

قرارداد مشترکین ارائه خدمات اینترنت پرسرعت

این قرارداد بین شرکت گسترش ارتباطات داتک به شماره ثبت: 215140 دارنده پروانه ایجاد و بهره‌برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) و سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار 10 سال شمسی از تاریخ 1396/04/10)،
رایانامه: _____ شماره: _____
با مدیر عاملی آقای زین العابدین گندم کار ابیانه با شماره ملی 0056396198 که مطابق با آخرین روزنامه رسمی به شماره 22286 مورخ 1400/9/28 دارای حق امضا می‌باشد، به نشانی تهران، سیدخندان، ابتدای سهروردی شمالی، خیابان ابن یمین، پلاک 14 ساختمان داتک، به شماره سراسری 81681 از یک طرف و متقاضی با مشخصات زیر که از این پس مشترک نامیده می‌شود از طرف دیگر، با شرایط ذیل منعقد می‌شود.

مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

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

ماده 1: تعاریف

- 1-1- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- 1-2- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- 1-3- **سرویس دهنده:** شرکت گسترش ارتباطات داتک به شرح مشخصات بالا که از این پس در این قرارداد "داتک" نامیده می‌شود
- 1-4- **مشترک:** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- 1-5- **پنل کاربری، حساب کاربری:** درگاه خدمات برای مشترک به آدرس www.datak.ir می‌باشد که دسترسی به اطلاع‌رسانی‌ها، صورتحساب‌ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت، شارژ و تمدید سرویس از طریق آن امکان‌پذیر است.
- 1-6- **شبکه داتک:** شامل زیرساخت و تجهیزات اینترنت پرسرعت است که در مالکیت داتک بوده و با نظارت داتک مدیریت و نگهداری می‌شود.
- 1-7- **سرویس:** برقراری اتصال و دسترسی به شبکه جهانی اینترنت با استفاده از فناوری DSL از طریق شبکه داتک بر روی خط تلفن درخواست شده از طرف مشترک است.
- 1-8- **رانژه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه داتک
- 1-9- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه داتک
- 1-10- **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برحسب عددی است که به تجهیزات شبکه‌های رایانه‌ای اختصاص پیدا می‌کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه استفاده می‌شود.
- 1-11- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- 1-12- **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.
- 1-13- **مکان دریافت خدمت:** محلی که بر اساس اعلام مشترک در زمان ثبت نام سرویس، شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد. آدرس اعلامی توسط نامبرده در زمان ثبت نام ملاک پشتیبانی قرار خواهد گرفت.
- 1-14- **اقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به داتک جهت دریافت مکاتبات می‌باشد.
- 1-15- **شماره تماس:** شماره تماس 81681 جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته می‌باشد.
- 1-16- **ترافیک آستانه استفاده مصرف منصفانه:** حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی داتک در هریک از سرعت‌های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی حداقل دو (2) برابر ترافیک بین الملل است.
- 1-17- **سرعت پایه:** سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک دوره سرویس‌دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخلی و بین الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت 128 کیلو بیت بر ثانیه است.
- 1-18- **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.
- 1-19- **ترافیک اضافی:** میزان ترافیکی که مشترک می‌تواند علاوه بر ترافیک آستانه مصرف منصفانه، به صورت مجزا خریداری و در مدت قرارداد مصرف کند.

20-1-وب سایت شرکت: سایت رسمی داتک به نشانی www.datak.ir

21-1-دوره اشتراک: مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش پرداخت، که مشترک براساس تعرفه اعلامی از سوی داتک در چارچوب مصوبات کمیسیون، هزینه آن را پرداخت می‌کند و از زمان دایری سرویس آغاز می‌شود.

ماده 2: موضوع قرارداد

ارایه خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت و خدمات پشتیبانی مرتبط با آن بر اساس مشخصات فرم درخواست سرویس که به تایید مشترک رسیده است.

ماده 3: مدت زمان قرارداد

1-3- مدت زمان این قرارداد بر اساس ماه شمسی و از زمان اولین اتصال با شبکه داتک شروع و پایان آن بر اساس دوره اشتراک سرویس انتخاب شده برطبق فرم درخواست سرویس و اطلاعات پنل کاربری، برحسب ساعت و دقیقه می‌باشد.

2-3- در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، داتک حداکثر ظرف مدت 72 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 می‌دهد و داتک 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 دایری سرویس 72 ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی داتک در نظر گرفته می‌شود.

تبصره 1: مشترک متعهد می‌شود خود در زمان تحویل سرویس در محل دریافت سرویس حضور داشته باشد.

