

بسمه تعالی

تاریخ:

شماره:

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پُرسرعت از طریق شبکه TD-LTE

این قرارداد بین شرکت انتقال داده های آسیاتک (سهامی عام) ثبت شده به شماره 216971 شناسه ملی و کد اقتصادی 10102583274 دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره 16-94-100 از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار 10 سال شمسی از تاریخ 94/08/10)، رایانامه info@asiatech.ir، نمابر 91011200 به نشانی تهران، خیابان مطهری بعد از اتوبان مدرس، خیابان میرعماد، نبش کوچه دوازدهم، پلاک 37 ساختمان آسیاتک، کدپستی 1587843111 و به شماره سراسری 1544 به مدیریت و نمایندگی آقای محمدعلی یوسفی زاده با سمت نائب رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل و آقای محمد جهانگیریان با سمت عضو هیئت مدیره و معاون مالی که از این پس "آسیاتک" نامیده می شود از یک طرف و آقای/ خانم/ شرکت دارای شخصیت حقیقی/ حقوقی با شماره شناسه ملی شماره ثبت و کد اقتصادی به نمایندگی به شماره ملی به سمت به شماره ملی به سمت نشانی کدپستی به شماره تلفن ثابت شماره همراه رایانامه (ایمیل) که من بعد "مشترک" نامیده می شود از طرف دیگر، به شرح زیر منعقد گردید.

ماده 1- تعاریف

1-1- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

1-2- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

1-4- مشترک: هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.

1-5- پنل کاربری، حساب کاربری: درگاه خدمات برای مشترک به آدرس my.asiatech.ir می باشد که دسترسی به قرارداد و اطلاع رسانی ها، صورتحساب ها، ریز مصرف، انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان پذیر است.

1-6- شبکه آسیاتک: کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت آسیاتک می باشد.

1-7- دایره سرویس: تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه آسیاتک.

1-8- دوره اشتراک: مدت زمان توافق شده برای ارائه خدمات به مشترک توسط آسیاتک.

1-9- 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.

محل درج مهر شرکت انتقال داده های آسیاتک	محل درج مهر / اثر انگشت

1-10- نشانی های عمومی IP: نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.

1-11- 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.

1-12- مکان دریافت خدمت: محلی که آسیاتک خدمات خود را در آن نقطه (مطابق صورت جلسه تحویل) به مشترک تحویل می دهد.

1-13- اقامتگاه اصلی: به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به آسیاتک جهت دریافت مکاتبات می باشد.

1-14- شماره پشتیبانی: شماره تماس 1544 و 900000000 جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته می باشد.

1-15- وب سایت آسیاتک: سایت رسمی شرکت به نشانی www.asiatech.ir

1-16- TD-LTE: فناوری اینترنت بی سیم نسل 4 ثابت - Time division-Long Term Evaluation

1-17- مودم TD-LTE: عبارت است از تجهیزات سمت مشترک (CPE) که امکان دسترسی به خدمات شبکه TD-LTE را فراهم می نماید.

1-18- مانده ترافیک: در خدمات اینترنت پرسرعت ثابت نسل 4 به حجم مشخصی از اطلاعات گفته می شود که مشترک نتوانسته است در مدت زمان تعیین شده استفاده کند.

ماده 2: موضوع قرارداد

عبارتست از برقراری اینترنت پر سرعت ثابت نسل 4 از طریق بستر شبکه TD-LTE با نرخ بیت مندرج در فرم درخواست سرویس و همچنین ارایه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

تبصره 1: انتقال سرویس از یک سیم کارت به سیم کارت دیگر وجود ندارد.

تبصره 2: ارایه خدمات پشتیبانی تنها در محل نصب اولیه امکان پذیر می باشد.

تبصره 3: در صورت معیوب شدن سیم کارت امکان ارایه همان شماره سیم کارت وجود ندارد.

ماده 3: مدت زمان قرارداد

1-3- این قرارداد از زمان دایری سرویس برای مشترک توسط آسیاتک آغاز و تا زمان خاتمه سرویس انتخابی مشترک ادامه می یابد.

محل درج مهر شرکت انتقال داده های آسیاتک	محل درج مهر / اثر انگشت

2-3- در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، آسیاتک حداکثر ظرف مدت 72 ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی (دایر) کرده و تحویل می دهد و آسیاتک 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 آسیاتک در نظر گرفته می شود، در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، باید حداکثر ظرف مدت 72 ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک و تحویل اطلاعات لازم از سوی آسیاتک به مشترک، ارتباط با شبکه آسیاتک 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 آسیاتک لحاظ خواهد شد.

