

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پر سرعت ADSL

این قرارداد بین شرکت بزرگ نت آریا با نام تجاری ثبت شده "ماکس نت" به شماره ثبت ۱۸۳۵۱، کد اقتصادی: ۴۱۱۱۶۶۷۵۸۸۷۷ دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco) به شماره ۱۴-۹۵-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رایانامه info@maxnet.ir، نمابر ۴۱۴۱-۰۴۱ و مدیر عامل مهرداد رسولی نیا با شماره ملی ۱۳۷۵۷۳۲۹۶۱، به آدرس: تبریز- چهار راه آبرسان - جنب مخابرات شهید رجایی - ساختمان خاوران - طبقه اول، کد پستی ۵۱۶۳۹۹۶۷۶۴ به شماره تماس ۴۱۴۱-۰۴۱ از یک طرف و

مشخصات مشترک:

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

[نام شرکت مشتری حقوقی] با شماره ثبت [شماره ثبت مشتری حقوقی]، به نمایندگی [نام و نام خانوادگی مدیر عامل]، به آدرس: [آدرس مشتری] کدپستی [کدپستی مشتری] [تلفن مشتری] [تلفن همراه مشتری] [تلفن همراه مشتری] و رایانامه [آدرس رایانامه مشتری]

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت بزرگ نت آریا نام تجاری ثبت شده ماکس نت که از این پس در این قرارداد "شرکت" 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 ۳، ۱، ۶ و ۱۲ ماهه می تواند باشد و از زمان اولین ارتباط آغاز می شود.
- ۶-۱- **شماره تماس سراسری:** شماره تماس سراسری ۴۱۴۱-۰۴۱ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.
- ۷-۱- **تغییر سرویس:** به معنی انتخاب سرویس جدید با پهنای باند و حجم متفاوت می باشد.
- ۸-۱- **پنل کاربری، حساب کاربری:** به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع رسانی ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس www.maxnet.ir امکان پذیر است.
- ۹-۱- **ترافیک عادی:** میزان اطلاعات قابل مبادله توسط مشترک در طول یک دوره با واحد MB که این ترافیک در بازه زمانی سرویس قابل استفاده است و با تمدید سرویس قبل از اتمام سرویس فعلی، ترافیک باقیمانده به دوره ی بعد منتقل می شود/ نمی شود.
- ۱۰-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت است.
- ۱۱-۱- **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره های شبکه استفاده می شود.
- ۱۲-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۳-۱- **نشانی های خصوصی IP:** بازه ای از نشانی های IP است که برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارتست از برقراری اتصال دو طرفه نامتقارن به شبکه جهانی اینترنت برای استفاده از خدمات "ارتباطی و اینترنتی" از طریق شبکه "ADSL" با سرویس با ضریب تسهیم ۸ روی خط تلفن

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

تاریخ قرارداد از لغایت به مدت ماه شمسی بوده و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می شود.

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 راتزه خط تلفن و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی کرده و تحویل می دهد، 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 می شود، در غیر اینصورت 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، به صورت پست الکترونیکی و ارسال پیامک به مشترک صورت می پذیرد. در صورت عدم ارایه درخواست تمدید توسط مشترک، ۷۲ ساعت پس از پایان زمان قرارداد، قرارداد 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 قرارداد

مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده دو در ابتدای هر ماه یا دوره باید هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون و براساس سرویس درخواستی بپردازد.

نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال	نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال
هزینه نصب (به درخواست مشترک)	۲۳۷	۱۵۰,۰۰۰	حجم استفاده از اینترنت بصورت پلکانی	۲۳۷	۱۲۰,۰۰۰
هزینه دایری و تخلیه خطوط (برای یکبار)	۲۳۷	۱۵,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۲۸ کیلوبیت	۲۳۷	۲۵,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۵۶ کیلوبیت	۲۳۷	۴۰,۰۰۰			
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۵۱۲ کیلوبیت	۲۳۷	۶۰,۰۰۰	هزینه هر آدرس خصوصی IP (به درخواست مشترک)		۸۰,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۱۰۲۴ کیلوبیت	۲۳۷	۱۴۰,۰۰۰	سایر مبالغ حسب قوانین کشور (مالیات بر ارزش افزوده و...)		۱,۰۰۰,۰۰۰
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۲۰۴۸ کیلوبیت	۲۳۷	۱۸۰,۰۰۰	سرویس های غیر حجمی طبق مصوبه ۲۳۷ شامل ترافیک اینترنت داخلی و بین الملل		۸۱۹۲
هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه سرعت ۴۰۹۶ کیلوبیت	۲۳۷	۲۰۰,۰۰۰	سقف هزینه ماهانه ارائه خدمت (ریال)		
			حداقل نرخ بیت (کیلوبیت بر ثانیه)		
			حداقل حجم ماهانه به GB		
			حجم ترافیک داخلی		
			حجم ترافیک بین الملل		
			۱۰	۲۰	۲۵۰,۰۰۰
			۱۵	۳۰	۴۰۰,۰۰۰
			۲۰	۴۰	۶۰۰,۰۰۰
			۳۰	۶۰	۱,۰۰۰,۰۰۰

۴-۱ - هزینه اشتراک: هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه های مصوب "شرکت"

و در چارچوب مصوبه شماره ۲۳۷ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) است و از مجموع هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه و تعرفه پلکانی حجم ترافیک بدست آمده است و معادل ریال می باشد که با توجه به شیوه فروش (پیش پرداخت) در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می شود و مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ریال می باشد که مشترک می بایستی می بایست 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 "شرکت" واریز نماید، می بایست مبلغ مورد نیاز را به شماره حساب ----- نزد بانک ----- به نام شرکت ----- واریز نموده

و مطابق فرآیند توضیح داده شده فیش واریزی را در سایت " شرکت " بارگذاری نماید، بدیهی است تا زمانی که این فرآیند تکمیل نگردد " شرکت " مسئولیتی در قبال ارایه سرویس نخواهد داشت.

