



شرکت گسترش ارتباطات مینا

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

کد مدرک: FR-PR48-05/03
تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۲/۰۷

این قرارداد بین شرکت گسترش ارتباطات مینا (سهامی خاص) به شماره ثبت: ۲۶۰۸۷۳ و دارنده پروانه ایجاد و بهره‌برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۱۳-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رایانامه info@mabnatelecom.com، شماره ۸۷۶۶۵۶۵۶-۰۲۱ و آقای محمد اسمی به سمت رییس هیات مدیره و مدیر عامل با شماره ملی ۰۰۵۴۰۹۵۸۸۳، به نشانی قانونی تهران، خیابان سهروردی شمالی، خیابان شهید محبی، پلاک ۱۳، کد پستی ۱۵۵۸۸۴۷۷۱۱ به شماره تماس ۰۲۱-۸۷۶۶۶ از یک طرف و مشخصات مشترک خانم/ آقای/ شرکت: به کد ملی / شماره ثبت: نام نماینده / مدیرعامل آدرس: کد پستی: شماره تلفن همراه: شماره تلفن ثابت: رایانامه (ایمیل): میزان تحصیلات: تاریخ تولد:/...../..... از طرف دیگر با شرایط ذیل منعقد می‌شود.

ماده ۱- تعاریف:

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات
- ۱-۲- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۱-۳- **سرویس دهنده:** شرکت گسترش ارتباطات مینا به شرح مشخصات بالا که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می‌شود.
- ۱-۴- **سرویس:** انواع سرویس هایی که از طریق سایت شرکت به نشانی www.mabnatelecom.com قابل مشاهده می‌باشد.
- ۱-۵- **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- ۱-۶- **ترافیک دوره:** حجم تبادل بسته‌های اطلاعاتی دریافتی از شبکه که غیر قابل انتقال به دوره بعد می‌باشد، مگر ترافیک اضافه شده از محل خرید اضافی در طول دوره.
- ۱-۷- **رانزه:** برقراری ارتباط تلفن مشترک با اسپلیتر شرکت.
- ۱-۸- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت.
- ۱-۹- **اکانت:** عبارت است از شناسه کاربری و کلمه عبور.
- ۱-۱۰- **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه‌ای اختصاص پیدا می‌کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه استفاده می‌شود.
- ۱-۱۱- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱-۱۲- **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 به شبکه جهانی اینترنت برای استفاده از خدمات "شرکت" از طریق شبکه شرکت مطابق موارد زیر: مشخصات مشخصات سرویس خریداری شده:

خط تلفن رانزه شده:

نام سرویس: با ضریب تسهیم (طبق آخرین مصوبه سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی)

زمان استفاده از سرویس: از/...../..... لغایت/...../..... به مدت ماه شمسی

نام و امضای مشترک

صفحه ۱ از ۶

نام و امضای شرکت



شرکت گسترش ارتباطات مینا

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

کد مدرک: FR-PR48-05/03
تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۲/۰۷

قیمت سرویس: معادل ریال می‌باشد؛ که با توجه به شیوه فروش پیش پرداخت در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می‌شود؛ و مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ریال می‌باشد.

سرعت	ترافیک	زمان	هزینه رانژه	هزینه نصب
..... ترافیک خارجی	G..... ترافیک خارجی ماه	دارد	دارد
..... ترافیک داخلی	G..... ترافیک داخلی		ندارد	ندارد

- در صورتیکه سرویس از نوع سرویس های سقف مصرف منصفانه باشد؛ میزان سرعت سرویس پس از اتمام سقف مصرف منصفانهb/s می‌باشد.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

تاریخ قرارداد مطابق با موارد مندرج در ماده ۲ و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می‌شود.

تبصره ۱: در صورتیکه 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 و دایر کرده و تحویل می‌دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید. اگر مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده ننماید، زمان شروع سرویس ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می‌شود، در صورتیکه 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 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 شروع سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

تبصره ۲: هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت و از طریق پیامک به تلفن همراه اعلام شده از سوی مشترک، پیامک گردیده و در صورت عدم تمدید، این اطلاع رسانی مجدداً ۷۲ ساعت پس از ارسال پیامک و در روز پایان سرویس، به صورت تماس تلفنی و یا ارسال پیامک صورت می‌پذیرد. در صورت عدم ارائه درخواست تمدید توسط مشترک، قرارداد فی ما بین پایان یافته تلقی می‌شود.

