

محدودیت های کاری	تعهدات شرکت	هدف ارتباط	موضوع ارتباط
<p>- امکان ارائه سرویس طبق قوانین سازمان تنظیم مقررات</p> <p>- ارائه سرویس های محدود در برخی مراکز مخابراتی بدلیل محدودیت امکانات و یا شرایط مراکز برای ارائه سرویس</p> <p>- عدم امکان ارائه خدمات در تعدادی از مراکز مخابراتی</p> <p>- عدم امکان ارائه خدمات بر روی فیبر، پی سی ام و...</p> <p>- عدم امکان تضمین سرعت در اوقات دانلود شبانه (سرویس های حجمی)</p> <p>- در صورت عدم امکان ارائه خدمات بدلیل خرابی خط مشترک، هزینه فعالسازی کسر و مابقی به مشتری عودت می شود.</p> <p>- عدم امکان دریافت وجه نقد از مشترکین حضوری</p> <p>- اختلال در سیستم پرداخت آنلاین</p>	<p>- ارائه خدمات و سرویس طبق حجم و زمان خریداری شده</p> <p>- در نظر گرفتن دانلود شبانه برای ۲ و ۳ گیگ نیم بها و ۵ به بالا رایگان جهت سرویس حجمی</p> <p>- ارائه سرعت طبق قرارداد</p> <p>- گارانتی ۱ ساله تعویض مودم در صورت خرید از شرکت</p> <p>- فروش حجم اضافه بر سرویس</p> <p>- راه اندازی سرویس طی ۷۲ ساعت بعد از تکمیل ثبت نام (بجز مراکز محدود و مشکلات مخابراتی)</p> <p>- عودت ۱۰۰٪ وجه در صورت عدم امکان ارائه سرویس (در صورتیکه مشکل از آسیاتک یا بدلیل فیبر، PCM و ... باشد)</p> <p>- راهنمایی ثبت نام و خرید توسط واحد امور مشترکین و پورتال ثبت نام</p> <p>- ارائه شماره مشتری و پسورد برای استفاده از بخش پروفایل مشترک و هر گونه درخواست دیگری که مشترک برای ارائه آن به این اطلاعات نیاز داشته باشد.</p> <p>- ارائه فاکتور برای مشترک در پورتال شرکت</p> <p>- ایجاد سیستم پرداخت آسان</p>	<p>خرید خدمات اینترنت</p> <p>پرسرعت و دریافت خدمات</p> <p>مربوطه طی یک حجم و زمان مشخص</p>	<p>فروش</p> <p>اینترنت</p> <p>ADSL</p>
<p>- امکان ارائه سرویس طبق قوانین سازمان تنظیم مقررات</p> <p>- عدم امکان ارائه سرویس در مناطق فاقد دید مناسب برای تجهیزات مخابراتی</p> <p>- عدم امکان تامین نامحدود پهنای باند</p> <p>- محدودیت های فرکانسی و ارتباطی</p>	<p>- بررسی درخواست و امکان سنجی ارائه خدمات مورد نیاز متقاضی</p> <p>- نصب تجهیزات لازم برای ارائه خدمات درخواستی</p>	<p>- خرید بستر اینترنت جهت برقراری ارتباط بین سازمانی</p> <p>درون کشور</p> <p>- خرید پهنای باند</p>	<p>فروش</p> <p>اینترنت و</p> <p>پهنای باند</p>
<p>- عدم امکان دریافت وجه نقد از مشترکین حضوری</p> <p>- اختلال در سیستم پرداخت آنلاین</p> <p>- طی فرمول تعریف شده در نرم افزار مشترک موظف است در موعد مقرر اقدام به تمدید نماید در غیر اینصورت روزهای منفی شده مشترک به صورت روزشمار در فاکتور دوره بعد محاسبه می شود.