

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 (FWA) به شماره ۱-۱-۱۳ مورخ ۹۳/۱۲/۱۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به مدت اعتبار ۵ سال و با مدیرعاملی آقای حسین ریاضی با شماره ملی ۷-۲۴۸۲۳۹-۷۰۴ که مطابق با آخرین روزنامه رسمی به شماره ۲۱۶۴۶ مورخ ۹۸/۰۴/۱۹ دارای حق امضاء می باشد، و مشترک (شخص حقیقی / حقوقی) به شرح مندرج در فرم ثبت نام 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 TD-LTE به شرح مشخصات بالا که از این پس در این قرارداد «شرکت» نامیده می شود.
- 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- **TD-LTE:** فناوری اینترنت بی سیم نسل ۴ ثابت (این کلمه از حروف اول واژه های عبارت Time Division- Long Term Evolution گرفته شده است).
- ۱-۶- **قرارداد:** قرارداد حاضر متضمن مفاد و شرایط مورد قبول است که توسط شرکت و مشترک امضاء شده است.
- ۱-۷- **مودم TD-LTE:** عبارت است از تجهیزات سمت مشترک (CPE) که امکان دسترسی به خدمات شبکه TD-LTE را فراهم می نماید.
- ۱-۸- **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 شرکت، به مشترک که در حال استفاده از تجهیزات پایانه است اجازه می دهد به خدمات شبکه دسترسی پیدا کند.
- ۱-۹- **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 پنل کاربری خود شده و یا از خدمات پشتیبانی و سایر خدمات مشترکین TD-LTE شرکت استفاده نماید.
- ۱-۱۰- **پنل کاربری:** حساب کاربری مشترک در صفحه مشترکین TD-LTE به آدرس [my.mobinnet.ir](http://my.mobinnet.ir)
- ۱-۱۱- **ثبت نام:** عبارت است از تکمیل فرم ثبت نام به طریق الکترونیکی، فیزیکی یا هر روش دیگری که شرکت تعیین می کند. اطلاعات مورد نیاز جهت درج در این فرم در هر زمان به صلاحدید شرکت تعیین می گردد و ارائه این اطلاعات و پرداخت هزینه های مربوطه پیش شرط فعال سازی است.
- ۱-۱۲- **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.
- ۱-۱۳- **دوره اشتراک:** مدت زمان توافق شده برای ارائه خدمات به مشترک توسط شرکت.
- ۱-۱۴- **حق اشتراک:** هزینه خدمات موضوع قرارداد بر مبنای تعرفه مصوبه کمیسیون در زمان انعقاد قرارداد.
- ۱-۱۵- **ترافیک دوره اشتراک:** مجموع حجم تبادل بسته های اطلاعاتی ارسالی و دریافتی در دوره اشتراک.
- ۱-۱۶- **شبکه شرکت:** شامل زیرساخت و تجهیزات اینترنت پرسرعت است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی مدیریت و نگهداری می شود.
- ۱-۱۷- **نقطه مورد تقاضای مشترک:** محلی که مشترک حقیقی / حقوقی برای اولین بار خدمات مرتبط با TD-LTE را فعال می نماید و در زمان ثبت نام محل مذکور را به عنوان محل اقامت خود ذکر نموده است.
- ۱-۱۸- **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.

- ۱-۱۹ - **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.
- ۱-۲۰ - **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱-۲۱ - **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

