



تاریخ: ۱۳۹۸/۰۵/۰۲  
شماره: ۱۰۰/۲۷۸۳۳  
پیوست: دارد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شرکت حلما گستر خاورمیانه

با سلام و احترام،

بازگشت به نامه شماره ۹۸/۳۸۰/ص مورخ ۹۸/۰۴/۰۹ مبنی بر ارسال پیش نویس قرارداد مشترکین آن شرکت و با استناد به بند ۱۰-۱ موافقت نامه پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP)، به پیوست قرارداد نهایی جهت اجرا ابلاغ می شود. شایان ذکر است توافق نامه سطح خدمات و تعرفه های ارائه کلیه خدمات ارایه شده از سوی شرکت به مشترکین، می بایست جهت اخذ تاییدیه به دفتر بررسی های فنی و اقتصادی سازمان ارسال گردد.

مهرداد ویسی

مدیر کل صدور پروانه خدمات پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات

### رونوشت:

- مدیران محترم کل مناطق - جهت استحضار
- جناب آقای مهندس امامی مدیر کل محترم حفاظت از حقوق مصرف کننده - جهت استحضار
- جناب آقای قره داغی معاون محترم دفتر نظارت بر ارتباطات ثابت و سیار - جهت آگاهی

اقدام: اکرمی ☎ ۸۹۶۶۱۴۱۹

نسخه کاغذی بدون مهر برجسته فاقد اعتبار است

www.cra.ir

ارائه کننده خدمات جامع مخابراتی در کشور

( F C P )

به نام خدا

شماره: ۹۸/ص/۳۸۰

تاریخ: ۱۳۹۸/۰۴/۰۹

پیوست: دارد

اداره کل صدور پروانه خدمات پستی، ارتباطی و فن آوری اطلاعات سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

موضوع: پیش نویس قرارداد مشترکین

با سلام؛

احتراماً بازگشت به نامه شماره ۱۰۰/۱۹۲۵۵ مورخ ۹۸/۰۴/۰۱ به پیوست پیش نویس قرارداد مشترکین این شرکت جهت بررسی و تأیید به حضور ارسال می گردد.

