

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

این قرارداد بین شرکت **داده گستر عصر نوین** بانام تجاری ثبت شده «های وب» به شماره ثبت ۷۹۲۵، کد اقتصادی: ۴۱۱۱۹۳۵۴۸۳۶ دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۱۱-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رایانامه info@hiweb.ir، نامبر ۰۲۱-۲۹۴۰۵۰۶۰ و مدیرعامل سید ایمان میری با شماره ملی ۴۵۹۱۳۰۷۲۶۳، به آدرس: تهران، خیابان پاسداران، خیابان گل نبی، خیابان ناطق نوری، نبش کوچه رفیق دوست، پلاک ۳۹ مجتمع «های وب»، کد پستی ۱۹۴۷۸۵۳۵۹۵ به شماره تماس ۱۵۶۵ از یک طرف و مشخصات مشترک:

[نام و نام خانوادگی مشتری] با کد ملی [کد ملی مشتری] به آدرس: [آدرس مشتری] کد پستی [کد پستی مشتری] تلفن [تلفن تماس مشتری] تلفن همراه [تلفن همراه مشتری] و رایانامه [آدرس رایانامه مشتری] اشخاص حقوقی:

[نام شرکت مشتری حقوقی] با شماره ثبت [شماره ثبت مشتری حقوقی]، به نمایندگی [نام و نام خانوادگی مدیرعامل]، به آدرس: [آدرس مشتری] کد پستی [کد پستی مشتری] تلفن [تلفن تماس مشتری] تلفن همراه [تلفن همراه مشتری] و رایانامه [آدرس رایانامه مشتری]

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت داده گستر عصر نوین با نام تجاری ثبت شده های وب که از این پس در این قرارداد «های وب» 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- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویسی که مشترک انتخاب نموده، بر اساس دوره های ۱، ۳ و ۱۲ ماهه می تواند باشد و از زمان اولین ارتباط آغاز می شود.
- ۶-۱- **۱۵۶۵:** شماره تماس سراسری جهت ارتباط با پشتیبانی «های وب» به صورت ۲۴ ساعته و بدون هزینه بین شهری می باشد.
- ۷-۱- **خرید سرویس:** به معنی خرید سرویس جدید از میان گزینه های موجود می باشد. زمانی که سرویس مشترک به اتمام رسیده باشد از طریق این گزینه، می تواند سرویس جدید خریداری کند.
- ۸-۱- **پنل کاربری، حساب کاربری:** به معنی درگاه خدمات «های وب» برای مشترک بوده که تمامی اطلاع رسانی ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس <http://panel.hiweb.ir> امکان پذیر است.
- ۹-۱- **ترافیک عادی:** میزان اطلاعات قابل مبادله توسط مشترک در طول یک دوره با واحد GB که این ترافیک در بازه زمانی سرویس قابل استفاده است.
- ۱۰-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است.

۱-۱- **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.

۱-۲- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.

۱-۳- **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

عبارتست از برقراری اتصال دوطرفه نامتقارن به شبکه جهانی اینترنت برای استفاده از خدمات «های وب» از طریق شبکه «های وب» با سرویس..... با ضریب تسهیم روی خط تلفن

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 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 رانزه خط تلفن و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی کرده و تحویل می‌دهد، در صورتی که 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 غیر این صورت 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 شروع سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

تبصره ۲: در صورت پایان مدت زمان قرارداد و عدم درخواست تمدید قرارداد از سوی مشترک، اطلاع رسانی هشدار پایان زمان قرارداد، از طریق پست الکترونیکی به مشترک صورت می‌پذیرد. 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 می‌شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

ماده ۴: مبلغ قرارداد

مشترک باید قبل از آغاز بهره‌برداری از خدمات مندرج در ماده دو در ابتدای هرماه یا دوره باید هزینه خدمات را مطابق تعرفه‌های مصوب کمیسیون و بر اساس سرویس درخواستی بپردازد.