3-3- در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، باید حداکثر ظرف مدت 72 ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک و تحویل نام کاربری و کلمه عبور و اطلاعات لازم از سوی داتک به مشترک، ارتباط با شبکه داتک 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 داتک لحاظ خواهد شد.

4-3- هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل 4 روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط داتک از طریق پیامک به مشترک اطلاع رسانی می‌شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری (سامانه مشتریان) و یا تماس تلفنی تا 72 ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می‌شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

5-3- پس از اتمام مدت زمان قرارداد، با توافق طرفین و پرداخت پیش فاکتورهای خرید خدمات دوره‌های آینده، این قرارداد به صورت دوره‌ای و براساس شرایط و ضوابط جدید تمدید می‌گردد.

تبصره 2: قرارداد مبادله شده در پنل کاربری مشترک موجود می‌باشد.

تبصره 3: «مانده‌ی ترافیک» دوره‌ی قبل به دوره‌ی اشتراک جدید انتقال نمی‌یابد.

6-3- برای مشترکینی که در مکان اجاره‌ای به سر می‌برند، این قرارداد تنها تا پایان مدت زمان اجاره، منعقد می‌شود. در صورتی که تا 48 ساعت قبل از پایان مدت زمان قرارداد، مشترک اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی را به داتک ارایه نماید، داتک نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می‌نماید. در غیر این صورت قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود.

ماده 4: مبلغ قرارداد

1-4- مشترک باید قبل از آغاز بهره‌برداری از خدمات مندرج در ماده 2، در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را براساس سرویس درخواستی (موجود در لیست خدمات داتک) از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا به‌صورت نقد پرداخت نماید.

2-4- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس مطابق با مصوبات کمیسیون (مصوبات شماره 266 مورخ 1396/08/21، شماره 268 مورخ 1396/10/03 و شماره 4 جلسه 313 مورخ 1399/11/12 یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب می‌شود) و با احتساب مالیات بر ارزش افزوده که در پنل کاربری به تایید مشترک رسیده است، می‌باشد.

تبصره 1: پیش فاکتور سرویس درخواستی به صورت الکترونیکی از طریق پنل کاربری در اختیار مشترک قرار داده می‌شود.

3-4- هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم): در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده داتک برای نصب سرویس در محل موردنظر باشد، باید هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک در چارچوب مصوبه شماره 5 جلسه 326 مورخ 1400/08/30 کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود)، در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید. منوط به اینکه قبل از اعزام کارشناس هزینه انجام کار به مشترک اعلام شده و در قبال اخذ هزینه، رسید به وی ارایه شود.

4-4- هزینه دایری و تخلیه خط مشترک: هزینه دایر کردن و تخلیه خط مشترک مطابق مصوبه شماره 2 جلسه شماره 323 مورخ 1400/05/10 کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود) است که علاوه بر هزینه اشتراک (و هزینه‌های مربوط به راه اندازی تجهیزات انتهایی در صورت درخواست)، فقط یکبار در هنگام راه‌اندازی، از مشترکین دریافت می‌شود.

تبصره 2: در صورت پرداخت نشدن هزینه دایری/تخلیه از طرف مشترک در هنگام راه اندازی اتصال، این هزینه در هنگام درخواست جمع‌آوری از سوی داتک مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع‌آوری است.

تبصره 3: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن می‌باشد.

تبصره 4: چنانچه مشترک از آستانه استفاده مصرف منصفانه عبور کند، داتک می‌تواند نسبت به اعمال سیاست استفاده منصفانه اقدام و ضمن اطلاع‌رسانی به مشترک نسبت به کاهش سرعت کاربر تا سرعت 128 Kbps اقدام نماید و یا آنکه مشترک می‌تواند از طریق پنل کاربری، نسبت به خرید حجم ترافیک اضافی داخلی و بین الملل اقدام نماید.