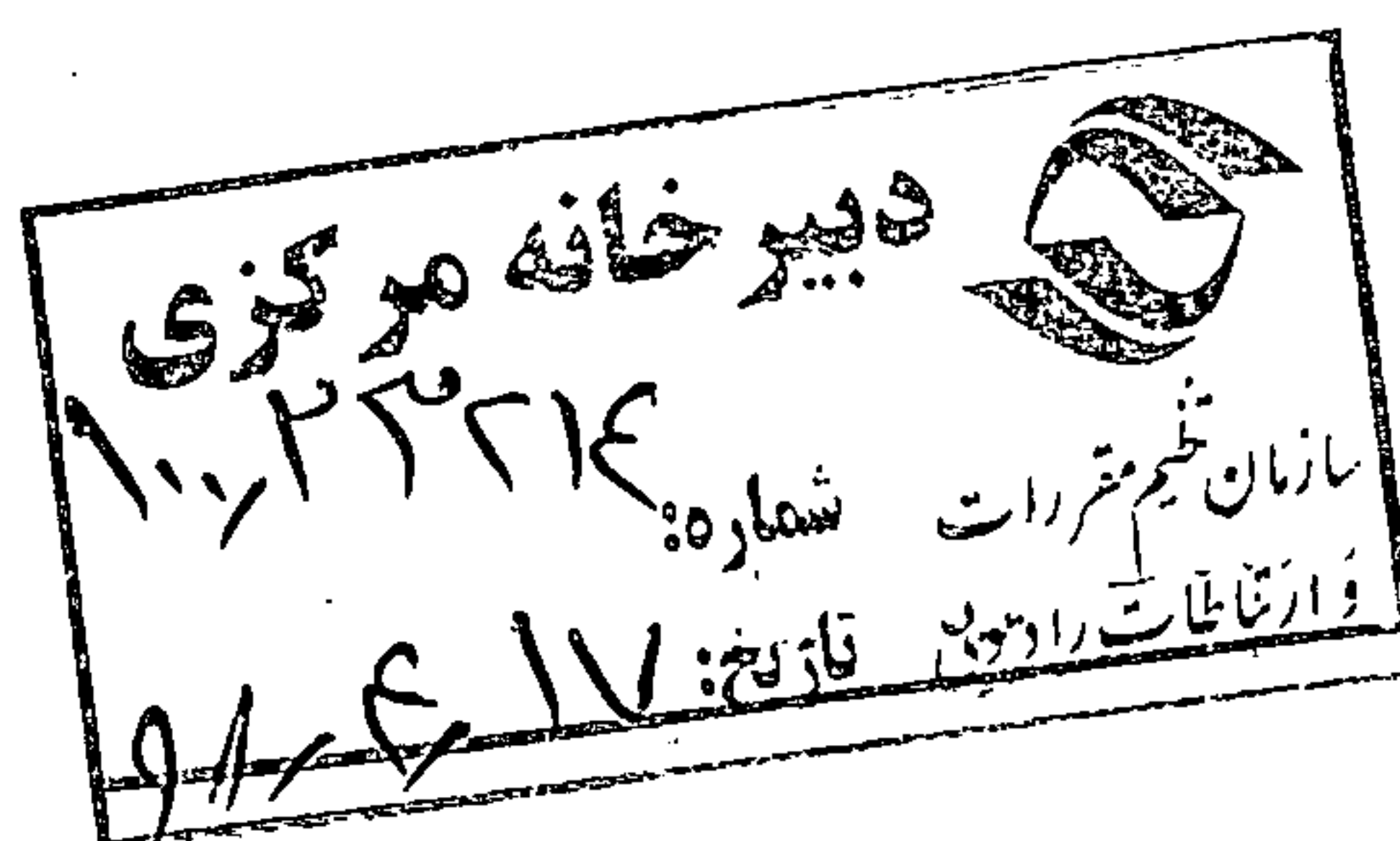
توفیق از خداوند و اتکاء به اوست

عبدالرضا سلطان زاده پسیان

مدیرعامل شرکت حلما گستر خاور میانه

حلما گستر خاور میانه

شماره ثبت: ۴۱۸۸۰۰



اقدام کننده: الناز رهنما - ۸۷۷۷۹۲۰۰ : e.rahnama@helmagostar.net

شرکت حلما گستر خاور میانه دارنده پروانه FCP به شماره ۱۰۰-۹۴-۲۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

آدرس: تهران، خیابان احمد قصیر (بخارست)، خیابان نهم، شماره ۱۸  
کدپستی: ۱۵۱۳۷۳۴۵۱۶ • تلفن: ۸۸۷۰۶۸۳۱ • نمابر: ۸۸۷۱۶۹۸۲

## قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت مشترکین

این قرارداد بین شرکت حلماگستر خاورمیانه به کد اقتصادی ۴۱۱۴۷۹۵۵۵۶۵ دارنده پروانه ایجاد و بهره برداری از شبکه ارتباطات ثابت (FCP) به شماره ۲۰-۹۴-۱۰۰ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی (با اعتبار ۱۰ سال شمسی از تاریخ ۱۳۹۴/۱۱/۰۳) رایانامه [info@helmagostar.com](mailto:info@helmagostar.com)، نامبر ۰۲۱۸۷۷۷۹۲۰۵ و مدیر عاملی آقای عبدالرضا سلطان زاده پسیان با شماره ملی ۰۰۴۰۵۷۲۳۴۱ به نشانی تهران، خیابان بخارست، خیابان نهم، پلاک ۱۸ به شماره تماس ۰۲۱۸۷۷۷۹۴۰۱ از یک طرف و مشترک با مشخصات ذیل از طرف دیگر، با شرایط ذیل منعقد می شود.

**مشخصات مشترک: (شخص حقیقی یا حقوقی)**

پیوست یک.

### ماده ۱- تعاریف:

۱-۱- **کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات و ارتباطات

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

۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت حلماگستر خاورمیانه با نام تجاری ثبت شده حلماگستر خاورمیانه به شرح مشخصات بالا که از این پس در این قرارداد "شرکت" نامیده می شود.

۴-۱- **مشترک:** 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- **پنل کاربری، حساب کاربری:** درگاه خدمات برای مشترک به آدرس [sales.helmagostar.com](http://sales.helmagostar.com) می باشد که دسترسی به اطلاع رسانی ها، صورتحساب ها، ریز مصرف و انجام تست سرعت از طریق آن امکان پذیر است.

۶-۱- **شبکه شرکت:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت شرکت می باشد.

۷-۱- **رانژه:** برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه شرکت که حداکثر ظرف مدت ۲۴ ساعت انجام می شود.

