

این قرارداد بین شرکت ارتباطات مبین نت به شماره ثبت ۳۳۵۳۶۳ به نشانی تهران، ابتدای خیابان مطهری، پلاک ۳۷۷، کدپستی ۱۵۹۵۷۱۳۴۶۳، دارنده پروانه انتقال داده مبتنی بر فناوری بی سیم ثابت به شماره ۱-۱-۱۳ مورخ ۹۳/۱۲/۱۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به مدت اعتبار ۵ سال به امضاء صاحب امضاء مجاز از طرف شرکت که در این قرارداد شرکت نامیده می شود و امضاء متقاضی به مشخصات (شخص حقیقی) آقای/ خانم دارای شناسنامه شماره با کد ملی صادره از فرزند به آدرس کدپستی و شماره تماس به شرح زیر منعقد میگردد. (شخص حقوقی) شرکت/ موسسه/ سازمان/ اداره ثبت شده تحت شماره و کد اقتصادی و شناسه ملی به نشانی کدپستی و شماره تماس و با نمایندگی آقای/ خانم دارای شناسنامه شماره با کد ملی صادره از فرزند در سمت سرویس منضم به این قرارداد که از این پس مشترک نامیده می شود منعقد می گردد.

ماده (۱) تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- ۱-۲- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی.
- ۱-۳- **شرکت:** شرکت ارتباطات مبین نت، ارائه دهنده خدمات اینترنت پرسرعت بی سیم با فناوری WiMAX / TD-LTE.
- ۱-۴- **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
- ۱-۵- **WiMAX:** فناوری ارتباط بی سیم از طریق امواج مایکروویو (این کلمه از حروف اول واژه های عبارت Worldwide Interoperability for Microwave Access گرفته شده است).
- ۱-۶- **TD-LTE:** فناوری اینترنت بی سیم نسل ۴ ثابت (این کلمه از حروف اول واژه های عبارت Time division- Long Term Evaluation گرفته شده است).
- ۱-۷- **قرارداد:** قرارداد حاضر متضمن مفاد و شرایط مورد قبول است که توسط شرکت و مشترک امضا شده است.
- ۱-۸- **مودم WiMAX / TD-LTE:** عبارت است از تجهیزاتی که امکان دسترسی به خدمات شبکه WiMAX / TD-LTE را فراهم می نماید.
- ۱-۹- **سیم کارت:** عبارت است از قطعه هویت مشترک که حاوی شماره شناسایی بین المللی سیم کارت و شماره اختصاصی مشترک است که پس از فعال شدن آن توسط مبین نت به مشترک که در حال استفاده از تجهیزات پایانه است اجازه می دهد به خدمات شبکه دسترسی پیدا کند.
- ۱-۱۰- **تجهیزات سمت مشترک (CPE):** تجهیزات مورد نیاز مشترک برای برقراری ارتباط با شبکه ی شرکت بر مبنای فناوری WiMAX / TD-LTE .
- ۱-۱۱- **شناسه اشتراک WiMAX:** عبارت است از یک کد ۱۳ رقمی، که بر روی مودم درج شده است و مشترک از طریق این کد، که بعد از فعال سازی سرویس WiMAX در اختیار مشترک قرار داده می شود می تواند وارد حساب کاربری خود در صفحه مشترکین وایمکس به آدرس ecare.mobinnet.ir شده و یا از خدمات پشتیبانی و سایر خدمات مشترکین وایمکس شرکت مبین نت استفاده نماید.
- ۱-۱۲- **شناسه اشتراک TD-LTE:** عبارت است از یک کد ۱۲ رقمی که بعد از فعال سازی سرویس TD-LTE در اختیار مشترک قرار داده می شود

و مشترک از طریق این کد می تواند وارد حساب کاربری خود در صفحه مشترکین TD-LTE به آدرس my.mobinnet.ir شده و یا از خدمات پشتیبانی و سایر خدمات مشترکین TD-LTE مبین نت استفاده نماید.

۱-۱۳- ثبت نام: عبارت است از تکمیل فرم ثبت نام به طریق الکترونیکی، فیزیکی یا هر روش دیگری که مبین نت تعیین می کند. اطلاعات مورد نیاز جهت درج در این فرم در هر زمان به صلاحدید شرکت مبین نت تعیین می گردد و ارایه این اطلاعات و پرداخت هزینه های مربوط پیش شرط فعال سازی است.

