

## "قرارداد فروش خدمات اینترنت"

این قرارداد فی مابین شرکت افرا ارتباطات ثابت رسا به شماره ثبت ۵۳۰۳۳۷ کد اقتصادی ۴۱۱۵۱۷۳۳۴۴۹۶ کد کارگاه ۰۰۹۸۲۸۱۰۱۶ تامین اجتماعی شعبه ۹ تهران دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباط ثابت (SEIVCO) از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی کشور به شماره ۳۳-۹۵-۱۰۰ به نمایندگی آقایان مجید سرآبادانی تفرشی مدیر عامل و ابودر شهبازی نایب رئیس هیأت مدیره به آدرس: تهران - خیابان میر داماد - نبش شمس تبریزی شمالی - پلاک ۱۸۹ - ورودی شرقی - طبقه ۳ - واحد ۱۳ و تلفن ۵۴۹۷۶۰۰۰ از یک طرف و مشترک با مشخصات به شرح ذیل منعقد می‌شود:

شرکت ..... با کد اقتصادی ..... و شناسه ملی ..... به نمایندگی ..... به نشانی : ..... ، که از این پس در این قرارداد مشترک نامیده میشود و به شرح زیر منعقد می‌گردد.

### ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- سرویس دهنده: شرکت افرا ارتباطات ثابت رسا که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود.
- ۴-۱- مشترک (سرویس گیرنده): هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- ۵-۱- دوره اشتراک: مدت زمان سرویس انتخابی که مشترک بر اساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون هزینه آن را پرداخت می‌کند و از زمان دایری سرویس آغاز می‌شود.
- ۶-۱- شبکه شرکت: کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می‌باشد.
- ۷-۱- دایری سرویس: تحویل و راهاندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت می‌باشد.
- ۸-۱- مکان دریافت خدمت: محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد و قابل تغییر نمی‌باشد.
- ۹-۱- اقامتگاه اصلی: به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می‌باشد.
- ۱۰-۱- نشانی IP: نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا می‌کند و به منظور اتصال بین گره های شبکه استفاده می‌شود.
- ۱۱-۱- نشانی های عمومی IP: نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۲-۱- نشانی های خصوصی IP: بازه های از نشانی های IP است که برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.

مهر و امضای مشترک

مهر و امضای شرکت

## ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از:

ارائه پهنای باند اینترنتی اختصاصی با سرعت متقارن دریافت و ارسال .... مگا بیت بر ثانیه به همراه ... عدد IP و تحویل آن در مکان دریافت خدمت.

تبصره ۱: در طول مدت قرارداد و در صورت نیاز مشترک و وجود امکانات و پس از تسویه آخرین صورتحساب‌های ارسالی، مشترک می‌تواند کتباً تقاضای افزایش موضوع قرارداد را بنماید که در این صورت الحاقیه جداگانه‌ای با توافق طرفین تنظیم خواهد گردید.

تبصره ۲: در طول مدت قرارداد و پس از تسویه آخرین صورتحساب‌های ارسالی، کاهش پهنای باند به صورت پلکانی و ماهیانه ۲۵ درصد قابل انجام می‌باشد. همچنین درخواست رسمی کاهش تنها یک بار در هر ماه قابل پذیرش می‌باشد. در صورت کاهش پهنای باند (بیش از ۲۵ درصد در ماه)، شرکت مجاز به افزایش ۱۰ درصد قیمت تا پایان قرارداد می‌باشد.

تبصره ۳: ارتقاء پهنای باند از طریق بستر Wireless منوط به بررسی و تایید قابلیت تجهیزات ارتباطی موجود توسط کارشناسان فنی شرکت می‌باشد.

تبصره ۴: کلیه توافقات کتبی، الحاقیه‌ها، درخواست‌های کتبی و متمم‌های مربوط به این قرارداد که پس از تاریخ قرارداد به امضای طرفین رسیده باشد، جزء لاینفک این قرارداد بوده و طرفین قرارداد ملزم به اجرای آن خواهند بود.

## ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت زمان قرارداد از تاریخ .../.../... تا تاریخ .../.../... به مدت ۱۲ ماه شمسی می‌باشد و با اولین اتصال به شبکه بر حسب ساعت و دقیقه شروع می‌شود.

