

## قرارداد دسترسی و ارائه خدمات پرسرعت مشترکین

این قرارداد بین شرکت تعاونی شبکه گستر درنا (یوزنت) به شماره ثبت: ۱۴۹۷ دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco.) به شماره ۲۵-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار ۵ سال شمسی از تاریخ ۱۴۰۰/۰۴/۲۲)، با مدیرعاملی آقای محسن شریعتی با شماره ملی ۴۵۹۱۵۶۹۰۴۷ که مطابق با آخرین روزنامه رسمی به شماره ۲۲۸۴۱ مورخ ۱۴۰۲/۰۵/۳۱ دارای حق امضا می‌باشد، به نشانی استان سمنان-شهرستان شاهرود-خیابان امام-کوچه دوم بیرجندی-پلاک ۱۲ کدپستی ۳۶۱۳۷۵۷۴۳۵، به شماره سراسری ۰۲۳۲۱۶۱ 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
- ۱-۲- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۱-۳- **سرویس دهنده:** شرکت تعاونی شبکه گستر درنا (یوزنت) به شرح مشخصات بالا که ازین پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود.
- ۱-۴- **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌کند.
- ۱-۵- **پنل کاربری، حساب کاربری:** درگاه خدمات برای مشترک به آدرس my.uznet.ir که دسترسی به اطلاع رسانی‌ها، صورتحساب‌ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان‌پذیر است.
- ۱-۶- **رانژه:** دایر کردن خط تلفن مشترک
- ۱-۷- **دایر سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک
- ۱-۸- **نشانی‌های IP:** بازه نشانی‌هایی که از سوی ثبت‌کنندگان منطقه‌ای اینترنت به صورت مستقیم به شخص حقیقی و حقوقی واگذار می‌شوند.
- ۱-۹- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل راهیابی هستند.
- ۱-۱۰- **مکان دریافت خدمت:** محلی که بر اساس اعلام مشترک در زمان ثبت نام سرویس، شرکت خدمات خود را در آن نقطه (مطابق صورت جلسه تحویل) به مشترک تحویل می‌دهد. آدرس اعلامی توسط نامبرده در زمان ثبت نام ملاک پشتیبانی قرار خواهد گرفت.
- ۱-۱۱- **اقامتگاه اصلی مشترک:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات می‌باشد.
- ۱-۱۲- **شماره پشتیبانی:** شماره تماس ۰۲۳۱۶۱ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می‌باشد.
- ۱-۱۳- **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.
- ۱-۱۴- **سرعت پایه:** سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک دوره سرویس‌دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخلی و بین‌الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلو بیت بر ثانیه است.
- ۱-۱۵- **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.
- ۱-۱۶- **وب سایت شرکت:** سایت رسمی شرکت به نشانی uznet.ir
- ۱-۱۷- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش پرداخت، که مشترک بر اساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون، هزینه آن را پرداخت می‌کند و از زمان دایر سرویس آغاز می‌شود.
- ۱-۱۸- **سرویس:** برقراری اتصال و دسترسی به خدمات موضوع قرارداد
- ۱-۱۹- **اپراتور میزبان:** اپراتور (دارنده پروانه از سازمان) دارای شبکه ارتباطی ثابت.
- ۱-۲۰- **خدمات پهنای باند:** دسترسی به اینترنت پرسرعت از طریق یکی از فناوری‌های ارائه شده بر روی بستر خطوط مسی، فیبر، ات‌رن‌ت و یا رادیویی (VDSL، Ethernet، PTMP، ADSL، FTTH) اپراتور میزبان است.
- ۱-۲۱- **سرویس ADSL:** فناوری ارائه خدمات باند پهن از طریق بستر سیم مسی خط تلفن مشترک و تجهیزات مستقر در مرکز مخابراتی است.
- ۱-۲۲- **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.
- ۱-۲۳- **سرویس FTTH:** سرویس فیبر به مشترکین خانگی<sup>۱</sup> ارائه خدمات باند پهن بر بستر فیبر نوری اپراتور میزبان از نقطه مرکزی تا مکان دریافت خدمت (واحد مسکونی/اداری) است.
- ۱-۲۴- **سرویس Ethernet:** ارائه خدمات باند پهن برای مشترکین ساکن در مجتمع‌ها از تجهیزات شرکت تا واحد مسکونی/اداری مکان دریافت خدمت است.
- ۱-۲۵- **سرویس PTMP:** ارائه خدمات باند پهن بر بستر اشتراکی رادیویی اپراتور میزبان.

