

این قرارداد بین گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل (سهامی خاص) به شماره ثبت ۲۱۳۴۷۲ دارنده پروانه ایجاد و بهره‌برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۱۵-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار ۱۰ سال شمسی از تاریخ ۱۳۹۴/۰۸/۱۰) و مدیر عاملی آقای احمد نجوانی به نشانی تهران، خیابان شریعتی، پایین‌تر از پل صدر، بن‌بست الهیه، شماره ۲، ساختمان شاتل، کدپستی ۱۹۱۴۷۳۳۴۴۱ از یک طرف و مشترک با مشخصات عنوان شده در فرم درخواست سرویس از طرف دیگر، با شرایط ذیل منعقد می‌شود.

#### ماده ۱- تعاریف:

- ۱-۱ کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات.
- ۱-۲ سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی.
- ۱-۳ 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.
- ۱-۴ سرویس دهنده: گروه فناوری ارتباطات و اطلاعات شاتل به شرح مشخصات بالا که از این پس در این قرارداد "شاتل" نامیده می‌شود.
- ۱-۵ مشترک: هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌کند.
- ۱-۶ پنل کاربری: درگاه خدمات برای مشترک به آدرس <https://my.shatel.ir> است که دسترسی به اطلاع‌رسانی‌ها، صورتحساب‌ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت از طریق آن امکان‌پذیر است.
- ۱-۷ شبکه شاتل: شامل زیرساخت و تجهیزات اینترنت پرسرعت است. که در مالکیت شاتل بوده و با نظارت شاتل مدیریت و نگهداری می‌شود.
- ۱-۸ رانژه: آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شاتل است.
- ۱-۹ دایری سرویس: تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شاتل است.
- ۱-۱۰ 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.
- ۱-۱۱ نشانی‌های عمومی IP: نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱-۱۲ 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.
- ۱-۱۳ مکان دریافت خدمت: محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می‌دهد.
- ۱-۱۴ اقامتگاه اصلی مشترک: به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت برای دریافت مکاتبات است.
- ۱-۱۵ شماره تماس: شماره تماس ۹۱۰۰۰۰۰۰ به منظور ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته است.
- ۱-۱۶ 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.
- ۱-۱۷ سرعت پایه: سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک ماه سرویس‌دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخل و بین‌الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلو بیت بر ثانیه است.
- ۱-۱۸ ترافیک داخلی: هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.
- ۱-۱۹ وبسایت رسمی شاتل: نشانی <http://www.shatel.ir> است.

**ماده ۲: 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 ۳: مدت زمان قرارداد**

مدت زمان این قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است و تاریخ شروع آن پس از امضای صورت جلسه نصب یا تایید صفحه نصب الکترونیکی شاتل توسط مشترک و با اولین اتصال به شبکه شاتل بر حسب ساعت و دقیقه است.

**تبصره ۱:** بر اساس توافق طرفین و با پرداخت پیش فاکتورهای خرید خدمات در دوره‌های آینده، این قرارداد برای دوره‌ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می‌شود و همه مفاد و شرایط قرارداد مورد پذیرش هر دو طرف باقی خواهد ماند.

**تبصره ۲:** هشدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۱۰ روز قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط شاتل به صورت الکترونیکی به مشترک اطلاع رسانی می‌شود و در صورت عدم درخواست تمدید از سوی مشترک از طریق پنل کاربری (سامانه مشتریان) تا ۷۲ 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.

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

**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 می‌دهد. 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 می‌شود، 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 اجاره‌ای به سر می‌برند، شرکت تا پایان مهلت زمان اجاره، موظف به ارایه سرویس در آن محل خواهد بود، پس از آن در صورت ارایه اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه‌ی قبلی از سوی مشترک به شرکت، نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام خواهد شد.

