

بسمه تعالی

**ماده ۱: طرفین قرارداد**

این قرارداد بین شرکت انتقال داده های آسیاتک به شماره ثبت ۲۱۶۹۷۱ به نشانی تهران خیابان شهید بهشتی ، بعد از میر عماد پلاک ۲۹۰ ساختمان آسیاتک که در این قرارداد آسیاتک نامیده می شود از یک طرف و متقاضی با مشخصات یاد شده ، در فرم درخواست سرویس و پل شرکت به نشانی [ecare.asiatech.ir](http://ecare.asiatech.ir) که از این پس **مشترک** نامیده می شود از طرف دیگر و با شرایط ذیل منعقد گردید.

شبکه آسیاتک : شامل زیر ساخت و تجهیزات خطوط پر سرعت است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی اداره و نگهداری می شود . سیم کشی داخل ساختمان مشترک و تجهیزاتی که تحت مالکیت ، اختیار یا نظارت شرکت نیست ، جزء شبکه آسیاتک محسوب نمی شود.

**تبصره ۱ : تعاریف**

**IP Static** : به آدرس IP گفته می شود که همیشه و بدون توجه به قطع و وصل شدن به شبکه بر روی سیستم شما باقی می ماند و تغییر نمی کند

**IP Valid** : به آدرس IP گفته میشود که با هر بار اتصال به شبکه تغییر می کند

کمسیون: تعیین سیاست نرخ گذاری بر کلیه خدمات در بخشهای مختلف ارتباطات و فناوری اطلاعات و تصویب جداول تعرفهها و نرخهای کلیه خدمات ارتباطی در چارچوب قوانین و مقررات کشور را در رابطه با ارتباطات و فناوری اطلاعات به عهده دارد.

سایر تعاریف بر اساس سند استاندارد سطح خدمات SLA مصوب سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی خواهد بود.

**ماده ۲: موضوع قرارداد**

بر قراری اتصال مشترک به شبکه جهانی اینترنت یا شبکه اینترنت از طریق شبکه دسترسی آسیاتک روی بستر مبتنی بر فناوری WiFi به صورت برون ساختمانی (Outdoor Wifi) و به صورت اشتراکی می باشد.

• **اینترنت:** شبکه ای جهانی از سیستم های رایانه ای بهم پیوسته است که از مجموعه پروتکل های اینترنت برای ارتباط با یکدیگر استفاده می نمایند. به عبارت دیگر اینترنت، شبکه ای است که از میلیون ها شبکه خصوصی، عمومی، دانشگاهی، تجاری و دولتی در اندازه های محلی و کوچک تا جهانی و بسیار بزرگ تشکیل شده است که با آرایه وسیعی از فناوریهای الکترونیکی و نوری به هم متصل گشته اند.

**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 حجم یا روز سرویس طبق سرویس خریداری شده به اتمام برسد، قرارداد پایان یافته تلقی خواهد شد.

**تبصره ۱:** پس از اتمام مدت اشتراک سرویس انتخابی، قرارداد با تمدید مجدد در سامانه فروش به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد. ( آخرین نسخه قرارداد در سامانه CRM "پنل کاربری" موجود می باشد).

**تبصره ۲:** سرعت اعلام شده در سرویس های بیسیم اشتراکی، با توجه به ماهیت آن، تضمین شده نمیشود ولیکن "تا" سرعت اعلامی امکان بهره مندی، بسته به شرایط محیطی، نوع رادیو مشتری و کیفیت سیگنال دریافتی متفاوت خواهد بود.

**تبصره ۱-۲:** بسته به موقعیت مکانی مشترک، نوبت منطقه و نیز وجود سازه های مختلف در مسیر، امکان تغییر کیفیت سیگنال و به تبع آن، افت سرعت و کیفیت ارتباط، در آینده دور یا نزدیک اجتناب ناپذیر خواهد بود که در صورت تشخیص تیم آسیاتک و با عنایت به موارد یادشده، تغییر بستر سرویس بررسی و در صورت امکان تغییر خواهد یافت.

**ماده ۴: مبلغ و نحوه پرداخت**

مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده ۱ در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را مطابق تعرفه شرکت بپردازد.

نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال	نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال
هزینه نصب (به درخواست مشترک)	۲۲۲	۱۵۰,۰۰۰	حجم استفاده از اینترنت بصورت پلکانی	۲۲۷	
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۲۸ کیلوبیت	۲۲۷	۱۵۰,۰۰۰	تعرفه ۱ تا ۳ گیگ		۳۰,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۵۶ کیلوبیت	۲۲۷	۲۵۰,۰۰۰	تعرفه ۴ تا ۱۰ گیگ		۲۲,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۰۲۴ کیلوبیت	۲۲۷	۶۰۰,۰۰۰	تعرفه ۱۰ تا ۳۰ گیگ		۱۸,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۰۴۸ کیلوبیت	۲۲۷	۸۰۰,۰۰۰	تعرفه بالای ۳۰ گیگ		۲۰,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۴۰۹۶ کیلوبیت	۲۲۷	۱۴۰,۰۰۰	-		۵۰,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۸ مگ و بالاتر از آن	۲۲۷	۱۸۰,۰۰۰	۱۷۷ش۳		۹۷
			سایر مبالغ حسب قوانین کشور (مالیات بر ارزش افزوده و...)		۹٪ مالیات بر ارزش افزوده در سال

**ماده ۵: تعهدات و شرایط کاری مشترک**

۵-۱) مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۵-۲) مشترک متعهد است 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 دارنده پروانه یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۵-۳) مشترک متعهد می شود از واگذاری جزئی و کلی حقوقی و تعهدات و خدمات مرتبط با این قرارداد و همچنین واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به دارنده پروانه، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد.

