

## قرارداد مشترکین ارائه خدمات اینترنت پرسرعت

این قرارداد بین شرکت توسعه فناوری ارتباطات پاسارگاد آریان (سهامی خاص) به شماره ثبت: 452182 و شناسه ملی 14003966870 دارنده پروانه ایجاد و بهره‌برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره 19-94-100 از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار 10 سال شمسی از تاریخ .....)، رایانامه [Info@fanaptelecom.ir](mailto:Info@fanaptelecom.ir) نمابر 021-88850252 با مدیر عاملی آقای صابر فیضی با شماره ملی ..... و آقای سید جهانگیر آقازاده به سمت عضو هیأت مدیره که مطابق با آخرین روزنامه رسمی به شماره ..... مورخ ..... دارای حق امضا می‌باشد، به نشانی تهران، بلوار میرداماد، خیابان شمس تبریزی شمالی، کوچه 3، پلاک 6، به شماره سراسری 1567 از یک طرف و متقاضی با مشخصات زیر که از این پس مشترک نامیده می‌شود از طرف دیگر، با شرایط ذیل منعقد می‌شود.

### مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

آقای / خانم / شرکت ..... به کد ملی / شماره ثبت ..... - نام نماینده / مدیر عامل ..... شماره تلفن همراه: .....

نشانی مکان دریافت خدمت: ..... و اقامتگاه اصلی: .....

شماره تلفن ثابت: ..... رایانامه (ایمیل): ..... میزان تحویل: ..... تاریخ تولد: / / شغل: .....

### ماده 1: تعاریف

- 1-1- **کمپیون:** کمپیون تنظیم مقررات ارتباطات
- 1-2- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- 1-3- **شرکت:** شرکت توسعه فناوری ارتباطات پاسارگاد آریان به شرح مشخصات بالا
- 1-4- **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- 1-5- **پنل کاربری، حساب کاربری:** درگاه خدمات برای مشترک به آدرس <https://www.fanaptelecom.ir> می‌باشد که دسترسی به اطلاع‌رسانی‌ها، صورتحساب‌ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان‌پذیر است.
- 1-6- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می‌باشد.
- 1-7- **رانژه:** برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت
- 1-8- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت
- 1-9- **نشانی‌های IP:** بازه نشانی‌هایی که از سوی ثبت‌کنندگان منطقه‌ای اینترنت به صورت مستقیم به شخص حقیقی و حقوقی واگذار می‌شوند.
- 1-10- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل راهیابی هستند.
- 1-11- **مکان دریافت خدمت:** محلی که بر اساس اعلام مشترک در زمان ثبت نام سرویس، شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد. آدرس اعلامی توسط نامبرده در زمان ثبت نام ملاک پشتیبانی قرار خواهد گرفت.
- 1-12- **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات می‌باشد.
- 1-13- **شماره تماس:** شماره تماس ..... جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته می‌باشد.
- 1-14- **ترافیک آستانه استفاده مصرف منصفانه:** حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شرکت در هر یک از سرعت‌های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی حداقل دو (2) برابر ترافیک بین الملل است.
- 1-15- **سرعت پایه:** سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک دوره سرویس‌دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخلی و بین الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت 128 کیلو بیت بر ثانیه است.
- 1-16- **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.
- 1-17- **وب سایت شرکت:** سایت رسمی شرکت به نشانی .....
- 1-18- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش پرداخت، که مشترک بر اساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمپیون، هزینه آن را پرداخت می‌کند و از زمان دایری سرویس آغاز می‌شود.

### ماده 2: موضوع قرارداد

عبارت است از ارائه خدمات دسترسی پرسرعت ثابت برای مشترک از طریق شبکه شرکت و روی خط تلفن ..... با نرخ بیت (سرعت) ..... و خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

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

### ماده 3: مدت زمان قرارداد

1-3- 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 بر طبق فرم درخواست سرویس و اطلاعات پنل کاربری، بر حسب ساعت و دقیقه می‌باشد.

2-3- در صورتی که 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 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 72 ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می‌شود.

3-3- در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، شرکت باید حداکثر ظرف مدت 72 ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس و تحویل نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم 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.

3-4- هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل 3 روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت از طریق پیامک به مشترک اطلاع رسانی می‌شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری (سامانه مشتریان) و یا تماس تلفنی تا 72 ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

3-5- پس از اتمام مدت زمان قرارداد، با توافق طرفین و پرداخت پیش فاکتورهای خرید خدمات دوره‌های آینده، این قرارداد به صورت دوره‌ای و براساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می‌گردد.

**تبصره 1:** قرارداد مبادله شده در پنل کاربری مشترک موجود می‌باشد.

**تبصره 2:** «مانده‌ی ترافیک» دوره‌ی قبل به دوره‌ی اشتراک جدید انتقال نمی‌یابد.

3-6- برای مشترکینی که در مکان اجاره‌ای به سر می‌برند، این قرارداد تنها تا پایان مدت زمان اجاره، منعقد می‌شود. در صورتی که تا 48 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 جمع‌آوری می‌شود.