3-3- هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل 10 روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط آسیاتک از طریق پیامک یا درج در پنل کاربری به مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری یا تماس تلفنی تا 72 ساعت پس از پایان مدت دوره مذکور، 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.

4-3- 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 48 ساعت قبل از پایان مدت زمان قرارداد، مشترک اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی را به آسیاتک ارائه نماید، شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک بر اساس شرایط و ضوابط جدید اقدام می نماید. در غیر این صورت قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود.

5-3- پس از اتمام مدت زمان قرارداد، امکان تمدید با توافق طرفین از طریق پنل کاربری و بر اساس شرایط و ضوابط جدید وجود دارد. لازم به توضیح است مانده ی ترافیک دوره ی اشتراک قبل به دوره ی اشتراک جدید انتقال نمی یابد.

ماده 4: مبلغ قرارداد

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

تبصره 4: در صورتی که کمیسیون، تعرفه ای برای خدمات مذکور تعیین کند، هزینه/هزینه های مربوط براساس تعرفه های مصوب کمیسیون است.

تبصره 5: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن می باشد.

2-4- با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده است، براساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد.

محل درج مهر شرکت انتقال داده های آسیاتک	محل درج مهر / اثر انگشت

3-4- در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل موردنظر باشد، باید هزینه های مربوط به راه اندازی 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 می شود)، در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید مشروط براینکه قبل از اعزام کارشناس هزینه انجام کار به مشترک اعلام شده و در قبال اخذ هزینه، رسید به وی ارایه شود.

ماده 5: تعهدات آسیاتک

1-5- پس از درخواست مشترک و ارایه مدارک به آسیاتک، آسیاتک اطمینان لازم را از امکان ارایه سرویس با کیفیت مطلوب در نقطه ی مورد تقاضای مشترک، مطابق با پارامترهای کیفیت خدمت مندرج در توافق نامه سطح خدمات (SLA) حاصل نموده و پس از آن نسبت به دریافت مبلغ و راه اندازی سرویس حداکثر ظرف مدت 3 روز پس از دریافت مدارک و تحویل تجهیزات اقدام می کند.

تبصره 6: در خصوص سیمکارت هایی که امکان سوییچ بین شبکه TD و FD را دارند، امکان سنجی حضوری انجام نخواهد شد ولی به منظور شناسایی محل دقیق استفاده مشترک، ایشان میبایست مکان خود را اعلام و رفع خرابی های آتی نیز صرفاً در همان مکان قابل بررسی می باشد.

2-5- آسیاتک ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.

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

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

5-5- آسیاتک متعهد است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات توافق نامه سطح خدمات (SLA) در هنگام عملیات شبکه پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل 48 ساعت قبل)، زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان های کم ترافیک (ساعت 2 تا 6 صبح) انجام می شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار است.

6-5- آسیاتک متعهد به ارایه و اجرای توافق نامه سطح خدمات (SLA) مورد تایید سازمان و مطابق ضوابط مصوبه شماره 177 (و سایر مصوبات جدید مرتبط بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافق نامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

7-5- آسیاتک متعهد است قبل از ارایه خدمات به مشترک، نسبت به پیش بینی تمهیدات لازم برای تحقق تعهدات SLA اقدام نماید.

8-5- آسیاتک 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.

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

محل درج مهر شرکت انتقال داده های آسیاتک	محل درج مهر / اثر انگشت

5-10- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل 14 روز قبل از لازم الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام می نماید.

5-11- آسیاتک متعهد است 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.

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

5-13- آسیاتک 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 از طریق وبسایت آسیاتک به عمل آورد.

5-14- آسیاتک اقرار دارد 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.

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

5-16- آسیاتک موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا سه 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.

5-17- آسیاتک متعهد است بی وقفه، به صورت بیست و چهار (24) ساعت در شبانه روز و هفت (7) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره 1544 و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره 8: پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در محل مشترک یا محل نصب تجهیزات دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل است.

5-18- آسیاتک متعهد است در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

5-20- 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 مربوط در چارچوب مصوبات کمیسیون و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان پذیر است.

تبصره 9: اگر مشترک دارای IP خصوصی، هنگام تمدید سرویس، IP قبلی خود را انتخاب ننماید، آسیاتک تعهدی مبنی بر ارائه همان IP قبلی و تنظیمات انجام شده را ندارد.

