

این قرارداد بین شرکت پارس‌لین ارتباطات به شماره ثبت ۴۵۱، به نشانی بومهن، پارک فناوری پردیس، کدپستی ۱۴۵۷۱۶۷۳۵۷، دارنده پروانه ایجاد و بهره‌برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۱۴-۹۴-۱۰۰ مورخ ۱۰/۰۸/۹۴ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به مدت اعتبار ۱۰ سال به امضاء صاحب امضاء مجاز از طرف شرکت که در این قرارداد پارس نامیده می‌شود و امضاء متقاضی به مشخصات ثبت شده در فرم اشتراک سرویس منضم به این قرارداد که از این پس مشترک نامیده می‌شود منعقد می‌گردد.

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت پارس‌لین ارتباطات سهامی خاص با نام تجاری پارس آنلاین که از این پس در این قرارداد "پارس" نامیده می‌شود.
- ۴-۱- **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- ۵-۱- **"پل تل نت":** شبکه شرکت پارس شامل: زیرساخت، تسهیلات و تجهیزات خطوط پر سرعت است که در مالکیت و تحت نظارت این شرکت قرار داشته و اداره و نگهداری می‌شوند.
- توضیح: تجهیزات که تحت اختیار یا نظارت پارس نیست، جزء "پل تل نت" محسوب نمی‌شود.
- ۶-۱- **خدمات اینترنت پرسرعت:** یکی از فناوری های ADSL یا WiFi می باشد که در زمان عقد قرارداد براساس خدمت انتخاب شده از سوی مشترک نهایی خواهد شد.
- ۷-۱- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویسی که مشترک انتخاب نموده و از زمان اولین ارتباط آغاز می شود.
- ۸-۱- **تجهیزات مشترک:** تجهیزات نصب شده در محل آرایه خدمات به مشترک.
- ۹-۱- **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 می شود.
- ۱۰-۱- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۱-۱- **نشانی‌های خصوصی IP:** بازه‌ای از نشانی های IP است که برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.
- ۱۲-۱- **وقفه در خدمات:** وقفه در مبادله بسته‌های IP از طریق "پل تل نت" بین "تجهیزات مشترک" و هر نشانی IP بر روی شبکه عمومی اینترنت.

ماده ۲: موضوع قرارداد

برقراری دسترسی مشترک به شبکه جهانی اینترنت از طریق "پل تل نت" و با استفاده از فناوری WiFi, ADSL به صورت غیر اختصاصی و اشتراکی (Shared) بر اساس خدمات منتخب در فرم اشتراک. تبصره: در صورت اتمام دوره اشتراک "مانده ترافیک" قابل انتقال به دوره اشتراک بعدی نمی‌باشد.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت زمان آرایه خدمات مطابق با خدمات انتخابی در فرم اشتراک و بر اساس ماه شمسی بوده و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می شود. تبصره: پس از اتمام مدت زمان قرارداد، امکان تمدید قرارداد با توافق طرفین در سامانه فروش به صورت دوره ای و بر اساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می گردد. (آخرین نسخه قرارداد در سامانه CRM موجود می باشد)

تبصره ۲: در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL در صورتیکه 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 و دایر کرده و تحویل می دهد و "پارس" 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 می شود، در صورتی 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.

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 "پارس" 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 می شود، در صورتی 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 ۳: هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۵ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت الکترونیکی به مشترک اطلاع رسانی می شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قراردادی فی ما بین 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 و نحوه پرداخت

مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده ۲ در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را بر اساس خدمات منتخب در فرم اشتراک مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون بپردازد.

نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال	نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال
هزینه نصب (به درخواست مشترک)	۲۲۷	۱۵۰,۰۰۰	حجم استفاده از اینترنت بصورت پلگاتی	۲۲۷	۱ تا ۳ گیگا بایت مطابق تعرفه سطح اول و مابقی مطابق تعرفه سطح دوم
* هزینه دایری و تخلیه خطوط (برای یکبار)	۱۵۲	۵۰,۰۰۰			۳ تا ۱۰ گیگا بایت مطابق تعرفه سطح اول و مابقی مطابق تعرفه سطح دوم
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۲۸ کیلوبیت	۲۲۷	۱۲۰,۰۰۰			۱۰ تا ۲۰ گیگا بایت مطابق تعرفه سطح اول و مابقی مطابق تعرفه سطح دوم
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۵۶ کیلوبیت	۲۲۷	۱۵۰,۰۰۰			۲۰ تا ۳۰ گیگا بایت مطابق تعرفه سطح اول و مابقی مطابق تعرفه سطح دوم
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۵۱۲ کیلوبیت	۲۲۷	۲۵۰,۰۰۰	سقف هزینه ماهانه ارائه خدمت		بر اساس جلسه شماره ۳ مصوبه شماره ۱۷۷ مورخ ۱۲/۰۸/۹۴ کمیسیون
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۰۲۴ کیلوبیت	۲۲۷	۴۰۰,۰۰۰	سقف هزینه ماهانه ارائه خدمت (ریال)		۹۵٪ مالیات بر ارزش افزوده در سال ۹۵
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۰۴۸ کیلوبیت	۲۲۷	۸۰۰,۰۰۰	سرویس های غیر حجمی طبق مصوبه ۲۲۷ شامل ترافیک اینترنت داخلی و بین الملل		
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۴۰۹۶ کیلوبیت	۲۲۷	۱,۶۰۰,۰۰۰	حداقل نرخ بیت (کیلوبیت بر ثانیه)		حداقل حجم ماهانه به GB
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۸ مگ و بالاتر از آن	۲۲۷	۱,۸۰۰,۰۰۰	۱۰	۲۰	حجم ترافیک بین الملل
			۲۰	۴۰	۱۰
			۴۰	۸۰	۲۰
			۸۰	۱,۰۰۰,۰۰۰	۳۰
			۱۶۰	۱,۰۰۰,۰۰۰	۳۰

* با توجه به اینکه هزینه دایری و تخلیه براساس مصوبه ۱۵۲ و ۲۲۷ محاسبه می گردد و اجرای مصوبه ۲۲۷ منوط به نایبیده سازمان تنظیم مقررات است، هزینه نهایی دایری و تخلیه به صورت استثنای و در فرم اشتراک اعلام می گردد.

تبصره: هزینه تجهیزات لازم از جمله آنتن و مودم به عهده مشترک و مستقل از هزینه خدمت می‌باشد.

ماده ۵: تعهدات شرکت

- ۱-۵- پارس ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.
- ۲-۵- پارس متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.
- ۳-۵- پارس 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 می‌دهد.
- ۴-۵- پارس متعهد می‌شود 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. عملیات Down Time در زمان های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می‌باشد.
- ۵-۵- پارس 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 می‌باشد.
- ۶-۵- پارس 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 تصمیم گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.
- ۷-۵- پارس 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 پارس، 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 می‌تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی به پارس اعلام نماید.
- تبصره: در خصوص قراردادهای قبلی، پارس موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می‌باشد.
- ۹-۵- پارس 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- پارس متعهد می‌شود چنانچه آسیبی از طریق خدمات موضوع قرارداد مشترکین را تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارایه رهنمودهای پیشگیرانه به آنها اقدام کند.
- ۱۱-۵- پارس موظف به حفظ محرمانگی داده ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می‌شود به مشترکین جهت صیانت از داده ها و اطلاعات شخصی‌شان متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع رسانی کافی را بعمل آورند.
- ۱۲-۵- پارس متعهد می‌شود 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.
- ۱۳-۵- پارس 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 آنها مبنی بر نبود یا کاستی یا کیفیت خدمات را داشته باشد.
- ۱۴-۵- پارس متعهد می‌شود 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 ۱۵۸۵ که تماس با آن از سراسر کشور به صورت درون شهری محاسبه می‌شود، فراهم کند.
- تبصره: در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL پشتیبانی و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در شبکه مخابراتی یا محل مشترک دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل می‌باشد. در خدمات اینترنت پرسرعت مبتنی بر فئواری WiFi 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 می‌باشد.
- ۱۵-۵- کلیه ارتباطات به آخرین آدرس ایمیل یا شماره موبایل اعلام شده از طرف "مشترک" انجام می‌شود.
- ۱۶-۵- اطلاعات کاربری و رمز عبور تنها از طریق ایمیل یا شماره موبایل اعلام شده از طرف مشترک در هنگام درخواست سرویس، اطلاع رسانی می‌شود.