۸-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه شرکت.

۹-۱- **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.

۱۰-۱- **نشانی های عمومی IP:** نشانی های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.

۱۱-۱- **نشانی های خصوصی IP:** بازه های از نشانی های IP است که برای شبکه های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.

۱۲-۱- **مکان دریافت خدمت:** محلی که شرکت خدمات خود را در آن نقطه به مشترک تحویل می دهد.

۱۳-۱- **آقامتگاه اصلی:** به معنای مشخصات آخرین نشانی محل سکونت، اعلام شده از سوی مشترک به شرکت جهت دریافت مکاتبات می باشد.

۱۴-۱- **شماره تماس:** شماره تماس 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 [www.helmagostar.com/contact-support.aspx](http://www.helmagostar.com/contact-support.aspx) مراجعه شود.

۱۵-۱- **ترافیک آستانه استفاده مصرف منصفانه:** حداکثر حجم مصرفی تعیین شده از سوی شرکت در هر یک از سرعت های تعیین شده، به نحوی که ترافیک داخلی حداقل دو (۲) برابر ترافیک بین الملل است.

۱۶-۱- **سرعت پایه:** سرعتی است که پس از اتمام حجم مصرف منصفانه مشترک در یک ماه سرویس دهی بر مبنای آن برای هر دو نوع ترافیک داخل و بین الملل ادامه خواهد یافت و حداقل میزان تعیین شده برای آن سرعت ۱۲۸ کیلو بیت بر ثانیه است.

۱۷-۱- **ترافیک داخلی:** هر ترافیک با میزبانی در داخل کشور است.

### ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارتست از:

- برقراری دسترسی پرسرعت ثابت مشترک از طریق شبکه شرکت بر بستر سیم مسی مطابق موارد مندرج در پیوست ۲ و آرایه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن

### ماده ۳: مدت زمان قرارداد

۱-۳- مدت زمان این قرارداد بر اساس ماه شمسی و از زمان اولین اتصال با شبکه شرکت شروع و پایان آن بر اساس دوره اشتراک سرویس انتخاب شده برطبق فرم درخواست اشتراک سرویس و اطلاعات پنل کاربری، برحسب ساعت و دقیقه می باشد.

۲-۳- 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 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 صورتی که مشترک درخواست 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.

۳-۳- 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 از طریق پنل کاربری (سامانه مشتریان) تا ۷۲ ساعت پس از پایان مدت زمان قرارداد، قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود و راه اندازی مجدد سرویس مشمول زمان و شرایط جدید خواهد بود.

۳-۴- برای مشترکینی که در مکان اجاره ای به سر می برند، این قرارداد تنها تا پایان مدت زمان اجاره، منعقد می شود. در صورتی که تا ۴۸ ساعت قبل از پایان مدت زمان قرارداد، مشترک اجاره نامه جدید و یا تمدید اجاره نامه قبلی را به شرکت ارائه نماید، شرکت نسبت به تمدید این قرارداد یا انعقاد قرارداد جدید با مشترک اقدام می نماید. در غیر این صورت قرارداد فی ما بین، پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع آوری می شود.

#### ماده ۴: مبلغ قرارداد

مشترک باید قبل از آغاز بهره برداری از خدمات مندرج در ماده دو، در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را مطابق تعرفه های مصوب کمیسیون و براساس سرویس درخواستی 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- مبلغ کل قرارداد براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس مطابق با مصوبات کمیسیون (از جمله شماره ۳ جلسه شماره ۲۰۰ مورخ ۹۳/۰۷/۲۰، شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱ و شماره ۲۶۸ مورخ ۹۶/۱۰/۰۳ یا سایر مصوباتی است که در آینده تصویب می شود) 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 اینترنت پرسرعت ADSL: 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 مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می شود)، در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۴-۳- هزینه دایری و تخلیه مشترک اینترنت پرسرعت ADSL: هزینه رانژه مخابرات (دایری / تخلیه) مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۳/۲۲ کمیسیون (و یا سایر مصوباتی که در آینده تصویب می شود) می باشد که علاوه بر هزینه اشتراک (و هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی در صورت درخواست)، فقط یک بار در هنگام راه اندازی اتصال، از مشترکین دریافت می شود.

تبصره ۱: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات ارزش افزوده به کلیه مبالغ مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک می باشد.

تبصره ۲: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می گردد.