تبصره 10: هزینه پرداخت شده بابت اجاره IP اختصاصی در مدت زمان معین، در صورت عدم استفاده مشترک قابل برگشت نمی باشد.

محل درج مهر شرکت انتقال داده های آسیاتک	محل درج مهر / اثر انگشت

5-21- آسیاتک 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 ارایه 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 کلی یا جزئی خدمات موضوع قرارداد، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت آسیاتک مجاز به فسخ قرارداد است.

6-4- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه‌شده 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) است.

تبصره 11: ارایه 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 12: 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 شش ماه جهت ارایه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

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

6-6- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و اگذار شده نیست؛ در اینصورت کلیه مسئولیت‌های حقوقی و کیفری مربوطه را شخصاً به عهده خواهد داشت.

تبصره 13: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.

محل درج مهر شرکت انتقال داده‌های آسیاتک	محل درج مهر / اثر انگشت

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 و نظارت آسیاتک به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین آسیاتک 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.

6-8- مشترک اذعان نمود شرکت اختیار دارد در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای 6-3 و 6-7 توسط مشترک نسبت به صدور اخطار با مهلت 10 روزه جهت رفع موارد تخلف اقدام نموده و در صورت عدم رفع تخلف، مجاز به قطع خطوط و توقف ارایه 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 (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، موارد 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 اعلام می‌دارد که نشانی اعلام شده در فرم درخواست سرویس، اقامتگاه قانونی وی تلقی شده و محل ابلاغ هر گونه اخطار یا اوراق مربوط به این قرارداد می‌باشد. مشترک می‌تواند با ارسال کتبی یا الکترونیکی، نشانی خود را به هر نشانی دیگری به استثنای صندوق پستی یا دایره امانات پستی در قلمرو جمهوری اسلامی ایران تغییر دهد.

6-11- مشترک موظف است پس از برقراری اولین ارتباط سرویس، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام نماید و حفاظت از سیستم‌ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده وی است و می‌بایست از نام کاربری و رمز عبور خود به نحو مناسب نگهداری نماید. مشترک باید در صورت اطلاع از افشاء یا استفاده غیرمجاز از کلمه عبور و یا حساب مشترک، مراتب را به آسیاتک اطلاع دهد.

6-12- به‌منظور تکریم ارباب‌رجوع تمامی مکالمات برقرارشده با مشترک ضبط می‌شود و در صورت مشاهده هرگونه رفتار ناهنجار و یا به کار بردن الفاظ توهین آمیز خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک، دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین را دارند.

تبصره 14: مشترک متعهد است (مطابق با ماده 608 قانون مجازات اسلامی) در نحوه برخورد با کارشناسان آسیاتک، رعایت حقوق آن‌ها را به عمل آورد، در صورت مشاهده هرگونه رفتار ناهنجار و یا به کار بردن الفاظ توهین آمیز و یا خارج از عرف جامعه از سوی مشترک، آسیاتک مطابق با قوانین و مصوبات مربوطه با خاطی برخورد خواهد کرد.

6-13- خرید مودم از آسیاتک اجباری نیست اما مشترک می‌بایست از مودم‌های TD-LTE استاندارد مورد تایید آسیاتک (قابل دسترس در وبسایت آسیاتک) استفاده کند. در صورتی که تجهیزات استفاده شده توسط مشترک با سیستم‌های آسیاتک سازگار نباشد، آسیاتک مسئولیتی در قبال مشترک نخواهد داشت.

6-14- کلیه مکاتبات آسیاتک با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آن‌ها به صورت کتبی یا از طریق پنل کاربری و یا سایر طرق اطلاع رسانی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیک که در این قرارداد درج گردیده انجام خواهد شد. مشترک اقرار نمود اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست سرویس درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات نادرست بر عهده ایشان خواهد بود.

محل درج مهر شرکت انتقال داده‌های آسیاتک	محل درج مهر / اثر انگشت

15-6- در صورت تغییر مکان دریافت خدمت (آدرس، طبقه، موقعیت شرقی و غربی ساختمان و ...) و عدم اطلاع رسانی آن، آسیاتک مسئولیتی درخصوص تغییر کیفیت سرویس متأثر از شرایط جغرافیایی یا جوی و همچنین اختلال یا قطع دسترسی به سرویس های اضطراری در مواردی که خارج از کنترل آن است، نخواهد داشت.

