

## ماده ۱: طرفین قرارداد

در تمامی این سند منظور از طرفین قرارداد عبارت است از:

- هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌کند و اطلاعات هویتی او در فرم درخواست سرویس ثبت شده است که از این پس به عنوان مشترک از آن نام برده می‌شود.
- گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل (سهامی خاص) به شماره ثبت ۲۱۳۴۷۲ و پروانه سراسری ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) با شماره ۱۵-۹۴-۱۰۰ (اعتبار تا تاریخ ۱۰/۰۸/۱۴۰۴) از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی و نمایندگی احمد نجوانی به عنوان مدیرعامل به نشانی دفتر مرکزی تهران، خیابان شریعتی، پایین‌تر از پل صدر، بن بست الهیه، شماره ۲، ساختمان شاتل، کدپستی ۱۹۱۴۷۳۳۴۴۱ است. که از این پس به عنوان "شاتل" نام برده می‌شود.

## ماده ۲: تعاریف

- ۲-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- ۲-۲- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی.
- ۲-۳- **شاتل:** نام تجاری خدمات اینترنتی گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل (سهامی خاص)
- ۲-۴- **شبکه شاتل:** شامل زیرساخت و تجهیزات اینترنت پرسرعت است. که در مالکیت شاتل بوده و با نظارت شاتل مدیریت و نگهداری می‌شود.
- ۲-۵- **سرویس:** برقراری اتصال و دسترسی به شبکه جهانی اینترنت با استفاده از فناوری DSL از طریق شبکه "شاتل" بر روی خط تلفن درخواست شده از طرف مشترک است.
- ۲-۶- **ترافیک دوره:** مجموع حجم بسته‌های اطلاعاتی دریافتی و ارسالی مشترک از شبکه مطابق فرم درخواست سرویس است.
- ۲-۷- **رانژه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شاتل است.
- ۲-۸- **وبسایت رسمی شاتل:** منظور همان [www.shatel.ir](http://www.shatel.ir) و زیر مجموعه‌های آن است.
- ۲-۹- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شاتل است.
- ۲-۱۰- **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه‌های رایانه‌ای اختصاص پیدا می‌کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه (Nodes) استفاده می‌شود.
- ۲-۱۱- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۲-۱۲- **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.
- ۲-۱۳- **ترافیک آستانه مصرف منصفانه:** حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شاتل در هر یک از سرعت‌های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی دو برابر ترافیک بین الملل باشد.
- ۲-۱۴- **سرعت پایه:** سرعتی است که پس از اتمام حجم منصفانه مشترک در یک ماه، سرویس‌دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخلی و بین الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلوبیت بر ثانیه باشد.
- ۲-۱۵- **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.

## ماده ۳: موضوع قرارداد

ارایه خدمات دسترسی به اینترنت پرسرعت و خدمات پشتیبانی مرتبط با آن.

#### ماده ۴: مدت زمان قرارداد

مدت زمان قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است و با اولین اتصال به شبکه شاتل بر حسب ساعت و دقیقه شروع می شود. چه آنکه بر اساس توافق طرفین با پرداخت پیش فاکتورهای خرید خدمات در دوره های آینده این قرارداد خود به خود برای دوره های بعدی تمدید خواهد شد و همه مفاد و شرایط قرارداد مورد پذیرش هر دو طرف باقی خواهد ماند.

**تبصره ۱:** از تاریخ امضای صورتجلسه نصب یا تایید صفحه نصب الکترونیکی شاتل توسط مشترک، سرویس ایشان با اولین اتصال به شبکه آغاز می شود.

**تبصره ۲:** هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۱۰ 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، قرارداد پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

**تبصره ۳:** پس از امضای این سند از سوی مشترک و عقد قرارداد، طی مدت ۲ تا ۱۰ روز کاری سرویس فعال و به مشترک تحویل داده خواهد شد. این زمان بسته به تخصیص پورت در مرکز مخابراتی ممکن است طولانی تر شود که در این صورت اطلاع رسانی لازم به مشترک انجام می شود.

**تبصره ۴:** در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شاتل 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 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 نکند، زمان شروع سرویس ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شاتل در نظر گرفته می شود، در غیر این صورت 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 شاتل به مشترک، ارتباط با شبکه شاتل را برقرار کند، در صورت انجام نشدن این موضوع در زمان اشاره شده توسط مشترک، مبنای زمان شروع سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شاتل خواهد بود.

