

"قرارداد ارائه خدمات اینترنت پر سرعت ADSL"

این قرارداد بین شرکت بدرریان جنوب به شماره ثبت ۳۰۹۵، کد اقتصادی: ۴۱۱۱۹۸۵۹۱۳۵۶ دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco) به شماره ۹۵-۱۹-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی، رایانامه info@badrrayan.com، و مدیر عامل آقای افشین بدران با شماره ملی ۱۸۲۹۵۳۸۵۵۱ به آدرس: خوزستان، اهواز، امانیه، خیابان انقلاب، کوچه منصور مدرس پلاک ۱۲۴ طبقه اول، کد پستی: ۶۱۳۳۸۴۳۶۳۴ به شماره تماس ۰۶۱-۵۲۲۳۲۱۶۰-۹ از یک طرف

و

مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)

آقای / خانم / شرکت به کد ملی / شماره ثبت نام نماینده / مدیر عامل آدرس: کد پستی: شماره تلفن همراه: شماره تلفن ثابت: رایانامه (ایمیل): میزان تحصیلات: تاریخ تولد: / / شغل:

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت بدرریان جنوب که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود.
- ۴-۱- **مشترک (سرویس گیرنده):** هر شخص حقیقی و یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می نماید.
- ۵-۱- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش پرداخت، که مشترک بر اساس تعرفه اعلامی از سوی شرکت در چارچوب مصوبات کمیسیون هزینه آن را پرداخت می کند و از زمان دایری سرویس آغاز می شود.
- ۶-۱- **شماره تماس:** شماره تماس ۰۶۱-۵۲۰۰ جهت ارتباط با پشتیبانی به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می باشد.
- ۷-۱- **تغییر سرویس:** به معنی انتخاب سرویس جدید با پهنای باند و حجم متفاوت می باشد.
- ۸-۱- **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 www.badrrayan.com امکان پذیر است.
- ۹-۱- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد.
- ۱۰-۱- **ترافیک ماهیانه:** میزان تبادل بسته های داده ارسالی و دریافتی از شبکه شرکت در طی یک ماه شمسی می باشد.
- ۱۱-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت می باشد.
- ۱۲-۱- **رانژه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت می باشد.
- ۱۳-۱- **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، برچسب عددی است که به تجهیزات شبکه های رایانه ای اختصاص پیدا می کند و به منظور اتصال بین گره های شبکه استفاده می شود.
- ۱۴-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۵-۱- **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 نامتقارن به شبکه جهانی اینترنت برای استفاده از خدمات ADSL از طریق شبکه شرکت با سرویس با ضریب تسهیم روی خط تلفن

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

تاریخ قرارداد از .../.../... لغایت .../.../... به مدت ماه شمسی بوده و با اولین اتصال به شبکه شرکت بر حسب ساعت و دقیقه شروع می شود.

تبصره ۱: در صورتی که 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 کرده و تحویل می دهد، در صورتی که 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 غیر اینصورت 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 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: در صورت پایان مدت زمان قرارداد و عدم درخواست تمدید قرارداد از سوی مشترک، اطلاع رسانی هشدار پایان زمان قرارداد، به صورت پست الکترونیکی و ارسال پیامک به مشترک صورت می پذیرد. در صورت عدم ارائه درخواست تمدید توسط مشترک، ۷۲ ساعت پس از پایان زمان قرارداد، قرارداد فی مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود 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 هر ماه یا دوره باید هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوبه ۲۶۶ کمیسیون و مصوبات آتی براساس سرویس درخواستی بپردازد.

۱-۴- **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 ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و سایر مصوبات جدید بعدی) است و از مجموع هزینه برقراری و نگهداری ماهیانه و تعرفه پلکانی حجم ترافیک بدست آمده است و معادلریال می باشد که با توجه به شیوه فروش پیش پرداخت در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می شود و مبلغ کل قرارداد با احتساب مالیات بر ارزش افزوده ریال می باشد که مشترک می بایستی مبلغ کل قرارداد را از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا بصورت نقد پرداخت نماید.

تبصره ۱: باتوجه به سیاست های تشویقی شرکت که باید به تایید سازمان برسد، در برخی موارد تعرفه نهایی سرویس کمتر از سقف تعیین شده، مطابق مصوبات کمیسیون در نظر گرفته می شود که به صورت شفاف در قرارداد ذکر می شود.

