

داتک تلکام

# دفترچه راهنمای استفاده از خدمات داتک تلکام



گروه شرکتهای داتک  
DATAK GROUP OF COMPANIES

DATAK TELECOM™

# دفترچه راهنمای استفاده از خدمات داتک تلکام

تهران، خیابان سهروردی شمالی، ابن یمین،

شماره ۱۴ تلفن: ۵-۸۱۶۸۱ مجابر: ۸۸۵۱۲۶۵۳

تارنما: <http://datak.ir>

## گروه شرکت‌های داتک

راهنمای استفاده از خدمات داتک تکام. تاریخ ویرایش ۸۹/۸/۲

## مقدمه

از اینکه شما خدمات داتک تلکام<sup>۱</sup> را برای دسترسی به اینترنت انتخاب نموده‌اید، سپاسگزاریم و افتخار می‌کنیم که عضو جدیدی به خانواده بزرگ کاربران اینترنت داتک تلکام افزوده شده است. گروه شرکت‌های داتک با سابقه ۱۸ ساله در زمینه ارائه خدمات شبکه و اینترنت ضمن ارج نهادن به این انتخاب، خود را متعهد می‌داند با ارائه خدمات مطلوب، پاسخگوی اعتماد شما به خدمات خود باشد. برای آسایش هر چه بیشتر شما اقدام به تهیه دفترچه راهنمایی نموده‌ایم که می‌تواند در بسیاری از موردها، پاسخگوی پرسش‌ها یا مشکلات احتمالی شما باشد.

ابتدا بهتر است با فعالیت بخش‌هایی از گروه شرکت‌های داتک که بطور مستقیم ارائه دهنده خدمات به مشتری هستند آشنا شوید. شناخت فعالیت‌ها و حدود مسئولیت‌های هر بخش به شما کمک خواهد کرد تا هنگام برخورد با پرسش یا مشکل خاص بتوانید بطور مستقیم با واحدی که پاسخگوی شماست، تماس بگیرید. توجه داشته باشید که بستر ارتباطی همه بخش‌های شرکت و نیز وبسایت/پورتال شرکت توسط یک نرم‌افزار پشتیبانی از عملیات<sup>۲</sup> صورت می‌گیرد و به همین علت کلیه خدماتی که گروه شرکت‌های داتک به مشتری‌های خود ارائه می‌کند توسط نرم‌افزار ثبت شده و قابلیت پیگیری در موارد ضروری را دارند.

## آشنایی با واحدهای ارائه دهنده خدمات به مشتری

۱. گروه شرکت‌های داتک ارائه دهنده طیف وسیعی از خدمات اینترنتی است که تحت نام تجاری داتک تلکام عرضه می‌شوند.

۲. این نرم‌افزار OSS یا Operations Support System نام دارد که برای یک اپراتور مخابراتی امکان مدیریت بهتر منابع و عملیات را فراهم می‌آورد.

## ۲-۱- آشنایی با واحد فروش

اگر مشتری یکی از سرویس‌های داتک تلکام باشید، حتماً تا کنون با همکاران ما در این واحد ارتباط داشته‌اید. پرسنل واحد فروش مسئولیت راهنمایی شما در انتخاب سرویس، پاسخگویی به پرسش‌ها در زمینه مسائل مالی، فروش سرویس جدید، تغییر سرویس و ... را دارند. توجه داشته باشید به منظور آسانی کار شما، سیاست‌های جدید شرکت به صورتی تدوین شده‌است که امکان تمدید سرویس در محل شرکت برای پرسنل واحد فروش محدود می‌شود و به همین علت با فراهم آوردن شرایط ساده تمدید و فروش از راه وبسایت، همکاران ما در واحد فروش از تمدید سرویس شما به روش حضوری معذور می‌باشند. در بخش‌های بعدی این راهنما، بیشتر درباره روش تمدید سرویس توضیح خواهیم داد. برای تماس با واحد فروش شرکت، با شماره تلفن ۸۱۶۸۱ تماس گرفته و با استفاده از منوی گفتاری و یا اپراتور، با همکاران ما در واحد فروش ارتباط برقرار کنید. پاسخگویی به بخشی از پرسش‌های مرتبط شما که از طریق وبسایت مشترکین نیز ارسال شده با واحد فروش است.

## ۲-۲- آشنایی با خدمات واحد پشتیبانی

این واحد که **Contact Center** نیز نامیده می‌شود، بصورت ۲۴ ساعته در تمام روزهای سال پاسخگوی پرسش‌ها و برطرف کننده مشکلات احتمالی مشترکین داتک تلکام است. شما می‌توانید از راه تماس با شماره تلفن مستقیم ۸۱۶۸۶۸۶۸ با پرسنل مجرب و متخصص این واحد تماس گرفته پرسش‌ها و مشکلات خود را با آنها مطرح نمایید و یا با ارسال یادداشت از وبسایت مشترکین، در بخش "ارتباط با شرکت"

با کارشناسان این واحد و یا واحدهای دیگر، به صورت برخط (آنلاین) مشکلات خود را با مسئولین مربوطه در میان بگذارید. مجموعه ابزارها و امکاناتی که در اختیار همکاران ما در این واحدها قرار دارد به آنها اجازه می‌دهد تا ضمن پاسخگویی به پرسش‌های شما، مشکلات احتمالی را حل کرده و یا با در آگاه سازی دیگر واحدهای مرتبط، در سریع‌ترین زمان خدمات مناسبی را به شما ارائه نمایند.