**تبصره ۶:** مشترک می‌تواند برای تمدید سرویس خود، از طریق پنل و یا تماس با مرکز تماس شاتل اقدام کند.

**ماده ۴: 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 تعرفه‌های مصوب کمیسیون و براساس سرویس درخواستی بپردازد.

۱-۴ نحوه پرداخت مبلغ قرارداد، به صورت یکجا و پیش از تحویل سرویس و مطابق با پیش فاکتور ارایه شده به مشترک است.

۲-۴ مشخصات تمامی سرویس‌ها به همراه نحوه پرداخت و تعرفه‌های شاتل مطابق با مصوبات شماره ۲۶۶ مورخ ۹۶/۰۸/۲۱ و شماره ۲۶۸ مورخ ۹۶/۱۰/۰۳ کمیسیون و یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب می‌شود که در وب سایت رسمی شاتل منعکس شده است. گفتنی است پیش فاکتور سرویس و خدمات به صورت الکترونیکی در قالب پست الکترونیکی یا از طریق پتل کاربری به نشانی <https://my.shatel.ir> در اختیار مشترک قرار داده می‌شود.

۳-۴ هزینه راه‌اندازی تجهیزات مشترک: در صورتی که مشترک نیازمند حضور نماینده شاتل برای نصب سرویس در محل موردنظر باشد، باید هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ شاتل در چارچوب مصوبات کمیسیون در زمان عقد قرارداد پرداخت کند.

۴-۴ هزینه دایری و تخلیه: هزینه رانژه مخابرات (دایری/ تخلیه) مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۲۷ مورخ ۹۵/۰۲/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می‌شود) است که علاوه بر هزینه اشتراک (و هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی در صورت درخواست)، فقط یکبار در هنگام راه‌اندازی، از مشترکین دریافت می‌شود. مگر آن‌که مشترک نیاز به تغییر خط تلفن داشته باشد.

تبصره ۱: در صورت پرداخت نشدن هزینه دایری/ تخلیه از طرف مشترک در هنگام راه‌اندازی اتصال، این هزینه در هنگام درخواست جمع‌آوری از سوی شاتل مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع‌آوری است.

تبصره ۲: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات ارزش افزوده به کلیه مبالغ هزینه‌های یاد شده اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک است.

تبصره ۳: صورت‌حساب هر دوره، ۲۴ (بیست و چهار) روز قبل از آغاز آن دوره، به نشانی پست الکترونیک اعلام شده توسط مشترک ارسال می‌شود و از طریق پتل کاربری نیز در دسترس است.

#### ماده ۵: تعهدات شاتل

۱-۵ شاتل ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌کند.  
۲-۵ با توجه به انجام امکان سنجی میزان سرعت قابل ارایه توسط شاتل به مشترک، شاتل متعهد به ارایه سرویس با نرخ بیت عنوان شده در موضوع قرارداد است.

۳-۵ شاتل متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.  
۴-۵ شاتل قوانین و مقررات مصوب مراجع دارای صلاحیت قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق اطلاع‌رسانی در وب سایت رسمی شاتل در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.

۵-۵ شاتل 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. در این مورد نیز شرایط جدید باید به اطلاع مشترک برسد و تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.

۶-۵ شاتل در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسولیتی ندارد.

۷-۵ چنانچه به تشخیص شاتل، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تایید سازمان، حداقل ۱۴ روز قبل از لازم‌الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام کرده و مشترک در طی مدت یاد شده می‌تواند اعتراض خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل [voc@shatel.ir](mailto:voc@shatel.ir) یا نامبر با شماره‌ی ۹۱۰۰۰۰۰۲ به شاتل اعلام کند.

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

۸-۵ شاتل متعهد می‌شود تحت هیچ شرایطی به جز در 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.