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

## ماده ۳) مدت زمان قرارداد

- مدت زمان ارائه خدمات موضوع این قرارداد بر اساس ماه شمسی و با اولین اتصال به شبکه شرکت شروع و پایان آن براساس اشتراک سرویس مشترک در پنل کاربری برحسب ساعت و دقیقه می‌باشد.
- **تبصره ۱:** پس از اتمام مدت زمان قرارداد، با توافق طرفین این قرارداد از طریق پنل کاربری به صورت دوره‌ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می‌گردد. (آخرین نسخه قرارداد در پنل کاربری مشترک موجود می‌باشد). لازم به توضیح است «مانده ترافیک» دوره قبل به دوره اشتراک جدید انتقال نمی‌یابد.
  - همچنین در صورتی که مشترک اقدام به تمدید طرح اشتراکی خود از طریق پنل کاربری نماید، قرارداد به صورت خودکار (تا پایان زمان طرح انتخاب شده) و بر اساس آخرین نسخه موجود در آن زمان، تمدید خواهد شد.
  - **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، راه‌اندازی و دایر کرده و تحویل می‌دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضای صورت جلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید. مشترک نیز موظف است کلیه مطالب مندرج در صورت جلسه نصب را به دقت مطالعه و در صورت مطابقت خدمات با مشخصات درخواست شده در زمان اشتراک، صورت جلسه 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 می‌شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک، قرارداد فی مابین پایان یافته شده و ظرف مدت ۳۰ روز پس از پایان مدت زمان قرارداد، سرویس جمع‌آوری می‌شود و راه‌اندازی 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 می‌بایست نسبت به اعلام موضوع از طریق شماره تماس ۱۵۷۵ اقدام نماید. شرکت موظف است نسبت به دایری و تحویل خدمات حداکثر تا ۴۸ ساعت بعد اقدام نماید.

## ماده ۴) مبلغ و نحوه پرداخت

- کلیه هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی سرویس TD-LTE، طبق مندرجات وبسایت شرکت ارتباطات مبین نت به نشانی [www.mobinnet.ir](http://www.mobinnet.ir) و در چارچوب مصوبات کمیسیون می‌باشد.
- **تبصره ۱:** در صورت نبود تعرفه مشخص از سوی کمیسیون برای ارائه برخی امکانات موضوع قرارداد، تا زمان تصویب و ارائه آن توسط کمیسیون، تعرفه آن بر اساس تعرفه‌های مشخص، شفاف و بدون تبعیض در بازار ارائه می‌شود و در صورتی که کمیسیون تعرفه‌ای تصویب کند، برای شرکت لازم الاجرا است.

- **تبصره ۲:** مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات ارزش افزوده به کلیه مبالغ هزینه‌های یادشده اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک است.
- **تبصره ۳:** در صورتی که مودم داخلی به صورت عاریه در اختیار مشترک قرار داده شود، مبلغ ۲۵۰ هزار تومان به عنوان وجه الضمان نزد شرکت نگهداری می‌شود که رسید مبلغ مذکور توسط کارشناس نصب هم‌زمان با تحویل سرویس به مشترک ارائه می‌گردد. لازم به ذکر است که مودم‌های جیبی به صورت نقدی به فروش می‌رسد و از این قاعده مستثنی است.

## ماده (۵) تعهدات شرکت

- ۱-۵ - شرکت ارائه 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 ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت 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 یک بار می‌باشد.
- ۵-۵ - شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) (مطابق ضوابط مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ مورخ ۹۲/۸/۱۲ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) در نقطه مورد تقاضای مشترک 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. 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 موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.
- **تبصره:** در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می‌باشد.
- 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 یا نمابر به شماره به شرکت اعلام نماید.
- **تبصره:** مندرجات ذیل از جمله قطعی‌هایی است که مشمول خسارت نمی‌باشد:
- ۹-۵ - شرکت متعهد می‌شود تحت هیچ شرایطی به جز 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 از طریق خدمات موضوع قرارداد مشترکین را تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارائه 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 - شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کند تا امکان

پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبتنی بر نبود یا کاستی یا کیفیت خدمات را داشته باشد.

**۱۴-۵-** 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.

**۱۵-۵-** کلید 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.

**۱۶-۵-** فهرست تعرفه مربوط به استفاده از خدمات TD-LTE در صورت حساب ارائه شده به مشترک درج شده است و مشترک می تواند با مراجعه به نشانی [my.mobinnet.ir](http://my.mobinnet.ir) از آخرین وضعیت صورت حساب خود آگاه شود.