16-6- در صورت جابجایی محل سکونت مشترک حقیقی یا جابجایی محل کار مشترکین حقوقی و اعلام و ثبت آدرس در پنل کاربری و درخواست تداوم دریافت سرویس از سوی آن ها، آسیاتک باید با توجه به محدودیت های جغرافیایی و سایر محدودیت ها تلاش خود را به کار گیرد تا همچنان سرویس را در طول دوره به مشترک ارائه کند. چنانچه آسیاتک قادر به ارائه سرویس یاد شده در محل جدید مشترک نباشد، مشترک ملزم به پرداخت هزینه استفاده از خدمات موضوع این قرارداد در طول باقیمانده مدت زمان قرارداد خواهد بود و مبالغ پرداختی قابل استرداد نخواهد بود.

17-6- آسیاتک هیچگونه مسئولیتی در قبال بروز اشکال و اختلال در سیستم های رایانه ای سمت مشترک ندارد.

18-6- اگر به منظور رفع مشکل کیفیت سرویس مشترک، نیاز به مراجعه حضوری آسیاتک به محل اعلامی توسط مشترک برای انجام تست و تعمیر باشد، مشترک باید امکان مراجعه حضوری را فراهم آورد. در غیر اینصورت شکایت مشترک از این باب مسموع نخواهد بود.

19-6- رفع خرابی حضوری صرفا در محل نصب اولیه سرویس قابل انجام است و در صورتی که مشترک محل سرویس را تغییر داده باشد، مشمول پشتیبانی حضوری نخواهد بود.

ماده 7: شرایط فسخ قرارداد

1-7- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، باید با ارائه درخواست کتبی یا الکترونیکی و یا از طریق پنل کاربری نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید و آسیاتک 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. 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 تخلفات احتمالی و یا موارد استفاده غیرمجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

2-7- چنانچه آسیاتک نتوانسته باشد ظرف مدت یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات مطابق با پارامترهای کیفیت خدمت مندرج در توافق نامه سطح خدمات (SLA) این قرارداد اقدام نماید، مشترک می تواند نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید و در این صورت تمامی مبالغ پرداختی در ازای استرداد تجهیزات تحویل شده احتمالی به مشترک حداکثر ظرف مدت ده روز از تاریخ اعلام به نامبرده مسترد خواهد شد.

3-7- در صورتی که آسیاتک اتصال مشترک به شبکه را (در آدرس اعلامی توسط نامبرده در زمان ثبت نام) تأیید کند اما تا هفت روز از تاریخ تأیید اولین اتصال، مشترک قادر به استفاده از خدمات موضوع قرارداد در آدرس مذکور نباشد و این امر ناشی از فعل یا ترک فعل وی نباشد، مشترک می تواند نسبت به فسخ قرارداد و اخذ هزینه پرداخت شده اقدام نماید و آسیاتک مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

محل درج مهر شرکت انتقال داده های آسیاتک	محل درج مهر / اثر انگشت

تبصره ۱۵: عودت هزینه ها صرفاً شامل هزینه موضوع این قرارداد بوده و هزینه های جانبی از قبیل نصب و راه اندازی و کابل کشی را شامل نمی شود.

تبصره ۱۶: در خصوص سیمکارت هایی که امکان سوییچ بین شبکه TD و FD را دارند، پس از فروش در هیچ شرایطی امکان عودت هزینه وجود ندارد.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.asiatech.ir در بخش تماس با ما مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن سراسری ۱۵۴۴ "داخلی ۴ انتقادات و پیشنهادات" 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 آسیاتک 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.

تبصره ۱۷: مراجعه به سازمان در این خصوص مانع طرح دعوا در مراجع قضایی نمی باشد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۹-۱- وضعیت اضطراری پیش بینی نشده و غیرقابل پیشگیری موثر بر موضوع قرارداد تنها در صورتی از آسیاتک و مشترک سلب مسئولیت می کند که خارج از اراده ی طرفین باشد.

۹-۲- در صورت بروز وقعه غیرمجاز در ارایه خدمات، آسیاتک 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، آسیاتک 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 آسیاتک 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 آسیاتک تلقی خواهد شد.

ماده ۱۰: نسخ قرارداد

این قرارداد در ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، امضا و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد.

محل درج مهر شرکت انتقال داده های آسیاتک	محل درج مهر / اثر انگشت

محل درج امضاء نمایندگان آسیاتک		محل درج امضاء نمایندگان آسیاتک انتقال داده‌های آسیاتک	
		محمد جهانی‌گیریان عضو هیئت‌مدیره و معاون مالی	محمدعلی یوسفی‌زاده نائب رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل

محل درج مهر / اثر انگشت	محل درج مهر شرکت انتقال داده‌های آسیاتک