**تبصره ۵:** برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می برند، شرکت تا پایان مهلت زمان اجاره، موظف به ارائه سرویس در آن محل خواهد بود، پس از آن در صورت ارائه اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه ی قبلی از سوی مشترک به شرکت، نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام خواهد شد.

#### ماده ۵: مبلغ قرارداد

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

۱-۵- نحوه پرداخت مبلغ قرارداد، به صورت یکجا و پیش از تحویل سرویس و مطابق با پیش فاکتور ارائه شده به مشترک است. همچنین مشخصات تمامی سرویس ها به همراه نحوه پرداخت در تعرفه های رسمی شاتل مطابق با مصوبه شماره ۲۶۶ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات و یا مصوباتی است که در آینده به تصویب خواهد رسید و در وب سایت رسمی شاتل منعکس شده است. گفتنی است پیش فاکتور سرویس و خدمات به صورت الکترونیکی در قالب پست الکترونیکی یا قابل مشاهده در پنل کاربری my.shatel.ir در اختیار مشترک قرار داده می شود.

۲-۵- هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک: در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شاتل برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ شاتل در چارچوب مصوبات کمیسیون در زمان عقد قرارداد پرداخت کند.

۳-۵- هزینه دایری و تخلیه: مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۲۷ کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری / تخلیه) که در پیش فاکتور آمده محاسبه می شود. این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یک بار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می شود. مگر آن که مشترک نیاز به تغییر خط تلفن داشته باشد. بدیهی است در صورت پرداخت نشدن هزینه یاد شده از طرف مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع آوری از سوی شاتل مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع آوری است.

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

**تبصره ۲:** با پرداخت هزینه سرویس، این قرارداد خود به خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می شود.  
**تبصره ۳:** صورت حساب هر دوره ۲۴ (بیست و چهار) روز قبل از آغاز آن دوره به نشانی پست الکترونیک اعلام شده توسط مشترک ارسال می شود.

**تبصره ۴:** هزینه نصب و راه اندازی، دایری و جمع آوری و مالیات بر ارزش افزوده تمام هزینه ها، به صورت جداگانه در پیش فاکتور مشترک لحاظ می شود.

#### ماده ۶: تعهدات شاتل

۱-۶- شاتل ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی کند مگر برای بسته های تشویقی که تاییدیه آن ها از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی دریافت شده است.

۲-۶- شاتل متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۳-۶- شاتل قوانین و مقررات مصوب مراجع دارای صلاحیت قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق اطلاع رسانی در وب سایت رسمی شاتل در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.

۴-۶- شاتل متعهد می شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش بینی 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 است.

۵-۶- شاتل متعهد به ارایه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و مصوبات آینده) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا است.

۶-۶- شاتل متعهد می شود تا پایان دوره اشتراک خدمت انتخابی، تغییری در شرایط مقرر در قرارداد نخواهد داد مگر این که بر اساس اعلام سازمان مجبور به اعمال تغییرات باشد. در این مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشترک برسد و تصمیم گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

۷-۶- شاتل در قبال تصمیمات مراجع دارای صلاحیت و تغییر در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسؤولیتی ندارد مگر این که بعدها اعمال نفوذ ناروای آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.

۸-۶- چنانچه به تشخیص شاتل، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، حداقل ۱۴ روز قبل از لازم الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام کرده و مشترک در طی مدت یاد شده می تواند اعتراض خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل [voc@shatel.ir](mailto:voc@shatel.ir)، یا نامبر با شماره ۹۱۰۰۰۰۲ به شاتل اعلام کند.

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

۶-۹- شاتل متعهد می‌شود تحت هیچ شرایطی به جز مواردی که قانون و مقررات یا دستور مقامات دارای صلاحیت معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۶-۱۰- شاتل 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 ارائه رهنمودهای پیش‌گیرانه به آن‌ها اقدام کند.

۶-۱۱- شاتل موظف به حفظ محرمانگی داده‌ها، اطلاعات، ارتباطات و حریم خصوصی مشترک است و متعهد می‌شود به مشترک برای صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی‌اش متناسب با خدمات ارتباطی و فناوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را به عمل آورد.

۶-۱۲- شاتل متعهد می‌شود که اعمال هر گونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده‌ها و ارتباطات شخصی مشترک نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۶-۱۳- شاتل هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبرنوری توسط مخابرات ندارد.

۶-۱۴- شاتل متعهد به ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه اندازی خدمت، شاتل موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک دریافت و صورتجلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.