۲-۴- **هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک:** در صورتی که 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 ۱۵۰۰۰۰ ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۳-۴- **هزینه دایری و تخلیه:** مطابق مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۱۵۲ مورخ ۹۱/۸/۱۴ و شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون، هزینه رانژه مخابرات (دایری/تخلیه) برابر..... ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یک بار در هنگام عقد قرارداد از مشترک دریافت می شود. بدیهی است در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع آوری از سوی شرکت مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع آوری می باشد.

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 خودبه خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

تبصره ۴: مدت اعتبار مجوز فعالیت شرکت از مورخ ۹۵/۰۲/۱۵ به مدت ۵ سال شمسی می باشد.

ماده ۵: تعهدات شرکت

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

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

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

۴-۵- 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 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 یک بار می باشد.

۵-۵- شرکت 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.

۶-۵- 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.

۷-۵- شرکت در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات موثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد.

۸-۵- 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 inf@badrrayan.com، یا نامبر به شماره ۰۹-۵۲۲۳۲۱۶۰-۰۶۱ به شرکت اعلام نماید.

تبصره ۵: در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می باشد.

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

۱۰-۵- شرکت 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.

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 تهدیدها اطلاع رسانی کافی را به عمل آورد.

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

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

۱۴-۵- شرکت متعهد به ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه اندازی خدمت، شرکت موظف به نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک می باشد. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورتجلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می شود.

۱۵-۵- شرکت موظف است داده ها و اطلاعات مربوط به شاخص های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشتریان نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح شده از سوی آنها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.

۱۶-۵- 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 از طریق شماره ۹-۰۶۱-۵۲۳۳۲۱۶۰ و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تبصره ۱: 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 می باشد.

تبصره ۲: پشتیبانی تلفنی به منظور عیب یابی مودم تنها شامل مودم های مورد توصیه شرکت خواهد بود.

تبصره ۳: پشتیبانی تلفنی به منظور مودم های وایرلس، تنها بر روی پورت LAN مودم امکان پذیر است.

ماده ۶: تعهدات مشترک

۱-۶- مشترک متعهد می شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه ها نسبت به گزینش آنها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۲-۶- مشترک متعهد می شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل 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 این صورت دارنده پروانه مجاز به فسخ خدمات می باشد.

۴-۶- هرگونه 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) به هر شکل و تحت هر عنوان ممنوع بوده و مشتریان 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 است.

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 هرگونه 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 واکذار 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 مکان های عمومی (از قبیل پارک ها و مراکز تفریحی و فرودگاه ها ترمینال های مسافربری و ...) با استفاده از بستر WIFI 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 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 مسئولیت ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۸-۶- بدیهی است شرکت می تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۶-۵ تا ۷-۶ 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 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.

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 خصوصی IP در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می باشد.

۱۲-۶- خرید مودم از شرکت اجباری نیست و مشترک میتواند از مودم های استاندارد استفاده کند، اما به مشترکین پیشنهاد می شود از یکی از انواع مودم های مورد توصیه شرکت استفاده کند.

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.

۱۳-۶- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می شود و در صورت مشاهده رفتار ناپسند 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

- ۱-۷-۱- مشتری 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 و یا اتمام قرارداد به هر دلیل، به هیچ وجه رافع مسئولیت های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت اعتبار نبوده و باید پاسخگویی 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 و ...) 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 شکایات ها

- مشترک می تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت شرکت به آدرس www.badrriyan.com مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن - - - - - تماس بگیرد. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.۱۹۵.ir یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ یا شماره پیامک ۶۰۰۱۹۵ و یا آدرس ایمیل ۱۹۵@ict.gov.ir منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید . لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق سایت www.badrriyan.com و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرار داده که مشترک می تواند 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 دسترس به خدمات و به حداقل رساندن پیامدهای 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 .
- ۴-۹- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط شرکت که به موجب وقوع بلائای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی شود و به عنوان قصور از تعهدات شرکت تلقی خواهد شد.

نام و نام خانوادگی مشترک : امضاء

مهر و امضاء شرکت