تبصره ۳: در صورت اتمام ترافیک آستانه مصرف منصفانه، پس از اطلاع رسانی به مشترک، سرعت سرویس به سرعت پایه تغییر می یابد و بازگشت آن به سرعت اولیه منوط به اتمام دوره یک ماهه برقراری سرویس و شروع مجدد ترافیک مصرف منصفانه دوره یک ماه بعدی و یا خرید ترافیک مازاد بصورت پیش پرداخت از طریق پنل کاربری مشترک می باشد.

تبصره ۴: در صورت عدم وجود تعرفه مشخص از سوی کمیسیون برای ارائه برخی امکانات موضوع قرارداد تا زمان تصویب و اعلام آن توسط کمیسیون، تعرفه آن بر اساس تعرفه های مشخص، شفاف و بدون تبعیض در بازار ارائه می شود و در صورتیکه کمیسیون تعرفه ای تصویب نماید، برای شرکت لازم الاتباع است.

#### 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- با توجه به انجام امکان سنجی میزان سرعت قابل ارایه توسط شرکت به مشترک، شرکت متعهد به ارایه سرویس با نرخ بیت مندرج در موضوع قرارداد می باشد.

۵-۳- شرکت متعهد می شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.

۵-۴- شرکت قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارایه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وبسایت در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می دهد.

- ۵-۵- شرکت متعهد می‌شود تمهیدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش‌بینی کند و با اطلاع قبلی (حداقل ۴۸ ساعت قبل)، زمان Down Time را تعیین کند. عملیات Down Time در زمان‌های کم ترافیک (ساعت ۲ تا ۶ صبح) انجام می‌شود و تعداد آن در ماه حداکثر یک‌بار است.
- ۵-۶- شرکت متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید مرتبط بعدی) کمیسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می‌باشد.
- ۵-۷- شرکت متعهد می‌شود قبل از ارائه خدمات به مشترک، نسبت به پیش‌بینی تمهیدات لازم برای تحقق تعهدات SLA اقدام نموده و به منظور حفظ کیفیت و سطوح خدمت موضوع قرارداد، از عدم وجود نویز بر خط مشترک پیش از راه اندازی سرویس اطمینان حاصل کند. همچنین در صورت وصول گزارش از سوی مشترک مبنی بر وجود نویز بر روی خط مشترک، در خصوص رفع اختلال مزبور، اقدام نماید.
- ۵-۸- شرکت متعهد می‌شود 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 تصمیم‌گیری در خصوص ادامه یا فسخ قرارداد در اختیار مشترک باشد.
- ۵-۹- شرکت 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 موردنظرش به اثبات برسد.
- ۵-۱۰- چنانچه به تشخیص شرکت، اصلاحات یا ایجاد تغییرات در متن قرارداد ضروری باشد، پس از تأیید سازمان، حداقل ۱۴ روز قبل از لازم‌الاجرا شدن نسبت به تحویل نسخه کتبی و یا الکترونیکی به مشترک اقدام نموده و مشترک در طی مدت مذکور می‌تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل [qc@helmagostar.com](mailto:qc@helmagostar.com) یا با شماره ۰۲۱۸۷۷۷۸ داخلی ۳ به شرکت اعلام نماید.
- تبصره ۱:** در خصوص قراردادهای قبلی، شرکت موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات است.
- ۵-۱۱- شرکت متعهد می‌شود تحت هیچ شرایطی به جز در مواردی که قانون و مقررات معین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.
- ۵-۱۲- شرکت متعهد می‌شود چنانچه آسیبی مشترکین را از طریق خدمات موضوع قرارداد تهدید کند و از این رخداد آگاه باشد، نسبت به آگاه‌سازی مشترکین و ارائه رهنمودهای پیشگیرانه به آن‌ها اقدام کند.
- ۵-۱۳- شرکت موظف به حفظ محرمانگی داده‌ها و اطلاعات مشترکین و ارتباطات و حریم خصوصی مشترکین است و متعهد می‌شود به مشترکین جهت صیانت از داده‌ها و اطلاعات شخصی‌شان متناسب با خدمات ارتباطی و فن‌آوری اطلاعات و آسیب‌های احتمالی ناشی از تهدیدها اطلاع‌رسانی کافی را به عمل آورد.
- ۵-۱۴- شرکت متعهد می‌شود که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیرمجاز به داده‌ها و ارتباطات شخصی مشترکین نیست و رعایت مقررات قانونی ناظر به این حوزه الزامی است.
- ۵-۱۵- مشخصات و نرخ خدمات باید به نحو مناسب و با جزئیات کامل، به‌طور رایگان به اطلاع مشترکین رسانده شود.
- ۵-۱۶- شرکت متعهد به ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه‌اندازی خدمت، شرکت موظف به نصب و راه‌اندازی تجهیزات انتهایی مشترک است. هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمیسیون از مشترک اخذ و صورت جلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.
- ۵-۱۷- شرکت موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا شش ماه پس از پایان قرارداد مشترکین نگهداری کند تا امکان پاسخگویی به ادعاهای مطرح‌شده از سوی آن‌ها مبنی بر نبود یا کاستی کیفیت خدمات را داشته باشد.
- ۵-۱۸- شرکت متعهد است بی‌وقفه، به صورت بیست و چهار (۲۴) ساعت در شبانه‌روز و هفت (۷) روز در هفته، خدمات موضوع قرارداد را فراهم نماید و امکانات پشتیبانی تلفنی از طریق شماره ۰۲۱۸۷۷۷۸ و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند. شماره‌های پشتیبانی استانیها نیز در سایت [www.helmagostar.com/contact-support.aspx](http://www.helmagostar.com/contact-support.aspx) اعلام می‌گردد.
- تبصره ۲:** پشتیبانی حضوری و رفع عیوب فنی که نیاز به عملیات فیزیکی در مراکز مخابراتی یا محل مشترک یا محل نصب تجهیزات دارند، در ساعات اداری قابل بررسی و حل است.
- ۵-۱۹- شرکت متعهد می‌گردد در صورت بروز اختلال و یا قطع ارتباط حسب گزارش مشترک، در اسرع وقت نسبت به رفع اشکال اقدام نماید.
- ۵-۲۰- شرکت هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال سیم کشی داخل ساختمان، دستگاه تلفن مرکزی (سانترال)، رایانه و تجهیزات آن، کابل کشی و غیره سمت مشترک ندارد.

