

تاریخ :
شماره :
پیوست :



فناپ
تلكام FANAP
TELECOM

شرکت توسعه فناوری ارتباطات پاسارگاد آریان (فناپ تلکام)

"اشتراک خدمات اینترنت پر سرعت بی سیم اشتراکی PMP"

این قرارداد بین شرکت توسعه فناوری ارتباطات پاسارگاد آریان با نام تجاری ثبت شده فناپ تلکام به شماره ثبت ۴۵۲۱۸۲ کد اقتصادی ۴۱۱۴۸۶۷۶۳۶۴۳ دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۱۹-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رایانامه info@fanaptelecom.ir نامبر ۰۲۱-۲۲۹۲۰۱۵۳ و مدیر عاملی آقای صابر فیضی با شماره ملی ۵۶۷۹۳۷۰۷۴۳ به آدرس: تهران- بلوار میرداماد-خیابان نفت شمالی-کوچه سوم-پلاک ۶ 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 / / شغل : منعقد میگردد.

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **شرکت (سرویس دهنده):** شرکت توسعه فناوری ارتباطات پاسارگاد آریان با نام تجاری ثبت شده فناپ تلکام می باشد.
- 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- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویسی که مشترک انتخاب نموده و از زمان دایری سرویس آغاز میشود.
- ۶-۱- **شماره تماس سراسری:** شماره تماس سراسری 02191031567 جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.
- ۷-۱- **شبکه شرکت:** شامل زیرساخت و تجهیزات اینترنت پرسرعت است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی مدیریت و نگهداری می شود.
- ۸-۱- **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 crm.torange.com امکان پذیر است.
- ۹-۱- **ترافیک دوره:** مجموع حجم بسته های اطلاعاتی دریافتی مشترک از شبکه مطابق فرم درخواست سرویس است.
- ۱۰-۱- **رانژه کردن:** برقراری ارتباط تلفن مشترک با splitter شرکت را رانژه کردن گویند.
- ۱۱-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است.
- ۱۲-۱- **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 میشود.
- ۱۳-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.



تاریخ :
شماره :
پیوست :

۱۴-۱- **نشانی‌های خصوصی IP**: بازه‌ای از نشانی‌های IP است که برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارتست از برقراری اتصال دو طرفه به شبکه جهانی اینترنت برای استفاده از خدمات PTMP از طریق شبکه شرکت با سرویس پهنای باند به میزان

به صورت اشتراکی در آدرس: که محل نصب و برقراری سرویس می‌باشد.

تبصره ۱: در صورت تغییر آدرس محل نصب سرویس مشترک لازم است الحاقیه ای به قرارداد اضافه شده و آدرس محل بهره برداری و نصب سرویس در آن تغییر نیابد. در هر صورت کلیه هزینه های جابجایی به عهده مشترک است.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت این قرارداد از زمان برقراری اولین ارتباط مشترک با شبکه شروع و تا پایان مدت اشتراک یا اتمام میزان ترافیک (هر کدام زودتر به اتمام رسید) مطابق درخواست مشترک که در فرم درخواست سرویس که به تایید مشترک رسیده است، خواهد بود و در صورتیکه میزان ترافیک یا مدت سرویس خریداری شده به اتمام برسد، قرارداد پایان یافته تلقی خواهد شد.

تبصره ۲: مشترک بر طبق ضوابط می تواند نسبت به تمدید سرویس خود و یا خرید ترافیک اضافه اقدام کند.

تبصره ۳: در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام راه‌اندازی سرویس و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی کرده و تحویل می‌دهد، در صورتی که مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کار شناس آماده ننماید، زمان شروع سرویس ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می شود، در غیر اینصورت مشترک 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 شروع سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

تبصره ۴: پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۱۰ 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 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.

تبصره ۵: 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 ۴۸ ساعت بعد اقدام نماید.

تبصره ۶: سرعت اعلام شده در سرویس‌های بی سیم اشتراکی، با توجه به ماهیت آن، تضمین شده نمی‌باشد ولیکن تا سرعت اعلامی بهره‌مندی، بسته به شرایط محیطی، نوع تجهیزات مشتری و کیفیت سیگنال دریافتی متفاوت 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 مطابق آنچه در وبسایت فناپ تلکام به آدرس www.fanaptelecom.ir آمده است، بپردازد.

۴-۱- **هزینه اشتراک:** هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات فوق الذکر بر اساس تعرفه های مصوب کمیسیون است و از مجموع هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه و تعرفه پلکانی حجم ترافیک بدست آمده است و معادل ریال می‌باشد که با توجه به شیوه فروش پیش پرداخت در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می‌شود و مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ریال می‌باشد که مشترک می بایستی مبلغ کل قرارداد را از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا بصورت نقد پرداخت نماید.

