

این قرارداد بین شرکت حلماگستر خاورمیانه با نام تجاری ثبت شده حلماگسترخاورمیانه کد اقتصادی : ۴۱۱۴۷۹۵۵۵۵۶۵ دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۲۰-۹۴-۱۰۰ مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۰۳ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رایانامه [info@helmagostar.com](mailto:info@helmagostar.com) نامبر ۰۲۱۸۷۷۷۹۲۰۵ و مدیر عاملی آقای عبدالرضا سلطان زاده پسیان با شماره ملی ۰۰۴۰۵۷۲۳۴۱ به آدرس تهران ، خیابان بخارست ، خیابان نهم ، پلاک ۱۸ از یک طرف و مشترک به مشخصات مندرج در پیوست ۱.

## ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- کمیسیون: کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۱-۲- سازمان: سازمان کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۱-۳- شرکت (سرویس دهنده): شرکت حلماگسترخاورمیانه با نام تجاری ثبت شده حلماگستر خاورمیانه که از این پس در این قرارداد شرکت نامیده میشود.
- ۱-۴- مشترک (سرویس گیرنده): هر شخص حقیقی 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 و از زمان دایری سرویس آغاز می شود.
- ۱-۶- شماره تماس سراسری: شماره تماس سراسری ۰۲۱۸۷۷۷۸ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.
- در خصوص دفاتر نمایندگی پشتیبانی در شهرستانها به سایت شرکت به آدرس <http://www.helmagostar.com/contact-support.aspx> مراجعه شود.
- ۱-۷- شبکه شرکت: شامل زیر ساخت و تجهیزات اینترنت پر سرعت است که تحت مالکیت شرکت بوده و با نظارت وی مدیریت و نگهداری می شود.
- ۱-۸- پنل کاربری، حساب کاربری: به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع رسانی ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس [sales.helmagostar.com](http://sales.helmagostar.com) امکان پذیر است.
- ۱-۹- ترافیک دوره: مجموع حجم بسته های اطلاعاتی دریافتی مشترک از شبکه مطابق فرم در خواست سرویس است.
- ۱-۱۰- رانزه کردن: برقراری ارتباط تلفن مشترک با اسپلیتر شرکت را ، رانزه کردن گویند.
- ۱-۱۱- دایری سرویس: تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه حلماگسترخاورمیانه است.
- ۱-۱۲- نشانی IP: نشانی پروتکل اینترنت، بر چسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا میکند و به منظور اتصال بین گره های شبکه استفاده می شود.
- ۱-۱۳- نشانی های عمومی IP: نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیر یابی هستند.
- ۱-۱۴- نشانی های خصوصی IP: بازه ای از نشانی های IP است که برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.

## ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارتست از برقراری اتصال دو طرفه نا متقارن به شبکه جهانی اینترنت برای استفاده از خدمات ADSL از طریق شبکه حلما گستر خاورمیانه مطابق موارد مندرج در پیوست ۲.

## ماده ۳: مدت زمان قرارداد

تاریخ قرارداد مطابق موارد مندرج در پیوست ۲ و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب روز شروع می شود.

**تبصره ۱:** در صورتیکه مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، شرکت 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 و دایر کرده و تحویل می دهد و شرکت متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید. اگر مشترک در این مدت شرایط و محیط را برای نصب و مراجعه حضوری کارشناس آماده ننماید، زمان دایری سرویس ۷۲ ساعت پس از اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت در نظر گرفته می شود، در صورتیکه که مشترک در خواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را نداشته باشد، 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 شرکت به مشترک، ارتباط با شبکه شرکت را برقرار نماید. در صورت عدم انجام این امر در زمان اشاره شده توسط مشترک، مبنای زمان دایری سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی شرکت لحاظ خواهد شد.

**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 فی مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری میشود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

**تبصره ۳:** در صورتیکه نماینده شرکت در زمان مقرر، جهت تحویل خدمات در محل، حاضر نشود، مشترک می بایست نسبت به اعلام موضوع از طریق مرکز تماس و دریافت کد رهگیری اقدام نماید. در صورت اثبات ادعای مشترک، شرکت موظف است نسبت به دایری و تحویل خدمات حد اکثر تا ۴۸ ساعت بعد اقدام نماید.

**تبصره ۴:** برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر میبرند شرکت تنها تا پایان مهلت زمان اجاره سرویس میدهد و پس از آن در صورت ارائه اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی از سوی مشترک به شرکت نسبت به ادامه ارائه سرویس یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می شود.