۵-۴) ( مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس/ شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی) اطلاعات جدید به دارنده پروانه اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسوولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی می باشد، برعهده مشترک خواهد بود.

۵-۵) مشترک متعهد است که 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 اپراتور 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 اشغال به کار یا ماموریت سازمانی ) می باشند.

تبصره ۱: ارائه 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 ۲: 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 جهت ارائه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

۵-۶) مسوولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفا بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آنها می باشد.

۵-۷) 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.

۵-۸) در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی ( از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها و ترمینال های مسافربری و ... ) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت نظر مسوولین و آسیاتک به متولیان امکان فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت جهت تأمین پیوست کنترلی ، اعمال سیاست های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت ، ثبت و ذخیره فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر اینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسوولیتها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۵-۹) بدیهی است آسیاتک می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد خطئی از مفاد بندهای ۵-۵ تا ۵-۸ 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.

۵-۱۰) (حفاظت از اطلاعات ، امنیت شبکه داخلی مشترک ، نام کاربری و رمز عبور سرویس به عهده خود مشترک می باشد .

۵-۱۱) (مشترک متعهد است در نحوه برخورد با کارشناسان شرکت رعایت حقوق آنها را به عمل آورد (مطابق با قانون ۶۰۹ مدنی "توهین ارباب رجوع به کارکنان") ، در صورت مشاهده رفتار ناهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی مشترک، آسیاتک مطابق قوانین کشور با خاطی برخورد خواهد نمود.

۵-۱۲) در سرویسهای حجمی در صورت اتمام مدت فاکتور آخر و عدم استفاده ، حجم خریداری شده به فاکتور بعد منتقل نمی گردد. ولی اگر سرویس را به صورت چند ماه شارژ کنند حجم آنها جمعیتی محاسبه می شود و در طول ماههای شارژ شده قابل جا به جایی و استفاده می باشد.

تبصره ۱۵: در کلیه سرویس ها اگر مشترک به هر دلیل زودتر از پایان مدت اشتراک، اقدام به خرید حجم یا تمدید قرارداد جدید نماید، زمان و حجم احتمالی مانده از قبل قابل انتقال به قرارداد جدید نخواهد بود.

۱۴-۵) ارتقاء سرویس به سرویسهای با ارزش ریالی بیشتر در هر زمان با پرداخت هزینه مابالتفاوت (در محدوده نوع سرویس قبلی) امکان پذیر می باشد.  
۱۵-۵) در صورت اتمام هر نوع از سرویسها مشترک می تواند برای شارژ جدید از سرویسهای دیگر نیز استفاده نماید.

تبصره ۲: اگر مشترک سرویس را به اشتباه خریداری نماید شرکت تعهدی مبنی بر برگشت هزینه سرویس نخواهد داشت، لذا جهت جلوگیری از بروز این دسته از مشکلات در صورت نیاز به اطلاعات و راهنمایی های بیشتر با شماره تلفن ۱۵۴۴ تماس حاصل فرمائید.

۱۶-۵) در صورت نیاز به (IP Valid) اختصاصی (Static) در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

تبصره ۳: اگر مشترک هنگام تمدید سرویس، IP Static قبلی خود را خریداری ننماید شرکت تعهدی مبنی بر ارائه IP قبلی در زمانی دیگر را ندارد.  
تبصره ۴: انجام تنظیمات و دسترسی به Firewall یا خرید IP Static امکان پذیر نیست.

تبصره ۵: خدمات پس از فروش مودم هایی که از شرکت خریداری شده است به عهده شرکت گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت آسیاتک خارج است.

۱۸-۵) 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 ارائه شود هزینه مربوطه به عهده مشترک و خارج از این قرارداد براساس نرخنامه صنف مرتبط خواهد بود.

۱۹-۵) در صورت مشاهده هر گونه فعالیت مغایر با قوانین حاکمیتی از جمله: سرقت و کلاهبرداری اینترنتی، جرائم علیه عفت و اخلاق عمومی و یا هتک حیثیت و نشر اکاذیب از سمت مشترک و بر روی بستر ارتباطی شرکت آسیاتک، سرویس مشترک بدون اطلاع قبلی قطع گردیده و گزارشات مربوطه به همراه مشخصات مشترک، تحویل مقامات قانونی خواهد گردید.

#### ماده ۶: تعهدات شرکت :

۱-۶) انتقال داده های آسیاتک ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.  
۲-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادهای را تنظیم کند.