۱-۱۴- فرم ثبت نام: عبارت است از فرم درخواست یا ثبت نام که در هنگام ثبت نام توسط مشترک یا نماینده قانونی وی تکمیل می گردد.

۱-۱۵- دوره اشتراک: مدت زمان توافق شده برای ارایه خدمات به مشترک توسط شرکت.

۱-۱۶- حق اشتراک: هزینه خدمات موضوع قرارداد بر مبنای تعرفه های مصوبه کمیسیون در زمان انعقاد قرارداد.

۱-۱۷- ترافیک دوره اشتراک: مجموع حجم تبادل بسته های اطلاعاتی ارسالی و دریافتی در دوره اشتراک.

۱-۱۸- شبکه شرکت: شامل زیرساخت و تجهیزات اینترنت پرسرعت است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی مدیریت و نگهداری می شود.

۱-۱۹- نقطه مورد تقاضای مشترک: محلی که مشترک حقیقی / حقوقی برای اولین بار خدمات مرتبط با WiMAX / TD-LTE را فعال می نماید و در زمان ثبت نام محل مذکور را به عنوان محل اقامت خود ذکر نموده است.

۱-۲۰- بسته های اطلاعاتی: اطلاعاتی که درون شبکه در قالب و اندازه های مشخص جابه جا می شوند.

۱-۲۱- مانده ترافیک: در خدمت اینترنت پرسرعت محدود، به حجم مشخصی از اطلاعات گفته می شود که مشترک نتوانسته است در مدت زمان تعیین شده استفاده کند.

۱-۲۲- ائتلاف بسته ها: در زمان وجود هرگونه اشکال، تعدادی از (یا همه) بسته های اطلاعاتی ارسالی به مقصد نمی رسند. به این رخداد در اصطلاح، ائتلاف بسته ها گفته می شود.

۱-۲۳- درگاه شبکه ی تجهیزات مشترک: تجهیزات سمت مشترک (CPE) درگاه های گوناگونی دارند که مشترک با اتصال کابل به یکی از آن ها می تواند به شبکه ی مبین نت متصل شود.

۱-۲۴- 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 (Nodes) استفاده می شود.

۱-۲۵- نشانی های عمومی IP: نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.

۱-۲۶- 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.

ماده ۲) موضوع قرارداد

موضوع این قرارداد عبارت است از ارایه خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت بی سیم ثابت با مشخصات درخواست شده در فرم اشتراک، بر روی بستر ارتباطی بی سیم با فناوری WiMAX / TD-LTE توسط شرکت به مشترک.

ماده ۳) مدت زمان قرارداد

مدت زمان ارایه خدمات و بر اساس ماه شمسی بوده و با اولین اتصال به شبکه مبین نت بر حسب ساعت شروع می شود.

● **تبصره ۱:** پس از اتمام مدت زمان قرارداد، امکان تمدید قرارداد با توافق طرفین در سامانه فروش به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید میگردد. (آخرین نسخه قرارداد در سامانه CRM موجود می باشد) لازم به توضیح است «مانده ترافیک» دوره ی قبل به دوره ی اشتراک جدید انتقال نمی یابد.

- **تبصره ۲:** شرکت حداکثر ظرف مدت ۴۸ 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. مشترک نیز موظف است کلیه ی مطالب مندرج در فرم تحویل را به دقت مطالعه و در صورت مطابقت خدمات با مشخصات درخواست شده در زمان اشتراک، فرم را تأیید و امضا کند.
- **تبصره ۳:** هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۳ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره توسط شرکت به صورت پیامک به مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی مابین پایان یافته شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.
- **تبصره ۴:** در صورتی که نماینده شرکت در زمان مقرر، جهت تحویل خدمات در محل حاضر نشود، مشترک می بایست نسبت به اعلام موضوع از طریق شماره تماس ۱۵۷۵ اقدام نماید. در صورت اثبات ادعای مشترک، مبین نت موظف است ضمن استرداد هزینه نصب اخذ شده به مشترک نسبت به دایری و تحویل خدمات حداکثر تا ۴۸ ساعت بعد اقدام نماید.

ماده (۴) مبلغ و نحوه پرداخت

- **۴-۱-** کلیه ی هزینه های مربوط به راه اندازی سرویس WiMAX / TD-LTE، طبق مندرجات وبسایت شرکت ارتباطات مبین نت به نشانی www.mobinnet.ir و در چارچوب مصوبات کمیسیون می باشد.
- **تبصره ۱:** در صورت عدم وجود تعرفه مشخص از سوی کمیسیون برای ارایه برخی امکانات موضوع قرارداد، تا زمان تصویب و ارایه آن توسط کمیسیون، تعرفه آن بر اساس تعرفه های مشخص، شفاف و بدون تبعیض در بازار ارایه می شود و در صورتی که کمیسیون تعرفه ای تصویب کند، برای شرکت لازم الاتباع است.
- **تبصره ۲:** کلیه کسورات قانونی مالیاتی احتمالی مرتبط با قرارداد نیز به مبلغ قرارداد افزوده می شود.
- **تبصره ۳:** نظر به اینکه مودم به صورت امانی در اختیار مشترک قرار داده شده است، مبلغ ۱۵۰ هزار تومان به عنوان ودیعه نزد شرکت ارتباطات مبین نت نگهداری می شود که رسید مبلغ مذکور توسط کارشناس نصب همزمان با تحویل سرویس به مشترک ارائه می گردد.

ماده (۵) تعهدات شرکت

- **۵-۱-** شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.
- **۵-۲-** شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.
- **۵-۳-** شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی صلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.
- **۵-۴-** شرکت متعهد می شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه را پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل) زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می باشد.
- **۵-۵-** شرکت متعهد به ارایه و اجرای توافقی نامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷-۲ (و سایر مصوبات جدید بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقی نامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.
- **تبصره ۵:** مندرجات ذیل از جمله قطعی هایی است که مشمول خسارت نمی باشد:
- قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس مازور) مانند حوادث طبیعی، در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت خسارت نمی باشد.
- قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمات گیرنده باشد.

- قطعی هایی که در زمان Down Time باشد .
 - قطعی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده باشد (مانند جابه جایی، آزمایش شبکه داخلی و ...).
 - قطعی هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد .
 - قطعی هایی ناشی از اختلال در شبکه مخابرات و زیرساخت که خارج از کنترل شرکت مبین نت می باشد.
 - قطعی های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذیصلاح که در این زمان قطعی مشمول پرداخت خسارت نمی باشد.
- ۵-۶- 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.**
- ۵-۷- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.**
- ۵-۸- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، در صورت موافقت سازمان با این تغییرات و تایید و ابلاغ سازمان، شرکت موظف است نسبت به اعمال تغییرات در قراردادهای جدید اقدام نماید. در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به اطلاع رسانی متن جدید از طریق وبسایت رسمی شرکت است.**
- **تبصره:** در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می باشد.
- ۵-۹- شرکت متعهد می شود تحت هیچ شرایطی به جز مواردی که قانون و مقررات معین می کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.**
- ۵-۱۰- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی از طریق خدمات موضوع قرارداد مشترکین را تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیش گیرانه به آنها اقدام کند.**
- ۵-۱۱- 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 فناوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.**
- ۵-۱۲- شرکت متعهد می شود که اعمال هر گونه 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.**
- ۵-۱۳- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کنند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی یا کیفیت خدمات را داشته باشد.**
- ۵-۱۴- شرکت متعهد می شود 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 و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل از طریق شماره ۱۵۷۵ فراهم کند.**
- **تبصره:** پشتیبانی و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در محل نصب تجهیزات و یا محل مشترک دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل می باشد.
- ۵-۱۵- 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 مربوطه و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان پذیر است.**
- **تبصره:** اگر مشترک هنگام تمدید سرویس دارای نشانی خصوصی IP، نشانی خصوصی IP قبلی خود را انتخاب نکند شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان آدرس خصوصی IP قبلی ندارد.
- ۵-۱۶- فهرست تعرفه مربوط به استفاده از خدمات WiMAX / TD-LTE در صورت حساب ارائه شده به مشترک درج شده است و مشترک می تواند با مراجعه به نشانی ecare.mobinnet.ir از آخرین وضعیت حساب وایمکس و my.mobinnet.ir از آخرین وضعیت حساب TD-LTE آگاه شود.**
- ۵-۱۷- شرکت هیچ گونه تعهدی در قبال پاسخگویی در خصوص پروموشن ها و طرح های تشویقی مدت دار پس از پایان مدت زمان آنها ندارد .**
- **تبصره:** ارائه هر گونه پروموشن و طرح تشویقی تنها پس از تایید سازمان امکان پذیر خواهد بود.

ماده ۶) تعهدات مشترک

- ۱-۶- مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آنها 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. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد .**
- ۴-۶- هرگونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط «شرکت» و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آنها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترکین صرفا مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می باشند.**
- تبصره ۱: ارائه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بالامانع می باشد.**
- تبصره ۲: در صورت توزیع درون سازمانی خطوط و خدمات ارائه شده ، ثبت مشخصات هویتی و GDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال 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 صرفا بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آنها می باشد.**
- ۶-۶- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و 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.**
- ۷-۶- بدیهی است «شرکت» می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از 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 می باشد.**
- ۸-۶- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، 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 می باشد، بر عهده مشترک خواهد بود .**
- ۹-۶- مشترک موظف است پس از برقراری اولین ارتباط سرویس ، 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.**
- ۱۰-۶- شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال بروز اشکال و اختلال در سیستم های رایانه ای سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع رسانی شده است.**
- ۱۱-۶- حفاظت از سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید نام کاربری و رمز عبور را به نحو مناسب نگهداری نماید.**
- ۱۲-۶- خرید مودم از شرکت اجباری نمی باشد و مشترک می تواند از مودم های استاندارد استفاده کند ولی به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع تجهیزات مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.**

- **تبصره:** خدمات پس از فروش تجهیزات لازم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.
- ۶-۱۳ - مشترک موظف است تمامی درخواست‌های خود را مانند تغییر نام، تغییر شماره، جابجایی، فسخ قرارداد و ... را از طریق به شرکت اعلام نماید.
- ۶-۱۴ - مراجعه مجدد کارشناس نصب به دلیل آماده نبودن تجهیزات مشترک و یا عدم حضور مشترک، موجب پرداخت هزینه‌ی نصب مجدد که برابر یک نصب اولیه دیگر است می شود.
- ۶-۱۵ - مشترک موظف است به هنگام دریافت خدمات از دریافت فاکتور فروش خدمات به همراه مهر معتبر اطمینان حاصل نماید و اطلاعات مندرج در آن را کنترل نماید.
- ۶-۱۶ - مشترک موظف است تمامی درخواست‌های خود را مانند تغییر نام، تغییر شماره، جابجایی، فسخ قرارداد و ... را از طریق شماره ۱۵۷۵ به شرکت اعلام نماید.
- ۶-۱۷ - در صورت درخواست مشترک مبنی بر تغییر مالکیت مودم یا اشتراک، این اقدام باید مطابق ضوابط اعلامی شرکت (مندرج در وبسایت رسمی شرکت به آدرس www.mobinnet.ir) انجام شود، در غیر این صورت هرگونه ادعایی مبنی بر واگذاری مالکیت مودم و یا اشتراک مردود است و مشترک حق هرگونه ادعایی را در این خصوص از خود ساقط می کند.

ماده ۷) شرایط فسخ قرارداد

- ۷-۱ - مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایستی با ارایه درخواست از 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 قرارداد 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 مسئولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.
- ۷-۲ - چنانچه «شرکت» نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه خدمات با معیارها و مفاد مورد نظر 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 عودت کلیه مبالغ پرداختی به مشترک اقدام نماید.

ماده ۸) رسیدگی به شکایات

- در صورت بروز هرگونه اختلاف بین شرکت و مشترک، مشترک می‌تواند با مراجعه به آدرس Mobinnet.ir/VOC مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.195.ir 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 می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

ماده ۹) وضعیت اضطراری

۱. وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.
۲. 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 مشتری را انجام دهد.
۳. در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشتری اقدام نماید.
۴. عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که به موجب وقوع بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تاسیس و نصب و بهره برداری از تجهیزات شبکه باشد مشمول این ماده نمی شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

مهر و امضاء شرکت

نام و نام خانوادگی مشترک: امضاء