



**اطلاع رسان**  
**داتک**

(وابسته به گروه شرکت های داتک)

به نام خدا

تاریخ:

شماره تلفن ADSL:

**شرایط نامه بهره برداری از خدمات دسترسی به اینترنت شرکت اطلاع رسان داتک (سرویس ADSL نامحدود)**

۱- مشترک اظهار می نماید که از شرایط و موضوع خدمات ارائه شده به وی که عبارت است از دسترسی به اینترنت از طریق فناوری ADSL به صورت غیر اختصاصی و نامتقارن با پهنای باند مشخص شده مندرج در فرم درخواست اشتراک بر روی خط تلفن اعلامی توسط خودش بطور کامل آگاه می باشد.

• منظور از غیر اختصاصی بودن خدمات این است که مقدار پهنای باند مشخصی توسط گروهی از مشترکین به صورت همزمان بهره برداری می شود و مشترک نیز در زمره آن گروه قرار دارد. میزان و سهم استفاده مشترک از این پهنای باند، در بازه حداقل و حداکثر به نسبت اشتراک (ذکر شده در مشخصات خدمات)، قرار می گیرد. به عنوان مثال مشترک سرویس ۵۱۲ kbps (کیلو بیت در ثانیه) که نسبت اشتراک سرویس آن، یک به چهار تعیین و تعریف شده باشد، عملاً به اندازه حداکثر ۶۴ کیلو بیت در ثانیه و حداقل ۱۶ کیلو بیت در ثانیه از خدمات بهره مند خواهد شد.

• مشترک می بایست دستگاه مودم را به قیمت ارائه شده، از شرکت خریداری نماید. در این صورت سلامت و کارکرد آن طبق تاریخ کارت گارانتی که تحویل مشترک می شود تضمین می گردد.

**توجه: لطفاً تا قبل از اعلام دایری خط از طرف همکاران، از باز نمودن بسته بندی مودم خودداری فرمایید. یادآور می شود مودم فروخته شده به هیچ عنوان پس گرفته نمی شود.**

**۲- مشترک می داند که:**

۱-۲- مدت زمان ارائه خدمات فوق الذکر به وی در صورت نصب تلفنی توسط بخش (Contact Center)، از تاریخ فعال سازی خدمات توسط این بخش بوده و در صورت نصب حضوری توسط بخش ارجاعات، از تاریخ تنظیم و امضاء صورت جلسه، نصب تا پایان دوره خدمات پرداخت شده می باشد.

• پس از اعلام آمادگی و هماهنگی با مشترک جهت نصب حضوری، چنانچه وی شرایط لازم را برای نصب اولیه مهیا نساخته باشد، مراجعه همکاران به معنای تنظیم صورت جلسه نصب اولیه و تحویل خدمات می باشد و نصب اولیه مجدد منوط به پرداخت هزینه معادل ۱۰۰,۰۰۰ ریال می باشد.

۲-۲- پس از راه اندازی و نصب اولیه که بصورت رایگان انجام می گیرد و تحویل خدمات اینترنت به وی، اگر تغییری در شبکه و یا تجهیزات خود اعمال نماید که منجر به اختلال در استفاده از خدمات مورد نظر شود، راه اندازی مجدد و تحویل خدمات منوط به پرداخت هزینه معادل ۱۰۰,۰۰۰ ریال می باشد.

۳-۲- ارایه خدمات اینترنت پرسرعت به افراد زیر ۱۸ سال ممنوع بوده و در غیر این صورت مستلزم ارایه مدارک معتبر قانونی در این زمینه می باشد.

۴-۲- باید حداکثر ظرف مدت ۵ روز کاری، پس از اعلام رانژه شدن خط تلفن به وی، شرایط لازم را جهت نصب توسط کارشناسان شرکت آماده کند؛ عدم مهیاسازی شرایط تا مدت ذکر شده به معنای عدم نیاز مشترک به خدمات خواهد بود و مبلغ پرداختی بابت خدمات اینترنت، به نفع شرکت ضبط و پورت اختصاص یافته جمع آوری می شود.

۵-۲- عدم استفاده از خدمات به هردلیلی در طول دوره خدمات به هیچ عنوان به معنای استرداد یا عدم وجود دیون مربوطه وی به شرکت، نخواهد بود و دیون وی به شرکت تا انتهای دوره خدمات مربوطه بر جای خود باقی است.

