

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت

این قرارداد بین شرکت تراشه سبز تهران به شماره ثبت: ۱۶۰۳۶۹، کد اقتصادی: ۴۱۱۱۹۹۸۳۸۸۱ دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco) به شماره ۳۲-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رایانامه info@tstonline.com، نامبر: ۸۴۲۴۳۳۴۱ و رئیس هیئت مدیره آقای مهدی داوری لنگرودی با شماره ملی ۴-۳۶۲۶۹۷-۰۰۵، به آدرس: خیابان کریمخان زند، ایرانشهر شمالی، نش خیابان آذرشهر، شماره ۲۱۷، کدپستی: ۱۵۸۴۶۵۳۴۱۶ به شماره تماس ۸۴۲۴۲ از یک طرف و مشترک با مشخصات ذیل منعقد می شود.

مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

آقای / خانم / شرکت به کد ملی / شماره ثبت نام نماینده / مدیرعامل آدرس:
نشانی مکان دریافت خدمت و اقامتگاه اصلی:
کدپستی: شماره تلفن همراه: شماره تلفن ثابت: رایانامه (ایمیل): میزان
تحصیلات تاریخ تولد: / / شغل:

ماده ۱- تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی.
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت تراشه سبز تهران که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود.
- ۴-۱- **مشترک (سرویس گیرنده):** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
- ۵-۱- **خدمات اینترنت پرسرعت:** ارائه اینترنت از طریق یکی از فناوری های ADSL یا WiFi می باشد که در زمان عقد قرارداد براساس خدمت انتخاب شده از سوی مشترک نهایی خواهد شد.
- ۶-۱- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش پرداخت، که مشترک براساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون هزینه آن را پرداخت می کند و از زمان دایری سرویس آغاز می شود.
- ۷-۱- **شماره تماس سراسری:** شماره تماس سراسری ۸۴۲۴۲ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.
- ۸-۱- **تغییر سرویس:** به معنی انتخاب سرویس جدید با پهنای باند و حجم متفاوت است.
- ۹-۱- **پنل کاربری، حساب کاربری:** به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع رسانی ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن امکان پذیر است.
- ۱۰-۱- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد.
- ۱۱-۱- **ترافیک ماهیانه:** میزان تبادل بسته های داده ارسالی و دریافتی از شبکه شرکت در طی یک ماه شمسی می باشد.
- ۱۲-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت می باشد.
- ۱۳-۱- **رانژه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت می باشد.
- ۱۴-۱- **مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد و قابل تغییر نمی باشد.
- ۱۵-۱- **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می باشد.
- ۱۶-۱- **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 استفاده می شود.
- ۱۷-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۸-۱- **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

عبارت است از:

- برقراری اتصال دو طرفه نامتقارن غیر اختصاصی به شبکه جهانی اینترنت با استفاده از فناوری ADSL یا WiFi از طریق شبکه شرکت و با ضریب تسهیم روی خط تلفن و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.
- تامین پهنای باند اینترنتی اختصاصی، با سرعت دریافت کیلوبیت بر ثانیه (Kbps) و ارسال کیلوبیت بر ثانیه (Kbps) از طریق بستر به همراه IP و تحویل آن در مکان دریافت خدمت و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.
- تبصره ۱:** در طول مدت قرارداد و در صورت نیاز مشترک و وجود امکانات و پس از تسویه آخرین فاکتورهای ارسالی، مشترک می تواند کتباً تقاضای کاهش یا افزایش موضوع قرارداد را بنماید که در این صورت الحاقیه جداگانه ای با توافق طرفین تنظیم خواهد گردید.
- تبصره ۲:** مشترک می تواند صرفاً یکبار در ماه کاهش میزان پهنای باند خود را به صورت کتبی درخواست نماید. شایان ذکر است درخواست های کاهش تا ۲۵٪ میزان پهنای باند دریافتی بلافاصله، تا ۵۰٪ ظرف مدت دو هفته، تا ۷۵٪ ظرف مدت سه هفته و بیش از ۷۵٪ ظرف مدت یک ماه انجام می پذیرد.
- تبصره ۳:** ارتقاء پهنای باند از طریق بستر Wireless منوط به بررسی و تایید قابلیت تجهیزات ارتباطی موجود توسط کارشناسان فنی شرکت می باشد.

ماده ۳- مدت زمان قرارداد

تاریخ قرارداد از لغایت به مدت ماه شمسی بوده و با اولین اتصال به شبکه شرکت برحسب ساعت و دقیقه شروع می شود.