### ۲-۳- آشنایی با " واحد نصب " و روش راه‌اندازی سرویس

پس از مراجعه به واحد فروش و تهیه یکی از سرویس‌های اینترنتی، چنانچه سرویس شما نیاز به نصب و راه‌اندازی داشته باشد، همکاران ما در واحد نصب آماده ارائه این خدمات به شما هستند. شما می‌توانید با شماره تلفن ۸۱۶۸۱ تماس گرفته و با همکاران ما در واحد فروش یا پشتیبانی برای نصب سرویس خود هماهنگی لازم را بعمل آورید. در اغلب موارد سرویس‌های ADSL نیازمند راه‌اندازی و نصب اولیه‌ای هستند که از عهده کاربران بر نمی‌آید و برخلاف سرویس‌های بی‌سیم، دارای این مزیت هستند که در کمتر از پانزده دقیقه، کاربران می‌تواند آنها را راه اندازی کنند. در سرویس‌های ADSL پس از *رانتره شدن* خط تلفن شما از سوی شرکت مخابرات، با هماهنگی این واحد زمان نصب سرویس مشخص می‌شود و همکاران مجرب ما برای نصب به محل کار یا منزل شما در زمان مشخص شده مراجعه خواهند کرد<sup>۳</sup>، توجه داشته باشید که شما تنها از مسیر واحدهای فروش و یا پشتیبانی، امکان هماهنگی برای نصب را دارید.

۳- توجه داشته باشید که قبل از مراجعه همکاران واحد نصب، شرایط محیطی لازم برای راه‌اندازی سرویس باید آماده شده باشد. برای آشنایی با این شرایط به وبسایت شرکت مراجعه کنید.

#### ۴-۲- آشنایی با "واحد ارجاعات" و خدمات پشتیبانی حضوری

چنانچه تماس با واحد پشتیبانی داتک تلکام منجر به حل مشکل شما در زمان برقراری تماس نشود، همکاران ما در واحد پشتیبانی، یک/ارجاع کار<sup>۴</sup> متصل به تماس شما، برای واحد ارجاعات ایجاد می‌کنند. پرسنل مجرب این واحد همه روزه تا ساعت ۲۴:۰۰ آماده ارائه خدمات حضوری در محل مشتری هستند. ارتباط با پرسنل این واحد تنها از سوی همکاران واحد پشتیبانی میسر است.

#### ۵-۲- آشنایی با "واحد حامی مشترکین و رسیدگی به شکایات"

در صورت برآورده نشدن انتظارات شما از برخی از واحدهای شرکت و چنانچه تصور می‌کنید مشکل شما حل نشده است، می‌توانید با واحد حامی مشترکین و رسیدگی به شکایات یا **Customer Care** با شماره تلفن ۸۱۶۸۱ تماس بگیرید. شما همچنین می‌توانید با مرور وبسایت مشترکین<sup>۵</sup> به آدرس **datak.ir** با ابزاری که در صفحه کاربری شما قرار داده شده، با واحد حامی مشترکین و رسیدگی به شکایات ارتباط برقرار نمایید و یا در صورت نیاز شکایت خود را مستقیماً با این واحد مطرح نمایید. مسئولیت این واحد، پیگیری درخواستها و جلب رضایت بیشتر شماست. ارائه پیشنهاد و انتقاد در زمینه‌های مختلف از دیگر موردهایی است که شما می‌توانید با مسئولین این واحد مطرح نمایید.

در ادامه به مهمترین وظیفه‌های این واحد اشاره می‌کنیم:

- ۱-۵-۲ پیگیری و رفع مشکلات کاربران: واحد حامی مشتریان و رسیدگی به شکایات پس از مراجعه حضوری کارشناسان واحد ارجاعات از محل مشتری، نسبت به بازرسی و حصول اطمینان از رفع مشکل مشتری و کیفیت ارائه خدمات اقدام می‌کنند. این کار با مصاحبه با کارشناس و تماس تلفنی با مشترک انجام می‌شود.
- ۲-۵-۲ اطلاع رسانی به مشترکین: اطلاع رسانی به مشترکین در صورت احتمال هرگونه مشکل چه از طرف مخابرات و چه از طرف شرکت، پیش از وقوع به کاربران از جمله فعالیتهای این واحد است.
- ۳-۵-۲ نظرسنجی و تحقیق در مورد کیفیت خدمات ارائه شده: این بخش از فعالیت بصورت پروژه‌ای در داخل و خارج شرکت و یا از طریق فرم‌های نظر سنجی و وبسایت مشترکین صورت می‌گیرد.
- ۴-۵-۲ دریافت شکایت: مشترک داتک تلکام می‌تواند بصورت تلفنی، ارسال ایمیل به آدرس [customer@datak.ir](mailto:customer@datak.ir) و یا تکمیل فرم ثبت شکایت در وبسایت مشترکین به آدرس [datak.ir/complaint/complaint.add](http://datak.ir/complaint/complaint.add) شکایت خود را در ارتباط با خدمات داتک تلکام به این واحد ارسال نماید.
- ۵-۵-۲ دریافت انتقادات و پیشنهادهای مشترکین و یا سایر کاربران اینترنتی می‌توانند با مرورسایت داتک تلکام به آدرس [datak.ir/pages/question](http://datak.ir/pages/question) هرگونه پرسش، انتقاد و یا پیشنهاد خود را با مسئولین واحد حامی مشتریان و رسیدگی به شکایات درمیان بگذارند.



## ۱-۳- کدام سرویس اینترنتی مناسب شما است؟

گروه شرکت‌های داتک طیف گسترده‌ای از خدمات اینترنتی را ارائه می‌کند، از سرویس‌های ساده Dialup و IN (اینترنت هوشمند) گرفته تا سرویس‌های پرسرعت ADSL و بی‌سیم اشتراکی<sup>۵</sup>، بالاخره سرویس‌های اینترنت بی‌سیم با پهنای‌باند کاملاً اختصاصی<sup>۶</sup>. انتخاب نوع سرویس کاملاً بستگی به شرایط و نیازهای شما دارد، اگر کاربر خانگی هستید می‌توانید از سرویس‌های **۱۲۸ Kbps** بی‌سیم یا **ADSL** استفاده کنید. سرویس‌های اینترنت بی‌سیم داتک تلکام با پوشش وسیع در سطح شهر تهران به شما این امکان را می‌دهد تا از خدمات دسترسی به اینترنت بی‌سیم اشتراکی استفاده کنید. نکته مثبت این سرویس‌ها در آن است که می‌توانید از خدمات این سرویس در مکان‌های مختلف (منزل، محل کار و ...) استفاده نمایید.

اگر شرکت یا سازمان هستید و امکان تهیه سرویس‌های بالاتر از **۲۵۶ Kbps** از لحاظ قانونی برای شما مقدور است، در اینصورت باید علاوه بر نوع اینترنت (بی‌سیم یا **ADSL**)، پهنای‌باند مورد نظر خود را نیز انتخاب کنید که این خود به نوع نیاز شما از اینترنت و تعداد کاربران شما بر می‌گردد. اگر ایده‌ای از پهنای‌باند مورد نیاز خود ندارید و تعداد کاربران شما بیش از دو یا سه نفر هستند، لازم است تا حداقل سرویس **۲۵۶ Kbps** را برای خود تهیه کنید و چنانچه با مشکل کمبود سرعت و پهنای‌باند برخورد کردید، می‌توانید بسادگی با واحد فروش تماس گرفته و تقاضای افزایش پهنای‌باند خود را نمایید.

۵- IPW/NextNet , WIMAX

۶- SkyFiber , WIMAX

چنانچه تجارت شما بیش از اندازه به اینترنت وابسته است و یا به اینترنت با قابلیت اطمینان و دسترسی بسیار بالا و همچنین پهنایباند اختصاصی برای شرکت یا سازمان خود نیاز دارید، می‌توانید از سرویس اینترنت بی‌سیم با پهنای باند کاملاً اختصاصی گروه شرکت‌های داتک استفاده کنید، که بدون شک در حال حاضر از پیشرفته‌ترین روش‌های دسترسی به اینترنت می باشد. برای آشنایی بیشتر با این خدمات می‌توانید به وب سایت شرکت، به آدرس‌های زیر مراجعه نمایید:

[datak.ir/pages/wimax](http://datak.ir/pages/wimax) و [datak.ir/pages/skyfiber](http://datak.ir/pages/skyfiber)

## ۲-۳- هزینه استفاده از خدمات اینترنتی داتک تلکام چقدر است؟

تعرفه خدمات اینترنتی شرکت داتک تلکام به مراتب مناسب تر از خدمات مشابه سایر شرکت‌ها است. برای مقایسه کافی است، تعاریف دقیق خدمات شرکت‌های مختلف را کنار یکدیگر بگذارید تا به نتیجه‌ای که بیان شد دست پیدا کنید. برای اطلاع از آخرین قیمت‌ها به وب سایت شرکت ([datak.ir](http://datak.ir)) مراجعه نمایید.