۶-۲- با هر پرداختی که بابت هر دوره خدمات انجام می دهد، یعنی موارد این شرایط نامه را قبول و همچنین دوره خدمات را تمدید نموده است. لازم به ذکر است که الزامات ارائه خدمات تحت این شرایط نامه، به آخرین دوره پرداخت شده توسط مشترک محدود می شود.

• در صورت عدم پرداخت پیش از موعد بابت هزینه خدمات از سوی وی، بعد از ۷ (هفت) روز، شرکت اجازه دارد پورت اختصاص یافته به او را از حالت رانژه خارج و برقراری مجدد خدمات، منوط به موجود بودن امکانات فنی، پرداخت هزینه راه اندازی اولیه و شارژ خدمات است.

• هرگونه پرداخت مشترک به شرکت به جز اولین پرداخت که بصورت حضوری می باشد فقط به صورت الکترونیکی از طریق وب سایت شرکت اطلاع رسان داتک خواهد بود.

آدرس وب سایت: [www.datak.ir](http://www.datak.ir)

۷-۲- کلیه اطلاعات و مدارک خود را واضح و خوانا وارد نماید و صحت و سقم کلیه مطالب و مدارک ارائه شده با مسئولیت خود اوست.

۸-۲- هرگونه پرداخت بابت هزینه های بهره برداری از خدمات مطابق با تعرفه شرکت اطلاع رسان داتک و پرداخت کل مبلغ هر دوره قبل از شروع آن دوره خواهد بود.

۹-۲- پیش از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در بند یک (۱) می بایست قبل از شروع هر دوره، هزینه خدمات را مطابق با تعرفه شرکت اطلاع رسان داتک و بر مبنای نوع اشتراک درخواست شده و به صورت دوره ای پرداخت نماید و در صورت عدم پرداخت به موقع در زمان پایان هر دوره خدمات، خدمات مشترک به صورت اتوماتیک قطع خواهد شد.

• هزینه های آبونمان مخابرات، مالیات و عوارض ارزش افزوده برای هر دوره به صورت جداگانه محاسبه خواهد شد و پرداخت کلیه هزینه های نامبرده در خدمات نامحدود به عهده مشترک می باشد و وی متعهد به پرداخت آنهاست.

• در صورتیکه هزینه آبونمان مخابرات و مالیات و عوارض براساس تغییرات اعلامی از سمت سازمان های مربوطه تغییر نماید، این تغییر برحسب نوع خدمات برای وی نیز منظور می گردد.

۱۰-۲- کلیه مسئولیت نگهداری از نام کاربری و رمز عبور و کد اشتراک به عهده وی خواهد بود.

۱۱-۲- چنانچه در اثر عدم رعایت این شرایط از سوی وی، بطور مستقیم یا غیرمستقیم خسارتی متوجه شرکت گردد، وی ملزم به جبران آن خواهد بود؛ میزان خسارت را شرکت تعیین می کند.

۱۲-۲- در صورتیکه در محل بهره برداری از خدمات مستاجر باشد و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا نماید، باید مراتب را حداکثر تا ۵ روز کاری به شرکت اطلاع دهد تا نسبت به قطع خدمات اقدام وی شود. در غیر این صورت وی مسئول بهره برداری اشخاص ثالث محسوب خواهد شد.

۱۳-۲- در صورت استنکاف شرکت از انجام تعهدات، می تواند تقاضای قطع خدمات را حداکثر ۷ روز بعد اعلام نماید.

۱۴-۲- در صورت تمایل به قطع اشتراک خویش قبل از اتمام دوره، باید ۱۵ روز قبل از قطع خدمات درخواست خود را کتبا به شرکت اعلام نماید و مابقی مبلغ دوره از روزی که خدمات وی قطع می شود، محاسبه شده و قابل استرداد می باشد.

**توجه: کلیه مکالمات تلفنی به منظور حصول از صحت عملکرد کارکنان شرکت ضبط و حداکثر به مدت ۳ ماه نگهداری می گردد.**

۱۵-۲- پس از شروع پیگیری کارشناسان فنی جهت رفع مشکل تا ۷۲ ساعت کاری هیچ گونه هزینه ای به عنوان جریمه از طرف شرکت به مشترک پرداخت نمی گردد.

