

۱۴-۵) ارتقاء سرویس به سرویسهای با ارزش ریالی بیشتر در هر زمان با پرداخت هزینه مابالتفاوت (در محدوده نوع سرویس قبلی) امکان پذیر می باشد.
۱۵-۵) در صورت اتمام هر نوع از سرویسها مشترک می تواند برای شارژ جدید از سرویسهای دیگر نیز استفاده نماید.

تبصره ۱: اگر مشترک سرویس را به اشتباه خریداری نماید شرکت تعهدی مبنی بر برگشت هزینه سرویس نخواهد داشت، لذا جهت جلوگیری از بروز این دسته از مشکلات در صورت نیاز به اطلاعات و راهنمایی های بیشتر با شماره تلفن ۱۵۴۴ تماس حاصل فرمائید.

۱۶-۵) در صورت نیاز به (IP Valid) اختصاصی (Static) در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

تبصره ۲: اگر مشترک هنگام تمدید سرویس، IP Static قبلی خود را خریداری ننماید شرکت تعهدی مبنی بر ارایه IP قبلی در زمانی دیگر را ندارد.

تبصره ۳: انجام تنظیمات و دسترسی به Firewall یا خرید IP Static امکان پذیر نیست.

تبصره ۵: خدمات پس از فروش مودم هایی که از شرکت خریداری شده است به عهده شرکت گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت آسیاتک خارج است.

۱۸-۵) هنگام نصب و راه اندازی و یا در طول استفاده از سرویس (مثل زمان اعزام کارشناس رفع خرابی) اگر خدماتی خارج از موضوع این قرارداد از سمت مشترک درخواست و به ایشان ارایه شود هزینه مربوطه به عهده مشترک و خارج از این قرارداد براساس نرخنامه صنف مرتبط خواهد بود.

۱۹-۵) در صورت مشاهده هر گونه فعالیت مغایر با قوانین حاکمیتی از جمله: سرقت و کلاهبرداری اینترنتی، جرائم علیه غفت و اخلاقی عمومی و یا هتک حیثیت و نشر اکاذیب از سمت مشترک و بر روی بستر ارتباطی شرکت آسیاتک، سرویس مشترک بدون اطلاع قبلی قطع گردیده و گزارشات مربوطه به همراه مشخصات مشترک، تحویل مقامات قانونی خواهد گردید.

ماده ۶: تعهدات شرکت :

۱-۶) انتقال داده های آسیاتک ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.

۲-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۳-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود از جمله قوانین کیفری، مصوبات کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات و مقررات راجع به حقوق و مسوولیت های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشترکان قرار دهد.

۴-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود تعهدات 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. 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.

۵-۶) انتقال داده های آسیاتک 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.

۶-۶) انتقال داده های آسیاتک در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.

۷-۶) چنانچه به تشخیص انتقال داده های آسیاتک، اصلاحاتی ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل یک ماه زودتر به مشترک اطلاع رسانی خواهد شد و مشترک در طی مدت مذکور می تواند اعتراضات خود را به طور کتبی و یا الکترونیکی به دارنده پروانه اعلام کند.

۸-۶) انتقال داده های آسیاتک موظف به حفظ محرمانگی داده ها و ارتباطات و جرم خصوصی مشترکان است و متعهد می شود به مشترکان 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 و حق ندارد از خود سلب مسوولیت کند.

۹-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد می شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشترکان نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۱۰-۶) انتقال داده های آسیاتک متعهد به ارایه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

۱۱-۶) انتقال داده های آسیاتک 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 و پاسخگویی به مشترکین خود را بصورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۱۵: پشتیبانی 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.

۱۲-۶) آسیاتک می تواند در قرارداد جدید، سرویسهایی را که در برخی ساعات شبانه روز، رایگان ارایه می شوند را تغییر، و با شرایط جدید عرضه نماید.

۱۳-۶) انتقال داده های آسیاتک تعهدی مبنی بر ارائه خدمات ارزش افزوده (VAS) ندارد.