### ۳-۳- چگونه به خدمات اینترنتی داتک تلکام دسترسی داشته باشیم؟

برای اشتراک اینترنت داتک تلکام می‌توانید داده‌های فرم "درخواست اشتراک" در وبسایت شرکت، به آدرس [www.datak.ir/register](http://www.datak.ir/register) را تکمیل نموده، برای ما ارسال نمایید. در این صورت در کوتاه‌ترین زمان، پرسنل واحد فروش با شما تماس خواهند گرفت و اطلاعات لازم برای تهیه سرویس را در اختیار شما قرار می‌دهند. همچنین می‌توانید با واحد فروش شرکت بصورت تلفنی (۸۱۶۸۱) تماس بگیرید تا راهنمایی‌های لازم برای تهیه سرویس در اختیار شما قرار گیرد.

### ۳-۴- مدارک مورد نیاز برای تهیه خدمات اینترنتی داتک تلکام

۳-۴-۱- سرویس‌های ADSL اشتراکی: در صورت نیاز به خدمات ADSL داتک تلکام، پس از مشاوره تلفنی با مسئولین واحد فروش شرکت (به شماره تلفن ۸۱۶۸۱) لازم است تا مدارک زیر را جهت تهیه سرویس آماده نمایید:

#### - مدارک مورد نیاز برای افراد حقیقی

- کپی پشت و رو از آخرین قبض تلفن پرداخت شده
- کپی شناسنامه صاحب خط تلفن
- کپی کارت ملی صاحب خط تلفن
- کپی مدرک دال بر سکونت شما در محل (سند مالکیت، اجارنامه و ...)
- در صورتی که تبعه کشور دیگری هستید کپی صفحات مشخصه گذرنامه

### - مدارک مورد نیاز برای افراد حقوقی

- کپی پشت و رو از آخرین قبض تلفن پرداخت شده
- کپی شناسنامه و کارت ملی صاحب خط تلفن اگر خط به نام شخص است
- کپی آخرین روزنامه رسمی و آگهی آخرین تغییرات و تاسیس شرکت
- در خواست کتبی با سربرگ شرکت برای تهیه سرویس اینترنت ADSL
- معرفی نامه نماینده بر روی سربرگ شرکت
- کپی شناسنامه نماینده شرکت

۲-۴-۳- سرویس‌های بی‌سیم: در صورت نیاز به خدمات اینترنت بی‌سیم پس از مشاوره تلفنی با مسئولین واحد فروش شرکت (به شماره تلفن ۸۱۶۸۱) لازم است تا مدارک زیر را برای تهیه سرویس آماده نمایید:

### مدارک مورد نیاز برای افراد حقیقی

- کپی شناسنامه و کارت ملی درخواست کننده سرویس
- در صورتی که تبعه کشور دیگری هستید کپی صفحات مشخصه گذرنامه

### مدارک مورد نیاز برای افراد حقوقی

- کپی شناسنامه و کارت ملی درخواست کننده سرویس
- کپی آخرین روزنامه رسمی و آگهی آخرین تغییرات و تاسیس شرکت
- معرفی نامه نماینده بر روی سربرگ شرکت
- کپی شناسنامه نماینده شرکت

توجه داشته باشید که تهیه سرویس‌های بی‌سیم اشتراکی تنها با امضای یک توافق‌نامه ساده صورت می‌گیرد در حالی که تهیه خدمات بی‌سیم با پهنای باند اختصاصی نیاز به عقد قرارداد رسمی میان شرکت و مشتری دارد.

۵-۳- نحوه ثبت نام سرویس‌های اینترنت ADSL و اینترنت بی‌سیم اشتراکی  
برای ثبت نام خدمات اینترنتی، پس از آماده‌سازی مدارک مورد نیاز که در قسمت قبل توضیح داده شد، می‌توانید مدارک خود را با پیک برای شرکت ارسال نمایید و یا به محل شرکت، به آدرس سهروردی شمالی، خیابان ابن یمین پلاک ۱۴ مراجعه کنید.<sup>۷</sup> همکاران ما در واحد فروش آماده پذیرش مدارک و ثبت نام شما هستند. توجه داشته باشید که برای تهیه خدمات، لازم است تا شارژ اینترنت دوره خود را پیش‌تر پرداخت نمایید. همچنین اگر سرویس اینترنت شما بی‌سیم باشد، از آنجایی که یک عدد مودم بی‌سیم به صورت امانی از طرف شرکت در اختیار شما قرار می‌گیرد، لازم است تا مبلغ ودیعه‌ای را بابت مودم (با توجه به بندهای موجود در توافق‌نامه) در اختیار شرکت قرار دهید.

مبلغ ودیعه بسته به نوع مودم بی‌سیم متغیر بوده و به هنگام تسویه حساب نهایی مسترد خواهد شد. ودیعه مودم می‌تواند بصورت وجه نقد یا چک باشد، بدیهی است چک شما نقد نخواهد شد و تنها بصورت امانت نزد شرکت تا زمان تحویل سرویس باقی خواهد ماند.

۷- شنبه یکشنبه، دوشنبه، سه‌شنبه، چهارشنبه - از ساعت ۸:۳۰ الی ۱۷:۳۰، پنجشنبه از ساعت ۸:۳۰ الی ۱۳:۰۰، به غیر از تعطیلات رسمی.

