

قرارداد دسترسی و ارائه خدمات پرسرعت مشترکین

این قرارداد بین موسسه مهرگان دانش پژوه به شماره ثبت: ۱۰۷۳۵ دارنده مجوز Servco به شماره ۲۱-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار ۵ سال شمسی از تاریخ ۱۴۰۰/۰۳/۰۸)، با مدیر عاملی آقای مهدی صادقی با شماره ملی ۰۰۶۳۷۵۸۳۰۱ که مطابق با آخرین روزنامه رسمی به شماره ۲۰۶۴۱ مورخ ۹۴/۰۹/۲۲ دارای حق امضا می‌باشد، به نشانی تهران، میدان هفتم تیر، خیابان بهار شیراز، خیابان سلیمان خاطر، خیابان ملایری پور غربی، پلاک ۱۰۹، ساختمان سپنتا، طبقه پنجم، واحد ۱۱، شرکت مهرگان دانش پژوه (سپنتا) کدپستی ۱۵۷۵۷۱۸۹۳۵، به شماره سراسری ۸۴۲۱۰ از یک طرف و مشترک با مشخصات عنوان شده در فرم درخواست سرویس از طرف دیگر، با شرایط ذیل منعقد می‌شود.

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱ **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱ **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱ **سرویس دهنده:** موسسه مهرگان دانش پژوه به شرح مشخصات بالا که ازین 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 می‌کند.
- ۵-۱ **پنل کاربری:** درگاه خدمات برای مشترک به آدرس <https://accounts.sepanta.com/logon> می‌باشد که دسترسی به اطلاع‌رسانی‌ها، صورتحساب‌ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان‌پذیر است.
- ۶-۱ **شبکه شرکت:** شامل زیرساخت و تجهیزات اینترنت پرسرعت است که در مالکیت شرکت بوده و با نظارت شرکت مدیریت و نگاه‌داری می‌شود.
- ۷-۱ **رانژه:** برقراری ارتباط فیزیکی خط تلفن مشترک با شبکه شرکت.
- ۸-۱ **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت.
- ۹-۱ **نشانی‌های IP:** بازه نشانی‌هایی که از سوی ثبت‌کنندگان منطقه‌ای اینترنت به صورت مستقیم به شخص حقیقی و حقوقی واگذار می‌شوند.
- ۱۰-۱ **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل راهیابی هستند.
- ۱۱-۱ **نشانی‌های خصوصی IP:** بازه‌ای از نشانی‌های IP که بر اساس استانداردهایی از قبیل JETF RFC 1918، برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها) استفاده می‌شود.
- ۱۲-۱ **مکان دریافت خدمت:** محلی که بر اساس اعلام مشترک در زمان ثبت نام سرویس، شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد. آدرس اعلامی توسط نامبرده در زمان ثبت نام ملاک پشتیبانی قرار خواهد گرفت.
- ۱۳-۱ **اقامتگاه اصلی مشترک:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات می‌باشد.
- ۱۴-۱ **شماره تماس شرکت:** شماره تماس ۸۴۲۱۰ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می‌باشد.
- ۱۵-۱ **ترافیک آستانه استفاده مصرف منصفانه:** حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شرکت در هر یک از سرعت‌های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی حداقل دو (۲) برابر ترافیک بین الملل است.
- ۱۶-۱ **سرعت پایه:** سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک دوره سرویس‌دهی بر مبنای آن هر دو نوع ترافیک داخل و بین الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلو بیت بر ثانیه است.
- ۱۷-۱ **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.
- ۱۸-۱ **وب سایت شرکت:** سایت رسمی شرکت به نشانی www.sepanta.com
- ۱۹-۱ **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش پرداخت، که مشترک براساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون، هزینه آن را پرداخت می‌کند و از زمان دایری سرویس آغاز می‌شود.
- ۲۰-۱ **سرویس:** برقراری اتصال و دسترسی به شبکه فناوری اطلاعات با استفاده از فناوری‌ها و تجهیزات، از طریق شبکه شرکت
- ۲۱-۱ **خدمات باند پهن:** دسترسی به اینترنت پرسرعت از طریق یکی از فناوری‌های ارائه شده بر روی بستر خطوط مسی، فیبر، اترنت و یا رادیویی (FTTH، ADSL، PTMP، Ethernet، VDSL)
- ۲۲-۱ **سرویس ADSL:** فناوری ارائه‌ی خدمات باند پهن از طریق بستر سیم مسی خط تلفن مشترک و تجهیزات مستقر در مرکز مخابراتی است.
- ۲۳-۱ **سرویس VDSL:** فناوری ارائه خدمات باند پهن از طریق بستر سیم مسی خط تلفن مشترک با دامنه سرعت بالاتر از فناوری ADSL از طریق نزدیک کردن تجهیزات مخابراتی به محل مشترک است.
- ۲۴-۱ **سرویس FTTH: Fiber To The Home** ارائه خدمات باند پهن بر بستر فیبر نوری از نقطه مرکزی تا مکان دریافت خدمت (واحد مسکونی/اداری) است.

