

بسمه تعالی

**ماده ۱: طرفین قرارداد**

این قرارداد بین شرکت انتقال داده های آسیاتک به شماره ثبت ۲۱۶۹۷۱ دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۱۰۰-۹۴-۱۶ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار ۱۰ سال شمسی از تاریخ ۹۴/۰۸/۱۰)، رایانامه [info@asiatech.ir](mailto:info@asiatech.ir)، نامبر ۸۲۲۴۴۵۲۲-۰۲۱ با مدیر عاملی محمد علی یوسفی زاده با شماره ملی ۱۰۱۰۱۲۵۸۳۲۷۴ که مطابق با آخرین روزنامه رسمی به شماره ... مورخ ... دارای حق امضا می باشد، به نشانی تهران خیابان شهید مطهری، خیابان میرعماد، نبش کوچه دوازدهم، پلاک ۳۷/۱ ساختمان آسیاتک به شماره سراسری ۱۵۴۴ که در این قرارداد آسیاتک نامیده می شود از یک طرف و متقاضی با مشخصات یاد شده در فرم درخواست سرویس در سایت و پتل شرکت به نشانی [ecare.asiatech.ir](http://ecare.asiatech.ir) که از این پس مشتری نامیده می شود از طرف دیگر و با شرایط ذیل منعقد گردید.

**تبصره ۱: تعاریف****کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات**سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی**سرویس دهنده:** شرکت انتقال داده های آسیاتک به شرح مشخصات بالا که از این پس در قرارداد "شرکت" نامیده می شود.**مشترک:** هر شخص حقیقی یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.**پنل کاربری، حساب کاربری:** درگاه خدمات برای مشتری به آدرس [ecare.asiatech.ir](http://ecare.asiatech.ir) می باشد که دسترسی به اطلاع رسانی ها، صورت حساب ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان پذیر است.**فرم ثبت نام:** فرم درخواست سرویس، که به مشترک امکان ثبت نام از طریق سایت یا شرکت را می دهد.**شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد.**دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت.**دوره اشتراک:** مدت زمان توافق شده برای ارائه ی خدمات به مشترک توسط شرکت.**ترافیک دوره اشتراک:** مجموع حجم تبادل بسته های اطلاعاتی ارسالی و دریافتی در دوره اشتراک.**حق اشتراک:** هزینه خدمات موضوع قرارداد بر مبنای تعرفه مصوبه کمیسیون در زمان انعقاد قرارداد.**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 می شود.**نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.**نشانی های خصوصی IP:** بازه ای از نشانی های IP است که برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.**مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد.**اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات می باشد.**شماره تماس:** شماره تماس ۱۵۴۴ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.**وب سایت:** سایت رسمی شرکت به نشانی [www.asiatech.ir](http://www.asiatech.ir)**مودم TD-LTE:** عبارت است از تجهیزات سمت مشترک (CPE) که امکان دسترسی به خدمات شبکه TD-LTE را فراهم می نماید.**مانده ترافیک:** در خدمت اینترنت پر سرعت محدود، به حجم مشخصی از اطلاعات گفته می شود که مشترک نتوانسته است در مدت زمان تعیین شده استفاده کند.**ماده ۲: موضوع قرارداد**

عبارتست از برقراری دسترسی پرسرعت ثابت مشترک از طریق شبکه TD-LTE با نرخ بیت مندرج در فرم درخواست سرویس و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

**ماده ۳: مدت زمان قرارداد****۱-۳)** 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 می باشد.**۲-۳)** پس از اتمام مدت زمان قرارداد، با توافق طرفین این قرارداد از طریق پنل کاربری به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد. (آخرین نسخه قرارداد در پنل کاربری مشترک موجود می باشد). لازم به توضیح است "مانده ترافیک" دوره ی قبل به دوره اشتراک جدید انتقال نمی یابد.**۳-۳)** در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی و دایر کرده و تحویل دهند 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 ۴۸ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می شود.**۴-۳)** در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، باید حداکثر ظرف مدت ۴۸ 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.

۵-۲) همدار 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 از طریق پنل کاربری تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی مابین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

۶-۲) برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می برند، این قرارداد تنها تا پایان مدت زمان اجاره، منعقد می شود. 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 ارائه نماید، شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می نماید. در غیر این صورت قرارداد فی مابین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود.

**ماده ۴ : مبلغ قرارداد**

۱-۴) 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 بر اساس سرویس درخواستی بپردازد.

۲-۴) در صورت عدم وجود تعرفه مشخص از سوی کمیسیون برای ارائه برخی امکانات موضوع قرارداد، تا زمان تصویب و ارائه آن توسط کمیسیون، تعرفه آن بر اساس تعرفه های مشخص، شفاف و بدون تبعیض در بازار ارائه می شود و در صورتی که کمیسیون تعرفه ای تصویب کند برای شرکت لازم الاجراست.

