

بسمه تعالی

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت

این قرارداد بین شرکت فناوران اطلاعات و ارتباطات آترین به شماره ثبت ۵۰۶۴۵۸، شناسه ملی ۱۴۰۰۵۶۵۷۹۸۰ و کد اقتصادی ۴۱۱۵۳۴۴۸۹۷۶ دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco) به شماره ۵۷-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با اعتبار از مورخ ۱۳۹۶/۴/۱۷ به مدت ۵ سال شمسی، رایانامه info@atrinnet.net، به آدرس تهران، تقاطع نواب و آذربایجان، برج اداری گردون، طبقه ۱۵، واحد ۱۵۰۲، کد پستی ۱۳۱۹۶۵۱۸۵۳ به شماره تماس ۱۶۰۵ در این قرارداد به عنوان سرویس دهنده نامیده می شود.

مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

آقای / خانم / شرکت: به کد ملی شماره ثبت: نام نماینده / مدیر عامل: شماره تلفن همراه: شماره تلفن ثابت: و-اقامتگاه اصلی: نشانی مکان دریافت خدمت: رایانامه (ایمیل): میزان تحصیلات: تاریخ تولد: / / شغل:

ماده ۱ - تعاریف

۱/۱ - کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

۲/۱ - سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۳/۱ - سرویس دهنده: شرکت فناوران اطلاعات و ارتباطات آترین که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود.

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 می نماید.

۵/۱ - دوره اشتراک: مدت زمان سرویس انتخابی که مشترک براساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون هزینه آن را پرداخت می کند و از زمان دایری سرویس آغاز می شود.

۶/۱ - پنل کاربری، حساب کاربری: به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع رسانی ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن امکان پذیر است.

۷/۱ - شبکه شرکت: کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد.

۸/۱ - دایری سرویس: تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت می باشد.

۹/۱ - رانژه: آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت می باشد.

۱۰/۱ - مکان دریافت خدمت: محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد.

۱۱/۱ - اقامتگاه اصلی: به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می باشد.

۱۲/۱ - 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.

۱۳/۱ - نشانی های عمومی IP: نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.

۱۴/۱ - 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.

۱۵/۱ - شماره تماس: شماره تماس ۱۶۰۵ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.

۱۶/۱ - ترافیک آستانه استفاده مصرف منصفانه: حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شرکت در هر یک از سرعت های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی حداقل دو برابر ترافیک بین الملل است.

۱۷/۱ - سرعت پایه: سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک ماه سرویس دهی بر مبنای آن برای 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.

۱۸/۱ - ترافیک داخلی: هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.

دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco) به شماره ۵۷-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

آدرس: تهران، خیابان نواب صفوی، تقاطع نواب آذربایجان، برج اداری گردون، طبقه ۱۵، واحد ۱۵۰۲

www.atrinnet.net info@atrinnet.net

تلفن ۱۶۰۵ نمابر ۰۲۱-۶۶۳۸۳۵۳۹

عبارت است از:

□ برقراری اتصال دو طرفه نامتقارن غیر اختصاصی به شبکه جهانی اینترنت از طریق شبکه شرکت و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن بر اساس نوع سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس که جزء لاینفک این قرارداد می باشد.

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

ماده ۳ - مدت زمان قرارداد

۱/۳ - مدت زمان قرارداد از زمان تحویل موضوع قرارداد در مکان دریافت خدمت به مدت ماه شمسی و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می شود.

۲/۳ - در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL مشترک 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 - در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL 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 نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم را نیز تحویل می دهد، در صورتی که مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده ننماید، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می شود.

۴/۳ - در خدمات اینترنت پرسرعت مبتنی بر فناوری WiFi، 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 می دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید.

۵/۳ - 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 می شود. مشترک می تواند در این مدت نسبت به تمدید قرارداد و پرداخت هزینه های آن اقدام نماید. در صورت عدم ارائه درخواست تمدید توسط مشترک، قرارداد فی مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس منوط به وجود امکانات فنی و پرداخت هزینه نصب مجدد خواهد بود.

۶/۳ - برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می برند، شرکت تنها تا پایان مهلت زمان اجاره قرارداد می بندد 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 می شود.

۷/۳ - در صورت رضایت طرفین و پرداخت صورتحساب صادره در خصوص حفظ یا ارتقای سرویس انتخابی توسط مشترک، مدت زمان این قرارداد به صورت خودکار تمدید 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 مصوبات شماره ۲۶۶ مورخ ۲۱/۰۸/۱۳۹۶ و شماره ۲۶۸ مورخ ۰۳/۱۰/۱۳۹۶ کمیسیون و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می شود براساس سرویس درخواستی بپردازد.

تبصره ۱: مشترک در صورت عدم دریافت صورتحساب می بایست موضوع را کتبا به شرکت اعلام نماید.

تبصره ۲: تامین و تهیه تجهیزات و دستگاه های مورد نیاز مربوطه از جمله مودم و آنتن و ... و همچنین هزینه نصب و راه اندازی بعهده مشترک بوده که صورتحساب آن بصورت جداگانه صادر می شود.

۲/۴ - در صورت درخواست مشترک اینترنت پرسرعت ADSL برای راه اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) از سوی شرکت، هزینه آن به عهده مشترک است که در این صورت تعرفه راه اندازی خدمت، مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۲۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (ویا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، بوده و در صورت درخواست مشترک، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک خواهد بود.