#### **ماده 4: مبلغ قرارداد**

4-1- مشترک باید قبل از آغاز بهره‌برداری از خدمات مندرج در ماده 2، در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را براساس سرویس درخواستی (موجود در لیست خدمات شرکت) از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت نماید.

4-2- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس مطابق با مصوبات کمیسیون (مصوبات شماره 266 مورخ 1396/08/21، شماره 268 مورخ 1396/10/03 و شماره 4 جلسه 313 مورخ 1399/11/12 یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب می‌شود) و با احتساب مالیات بر ارزش افزوده که در پنل کاربری به تأیید مشترک رسیده است، می‌باشد.

**تبصره 1:** پیش فاکتور سرویس درخواستی به صورت الکترونیکی از طریق پنل کاربری در اختیار مشترک قرار داده می‌شود.

4-3- **هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم):** در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل موردنظر باشد، باید هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک در چارچوب مصوبه شماره 5 جلسه 326 مورخ 1400/08/30 کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود)، در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید. منوط به اینکه قبل از اعزام کارشناس هزینه انجام کار به مشترک اعلام شده و در قبال اخذ هزینه، رسید به وی ارائه شود.

4-4- **هزینه دایری و تخلیه خط مشترک:** هزینه دایر کردن و تخلیه خط مشترک مطابق مصوبه شماره 2 جلسه شماره 323 مورخ 1400/05/10 کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود) است که علاوه بر هزینه اشتراک (و هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی تجهیزات انتهایی در صورت درخواست)، فقط یکبار در هنگام راه‌اندازی، از مشترکین دریافت می‌شود.

**تبصره 2:** مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن می‌باشد.

**تبصره 3:** چنانچه مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه عبور کند، شرکت می‌تواند نسبت به اعمال سیاست استفاده منصفانه اقدام و ضمن اطلاع‌رسانی به مشترک نسبت به کاهش سرعت کاربر تا سرعت 128 Kbps اقدام نماید و یا آنکه مشترک می‌تواند از طریق پنل کاربری، نسبت به خرید حجم ترافیک اضافی داخلی و بین الملل اقدام نماید.

#### **ماده 5: تعهدات شرکت**

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

5-2- با توجه به انجام امکان‌سنجی میزان سرعت قابل ارایه توسط شرکت به مشترک پس از رانژه، شرکت متعهد به ارایه سرویس با نرخ بیت مندرج در موضوع قرارداد می‌باشد.

5-3- شرکت متعهد است که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

5-4- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت شرکت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

5-5- شرکت متعهد است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش‌بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل 48 ساعت قبل)، زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان‌های کم ترافیک (ساعت 2 تا 6 صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یکبار است.

5-6- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره 2-177 (و سایر مصوبات جدید مرتبط بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می‌باشد.

5-7- شرکت متعهد است 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 راه‌اندازی سرویس اطمینان حاصل کند. همچنین در صورت وصول گزارش از سوی مشترک مبنی بر وجود نویز بر خط مشترک، در خصوص بررسی و رفع اختلال مزبور، اقدام نماید.

5-8- شرکت متعهد است 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 تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

5-9- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.

5-10- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، حداقل 14 روز قبل از لازم‌الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می‌تواند اعتراضات خود را به‌صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل [Info@fanaptelecom.ir](mailto:Info@fanaptelecom.ir) یا نمابر به شماره 021-22920153 به شرکت اعلام نماید.

**تبصره 1:** شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.

5-11- شرکت متعهد است تحت هیچ شرایطی به‌جز در مواردی که قانون و مقررات معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

5-12- شرکت متعهد است چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و شرکت از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند.

5-13- 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 شخصی‌شان متناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را از طریق وبسایت شرکت به عمل آورد.

5-14- شرکت متعهد است که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز به داده‌ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

5-15- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

5-16- شرکت متعهد به ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه‌اندازی خدمت، شرکت موظف به نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت‌جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.

5-17- شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا سه ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح‌شده از سوی آن‌ها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

5-18- شرکت متعهد است بی‌وقفه، به صورت بیست و چهار (24) ساعت در شبانه‌روز و هفت (7) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره 1567 و پاسخگویی به مشترکین خود را به‌صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

**تبصره 2:** پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک یا محل نصب تجهیزات دارند، در ساعات اداری و با پرداخت هزینه کارشناسی توسط مشترک طبق تعرفه‌های شرکت و با هماهنگی و اعلام مبلغ مربوطه به مشترک قابل بررسی و حل است.

5-19- شرکت متعهد است در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

5-20- شرکت هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال سیم‌کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل‌کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

5-21- شرکت موظف است در صورت وصول درخواست مشترک اینترنت پرسرعت ADSL مبنی بر تخلیه خط (از جمله بصورت کتبی یا از طریق پنل کاربری)، کل فرایند تخلیه خط مربوط به شرکت (از قبیل انعکاس درخواست به شرکت مخابرات ایران) را حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت کاری انجام دهد.