## ماده ۴: مبلغ قرارداد

مشترک قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده ۲، در ابتدای هر ماه یا دوره باید هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون و بر اساس سرویس در خواستی بپردازد.

لیست خدمات قابل ارائه توسط شرکت مبتنی بر آخرین تعرفه ها و قوانین سازمان تنظیم مقررات از طریق سایت شرکت به آدرس [www.helmagostar.com](http://www.helmagostar.com) قابل مشاهده می باشد.

**۴-۱- هزینه اشتراک:** هزینه اشتراک و استفاده دوره ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه های مصوب شرکت و در چارچوب مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۶۶ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) است و مبلغ آن مطابق موارد مندرج در پیوست ۲ این قرارداد می باشد که مشترک می بایستی مبلغ کل قرارداد را از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا به صورت نقد پرداخت نماید.

**۴-۲- هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک:** در صورتیکه مشترک نیازمند حضور نماینده شرکت برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون به مبلغ خالص ۱۵۰,۰۰۰ ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

**۴-۳- هزینه دایری و تخلیه:** مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۱۵۲ مورخ ۹۱/۰۸/۱۴ و مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری/تخلیه) برابر ۱۲۰,۰۰۰ یال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یکبار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می شود.

**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 می باشد.

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

**تبصره ۳:** با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید میگردد.

**تبصره ۴:** مدت اعتبار مجوز فعالیت شرکت از مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۰۳ به مدت ۱۰ سال شمسی می باشد.

#### ماده ۵: تعهدات شرکت

۵-۱- شرکت ارایه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی نماید.

۵-۲- شرکت متعهد میشود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۵-۳- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وب سایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.

۵-۴- شرکت 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) زمان Downtime را تعیین کند.

۵-۵- شرکت متعهد به ارایه و اجرای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقتنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می باشد.

۵-۶- شرکت 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- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروای آن بر تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.

۵-۸- چنانچه به تشخیص شرکت، 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 [qc@helmagostar.com](mailto:qc@helmagostar.com)، یا نامبر به شماره ۲۱۸۷۷۷۸ داخلی ۳ به شرکت اعلام نماید.

۹-۵- شرکت متعهد می شود تحت هیچ شرایطی به جز در مواردی که قانون و مقررات معین می کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.

۱۰-۵- شرکت متعهد می شود چنانچه آسیبی عموم مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد نسبت به آگاه سازی مشترکین و ارایه رهنمودهای پیشگیرانه به آن ها اقدام کند.

۱۱-۵- شرکت 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 تهدید ها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.

۱۲-۵- شرکت متعهد می شود که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.

۱۳-۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.

۱۴-۵- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا ۶ ماه پس از پایان قرارداد مشترکان نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۵-۵- شرکت متعهد است بی وقفه به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته فراهم کند. پشتیبانی از طریق شماره ۸۷۷۷۸ ۲۱ انجام می شود و شماره های پشتیبانی استانها نیز در سایت [www.helmagostar.com](http://www.helmagostar.com) اعلام می گردد.

**تبصره:** 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 میباشد.

۱۶-۵- شرکت متعهد است اگر مشترک به هر دلیلی زودتر از پایان مدت قرارداد، نقل مکان داشته باشد، در صورت وجود امکانات و پورت خالی در مرکز جدید، مدت زمان و حجم احتمالی باقیمانده از قبل به مکان و سرویس جدید منتقل نماید.

۱۷-۵- خرید مودم از شرکت اجباری نیست و مشترک می تواند از مودم های استاندارد استفاده نماید اما به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودم های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

**تبصره:** خدمات پس از فروش مودم هایی هم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول است و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است. همچنین شرکت متعهد به پشتیبانی فنی از مودم های خارج از لیست تایید شده خود، اعلامی در سایت [www.helmagostar.com](http://www.helmagostar.com) نمی باشد.

## ماده ۶: تعهدات مشترک

۱-۶- مشترک متعهد میشود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به موارد قرارداد پایبند باشد.

۲-۶- مشترک متعهد می شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستور العمل هایی که از سوی مراجع ذیربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع رسانی شرکت یا سایر مبادی ذیربط اطلاع رسانی شده است را رعایت نماید.

۳-۶- مشترک متعهد می شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر اینصورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد.