۶-۱۵- شاتل موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا شش ماه نگهداری کند تا امکان پاسخ‌گویی به ادعاهای مطرح شده از سوی مشترک مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۶-۱۶- شاتل متعهد است بی وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را و امکانات پشتیبانی تلفنی و پاسخ‌گویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی 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 دارند در ساعات اداری قابل بررسی و حل خواهد بود.

### ماده ۷: تعهدات مشترک

۷-۱- مشترک متعهد می‌شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها، نسبت به گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پای‌بند باشد.

۷-۲- 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 اطلاع رسانی شاتل یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت کند.

۷-۳- مشترک متعهد می‌شود از واگذاری خدمات و تجهیزات متعلق به شاتل، به غیر خودداری کند. در غیر این صورت شاتل مجاز به فسخ خدمات است.

۷-۴- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط شاتل و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن را به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت‌های اپراتوری) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات یاد شده توسط خود و یا کارمندان (در صورتی که مشترک حقوقی باشد) است.

**تبصره ۱:** ارایه سرویس به محصلان و یا دانشجویان دانشگاه ها و سایر موسسات 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 ارایه شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال توسط مشترک برای ارایه به مراجع دارای صلاحیت ضروری است.

۷-۵- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفاً بر عهده مشترک است.

۷-۶- مشترک مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و اگذار شده نیست.

**تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و موسسات را در محدوده داخل کشور (محدوده ساختمان و شبکه محلی) دربر نمی‌گیرد.

۷-۷- در صورت نیازمندی مشترک حقوقی برای توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها و مراکز تفریحی و فرودگاه‌ها تریمینال‌های مسافربری و جز این) با استفاده از بستر WiFi و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شاتل به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شاتل برای تامین 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.

۷-۸- بدیهی است شاتل می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۷-۵ تا ۷-۷ توسط مشترک نسبت به صدور اخطار با مهلت ۱۰ روزه برای رفع موارد تخلف اقدام کرده و در صورت رفع نشدن تخلف ملزم به قطع خطوط و توقف ارایه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع دارای صلاحیت است.

۷-۹- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به شاتل 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 است، بر عهده مشترک خواهد بود. همچنین مشترک موظف است هر گونه درخواست خود از قبیل تغییر نوع سرویس، نحوه پرداخت و جز این را به صورت کتبی به شاتل اعلام کند یا خود از طریق پنل کاربری در my.shatel.ir یا نرم‌افزار تلفن همراه شاتل این تغییرات را انجام دهد.

۷-۱۰- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شاتل، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس اینترنت پرسرعت خود اقدام کند 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 کند.

۷-۱۱- کلیه سرویس‌های دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) است و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های اختصاصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات و توافق طرفین، امکان پذیر است.

**تبصره ۴:** اگر مشترک هنگام تمدید سرویس دارای نشانی خصوصی IP، نشانی خصوصی IP قبلی خود را انتخاب نکند شاتل تعهدی مبنی بر ارایه همان آدرس خصوصی IP قبلی ندارد.

۷-۱۲- با هدف بهبود کیفیت یا مقاصد آموزشی کلیه مکالمات تلفنی مشترک با مراکز تماس شاتل، ضبط و نگهداری می‌شود. در صورت مشاهده رفتار نابه‌هنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شاتل و یا مشترک دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پی‌گیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

۷-۱۳- شاتل هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال سیم‌کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد که این موضوع قبل از انعقاد قرارداد نیز اطلاع‌رسانی شده است.

۷-۱۴- مراجعه مجدد کارشناس نصب به دلیل آماده نبودن سیم‌کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل‌کشی و یا عدم حضور مشترک موجب پرداخت هزینه ی نصب مجدد که برابر یک نصب اولیه دیگر است می‌شود.

۱۵-۷- حفاظت از سیستمها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید نام کاربری و رمز عبور را به نحو مناسب نگه‌داری کند.

۱۶-۷- خرید مودم از شاتل اجباری نیست و مشترک می‌تواند از مودم‌های استاندارد استفاده کند اما به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع مودم‌های مورد توصیه شاتل استفاده کند.

**تبصره ۵:** خدمات پس از فروش مودم‌هایی هم که از شاتل خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول است و مسؤلیت آن از عهده شاتل خارج است.

۱۷-۷- در صورتی که مشترک 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.

۱۸-۷- سن قانونی برای پذیرش مفاد این قرارداد ۱۸ سال تمام است.

۱۹-۷- مشترک باید مشکلات استفاده از خدمات موضوع قرارداد را از طریق پست الکترونیکی [cs@shatel.ir](mailto:cs@shatel.ir) حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت به شاتل اعلام کند و یا از طریق تلفن با بخش پشتیبانی فنی شاتل تماس بگیرد.