۳-۶- چه مدت پس از ثبت نام سرویس اینترنت راه اندازی می‌شود؟

در ارتباط با خدمات ADSL، پس از ثبت نام به فاصله یک روز مدارک شما برای استعلام به شرکت مخابرات ارسال می‌گردد. پاسخ مخابرات معمولاً در مدت یک هفته تا ده روز کاری آماده می‌شود. چنانچه ارتباط تلفنی شما فیبر یا PCM باشد عملاً امکان ارایه خدمات ADSL به شماره تلفن مورد نظر وجود نخواهد داشت و لازم است تا شماره تلفن پیشنهادی برای خدمات ADSL را تغییر داده و یا اقدام به فسخ قرارداد خود نمایید. اما چنانچه نتیجه استعلام مثبت باشد، همکاران ما در واحد پشتیبانی با شما تماس گرفته سعی می‌کنند سرویس شما را همان لحظه از راه دور (بصورت تلفنی) فعال کنند. در صورتی که این امکان وجود نداشته باشد، با شما برای نصب حضوری سرویس هماهنگی لازم بعمل خواهد آمد.

اما برای خدمات اینترنت بی‌سیم موضوع کاملاً متفاوت است، در مورد سرویس‌هایی که مودم آنها بصورت Indoor است، به محض ثبت نام و پرداخت شارژ و ودیعه مودم، سرویس اینترنت بی‌سیم شما فعال می‌گردد. اما در صورتی که سرویس شما نیاز به مودم از نوع Outdoor داشته باشد، لازم است تا با هماهنگی قبلی پرسنل واحد نصب مودم در محل مناسب برای شما نصب شود. عموم سرویس‌های اینترنت بی‌سیم با پهنای باند اختصاصی از مودم‌های Outdoor برای ارتباط استفاده می‌کنند.

### ۳-۷- آشنایی با "گرفه‌های ارایه خدمات داتک تلکام"

به منظور رفاه حال بیشتر مشتریان داتک تلکام، گروه شرکت‌های داتک اقدام به راه‌اندازی غرفه‌های ارایه خدمات در سطح شهر تهران نموده‌است. این غرفه‌ها در مراکز تجاری مهم از جمله مرکز خرید تیراژه، مجتمع کامپیوتر پایتخت و ... راه‌اندازی شده‌اند و وظیفه ارایه کلیه خدماتی را دارند که بصورت حضوری در محل شرکت ارایه می‌شود. بنابراین از این پس شما می‌توانید در ساعات فعالیت این مراکز تجاری به محل غرفه داتک تلکام مراجعه نموده از خدمات ارایه شده توسط آنها بصورت حضوری بهره‌مند شوید. برای آشنایی با محل استقرار این غرفه‌ها، وبسایت داتک تلکام را در این آدرس مرور کنید: [datak.ir/pages/shopping\\_centers](http://datak.ir/pages/shopping_centers)

## آگاهی از روش تغییرات موجود بر روی سرویس‌ها

### ۱-۴- نحوه ارتقای پهنای باند خدمات اینترنت اشتراکی

ارتقای سرویس پس از رایز مدارکی که در زیر به آنها اشاره شده است و پرداخت هزینه‌های مربوطه توسط همکاران واحد فروش صورت می‌گیرد. مدارک مورد نیاز برای این منظور به شرح زیر است:

#### برای مشترکین حقوقی

- درخواست کتبی از طرف شرکت یا سازمان بر روی سربرگ شرکت با مهر و امضاء مدیرعامل یا صاحبان امضاء
- رایز کپی روزنامه رسمی شرکت

#### برای مشترکین حقیقی

- درخواست کتبی از طرف صاحب سرویس و طرف قرارداد یا توافقنامه
- ارتقاء سرویس برای مشترکین حقیقی تنها به مشابیه موارد آورده شده در زیر امکان‌پذیر است: پزشکان، وکلا (کارت کانون وکلا)، مهندسان (کارت نظام مهندسی)، استادان دانشگاه (کارت هیات علمی) و ...

### ۲-۴- روش کاهش پهنای باند خدمات اینترنت اشتراکی

تنها با اعلام درخواست کتبی چه از طرف شخص حقیقی و چه حقوقی برای شرکت در پایان دوره، امکان‌پذیر است.



### ۴-۳- نحوه تغییر سرویس

برای تغییر سرویس لازم است تا مشترک قرارداد یا توافقنامه سرویس جاری خود را فسخ و نسبت به امضای قرارداد یا توافقنامه جدید اقدام نماید و از آنجا که راه اندازی سرویس جدید نیاز به حضور در شرکت دارد بنابراین لازم است تا مشترک یا نماینده آن حتماً به محل شرکت مراجعه نماید.