۱-۲۵- سرویس Ethernet: ارائه خدمات باند پهن برای مشترکین ساکن در مجتمع‌ها از تجهیزات شرکت تا واحد مسکونی/ اداری مکان دریافت خدمت است.

۱-۲۶- سرویس PTMP: ارائه خدمات باند پهن بر بستر اشتراکی رادیویی

۱-۲۷- تجهیزات سمت مشترک: کلیه تجهیزات لازم برای بهره‌برداری از خدمات موضوع قرارداد، متناسب با فناوری انتخاب شده، اعم از کابل کشی داخلی، مودم، ONT, Access Point، جداکننده‌ی خط تلفن (splitter) که مشترک به منظور بهره‌برداری از خدمات، باید نسبت به تامین آن‌ها اقدام کند.

۱-۲۸- ترافیک اضافی: میزان ترافیکی که مشترک می‌تواند علاوه بر ترافیک آستانه مصرف منصفانه، به صورت مجزا خریداری و در مدت قرارداد مصرف کند.

۱-۲۹- ترافیک دوره: مجموع حجم بسته‌های اطلاعاتی دریافتی و ارسالی از شبکه شرکت که غیرقابل انتقال به دوره بعد است.

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از ارائه خدمات باند پهن بر اساس مشخصات فرم درخواست سرویس که به تایید مشترک رسیده است و خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

۳-۱- مدت زمان این قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است و تاریخ شروع آن پس از امضای صورت‌جلسه نصب یا تایید صفحه نصب الکترونیکی شرکت توسط مشترک و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه است.

۳-۲- حداکثر زمان آماده‌سازی بستر ارتباطی برای فیبر ۳ تا ۱۰ روز کاری و برای سایر سرویس‌ها به مدت ۷۲ ساعت و فعال‌سازی کلیه سرویس‌ها و تحویل به مشترک نیز ۷۲ ساعت خواهد بود.

تبصره ۱: برای مشترکین سرویس ADSL/VDSL که نیاز به رانژه خط تلفن از طرف مخابرات دارند بسته به تخصیص پورت در مرکز مخابراتی ممکن است زمان آماده‌سازی بستر طولانی‌تر شود که در این صورت پس از ۱۰ روز ضمن اطلاع‌رسانی به مشترک، وضعیت ادامه قرارداد با توافق طرفین تعیین تکلیف خواهد شد.

۳-۳- 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 و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی کرده و تحویل می‌دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورت‌جلسه نصب توسط مشترک محاسبه کند. اگر مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده نکند، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می‌شود.

۳-۴- 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 کند، 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.

۳-۵- هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۱۰ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت الکترونیکی به مشترک اطلاع‌رسانی می‌شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری (سامانه مشتریان) تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی‌مابین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

۳-۶- پس از اتمام مدت زمان قرارداد و براساس شرایط و ضوابط جدید، با توافق طرفین و پرداخت پیش فاکتورهای خرید خدمات دوره‌های آینده، این قرارداد برای دوره‌ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می‌گردد.

تبصره ۲: قرارداد مبادله شده در پنل کاربری مشترک موجود می‌باشد.

تبصره ۳: «مانده‌ی ترافیک پایه» از دوره‌ی قبل به دوره‌ی اشتراک جدید انتقال نمی‌یابد.