• مدت زمان صرف شده جهت پیگیری ارجاع، جزء زمان قطع بودن خدمات محسوب نمی گردد.

۱۶-۲- شرکت حق تغییر در مفاد این شرایط نامه را در چارچوب قوانین و مقررات کشور و تصمیمات مراجع ذیصلاح، بدون جلب موافقت وی برای خود محفوظ می دارد.

تهران، خیابان سه روزی شمالی،

خیابان ابن یحیی، شماره ۱۴

تلفن: ۸۱ ۶۸۱

فاکس: ۸۸۵۱ ۲۶۵۱

پروانه ISP سازمان تنظیم مقررات

و ارتباطات رادیویی: ۲۰۰-۱۶-۱۱

[www.datak.ir](http://www.datak.ir)

- ۱۷-۲- حق واگذاری خدمات ارائه شده را به شخص ثالث تحت هیچ شرایطی ندارد و در غیر این صورت عمل وی با پیگرد قانونی مواجه خواهد شد.
- ۱۸-۲- هرگونه تغییر در آدرس، مشخصات، تلفن‌ها و یا ایمیل و... خود را به صورت کامل و درست ظرف مدت ۵ روز کاری به شرکت اعلام نماید.
- ۱۹-۲- با امضای فرم درخواست اشتراک، به شرکت وکالت با حق توکیل به غیر را، ولو کرارا می‌دهد که در صورت عدم تمدید مدت ارائه خدمات، شرکت در صورت عدم اقدام مقتضی مشترک برقراری (رانژه) خط تلفن وی را مطابق با مدت ذکر شده در بند ۳-۲ جمع آوری نماید. شرکت در خصوص بازگرداندن خط به وی، هیچ تعهدی نخواهد داشت.
- ۲۰-۲- چنانچه از خدمات ارائه شده در شبکه LAN خود استفاده نماید، مسئولیت نگهداری سوابق اتصال ایستگاه‌های کاری به عهده وی خواهد بود و در صورت بروز مسائل حقوقی و قضایی مسئول پاسخگویی به مراجع ذیصلاح در خصوص عملکرد ایستگاه‌های کاری موجود در شبکه‌های مذکور می‌باشد.
- ۲۱-۲- در صورت اقدام به هرگونه پرداخت از طریق نمایندگان، حتماً فاکتور چاپی رسمی شرکت و رسید دریافت وجه را دریافت داشته و کنترل می‌نماید که تاریخ فاکتور، مبلغ مربوطه و دوره تمدید و نوع خدمات ذکر شده در آن، مورد تأیید وی می‌باشد و در غیر این صورت، هیچ گونه ادعا و مطالبه‌ای مبتنی بر پرداخت، فعال سازی و یا عدم فراهم سازی خدمات خود نخواهد داشت.

### ۳- شرکت در موارد زیر در خصوص قطع خدمات، هیچ گونه مسئولیتی بر عهده نخواهد داشت:

- ۱-۳- بروز اشکال و اختلال در شبکه‌های مخابراتی و انتقال داده‌های شرکت مخابرات ایران و سایر شرکت‌های مخابراتی و یا در اینترنت جهانی.
- ۲-۳- بروز اشکال و اختلال در سیستم‌های رایانه‌ای یا شبکه داخلی مشترک و بروز اشکال و اختلال در سیستم‌های داخلی ساختمان مشترک و همچنین مشکلات سیم مسی از مرکز مخابراتی مربوطه تا ساختمان مشترک.

- ۳-۳- هرگونه دستکاری و ایجاد تغییر در تجهیزات ارتباطی واگذاری به مشترک یا بیکره بندی سیستم رایانه‌ای مرتبط به آن توسط وی یا اشخاص غیر مرتبط با شرکت.
- ۴-۳- بروز اشکال به هنگام رفع نقص تجهیزات مشترک و رفع اشکال شبکه شرکت با اعلام قبلی به وی.
- ۵-۳- قطع تلفن مشترک از سوی مخابرات یا اشخاص دیگر.
- ۶-۳- قطع خدمات در صورت انجام موارد و شرایط اعلامی مندرج در بند پنج (۵).
- ۷-۳- در صورتی که محرز شود مشترک هویت یا آدرس یا اطلاعات تماس اشتباه به شرکت اعلام نموده یا تغییر هرکدام از آنها را ظرف ۵ روز کاری به شرکت اطلاع نداده است.
- ۸-۳- در صورت عدم رعایت هر کدام از شرایط از سوی مشترک.
- ۹-۳- پس از شروع بی‌گیری کارشناسان فنی جهت رفع مشکل تا ۲۲ ساعت کاری هیچ‌گونه هزینه‌ای به عنوان جریمه از طرف شرکت به مشترک پرداخت نمی‌گردد.

