

قرارداد مشترکین ارائه خدمات اینترنت پرسرعت

این قرارداد بین شرکت انتقال داده‌های آسیاتک به شماره ثبت: ۲۱۶۹۷۱ دارنده پروانه ایجاد و بهره‌برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۱۰۰-۹۴-۱۶ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار ۱۰ سال شمسی از تاریخ ۱۰/۰۸/۹۴)، رایانامه info@asiatech.ir، نمابر ۰۲۱-۸۲۲۴۴۵۲۲ با مدیر عاملی محمد علی یوسفی زاده با شماره ملی ۱۰۱۲۵۸۳۲۷۴ که مطابق با آخرین روزنامه رسمی به شماره مورخ دارای حق امضاء می باشد، به نشانی تهران، خیابان شهید مطهری، خیابان میر عماد، نیش کوچه دوازدهم، پلاک ۳۷/۱ ساختمان آسیاتک، به شماره سراسری ۱۵۴۴ از یک طرف و متقاضی با مشخصات مندرج در فرم ثبت نام (در سایت و پنل آسیاتک به نشانی ecare.asiatech.ir) که از این پس مشترک نامیده می شود از طرف دیگر، با شرایط ذیل منعقد می‌شود.

ماده ۱- تعاریف:

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت انتقال داده‌های آسیاتک به شرح مشخصات بالا که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود.
- ۴-۱- **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- ۵-۱- **پنل کاربری، حساب کاربری:** درگاه خدمات برای مشترک به آدرس ecare.asiatech.ir می‌باشد که دسترسی به اطلاع‌رسانی‌ها، صورتحساب‌ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان‌پذیر است.
- ۶-۱- **فرم ثبت نام:** فرم درخواست سرویس، که به مشترک امکان ثبت نام از طریق سایت شرکت را می‌دهد.
- ۷-۱- **شبکه شرکت:** کلبه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می‌باشد.
- ۸-۱- **رانزه:** برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت که حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت انجام می‌شود.
- ۹-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت.
- ۱۰-۱- **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 می‌شود.
- ۱۱-۱- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۲-۱- **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.
- ۱۳-۱- **مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد.
- ۱۴-۱- **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات می‌باشد.
- ۱۵-۱- **شماره تماس:** شماره تماس ۱۵۴۴ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می‌باشد.
- ۱۶-۱- **ترافیک آستانه استفاده مصرف منصفانه:** حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شرکت در هریک از سرعت‌های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی حداقل دو (۲) برابر ترافیک بین الملل است.
- ۱۷-۱- **سرعت پایه:** سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک ماه سرویس‌دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخل و بین‌الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلو بیت بر ثانیه است.
- ۱۸-۱- **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.
- ۱۹-۱- **وب سایت:** سایت رسمی شرکت به نشانی www.asiatech.ir

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارتست از:

- برقراری دسترسی پرسرعت ثابت مشترک از طریق شبکه شرکت بر بستر سیم مسی و بر روی خط تلفن با نرخ بیت (سرعت) مطابق با نوع درخواست مشترک مندرج در فرم ثبت نام و در صورت درخواست IP که در پنل کاربری به تایید مشترک رسیده است با ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن
- اتصال به شبکه شرکت و بهره برداری از خدمات اینترنت با استفاده از فناوری بی سیم مطابق با نوع درخواست مشترک مندرج در فرم ثبت نام که در پنل کاربری به تایید مشترک رسیده است و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

دازنده پروانه ایما و بهره‌برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۱۶-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۳-۱- 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 پلن کاربری، برحسب ساعت و دقیقه می باشد.

۳-۲- در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رانژه خط تلفن (برای سرویس‌های ADSL) و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی و دایر 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 ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می شود، در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، 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 دایری سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

۳-۳- هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۱۰ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت الکترونیکی به مشترک اطلاع رسانی می‌شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پلن کاربری 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: اگر مشترک دارای نشانی خصوصی IP، هنگام تمدید سرویس نشانی خصوصی IP قبلی خود را انتخاب ننماید، شرکت تعهدی مبنی بر ارایه همان آدرس خصوصی IP قبلی ندارد.

۳-۴- برای مشترکینی که در مکان اجاره‌ای به سر می‌برند، این قرارداد تنها تا پایان مدت زمان اجاره، منعقد می‌شود. در صورتی که تا ۴۸ ساعت قبل از پایان مدت زمان قرارداد، مشترک اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی را به شرکت ارایه ننماید، 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 می شود.

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 بپردازد.

۴-۱- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس مطابق با مصوبات کمیسیون (مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۳/۰۷/۲۰، شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱ و شماره ۲۶۸ مورخ ۹۶/۱۰/۰۳ و یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب می‌شود) و با احتساب مالیات بر ارزش افزوده که در پلن کاربری به تایید مشترک رسیده است، می باشد. مشترک موظف است در ابتدای هر ماه یا دوره از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پلن کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت نماید.

۴-۲- هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک اینترنت پرسرعت: در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل موردنظر باشد، باید هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ شرکت در چارچوب مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود)، در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۴-۳- هزینه دایری و تخلیه مشترک اینترنت پرسرعت ADSL: هزینه رانژه مخابرات (دایری/ تخلیه) مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود) می‌باشد که علاوه بر هزینه اشتراک (و هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی در صورت درخواست)، فقط یکبار در هنگام راه اندازی اتصال، از مشترکین دریافت می‌شود.

تبصره ۱: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن می باشد.

تبصره ۲: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد با تمدید مجدد از طریق پلن کاربری برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد. (آخرین نسخه قرارداد در سامانه CRM "پلن کاربری" موجود می‌باشد.)

