

### بسمه تعالی

## "قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت"

این قرارداد بین شرکت آریا نت ابادر به شماره ثبت: ۱۰۶۵۱، شناسه ملی: ۱۰۴۲۰۱۶۸۸۸۹ و کد اقتصادی: ۴۱۱۳۹۶۴۹۶۵۴۱، دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco) به شماره: ۵۲-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی با اعتبار از مورخ ۱۳۹۶/۰۳/۰۸ به مدت ۵ سال شمسی، رایانامه [info@arianet24.ir](mailto:info@arianet24.ir)، نامبر ۰۶۱-۵۲۳۳۰۹۸۹ و مدیرعاملی مسعود ویس بهیمنی با شماره ملی: ۱۸۱۷۴۹۵۷۸۱، به نشانی: بندر ماهشهر، ناحیه صنعتی، خیابان پیروز، روبروی شعبه مرکزی بانک سپه، مجتمع تجاری، اداری رویال، طبقه دوم، کد پستی: ۶۳۵۱۷۱۸۵۶۵، به شماره تماس: ۰۶۱-۵۲۳۳۴۲۷۹ از یک طرف و مشترک با مشخصات به شرح ذیل از طرف دیگر منعقد می‌شود.

### مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

آقا/ خانم/ شرکت ..... کد ملی/ شناسه ملی: ..... شماره شناسنامه/ ثبت: ..... تاریخ تولد/تاسیس: ..... میزان تحصیلات: .....  
شغل/ موضوع فعالیت: ..... شماره تلفن ثابت: ..... رایانامه (ایمیل): ..... نام و نام خانوادگی نماینده: ..... سمت: .....  
شماره تلفن همراه: ..... نشانی اقامتگاه اصلی: ..... کد پستی: .....  
نشانی محل دریافت خدمت: ..... کد پستی: .....

### ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت آریا نت ابادر که از این پس در این قرارداد، "شرکت" نامیده می‌شود.
- ۴-۱- **مشترک (سرویس گیرنده):** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به‌عنوان کاربر نهایی به‌موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- ۵-۱- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی که مشترک بر اساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون هزینه آن را پرداخت می‌کند و از زمان دایری سرویس آغاز می‌شود.
- ۶-۱- **پنل کاربری، حساب کاربری:** به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع‌رسانی‌ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس: [arianet24.ir](http://arianet24.ir) امکان‌پذیر است.
- ۷-۱- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می‌باشد.
- ۸-۱- **ترافیک دوره:** میزان اطلاعات قابل مبادله، توسط مشترک در طول یک دوره که این ترافیک در بازه زمانی سرویس قابل استفاده بوده و ترافیک باقیمانده قابل انتقال به دوره بعد نمی‌باشد.
- ۹-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه‌اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت می‌باشد.
- ۱۰-۱- **رانژه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت می‌باشد.
- ۱۱-۱- **مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد و قابل تغییر نمی‌باشد.
- ۱۲-۱- **اقامتگاه اصلی:** مشخصات آخرین نشانی محل سکونت اعلام شده از سوی مشترک به شرکت می‌باشد.
- ۱۳-۱- **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.
- ۱۴-۱- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۵-۱- **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.
- ۱۶-۱- **شماره تماس:** شماره تماس ۰۶۱۵۲۳۳۴۲۷۹ جهت ارتباط با پشتیبانی به‌صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می‌باشد.

### ماده ۲: موضوع قرارداد

- برقراری اتصال دو طرفه نامتقارن غیر اختصاصی به شبکه جهانی اینترنت از طریق شبکه شرکت و با ضریب تسهیم ..... و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن بر اساس نوع سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس که جزء لاینفک این قرارداد می‌باشد.
- تأمین پهنای باند اینترنتی اختصاصی، با سرعت دریافت ..... مگا بیت بر ثانیه (Mbps) ..... (و ارسال ..... مگا بیت بر ثانیه (Mbps) .....) 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 صورتحساب‌های ارسالی، مشترک می‌تواند کتباً تقاضای کاهش یا افزایش موضوع قرارداد را بنماید که در این صورت الحاقیه جداگانه‌ای با توافق طرفین تنظیم خواهد گردید.