ماده ۴: مبلغ قرارداد

مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده دو (۲) در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون و براساس سرویس درخواستی بپردازد.

نام و امضای مشترک

صفحه ۲ از ۶

نام و امضای شرکت



شرکت گسترش ارتباطات مینا

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

کد مدرک: FR-PR48-05/03
تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۲/۰۷

نوع خدمت	هزینه نصب (به درخواست مشترک)		هزینه دایره و تخلیه خطوط (برای یکبار)
طبق مصوبه	۲۶۶		۲۶۶
قیمت(ریال)	۱۵۰,۰۰۰		۱۲۰,۰۰۰
نوع خدمت	ترافیک اضافه بین الملل	ترافیک اضافه داخلی	(مالیات بر ارزش افزوده و...)
طبق مصوبه	۲۶۶	۲۶۶	۹٪ مالیات بر ارزش افزوده در سال ۹۶
قیمت(ریال)	۲۰,۰۰۰	۱۰,۰۰۰	

حداقل حجم ماهانه به GB		سقف هزینه ماهانه ارائه خدمت (ریال)	حداقل نرخ بیت (کیلوبیت بر ثانیه)
حجم ترافیک بین الملل	معادل حجم ترافیک داخلی		
۱۰	۴۰	۱۲۵,۰۰۰	۵۱۲
۱۵	۶۰	۲۰۰,۰۰۰	۱۰۲۴
۲۵	۱۰۰	۲۵۰,۰۰۰	۲۰۴۸
۳۵	۱۴۰	۳۵۰,۰۰۰	۳۰۷۲
۵۰	۲۰۰	۴۰۰,۰۰۰	۴۰۹۶
۷۵	۳۰۰	۵۰۰,۰۰۰	۸۱۹۲
۱۵۰	۶۰۰	۸۰۰,۰۰۰	۱۶۳۸۴

ماده ۵: تعهدات مشترک

- ۱-۵- مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.
- ۲-۵- مشترک متعهد است 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 دارنده پروانه یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.
- ۳-۵- 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.

نام و امضای مشترک

صفحه ۳ از ۶

نام و امضای شرکت



شرکت گسترش ارتباطات مینا

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

کد مدرک: FR-PR48-05/03
تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۲/۰۷

۴-۵- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی) اطلاعات جدید به شرکت اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی می باشد، برعهده مشترک خواهد بود.

۵-۵- 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 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.

۶-۵- مسولیت 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.

۷-۵- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و اگذار شده نمی باشند.

تبصره: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها و موسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی گیرد.

۸-۵- 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 مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسولیت 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 غیراینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۹-۵- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۵-۶ تا ۵-۸ 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 می باشد.

۱۰-۵- 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.

۱۱-۵- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت مشاهده رفتار ناهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک دو طرف حق مستند قراردادادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

۱۲-۵- 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 مودم های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

تبصره: خدمات پس از فروش مودم هایی هم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۱۳-۵- در صورتی که مشترک بعد از رانژه (تا قبل از اولین استفاده) از درخواست سرویس مورد نظر منصرف شود شامل کسر هزینه طبق تعرفه های مصوب سازمان خواهد شد و ملزم به پرداخت آن خواهد بود.

۱۴-۵- سن قانونی برای پذیرش مفاد این قرارداد ۱۸ سال تمام است.

نام و امضای مشترک

صفحه ۴ از ۶

نام و امضای شرکت

دارنده پروانه ۱۳-۹۴-۱۰۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

آدرس: تهران، خیابان سپهر وردی شمالی، خیابان شهید محبی، پلاک ۱۳، تلفن ۸۷۶۶۶-۰۲۱



شرکت گسترش ارتباطات مینا

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

کد مدرک: FR-PR48-05/03
تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۲/۰۷

۱۵-۵- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آنها از طریق نشانی پست الکترونیک یا نشانی پستی وی که در فرم درخواست سرویس DSL اعلام شده انجام خواهد شد. مشترک تایید می کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست سرویس DSL درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده نام برده خواهد بود.

۱۶-۵- در صورتیکه مشترک در محل استفاده از سرویس مستاجر باشد و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا نماید باید مراتب را به شرکت اطلاع داده تا نسبت به قطع سرویس اقدام شود، در غیر این صورت کلیه مسوولیتها حاصل از آن بر عهده مشترک است.