</p> <p>- عدم امکان نگهداری پورت به دلیل کمبود پورت آزاد در مراکز مخابراتی محدود</p> <p>- عدم تغییر سرویس های نامحدود به حجمی و بالعکس</p>	<p>- اطلاع رسانی به مشترک در صورت نزدیک شدن به دوره اتمام سرویس و یا اتمام حجم مشترک جهت تمدید سرویس و خرید حجم</p> <p>- راهنمایی تمدید سرویس و خرید حجم اضافه از طریق کانال های ارتباطی</p> <p>ایجاد سیستم پرداخت آسان</p> <p>- نگهداری پورت مشترک بین یکماه تا سه ماه به صورت روزشمار طبق قیمت مشخص شده</p> <p>- تغییر سرویس به سرویس بالاتر (در محدوده نوع سرویس خریداری شده قبلی)</p>	<p>تمدید سرویس و یا خرید حجم اضافه برای مدت زمان باقی مانده</p> <p>- تغییر سرویس خریداری شده توسط مشترک</p> <p>- نگهداری پورت</p>	<p>تمدید و تغییر</p> <p>سرویس</p>
<p>- قطعی موقت سرویس به علت قطعی یا خرابی توسط مخابرات به دلایل مختلف</p> <p>- قطعی موقت سرویس به علت تبدیل بستر سیم مسی به فیبر توسط مخابرات</p>	<p>- رفع مشکل به صورت تلفنی توسط کارشناسان متخصص</p> <p>- اعزام کارشناس به مرکز مخابراتی و در صورت لزوم به محل مشترک</p> <p>- رفع خرابی سرویس مشترکین حداکثر ظرف ۷۲ ساعت</p> <p>- رفع مشکلات فنی مودم مشترکین در مراجعات حضوری</p>	<p>رفع معایب و مشکلات فنی</p> <p>پیش آمده برای مشترکین</p>	<p>پشتیبانی فنی</p>

محدودیت های کاری	تعهدات شرکت	هدف ارتباط	موضوع ارتباط
<p>- عدم امکان برگشت باقی مانده سرویس مطابق قرارداد</p>	<p>- راهنمایی مشترک جهت جمع آوری سرویس مربوطه - انجام فرآیند جمع آوری طی ۷۲ ساعت - اطلاع رسانی به مشترک در مورد انجام جمع آوری - پذیرش درخواست جمع آوری از سیستم امور مشترکین</p>	<p>- فسخ قرارداد بعد از اتمام دوره زمانی سرویس - جابجایی سرویس مشترک از یک خط به خط دیگر</p>	جمع آوری
<p>- عدم رانژه خط - وجود نویز خط - خرابی مودم مشترکین - مشکلات سیم کشی داخلی ساختمان مشترکین</p>	<p>- ارسال SMS به مشترک پس از تایید کارشناس شرکت در سیستم امور مشترکین - تحویل سرویس تا ۴۸ ساعت - آموزش مرحله به مرحله مشترک در راه اندازی تلفنی</p>	<p>- تحویل اینترنت و log انداختن سرویس - تست سرعت</p>	راه اندازی سرویس مشترک
<p>- مشکلات سرور بعضی سایت ها قابل طرح در شکایات نیست - مشکلات برای مودم مشتری پس از دوره گارانتی - قطع سراسری کشوری و یا منطقه ای در یسترهای انتقال</p>	<p>- پاسخگویی به موقع و مسئولانه به شکایات - دسترسی به کانال های اعلام شکایت - اعلام شماره پیگیری پس از دریافت شکایت - رسیدگی به شکایت مشترک در زمان تعیین شده - نظرسنجی بعد از شکایت</p>	<p>- عدم دریافت خدمات مناسب و با کیفیت از طرف شرکت و یا نمایندگی ها، طبق قرار داد - جبران خسارت های مادی و معنوی برای مشترک</p>	شکایات
<p>- امکان ارائه سرویس طبق قوانین تنظیم مقررات - امکان ارائه سرویس در مراکز اعلام شده به عاملیت</p>	<p>- ارائه سرویس اینترنت با توجه به تعهدات عنوان شده برای فروش ADSL (ردیف ۱ جدول) - کمک تبلیغاتی - آموزش پنل و راه کار های فروش - پشتیبانی کامل از کاربران - راه اندازی مراکز جدید بر اساس افزایش فروش - پشتیبانی و حمایت از نماینده طبق قرارداد فی ما بین</p>	<p>- مجوز عاملیت فروش - پیگیری امور فروش - پشتیبانی سرویس - رفع مشکلات پنل و سیستم پرداخت آنلاین</p>	عاملیت فروش (نماینده پورسانتی)