۳-۷- برای مشترکینی که در مکان اجاره‌ای به سر می‌برند، در صورتی که تا ۴۸ ساعت قبل از پایان مدت زمان قرارداد، مشترک اجاره‌نامه جدید و یا تمدید اجاره‌نامه قبلی را به شرکت ارائه کند، شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می‌کند. در غیر این صورت قرارداد فی‌مابین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود.

تبصره ۴: مشترک می‌تواند برای تمدید سرویس خود، از طریق پنل کاربری و یا تماس با شماره تماس شرکت اقدام کند.

ماده ۴: مبلغ قرارداد

۴-۱- مشترک باید قبل از آغاز بهره‌برداری از خدمات مندرج در ماده ۲، در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را مطابق تعرفه‌های مصوب کمیسیون و براساس سرویس درخواستی (موجود در لیست خدمات شرکت) از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت کند.

۴-۲- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس مطابق با مصوبات کمیسیون (مصوبات شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱، شماره ۲۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۳ و شماره ۴ جلسه ۳۱۳ مورخ ۱۳۹۹/۱۱/۱۲ یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب می‌شود) و با احتساب مالیات بر ارزش افزوده که در پنل کاربری به تایید مشترک رسیده است، می‌باشد.

تبصره ۱: پیش فاکتور سرویس درخواستی به صورت الکترونیکی از طریق پنل کاربری یا پست الکترونیکی در اختیار مشترک قرار داده می‌شود.

تبصره ۲: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن می‌باشد.

تبصره ۳: صورت حساب هر دوره، ۲۴ (بیست و چهار) ساعت قبل از آغاز آن دوره، به نشانی پست الکترونیک و پیامک به شماره همراه اعلام شده توسط مشترک ارسال می‌شود و از طریق پنل کاربری نیز در دسترس است.

۴-۳- چنانچه مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه عبور کند، شرکت می‌تواند نسبت به اعمال سیاست استفاده منصفانه اقدام و ضمن اطلاع رسانی به مشترک نسبت به کاهش سرعت کاربر تا سرعت ۱۲۸ Kbps اقدام کند و یا آنکه مشترک می‌تواند از طریق پنل کاربری، نسبت به خرید حجم ترافیک اضافی داخلی و بین الملل به صورت پیش پرداخت اقدام کند.

۴-۴- در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) در محل مورد نظر باشد، باید هزینه‌های مربوط به اعزام کارشناس و راه اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) را علاوه بر هزینه اشتراک در چارچوب مصوبه شماره ۵ جلسه ۳۲۶ مورخ ۱۴۰۰/۰۸/۳۰ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود)، پرداخت کند. منوط به اینکه قبل از اعزام کارشناس، هزینه انجام کار به مشترک اعلام شده و در قبال اخذ هزینه، رسید به وی ارایه شود.

تبصره ۴: مراجعه دوباره کارشناس نصب شرکت به دلیل آماده نبودن سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و یا عدم حضور مشترک موجب پرداخت هزینه‌ی مجدد رفت و آمد، می‌شود.

۴-۵- در صورت تمایل مشترک به خرید تجهیزات و لوازم از جمله کابل، access-point و سایر تجهیزات اضافی از شرکت، تمامی هزینه‌های مربوط جداگانه محاسبه و توسط مشترک پرداخت خواهد شد.

۴-۶- هزینه دایر کردن و تخلیه خط تلفن مشترک سرویس ADSL/VDSL مطابق مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۳۲۳ مورخ ۱۴۰۰/۰۵/۱۰ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود) است که علاوه بر هزینه اشتراک (و هزینه‌های مربوط به راه اندازی تجهیزات انتهایی در صورت درخواست)، فقط یک بار در هنگام راه اندازی، از مشترک دریافت می‌شود. مگر آن که مشترک نیاز به تغییر خط تلفن داشته باشد.

۴-۷- به منظور راه اندازی سرویس‌های FTTH، Ethernet و PTMP، کابل کشی/کابل ریزی از محل نصب تجهیزات شرکت یا رادیو مشترک در داخل ساختمان تا مکان دریافت خدمت و از مسیری که بنا به صلاح دید کارشناس فنی شرکت و بهینه ترین حالت ممکن انتخاب می‌شود، در قبال دریافت هزینه‌های مرتبط که بر عهده مشترک است، انجام می‌شود.