5-22- کلیه سرویس‌های دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت ثابت (Static) در هر زمان با پرداخت هزینه مربوط در چارچوب مصوبات کمیسیون و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان‌پذیر است.

**تبصره 3:** اگر مشترک دارای نشانی عمومی IP به صورت ثابت (Static)، هنگام تمدید سرویس، IP قبلی خود را انتخاب نکند، شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان IP قبلی و تنظیمات انجام شده را ندارد.

5-23- شرکت موظف است نحوه نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) را به صورت شفاف و بدون اخذ هزینه از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود منتشر کند و در هنگام تماس مشترک با مرکز تماس پشتیبانی، راهنمایی لازم را ارائه و در صورت درخواست مشترک، برای اعزام کارشناس و نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی در محل مشترک اقدام کند.

#### **ماده 6: تعهدات مشترک**

6-1- مشترک متعهد است با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

6-2- 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 اطلاع‌رسانی شرکت یا سایر مبادی ذیربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت نماید.

6-3- مشترک متعهد است از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ خدمات است.

6-4- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به مشترک 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 مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) می‌باشد.

**تبصره 1:** ارائه سرویس به دانش‌آموزان و یا دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آن‌ها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع می‌باشد.

**تبصره 2:** 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 شش ماه جهت ارائه به مراجع ذیصلاح ضروری است.

5-6- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترک است.

6-6- مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و آگذار شده نمی‌باشد.

**تبصره 3:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.

6-7- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها، 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 امکان فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت جهت تامین پیوست کنترلی، اعمال سیاست‌های 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.

6-8- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای 3-6 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 است.

6-9- مشترک متعهد است در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به شرکت اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع‌رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع‌رسانی است، بر عهده مشترک خواهد بود.

6-10- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام نماید و حفاظت از سیستم‌ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری نماید.

6-11- به‌منظور تکریم ارباب‌رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود 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.

**تبصره 4:** مشترک متعهد است (مطابق با ماده 608 قانون مجازات اسلامی) در نحوه برخورد با کارشناسان شرکت، رعایت حقوق آنها را به عمل آورد، در صورت مشاهده رفتار نابهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی مشترک، شرکت مطابق با قوانین با خاطی برخورد خواهد کرد.

6-12- خرید مودم از شرکت اجباری نیست و مشترک می‌تواند از مودم‌های استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع مودم‌های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

6-13- خدمات پس از فروش مودم‌هایی که از شرکت خریداری شده به عهده گارانتی‌کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

6-14- در صورتی که مشترک بعد از رانژه (تا قبل از اولین استفاده) از درخواست سرویس مورد نظر منصرف شود، شامل کسر هزینه طبق تعرفه‌های مصوب سازمان خواهد شد و ملزم به پرداخت آن خواهد بود.

6-15- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آنها از طریق پینل کاربری و یا سایر طرق اطلاع‌رسانی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیکی انجام خواهد شد. مشترک تایید می‌کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست سرویس درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده نام برده خواهد بود.

6-16- در صورتی که 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 مسئولیت‌های حاصل از آن بر عهده مشترک است.

#### **ماده 7: شرایط فسخ قرارداد**

7-1- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایستی با ارائه درخواست از پینل کاربری خود نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت 6 روز کاری 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 پاسخگویی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

7-2- چنانچه شرکت نتوانسته باشد 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 مرتبط با سرویس دریافتی اقدام نماید و شرکت مکلف است پس از بررسی موضوع و در صورت تایید، 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 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.

7-4- مشترک (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یک‌طرفه و جمع‌آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

5-7- در صورت درخواست 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 ارایه سرویس در وضعیت جدید، امکان انتقال مدت زمان باقی‌مانده سرویس قبلی به سرویس جدید وجود ندارد.

#### **ماده 8: رسیدگی به شکایات**

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس <https://www.fanaptelecom.ir> مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن سراسری 1567 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.195.ir](http://www.195.ir) یا تماس با تلفن گویای 195 و یا آدرس ایمیل [195@cra.ir](mailto:195@cra.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.

**تبصره:** مراجعه به سازمان در این خصوص مانع طرح دعوا در مراجع قضایی نمی‌باشد.

#### **ماده 9: وضعیت اضطراری**

1-9- وضعیت اضطراری پیش‌بینی نشده و غیر قابل پیشگیری تنها در صورتی از شرکت و مشترک سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

2-9- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارایه 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.

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

4-9- 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 بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

#### **ماده 10: کلیات قرارداد**

این قرارداد در 10 ماده و در 2 نسخه تنظیم، و به امضای طرفین رسید و هر دو نسخه در حکم واحد می‌باشد.

مهر و امضای شرکت

نام و امضای مشترک