۴-۲- **هزینه راه اندازی خدمت مشترک:** در صورت درخواست مشترک برای راه اندازی خدمت، هزینه آن به عهده مشترک است و سقف تعرفه راه اندازی خدمت، یکصد و پنجاه هزار (۱۵۰,۰۰۰) ریال می‌باشد.



شرکت توسعه فناوری ارتباطات پاسارگاد آریان (فناپ تلکام)

۳-۴- هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک : در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب تجهیزات رادیویی در محل مورد نظر باشد، باید هزینهی نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی رادیویی را علاوه بر هزینه اشتراک پرداخت نماید. این هزینه با توجه به بررسی کارشناسان فنی شرکت و موقعیت قرارگیری ساختمان نسبت به سایتهای ارائه خدمات شرکت و هزینه های تجهیزات جانبی مورد نیاز، تعیین و به مشترک اعلام می شود.

۴-۴- هزینه تجهیزات مشترک : مطابق با تجهیزات انتخابی به منظور بهره برداری از سرویس، مشخص و به مشترک اعلام می گردد که هزینه آن توسط مشترک پرداخت می شود.

تبصره ۷: 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 ۸: در صورت نیاز، مشترک می تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

تبصره ۹: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خودبه خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

تبصره ۱۰: مدت اعتبار مجوز فعالیت شرکت از مورخ ۱۳۹۴/۱۰/۱۲ به مدت ۱۰ سال شمسی می باشد.

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

۳-۵- 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.

۴-۵- 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.

۵-۵- 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 می باشد.

۶-۵- 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.

۷-۵- 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.

۸-۵- 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 می تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل info@fanaptelecom.ir، یا نامبر به شماره 021-22920153 به شرکت اعلام نماید.

۹-۵- 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.

۱۰-۵- 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.

۱۱-۵- 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 فناوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.

۱۲-۵- 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.

۱۳-۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۱۴-۵- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکان نگهداری کنند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

شرکت توسعه فناوری ارتباطات پاسارگاد آریان (فناپ تلکام)

دارای پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP)

به شماره ۱۹-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

شماره ثبت: ۴۵۲۱۸۲



شرکت توسعه فناوری ارتباطات پاسارگاد آریان (فناپ تکام)

۱۵-۵- 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 و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند. پشتیبانی از طریق شماره 021-91031567 انجام می شود.

تبصره ۱۱: 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. ۱۶-۵- شرکت متعهد است اگر مشترک به هر دلیلی زودتر از پایان مدت قرارداد، نقل مکان داشته باشد، در صورت وجود امکانات، مدت زمان و حجم احتمالی باقیمانده از قبل را به مکان و سرویس جدید منتقل نماید. هزینه انتقال بر عهده مشترک است.

۱۷-۵- خرید تجهیزات سمت مشترک از شرکت اجباری نیست و مشترک می تواند از تجهیزات استاندارد مورد تایید استفاده نماید اما به مشترک پیشنهاد میشود از یکی از انواع تجهیزات مورد توصیه شرکت استفاده نماید.

تبصره ۱۲: خدمات پس از فروش مودم هایی که از شرکت خریداری شده است، به عهده گارانتی کننده محصول است و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

ماده ۶: تعهدات مشترک

۱-۶- 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.

۲-۶- 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.

۳-۶- 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.

۴-۶- 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 صرفاً 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 ۱۳: 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 توسط مشترک، برای ارائه 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 مشترکین و صاحب امتیاز آنها می باشد.

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

تبصره ۱۴: محدودیت اعلامی فوق خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها و موسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی گیرد.

۷-۶- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها ترمنال های مسافری 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 کنترل، 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 کلبه ی مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۸-۶- بدیهی است شرکت می تواند 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 می باشد.

۹-۶- 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.

۱۰-۶- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت نسبت به تغییر رمز ورود سرویس PtMP 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.



تاریخ :
شماره :
پیوست :

۱۱-۶- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) می‌باشد و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و در صورت وجود امکانات، امکان پذیر می‌باشد.
۱۲-۶- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود و در صورت مشاهده رفتار ناپه‌نجان و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک دو طرف حق مستند قرار دادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایستی با ارایه درخواست از پل 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 مسئولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه‌ی خدمات با معیارها و مفاد مورد نظر این قرارداد از جمله تعهدات SLA اقدام نماید، مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه‌های پرداخت شده 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 ارایه هرگونه درخواستی از سوی مشترک مبنی بر تغییر در وضعیت سرویسی 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 ارایه 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.fanaptelecom.ir مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن 02191031567 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 تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی 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 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 ارایه خدمات، شرکت می‌بایست بی‌درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترس 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.

نام و نام خانوادگی مشترک : امضاء