۴-۸- قبل از ارایه سرویس‌های FTTH، Ethernet و PTMP امکان سنجی اولیه صورت می‌گیرد و پس از اطمینان از مثبت بودن نتیجه آن و توافق با مشترک در خصوص هزینه‌های سرویس، تجهیزات و اقدامات لازم به منظور کابل کشی (از جمله ایجاد داکت، دریل کاری و یا حفره) سرویس انجام خواهد شد.

۴-۹- در صورتی که شرکت بر اساس سیاست‌های فروش خود هزینه کابل Ethernet را از مشترک دریافت نکند، مالکیت کابل یاد شده متعلق به شرکت است و چنانچه دو طرف توافقی برای ادامه ارایه خدمات توسط شرکت نداشته باشند، شرکت می‌تواند کابل‌های مذکور را جمع‌آوری کرده و مشترک نیز ادعایی در این باره ندارد.

ماده ۵: تعهدات شرکت

۵-۱- شرکت متعهد به انجام امکان سنجی ارایه سرویس قبل از عقد قرارداد است.

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

۵-۳- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌کند.

۵-۴- شرکت متعهد است که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

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

۵-۶- شرکت متعهد است 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.

- ۷-۵- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافق نامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۲-۱۷۷ (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.
- ۸-۵- شرکت متعهد است قبل از ارائه سرویس ADSL/VDSL به مشترک، نسبت به پیش بینی تمهیدات لازم برای تحقق تعهدات SLA اقدام نموده و به منظور حفظ کیفیت و سطوح خدمت موضوع قرارداد، از عدم وجود نویز بر خط تلفن مشترک پیش از راه اندازی سرویس اطمینان حاصل کند. همچنین در صورت وصول گزارش از سوی مشترک مبنی بر وجود نویز بر روی خط مشترک، در خصوص بررسی و رفع اختلال مزبور، اقدام کند.
- ۹-۵- شرکت 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 و تصمیم گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.
- ۱۰-۵- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.
- ۱۱-۵- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید 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@sepanta.com یا شماره ۸۴۲۱۱۹۲۰ به شرکت اعلام کند.
- تبصره ۱:** شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات در قرارداد است.
- ۱۲-۵- شرکت 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.
- ۱۳-۵- شرکت متعهد است چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و شرکت از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن ها اقدام کند.
- ۱۴-۵- 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 از طریق وبسایت شرکت به عمل آورد.
- ۱۵-۵- شرکت متعهد است 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.
- ۱۶-۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.
- ۱۷-۵- 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 های مربوط به راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.
- ۱۸-۵- شرکت 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 آن ها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.
- ۱۹-۵- 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 کند و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۸۴۲۱۰ 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.
- ۲۰-۵- شرکت متعهد است در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت از زمان اعلام مشترک، نسبت به رفع اشکال اقدام کند.
- تبصره ۳:** در صورت ابلاغ مصوبه یا دستورالعمل مرتبط جدید از سوی سازمان، مفاد موارد ابلاغی ملاک عمل خواهد بود.
- ۲۱-۵- شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد.
- ۲۲-۵- شرکت متعهد است در صورت وصول درخواست مشترک سرویس ADSL/VDSL مبنی بر تخلیه خط تلفن (از جمله بصورت کتبی یا از طریق پنل کاربری)، کل فرایند تخلیه خط (از قبیل انعکاس درخواست به شرکت مخابرات ایران) را حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت کاری انجام دهد.
- ۲۳-۵- 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 ۴:** ارائه خدمت نشانی های خصوصی IP جز خدمات جانبی شرکت است و عدم امکان ارائه آن مسئولیتی را متوجه شرکت نخواهد کرد.
- تبصره ۵:** اگر مشترک دارای نشانی خصوصی IP، هنگام تمدید سرویس، IP قبلی خود را انتخاب نکند، شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان IP قبلی و تنظیمات انجام شده را ندارد.