تبصره ۵: در خدمات اینترنت پرسرعت مبتنی بر فناوری Wireless، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از درخواست مشترک و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب، راه اندازی و دایر کرده و تحویل می‌دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید.

تبصره ۶: هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت ارسال پست الکترونیکی یا پیامک به مشترک اطلاع رسانی می‌شود. مشترک می‌تواند در این مدت نسبت به تمدید قرارداد و پرداخت هزینه‌های آن اقدام نماید. در صورت عدم ارایه درخواست تمدید توسط مشترک، قرارداد فی‌مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود و راه‌اندازی مجدد سرویس منوط به وجود امکانات فنی و پرداخت هزینه نصب مجدد خواهد بود.

تبصره ۷: برای مشترکینی که در مکان اجاره‌ای به سر می‌برند، شرکت تنها تا پایان مهلت زمان اجاره قرارداد می‌بندد و پس از آن در صورت ارایه اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی از سوی مشترک به شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می‌شود.

مهر و امضای مشترک

مهر و امضای شرکت

#### **ماده ۴: مبلغ قرارداد**

۴-۱- مبلغ کل قرارداد معادل .....ریال (به حروف: .....ریال) می باشد که جهت انجام موضوع ماده ۲ قرارداد حاضر به صورت ماهیانه معادل .....ریال (به حروف: .....ریال) پرداخت خواهد شد.

۴-۲- مشترک متعهد میگردد نهایتاً تا ۳ روز پس از دریافت صورت حساب، نسبت به تسویه آن اقدام نماید. در غیر اینصورت سرویس مشترک تا زمان پرداخت قطع خواهد شد. عدم قطع سرویس به دلیل تاخیر در پرداخت، منوط به ارسال درخواست کتبی و تعیین زمان پرداخت در شرایط خاص میباشد.

**تبصره ۸:** در صورت عدم تسویه حساب فاکتور بعد از یک ماه جریمه ای معادل نیم درصد مبلغ فاکتور بصورت روزشمار به صورت حساب مشترک اضافه خواهد شد.

۴-۳- بر اساس بخشنامه ۱۴/۱۱ سازمان تأمین اجتماعی به شماره ۱۰۰/۹۷/۱۳۳۷۱ به تاریخ ۹۷/۱۲/۴ خرید و اجاره پهنای باند مشمول کسر حق بیمه نبوده و مشترک می بایست کل مبلغ صورت حساب صادره را در وجه شرکت پرداخت نماید. بر این اساس مشترک مجاز به کسر حق بیمه از صورت حساب و درخواست مفاصا حساب از تأمین اجتماعی بابت پرداخت کسورات تأمین اجتماعی نمی باشد.

**تبصره ۹:** مشترک در صورت عدم دریافت صورتحساب می بایست موضوع را کتبا به شرکت اعلام نماید.

**تبصره ۱۰:** مبالغ مندرج در بند ۱ ماده ۴ صرفاً مربوط به ارایه سرویس درخواستی در طول مدت قرارداد حاضر می باشد و تأمین و تهیه تجهیزات و دستگاه های مورد نیاز مربوطه از جمله مودم و آنتن و ... همچنین هزینه نصب و راه اندازی بعهده مشترک بوده که صورتحساب آن بصورت جداگانه صادر می شود.

**تبصره ۱۱:** مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ هزینه های مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک است.

#### **ماده ۵: تعهدات شرکت**

۵-۱- شرکت ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.

۵-۲- شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۵-۳- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت شرکت به نشانی [www.afrarasa.com](http://www.afrarasa.com) در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.

۵-۴- شرکت متعهد می شود تمهیدات 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 است.

مهر و امضای مشترک

مهر و امضای شرکت

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 می‌باشد.

۵-۶- 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.

۵-۷- 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.

۵-۸- 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@afrrasa.com](mailto:info@afrrasa.com))، یا نامبر به شماره ۰۲۱۵۴۹۷۶۰۰۰ به شرکت اعلام نماید.

**تبصره ۱۲:** در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.

۵-۱۰- 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.