## ماده ۶: تعهدات مشترک

- ۱-۶- مشترک متعهد می‌شود با آگاهی کامل از بهای خدمات و نحوه پرداخت هزینه‌ها نسبت به‌گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعد مقرر در قرارداد پایبند باشد.
- ۲-۶- مشترک متعهد می‌شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذی‌ربط صادر و ابلاغ‌شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی شرکت یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت نماید.

۳-۶- مشترک متعهد می‌شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به شرکت به غیر خودداری نماید. در غیر این صورت شرکت مجاز به فسخ خدمات است.  
۴-۶- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها 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 شرکت‌های اپراتوری) به هر شکل 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 مأموریت سازمانی) می‌باشند.

**تبصره ۱:** ارایه 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 می‌باشد.

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

۵-۶- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و مغایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارایه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیازان‌ها است.

۶-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واگذار شده نمی‌باشند.

**تبصره ۳:** این محدودیت خطوط تلفن داخلی (PBX) سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات را در محدوده ساختمان و شبکه محلی در بر نمی‌گیرد.

۷-۶- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها، مراکز تفریحی، فرودگاه‌ها، ترمینال‌های 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 سیاست‌های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات و LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیر این صورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۸-۶- بدیهی است شرکت می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۵-۶ 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 است.

۹-۶- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به شرکت اطلاع دهد، در صورت عدم اطلاع‌رسانی و بروز هرگونه مشکلی در برقراری تماس با مشترک، مسئولیت عدم اطلاع از مواردی که متضمن اطلاع‌رسانی است، بر عهده مشترک خواهد بود.

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

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

۱۲-۶- به منظور تکریم ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود و در صورتی که مشاهده رفتار نابهنجار 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.

۱۳-۶- خرید مودم از شرکت اجباری نمی‌باشد و مشترک می‌تواند از مودم‌های استاندارد استفاده کند، ولی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع مودم‌های مورد توصیه شرکت استفاده نمایند.

**تبصره:** خدمات پس از فروش مودم‌هایی هم که از شرکت خریداری شده است به عهده گارانتی کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده شرکت خارج است.

۱۴-۶- در صورتی که مشترک بعد از رانژه (تا قبل از اولین استفاده) از درخواست سرویس مورد نظر منصرف شود، شامل کسر هزینه طبق تعرفه‌های مصوب سازمان خواهد شد و ملزم به پرداخت آن خواهد بود.