۲۴-۵- شرکت موظف است نحوه نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) را به صورت شفاف و بدون اخذ هزینه از طریق پایگاه اطلاع رسانی خود منتشر کند و در هنگام تماس مشترک با مرکز تماس پشتیبانی، راهنمایی لازم را ارائه و در صورت درخواست مشترک، برای اعزام کارشناس و نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی در محل مشترک اقدام کند.

۲۵-۵- شرکت تعهد می کند کلیه اطلاع رسانی ها در خصوص خدمات و تعرفه های خدمات موضوع قرارداد را به صورت رایگان انجام خواهد شد.

ماده ۶: تعهدات مشترک

۱-۶- مشترک متعهد است با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آن ها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۲-۶- 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 کند.

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

۴-۶- هرگونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به مشترک 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 مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) می باشد.

تبصره ۱: ارائه سرویس به دانش آموزان 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 شش ماه جهت ارائه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

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

۶-۶- مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و آگذار شده نمی باشد.

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

۷-۶- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها، مراکز تفریحی، فرودگاه ها، ترمینال های مسافری 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 این صورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۸-۶- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۳-۶ تا ۷-۶ 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.

۹-۶- مشترک متعهد است در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن، آدرس پست الکترونیکی و کد پستی)، اطلاعات جدید خود را به شرکت 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. همچنین مشترک موظف است هرگونه درخواست خود از قبیل تغییر نوع سرویس، نحوه پرداخت و جز این را به صورت کتبی به شرکت اعلام کند یا خود از طریق پنل کاربری یا نرم افزار تلفن همراه شرکت این تغییرات را انجام دهد.

۱۰-۶- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام کند 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 کند.

۱۱-۶- خرید تجهیزات از شرکت اجباری نیست و مشترک می تواند از تجهیزات استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع تجهیزات مورد توصیه شرکت استفاده کنند.

تبصره ۴: در صورت سوختن تجهیزات مشترک به دلیل نوسان برق شهری و یا ساختمان مشترک، شرکت هیچ گونه مسئولیتی نخواهد داشت.

۱۲-۶- خدمات پس از فروش تجهیزاتی که از شرکت خریداری شده به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۱۳-۶- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آن ها از طریق پنل کاربری و یا سایر طرق اطلاع رسانی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیکی که در فرم درخواست سرویس اعلام شده 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.

۱۴-۶- در صورتی که مشترک در محل استفاده از سرویس مستاجر باشد و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا کند، 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.

- ۱۵-۶- مشترک متعهد است در صورت درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس، خود در زمان مقرر برای تحویل سرویس در مکان دریافت خدمت حضور داشته باشد.
- ۱۶-۶- برای سرویس‌هایی که نیاز به نصب تجهیزات شرکت در ساختمان مشترک است، مشترک متعهد به ایجاد شرایط نصب تجهیزات شرکت در ساختمان و یا بر روی پشت بام است. همچنین از شرایط و امکان ورود به محل نصب تجهیزات (مانند اجازه ورود و دسترسی، وجود پریز برق، ایجاد پاگرد و...) پیش از مراجعه کارشناسان نصب و به منظور تست سرویس اطمینان حاصل کند.
- ۱۷-۶- مشترک متعهد است از هرگونه نفوذ غیرمجاز به مراکز دارنده اطلاعات خصوصی و محرمانه و تلاش در جهت شکستن قفل و رمز سیستم‌ها و غیره خودداری کند.
- ۱۸-۶- مشترک متعهد است از هرگونه حمله به مراکز اطلاع‌رسانی و اینترنتی دیگران برای از کار انداختن و یا کاهش کارایی آن‌ها، خودداری کند.
- ۱۹-۶- در صورت استفاده از نشانی‌های خصوصی IP، کلیه موارد امنیتی و حفاظت از اطلاع داخلی مشترک در حملات سایبری و یا هک و موارد امنیتی به صورت کامل به عهده مشترک است و شرکت صرفاً در این خصوص وظیفه راهنمایی به منظور رعایت پروتکل امنیتی را دارد.
- ۲۰-۶- مشترک متعهد است از اسکن کردن شبکه شرکت یا سایرین، خودداری کند.
- ۲۱-۶- مشترک متعهد است از Voice Termination خودداری کند.
- ۲۲-۶- مشترک متعهد است از ایجاد هرگونه اختلال نرم افزاری و سخت افزاری در شبکه شرکت خودداری کند.
- ۲۳-۶- مشترک سرویس‌هایی که برای ارائه آن‌ها، تجهیزات شرکت در مجتمع مشترک نصب شده، متعهد است در صورت بروز قطعی یا اختلال سرویس، دسترسی شرکت به تجهیزات منصوبه در مکان دریافت خدمت (مجتمع) را فراهم کند، در غیر این صورت ادعا یا اعتراضی به شرکت نداشته باشد و مدعی دریافت هیچ خسارتی نباشد.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

- ۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایستی با ارایه درخواست از پنل کاربری خود نسبت به فسخ قرارداد اقدام کند و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت ۶ روز کاری از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل فسخ و فسخ قرارداد با وی اقدام کند. 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 مسئولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان اعتبار قرارداد باشد.
- تبصره ۵:** در صورتی که مشترک 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.
- ۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد نسبت به ارایه خدمات با معیارهای مورد نظر این قرارداد (مانند و نه محدود به تعهدات SLA) اقدام کند، مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام کند 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 کند.
- ۳-۷- در صورت اعلام تغییر شماره تلفن برای سرویس ADSL/VDSL و یا تغییر مکان دریافت خدمت از سوی مشترک و عدم امکان برقراری ارتباط در شرایط جدید توسط شرکت، مشترک می‌تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام کند. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارایه درخواست فسخ و جمع‌آوری ارتباط به عهده مشترک می‌باشد.
- ۴-۷- مشترک سرویس ADSL/VDSL (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یک‌طرفه و جمع‌آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.
- ۵-۷- در صورت درخواست مشترک سرویس ADSL/VDSL 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 ارایه سرویس در وضعیت جدید، امکان انتقال مدت زمان باقی‌مانده سرویس قبلی به سرویس جدید وجود دارد.
- ۶-۷- شرکت متعهد است در سرویس‌هایی که برای ارائه آن‌ها، تجهیزات شرکت در مجتمع مشترک نصب شده و به هر دلیل زیرساخت سرویس‌دهی به مجتمعی که مشترک در آن ساکن است، دیگر فراهم نباشد، یا شرکت با مدیریت مجتمعی که مشترک در آن ساکن است برای تداوم استقرار تجهیزات و سرویس‌دهی موضوع این قرارداد به ساکنان به توافق نرسد و شرکت ناچار به جمع‌آوری تجهیزات خود در مجتمع شود و این موضوع باعث توقف ارایه‌ی سرویس به مشترک و فسخ قرارداد گردد، شرکت هزینه خدمات استفاده نشده تا پایان دوره اشتراک را مطابق با این قرارداد به مشترک مسترد خواهد کرد.

۷-۷- در سرویس PTMP هرگاه شرکت به دلیل جمع‌آوری دکل PTMP ناچار به توقف ارائه سرویس به مشترک و فسخ قرارداد شود، چنانچه مدت زمان گذشته از دریافت اولین سرویس توسط مشترک کمتر از یک سال باشد، شرکت هزینه کابل، تجهیزات و مدت باقی مانده از دوره را به مشترک مسترد خواهد کرد. در غیر این صورت، تنها هزینه مدت باقی مانده از دوره به مشترک بازگردانده می‌شود.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات‌ها

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.sepanta.com و یا پنل کاربری <https://accounts.sepanta.com/logon> بخش صدای مشتری مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت کند و یا درخواست خود را به آدرس الکترونیکی info@sepanta.com ارسال و یا با تلفن سراسری ۸۴۲۱۰ تماس بگیرد. 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 یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ و یا آدرس ایمیل 195@cra.ir منعکس و اقدام به ثبت شکایت کند.

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 می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

تبصره: مراجعه به سازمان در این خصوص مانع طرح دعوا در مراجع قضایی نمی‌باشد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

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

۹-۲- در صورت بروز وقفه غیر مجاز 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 اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام کند.

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 نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

ماده ۱۰: کلیات قرارداد

این قرارداد در ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، و به امضای طرفین رسید و هر دو نسخه در حکم واحد می‌باشد.

مهر و امضای شرکت

نام و امضای مشترک