

## قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ADSL

این قرارداد بین شرکت داده گستر عصر نوین بانام تجاری ثبت شده «های وب» به شماره ثبت ۷۹۲۵، کد اقتصادی: ۴۱۱۱۹۳۵۴۸۳۶ دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۱۱-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رایانامه info@hiweb.ir، نمابر ۰۲۱-۲۹۴۰۵۰۶۰ و مدیرعامل سید ایمان میری با شماره ملی ۴۵۹۱۳۰۷۲۶۳، به آدرس: تهران - لویزان - بزرگراه شهید سرلشگر بابائی - بلوار ستاد نیروی زمینی ارتش - مجتمع الماس ایران - شرکت های وب - طبقه دوم واحد ۵، کد پستی ۱۶۹۸۶۱۱۷۸۷ به شماره تماس ۱۵۶۵ از یکطرف و

مشخصات مشترک:

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

اشخاص حقوقی:

[نام شرکت مشتری حقوقی] با شماره ثبت [شماره ثبت مشتری حقوقی]، به نمایندگی [نام و نام خانوادگی مدیرعامل]، به آدرس: [آدرس مشتری کدپستی] [کد پستی مشتری] تلفن [تلفن تماس مشتری] تلفن همراه [تلفن همراه مشتری] و رایانامه [آدرس رایانامه مشتری]

### ماده (۱) تعاریف

۱-۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی

۱-۲- سازمان: سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

۱-۳- سرویس دهنده: شرکت داده گستر عصر نوین با نام تجاری ثبت شده های وب که از این پس در این قرارداد «های وب» نامیده میشود.

۱-۴- مشترک (سرویس گیرنده): هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده مینماید.

۱-۵- دوره اشتراک: مدت زمان سرویسی که مشترک انتخاب نموده، بر اساس دوره های ۱، ۳، ۶ و ۱۲ ماهه میتواند باشد و از زمان اولین ارتباط آغاز میشود.

۱-۶- ۱۵۶۵: شماره تماس سراسری جهت ارتباط با پشتیبانی «های وب» به صورت ۲۴ ساعته و بدون هزینه بین شهری میباشد.

۱-۷- خرید سرویس: به معنی خرید سرویس جدید از میان گزینه های موجود میباشد. زمانی که سرویس مشترک به اتمام رسیده باشد از طریق این گزینه، میتواند سرویس جدید خریداری کند.



قرارداد، قرارداد فیما بین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری میشود 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 هرماه یا دوره باید هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون و بر اساس سرویس درخواستی بپردازد.

سرویسهای غیر حجمی طبق مصوبه ۲۶۶	نرخ بیت دانلود (بیت بر ثانیه)	سقف هزینه ماهانه ارائه خدمت (ریال)	نوع خدمت	طبق مصوبه	قیمت به ریال
۲۰۰,۰۰۰	۱M	هزینه دایری و تخلیه خطوط (برای یکبار)	۲۳۷	۶۰۰,۰۰۰	
۲۵۰,۰۰۰	۲M	هزینه هر آدرس خصوصی IP (به درخواست مشترک)	بر اساس جلسه شماره ۳ مصوبه شماره ۱۷۷ مورخ ۹۲/۰۸/۱۲ کمیسیون ۳۲۳		
۳۵۰,۰۰۰	۳M				
۴۰۰,۰۰۰	۴M	سایر مبالغ حسب قوانین کشور (مالیات بر ارزش افزوده و ...)	۹٪ مالیات بر ارزش افزوده در سال ۹۶		
۵۰۰,۰۰۰	۸M				
۸۰۰,۰۰۰	۱۶M				

۴-۱- هزینه اشتراک: هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه های مصوب «های وب» و در چارچوب مصوبه شماره ۲۶۶ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) است و از مجموع هزینه برقراری و تعرفه خدمات دسترسی به اینترنت بر اساس مصوبه ۲۶۶ به دست آمده است و معادل ..... ریال میباشد که با توجه به شیوه فروش (پیش پرداخت) در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت میشود و مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ..... ریال میباشد که مشترک میبایست مبلغ کل قرارداد را از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز نماید.

**تبصره ۱:** چنانچه مشترک تمایل داشته باشد تا وجوه موردنیاز را از طریق فیش نقدی به حساب «های وب» واریز نماید، میبایست مبلغ موردنیاز را به شماره حساب ۰۱۸۳۲۰۱۰۰۲۸۶۷۲۷۸۱۸۰۱ و یا شماره کارت ۶۲۷۷۶۰۷۰۰۰۰۰۱۵۱۶ نزد پست بانک به نام شرکت داده گسترعصرنوین واریز نموده و مطابق فرآیند توضیح داده شده فیش واریزی را در سایت «های وب» بارگذاری نماید، بدیهی است تا زمانی که این فرآیند تکمیل نگردد «های وب» مسئولیتی در قبال ارائه سرویس نخواهد داشت.

**تبصره ۲:** با توجه به سیاست های تشویقی «های وب» که باید به تأیید سازمان برسد، در برخی موارد تعرفه نهایی سرویس کمتر از سقف تعیین شده، مطابق مصوبات کمیسیون در نظر گرفته میشود که به صورت شفاف در قرارداد ذکر میشود.