- ۵-۹ شاتل متعهد می‌شود چنانچه آسیبی را از طریق خدمات موضوع قرارداد مشترکین تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارایه رهنمودهای پیش‌گیرانه به آن‌ها اقدام کند.
- ۵-۱۰ شاتل موظف به حفظ محرمانگی داده‌ها و اطلاعات، ارتباطات و حریم خصوصی مشترک است و متعهد می‌شود به مشترک برای صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی‌اش متناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را به عمل آورد.
- ۵-۱۱ شاتل متعهد می‌شود که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز به داده‌ها و ارتباطات شخصی مشترک نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.
- ۵-۱۲ مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.
- ۵-۱۳ شاتل متعهد به ارایه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه‌اندازی خدمت، شاتل موظف به نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک دریافت و صورت‌جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.
- ۵-۱۴ شاتل 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.
- ۵-۱۵ شاتل متعهد است بی‌وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه‌روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را و امکانات پشتیبانی تلفنی و پاسخ‌گویی به مشترکین خود را به صورت 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 دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل خواهند بود.
- ۵-۱۶ شاتل متعهد می‌شود در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام کند.
- ۵-۱۷ شاتل هیچ‌گونه مسوولیتی در قبال سیم‌کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل‌کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

#### ماده ۶: تعهدات مشترک

- ۶-۱ مشترک متعهد می‌شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به‌گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.
- ۶-۲ مشترک متعهد می‌شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذی‌ربط صادر و ابلاغ‌شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی شاتل یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت کند.
- ۶-۳ 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.
- ۶-۴ هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارایه شده به آن‌ها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط شاتل و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آن‌ها 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 مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) است.

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

۶-۵ مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات رایه شده صرفاً بر عهده مشترک است.

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

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

۶-۷ در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی برای توزیع اینترنت در مکان های عمومی (از قبیل پارکها، مراکز تفریحی، فرودگاهها، ترمینالهای مسافری و جز این) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر، لازم است این اقدام تحت مسوولیت 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 غیراینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسوولیتها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۶-۸ بدیهی است شاتل می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بندهای ۶-۵ تا ۶-۷ 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 رایه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع دارای صلاحیت است.

۶-۹ مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، 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، مسوولیت 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 پینل کاربری در <https://my.shatel.ir> یا نرم افزار تلفن همراه شاتل این تغییرات را انجام دهد.

۶-۱۰ مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شاتل، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس اینترنت 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.

۶-۱۱ 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 رایه همان آدرس خصوصی IP قبلی ندارد.

۶-۱۲ به منظور تکریم ارباب رجوع با هدف بهبود کیفیت یا مقاصد آموزشی کلیه مکالمات تلفنی مشترک با مراکز تماس شاتل ضبط و نگهداری می شود. در صورت مشاهده رفتار نابهنجار 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.

۶-۱۳ 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.

۶-۱۴ خرید مودم از شاتل اجباری نیست و مشترک می تواند از مودمهای استاندارد استفاده کند، ولی به مشترک پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودمهای مورد توصیه شاتل استفاده کنند.

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

۱۵-۶ 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.

۱۶-۶ سن قانونی برای پذیرش مفاد این قرارداد ۱۸ سال تمام است.

۱۷-۶ کلیه مکاتبات شاتل با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آن‌ها از طریق نشانی پست الکترونیک یا نشانی پستی وی که در فرم درخواست سرویس اعلام شده 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.

۱۸-۶ در صورتی که مشترک در محل استفاده از سرویس مستاجر باشد و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آن‌جا کند، باید مراتب را به شاتل اطلاع داده تا نسبت به قطع سرویس اقدام شود، در غیر این صورت کلیه مسؤلیتی‌های حاصل از آن بر عهده مشترک است.

۱۹-۶ مراجعه دوباره کارشناس نصب شاتل به دلیل آماده نبودن سیم‌کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل‌کشی و یا عدم حضور مشترک موجب پرداخت هزینه‌ی مجدد، می‌شود.