### ۴- تعهدات شرکت:

- ۱-۴- ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق بند یک (۱).
- ۲-۴- نصب و راه‌اندازی تجهیزات ارتباطی (مودم) مشترک فقط بر روی یکی از سیستم‌های رایانه‌ای وی (در صورت تمایل) در زمان شروع ارائه خدمات.
- ۳-۴- ارائه خدمات پشتیبانی و رفع مشکلات ارتباطی خدمات ارائه شده به مشترک از سمت شرکت.
- ۴-۴- رسیدگی به شکایات مشترک، حل و فصل آن (مطابق مفاد پروانه انتقال داده‌های PAP).
- تبصره ۱: برای ارسال شکوائیه، مشترک می‌بایست سریعاً شکایت خود را از طریق پست الکترونیکی به نشانی [complaint@datak.ir](mailto:complaint@datak.ir) یا به آدرس پستی شرکت با محتویات زیر ارسال نماید: نام و نام خانوادگی، اطلاعات تماس و آدرس، نوع خدمات مورد استفاده، بیان مشروح شکایت، دلایل و مستندات و مدارک، تقاضا و خواسته مشترک.
- تبصره ۲: در صورتی که شکایت مشترک وارد تشخیص داده شد به آن رسیدگی و در غیر این صورت نتیجه با ذکر دلیل از طریق پست الکترونیکی به اطلاع وی خواهد رسید.
- ۵-۴- اعلام تغییرات مفاد شرایط به مشترک و تغییرات تعرفه خدمات از طریق انتشار آن در وب سایت شرکت به آدرس [www.datak.ir](http://www.datak.ir).
- ۶-۴- حفظ اطلاعات مشترک و عدم افشای آن جز در موارد قانونی.
- شرکت و مشترک از مفاد مصوبات شورای عالی انقلاب فرهنگی در خصوص شبکه‌های اطلاع رسانی رایانه‌ای مطلع بوده و به مفاد قانون جرایم رایانه‌ای متعهد و ملزم به رعایت آن می‌باشند. •

### ۵- مشترک از ممنوعیت‌های موارد زیر آگاهی کامل دارد و مسئولیت کامل آن را بر عهده می‌گیرد:

- ۱-۵- هرگونه نفوذ غیرمجاز به مراکز دارنده اطلاعات خصوصی و محرمانه و تلاش در جهت شکستن قفل رمز سیستم ها.
- ۲-۵- هرگونه تلاش برای رخنه‌گری به مراکز اطلاع‌رسانی و اینترنتی دیگران برای از کار انداختن و یا کاهش کارایی آنها.
- ۳-۵- هرگونه تلاش برای انجام شکار و بررسی بسته‌های اطلاعاتی در حال گذر در شبکه که به دیگران تعلق دارد.
- ۴-۵- اسکن کردن شبکه شرکت یا سایرین.
- ۵-۵- استفاده از خدمات برای راه‌اندازی خدمات میزبانی اینترنتی (HOSTING).
- ۶-۵- هرگونه تلاش برای مهندسی اجتماعی (Social Engineering) در شرکت و شبکه افراد و هرگونه عملیات Spamming و Scamming و Phishing.
- ۷-۵- ایجاد اختلال در شبکه شرکت یا سایرین به صورت خواسته یا ناخواسته.
- ۸-۵- ارتکاب جرایم مندرج در قانون تجارت الکترونیکی، قانون حمایت از حقوق پدید آورندگان نرم افزارهای رایانه‌ای و آیین نامه مربوطه، قانون مجازات جرایم نیروهای مسلح و سایر جرایم با استفاده از شبکه‌های رایانه‌ای و اینترنت.
- ۹-۵- استفاده از آدرس‌های IP دیگر به غیر از آدرس‌های IP تخصیص داده شده از شرکت برای خدمات خاص (مثلاً IP خدمات ۱۲۸ کیلو بیت در ثانیه را نباید در خدمات ۵۱۲ کیلو بیت در ثانیه استفاده کند).
- ۱۰-۵- انجام Voice Termination.
- ۱۱-۵- عدم رعایت شرایط (Fair Usage Policy) FUP یا رویه استفاده عادلانه برای مشترکین خدمات‌های نامحدود، مندرج در وب سایت شرکت.
- ۱۲-۵- همچنین انجام یا پیش‌آوردن هرگونه عملیات پیش‌بینی نشده و احتمالی منجر به ضرر و زیان دیگران و شرکت که مستقیماً از اعمال وی یا ناشی از آن باشد.
- بدیهی است در صورت اقدام در چهار چوب ممنوعیت‌های مندرج در این بنده، خدمات مشترک قطع می‌گردد و مشترک حق هیچ‌گونه اعتراضی ندارد.