**تبصره ۲:** ارتقاء پهنای باند از طریق بستر Wireless منوط به بررسی و تأیید قابلیت تجهیزات ارتباطی موجود توسط کارشناسان فنی شرکت می‌باشد.

### ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت زمان قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می‌شود

**تبصره ۱:** در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL 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 ۲:** در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL در صورتی 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 راه‌اندازی کرده و نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم را نیز تحویل می‌دهد، در صورتی که مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده نماید، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می‌شود.

**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، راه‌اندازی و دایر کرده و تحویل می‌دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتحصله نصب توسط مشترک محاسبه نماید.

**تبصره ۴:** هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شرکت به صورت ارسال پست الکترونیکی یا پیامک به مشترک اطلاع رسانی می‌شود. مشترک می‌تواند در این مدت نسبت به تمدید قرارداد و پرداخت هزینه‌های آن اقدام نماید. در صورت عدم ارائه درخواست تمدید توسط مشترک، قرارداد فی‌مابین پایان‌یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود و راه‌اندازی مجدد سرویس منوط به وجود امکانات فنی و پرداخت هزینه نصب مجدد خواهد بود.

#### ماده ۴: مبلغ قرارداد

۴-۱- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس در در مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲، شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱ و شماره ۲۶۸ مورخ ۹۶/۱۰/۰۳ کمیسیون و یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب می‌شود (با احتساب..... ریال مالیات بر ارزش افزوده)، برای کل دوره جمعا..... ریال می‌باشد که مشترک موظف است در ابتدای هر ماه یا دوره ظرف مدت ۵ روز از زمان صدور صورتحساب، مبلغ..... ریال را از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پل کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت نماید.

**تبصره ۱:** مشترک در صورت عدم دریافت صورتحساب می‌بایست موضوع را کتبا به شرکت اعلام نماید.

**تبصره ۲:** مبالغ مندرج در بند ۱ ماده ۴ صرفاً مربوط به ارایه سرویس درخواستی در طول مدت قرارداد حاضر می‌باشد و تامین و تهیه تجهیزات و دستگاه‌های مورد نیاز مربوطه از جمله مودم و آنتن و ... و همچنین هزینه نصب و راه اندازی بعهده مشترک بوده که صورتحساب آن بصورت جداگانه صادر می‌شود.

۲-۴- **هزینه راه‌اندازی تجهیزات مشترک اینترنت پرسرعت ADSL:** در صورت درخواست مشترک اینترنت پرسرعت ADSL برای راه اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) از سوی شرکت، هزینه آن به عهده مشترک است که در این صورت تعرفه راه اندازی خدمت، مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)،..... ریال بوده و در صورت درخواست مشترک، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک خواهد بود.

۳-۴- **هزینه دایری و تخلیه مشترک اینترنت پرسرعت ADSL:** مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده به تصویب خواهد رسید)، هزینه رانژه مخابرات (دایری و تخلیه) برابر ..... ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه‌اندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین اینترنت پرسرعت ADSL دریافت می‌شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع‌آوری از سوی شرکت مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع‌آوری است.

**تبصره ۳:** 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 است.

**تبصره ۴:** در صورت نیاز، مشترک می‌تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس مصوبات کمیسیون اقدام نماید.

**تبصره ۵:** باپرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره‌ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می‌گردد.

#### ماده ۵: تعهدات شرکت

۱-۵- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.

۲-۵- شرکت متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادهای خود را تنظیم کند.

۳-۵- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت [arianet24.ir](http://arianet24.ir) در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

۴-۵- شرکت متعهد می‌شود تعهدات لازم برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه را پیش‌بینی کند و بااطلاع 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 است.

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

۶-۵- شرکت 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- شرکت 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 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 لازم‌الاجرا 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 از طریق ایمیل [info@arianet24.ir](mailto:info@arianet24.ir) یا نامبر به شماره: ۰۶۱ ۵۲۳۳۰۹۸۹ به شرکت اعلام نماید.