ماده 5: تعهدات داتک

- 1-5- داتک ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌کند.
 - 2-5- با توجه به انجام امکان سنجی میزان سرعت قابل ارایه توسط داتک به مشترک پس از رائزه، داتک متعهد به ارایه سرویس با نرخ بیت مندرج در موضوع قرارداد می‌باشد.
 - 3-5- داتک متعهد است که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.
 - 4-5- داتک قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت داتک در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.
 - 5-5- داتک متعهد است تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش‌بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل 48 ساعت قبل)، زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان‌های کم ترافیک (ساعت 2 تا 6 صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یکبار است.
 - 6-5- داتک متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره 177 (و سایر مصوبات جدید مرتبط بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می‌باشد.
- تبصره 1:** در صورت ارائه سرویس بر بستر خطوط تلفن مخابرات ایران و قطع تلفن از سوی داتک مذکور به دلیل تصمیمات مراجع ذیصلاح یا بدهی مشترک، داتک هیچگونه مسئولیتی در این خصوص ندارد.
- 7-5- داتک متعهد است قبل از شروع سرویس مشترک، نسبت به پیش‌بینی تمهیدات لازم برای تحقق تعهدات SLA اقدام نموده و به منظور حفظ کیفیت و سطوح خدمت موضوع قرارداد، از عدم وجود نویز بر خط مشترک پیش از راه اندازی سرویس اطمینان حاصل کند. همچنین در صورت وصول گزارش از سوی مشترک مبنی بر وجود نویز بر خط مشترک، در خصوص بررسی و رفع اختلال مزبور، اقدام نماید.
 - 8-5- داتک متعهد است 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.
 - 9-5- داتک در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.
 - 10-5- چنانچه به تشخیص داتک، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، حداقل 14 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 از یکی از روش‌های اعلام شده در ماده 8 به داتک اعلام نماید.
- تبصره 2:** در خصوص قراردادهای قبلی، داتک موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.
- 11-5- داتک متعهد است 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.
 - 12-5- داتک متعهد است چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و داتک از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارایه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند.
 - 13-5- داتک 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 از طریق سایت داتک به عمل آورد.
 - 14-5- داتک متعهد است 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.
 - 15-5- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزییات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.
 - 16-5- داتک متعهد به ارایه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه‌اندازی خدمت، داتک موظف به نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه‌های مربوط به راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت‌جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.
 - 17-5- داتک موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا سه 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.
 - 18-5- داتک متعهد است بی‌وقفه، به صورت بیست و چهار (24) ساعت در شبانه‌روز و هفت (7) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره 81681 و پاسخگویی به مشترکین خود را به‌صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره 3: پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک یا محل نصب تجهیزات دارند، در ساعات اداری و با پرداخت هزینه کارشناسی توسط مشترک طبق تعرفه‌های داتک و با هماهنگی و اعلام مبلغ مربوطه به مشترک قابل بررسی و حل است.

5-19- داتک متعهد است در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.

5-20- داتک هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال سیم‌کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات و شبکه آن، کابل‌کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

5-21- داتک موظف است در صورت وصول درخواست مشترک اینترنت پرسرعت ADSL مبنی بر تخلیه خط (از جمله بصورت کتبی یا از طریق پنل کاربری)، کل فرایند تخلیه خط مربوط به داتک (از قبیل انعکاس درخواست به داتک مخابرات ایران) را حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت کاری انجام دهد.

5-22- کلیه سرویس‌های 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 مربوط در چارچوب مصوبات کمیسیون و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان‌پذیر است.

تبصره 4: اگر مشترک دارای IP خصوصی، هنگام تمدید سرویس، IP قبلی خود را انتخاب ننماید، داتک تعهدی مبنی بر ارایه همان IP قبلی و تنظیمات انجام شده را ندارد.

5-23- داتک موظف است نحوه نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی (مودم) را به صورت شفاف و بدون اخذ هزینه از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی خود منتشر کند و در هنگام تماس مشترک با مرکز تماس پشتیبانی، راهنمایی لازم را ارایه و در صورت درخواست مشترک، برای اعزام کارشناس و نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی در محل مشترک اقدام کند.

ماده 6: تعهدات مشترک

6-1- مشترک متعهد است با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

6-2- مشترک متعهد است 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 داتک یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت نماید.

6-3- مشترک متعهد است از واگذاری تجهیزات متعلق به داتک به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت داتک مجاز به فسخ خدمات است.

6-4- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پهنای باند، IP اختصاصی، و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به مشترک به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط داتک و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن‌ها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه داتک‌های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) می‌باشد.

تبصره 1: ارایه سرویس به دانش‌آموزان و یا دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آن‌ها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع می‌باشد.

تبصره 2: 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 شش ماه جهت ارایه به مراجع ذی صلاح ضروری است.

6-5- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفاً بر عهده مشترک است.

6-6- مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و آگذار شده نمی‌باشد.

تبصره 3: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و داتک‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.

6-7- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها، مراکز تفریحی، فرودگاه‌ها، ترمینال‌های مسافری و...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر، لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت داتک به متولیان امکان فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین داتک جهت تامین 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.