<sup>۱</sup> Fiber To Home

**۱-۲۶- TD-LTE:** فناوری اینترنت بی سیم نسل ۴ ثابت - Time division-Long Term Evaluation

۱-۲۷- **مودم TD-LTE:** عبارت است از تجهیزات سمت مشترک (CPE) که امکان دسترسی به خدمات شبکه TD-LTE را فراهم می نماید.

۱-۲۸- **تجهیزات سمت مشترک:** کلیه تجهیزات لازم برای بهره برداری از خدمات موضوع قرارداد، متناسب با فناوری انتخاب شده، اعم از کابل کشی داخلی، مودم، نقطه دسترسی<sup>۲</sup>، ONT، جداکننده خط تلفن (splitter) که مشترک به منظور بهره برداری از خدمات، باید نسبت به تامین آن ها اقدام کند.

۱-۲۹- **مانده ترافیک:** در خدمات اینترنت پرسرعت ثابت نسل ۴ به حجم مشخصی از اطلاعات گفته می شود که مشترک نتوانسته است در مدت زمان تعیین شده استفاده کند.

۱-۳۰- **ترافیک اضافی:** میزان ترافیکی که مشترک می تواند علاوه بر ترافیک آستانه مصرف منصفانه، به صورت مجزا خریداری و در مدت قرارداد مصرف کند.

۱-۳۱- **ترافیک دوره:** مجموع حجم بسته های اطلاعاتی دریافتی و ارسالی که غیرقابل انتقال به دوره بعد است.

**ماده ۲: موضوع قرارداد**

۱- 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**

۱-۳- مدت زمان این قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است و تاریخ شروع آن پس از امضای صورت جلسه نصب یا تایید صفحه نصب الکترونیکی شرکت توسط مشترک و دایری سرویس بر حسب ساعت و دقیقه است.

۲-۳- حداکثر زمان آماده سازی بستر ارتباطی برای فیبر ۳ تا ۱۰ روز کاری و برای سایر سرویس ها به مدت ۷۲ ساعت و فعال سازی کلیه سرویس ها 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 با استناد به مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۲۴۷ کمیسیون و بسته به تخصیص پورت در مرکز مخابراتی، ممکن است زمان آماده سازی بستر طولانی تر شود که در این صورت پس از ۱۰ روز ضمن اطلاع رسانی 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 (دایر) کرده و تحویل می دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورت جلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید. 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 می شود.

۴-۳- 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 و نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم از سوی شرکت، سرویس را دایر 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.

۵-۳- هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۵ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت الکترونیکی و/یا پیامک به مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری (سامانه مشتریان)، تماس تلفن، ایمیل و یا به صورت کتبی تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی مابین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

**تبصره ۲:** هشدار پایان حجم ترافیک دوره، قبل از اتمام زمان خاتمه آن، توسط شرکت از طریق درگاه های الکترونیکی به مشترک اطلاع رسانی می شود.

۶-۳- پس از اتمام مدت زمان قرارداد و بر اساس شرایط و ضوابط جدید، با توافق طرفین و پرداخت پیش فاکتورهای خرید خدمات دوره های آینده، این قرارداد برای دوره های که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

**تبصره ۳:** قرارداد مبادله شده در پنل کاربری مشترک موجود می باشد.

**تبصره ۴:** انتقال یا عدم انتقال حجم و زمان باقی مانده به دوره اشتراک جدید در اطلاع رسانی فروش بسته ها تصریح می شود.

۷-۳- برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می برند، در صورتی که تا ۴۸ ساعت قبل از پایان مدت زمان قرارداد، مشترک اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی را به شرکت ارائه کند، شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می کند. در غیر این صورت قرارداد فی مابین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود.