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

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

۱۰-۵- شرکت متعهد می‌شود چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارایه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند.

۱۱-۵- شرکت موظف به حفظ محرمانگی داده‌ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می‌شود به مشترکین جهت صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی‌شان متناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را به عمل آورد.

۱۲-۵- شرکت متعهد می‌شود 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- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۱۴-۵- شرکت متعهد به ارایه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه‌اندازی خدمت، شرکت موظف به نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.

۱۵-۵- شرکت متعهد است موضوع این قرارداد را در مکان دریافت خدمت 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.

۱۶-۵- شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح‌شده از سوی آن‌ها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۷-۵- شرکت متعهد است بی‌وقفه، به‌صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه‌روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۰۶۱۵۲۳۳۴۲۷۹ و پاسخگویی به مشترکین خود را به‌صورت شبانه‌روزی 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.

۵-۱۸- شرکت متعهد می‌گردد 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 می‌شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به‌گزینش 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 دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذی‌ربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع‌رسانی شده است، را رعایت نماید .

۳-۶- مشترک متعهد می‌شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ خدمات است .

۴-۶- 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 شرکت و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن‌ها به‌صورت 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:** ارایه 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 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 ذیصلاح ضروری است.

۵-۶- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آن‌ها است.

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

**تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.

۷-۶- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها و مراکز تفریحی و فرودگاه‌ها، پایانه‌های مسافری و ...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شرکت به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت جهت تأمین پیوست کنترلی، اعمال سیاست‌های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر این صورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۸-۶- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۶-۵ تا ۶-۷ 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 ارائه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح است.

۹-۶- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، 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 است، بر عهده مشترک خواهد بود.

۱۰-۶- 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.

۱۱-۶- 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.

۱۲-۶- به منظور تحریک ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود و در صورتی که مشاهده رفتار ناپسند 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.

۱۳-۶- شرکت متعهد است در صورت دریافت درخواست مشترک مبنی بر تغییر طرح خدمات، درخواست وی را در هر زمان از دوره اعتبار قرارداد بررسی کرده و در صورت وجود امکانات و براساس تعرفه شرکت مندرج در سایت و در چارچوب مصوبات کمیسیون به تغییر طرح خدمات اقدام کند.

۱۴-۶- مشترک متعهد می‌گردد که از تجهیزات امانی به بهترین وجه نگهداری نماید و تجهیزات را در پایان یا فسخ قرارداد به شرکت عودت نماید.

#### ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایستی با ارایه درخواست بصورت کتبی یا از طریق 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 یک‌طرفه از سوی مشترک قبل از پایان قرارداد هزینه پرداختی مربوط به این قرارداد به مشترک عودت داده نخواهد شد. همچنین فسخ و یا انتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت‌زمان اعتبار نبوده و باید پاسخگویی موارد استفاده غیرمجاز در طول مدت‌زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه خدمات با معیارها و مفاد موردنظر 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 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 خدمات اینترنت پرسرعت 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 ارائه درخواست فسخ و جمع‌آوری ارتباط به عهده مشترک است.

۴-۷- 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.

#### ماده ۸: رسیدگی به شکایات

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وبسایت شرکت به آدرس [arianet24.ir](http://arianet24.ir) مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت [www.195.ir](http://www.195.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@ict.gov.ir](mailto:195@ict.gov.ir) منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید.

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت شرکت 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

۱-۹- وضعیت اضطراری پیش‌بینی شده و پیش‌بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

۲-۹- در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمات، شرکت می‌بایستی 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، شرکت هم‌زمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌بایست نسبت به اطلاع‌رسانی آتی به مشترکین اقدام نماید.

۴-۹- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که به موجب وقوع بلاای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به‌عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

#### ماده ۱۰- کلیات قرارداد

۱-۱۰- این قرارداد در ۲ نسخه شامل ۱۰ ماده، تنظیم، امضاء و مبادله گردید که هر نسخه حکم و اعتبار واحد را دارا می‌باشد.

۲-۱۰- کلیه مفاد قرارداد به رؤیت طرفین رسیده و طرفین خود را متعهد و ملزم 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