### ۴-۴- چگونگی تهیه IP افزوده، برای سرویس‌های اشتراکی

بر روی سرویس‌های ADSL نامحدود و حجمی با پهنایباند **128 Kbps** فقط امکان ارائه یک IP ثابت وجود دارد، اما برای سرویس‌های **256 Kbps** به بالا، امکان تهیه یک محدوده IP نیز وجود دارد. برای تهیه IP ثابت، همانند ارتقاء سرویس، لازم است تا به روش زیر عمل نمایید:

- درخواست کتبی از سوی شرکت/سازمان بر روی سربرگ شرکت، با مهر و امضاء مدیرعامل یا صاحبان امضاء تهیه شود.
- توجه داشته باشید که هزینه تهیه IP افزوده روی فاکتور بعدی، به شارژ دوره افزوده می‌شود.
- جدول زیر، هزینه تهیه IP افزوده را نمایش می‌دهد.

تعداد IP ثابت	هزینه ماهانه (ریال)
۱	۵۰,۰۰۰
۸	۳۰۰,۰۰۰

## آنچه هر کاربر داتک تلکام درباره وبسایت داتک تلکام بایستی بداند

### ۱-۵- تمدید به موقع سرویس‌های ADSL

کاربران سرویس‌های ADSL باید توجه داشته باشند که با توجه به محدودیت منابع مخابراتی، و همچنین افزایش روز افزون تقاضا کنندگان خدمات اینترنت ADSL و رعایت حقوق دیگر مشتریان، چنانچه سرویس خود را به هنگام پایان اعتبار دوره تمدید ننمایید، پس از یک هفته و با اطلاع قبلی، مطابق مفاد توافق‌نامه نسبت به جمع‌آوری سرویس مشترک اقدام خواهد شد. به بیان دیگر، پس از گذشت یک هفته از اتمام دوره اعتبار و عدم اقدام مشتری برای تمدید سرویس، شرکت فرم جمع‌آوری خط ADSL مشترک را برای مخابرات ارسال خواهد کرد. بنابراین بهتر است پس از اتمام دوره اعتبار، نسبت به تمدید سرویس خود، هرچه سریع‌تر اقدام نمایید.

### ۲-۵- روش‌های تمدید یا پرداخت هزینه سرویس‌های اشتراکی

۱-۲-۵- پرداخت الکترونیک: بهترین روش برای پرداخت هزینه‌های اینترنت، استفاده از 'وبسایت مشترکین' شرکت به آدرس [datak.ir](http://datak.ir) و کارت‌های اعتباری بانک‌های عضو شبکه شتاب است. در این روش در هر ساعت شبانه روز به محض پرداخت وجه سرویس شما تمدید خواهد شد.

۲-۲-۵- واریز به حساب جام: شما می‌توانید مبلغ مورد نیاز را به حساب جام بانک ملت به شماره ۲۳۰۲۳۰۲۵۸۰ بنام شرکت اطلاع‌رسان داتک واریز کرده و سپس مشخصات مبلغ واریزی را از طریق "وبسایت مشترکین" به اطلاع همکاران بخش فروش برسانید. با توجه به **Offline** بودن نقل و انتقال تراکنش‌های مالی در این روش، همکاران ما تنها پس از دریافت اعلامیه وصول از طرف بانک می‌توانند سرویس شما را فعال کنند. توجه داشته باشید که قبل از پرداخت هرگونه وجه با هماهنگی با بخش فروش (تلفن ۸۱۶۸۱) و یا مشاهده صورتحساب خود در "وبسایت مشترکین"، از مقدار وجهی که باید پرداخت کنید مطمئن شوید، در غیر اینصورت ممکن است مقدار پرداختی برای تمدید سرویس شما کافی نباشد!

۳-۲-۵- پرداخت حضوری: شما همچنین می‌توانید با حضور در شرکت از روش پرداخت نقد، کارت‌های خرید اعتباری (توسط دستگاه کارت خوان) و ارایه چک نیز هزینه سرویس خود را پرداخت نمایید. فراموش نکنید که پرداخت حضوری تنها برای خرید سرویس جدید و یا ارتقاء پهنای‌بند در نظر گرفته شده و در مواردی که هدف تمدید سرویس باشد، بهتر آن است که مشترک از خدمات پرداخت آنلاین بر روی 'وبسایت مشترکین' استفاده نماید.

۴-۲-۵- دریافت در محل: شرکت آماده است تا به منظور تهیه اشتراک سرویس‌های **ADSL** و **Dialup** برای بار اول پیک رایگان به محل کار یا منزل شما ارسال نماید. تحت این شرایط شما می‌توانید مدارک مورد نیاز برای ثبت‌نام را نیز به همراه هزینه نقدی خدمات تحویل پیک دهید.