ماده ۷: شرایط پشتیبانی :

۱-۷) مشترک می تواند در زمان بروز مشکل فنی، تنها با شماره رسمی ۱۵۴۴ شرکت و یا ۰۲۱۸۲۱۴۴۰۰۰ تماس گرفته و طرح مشکل نماید. در صورت عدم رفع مشکل و یا عدم برقراری ارتباط، مشکل خود را بصورت ایمیل یا از طریق بخش "تماس با ما" در وب سایت به شرکت اعلام نماید.

۲-۷) عیب یابی مودم بصورت تلفنی تنها شامل مودم های مورد تأیید آسیا تک خواهد بود.

۳-۷) عیب یابی مودم های وایرلس بصورت تلفنی، تنها بر روی پورت LAN مودم امکان پذیر است.

۴-۷) جهت دریافت مشخصات نزدیکترین آدرس دفاتر فروش، با شماره رسمی ۱۵۴۴ تماس حاصل نمایید و یا به آدرس سایت www.asiatech.ir/agency

مراجعه نمایید. همچنین آدرس رسمی شرکت در ابتدای قرارداد ذکر شده است.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات:

رسیدگی به شکایات مشترکین ابتدا از طریق تلفن سراسری ۱۵۴۴ "داخلی ۴ صدای مشتری" و در صورت عدم حصول نتیجه از طریق سایت 195.ir و یا شماره ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ یا آدرس ایمیل 195@ICT.GOV.IR قابل پیگیری است.

ماده ۹: شرایط جریمه:

۱) اگر مدت زمانهای قطع بودن شبکه و خدمات دارنده پروانه بیش از تعهد مشخص شده در SLA باشد انتقال داده های آسیاتک متعهد است در چارچوب مصوبات کمیسیون، جریمه مشترک را جبران نماید.

۲) مندرجات ذیل از جمله قطعی هایی است که مشمول جریمه نمی باشد:

۱-۲-۲) قطعی های ناشی از قوه قاهره (فورس ماژور) مانند حوادث طبیعی در این حالت زمان کاهش سطح کیفیت خدمات مشمول پرداخت جریمه نمی باشد.

۲-۲-۲) قطعی هایی که به واسطه خرابی تجهیزات خدمت گیرنده باشد و این موضوع اثبات شده باشد.

۳-۲-۲) قطعی هایی که در زمان Down Time باشد و در قرارداد ذکر و حداقل ۴۸ ساعت قبل از آن به مشترک اطلاع رسانی شده باشد.

۴-۲-۲) قطعی هایی که بنا به درخواست خدمت گیرنده یا ناشی از تغییر تنظیمات مودم یا رادیو توسط خدمت گیرنده باشد (مانند جابجایی، آزمایش شبکه داخلی و ...)

۵-۲-۲) قطعی های ناشی از صدور احکام توسط مرجع قضایی و یا امنیتی کشور و یا سایر مراجع ذیصلاح که در این زمان قطعی مشمول پرداخت جریمه نمی باشد.

ماده ۱۰: شرایط فسخ قرارداد:

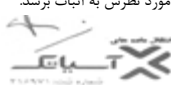
۱-۱۰) مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه درخواست، به فسخ قرارداد اقدام نماید و دارنده پروانه مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید. بدیهی است در صورت درخواست فسخ یک طرفه از سوی مشترک قبل از پایان قرارداد هزینه پرداختی مربوط به این قرارداد به مشترک عودت داده نخواهد شد.

تبصره ۱: در صورت فسخ قرارداد با شیوه صورتحساب دوره ای از سوی هریک از طرفین، مشترک موظف به پرداخت صورتحساب محاسبه شده تا زمان قطع خدمات می باشد.

۲-۱۰) چنانچه ثابت شود آسیاتک نتوانسته است ظرف ۱۰ (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 دارنده پروانه مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۳-۱۰) فسخ و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیتهای مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار قرارداد نبوده و باید پاسخگویی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۴-۱۰) آسیاتک در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد "مجموعه فسخ" مسئولیتی ندارد مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.



مهر و امضا شرکت :

مهر و امضاء مشترک :