۳-۶) چنانچه به تشخیص انتقال داده های آسیاتک، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، حداقل یک ماه زودتر به مشترک اطلاع رسانی خواهد شد و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را به طور کتبی و یا الکترونیکی به دارنده پروانه اعلام کند.

۴-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود تعهدات لازم 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. 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.

۵-۶) انتقال داده های آسیاتک 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.

۶-۶) انتقال داده های آسیاتک در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.

۷-۶) چنانچه به تشخیص انتقال داده های آسیاتک، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، حداقل یک ماه زودتر به مشترک اطلاع رسانی خواهد شد و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را به طور کتبی و یا الکترونیکی به دارنده پروانه اعلام کند.

۸-۶) انتقال داده های آسیاتک موظف به حفظ محرمانگی داده ها و ارتباطات و حریم خصوصی مشتریان است و متعهد می شود به مشترکان 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 آورند و حق ندارد از خود سلب مسئولیت کند.

۹-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشتریان نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۱۰-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

۱۱-۶) انتقال داده های آسیاتک 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 و پاسخگویی به مشترکین خود را بصورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۱۰: پشتیبانی 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.

۱۲-۶) آسیاتک می تواند در قرارداد جدید، سرویسهای را که در برخی ساعات شبانه روز، رایگان ارائه می شوند را تغییر، و با شرایط جدید عرضه نماید.

۱۳-۶) انتقال داده های آسیاتک تعهدی مبنی بر ارائه خدمات ارزش افزوده (VAS) ندارد.

#### ماده ۷: شرایط پشتیبانی :

۱-۷) مشترک می تواند در زمان بروز مشکل فنی، تنها با شماره رسمی ۱۵۴۴ شرکت و یا ۰۲۱۸۲۱۴۴۰۰۰ تماس گرفته و طرح مشکل نماید، در صورت عدم رفع مشکل و یا عدم برقراری ارتباط، مشکل خود را بصورت ایمیل یا از طریق بخش " تماس با ما " در وب سایت به شرکت اعلام نماید.

۲-۷) عیب یابی مودم بصورت تلفنی تنها شامل مودم های مورد تایید آسیا تک خواهد بود.

۳-۷) عیب یابی مودم های وایرلس بصورت تلفنی، تنها بر روی پورت LAN مودم امکان پذیر است.

۴-۷) جهت دریافت مشخصات نزدیکترین آدرس دفاتر فروش، با شماره رسمی ۱۵۴۴ تماس حاصل نمایید و یا به آدرس سایت [www.asiatech.ir/agency](http://www.asiatech.ir/agency)

مراجعه نمایید. همچنین آدرس رسمی شرکت در ابتدای قرارداد ذکر شده است.

#### ماده ۸: رسیدگی به شکایت:

رسیدگی به شکایت مشتریان ابتدا از طریق تلفن سراسری ۱۵۴۴ " داخلی ۴ صدای مشتری " و در صورت عدم حصول نتیجه از طریق سایت [195.ir](http://195.ir) و یا شماره ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@ICT.GOV.IR](mailto:195@ICT.GOV.IR) قابل پیگیری است.

#### ماده ۹: شرایط جریمه:

۱) اگر مدت زمانهای قطع بودن شبکه و خدمات دارنده پروانه بیش از تعهد مشخص شده در SLA باشد انتقال داده های آسیاتک متعهد است در چارچوب مصوبات کمیسیون، جریمه مشترک را جبران نماید.

۲) مندرجات ذیل از جمله قطعی هایی است که مشمول جریمه نمی باشد:

۱-۲- قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت جریمه نمی باشد.

۲-۲- قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد و این موضوع اثبات شده باشد.

۳-۲- قطعی هایی که در زمان Down Time باشد و در قرارداد ذکر و حداقل ۴۸ ساعت قبل از آن به مشترک اطلاع رسانی شده باشد.

۴-۲- قطعی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده یا ناشی از تغییر تنظیمات مودم یا رادیو توسط خدمت گیرنده باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...)

۵-۲- قطعی های ناشی از صدور احکام توسط مرجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذیصلاح که در این زمان قطع مشمول پرداخت جریمه نمی باشد.

#### ماده ۱۰: شرایط فسخ قرارداد:

۱-۱۰) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارائه درخواست، به فسخ قرارداد اقدام نماید و دارنده پروانه مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب 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.

تبصره ۱: در صورت فسخ قرارداد با شیوه صورتحساب دوره ای از سوی هریک از طرفین، مشترک موظف به پرداخت صورتحساب محاسبه شده تا زمان قطع خدمات می باشد.

۲-۱۰) چنانچه ثابت شود آسیاتک نتوانسته است ظرف ۱۰ (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 دارنده پروانه مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۳-۱۰) فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیتهای مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار قرارداد نبوده و باید پاسخگویی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۴-۱۰) آسیاتک در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد " منجمه فسخ " مسئولیتی ندارد مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.



مهر و امضا شرکت :

مهر و امضاء مشترک :

تاریخ :