### ۶- مشترک می‌تواند:

- ۱-۶- اشکالات ارتباطی و موضوع خدمات را از طریق تماس با واحد مشترکین (Contact Center) با شماره ۸۱۶۸۶۸۸ یا شماره‌هایی که بعداً در سایت شرکت اعلام می‌شود را با شرکت در میان گذارد.
- ۲-۶- اشکالات ارتباطی و موضوع خدمات را از طریق پست الکترونیکی [support@datak.ir](mailto:support@datak.ir) ظرف ۲۲ ساعت به شرکت اعلام نماید و یا با بخش حامی مشترکین (Customer Care) شرکت تماس گیرد.

#### ۷- شرکت محق است:

- ۱-۷ هر زمان که بخواهد بدون مراجعه به هیچ مرجعی از ادامه ارائه خدمات به مشترک خودداری نماید. در این صورت، شرکت مابقی اعتبار باقیمانده وی از آخرین دوره خدماتی او را به ایشان مسترد خواهد نمود.
- ۲-۷ در صورت عدم رعایت تمام یا بخشی از این شرایط نامه از سوی مشترک، بدون اعلام قبلی و بدون رجوع به مراجع قضایی یا اداری، اقدام به قطع خدمات نماید.
- ۳-۷ تغییر در مفاد این شرایط نامه را در چهارچوب قوانین و مقررات کشور و تصمیمات مراجع ذیصلاح، بدون جلب موافقت مشترک ایجاد نماید.
- ۴-۷ در صورت هرگونه تغییر در قوانین و مقررات، افزایش مالیات، عوارض، افزایش قیمت ها، مشکلات ناشی از تغییر تعرفه شرکت و... نسبت به فسخ یک طرفه اشتراک اقدام نماید، مگر اینکه مشترک شرایط و قیمت های جدید را پذیرفته و دیون نقدی و غیر نقدی ناشی از آن تغییرات را پرداخت نماید.
- تبصره: در صورتی که مشترک شرایط ذکر شده در این بند را نپذیرد، شرکت ضمن قطع خدمات وی مابقی اعتبار باقیمانده وی از آخرین دوره خدماتی او را، به ایشان مسترد خواهد نمود.
- ۵-۷ به صلاحدید خود و در راستای حفظ امنیت و یا بهره‌وری مناسب شبکه، برخی از دسترسی های مشترک بر روی بعضی از پورت ها و یا پروتکل ها را محدود نماید.

#### ۸- میادله:

محتویات این سند به منزله شرایط نامه بهره‌برداری از خدمات برای مشترک می‌باشد که پیش از امضای فرم درخواست اشتراک به وی تحویل و کلیه مفاد آن را مطالعه و درک نموده است و امضای فرم درخواست اشتراک به منزله پذیرش شرایط مندرج در متن فوق در ۸ بند تعریف شده در این شرایط نامه محسوب می‌شود و شرکت مجاز است در مواقع ضروری از این سند به عنوان شرایط نامه بهره‌برداری از خدمات، در مراجع قضایی، انتظامی یا اداری استفاده نماید.

نام و نام خانوادگی مشترک	نوع خدمات انتخابی	شماره تلفن ADSL	کد ملی	کد پستی
شماره تلفن ثابت (به غیر از شماره ADSL): آدرس Email: شماره تلفن همراه مشترک: آدرس کامل مشترک:				

نام و نام خانوادگی مشترک / تاریخ / امضاء	کارشناس فروش
--	--------------