۲۰-۶ مشترک تایید می‌کند که اطلاعات متعلق به ایشان شامل مشخصات هویتی: تصویر کارت ملی/ شناسنامه دارای کد ملی که در فرم درخواست سرویس درج شده، صحیح و مطابق با اطلاعات ثبت شده در سازمان ثبت احوال است. در غیر این صورت تحویل سرویس به مشترک تا زمان اعلام اطلاعات صحیح متوقف خواهد شد.

۲۱-۶ 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 (حتی در دوره‌های بعدی صدور صورت حساب) خواهد بود.

#### ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷ مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، باید با ارایه درخواست از پلن کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام کند و شاتل مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل فسخ و فسخ قرارداد 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 مسؤلیتی‌های 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.

۲-۷ چنانچه شاتل نتوانسته باشد نسبت به ارایه خدمات با معیارهای مورد نظر این قرارداد (مانند و نه محدود به تعهدات SLA) اقدام کند، مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام کند و شاتل مکلف است پس از بررسی موضوع و در صورت تایید، ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تصفیه حساب با وی اقدام کند.

۳-۷ 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 جز) و عدم امکان برقراری ارتباط در شرایط جدید، مشترک می‌تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام کند. بدیهی است مسؤلیتی مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارایه درخواست فسخ و جمع‌آوری ارتباط به عهده مشترک است.

۴-۷ مشترک (مستاجر، صاحب خط) حق فسخ یک‌طرفه و جمع‌آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات شاتل و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

### ماده ۸: رسیدگی به شکایات و جبران خسارت

- ۸-۱ مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت رسمی شاتل به نشانی [www.shatel.ir](http://www.shatel.ir) و یا پل کاربری <https://my.shatel.ir> بخش صدای مشتری مراجعه و شکایت خود را ثبت کند و یا درخواست خود را به آدرس الکترونیکی [voc@shatel.ir](mailto:voc@shatel.ir) ارسال و یا پیغام صوتی خود را از طریق شماره ۹۱۰۰۰۰۰۰ به اطلاع شاتل برساند.
- ۸-۲ در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفت‌وگوی 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 ۶۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@ict.gov.ir](mailto:195@ict.gov.ir) منعکس و اقدام به ثبت شکایت کند.
- ۸-۳ لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت شاتل و سازمان، سیستم یک شماره پی‌گیری در اختیار مشترک قرار داده که مشترک می‌تواند از طریق لینک های مذکور آن پی‌گیری‌های لازم را انجام دهد.
- ۸-۴ شاتل متعهد می‌شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش‌بینی و با اطلاع 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.
- ۸-۵ 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.
- ۸-۶ شاتل متعهد می‌شود قبل از ارایه خدمات به مشترک، نسبت به پیش بینی تمهیدات لازم برای تحقق تعهدات SLA اقدام کرده 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 بروی خط مشترک، در خصوص رفع اختلال مزبور، اقدام کند.
- ۸-۷ در صورت عدم رعایت ضریب دسترسی از طرف شاتل، مشترک باید حداکثر ظرف مدت یک هفته موضوع درخواست SLA را از طریق سامانه صدای مشتری بخش شکایات که در وب سایت رسمی شاتل است و یا ارسال درخواست به آدرس الکترونیکی [voc@shatel.ir](mailto:voc@shatel.ir) ارسال کند، تا پس از بررسی از شاتل در صورتی که ضریب دسترسی و مدت زمان قطعی مازاد بر میزان یاد شده در مصوبه ۱۷۷ باشد آن مقدار به تراز مشترک اضافه خواهد شد.

### ماده ۹: وضعیت اضطراری

- ۹-۱ وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شاتل سلب مسئولیتی می‌کند که فرا ارادی باشد.
- ۹-۲ در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارایه خدمات، شاتل باید بی‌درنگ، 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، شاتل همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری باید نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام کند.
- ۹-۴ عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شاتل که به موجب وقوع بلایای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تاسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات شاتل تلقی خواهد شد.

نام و نام خانوادگی مشترک و امضا

مهر و امضا شاتل