۵-۱۱- 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 ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند.

۵-۱۲- 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.

۵-۱۳- 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.

۵-۱۴- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۵-۱۵- شرکت متعهد به ارائه 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.

مهر و امضای مشترک

مهر و امضای شرکت

۵-۱۶- شرکت متعهد است موضوع این قرارداد را در مکان دریافت خدمت و در درگاه خروجی رادیو، روتر یا مودم (قبل از شروع شبکه مشترک) تحویل نماید و مسئولیتی در قبال تحویل اینترنت بر روی شبکه مشترک ندارد. و در صورت نیاز مشترک هزینه های این امر جداگانه فاکتور خواهد شد.

۵-۱۷- شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کنند 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 ۰۲۱-۵۴۹۷۶۰۰۰ و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

۵-۱۹- شرکت هیچگونه تعهد و مسئولیتی در قبال تغییر ضوابط و مقررات شرکت مخابرات ایران و سایر مراجع قانونی در خصوص استفاده مشترک از پهنای باند تخصیصی و یا تجهیزات ارتباط رادیویی نخواهد داشت.

۵-۲۰- شرکت نمی‌تواند اختیارات خود تحت این قرارداد را به هیچ شخص یا اشخاص حقیقی یا حقوقی واگذار نماید در غیر این صورت حق فسخ قرارداد و جبران کلیه خسارات وارده توسط سرویس دهنده برای مشترک محفوظ خواهد بود.

۵-۲۱- شرکت در طول مدت قرارداد امکان کنترل پنل گراف جهت کنترل میزان پهنای باند مصرفی توسط مشترک را دارد و در اختیار مشترک قرار می‌دهد.

#### ماده ۶: تعهدات مشترک

۶-۱- مشترک متعهد می‌گردد که حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت پس از برقراری ارتباط نسبت به آزمایش امکان دسترسی ارتباط برقرار شده و صحت عملکرد آن اقدام نموده و نقطه نظرات خود را مبنی بر تأیید و یا عدم تأیید با ذکر دلایل مربوطه کتبا" به سرویس دهنده اعلام نماید در غیر اینصورت به منزله تأیید انجام و تحویل قطعی موضوع قرارداد تلقی خواهد شد.

۶-۲- مشترک متعهد می‌گردد نهایت تلاش خود را در حفظ و نگهداری تجهیزات متعلق به سرویس دهنده انجام دهد و در پایان قرارداد این تجهیزات را به سرویس دهنده مسترد گرداند.

۶-۳- مشترک متعهد می‌شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به‌گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۶-۴- 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.

۶-۵- مشترک متعهد می‌شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات است.

مهر و امضای مشترک

مهر و امضای شرکت

۶-۶- 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 شرکت های 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) می باشند.

**تبصره ۱۳:** 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 ذیصلاح ضروری است.

۶-۷- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آنهاست.

۶-۸- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت وگذار شده نمی باشند.

**تبصره ۱۴:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمانها و شرکتها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در برنمی گیرد.

۶-۹- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکانهای عمومی (از قبیل پارکها و مراکز تفریحی و فرودگاهها، پایانههای مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شرکت به متولی آن اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت جهت تأمین پیوست کنترلی، اعمال سیاستهای امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیراینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیتها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۶-۱۰- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی 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.

۶-۱۱- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به دارنده پروانه اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی است، بر عهده مشترک خواهد بود.

۶-۱۲- 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.

۶-۱۳- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورتی که مشاهده رفتار ناپهنگار 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 رادارند.

مهر و امضای شرکت

مهر و امضای مشترک

۶-۱۴- شرکت متعهد است در صورت دریافت درخواست مشترک مبنی بر تغییر طرح خدمات، درخواست وی را در هر زمان از دوره اعتبار قرارداد بررسی کرده و در صورت وجود امکانات و براساس تعرفه شرکت مندرج در سایت و در چارچوب مصوبات کمیسیون به تغییر طرح خدمات اقدام کند.

۶-۱۵- مشترک متعهد می‌گردد که از تجهیزات امنی به بهترین وجه نگهداری نماید و تجهیزات را در پایان یا فسخ قرارداد به شرکت عودت نماید.