ماده ۶: تعهدات مشترک

- ۱-۶- مشترک متعهد می‌شود 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.
- ۲-۶- مشترک متعهد می‌شود 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 "پارس" یا سایر میبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.
- ۳-۶- مشترک متعهد می‌شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به "پارس"، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می‌باشد.
- ۴-۶- هرگونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارایه شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط "پارس" و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آنها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت‌های اینترنتی) 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 ماموریت سازمانی) می‌باشند.
- تبصره ۱: ارایه 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 می‌باشد.
- تبصره ۲: در صورت توزیع درون سازمانی خطوط و خدمات ارایه شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال جهت ارایه به مراجع ذی صلاح ضروری است.
- ۵-۶- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آنها می‌باشد.
- ۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واگذار شده نمی‌باشند.
- تبصره: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها و موسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.
- 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 ترینال های مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت "پارس" به متولیان امکان فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین "پارس" 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 غیراینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.
- ۸-۶- بدیهی است "پارس" می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۵-۶ تا ۷-۶ توسط مشترک نسبت به صدور اخطار یا مهلت ۱۰ روزه جهت رفع موارد تخلف اقدام نموده و در صورت عدم رفع تخلف ملزم به قطع خطوط و توقف ارایه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح می‌باشد.
- ۹-۶- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به "پارس" 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 می‌باشد، 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 سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری نماید.
- ۱۱-۶- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) می‌باشد و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی های خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می‌باشد.

تبصره: اگر مشترک هنگام تمدید سرویس دارای نشانی خصوصی IP، نشانی خصوصی IP قبلی خود را انتخاب ننماید "پارس" تعهدی مبنی بر ارائه همان آدرس خصوصی IP قبلی ندارد.
۱۲-۶- به منظور تکمیل ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت مشاهده رفتار ناپسند یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان "پارس" و یا مشترک دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.
۱۳-۶- "پارس" در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL، هیچگونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، سائترال (دستگاه تلفن مرکزی)، رایانه و تجهیزات آن و کابل کشی سمت مشترک و در خدمات اینترنت پرسرعت مبتنی بر فناوری WiFi، هیچگونه مسئولیتی در قبال بروز اشکال و اختلال در سیستم های رایانه ای سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع رسانی شده است.

۱۴-۶- 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.
۱۵-۶- خرید تجهیزات لازم از جمله آنتن و مودم از شرکت اجباری نمی باشد و مشترک می تواند از تجهیزات 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 از جمله آنتن و مودم هم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.
۱۶-۶- مشترک موظف است تمامی درخواست های خود را مانند تغییر نام، تغییر شماره، جابجایی، فسخ قرارداد و ... را از طریق ایمیل info@parsonline.com کتبا به پارس اعلام نماید.
۱۷-۶- چنانچه وقفه ای در خدمات ارائه شده به مشترک مطابق مفاد این قرارداد پیش بیاید و مشترک بر این اساس خود را بستانکار بداند، می بایست درخواست خود را به امور مشترکین به نشانی پست الکترونیک Claims@pol.ir ارسال نماید، پس از دریافت گزارش اشکال و تایید مدیریت شبکه "پارس"، نسبت به محاسبه میزان بستانکاری و پرداخت جریمه مطابق مصوبات کمیسیون اقدام خواهد شد.

۱۸-۶- مراجعه مجدد کارشناس نصب به دلیل آماده نبودن سیم کشی داخل ساختمان، سائترال (دستگاه تلفن مرکزی)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و یا عدم حضور مشترک در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL و به دلیل آماده نبودن تجهیزات مشترک و یا عدم حضور مشترک در خدمات اینترنت پرسرعت مبتنی بر فناوری WiFi، موجب پرداخت هزینه ی نصب مجدد که برابر یک نصب اولیه دیگر است می شود.
۱۹-۶- در صورتی که مشترک خدمات اینترنت پرسرعت ADSL بعد از رانزه (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 .

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارائه درخواست از پهن کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و "پارس" مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل 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 پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۷- چنانچه "پارس" 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 "پارس" مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

۳-۷- در صورت جابجایی مشترک خدمات اینترنت پرسرعت ADSL از آدرس محل ارائه سرویس مندرج در فرم اشتراک، در صورتیکه "پارس" در آدرس جدید قادر به سرویس دهی به مشترک نباشد، 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 و وجهی به مشترک عودت نخواهد شد.

۴-۷- مشترک خدمات اینترنت پرسرعت ADSL (مستاجر ، صاحب خط) حق فسخ یکطرفه و جمع آوری رانزه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات "پارس" و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

ماده ۸: رسیدگی به شکایات ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.parsonline.com مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۰۲۱-۸۲۲۰۸۸۸۸ 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 "پارس" و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرارداده که مشترک می تواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۱-۹- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از "پارس" سلب مسئولیت می کند که فرااردی باشد.
۲-۹- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارائه خدمات، "پارس" 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.

۳-۹- در صورت بروز وضعیت اضطراری، "پارس" همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۴-۹- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط "پارس" 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 "پارس" تلقی خواهد شد.

نام و نام خانوادگی مشترک: امضاء

مهر و امضاء شرکت