### ۳-۵- تمدید موقت سرویس

مشترکین داتک تک‌ساز می‌توانند به هنگام قطعی سرویس در روزهای تعطیل و همچنین عدم دسترسی به کارت‌های اعتباری عضو شبکه شتاب، سرویس خود را به مدت دو روز بدون پرداخت وجه نقد از طریق 'وبسایت مشترکین' تمدید موقت نمایند<sup>۸</sup>. همچنین در صورت نداشتن شماره‌کارتی و گذرواژه ورود به 'وبسایت مشترکین'، کاربر می‌تواند با بخش پشتیبانی تماس بگیرد و از سوی کارشناسان پشتیبانی خواستار تمدید موقت سرویس شود. بنابراین اگر اعتبار سرویس شما در روزهای تعطیل به اتمام برسد بوسیله 'وبسایت مشترکین' می‌توانید تا دو روز و از طریق تماس با واحد پشتیبانی تا پنج روز، سرویس خود را بدون پرداخت وجه نقد تمدید نمایید.

### ۴-۵- خرید خرید حجم اضافه

کاربران سرویس‌های ADSL حجمی، می‌توانند به هنگام اتمام حجم دوره اعتبار سرویس خود، در صورت نیاز نسبت به خرید حجم اضافه اقدام نمایند. برای این کار کافی است به 'وبسایت مشترکین' وارد شده، با باز نمودن منوی 'عملیات فروش' و انتخاب گزینه 'مشاهده و تمدید سرویس'، حجم اضافه مورد نیاز خود را توسط پرداخت الکترونیک خریداری نمایید. اشتباهی که برخی از مشترکین سرویس‌های حجمی مرتکب می‌شوند آن است که به محض اتمام حجم دوره، اقدام به تمدید اعتبار زمانی سرویس خود می‌کنند. باید توجه داشت که استفاده از حجم ترافیک پیش‌فرض اعتبار زمانی، تنها از ابتدای بازمانده تمدید شده امکان‌پذیر است و چنانچه سررسید انقضای بازه تمدید کنونی شما فرا نرسیده باشد استفاده از حجم ترافیک تمدید جدید ممکن نیست.

۸- در این روش از تمدید کاربر می‌تواند سرویس خود را که اعتبار دوره‌اش به اتمام رسیده است را به مدت دو روز بدون دریافت وجه تمدید کند. وجه مورد نیاز برای تمدید موقت بر روی اولین صورتحساب بعدی مشترک اعمال و از او دریافت خواهد شد.

شما می‌توانید برای پیشگیری از بروز چنین مشکلی به "وبسایت مشترکین" مراجعه کنید و با ورود به صفحه کاربری خود و کلیک نمودن بر روی گزینه "مشاهده و تمدید سرویس" از وضعیت حجم دوره و یا اعتبار سرویس حجمی خود مطلع شده و سپس اقدام به تمدید اعتبار زمانی یا خرید حجم اضافه اقدام نمایید.

#### ۵-۵- خرید اعتبار تلفن بین‌الملل اینترنتی - VoIP

داتک تلکام خدمات ویژه VoIP را برای کاربران ADSL خود در نظر گرفته است. شما می‌توانید با خرید اعتبار VoIP بر روی خط ADSL خود و سپس استفاده از تلفن‌های نرم‌افزاری یا سخت افزاری (IP-Phone) با کمترین هزینه، ارتباط تلفن بین‌الملل داشته باشید. برای اینکار کافی است مشترک پس از ورود به صفحه کاربری خود، گزینه "تمدید سرویس و خرید اعتبار حجمی VoIP" را انتخاب و اقدام به خرید اعتبار تلفن بین‌الملل اینترنتی نماید. کلیه نکات و راهنمایی‌های لازم در مورد چگونگی نصب و راه‌اندازی سرویس و استفاده از آن، در 'وبسایت مشترکین' در آدرس زیر موجود است: [datak.ir/pages/voip](http://datak.ir/pages/voip)

## ۶-۵- خرید کالا

مشترک خدمات داتک تلکام می‌تواند به راحتی کالای مورد نیاز خود را بدون مراجعه حضوری به شرکت تهیه نماید، این موضوع بخصوص برای کاربرانی که محل سکونت آنها فاصله زیادی تا شرکت یا فروشگاه‌های فروش لوازم کامپیوتری دارد می‌تواند مهم باشد. در حال حاضر تنها فروش مودم ADSL امکان‌پذیر است اما بر اساس برنامه‌های زمان‌بندی شده در آینده نزدیک مشترکین داتک تلکام می‌توانند طیف وسیعی از کالاهای مورد نیاز خود را از وبسایت مشترکین تهیه کنند. برای خرید کالا کافی است پس مراجعه به وبسایت مشترکین و ورود به صفحه کاربری خود، منوی 'عملیات فروش' را باز نموده و گزینه 'خرید کالا' را انتخاب نمایید. و در نهایت پس از انتخاب کالا و پرداخت وجه صورت‌حساب بصورت الکترونیکی کالای مورد نظر خود را در محل تحویل بگیرید.

## ۷-۵- ابزارهای من

مشترک خدمات داتک تلکام می‌تواند با مرور وبسایت [datak.ir](http://datak.ir) و ورود به وبسایت مشترکین با باز نمودن منوی 'ابزارهای من' از امکانات موجود در این بخش که برای راحتی و آسایش کاربران فراهم گردیده استفاده نماید. منوی 'ابزارهای من' بصورت خلاصه شامل بخشهای زیر است:

- اطلاعات شخصی: کاربر می‌تواند با استفاده از این قسمت، اطلاعات شخصی خود را مشاهده و در صورت نیاز به تغییرات، آنها را اصلاح و برای شرکت ارسال نماید تا کارشناسان شرکت پس از اطمینان از صحت تغییرات آنها را ثبت نماید.