**تبصره ۵:** مشترک می تواند برای تمدید سرویس خود، از طریق پنل کاربری و یا تماس با شماره تماس شرکت اقدام کند.

<sup>2</sup> Access Point

**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 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:** در صورتی که کمیسیون، تعرفه‌ای برای سرویس TD-LTE تعیین کند، هزینه/هزینه‌های مربوط براساس تعرفه‌های مصوب کمیسیون است.

**تبصره ۲:** پیش فاکتور سرویس درخواستی به صورت الکترونیکی از طریق پنل کاربری یا پست الکترونیکی در اختیار مشترک قرار داده می‌شود.

**تبصره ۳:** مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن می‌باشد.

**تبصره ۴:** 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 اطلاع‌رسانی 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 بین‌الملل به صورت پیش پرداخت اقدام کند.

۴-۴- در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) در محل موردنظر باشد، باید هزینه‌های مربوط به اعزام کارشناس و راه‌اندازی 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 ارائه شود.

**تبصره ۴:** مراجعه دوباره کارشناس نصب شرکت به دلیل آماده نبودن سیم‌کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل‌کشی 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 ۳۳۳ مورخ ۱۴۰۰/۰۵/۱۰ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود) است که علاوه بر هزینه اشتراک (و هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی تجهیزات انتهایی در صورت درخواست)، فقط یک‌بار در هنگام راه‌اندازی، از مشترک دریافت می‌شود. مگر آن که مشترک نیاز به تغییر خط تلفن داشته باشد.

۴-۷- به منظور راه‌اندازی سرویس‌های FTTH، Ethernet و PTMP، کابل‌کشی/کابل‌ریزی از محل نصب تجهیزات در داخل ساختمان تا مکان دریافت خدمت و از مسیری که بنا به صلاح دید کارشناس فنی شرکت و بهینه‌ترین حالت ممکن انتخاب می‌شود، در قبال دریافت هزینه‌های مرتبط که بر عهده مشترک است، انجام می‌شود.

۴-۸- قبل از ارائه سرویس‌های FTTH، PTMP و Ethernet امکان‌سنجی 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 کابل‌کشی (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 ارائه 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 امکان‌سنجی ارائه سرویس قبل از عقد قرارداد است.

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

۵-۳- شرکت ارائه 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 ارائه 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 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.

۵-۷- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافق‌نامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۲-۱۷۷ (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.

۵-۸- شرکت متعهد است قبل از ارائه خدمات به مشترک، نسبت به پیش‌بینی 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.

۵-۹- 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 تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

۵-۱۰- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.

۵-۱۱- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید 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](mailto:info@uznet.ir) یا نامبر به شماره ۰۲۳۳۲۲۳۹۶۴۲ به شرکت اعلام کند.

**تبصره ۱:** شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات در قرارداد است.

۵-۱۲- شرکت متعهد است تحت هیچ شرایطی به‌جز در مواردی که قانون و مقررات معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۵-۱۳- 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 شخصی شان متناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را از طریق وب‌سایت شرکت به عمل آورد.

۵-۱۴- شرکت متعهد است 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.

۵-۱۵- 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. هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت‌جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.

۵-۱۶- شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا سه ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کند 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، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه‌روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم کند و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۰۲۳۲۱۶۱ و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه‌روزی 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.

۵-۱۸- 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.

۵-۱۹- شرکت هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال سیم‌کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل‌کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

۵-۲۰- شرکت متعهد است در صورت وصول درخواست مشترک سرویس ADSL/VDSL مبنی بر تخلیه خط تلفن (از طریق مراجعه حضوری مالک خط یا مستاجر یا وکیل و یا بصورت کتبی و یا پنل کاربری و یا مرکز تماس و یا پست الکترونیک) کل فرایند تخلیه خط (از قبیل انعکاس درخواست به شرکت مخابرات ایران) را حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت کاری انجام دهد.