۴-۶- هر گونه واگذاری خطوط و لینک ها و مدارات ارتباطی پهنای باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آنها به غیر و خارج از روال انتقال امتیاز توسط شرکت و همچنین توزیع تمام یا بخشی از آنها به صورت عمومی به سایرین (فعالیت مشابه شرکت های اپراتوری) و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشترکین صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا ماموریت سازمانی) می باشند.

**تبصره ۱:** ارائه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاهها و سایر موسسات آموزشی در زمان حضور آنها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بلامانع می باشد.

**تبصره ۲:** در صورت توزیع درون سازمانی خطوط و خدمات ارائه شده، ثبت مشخصات هویتی و CDR و LOG فعالیت کاربران و ذخیره آن برای مدت حداقل یک سال جهت ارائه به مراجع ذیصلاح ضروری است.

۵-۶- مسئولیت عواقب هر گونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آنها می باشد.

۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت و اگذار شده نمی باشند .

**تبصره:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان ها و شرکت ها و موسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی گیرد.

۷-۶- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکانهای عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاهها و ترمینال های مسافری و...) با استفاده از بستر Wi-Fi و یا هر روش دیگر لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت شرکت به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین شرکت جهت تامین پیوست کنترلی، اعمال سیاست های ایمنی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر اینصورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود .

۸-۶- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخطی از مفاد بند های 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.

۹-۶- مشترک متعهد می شود در صورت تغییر مشخصات تماس (شماره تلفن و تلفن همراه و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به دارنده پروانه اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع رسانی و بروز هر گونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع رسانی می باشد، بر عهده مشترک خواهد بود.

۱۰-۶- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه شرکت نسبت به تغییر رمز ورود سرویس ADSL خود اقدام نماید و حفاظت از سیستم ها و اطلاعات سمت مشترک بر عهده خودش است و مشترک باید از نام کاربری و رمز عبور به نحو مناسب نگهداری نماید.

۱۱-۶- کلیه سرویس ها دارای نشانی های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) می باشد و در صورت نیاز به سرویس های دارای نشانی های عمومی IP به صورت ثابت (Static IP) با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکانپذیر می باشد.

۱۲-۶- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت مشاهده رفتار نا به هنجار و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان شرکت و یا مشترک دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

#### ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می بایستی با ارایه درخواست از پنل کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و شرکت مکلف است حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به انجام کلیه مراحل فسخ و فسخ قرارداد 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 یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۷- چنانچه شرکت نتوانسته باشد ظرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه خدمات با معیارها و مفاد مورد نظر این قرارداد از جمله تعهدات SLA اقدام نماید، مشترک می تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام نماید و شرکت مکلف است ظرف یک هفته از تاریخ اعلام فسخ مشترک، نسبت به تسویه حساب با وی اقدام نماید.

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، کافو نوری و PCM شدن خطوط) و عدم امکان برقراری ارتباط در شرایط جدید، مشترک می تواند نسبت به درخواست فسخ اقدام نماید بدیهی است مسئولیت مالی و حقوقی ناشی از موضوع قرارداد تا زمان ارایه درخواست فسخ و جمع آوری ارتباط به عهده مشترک می باشد.

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

#### ماده ۸: رسیدگی به شکایت ها

مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس [www.helmagostar.com](http://www.helmagostar.com) مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۲۱۸۷۷۷۸ تماس بگیرد. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دو جانبه، 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 ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل [195@ict.gov.ir](mailto:195@ict.gov.ir) منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید.

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت شرکت و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرارداد که مشترک میتواند از طریق لینک های مذکور پیگیری های لازم را انجام دهد.

#### ماده ۹: وضعیت اضطراری

۱-۹- وضعیت اضطراری پیش بینی شده و پیش بینی نشده تنها در صورتی از شرکت سلب مسئولیت می کند که فرا ارادی باشد.

۲-۹- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارایه خدمات، شرکت می بایست بی درنگ، کلیه اقدامات ضروری برای اعاده دسترسی خدمات و به حداقل رساندن پیامد های عدم دسترسی مشترکین به خدمت را انجام دهد.

۳-۹- در صورت بروز وضعیت اضطراری، شرکت همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می بایست نسبت به اطلاع رسانی آنی به مشترکین اقدام نماید.

نام و نام خانوادگی مشترک: امضاء

مهر و امضاء شرکت