**۱۷-۵-** مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

**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 کند.

## ماده ۶) تعهدات مشترک

- ۱-۶- مشترک متعهد می شود 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 می شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذی ربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی ربط اطلاع‌رسانی 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 شرکت مجاز به فسخ خدمات می باشد.**
- ۴-۶- 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 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) می باشد.**
- تبصره ۱:** ارائه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع می باشد.
- 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 هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترک و صاحب امتیاز آن می باشد.**
- ۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و آگذار شده نمی باشند.**
- تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها 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 مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها و مراکز تفریحی و فرودگاه‌ها ترمینال‌های مسافری و ...) با استفاده از بستر WI-FI 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 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.**
- ۸-۶- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۵-۶ تا ۷-۶ 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 ذی صلاح می باشد.**
- ۹-۶- 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 اطلاع‌رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع‌رسانی می باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.**
- ۱۰-۶- مشترک موظف است پس از برقراری اولین ارتباط سرویس، 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.**
- ۱۱-۶- شرکت هیچگونه مسئولیتی در قبال بروز اشکال و اختلال در سیستم‌های رایانه‌ای سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع‌رسانی شده است.**
- ۱۲-۶- خرید مودم از شرکت اجباری نمی باشد و مشترک می تواند از مودم‌های 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 درخواست های خود را مانند تغییر نام، تغییر شماره، جابه جایی، فسخ قرارداد و... را از طریق شماره ۱۵۷۵ و پنل کاربری به شرکت اعلام نماید.

**۶-۱۴-** مشترک موظف است به هنگام دریافت خدمات از دریافت یک نسخه از این قرارداد به همراه فاکتور فروش خدمات ممهور به مهر شرکت، اطمینان حاصل نماید و اطلاعات مندرج در آن را کنترل نماید.

**۶-۱۵-** 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](http://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.

**۶-۱۶-** در صورت عدم تمایل مشترک به تمدید قرارداد، می بایست تجهیزات عاریه (مودم) را به شرکت عودت داده و در صورت مطابقت تجهیزات مزبور با شرایط مندرج در فرم رسید دریافتی، مبلغ وجه الضمان درج شده در فرم مذکور به وی مسترد می گردد. در صورت عدم عودت تجهیزات عاریه، شرکت می تواند وجه الضمان دریافتی را، به نفع خود برداشت کرده و مشترک حق هرگونه اعتراضی را در این خصوص از خود سلب و ساقط می نماید.

**۶-۱۷-** مشترک متعهد می گردد مودم ها را در تصرف غیر قرار ندهد. در صورتی که بر اساس اسنادی، برای شرکت محرز گردید، مودم بدون اطلاع این شرکت در اختیار غیر قرار گرفته است، شرکت مجاز است ضمن قطع سرویس و طرح شکایت، مودم را ضبط و مبلغ وجه الضمان را نیز به عنوان خسارت به حساب خود منظور نماید.

**۶-۱۸-** مشترک متعهد می گردد مودم را صرفاً به شرکت و یا نماینده قانونی معرفی شده از سوی آن تحویل و رسید دریافت نماید؛ در غیر این صورت شرکت این حق را داراست که مبلغ وجه الضمان را ضبط نماید و هیچ گونه ادعایی از این حیث قابل پذیرش نخواهد بود.

**۶-۱۹-** به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت مشاهده رفتار ناپهنگار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک، دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

**۶-۲۰-** کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آن ها از طریق نشانی پست الکترونیک یا نشانی پستی وی که در این قرارداد درج گردیده انجام خواهد شد. مشترک تأیید می کند که اطلاعات متعلق به ایشان، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده وی خواهد بود.

**۶-۲۱-** 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.

## ماده ۷) شرایط فسخ قرارداد

**۷-۱-** مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارائه 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 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-** چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه 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](http://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](http://www.195.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@ICT.GOV.IR](mailto:195@ICT.GOV.IR) 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

۹-۱- وضعیت اضطراری پیش‌بینی نشده و غیرقابل پیشگیری تنها در صورتی از شرکت و مشترک سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.  
 ۹-۲- در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمات، شرکت می‌بایست بی‌درنگ، 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 می‌بایست نسبت به اطلاع‌رسانی آنی 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 تاسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

## ماده ۹) وضعیت اضطراری

این قرارداد در ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، امضا و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می‌باشد.

مهر و امضاء شرکت

نام و نام خانوادگی مشترک:

امضاء