تبصره ۱: برای تامین پهنای باند اینترنتی اختصاصی، مشترک موظف است اولین قسط قرارداد را در هنگام امضاء قرارداد پرداخت نماید. زمان شروع قرارداد و برقراری ارتباط حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از تحویل موضوع قرارداد و امضاء صورتجلسه خواهد بود.

تبصره ۲: در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL در صورتی که مشترک در خواست 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 کرده و تحویل می دهد، در صورتی که مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده ننماید، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می شود، در غیر اینصورت مشترک 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 دایری سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

تبصره ۳: در خدمات اینترنت پرسرعت مبتنی بر فناوری WiFi، شرکت حداکثر ظرف مدت ۷۲ 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.

تبصره ۴: هشدار پایان زمان دوره سرویس حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت پست الکترونیکی و ارسال پیامک به مشترک اطلاع رسانی می شود در صورت عدم ارائه درخواست تمدید توسط مشترک، ۷۲ ساعت پس از پایان 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.

ماده ۴- مبلغ قرارداد

۴-۱- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی در چارچوب مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون و یا مصوباتی است که در آینده به تصویب خواهد رسید و با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ریال، برای کل دوره جمعا ریال می باشد و مشترک موظف است در ابتدای هر ماه یا دوره مبلغ ریال به صورت ارایه چک و یا از طریق شماره حساب ۱-۳۷۹۲۷۲۷-۲-۱۸۸ و شماره شبا ۰۰۱۸۸۰۰۲۰۳۷۹۲۷۲۷۰۰۱ IR و یا بصورت آنلاین پرداخت و مستندات آن را جهت ثبت در صورتحساب مالی به آدرس ایمیل Sales-acc@tsonline.com و یا شماره نمابر ۸۴۲۴۳۳۴۱ ارسال و از شرکت رسید دریافت نماید.

۴-۲- **هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک اینترنت پرسرعت ADSL:** در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون به مبلغ ۱۵۰۰۰۰ ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۴-۳- **هزینه دایری و تخلیه مشترک اینترنت پرسرعت ADSL:** مطابق مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۱۵۲ مورخ ۹۱/۸/۱۴ و شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری/تخلیه) برابر ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یک بار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع آوری از سوی شرکت مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع آوری است.

تبصره ۱: مبالغ مندرج در بند ۱ ماده ۴ صرفاً مربوط به ارایه سرویس درخواستی در طول مدت قرارداد حاضر می باشد و تامین و تهیه تجهیزات و دستگاه های مخابراتی مربوطه در صورت نیاز و همچنین هزینه نصب و راه اندازی بعهده مشترک بوده و صورتحساب آن بصورت جداگانه صادر و همزمان با برقراری ارتباط می بایست به شرکت پرداخت گردد.

تبصره ۲: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ هزینه های مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک است.

تبصره ۳: با توجه به سیاست های تشویقی شرکت که باید به تایید سازمان برسد، در برخی موارد تعرفه نهایی سرویس کمتر از سقف تعیین شده، مطابق مصوبات کمیسیون در نظر گرفته می شود که به صورت شفاف در قرارداد ذکر می شود.

تبصره ۴: در صورت نیاز، مشترک می تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی براساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

تبصره ۵: با پرداخت هزینه اشتراک و توافق طرفین، این قرارداد خود به خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

تبصره ۶: مدت اعتبار مجوز فعالیت شرکت از مورخ ۹۵/۱۱/۱۶ به مدت ۵ سال شمسی است.

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 وب سایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.

۵-۴- شرکت متعهد می شود تعهدات لازم را باری 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 ۶ تا ۲ صبح) انجام می شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار است.

۵-۵- شرکت متعهد به ارایه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

۵-۶- شرکت متعهد می شود تا پایان دوره اشتراک خدمت انتخابی، تغییری در شرایط مقرر در قرارداد نخواهد داد؛ مگر اینکه براساس 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.

۸-۵- 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 voc@tstonline.com یا نامبر به شماره ۸۴۲۴۳۳۴۱ به شرکت اعلام نماید.

تبصره ۱: در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.

۹-۵- شرکت متعهد می شود تحت هیچ شرایطی به جز در مواردی که قانون و مقررات معین می کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۱۰-۵- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن ها اقدام کند.

۱۱-۵- 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 فن آوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.