تبصره ۲ : باتوجه به سیاست های تشویقی " شرکت " که باید به تایید سازمان برسد، در برخی موارد تعرفه نهایی سرویس کمتر از سقف تعیین شده، مطابق مصوبات کمیسیون در نظر گرفته می شود که به صورت شفاف در قرارداد ذکر می شود.

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

۳-۴- هزینه دایری و تخلیه : مطابق مصوبه ۲۳۷ کمیسیون ، هزینه رانژ مخابرات (دایری/ تخلیه) برابر مبلغ ۱۲۰۰۰۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یک بار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع آوری از سوی " شرکت " مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع آوری می باشد .

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

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

تبصره ۳ : با پرداخت هزینه اشتراک ، این قرارداد خود به خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

تبصره ۴ : مدت اعتبار مجوز فعالیت " شرکت " از مورخ ۹۴/۱۲/۱۸ به مدت ۵ سال شمسی می باشد.

ماده ۵ : تعهدات شرکت

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

۲-۵- " شرکت " متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۳-۵- " شرکت " متعهد می شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود از جمله قوانین کیفری، مصوبات کمیسیون و

مقررات راجع به حقوق و مسوولیت های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار دهد.

۴-۵- " شرکت " متعهد می شود 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 می شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک بار می باشد.

۵-۵- " شرکت " 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 می باشد

۶-۵- " شرکت " 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.

۷-۵- " شرکت " 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 " شرکت "، 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@maxnet.ir، یا نمابر به شماره ۴۱۴۱-۰۴۱ به " شرکت " اعلام نماید.

تبصره: در خصوص قراردادهای قبلی، " شرکت " موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می باشد.

۵-۹- "شرکت" متعهد می شود با معاذیری چون امنیت، پیشگیری از وقوع جرم یا برخورد با بزهکاران یا جلوگیری از وارد آمدن زیان به شبکه، سازه ها 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 غیر قانونی اعلام کند، مگر در مواردی که قانون تجویز کرده و هر اقدامی باید پیرو دستور و با هماهنگی مقامات صلاحیتدار قانونی باشد.

۵-۱۰- "شرکت" 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 ارایه رهنمودهای پیشگیرانه به آنها اقدام کند، در غیر این صورت علاوه بر سایر مسئولیت های قانونی، موظف به جبران زیان های وارده خواهد بود.

۵-۱۱- "شرکت" موظف به حفظ محرمانگی داده ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می شود به مشترکین 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 آورند و حق ندارد از خود سلب مسئولیت کند.

۵-۱۲- "شرکت" متعهد می شود 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.

۵-۱۳- "شرکت" هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبرنوری توسط مخابرات ندارد.

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

۵-۱۵- "شرکت" متعهد به ارایه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه اندازی خدمت، "شرکت" موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک می باشد. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورتجلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۵-۱۶- "شرکت" موظف است داده ها 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.

۵-۱۷- "شرکت" 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 041-4141 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

۶-۱- مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۶-۲- مشترک متعهد می شود 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 "شرکت" یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۶-۳- مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به "شرکت"، به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد.

۴-۶- هرگونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط "شرکت" و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آنها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترکین صرفا مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می باشند.

تبصره ۱: ارائه 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 می باشد.

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 ذی صلاح ضروری است.

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

۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واکذار شده نمی باشند.

تبصره ۳: این محدودیت خطوط تلفن داخلی (*PBX*) سازمان ها و شرکت ها و موسسات را در محدوده داخل کشور (محدوده ساختمان و شبکه محلی) در بر نمی گیرد.

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 ترمینال های مسافری و ...) با استفاده از بستر *WIFI* و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت "شرکت" به متولیان امکان فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین "شرکت" جهت تامین پیوست کتتری، اعمال سیاست های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و *LOG* فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر اینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۸-۶- بدیهی است "شرکت" می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلف 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 می باشد.

۹-۶- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به دارنده پروانه 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 می باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.

۱۰-۶- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه "شرکت"، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس *ADSL* 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 سرویس ها دارای نشانی های عمومی *IP* به صورت متغیر (*Dynamic*) می باشد و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی های خصوصی *IP* در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

۱۲-۶- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت مشاهده رفتار نابهنجار 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.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارائه درخواست از پنل کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و "شرکت" 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 غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

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

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 (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یکطرفه و جمع آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات "شرکت" 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.maxnet.ir مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۰۴۱-۴۱۴۱ 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 "شرکت" 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 "شرکت" سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

۹-۲- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارائه خدمات، "شرکت" 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، "شرکت" 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 "شرکت" 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