۵-۲۱- کلید سرویس‌های دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت ثابت (Static) در هر زمان با پرداخت هزینه مربوط در چارچوب مصوبات کمیسیون و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان‌پذیر است.

**تبصره ۴:** اگر مشترک دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت ثابت (Static)، هنگام تمدید سرویس، IP قبلی خود را انتخاب نکند، شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان IP قبلی و تنظیمات انجام شده را ندارد.

- ۲۲-۵- 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.
- ۲۳-۵- شرکت متعهد است خدمات، مشخصات و نرخ آن با جزئیات کامل و همچنین پیش نیازهای ارائه خدمات (در صورت وجود) را به طور رایگان پیش از ارائه خدمت، به اطلاع مشترکین برساند.
- ۲۴-۵- این شرکت هیچگونه تعهدی در خصوص ارائه سرویس مبتنی بر مشکلات پیش آمده از جانب مخابرات اعم از عملیات کابل برگردان، تبدیل شدن خط تلفن به pcm و یا فیبر ندارد.

### ماده ۶: تعهدات مشترک

- ۱-۶- مشترک متعهد است با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.
- ۲-۶- 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 اطلاع رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع رسانی شده است را رعایت کند.
- ۳-۶- مشترک متعهد است از واگذاری خدمات موضوع قرارداد، 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 لینک‌ها 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 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) می‌باشد.
- تبصره ۱:** ارائه 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 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 گذار شده نمی‌باشد.
- تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.
- ۷-۶- 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 شرکت به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت 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.
- ۸-۶- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۳-۶ 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 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 هر گونه درخواست خود از قبیل تغییر نوع سرویس، نحوه پرداخت و جز این را به صورت کتبی به شرکت اعلام کند یا خود از طریق پتل کاربری یا نرم‌افزار تلفن همراه شرکت این تغییرات را انجام دهد.
- ۱۰-۶- مشترک موظف است پس از دایری سرویس، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس خود اقدام کند 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 کند.
- ۱۱-۶- خرید تجهیزات از شرکت اجباری نیست و مشترک می‌تواند از تجهیزات (مودم) استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع تجهیزات مورد توصیه شرکت استفاده کنند، در صورتی که تجهیزات استفاده شده توسط مشترک سازگار با سیستم‌های شرکت نباشد، شرکت مسئولیتی در قبال مشترک نخواهد داشت.
- تبصره ۴:** در صورت سوختن تجهیزات مشترک به دلیل نوسان برق شهری و یا ساختمان مشترک، شرکت هیچ‌گونه مسئولیتی نخواهد داشت.
- ۱۲-۶- خدمات پس از فروش تجهیزاتی که از شرکت خریداری شده به عهده گارانتی کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۱۳-۶- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و همچنین تمامی اطلاع رسانی‌ها از طریق پنل کاربری و یا سایر راه‌های ارتباطی از قبیل پیامک، تماس صوتی یا نشانی پست الکترونیکی که در فرم درخواست سرویس اعلام شده انجام خواهد شد. مشترک با امضای این قرارداد تایید خود برای دریافت تمامی پیامک‌های ارسالی یا تماس صوتی از سوی شرکت در خصوص موضوع این قرارداد را اعلام کرده است. مشترک تایید می‌کند 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 مسئولیت‌های حاصل از آن بر عهده مشترک است.

۱۵-۶- در سرویس TD-LTE، در صورت تغییر مکان دریافت خدمت (آدرس، طبقه، موقعیت شرقی و غربی ساختمان و ...) و عدم اطلاع رسانی آن، شرکت مسئولیتی در خصوص تغییر کیفیت سرویس متاثر از شرایط جغرافیایی و جوی و همچنین اختلال یا قطع دسترسی به سرویس‌های اضطراری در مواردی که خارج از کنترل آن می‌باشد، نخواهد داشت.