**۲-۴- هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک:** در صورتیکه مشترک نیازمند حضور نماینده «های وب» برای نصب سرویس در محل موردنظر باشد، باید هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ «های وب» 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 ۲-۳۳۳ کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری/ تخلیه) برابر مبلغ 600,000 ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت میشود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع آوری از سوی «های وب» مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع آوری میباشد.

**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 میباشد.

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

**تبصره ۳:** با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خودبهخود برای دوره های که حق اشتراک آن پرداخت نشده، تمدید میگردد.

**تبصره ۴:** مدت اعتبار مجوز فعالیت «های وب» از مورخ ۹۴/۰۸/۱۰ به مدت ۱۰ سال شمسی میباشد.

## ماده (۵) تعهدات شرکت

۱-۵- «های وب» ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمینماید.

۲-۵- «های وب» متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۳-۵- «های وب» متعهد می شود که همه قوانین و مقررات ناظر به خدمات خود از جمله قوانین کیفری، مصوبات کمیسیون و مقررات راجع به حقوق و مسئولیت های طرفین قراردادهای خدمات را گردآوری و در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار دهد.

۴-۵- «های وب» 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 یکبار می باشد.

۵-۵- «های وب» متعهد به ارائه 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.

۵-۶- «های وب» 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.

۵-۷- «های وب» 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.

۵-۸- چنانچه به تشخیص «های وب»، 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@hiweb.ir](mailto:info@hiweb.ir)، یا نامبر به شماره ۰۲۱-۲۹۴۰۵۰۶۰ به «های وب» اعلام نماید.

**تبصره:** در خصوص قرارداد های قبلی، «های وب» موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می باشد.

۵-۹- «های وب» 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 غیرقانونی اعلام کند، مگر در مواردی که قانون تجویز کرده و هر اقدامی باید پیرو دستور و با هماهنگی مقامات صلاحیت دار قانونی باشد.

۵-۱۰- «های وب» 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 ارائه 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- «های وب» 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- «های وب» متعهد می شود که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۵-۱۳- «های وب» هیچ گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبر نوری 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.





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

۶-۷- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکانهای عمومی (از قبیل پارکها و مراکز تفریحی و فرودگاهها ترمینالهای مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت «هایوب» به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین «هایوب» جهت تأمین 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.

۶-۸- بدیهی است «هایوب» میتواند 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 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.

۶-۹- 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.

۶-۱۰- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه «هایوب»، نسبت به تغییر رمز ورود سرویس ADSL 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.

۶-۱۱- کلیه سرویسها دارای نشانیهای عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) می باشد و در صورت نیاز به سرویسهای دارای نشانیهای خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

۶-۱۲- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرارشده با مشترک ضبط می شود و در صورتی که مشاهده رفتار نابهنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان «هایوب» و یا مشترک دو طرف حق مستند قرار دادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

## ماده ۷) شرایط فسخ قرارداد

۷-۱- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارائه درخواست از پینل کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و «هایوب» 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 مسئولیتهای مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیرمجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

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

**تبصره ۱:** از آنجایی که ارائه سرعت مندرج در قرارداد منوط به شرایط فیزیکی و مخابراتی خط مشترک می‌باشد، در صورتیکه مشترک به دلیل مشکل در کیفیت سرویس خود درخواست فسخ قرارداد را داشته باشند و مشکل مشترک مربوط به شرایط فیزیکی و مخابراتی خط تلفن ایشان باشد، امکان عودت باقیمانده سرویس مشترک وجود نخواهد داشت.

**تبصره ۲:** در صورت فسخ قرارداد به علت بند فوق هزینه های مربوط به دایری خط مشترک مطابق با بند ۳-۴ که از مشترک دریافت گردیده است، عودت داده نخواهد شد.

۳-۷- 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 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 می‌باشد.

۴-۷- مشترک (مستأجر، صاحب خط) حق فسخ یک‌طرفه و جمع‌آوری رانژه خط موضوع قرارداد، از روی تجهیزات «های وب» و از طریق شرکت مخابرات را ندارد.

### ماده ۸) رسیدگی به شکایات‌ها

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وبسایت شرکت به آدرس [www.hiweb.ir](http://www.hiweb.ir) مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۱۵۶۵ 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](http://www.195.ir) یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [ICT.GOV.IR@ICT.GOV.IR](mailto:ICT.GOV.IR@ICT.GOV.IR) منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید.

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت «های وب» و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرار داده 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 «های وب» سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.  
۲-۹- در صورت بروز وقفه غیرمجاز در ارائه خدمات، «های وب» می‌بایست بی‌درنگ، 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، «های وب» همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌بایست نسبت به اطلاع‌رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

۴-۹- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط «های وب» 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 به‌عنوان قصور از تعهدات «های وب» تلقی خواهد شد.

نام و نام خانوادگی مشترک: امضا

مهر و امضا شرکت