۱۷-۵- کلیه سرویسها دارای نشانی های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) می باشد و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

تبصره: اگر مشترک هنگام تمدید سرویس دارای نشانی خصوصی IP، نشانی خصوصی IP قبلی خود را انتخاب ننماید شرکت تعهدی مبنی بر ارائه همان آدرس خصوصی IP قبلی ندارد.

ماده ۶: تعهدات شرکت

- ۱-۶- شرکت ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.
 - ۲-۶- شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.
 - ۳-۶- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذی صلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وب سایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.
 - ۴-۶- 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.
 - ۵-۶- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقینامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقینامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.
 - ۶-۶- 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.
 - ۷-۶- 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.
 - ۸-۶- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل ۱۴ روز قبل از لازم الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل Info@mabnatelecom.com یا نامبر به شماره ۰۲۱-۸۷۶۶۵۶۵۶-۰۲۱ به شرکت اعلام نماید.
- تبصره:** در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می باشد.
- ۹-۶- شرکت متعهد می شود تحت هیچ شرایطی به جز در مواردی قانون و مقررات معین می کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.
 - ۱۰-۶- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیب مادی یا معنوی قریب الوقوعی از طریق خدمات موضوع قرارداد مشترکین را تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به اتخاذ تمهیدات بازدارنده و یا آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آنها اقدام کند، در غیر این صورت علاوه بر سایر مسئولیت های قانونی، موظف به جبران زیان های وارده خواهد بود.

نام و امضای مشترک

صفحه ۵ از ۶

نام و امضای شرکت

دارنده پروانه ۱۳-۹۴-۱۰۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

آدرس: تهران، خیابان سهره وردی شمالی، خیابان شهید محبی، پلاک ۱۳، تلفن ۰۲۱-۸۷۶۶۶



شرکت گسترش ارتباطات مبنا

قرارداد ارایه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

کد مدرک: FR-PR48-05/03
تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۲/۰۷

۱۱-۶- 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.

۱۲-۶- 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.

۱۳-۶- شرکت هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبرنوری توسط مخابرات ندارد.

۱۴-۶- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۱۵-۶- شرکت متعهد به ارایه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه اندازی خدمت، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک می باشد. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورتجلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۱۶-۶- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکان نگهداری کنند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۷-۶- شرکت متعهد است 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 تلفنی و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند. در این راستا مشترک می تواند در ۷ روز هفته و تمامی ساعات شبانه روز با شماره ۰۲۱-۸۷۶۶۶ تماس بگیرد.

تبصره: پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل می باشد.

۱۸-۶- مدت اعتبار مجوز فعالیت شرکت از مورخ ۹۴/۰۸/۱۰ به مدت ۱۰ سال شمسی می باشد.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی 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 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 غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه خدمات با معیارهای مورد نظر این قرارداد (مانند و نه محدود به 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.

۳-۷- 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.

نام و امضای مشترک

صفحه ۶ از ۶

نام و امضای شرکت

دارنده پروانه ۱۳-۹۴-۱۰۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

آدرس: تهران، خیابان سپهر وردی شمالی، خیابان شهید محبی، پلاک ۱۳، تلفن ۰۲۱-۸۷۶۶۶

کد مدرک: FR-PR48-05/03
تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۲/۰۷

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL



شرکت گسترش ارتباطات مینا

۴-۷- مشترک (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یکطرفه و جمع آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات

مشترک می‌تواند هرگونه نارضایتی و شکایت در زمینه ارائه خدمات سرویس‌های مینا را از طریق سامانه شکایات که در وب سایت رسمی این شرکت به آدرس www.mabnatelecom.com است به اطلاع برساند. در صورت عدم رفع مشکل، 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 195@ICT.GOV.IR منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید.

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت مینا و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرارداد که مشترک می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

- ۹-۱- وضعیت اضطراری پیش‌بینی شده و پیش‌بینی نشده تنها در صورتی از شرکت 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 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 می‌بایست نسبت به اطلاع رسانی 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 تأسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

نام و امضای مشترک

صفحه ۷ از ۶

نام و امضای شرکت

دارنده پروانه ۱۳-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

آدرس: تهران، خیابان سهره وردی شمالی، خیابان شهید محبی، پلاک ۱۳، تلفن ۸۷۶۶۶-۲۱