- **آزمایش سرعت:** مشترک سرویس‌های داتک تلکام می‌تواند، با استفاده از این ابزار سرعت ارتباط خود تا شبکه داتک تلکام را اندازه‌گیری نماید. توجه داشته باشید که این ابزار سرعت لحظه‌ای شما تا شبکه داتک تلکام را نمایش می‌دهد.<sup>۹</sup>
- **ارتباط با شرکت:** با استفاده از این ابزار می‌توانید پرسش‌ها و مشکلات خود را با مسئولین مربوطه واحدهای فروش، پشتیبانی و حامی مشترکین و رسیدگی به شکایات به صورت آنلاین در میان بگذارید.

## ۸-۵- فرم‌ها

- مشترک خدمات داتک تلکام می‌تواند با مرور وبسایت **datak.ir** و ورود به صفحه کاربری خود، منوی 'فرم‌ها' را باز کرده تا از فرم‌های ارتباط با شرکت موجود در این قسمت استفاده نماید. نوع دسترسی‌ها و روش استفاده از این فرم‌ها بصورت خلاصه به این شرح است:
- درخواست اشتراک: شما می‌توانید با تکمیل این فرم برای شرکت یا منزل خود، یا آن دسته از دوستان و آشنایانی که دسترسی به سرویس اینترنت ندارند تقاضای اشتراک نمایید. کارشناسان واحد فروش پس از دریافت درخواست شما، در اسرع وقت با شما تماس گرفته و هماهنگی لازم در خصوص تهیه سرویس را انجام خواهند داد.<sup>۱۰</sup>
- **نظرسنجی:** مشترک خدمات داتک تلکام با پر نمودن فرم مربوطه می‌تواند نظر یا هرگونه انتقاد و پیشنهاد خود را در خصوص کارکرد واحدهای ارائه دهنده خدمات به مشتری اعلام نماید.<sup>۱۱</sup>

۹. توجه داشته باشید که مقدار این سرعت به چگونگی استفاده شما از اینترنت در زمان اندازه‌گیری و میزان Sharing Ratio سرویس شما بستگی دارد. به بیان دیگر، چنانچه در زمان آزمایش شما در حال دریافت یا ارسال کردن فایل باشید، میزان سرعت اندازه‌گیری شده توسط نرم‌افزار، کمتر از ظرفیت ارتباطی شما نمایش داده خواهد شد.

۱۰. این ابزار در وبسایت datak.ir نیز وجود دارد و کاربران می‌توانند با تکمیل آن، با امکان انتخاب نوع سرویس درخواستی، آن را برای شرکت ارسال نمایند.

۱۱. بررسی نظرسنجی‌ها، انتقادهای، پیشنهادهای ثبت‌شده در حوزه وظایف واحد حامی مشترکین و رسیدگی به شکایات بوده و شما می‌توانید آنها را با این بخش پیگیری نمایید.

• ثبت شکایت: بوسیله این فرم دیگر نیازی به مراجعه حضوری و یا تماس تلفنی به شرکت را نداشته و می‌توانید شکایت خود را ثبت و برای شرکت ارسال نمایید. پس از ثبت شکایت از طرف سیستم کد پیگیری به شما داده می‌شود تا با اعلام نمودن این کد به بخش حامی مشتریان و رسیدگی به شکایات از نحوه بررسی شکایت خود مطلع شوید.

• نرخ مکالمات تلفن بین‌الملل اینترنتی (VoIP): کاربرانی که از سرویس‌های VoIP داتک تلکام استفاده می‌کنند، می‌توانند برای آگاهی از نرخ مکالمات تلفن بین‌المللی، این قسمت را مرور نمایند و با جستجوی پیش شماره مقصد مورد نظر، از قیمت سرویس‌های تلفنی مقصد مورد نظر آگاهی یابند.

#### ۹-۵- سابقه

شما می‌توانید با مراجعه به این قسمت از کلیه ارتباطات و تعاملات قبلی خود با شرکت از زمان ثبت نام اولین سرویس خود تا کنون مطلع گردید. پرداخت‌های اینترنتی، خرید اعتبارهای حجمی و تلفنی، واریزهای نقدی، خریدهای کالا و ... از جمله فهرست فعالیت‌هایی است که در این بخش در اختیار شما قرار دارد.





شرکت انتقال داده‌های رهام داتک وابسته به گروه شرکت‌های داتک دارای پروانه PAP  
به شماره ۳۱۰/۱۲/۱۴۸۷۵ صادره از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی



**گروه شرکت‌های داتک**  
DATAK GROUP OF COMPANIES

**DATAK TELECOM™**