۱۶-۶- در سرویس TD-LTE، 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 آن‌ها، شرکت باید با توجه به محدودیت‌های جغرافیایی و سایر محدودیت‌ها تلاش خود را به کار گیرد تا همچنان سرویس را در طول دوره به مشترک ارایه کند. چنانچه شرکت قادر به ارایه 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 غیر قابل عودت می‌باشد.

۱۷-۶- شرکت هیچگونه مسئولیتی در قبال بروز اشکال و اختلال در سیستم‌های رایانه‌ای سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع رسانی شده است.

۱۸-۶- 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.

۱۹-۶- 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 پریش برق، ایجاد پاگرد و ...) پیش از مراجعه کارشناسان نصب و به منظور تست سرویس اطمینان حاصل کند.

۲۰-۶- مشترک متعهد است از هرگونه نقوذ غیرمجاز به مراکز دارنده اطلاعات خصوصی و محرمانه و تلاش در جهت شکستن قفل و رمز سیستم‌ها و غیره خودداری کند.

۲۱-۶- مشترک متعهد است از هرگونه حمله به مراکز اطلاع رسانی و اینترنتی دیگران برای از کار انداختن و یا کاهش کارایی آن‌ها، خودداری کند.

۲۲-۶- مشترک متعهد است از انتقال مکالمه غیر مجاز<sup>۳</sup> خودداری کند.

۲۳-۶- در صورت بروز قطعی یا اختلال در سرویس‌هایی که برای ارایه آن‌ها، تجهیزات شرکت در مجتمع/ساختمان مشترک نصب شده است مشترک متعهد است دسترسی شرکت به تجهیزات منصوبه در مکان دریافت خدمت (مجتمع/ساختمان) 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، باید با ارایه درخواست کتبی یا الکترونیکی و یا از طریق پنل و یا سایر طرق اطلاع رسانی که در فرم درخواست سرویس اعلام و توافق شده است، 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 تسویه حساب 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 اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

**تبصره:** عودت وجه شامل کسر هزینه نصب و تحویل حضوری سرویس مطابق بند ۳-۲ (در صورت وجود)، سیم کارت و میزان حجم استفاده شده، خواهد بود.

<sup>3</sup> Voice Termination

۷-۲- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف مدت یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه خدمات با معیارهای مورد نظر این قرارداد (مانند و نه محدود به تعهدات SLA) اقدام کند، مشترک می تواند 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.

۷-۳- 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 می تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام کند. بدهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارائه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک می باشد.

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

۷-۵- 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 ارائه سرویس در وضعیت جدید، امکان انتقال مدت زمان باقی مانده سرویس قبلی به سرویس جدید وجود دارد.

۷-۶- شرکت متعهد است در سرویس هایی که برای ارائه آنها، تجهیزات شرکت در مجتمع مشترک نصب شده و به هر دلیل زیرساخت سرویس دهی 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 سرویس دهی موضوع این قرارداد به ساکنان به توافق نرسد و شرکت ناچار به جمع آوری تجهیزات خود در مجتمع شود و این موضوع باعث توقف ارائه 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 جمع آوری 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 می شود.

#### ماده ۸: رسیدگی به شکایات

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس [uznet.ir](http://uznet.ir) و یا پتل کاربری [my.uznet.ir](http://my.uznet.ir) بخش صدای مشتری مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت کند و یا درخواست خود را به آدرس الکترونیکی [shekayat@uznet.ir](mailto:shekayat@uznet.ir) ارسال و یا با تلفن سراسری ۰۲۳۲۱۶۱ 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](http://www.195.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@cra.ir](mailto: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 می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد. **تبصره:** 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 غیر قابل پیشگیری تنها در صورتی از شرکت و مشترک سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد. ۹-۲- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارائه خدمات، شرکت می بایست بی درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترس 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 آتی 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 نمی شود 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 می باشد.

مهر و امضای شرکت

نام و امضای مشترک