۱۲-۵- شرکت متعهد می شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۱۳-۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۱۴-۵- شرکت متعهد به ارائه 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 است. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۱۵-۵- 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 آن ها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۶-۵- شرکت متعهد است بی وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه روز و هفت روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۸۴۲۴۲ و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی 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 (ADSL) یا محل نصب تجهیزات (WiFi) دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل است.

۱۷-۵- شرکت متعهد است موضوع این قرارداد را در نشانی مندرج در قرارداد و در درگاه خروجی رادیو، روتر یا مودم (قبل از شروع شبکه مشترک) تحویل نماید و مسئولیتی در قبال تحویل اینترنت بر روی شبکه مشترک ندارد. در صورت نیاز مشترک و توافق طرفین، هزینه های این امر جداگانه محاسبه خواهد شد.

۱۸-۵- شرکت متعهد به ایجاد دسترسی مشترک به گراف مصرف می باشد.

۱۹-۵- 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.

۲۰-۵- شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

۲۱-۵- شرکت متعهد می گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

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 نماید و به موارد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۲-۶- مشترک متعهد می گردد 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 ذی ربط 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 شرکت مجاز به فسخ خدمات است.

۴-۶- هر گونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آن ها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط شرکت و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن ها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترکین صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) می باشند.

تبصره ۱: ارائه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر مؤسسات آموزشی در زمان حضور آن ها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع است.

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 هر گونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آن ها است.

۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت وگذار شده نمی باشد.

تبصره ۳: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها 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 مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها، پایانه های مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شرکت به متولیان امکان فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت جهت تأمین پیوست کنترلی، اعمال سیاست های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر اینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۶-۸- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بند-های ۶-۵ 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.

۶-۹- مشترک متعهد می‌شود 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 است، بر عهده مشترک خواهد بود.

۶-۱۰- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت، 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.

۶-۱۱- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر است.

۶-۱۲- به منظور تکمیل ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با شرکت ضبط می‌شود و در صورت مشاهده رفتار ناپه‌نجا 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.

۶-۱۳- مشترک متعهد می‌گردد که از تجهیزات امانی به بهترین وجه نگهداری نماید و تعهد می‌نماید تجهیزات را در پایان یا فسخ قرارداد حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز به شرکت عودت نماید.

۶-۱۴- مشترک در صورت مشاهده اختلال در سرویس، مراتب را با آدرس ایمیل: Support@tstonline.com، نامبر شماره: ۸۴۲۴۳۴۳۲ و یا از طریق ثبت در سامانه Support.tstonline.com به شرکت ارسال نماید.

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 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 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 ارایه خدمات با معیارها و مفاد مورد نظر این قرارداد از جمله تعهدات SLA اقدام نماید، مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام نماید و شرکت مکلف است ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۷-۳- در صورت ارایه هر گونه درخواستی از سوی مشترک خدمات اینترنت پر سرعت ADSL 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 می‌تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام نماید. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارایه درخواست فسخ و جمع‌آوری ارتباط به عهده مشترک است.

۷-۴- مشترک خدمات اینترنت پرسرعت ADSL (مستأجر، صاحب خط) حق فسخ یک‌طرفه و جمع‌آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

۷-۵- مشترک (مستأجر، صاحب خط) حق فسخ یک طرفه و جمع‌آوری رانژه خط قرارداد، از روی تجهیزات شرکت و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات ها

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.tstonline.com مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۸۴۲۴۳۲ تماس بگیرد. در صورت بروز هر گونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دو جانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.۱۹۵.ir یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل ۱۹۵@ict.gov.ir منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید. لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت www.tstonline.com و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرارداده که مشترک می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

ماده ۹- وضعیت اضطراری

۹-۱- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی 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 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 اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۹-۴- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که به موجب وقوع بلاای 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 ۱۰- اختتامیه

۱۰-۱- این قرارداد در ۱۰ ماده، ۶۷ بند، ۱۸ تبصره و در ۲ نسخه که هر نسخه حکم واحد را دارا می‌باشد تنظیم، امضاء و مبادله شد.

۱۰-۲- کلیه مفاد قرارداد به رویت طرفین رسیده و طرفین خود را متعهد به اجرای آن می‌دانند و امضاء ذیل صفحات به منزله قبول و تأیید کلیه مفاد این قرارداد می‌باشد.

نام و نام خانوادگی مشترک: امضاء

مهر و امضاء شرکت