۱۵-۶- کلیه مکاتبات شرکت با مشترک شامل صورت حساب دوره و مانند آنها از طریق نشانی پست الکترونیک یا نشانی پستی وی که در فرم درخواست سرویس اعلام شده انجام خواهد شد. مشترک تایید می‌کند که اطلاعات متعلق به ایشان که در فرم درخواست سرویس درج گردیده، صحیح است و تبعات انعکاس اطلاعات ناصحیح بر عهده نام برده خواهد بود.

۱۶-۶- در صورتی که مشترک در محل استفاده از سرویس مستاجر باشد و به هر دلیلی اقدام به تخلیه آنجا نماید، باید مراتب را به شرکت اطلاع داده تا نسبت به قطع سرویس اقدام شود، در غیر این صورت کلیه مسوولیت‌های حاصل از آن بر عهده مشترک است.

### 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 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 نسبت به ارایه 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 شرکت مکلف است پس از بررسی موضوع و در صورت تایید، 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 شکایات

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 ۰۲۱۸۷۷۷۸ داخلی ۳ 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.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 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 دسترسی 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 بلایای 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.

### ماده ۱۰: کلیات قرارداد

این قرارداد در ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، امضا و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می باشد.

مهر و امضای شرکت

نام و امضای مشترک

زمان	سرعت	حجم FUP	خارجی	داخلی	قیمت نهایی
یک ماهه	۵۱۲	۲۰	۱۰	۲۰	۱۳۶,۲۵۰
	۱,۰۲۴	۴۰	۲۰	۴۰	۲۱۸,۰۰۰
	۲,۰۴۸	۸۰	۴۰	۸۰	۲۷۲,۵۰۰
	۳,۰۷۲	۲۶	۱۳	۲۶	۱۹۰,۷۵۰
	۴,۰۹۶	۱۶۰	۸۰	۱۶۰	۴۳۶,۰۰۰
	۸,۱۹۲	۶۰	۳۰	۶۰	۳۲۷,۰۰۰
	۱۶,۳۸۴	۳۲۰	۱۶۰	۳۲۰	۸۷۲,۰۰۰
سه ماهه	۵۱۲	۶۰	۳۰	۶۰	۴۰۸,۷۵۰
	۱,۰۲۴	۱۳۰	۶۵	۱۳۰	۶۵۴,۰۰۰
	۲,۰۴۸	۲۸۰	۱۴۰	۲۸۰	۸۱۷,۵۰۰
	۳,۰۷۲	۸۰	۴۰	۸۰	۵۷۲,۲۵۰
	۴,۰۹۶	۵۶۰	۲۸۰	۵۶۰	۱,۳۰۸,۰۰۰
	۸,۱۹۲	۲۰۰	۱۰۰	۲۰۰	۹۸۱,۰۰۰
	۱۶,۳۸۴	۱۰۰۰	۵۰۰	۱۰۰۰	۲,۶۱۶,۰۰۰
شش ماهه	۱,۰۲۴	۱۰۰	۵۰	۱۰۰	۱,۰۹۰,۰۰۰
	۲,۰۴۸	۱۲۰	۶۰	۱۲۰	۱,۲۵۳,۵۰۰
	۴,۰۹۶	۲۰۰	۱۰۰	۲۰۰	۲,۱۸۰,۰۰۰
	۸,۱۹۲	۳۶۰۰	۱,۸۰۰	۳۶۰۰	۳,۲۷۰,۰۰۰
	۱۶,۳۸۴	۴۰۰۰	۲,۰۰۰	۴۰۰۰	۴,۹۷۰,۴۰۰
	۲,۰۴۸	۱۶۰	۸۰	۱۶۰	۱,۷۴۴,۰۰۰
یکساله	۴,۰۹۶	۲۵۰	۱۲۵	۲۵۰	۲,۷۲۵,۰۰۰
	۸,۱۹۲	۵۰۰۰	۲۵۰۰	۵۰۰۰	۵,۹۹۵,۰۰۰
	۱۶,۳۸۴	۶۰۰۰	۳۰۰۰	۶۰۰۰	۹,۴۸۳,۰۰۰

کلیه قیمت های فوق به ریال می باشد.

دارنده مجوز FCP به شماره ۲۰-۹۴-۱۰۰ صادره از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی