

## مقدمه

شرکت ارتباطات مبین نت، شرایط و ضوابط ذکر شده در این سند را تنظیم و به تأیید سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ایران رسانده است.

## ماده (۱) تعاریف

- **WiMAX:** فناوری ارتباط بی سیم از طریق امواج میکروویو (این کلمه از حروف اول واژه‌های عبارت Worldwide Interoperability for Microwave Access گرفته شده است).
- **TD-LTE:** فناوری اینترنت بی سیم نسل ۴,۵ ثابت (این کلمه از حروف اول واژه‌های عبارت Time division- Long Term Evaluation گرفته شده است).
- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات .
- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی.
- **شرکت:** شرکت ارتباطات مبین نت، ارائه دهنده خدمات اینترنت پرسرعت بی سیم با فناوری WiMAX / TD-LTE.
- **مشترک:** عبارت است از هر شخص حقیقی / حقوقی که پس از ثبت نام و پذیرش مفاد قرارداد مشترکین، به شبکه WiMAX / TD-LTE مبین نت دسترسی داشته و به این شبکه متصل است. به دیگر بیان مشترک شخصی است که مودم و تجهیزات را از مبین نت تحویل گرفته و سرویس مذکور تحت نام و مشخصات وی ثبت نام شده است.
- **قرارداد:** قرارداد حاضر متضمن مفاد و شرایط مورد قبول است که توسط شرکت و مشترک امضا شده است.
- **عوامل مجاز فروش وایمکس:** اشخاص حقیقی / حقوقی طرف قرارداد مبین نت در نقاط مختلف کشور هستند که عمل فروش CPE و خدمات نصب و تحویل وایمکس مبین نت را انجام می دهند.
- **عوامل مجاز فنی:** اشخاص حقیقی / حقوقی طرف قرارداد مبین نت در نقاط مختلف کشور که کارشناسان فنی تأیید شده‌ی آن‌ها، عملیات بررسی مکان، نصب و رفع اشکال را انجام می دهند.
- **عوامل نصب TD-LTE:** اشخاص حقیقی / حقوقی طرف قرارداد مبین نت در شهرهای تحت پوشش TD-LTE که عملیات بررسی مکان، نصب و تحویل سرویس TD-LTE مبین نت را انجام می دهند.
- **عوامل ثبت نام TD-LTE:** اشخاص حقیقی / حقوقی طرف قرارداد مبین نت در نقاط مختلف کشور که خدمات مرتبط با ثبت نام TD-LTE مبین نت را انجام می دهند.
- **مودم WiMAX / TD-LTE:** عبارت است از تجهیزاتی که امکان دسترسی به خدمات شبکه WiMAX / TD-LTE را فراهم می نماید.
- **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.
- **تجهیزات سمت مشترک (CPE):** تجهیزات مورد نیاز مشترک برای برقراری ارتباط با شبکه‌ی شرکت بر مبنای فناوری WiMAX / TD-LTE.

- **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](http://ecare.mobinnet.ir) شده و یا از خدمات پشتیبانی و سایر خدمات مشترکین وایمکس شرکت مبین نت استفاده نماید.
- **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](http://my.mobinnet.ir) شده و یا از خدمات پشتیبانی و سایر خدمات مشترکین TD-LTE مبین نت استفاده نماید.
- **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 صلاح دید شرکت مبین نت تعیین می گردد و ارائه این اطلاعات و پرداخت هزینه های مربوط پیش شرط فعال سازی است.
- **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.
- **دوره اشتراک:** مدت زمان توافق شده برای ارائه ی خدمات به مشترک توسط شرکت.
- **حق اشتراک:** هزینه ی خدمات موضوع قرارداد بر مبنای تعرفه ی مصوبه کمیسیون در زمان انعقاد قرارداد.
- **ترافیک دوره ی اشتراک:** مجموع حجم تبادل بسته های اطلاعاتی ارسالی و دریافتی در دوره ی اشتراک.
- **شبکه:** بستری های ارتباطی مهیا شده توسط شرکت ارتباطات مبین نت از نقطه ی انتهایی سمت مشترک تا هسته ی مرکزی شرکت است که از آن جا مشترک به زیرساخت های ارتباطی کشور و دنیا متصل می شود.
- **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.
- **بسته های اطلاعاتی:** اطلاعاتی که درون شبکه در قالب و اندازه های مشخص جابه جا می شوند.
- **خدمت پیش پرداخت:** به خدمتی گفته می شود که ارائه ی آن مشروط به پرداخت قبلی هزینه ی مربوطه توسط مشترک است.
- **خدمت اینترنت پرسرعت محدود:** به خدمتی گفته می شود که در آن، مشترک در مدت زمانی مشخص مجاز به استفاده از حجم اطلاعات مشخصی است.
- **مانده ی 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.
- **اتلاف بسته ها:** در زمان وجود هر گونه اشکال، تعدادی از (یا همه ی) بسته های اطلاعاتی ارسالی به مقصد نمی رسند. به این رخداد در اصطلاح، اتلاف بسته ها گفته می شود.
- **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.
- **آدرس IP:** آدرس پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزاتی در شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره های شبکه (Nodes) استفاده می شود و در هر بار اتصال مشترک به شبکه ی مبین نت، به طور خودکار و به شکل غیر ثابت به او اختصاص داده می شود.
- **IP static:** IP ثابت یک نشانی IP منحصر به فرد را به دامنه ی سرور یا فضای آن سرور اختصاص می دهد که همیشه ثابت است و در اتصال های مداوم به شبکه تغییر نخواهد کرد.

## ماده (۲) طرفین قرارداد

این قرارداد فی مابین شرکت ارتباطات مبین نت دارنده پروانه‌های TD-LTE، WiMAX، ISP، ISDP، Wi-Fi و VOIP در کلیه استان‌های کشور از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به شماره ثبت ۳۳۵۳۶۳ و کد اقتصادی ۴۱۱۳-۴۶۱۷-۷۱۹۴ به آدرس تهران، ابتدای خیابان مطهری، پلاک ۳۷۷ کد پستی ۱۵۹۵۷۱۳۴۶۳ و شماره تماس ۰۲۱)۸۳۸۶۸ (و (شخص حقیقی) آقای/ خانم ..... دارای شناسنامه شماره ..... با کد ملی ..... صادره از ..... فرزند ..... به آدرس ..... 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 شناسه ملی ..... به نشانی ..... کدپستی ..... و شماره تماس ..... و با نمایندگی آقای/ خانم ..... دارای شناسنامه شماره ..... با کد ملی ..... صادره از ..... فرزند ..... به سمت ..... به شرح زیر منعقد می‌گردد.

## ماده (۳) موضوع قرارداد

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

## ماده (۴) مدت قرارداد

مدت این قرارداد از تاریخ ..... به مدت ..... است. بدیهی است ارائه‌ی خدمات پس از امضا قرارداد توسط مشترک پیش پرداخت و پرداخت هزینه‌های مربوطه آغاز می‌شود.

## ماده (۵) طرح‌ها و تعرفه‌ها

۱. کلیه‌ی هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی سرویس WiMAX / TD-LTE، طبق مندرجات وبسایت شرکت ارتباطات مبین نت به نشانی [www.mobinnet.ir](http://www.mobinnet.ir) و در چارچوب مصوبات کمیسیون می‌باشد.
۲. تعرفه‌های مصوب کمیسیون بدون در نظر گرفتن مالیات و عوارض متعلقه می‌باشد و برابر ضوابط و مقررات از حق اشتراک این قرارداد مالیات مطابق قوانین و مقررات از مشترک اخذ می‌گردد و مشترک متعهد است آن را به موقع پرداخت نموده و در صورت تاخیر شرکت مسئولیتی در خصوص مدت زمان قطعی نخواهد داشت.
۳. شرکت در جهت افزایش رضایتمندی مشترکین و با توجه به ظرفیت‌های شبکه ساعات رایگان اینترنت شبانه را

در اختیار مشترکین قرارداد است و ممکن است بنا به صلاحدید و یا با توجه به محدودیت‌های شبکه ساعات شبانه رایگان تغییر یابد لذا شرکت هیچگونه تعهدی در ادامه ارائه این خدمت ندارد.

## ماده ۶) معیارهای کیفیت خدمات

معیارهای کیفیت خدمات براساس مصوبات جلسه شماره ۸۷ مورخ ۸۹/۰۳/۳۰ و شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ مورخ ۹۲/۰۸/۱۲ کمیسیون و سایر ضوابط و مصوبات ابلاغی استخراج و سنجش گردیده و شرکت، سامانه مربوطه را مطابق مصوبات کمیسیون در این خصوص راه اندازی کرده و دسترسی لازم را برای مشاهده شاخص‌های کیفیت خدمت را برای مشترک فراهم می‌سازد.

## ماده ۷) تعهدات شرکت

۱. شرکت حداکثر ۳ روز کاری پس از دریافت مدارک و مبلغ قرارداد نسبت به فعال‌سازی خدمات مورد نیاز مشترک اقدام می‌کند. اگر پس از دریافت مبلغ از مشترک مشخص شد که با در نظر داشتن متغیرهای قدرت و کیفیت سیگنال، اساساً امکان ارایه‌ی خدمات WiMAX / TD-LTE با کیفیت مطلوب در نقطه‌ی مورد تقاضای مشترک فراهم نیست، کل مبلغ پرداختی پس از ارائه فاکتور فروش خدمات ظرف مدت زمان ۱۰ روز کاری پس از تحویل مودم به شرکت یا نماینده‌ی معرفی شده از طرف شرکت، به‌طور کامل به مشترک مسترد خواهد شد. بدیهی است در صورت بروز هرگونه عیب یا نقص در مودم تحویل داده شده، مشترک موظف به جبران خسارت طبق اعلام شرکت است و حق هرگونه ادعایی را در این خصوص از خود ساقط می‌کند.

**تبصره:** فرآیند دریافت مدارک برای ارایه‌ی خدمات اینترنت و همچنین مبلغ مودم و طرح درخواستی، از طریق عامل فروش / نصب معتبر شرکت انجام می‌شود.

**تبصره:** عامل فروش / نصب موظف است بعد از انجام ثبت نام و دریافت وجه فاکتور فروش خدمات را به مشتری ارائه نماید و در غیر این صورت مشترک باید در خصوص دریافت فاکتور اقدام نماید.

۲. شرکت متعهد است ضمن محرمانه دانستن کلیه‌ی اطلاعات شخصی مشترک از افشای آن‌ها نزد اشخاص ثالث خودداری کند. بدیهی است این بند شامل مواردی که درخواست ارایه‌ی اطلاعات از طرف مراجع قضایی، امنیتی و فعالیت‌های صرفاً نظارتی سازمان، مطابق مصوبات کمیسیون و پروانه باشد، نشده و شرکت هیچ‌گونه اعتراضی را در این خصوص از مشترک نخواهد پذیرفت.

۳. شرکت متعهد است متوسط دسترسی مشترک به خدمات را به میزان بیش‌تر از ۹۸ درصد تضمین کند و در صورت بروز هرگونه اشکال یا قطع ارتباط، موظف است چارچوب موافقتنامه سطح خدمات (SLA) را رعایت نماید.

**تبصره:** شرکت متعهد به ارایه خدمات موضوع قرارداد صرفاً در آدرس ذکر شده در ماده ۲ است.

۴. فهرست تعرفه مربوط به استفاده از خدمات WiMAX / TD-LTE در صورت حساب ارایه شده به مشترک درج شده است و مشترک می‌تواند با مراجعه به نشانی [ecare.mobinnet.ir](http://ecare.mobinnet.ir) از آخرین وضعیت حساب وایمکس و [my.mobinnet.ir](http://my.mobinnet.ir) از آخرین وضعیت حساب TD-LTE آگاه شود.

۵. مرکز پشتیبانی مبین نت با شماره تلفن ۱۵۷۵ به‌طور ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته پاسخ‌گوی مسایل و مشکلات مشترکان است و در صورت بروز هرگونه قطعی و اشکال، مشترک می‌تواند موارد را به‌طور الکترونیکی به نشانی [Mobinnet.ir/VOC](mailto:Mobinnet.ir/VOC) ارسال و یا از طریق تماس با شماره تلفن بالا، شرکت را از بروز مشکل مطلع کند. شرکت

پس از رفع اشکال، برقراری مجدد خدمات را به طور تلفنی یا از طریق ارسال پیام کوتاه به مشترک اعلام می کند.

۶. در صورت درخواست مشترک برای دریافت IP Static، شرکت پس از دریافت مبلغ از مشترک، حداکثر تا ۷۲ ساعت نسبت به ارایه ی این خدمات اقدام می کند.

۷. شرکت موظف است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش بینی کند و با اطلاع قبلی (حد اقل ۴۸ ساعت قبل اطلاع داده می شود) 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.

۸. شرکت متعهد است استانداردها و مودم های سازگار با شبکه ی وایمکس خود را از طریق سایت اطلاع رسانی و به روز نماید.

### ماده ۸) تعهدات مشترک

۱. مشترک متعهد است به هنگام دریافت خدمات از عامل مجاز فروش وایمکس / عامل نصب TD-LTE، 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. در غیر این صورت، کلیه ی عواقب ناشی از عدم اطلاع از مفاد این فرم به عهده مشترک خواهد بود.
۲. 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.
۳. شرکت مبین نت مسئولیتی در قبال عدم دستیابی به خدمات شبکه در یک منطقه خاص، عدم اطلاع رسانی یا ارائه اطلاعات غیردقیق در مورد موقعیت جغرافیایی، تغییر کیفیت خدمات شبکه و سرعت جابجایی اطلاعات متأثر از شرایط جغرافیایی و جوی و اختلال یا قطع دسترسی به سرویس های اضطراری در مواردی که خارج از کنترل آن می باشد به جزء نقطه مورد تقاضای مشترک را بر عهده ندارد.
۴. مشترک متعهد است در طول مدت اشتراک براساس قوانین و مقررات عمومی کشور با رعایت کلیه ی شئون اخلاقی و اسلامی از پهنای باند اختصاص یافته به وی استفاده کند و در صورت اعلام مراجع ذیصلاح، هیچ گونه مسئولیتی برعهده شرکت نبوده و شرکت موظف است مطابق با دستور مراجع فوق اقدام نماید.
۵. مشترک بدین وسیله متعهد می شود که از خدمات شبکه برای مقاصد نامناسب، غیراخلاقی یا غیرقانونی استفاده نکند. وی همچنین متعهد می شود از خدمات شبکه به نحوی که موجب وارد آمدن خسارت به اشخاص یا دارایی های آنها شده یا منجر به ایجاد اختلال در شبکه یا خدمات شبکه مبین نت یا دیگر اپراتورها می شود استفاده نکند. در این صورت مشترک مسئول تمامی پیامدهای ناشی از عمل خود خواهد بود.
۶. شناسه اشتراک و کلمه عبور تعیین شده توسط شرکت مختص مشترک است و باید توسط وی محرمانه تلقی شود و هرگونه سوء استفاده از آنها توسط اشخاص ثالث را فوراً به شرکت اطلاع دهد. به منظور حفظ موارد امنیتی، مشترک متعهد می شود پس از دریافت مودم نسبت به تغییر کلمه ی عبور خود و بررسی مشخصات ثبت شده اقدام کند. در هر حال، مسئولیت هرگونه سوءاستفاده از خدمات به عهده ی وی خواهد بود.
۷. خدمات ارایه شده صرفاً برای استفاده ی مشترک است لذا فروش مجدد یا اجاره یا ارایه ی خدمات به شخص ثالث طی مدت قرارداد، به هر نحو و در هر زمان تخلف محسوب می شود و منجر به قطع یک طرفه ی خدمات از جانب شرکت خواهد شد.
۸. مسئولیت کلیه ی محتوای نامه ها، پرونده های الکترونیکی و داده های ارسالی و دریافتی به عهده ی مشترک است.

۹. مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید را در اسرع وقت به شرکت اطلاع دهد و در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز موارد اضطراری در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که مشمول اطلاع رسانی می باشد، برعهده مشترک خواهد بود، مشترک نیز حق هیچ گونه اعتراضی را در این خصوص نخواهد داشت.

### ماده ۹) شرایط تغییر

۱. شرکت متعهد است در صورت درخواست مشترک در [my.mobinnet.ir](http://my.mobinnet.ir) / [ecare.mobinnet.ir](http://ecare.mobinnet.ir) مبنی بر تغییر طرح خدمات، درخواست وی را در هر زمان از دوره اعتبار قرارداد بررسی کرده و در صورت وجود امکانات و براساس قیمت های مصوب و منسوب در آدرس اینترنتی یاد شده به تغییر طرح خدمات اقدام کند.
۲. چنان چه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل یک ماه زودتر به مشترک (تنها از طریق پست الکترونیکی موجود در وبسایت مبین نت) اطلاع رسانی خواهد شد و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را به طور کتبی و یا الکترونیکی به شرکت و یا سازمان اعلام کند.
۳. در صورت درخواست مشترک مبنی بر تغییر مالکیت مودم یا اشتراک، این اقدام باید مطابق ضوابط اعلامی شرکت (مدرج در وبسایت رسمی شرکت به آدرس [www.mobinnet.ir](http://www.mobinnet.ir)) و نزد عوامل مجاز فروش وایمکس / عوامل ثبت نام TD-LTE 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 ۱۰) شرایط تمدید

۱. در صورت اتمام دوره اشتراک یا مصرف ترافیک، ادامه خدمات دهی مشروط به تمدید اشتراک و پرداخت حق اشتراک جدید خواهد بود. پرداخت هزینه خدمات درخواستی موضوع قرارداد توسط مشترک به معنای درخواست و رضایت وی برای تمدید است که متناسب با هزینه دریافتی از مشترک و یا با توافق وی، توسط شرکت تمدید می شود. لازم به توضیح است «مانده ترافیک» دوره قبل به دوره اشتراک جدید انتقال نمی یابد.
۲. چنان چه مشترک حداکثر تا پایان دوره نسبت به پرداخت حق اشتراک دوره بعدی اقدام نکند، خدمات ارایه شده به مشترک به طور موقت تا هفت روز قطع خواهد شد و مشترک می تواند در این مدت با پرداخت هزینه ها نسبت به تمدید اشتراک خود اقدام نماید. در غیر این صورت، تمدید مجدد اشتراک منوط به وجود امکانات فنی به تشخیص شرکت و پرداخت کلیه هزینه های اولیه مشابه مشترک جدید خواهد بود.
۳. شرکت در جهت افزایش رضایت مندی مشترکین و با توجه به ظرفیت های شبکه طرح های تمدید را در اختیار مشترکین قرار داده است و ممکن است بنا به صلاحدید و یا با توجه به محدودیت های شبکه ارائه هریک از طرح ها را متوقف نماید، لذا شرکت هیچ گونه تعهدی در ادامه ارائه این خدمت ندارد.
۴. در صورتی که شرکت به هر دلیل تصمیم به عدم تمدید دوره اشتراک داشته باشد، مراتب را به مشترک (به طور کتبی و یا الکترونیکی) اعلام خواهد کرد.

## ماده ۱۱) شرایط گارانتی

۱. شرکت ارتباطات مبین نت متعهد است تمامی شرایط مندرج در کارت گارانتی مودم و سیم کارت را که در زمان نصب و راه اندازی تحویل مشترک شده است را رعایت نماید.
۲. مدت زمان ارائه خدمات ضمانت ۱۲ ماه پس از تاریخ نصب و راه اندازی می باشد و پس از پایان تاریخ اعتبار ضمانت نامه در صورت بروز مشکلات مرتبط با مودم یا سیم کارت مشترک موظف است هزینه های مرتبط با تعمیر یا تعویض هر یک از اقلام را پرداخت نموده و شرکت در قبال دریافت وجه موظف است که کلیه خدمات مرتبط با گارانتی را در اختیار مشترک قرار دهد.

## ماده ۱۲) شرایط فسخ

۱. با توجه به ماهیت ارایه ای خدمات با فناوری WiMAX / TD-LTE، چنان چه شرکت نتواند از ابتدا خدمات را با مشخصات ذکر شده در معیارهای کیفیت این قرارداد عرضه کند، مشترک می تواند ظرف مدت ۱۰ روز کاری نسبت به عدم استفاده از خدمات تصمیم گرفته و قرارداد را فسخ نماید که در این صورت شرکت ملزم به عودت هزینه خدمات و مبلغ مودم به مشترک ظرف مدت ۱۰ روز کاری خواهد بود.
۲. فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت های مشترک در خصوص تعهدات وی نبوده و باید پاسخ گوی موارد استفاده غیرمجاز احتمالی در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.
۳. در صورت ارسال دستور قطع ارتباط مشترک از سوی مراجع قانونی ذی صلاح، شرکت ملزم به اجرا بوده و هیچ گونه مسئولیتی در این رابطه برعهده نخواهد داشت.

## ماده ۱۳) وضعیت اضطراری

- در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمات (شامل وقوع یک حادثه فورس ماژور)، شرکت بی درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشترکین به خدمات را انجام خواهد داد.

## ماده ۱۴) شرایط خسارت

- اگر مدت زمان های قطع بودن شبکه و خدمات شرکت بیش از تعهد مشخص شده در معیارهای کیفیت خدمات موضوع ماده ۶ این قرارداد باشد شرکت متعهد است در چارچوب مصوبات کمیسیون به مشترک خسارت پرداخت کند .
  - محاسبه زمان کاهش سطح کیفیت خدمات بر اساس اعلام خدمت گیرنده و تایید شرکت و اخذ رسید خرابی انجام خواهد شد.
  - محاسبه خسارت در دوره زمانی صورت می پذیرد.
- تبصره:** مندرجات ذیل از جمله قطعی هایی است که مشمول خسارت نمی باشد:

- قطعی‌های ناشی از قوه قاهره (فورس مازور) مانند حوادث طبیعی، در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت خسارت نمی‌باشد.
- قطعی‌هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمات گیرنده باشد.
- قطعی‌هایی که در زمان Down Time باشد.
- قطعی‌هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده باشد (مانند جابه جایی، آزمایش شبکه داخلی و ...)
- قطعی‌هایی که ناشی از تخطی خدمت گیرنده از قوانین و مقررات و یا مفاد SLA باشد.
- قطعی‌هایی ناشی از اختلال در شبکه مخابرات و زیرساخت که خارج از کنترل شرکت مبین نت می‌باشد.
- قطعی‌های ناشی از صدور احکام توسط مراجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذیصلاح که در این زمان قطعی مشمول پرداخت خسارت نمی‌باشد.

### ماده ۱۵ حل اختلاف

در صورت بروز هرگونه اختلاف بین شرکت و مشترک، مشترک می‌تواند با مراجعه به آدرس Mobinnet.ir/VOC شکایت خود را در فرم صدای مشتری ثبت نموده و شرکت موظف است به شکایت مشترک رسیدگی نماید و در خصوص اجرای موضوع قرارداد، تفسیر و یا تعبیر هر یک از مواد آن، از طریق مذاکره‌ی فی‌مابین طرفین رسیدگی و حل و فصل خواهد شد. در صورت عدم رفع اختلافات فی‌مابین، موضوع در سازمان قابل طرح است و رأی سازمان برای طرفین لازم‌الاجرا خواهد بود. بدیهی است تا قطعیت حکم، تعهدات طرفین قرارداد به قوت خود باقی است.

### ماده ۱۶ کلیت قرارداد

این قرارداد در ۱۶ ماده و در دو نسخه که دارای اعتبار یکسان هستند بدون هرگونه خط‌خوردگی و یا حاشیه نویسی تنظیم و توسط طرفین قرارداد امضا و مبادله شد. قانون حاکم بر این قرارداد، قوانین جمهوری اسلامی ایران است. امضاکنندگان قرارداد حاضر، با امضای این قرارداد تأیید می‌کنند در حدود صلاحیت‌ها و اختیارات قانونی خود اقدام به عقد قرارداد حاضر کرده‌اند و در زمان عقد قرارداد هیچ منع قانونی که صلاحیت آن‌ها را در امضای این قرارداد مورد تردید قرار دهد و یا محدود کند وجود نداشته است.

مهر و امضای شرکت

مشخصات و مهر و امضای مشترک