۲۰-۷- مشترک باید کلیه قوانین کشور را رعایت کند و خود در این زمینه پاسخگو باشد.

۲۱-۷- مشترک تایید می‌کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست سرویس DSL درج شده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده نام‌برده خواهد بود.

۲۲-۷- مشترک موظف است مشخصات هویتی (تصویر کارت ملی/ شناسنامه دارای کد ملی) خود را به درستی اعلام کند. چنانچه این مشخصات مطابق با اطلاعات ثبت شده در سازمان ثبت احوال نباشد، تحویل سرویس به مشترک تا زمان اعلام اطلاعات صحیح متوقف خواهد شد.

۲۳-۷- شاتل می‌تواند با اطلاع و تایید مشترک اجازه ادامه سرویس را به مشترک در زمان پایان قرارداد و یا اتمام ترافیک مصرفی آن بدهد و مشترک موظف به پرداخت هزینه‌های مربوطه مطابق مفاد قرارداد (حتا در دوره‌های بعدی صدور صورت حساب) خواهد بود.

#### ماده ۸: پشتیبانی و کیفیت خدمات

۱-۸- مشترک می‌تواند در ۷ روز هفته و تمامی ساعات شبانه روز با شماره سراسری ۹۱۰۰۰۰۰۰ که تماس با آن از سراسر کشور به صورت درون شهری محاسبه می‌شود تماس بگیرد و یا به صورت حضوری به دفاتر رسمی فروش شاتل که آدرس و اطلاعات کامل آن‌ها در وبسایت رسمی شاتل وجود دارد، مراجعه کند.

۲-۸- تمامی شاخص‌های کیفیت خدمات بر اساس مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات یا مصوبات آتی در وب سایت رسمی شاتل قابل مشاهده است و از زمان شروع سرویس رعایت و اعمال می‌شود.

۳-۸- چنانچه وقفه‌ای در خدمات ارائه شده به مشترک مطابق مفاد این قرارداد پیش آید، مشترک باید درخواست جبران وقفه خود را به نشانی پست الکترونیکی [voc@shatel.ir](mailto:voc@shatel.ir) ارسال کند، پس از دریافت گزارش اشکال و تایید مدیریت شبکه‌ی شاتل، نسبت به محاسبه میزان بستانکاری و پرداخت مطابق مصوبه شماره ۲ جلسه شماره ۱۷۷ کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات یا مصوبات آتی اقدام خواهد شد.

#### ماده ۹: شرایط فسخ قرارداد

۱-۹- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، باید با ارایه درخواست از پزل کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام کند و شاتل مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام کند. 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 مسؤلیت‌های 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.

۹-۲- چنانچه شاتل 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 کند مشترک می تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام کند و شاتل مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام کند.

۹-۳- 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 کند. بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارائه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک است.

۹-۴- مشترک (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یک طرفه و جمع آوری رانژه خط موضوع قرارداد را از روی تجهیزات شاتل، از طریق شرکت مخابرات ندارد.

### ماده ۱۰: رسیدگی به شکایتها

مشترک می تواند هرگونه نارضایتی و شکایت در زمینه ارائه خدمات سرویس های شاتل را از طریق سامانه شکایات که در وب سایت رسمی شاتل است و یا ارسال درخواست به آدرس الکترونیکی [voc@shatel.ir](mailto:voc@shatel.ir) به اطلاع برساند. در صورت عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفت و گوی دوجانبه، مشترک می تواند 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 ۶۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@ict.gov.ir](mailto:195@ict.gov.ir) منعکس و اقدام به ثبت شکایت کند. گفتنی است پس از ثبت درخواست از طریق وب سایت رسمی شاتل و سازمان، سیستم یک شماره پی گیری در اختیار مشترک قرار داده که مشترک می تواند از طریق لینک های یاد شده پی گیری های لازم را انجام دهد.

### ماده ۱۱: وضعیت اضطراری

۱۱-۱- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از "شاتل" سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.  
۱۱-۲- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارائه خدمات، "شاتل" باید بی درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای ایجاد دوباره دسترسی به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای عدم دسترسی مشترکین به خدمت را انجام دهد.

۱۱-۳- در صورت بروز وضعیت اضطراری، "شاتل" همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری باید نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام کند.

۱۱-۴- امکان پذیر نشدن انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط "شاتل" 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 "شاتل" تلقی خواهد شد.

نام و نام خانوادگی مشترک و امضا

مهر و امضا شاتل