

"قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت"

این قرارداد بین شرکت تعاونی شبکه گستر درنا با نام تجاری ثبت شده "یوزنت" به شماره ثبت ۱۴۹۷، کد اقتصادی: ۴۱۱۱۴۸۱۶۹۸۹۴ دارند پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco.) به شماره ۲۵-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با اعتبار از مورخ ۱۳۹۵/۴/۲۲ به مدت ۵ سال شمسی، رایانامه info@uznet.ir نامبر ۰۲۳۳۲۳۹۶۴۲ و مدیرعاملی مهدی یار شریعتی، به آدرس: استان سمنان، شاهرود، ابتدای خیابان امام، کوچه دوم، پلاک ۱۲، کدپستی ۳۶۱۳۷۵۷۴۳۵ به شماره تماس ۰۲۳۳۲۱۶۱ از یک طرف و مشترک با مشخصات به شرح ذیل از طرف دیگر منعقد می‌شود.

مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

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

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت تعاونی شبکه گستر درنا با نام تجاری ثبت شده "یوزنت" که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود.
- ۴-۱- **مشترک (سرویس گیرنده):** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به‌عنوان کاربر نهایی به‌موجب 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- **شماره تماس:** شماره تماس ۰۲۳۳۲۱۶۱ جهت ارتباط با پشتیبانی به‌صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می‌باشد.
- ۷-۱- **پنل کاربری، حساب کاربری:** به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع‌رسانی‌ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس my.dornanet.net امکان‌پذیر است.
- ۸-۱- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می‌باشد.
- ۹-۱- **ترافیک دوره:** میزان اطلاعات قابل مبادله، توسط مشترک در طول یک دوره که این ترافیک در بازه زمانی سرویس قابل استفاده بوده و ترافیک باقیمانده قابل انتقال به دوره بعد نمی‌باشد.
- ۱۰-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه‌اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت می‌باشد.
- ۱۱-۱- **رانژه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت می‌باشد.
- ۱۲-۱- **مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد و قابل تغییر نمی‌باشد.
- ۱۳-۱- **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می‌باشد.
- ۱۴-۱- **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه‌های رایانه‌ای اختصاص پیدا می‌کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه استفاده می‌شود.
- ۱۵-۱- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۶-۱- **نشانی‌های خصوصی IP:** بازه‌ای از نشانی‌های IP است که برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.

ماده ۲: موضوع قرارداد

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 می‌باشد.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت زمان قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است و از تاریخ اتصال به شبکه شرکت شروع می‌شود.

تبصره ۱: 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.

تبصره ۲: 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 راه‌اندازی کرده و نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم را نیز تحویل می‌دهد، در صورتی که مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده نماید، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می‌شود.

تبصره 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، راه‌اندازی و دایر کرده و تحویل می‌دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید.

تبصره ۴: همدار 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. در صورت عدم ارایه درخواست تمدید توسط مشترک، خدمات ارایه شده به مشترک بطور موقت تا ۳ روز قطع خواهد شد. مشترک می‌تواند در این مدت نسبت به تمدید قرارداد و پرداخت هزینه‌های آن اقدام نماید. در غیر اینصورت، 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.

ماده ۴: مبلغ قرارداد

۱-۴- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس در چارچوب مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ و مصوبه جلسه شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱ کمیسیون یا مصوباتی است که در آینده به تصویب خواهد رسید که مشتری مبلغ مربوطه را باید از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری خود واریز و یا به صورت نقد پرداخت نماید.

تبصره ۵: مبالغ مندرج در بند ۱ ماده ۴ صرفاً مربوط به ارایه سرویس درخواستی در طول مدت قرارداد حاضر می‌باشد و تامین و تهیه تجهیزات و دستگاه‌های مورد نیاز مربوطه از جمله مودم، آنتن و ... همچنین هزینه نصب و راه‌اندازی بعهد مشترک بوده که صورتحساب آن بصورت جداگانه صادر می‌شود.

۲-۴- **هزینه راه‌اندازی تجهیزات مشترک اینترنت پرسرعت ADSL:** در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون به مبلغ ۱۵۰۰۰۰ ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۳-۴- **هزینه دایری و تخلیه مشترک اینترنت پرسرعت ADSL:** مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری/ تخلیه) برابر ۱۲۰,۰۰۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه‌اندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می‌شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه‌اندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می‌شود. بدیهی است در صورت عدم

تبصره ۶: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ هزینه‌های مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک است.

تبصره ۷: در صورت نیاز، مشترک می‌تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

تبصره ۸: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خودبه‌خود برای دوره‌ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می‌گردد.

ماده ۵: تعهدات شرکت

۱-۵- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.

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

۳-۵- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت شرکت به نشانی www.uznet.ir در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

۴-۵- شرکت متعهد می‌شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه را 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 یکبار است.

۵-۵- شرکت متعهد به ارایه 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.

۶-۵- 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.

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 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@uznet.ir یا نامبر به شماره ۰۲۳۳۲۳۹۶۴۲ به شرکت اعلام نماید.

تبصره ۹: در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.

۹-۵- 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.

