترک که شامل مودم ADSL و جدا کننده خط تلفن (Splitter) می‌باشد.
- (۱۶-۱) مکان دریافت خدمت: محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد و قابل تغییر نمی باشد.
- (۱۷-۱) اقامتگاه اصلی: به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می باشد.
- (۱۸-۱) دوره زمانی: یک ماه شمسی با فرض هر ماه ۳۰ روز است.
- (۱۹-۱) 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](http://www.sabanet.ir) می باشد.
- (۲۰-۱) دایری سرویس: تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است.
- (۲۱-۱) سرعت پایه: سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک ماه، سرویس‌دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخلی و بین‌الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلو بیت بر ثانیه است.

### ماده (۲) موضوع قرارداد:

عبارت است از اتصال به شبکه شرکت و بهره برداری از خدمات اینترنت با استفاده از فناوری ADSL از طریق بستر سیم مسی بر روی تلفن درخواستی و بصورت غیر اختصاصی و نامتقارن، 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:

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.

**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 نماید، 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 و 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 و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

### ماده (۴) مبلغ قرارداد:

۴-۱) 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.

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 دستگاه 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، مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، برابر ۳۰۰,۰۰۰ ریال بوده و 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 خط تلفن توسط مخابرات در نظر گرفته شده و ارتباط مشترک راه اندازی شده تلقی می گردد.

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 ۱,۲۰۰,۰۰۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یکبار 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 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 مصوبه شماره ۳ جلسه ۱۷۷ کمیسیون آرایه می گردد.

**تبصره ۱:** صدور صورت حساب و گزارشات مالی مشترک از طریق پنل کاربری به آدرس [My.Sabanet.ir](http://My.Sabanet.ir) قابل دسترس می باشد.

**تبصره ۲:** در صورت نیاز، مشترک می تواند نسبت به خرید ترافیک اضافه بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

#### ماده (۵) تعهدات شرکت :

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

۲-۵) 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 کیفی، 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 مشترکین 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 مسولیتی 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) 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 صلاحیتدار 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 آرایه 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 فنآوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها 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 آرایه و اجرای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید بعدی ) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقتنامه 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.

۵-۱۵) 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.

۵-۱۶) شرکت متعهد میشود در صورت دریافت درخواست مشترک مبنی بر تخلیه ی خط خود به صورت کتبی و یا ثبت درخواست در پنل کاربری به نشانی my.sabanet.ir فرآیند تخلیه خط (از جمله درخواست به شرکت مخابرات ایران) را حداکثر در مدت ۲۴ ساعت کاری انجام دهد.

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

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

۶-۷) مشترک متعهد می شود از فروش مجدد سرویس ارایه شده به اشخاص ثالث به هر نحوی خودداری نماید.

۶-۸) 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.

۶-۹) 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.

۶-۱۰) 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.

۶-۱۱) 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.

۶-۱۲) 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.

۶-۱۳) 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.

۶-۱۴) 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 بر اساس نرخنامه صنف مرتبط خواهد بود .

۶-۱۵) 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 صبا نت و یا مشترک دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند .

۶-۱۶) در صورتی که به دلیل مشکلات فنی، سرویس مشترک قابل بهره برداری نباشد و این اشکال از طرف شرکت باشد، برگشت مبلغ سرویس به صورت کامل صورت می پذیرد.

۶-۱۷) 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.

**تبصره ۲:** 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 ۳:** 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.

۶-۱۸) مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفا بر عهده مشترک و صاحب امتیاز آنها می باشد.

۶-۱۹) مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و گذار شده نمی باشد.

**تبصره ۴:** 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.

۶-۲۰) 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.

۶-۲۱) بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۶-۱۸ تا ۶-۲۰ 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 ارایه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح است.

۶-۲۲) 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 ۵:** خدمات پس از فروش مودم هایی که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

#### ماده ۷) شرایط فسخ قرارداد

۷-۱) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه درخواست از پیل 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 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 (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.

#### ماده ۸) رسیدگی به شکایات ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس [www.sabanet.ir](http://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

شماره قرارداد :  
تاریخ قرارداد :

به سازمان از طریق مراجعه به سایت [www.۱۹۵.ir](http://www.۱۹۵.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [۱۹۵@ict.gov.ir](mailto: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 اجراء است.

مهر و امضا شرکت :

نام و نام خانوادگی مشترک :