#### **ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد**

در صورت توافق طرفین بنا به فسخ قرارداد، به دلایلی خارج از ضوابط می‌بایستی از یک ماه قبل مراتب را کتباً به طرف دیگر اعلام نمایند سپس قرارداد منفسخ خواهد شد.

#### **ماده ۸: رسیدگی به شکایت‌ها**

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وبسایت شرکت به آدرس [www.afrarasa.com](http://www.afrarasa.com) مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت [www.195.ir](http://www.195.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا 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 قرارداده که مشترک می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

#### **ماده ۹: وضعیت اضطراری**

۹-۱- وضعیت اضطراری پیش‌بینی شده و پیش‌بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

۹-۲- در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمات، شرکت می‌بایست بی‌درنگ، 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 می‌بایست نسبت به اطلاع‌رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۹-۴- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که به موجب وقوع بلاای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به‌عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

مهر و امضای مشترک

مهر و امضای شرکت

## ماده ۱۰- حل و فصل اختلافات:

چنانچه درطول مدت قرارداد، در تفسیر مواد آن و یا چگونگی اجرای قرارداد بین طرفین اختلاف نظر پدید آید، ابتدا موضوع از طریق مذاکره بین نمایندگان معرفی شده از جانب طرفین حل و فصل خواهد شد. در غیر این صورت موضوع به داور مرضی الطرفین ارجاع شده و رای داور برای طرفین لازم الاجرا می باشد در هر حال طرح موضوع در مراجع ذیصلاح قانونی کشور امکان پذیر می باشد.

## ماده ۱۱- شرایط عمومی:

۱-۱۱ کلیه مکاتبات و صورتجلسات تنظیمی در طول مدت قرارداد با تایید کتبی نماینده مشترک معتبر و لازم الاجرا خواهد بود.

۲-۱۱ هرگاه یکی از طرفین قرارداد نشانی خود را طی مدت قرارداد تغییر دهد، ملزم به اطلاع رسانی در مدت حداکثر یک هفته به طرف دیگر از طریق پنل کاربری مشترک می باشد و تا زمانی که حسب اعلام طرف دیگر نشانی جدید واصل نگردد، کلیه برنامه ها، اوراق و مکاتبات به نشانی قبلی ارسال و تماما ابلاغ شده تلقی خواهد گردید.

۳-۱۱ طرفین قرارداد با امضای متن قرارداد اقرار می نمایند که کلیه صفحات آن مورد تایید طرفین بوده و کلیه رجوعات و تفسیرها در مورد مفاد قرارداد اعم از حقوقی، فنی، اجرایی تنها با استفاده و مرجع قراردادن مفاد این قرارداد معتبر خواهد بود و از این پس کلیه گفتگوهای شفاهی و مکاتبات رسمی قبل از تاریخ این قرارداد برای ارجاعات بعدی از درجه اعتبار ساقط می گردد.

۴-۱۱- کلیه توافقات کتبی، الحاقیه ها، درخواست های کتبی و متمم های مربوط به این قرارداد که پس از تاریخ قرارداد به امضای طرفین رسیده باشد، جزء لاینفک این قرارداد بوده و طرفین قرارداد ملزم به اجرای آن خواهند بود.

## ماده ۱۲: نمایندگان:

مشترک همزمان با انعقاد قرارداد ملزم به معرفی کتبی یک نفر نماینده فنی، مطلع و تام الاختیار به نماینده فروش می باشد. \* کلیه مکاتبات و صورتجلسات تنظیمی در طول مدت قرارداد با تایید کتبی نماینده مشترک معتبر و لازم الاجرا خواهد بود.

## ماده ۱۳- کلیات قرارداد

۱-۱۳- این قرارداد در ۱۳ ماده، ۱۴ تبصره و در ۳ نسخه تنظیم، امضاء و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد. ۲-۱۳- کلیه مفاد قرارداد به رؤیت طرفین رسیده و طرفین خود را متعهد به اجرای آن می دانند و امضاء ذیل صفحات به منزله قبول و تأیید کلیه مفاد این قرارداد می باشد.

مهر و امضای مشترک

مهر و امضای شرکت