سرویس‌های غیر حجمی طبق مصوبه ۲۶۶	نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال
سقف هزینه ماهانه ارائه خدمت (ریال)	هزینه نصب (به درخواست مشترک)	۲۲۷	۱۵۰,۰۰۰
۵۱۲K	هزینه دایری و تخلیه خطوط (برای یکبار)	۲۳۷	۱۲۰,۰۰۰
۱M	هزینه هر آدرس خصوصی IP (به درخواست مشترک)		
۲M			
۳M			
۴M			
۸M			
۱۶M			
	سایر مبالغ حسب قوانین کشور (مالیات بر ارزش افزوده و...)		۹٪ مالیات بر ارزش افزوده در سال ۹۶

۴-۱- **هزینه اشتراک:** هزینه اشتراک و استفاده دوره‌ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه‌های مصوب «های وب» و در چارچوب مصوبه شماره ۲۶۶ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) است و از مجموع هزینه برقراری و تعرفه خدمات دسترسی به اینترنت بر اساس مصوبه ۲۶۶ به دست آمده است و معادل ریال می‌باشد که با توجه به شیوه فروش (پیش‌پرداخت) در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می‌شود و مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ریال می‌باشد که مشترک می‌بایستی می‌بایست مبلغ کل قرارداد را از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز نماید.

تبصره ۱: چنانچه مشترک تمایل داشته باشد تا وجوه مورد نیاز را از طریق فیش نقدی به حساب «های وب» واریز نماید، می‌بایست مبلغ مورد نیاز را به شماره حساب ۰۱۸۳۲۰۱۰۰۲۸۶۷۲۷۸۱۸۰۱ و یا شماره کارت ۶۲۷۷۶۰۷۰۰۰۰۱۵۱۶ نزد پست بانک به نام شرکت داده گستر عصر نوین واریز نموده و مطابق فرآیند توضیح داده شده فیش واریزی را در سایت «های وب» بارگذاری نماید، بدیهی است تا زمانی که این فرآیند تکمیل نگردد «های وب» مسئولیتی در قبال ارائه سرویس نخواهد داشت.

تبصره ۲: با توجه به سیاست‌های تشویقی «های وب» که باید به تأیید سازمان برسد، در برخی موارد تعرفه نهایی سرویس کمتر از سقف تعیین شده، مطابق مصوبات کمیسیون در نظر گرفته می‌شود که به صورت شفاف در قرارداد ذکر می‌شود.

۴-۲- **هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک:** در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده «های وب» برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ «های وب» در چارچوب مصوبات کمیسیون به مبلغ یک صد و پنجاه هزار ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۴-۳- **هزینه دایری و تخلیه:** مطابق مصوبه ۲۳۷ کمیسیون، هزینه رانزه مخابرات (دایری/ تخلیه) برابر مبلغ ۱۲۰,۰۰۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می‌شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع‌آوری از سوی «های وب» مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع‌آوری می‌باشد.

تبصره ۱: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ هزینه‌های مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک می‌باشد.

تبصره ۲: در صورت نیاز، مشترک می‌تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

تبصره ۳: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خودبه‌خود برای دوره‌ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می‌گردد.

تبصره ۴: مدت اعتبار مجوز فعالیت «های وب» از مورخ ۹۴/۰۸/۱۰ به مدت ۱۰ سال شمسی می‌باشد.

ماده ۵: تعهدات شرکت

۵-۱- «های وب» ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.

۵-۲- «های وب» متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۵-۳- «های وب» متعهد می‌شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود از جمله قوانین کیفری، مصوبات کمیسیون و مقررات راجع به حقوق و مسئولیت‌های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار دهد.

۵-۴- «های وب» 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 یکبار می‌باشد.

۵-۵- «های وب» متعهد به ارائه 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 می‌باشد

۵-۶- «های وب» 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 که 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- «های وب» در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام موردنظرش به اثبات برسد.

۸-۵- چنانچه به تشخیص «های وب»، 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@hiweb.ir یا نامبر به شماره ۰۲۱-۲۹۴۰۵۰۶۰ به «های وب» اعلام نماید.