6-8- بدیهی است داتک می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای 6-3 تا 6-7 توسط مشترک نسبت به صدور اخطار با مهلت 10 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.

6-9- مشترک متعهد است در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به داتک 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.

6-10- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه داتک، 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.

11-6- به‌منظور تکریم ارباب‌رجوع تمامی مکالمات برقرارشده با مشترک ضبط می‌شود و در صورت مشاهده رفتار نابهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان داتک و یا مشترک، دو طرف حق مستند قراردادادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

تبصره 4: مشترک متعهد است (مطابق با ماده 608 قانون مجازات اسلامی) در نحوه برخورد با کارشناسان داتک، رعایت حقوق آنها را به عمل آورد، در صورت مشاهده رفتار نابهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی مشترک، داتک مطابق با قوانین با خاطی برخورد خواهد کرد.

12-6- خرید مودم از داتک اجباری نیست و مشترک می‌تواند از مودم‌های استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع مودم‌های مورد توصیه داتک استفاده نمایند.

13-6- در صورت بروز هرگونه اختلال در سرویس به دلیل خرابی یا مشکلات در مودم‌های شخصی، داتک هیچ گونه مسئولیتی نخواهد داشت.

14-6- خدمات پس از فروش مودم‌هایی که از داتک خریداری شده به عهده گارانتی کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده داتک خارج است.

15-6- در صورتی که مشترک ADSL بعد از رانژه (تا قبل از اولین استفاده) از درخواست سرویس مورد نظر منصرف شود، شامل کسر هزینه طبق تعرفه‌های مصوب سازمان خواهد شد و ملزم به پرداخت آن خواهد بود.

16-6- کلیه مکاتبات داتک با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آنها از طریق پنل کاربری و یا سایر طرق اطلاع‌رسانی از قبیل پیامک یا نشانی پست الکترونیک انجام خواهد شد. مشترک تایید می‌کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست سرویس درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده نام برده خواهد بود.

17-6- در صورتی که مشترک در محل استفاده از سرویس مستاجر باشد و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا نماید، باید مراتب را به داتک اطلاع داده تا نسبت به قطع سرویس اقدام شود، در غیر این صورت کلیه مسئولیت‌های حاصل از آن بر عهده مشترک است.

18-6- تغییر سرویس در مدت قرارداد صرفاً از طریق خرید سرویس جدید امکان‌پذیر است.

ماده 7: شرایط فسخ قرارداد

1-7- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایستی با ارایه درخواست از پنل کاربری خود نسبت به فسخ قرارداد اقدام نماید و داتک مکلف است حداکثر ظرف مدت 6 روز کاری 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 اعتبار نبوده و باید پاسخگویی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

2-7- چنانچه داتک نتوانسته باشد نسبت به ارایه خدمات با معیارهای مورد نظر این قرارداد (مانند و نه محدود به تعهدات SLA) اقدام نماید، مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه مرتبط با سرویس دریافتی اقدام نماید و داتک مکلف است پس از بررسی موضوع و در صورت تایید، ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

3-7- در صورت ارایه 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 می‌تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام نماید. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارایه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک می‌باشد.

4-7- مشترک ADSL (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یک‌طرفه و جمع آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات داتک و از طریق داتک مخابرات را ندارد.

5-7- در صورت درخواست 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 ارایه سرویس در وضعیت جدید، امکان انتقال مدت زمان باقی‌مانده سرویس قبلی به سرویس جدید وجود ندارد.

ماده 8: رسیدگی به شکایات

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت داتک به آدرس www.datak.ir (یا پنل کاربری بخش صدای مشتری) در بخش تماس با ما مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن سراسری 81681 تماس بگیرد. 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 یا تماس با تلفن گویای 195 یا شماره پیامک 600195 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 داتک و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرار داده که مشترک می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.



تبصره: مراجعه به سازمان در این خصوص مانع طرح دعوا در مراجع قضایی نمی‌باشد.

ماده 9: وضعیت اضطراری

- 1-9- وضعیت اضطراری پیش‌بینی نشده و غیر قابل پیش‌گیری تنها در صورتی از داتک و مشترک سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.
- 2-9- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارائه خدمات، داتک می‌بایست بی‌درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشترکین به خدمت را انجام دهد.
- 3-9- در صورت بروز وضعیت اضطراری، داتک همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.
- 4-9- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط داتک که به موجب وقوع بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات داتک تلقی خواهد شد.

ماده 10: کلیات قرارداد

این قرارداد در 10 ماده و در 2 نسخه تنظیم، امضا و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می‌باشد.

نام و امضای مشترک

مهر و امضای داتک