تبصره ۳: چنانچه مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه عبور کند، شرکت می تواند نسبت به اعمال سیاست استفاده منصفانه اقدام و ضمن اطلاع رسانی به مشترک نسبت به کاهش سرعت کاربر تا حداقل سرعت ۱۲۸ Kbps اقدام نماید و یا آنکه مشترک می‌تواند از طریق پلن کاربری و یا هر روشی که از سوی شرکت امکان آن فراهم شده است، نسبت به خرید حجم ترافیک اضافی داخلی و بین الملل اقدام و هزینه آن را براساس مصوبات کمیسیون پرداخت نماید.

تبصره ۴: در صورت عدم وجود تعرفه مشخص از سوی کمیسیون برای ارائه برخی امکانات موضوع قرارداد تا زمان تصویب و اعلام آن توسط کمیسیون، تعرفه آن بر اساس تعرفه های مشخص، شفاف و بدون تبعیض در بازار ارائه می شود و در صورتیکه کمیسیون تعرفه ای تصویب نماید، برای شرکت لازم الاتباع است.

ماده ۵: تعهدات شرکت

۵-۱- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.

۵-۲- با توجه به انجام امکان سنجی میزان سرعت قابل ارایه توسط شرکت به مشترک، شرکت متعهد به ارایه سرویس با نرخ بیت مندرج در موضوع قرارداد می‌باشد.

۵-۳- شرکت متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادهای را تنظیم کند.

۵-۴- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

۵-۵- شرکت متعهد می‌شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش‌بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل)، زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان‌های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار است.

۵-۶- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (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.

۵-۷- شرکت متعهد می‌شود 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 راه اندازی سرویس اطمینان حاصل کند. همچنین در صورت وصول گزارش از سوی مشترک مبنی بر وجود نویز بروی خط مشترک، در خصوص رفع اختلال مزبور، اقدام نماید.

۵-۸- شرکت متعهد می‌شود 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.

۵-۹- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد؛ مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام موردنظرش به اثبات برسد.

۵-۱۰- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل ۱۴ 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 به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل info@asiatech.ir یا نامبر به شماره ۰۲۱-۸۲۱۴۴۵۲۲ به شرکت اعلام نماید.

تبصره ۱: در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.

۵-۱۱- شرکت متعهد می‌شود تحت هیچ شرایطی به جز در مواردی که قانون و مقررات معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۵-۱۲- شرکت متعهد می‌شود چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارایه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند.

۵-۱۳- 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 به عمل آورد.

۵-۱۴- شرکت متعهد می‌شود 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.

۵-۱۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۵-۱۶- شرکت متعهد به ارایه 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. هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت‌جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.

۵-۱۷- شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا شش 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.

۵-۱۸- شرکت متعهد است بی‌وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه‌روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۱۵۴۴ و پاسخگویی به مشترکین خود را به‌صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۲: 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 قابل بررسی و حل است.

۵-۱۹- شرکت متعهد می‌گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

۵-۲۰- شرکت هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

ماده ۶: تعهدات مشترک

۶-۱- مشترک متعهد می‌شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به‌گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۶-۲- مشترک متعهد می‌شود 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.

۶-۳- مشترک متعهد می‌شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ خدمات است.
۶-۴- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها 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 شرکت‌های 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 مأموریت سازمانی) می‌باشند.

تبصره ۱: ارایه سرویس به محصلین 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 ۲: 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.

۶-۵- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب‌امتیازان‌ها است.

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

تبصره ۳: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.

۶-۷- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها، مراکز تفریحی، فرودگاه‌ها، ترمینال‌های مسافربری 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 غیراینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۶-۸- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی 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 است.

۶-۹- مشترک متعهد می‌شود 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.

۶-۱۰- 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.

۶-۱۱- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر است.

۶-۱۲- به منظور تکمیل ارباب‌رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود و در صورتی که مشاهده رفتار ناهنجار 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.

۶-۱۳- خرید مودم از شرکت اجباری نمی‌باشد و مشترک می‌تواند از مودم‌های استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع مودم‌های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

تبصره ۴: خدمات پس از فروش مودم‌هایی هم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۶-۱۴- در صورتی که مشترک ADSL 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.

۶-۱۵- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آنها از طریق 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.

۶-۱۶- 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 مسوولیت‌های حاصل از آن بر عهده مشترک است.

تبصره ۵: اگر مشترک به هر دلیل زودتر از پایان مدت زمان قرارداد، نقل مکان داشته باشد، زمان و حجم احتمالی مانده از قبل، در صورت دارا بودن شرایط انتقال به مکان و سرویس جدید، قابل انتقال خواهد بود.

۶-۱۷- تغییر سرویس در مدت قرارداد صرفاً جهت ارتقا به سرویس‌های با ارزش ریالی بیشتر و با پرداخت مابه‌التفاوت سرویس درخواستی امکان پذیر است.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

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

۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد نسبت به ارایه 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 پس از بررسی موضوع و در صورت تایید، 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 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 می تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام نماید. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارایه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک می باشد.

۴-۷- مشترک ADSL (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

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.asiatech.ir مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن سراسری ۱۵۴۴ "داخلی ۴ صدای مشتری" 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 به سازمان 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 می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۱-۹- وضعیت اضطراری پیش بینی نشده و غیرقابل پیشگیری تنها در صورتی از شرکت و مشترک سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

۲-۹- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارایه 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 و 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 ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، امضا و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد.

مهر و امضای شرکت

نام و امضای مشترک