تبصره: در خصوص قراردادهای قبلی، «های وب» موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می باشد.
۹-۵- «های وب» متعهد می شود با معاذیری چون امنیت، پیشگیری از وقوع جرم یا برخورد با بزهکاران یا جلوگیری از وارد آمدن زیان به شبکه، سازه‌ها و سایر امکانات متعلق به خود، مشترکین را از دسترسی به خدمات محروم یا محدود نکند یا مرتکب جرم شود یا اقدامات قانونی مشترکین را غیرقانونی اعلام کند، مگر در مواردی که قانون تجویز کرده و هر اقدامی باید پیرو دستور و با هماهنگی مقامات صلاحیت دار قانونی باشد.

۱۰-۵- «های وب» 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.

۱۱-۵- «های وب» موظف به حفظ محرمانگی داده‌ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می شود به مشترکین جهت صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی شان متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورند و حق ندارد از خود سلب مسئولیت کند.

۱۲-۵- «های وب» متعهد می شود 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- «های وب» هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبر نوری توسط مخابرات ندارد.

۱۴-۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۱۵-۵- «های وب» 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، «های وب» موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک می باشد. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۱۶-۵- «های وب» موظف است داده‌ها 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.

۱۷-۵- «های وب» 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. پشتیبانی از طریق شماره ۱۵۶۵ که تماس با آن از سراسر کشور به صورت درون شهری محاسبه می شود انجام می شود.

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.

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 مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۶-۲- مشترک متعهد می‌شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذیربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی «های وب» یا سایر مبادی ذیربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت نماید.

۶-۳- مشترک متعهد می‌شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به «های وب»، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می‌باشد.

۶-۴- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه‌شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط «های وب» 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 مشترکین صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) می‌باشند.

تبصره ۱: ارائه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر مؤسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع می‌باشد.

تبصره ۲: در صورت توزیع درون‌سازمانی خطوط و خدمات ارائه‌شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال جهت ارائه به مراجع ذی‌صلاح ضروری است.

۶-۵- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه‌شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب‌امتیاز آنها می‌باشد.

۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و واگذار شده نمی‌باشند.

تبصره: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده داخل کشور (محدوده ساختمان و شبکه محلی) در برنمی‌گیرد.

۶-۷- 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 WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت «های وب» به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین «های وب» جهت تأمین پیوست کنترلی، اعمال سیاست‌های 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 مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۶-۸- بدیهی است «های وب» می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای 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 می‌باشد.

۶-۹- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به دارنده پروانه اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع‌رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع‌رسانی می‌باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.

۶-۱۰- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه «های وب»، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس ADSL 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) می‌باشد و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می‌باشد.

۶-۱۲- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود و در صورتی که مشاهده رفتار ناپهناج و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان «های وب» و یا مشترک دو طرف حق مستند قرار دادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

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 «های وب» مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب 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 پاسخگوی موارد استفاده غیرمجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۷-۲- چنانچه «های وب» نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارائه 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 «های وب» مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

تبصره ۱: از آنجایی که ارائه سرعت مندرج در قرارداد منوط به شرایط فیزیکی و مخابراتی خط مشترک می باشد، در صورتیکه مشترک به دلیل مشکل در کیفیت سرویس خود درخواست فسخ قرارداد را داشته باشد و مشکل مشترک مربوط به شرایط فیزیکی و مخابراتی خط تلفن ایشان باشد، امکان عودت باقیمانده سرویس مشترک وجود نخواهد داشت.

۷-۳- در صورت ارائه 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 ارائه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک می باشد.

۷-۴- مشترک (مستأجر، صاحب خط) حق فسخ یک طرفه و جمع آوری رانزه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات «های وب» و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

ماده ۸: رسیدگی به شکایت ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وبسایت شرکت به آدرس www.hiweb.ir مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۰۲۱-۸۲۱۸۵ تماس بگیرد. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می تواند 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 «های وب» و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرار داده که مشترک می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۹-۱- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از «های وب» سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

۹-۲- در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمات، «های وب» می بایست بی درنگ، 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، «های وب» همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۹-۴- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط «های وب» که به موجب وقوع بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی شود و به عنوان قصور از تعهدات «های وب» تلقی خواهد شد.

نام و نام خانوادگی مشترک: امضاء

مهر و امضاء شرکت