۱۰-۵- 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 ارایه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند.

۱۱-۵- 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.

۱۲-۵- 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.

۱۳-۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۱۴-۵- شرکت متعهد به ارایه 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 صورت جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.

۵-۱۵- 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.

۵-۱۶- 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.

۵-۱۷- شرکت متعهد است بی‌وقفه، به‌صورت بیست‌وچهار (۲۴) ساعت در شبانه‌روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۰۲۳۲۱۶۱ و پاسخگویی به مشترکین خود را به‌صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۱۰: 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.

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

ماده ۶: تعهدات مشترک

۶-۱- مشترک متعهد می‌شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به‌گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۶-۲- مشترک متعهد می‌شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذی‌ربط صادر و ابلاغ‌شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت نماید.

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

۶-۴- 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 به‌صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت‌های 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) می‌باشند.

تبصره ۱۱: ارائه سرویس به محصلین و یادانشجویان دانشگاه‌ها و سایر مؤسسات آموزشی در زمان حضور آن‌ها در مکان محل تحصیل و ممنوع به رعایت تمامی موارد بلامناست.

تبصره ۱۲: در صورت توزیع درون‌سازمانی 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.

۶-۵- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه‌شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آن‌هاست.

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

تبصره ۱۳: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در برنمی‌گیرد.

۶-۷- 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 متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرایی هماهنگی لازم بین شرکت جهت تأمین پیوست کنترلی، اعمال سیاست‌های 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 مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۶-۸- بدیهی است شرکت می‌تواند 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.

۶-۹- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به دارنده پروانه 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.

۶-۱۰- 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.

۶-۱۱- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های عمومی IP به‌صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر است.

۶-۱۲- به‌منظور تکریم ارباب‌رجوع تمامی مکالمات برقرارشده با مشترک ضبط می‌شود و در صورتی که مشاهده رفتار ناپه‌نجان و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط‌شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

۶-۱۳- شرکت متعهد است در صورت دریافت درخواست مشترک مبنی بر تغییر طرح خدمات، درخواست وی را در هر زمان از دوره‌ی 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.

۶-۱۴- مشترک متعهد می‌گردد که از تجهیزات امانی به‌بترین وجه نگهداری نماید و تجهیزات را در پایان یا فسخ قرارداد به شرکت عودت نماید.

۶-۱۵- شرکت هیچ‌گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبرنوری یا PCM توسط مخابرات و همچنین محدودیت و مشکلات مربوط به سرویس اینترنت دریافتی به علت مشکلات مخابراتی خط تلفن کاربر، ندارد.

۶-۱۶- مشترک می‌تواند در زمان بروز مشکل فنی، تنها با شماره ۰۲۳۲۱۶۱ تماس گرفته و طرح مشکل نماید، در صورت عدم رفع مشکل و یا عدم برقراری ارتباط، مشکل خود را بصورت ایمیل یا از طریق بخش "تماس با ما" در وب سایت به شرکت اعلام نماید.

۶-۱۷- کمک در عیب‌یابی مودم به صورت تلفنی تنها شامل مودم‌های مورد توصیه شرکت خواهد بود.

۶-۱۸- کمک در عیب‌یابی مودم‌های وایرلس به صورت تلفنی، تنها بر روی پورت LAN مودم امکان پذیر است.

۶-۱۹-مشترک می تواند جهت دریافت مشخصات نزدیکترین آدرس دفاتر فروش، با شماره ۲۱۶۱ تماس حاصل نموده و یا به آدرس سایت www.uznet.ir مراجعه نماید.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۷-۱- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه 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 پاسخگویی موارد استفاده غیرمجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۷-۲- در صورت ارایه هرگونه درخواستی از سوی مشترک 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 ارایه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک می باشد.

تبصره ۱۴: در صورتی که مشترک به علت تغییر مکان قصد جمع آوری سرویس و رانژه بر روی خط جدید را داشته باشد، " شرکت " هیچ گونه تعهدی در خصوص سرویس باقیمانده خط قبلی و انتقال آن به خط جدید مشترک را ندارد و " مشترک " برای راه اندازی سرویس اینترنت بر روی خط جدید باید از سرویس های موجود شرکت خریداری نماید و خط قبلی ایشان نیز طبق قوانین تعیین شده در این قرارداد جمع آوری می گردد.

۷-۳- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه 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.

۷-۴- 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.

تبصره ۱۵: در صورت فسخ قرارداد با شیوه صورتحساب دوره ای از سوی هریک از طرفین، مشترک موظف به پرداخت صورتحساب محاسبه شده تا زمان قطع خدمات می باشد.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وبسایت شرکت به آدرس www.uznet.ir 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 می تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.195.ir یا 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 شرکت سازمان، سیستم یکشماره پیگیری در اختیار مشترک قرارداده 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 شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

۹-۲- در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارایه خدمات، شرکت می بایستی 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 آبی 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

۱۰-۱- این قرارداد در ۱۰ ماده، ۶۶ بند، ۱۵ تبصره و در ۲ نسخه تنظیم، امضاء و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد.

۱۰-۲- 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