تبصره ۱: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات ارزش افزوده به کلیه مبالغ هزینه های یاد شده اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک است.

تبصره ۲: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد با تمدید مجدد از طریق پنل کاربری برای دوره ای حق اشتراک آن پرداخت شده، بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد.

**ماده ۵ : تعهدات و شرایط کاری شرکت**

۱-۵) شرکت ارائه 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 قراردادهای خود را تنظیم کند.

۳-۵) شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی صلاح قانونی مربوط به ارائه 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 تعهدات 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. 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.

۵-۵) شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید مرتبط 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 مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.

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@asiatech.ir](mailto:info@asiatech.ir) یا شماره به شماره ۰۲۱-۸۲۱۴۴۵۲۲ به شرکت اعلام نماید.

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

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 مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن ها 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 فن آوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.

۱۲-۵) شرکت متعهد می شود که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز 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 متعهد به ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه اندازی خدمت، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۵-۱۵) شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۵-۱۶) 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 از طریق شماره ۱۵۴۴ و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی 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.

۵-۱۷) شرکت متعهد می گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

۵-۱۸) کلیه سرویس های دارای نشانی های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان پذیر است.

**تبصره ۳:** اگر مشترک هنگام تمدید سرویس دارای نشانی خصوصی IP، نشانی خصوصی IP قبلی خود را انتخاب نکند شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان آدرس خصوصی IP قبلی ندارد.

۵-۱۹) در مواردی که خرید سرویس با خواست و رضایت مشتری بدون امکانسنجی و تایید کارشناس اعزامی شرکت آسیاتک توسط مشترک نهایی و تحویل گردد، هیچگونه مسئولیتی مبنی بر عدم پوشش دهی و دریافت سرویس با کیفیت مناسب و پایدار متوجه شرکت آسیاتک نخواهد بود.

۵-۲۰) چنانچه مشترک سرویس اولیه خود را در مکان مورد نظر تایید و دریافت نماید، پس از هرگونه تغییر مکان (آدرس، طبقه، موقعیت شرقی و غربی ساختمان و...) هیچگونه مسئولیتی مبنی بر عدم پوشش دهی و دریافت سرویس با کیفیت مناسب و پایدار متوجه شرکت آسیاتک نخواهد بود.

## ماده ۶: تعهدات مشترک:

۶-۱) 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.

۶-۲) مشترک متعهد است کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل هایی که از سوی مراجع ذی ربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی ربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۶-۳) مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ خدمات است.

۶-۴) هر گونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آن ها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط شرکت و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن ها 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 اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی می باشند.

**تبصره ۱:** آرایه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آن ها 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 آرایه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

۶-۵) مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفا بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آن ها است.

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

**تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکتهای و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی گیرد.

۶-۷) در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارکها، مراکز تفریحی، فرودگاه ها، ترمینال های مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر، لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شرکت به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت جهت تامین پیوست کنترلی، 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 کلیه مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۶-۸) بدیهی است شرکت می تواند 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 می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به شرکت اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هر گونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی 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 سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری نماید.

۶-۱۱) به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود 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.

۶-۱۲) خرید مودم از شرکت اجباری نمی باشد و مشترک می تواند از مودم های استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودم های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

**تبصره ۴:** خدمات پس از فروش مودم هایی هم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۶-۱۳) کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آن ها از طریق پست الکترونیک یا سایر طرق اطلاع رسانی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیک انجام خواهد شد. مشترک تایید می کند 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.

۶-۱۴) 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 مسئولیت های حاصل از آن بر عهده مشترک است.

#### ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۷-۱) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه درخواست، به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، اقدامات لازم را بعمل آورد. 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 اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۷-۲) چنانچه شرکت نتوانسته باشد نسبت به ارایه خدمات با معیارهای مورد نظر این قرارداد (مانند نه محدود به تعهدات SLA) اقدام نماید، مشترک می تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام نماید و شرکت پس از بررسی موضوع و در صورت تایید، ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

#### ماده ۸: رسیدگی به شکایات

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس [www.asiatech.ir](http://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 هر گونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجع به سایت [www.195.ir](http://www.195.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ با شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@ict.gov.ir](mailto: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

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

۹-۲) 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.

۹-۳) در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۹-۴) 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

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.

شرکت انتقال داده‌های آسیاتک	شرکت .....
نام و نام خانوادگی: محمدعلی یوسفی زاده	نام و نام خانوادگی: .....
سمت: مدیرعامل و عضو هیئت مدیره	سمت: .....
مهر و امضاء	مهر و امضاء
نام و نام خانوادگی: عبدالمحمد بیدختی نژاد	نام و نام خانوادگی: .....
سمت: نایب رییس هیئت مدیره	سمت: .....
امضاء	امضاء