۲/۴ - مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، هزینه رانزه مخابرات (دائری و تخلیه) علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یک بار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین اینترنت پر سرعت ADSL دریافت می شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع آوری از سوی شرکت مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع آوری است.

تبصره ۳: 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.

۴/۴ - مشترک سرویس های اختصاصی متعدّد و موظف است حداکثر ظرف مدت ۳ روز پس از دریافت صورتحساب، هزینه پهنای باند اختصاصی در آن دوره با احتساب مالیات بر ارزش افزوده را پرداخت نموده و رسید دریافت نماید. در صورت عدم پرداخت مبلغ مزبور توسط مشترک در مهلت مقرر، شرکت ابتدا نسبت به اطلاع رسانی به مشترک با مهلت مدت زمان حداقل ۷۲ ساعت جهت پرداخت اقدام می کند. در صورت عدم اقدام مشترک در مهلت یاد شده، خدمات ارائه شده به مشترک بطور موقت تا ۳ روز قطع خواهد شد که در این صورت راه اندازی مجدد سرویس منوط به پرداخت هزینه صورتحساب مربوطه خواهد بود. در غیر این صورت، قرارداد فی مابین پایان یافته تلقی شده و قرارداد بصورت یک طرفه فسخ می شود.

ماده ۵ - تعهدات شرکت

۱/۵ - شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات با 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 قراردادها را تنظیم کند.

۳/۵ - شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی صلاح قانونی مربوط به ارایه 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 تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه را پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ?? 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.

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؛ مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.

۸/۵ - چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تائید 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@atrinnet.net، یا نامبر به شماره ۱۶۰۵ 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 قرار داد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارایه 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 غیر مجاز 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 جزییات 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.

۱۵/۵ - 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.

۱۶/۵ - 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 آن ها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد .

۱۷/۵ - 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 نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۱۶۰۵ 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 (ADSL) یا محل نصب تجهیزات (WiFi) دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل است.

۱۸/۵ - شرکت متعهد می گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

۱۹/۵ - شرکت متعهد است موضوع این قرارداد را در یک نقطه (مکان دریافت خدمت) تحویل نماید. بدیهی است در صورت درخواست مشترک مبنی بر تحویل اینترنت در بیش از یک نقطه، ترانزیت آن مستلزم درخواست کتبی و هماهنگی مشترک با شرکت و پرداخت هزینه های مربوطه می باشد.

ماده ۶ - تعهدات مشترک

۱/۶ - مشترک متعهد می شود 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 می شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل هایی که از سوی مراجع ذیربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی شرکت یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید .

۳/۶ - مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید.

۴/۶ - 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 اینترنتی) 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 ۱: ارائه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر مؤسسات آموزشی در زمان حضور آن ها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع است.

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 ارائه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

۵/۶ - مسئولیت عواقب هر گونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترک و صاحب امتیاز آنها است.

۶/۶ - مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واکگذار 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، پایانه 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 تأمین 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 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.

۹/۶ - 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.

۱۰/۶ - 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.

۱۱/۶ - کلیه سرویس ها 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، امکان پذیر است.

۱۲/۶ - 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 قرار دادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

۱۳/۶ - شرکت متعهد است در صورت دریافت درخواست مشترک مبنی بر تغییر طرح خدمات، درخواست وی را در هر زمان از دوره ی اعتبار قرارداد بررسی کرده و در صورت وجود امکانات و بر اساس تعرفه شرکت مندرج در سایت و در چارچوب مصوبات کمیسیون به تغییر طرح خدمات اقدام کند.

۱۴/۶ - مشترک متعهد می گردد که از تجهیزات امانی به بهترین وجه نگهداری نماید و تجهیزات را در پایان یا فسخ قرارداد به شرکت عودت نماید.

۱۵/۶ - مشترک متعهد می شود حداکثر ظرف مدت ۷ روز کاری 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 تایید و یا عدم تایید با ذکر دلایل مربوطه بصورت کتبی به شرکت اعلام نماید. عدم اقدام مشترک در این مدت به منزله تایید برقراری ارتباط از سوی وی تلقی خواهد شد.

ماده ۷ - شرایط فسخ قرارداد

۱/۷ - مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارائه درخواست بصورت کتبی یا از طریق پنل 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 قرار داد فسخ شده باشد.

۲/۷ - چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات با معیارها و مفاد موردنظر این قرارداد از جمله تعهدات SLA اقدام نماید، مشترک می تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام نماید و شرکت مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۳/۷ - در صورت ارائه هر گونه درخواستی از سوی مشترک خدمات اینترنت پرسرعت ADSL 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 ارائه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک است.

۴/۷ - مشترک خدمات اینترنت پرسرعت ADSL (مستأجر، صاحب خط) حق فسخ یک طرفه و جمع آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

ماده ۸ - رسیدگی به شکایت ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.atrinnet.net مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید یا با تلفن ۱۶۰۵ تماس بگیرد. در صورت بروز هر گونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دو جانبه، مشترک می تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.ir195 یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل ict.gov.ir@195 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 شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

۲/۹ - در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارائه 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 هم زمان 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 بلابای 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

۱/۱۰ - این قرارداد در ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، امضاء و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد.

۲/۱۰ - 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.

نام و نام خانوادگی مشترک / امضاء

مهر و امضاء شرکت