

قرارداد ارائه خدمات اینترنت پرسرعت ثابت

این قرارداد فی مابین شرکت آواگستر سرو دارنده پروانه ارائه خدمات ارتباطی ثابت (Servco.) به شماره ۳۶-۹۵-۱۰۰+ مورخ ۹۵/۱۲/۲۴ از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی به مدت اعتبار ۵ سال جهت فعالیت در قلمرو کشور جمهوری اسلامی ایران به شماره ثبت ۱۸۲۸۰۱ و کد اقتصادی ۴۱۱۳۴۵۹۵۱۵۶۵ و شناسه ملی ۱۰۱۰۲۲۴۹۷۷۹ با نام تجاری ثبت شده آواگستر سرو به نشانی تهران، سعادت آباد، چهارراه سرو، جنب بانک تجارت، برج سروناز، واحد ۴، کدپستی ۱۹۹۸۹۹۴۵۳ و شماره تماس ۲۸۶۲ (۰۲۱) و رایانامه (ایمیل) info@avagostar.net از یک سو و مشترک به مشخصات ثبت شده در فرم اشتراک سرویس منضم به این قرارداد و با شرایط مندرج در این قرارداد منعقد می‌شود.

ماده ۱: تعاریف

- ۱-۱- **کمسیون:** کمسیون تنظیم مقررات ارتباطات.
- ۲-۱- **سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی.
- ۳-۱- **سرویس دهنده:** شرکت آواگستر سرو که از این پس در این قرارداد "آواگستر" نامیده می‌شود.
- ۴-۱- **مشترک (سرویس گیرنده):** هر شخص حقیقی یا حقوقی است که به عنوان کاربر نهایی به موجب این قرارداد از خدمات موضوع قرارداد استفاده می‌نماید.
- ۵-۱- **دوره اشتراک:** مدت زمان سرویس انتخابی در شیوه فروش پیش‌پرداخت (دوره های ۶، ۱۲ و ۲۴ ماهه)، که مشترک بر اساس تعرفه اعلامی از سوی آواگستر در چارچوب مصوبات کمسیون هزینه آن را پرداخت می‌کند و از زمان دایری سرویس آغاز می‌شود.
- ۶-۱- **شماره تماس:** شماره تماس ۲۸۶۲ ۰۲۱ جهت ارتباط با پشتیبانی "آواگستر" به صورت ۲۴ ساعته و در ۷ روز هفته می‌باشد.
- ۷-۱- **تغییر سرویس:** به معنی انتخاب سرویس جدید با پهنای باند و حجم متفاوت می‌باشد.
- ۸-۱- **پنل کاربری، حساب کاربری:** به معنی درگاه خدمات برای مشترک بوده که تمامی اطلاع‌رسانی‌ها و اعمال تغییرات روی سرویس مشترک از طریق آن به آدرس my.avagostar.net امکان پذیر است.
- ۹-۱- **شبکه آواگستر:** کلیه تجهیزات و خطوط ارتباطی که تحت مالکیت آواگستر می‌باشد.
- ۱۰-۱- **ترافیک دوره:** میزان تبادل بسته‌های داده ارسالی و دریافتی از شبکه آواگستر در طی یک دوره می‌باشد که با تمدید سرویس، ترافیک باقیمانده به دوره بعد منتقل نمی‌شود.
- ۱۱-۱- **دایری سرویس:** تحویل و راه‌اندازی سرویس مشترک و برقراری ارتباط با شبکه آواگستر است.
- ۱۲-۱- **راژنه:** آماده کردن خط مشترک به منظور برقراری ارتباط تلفن مشترک با شبکه آواگستر می‌باشد.
- ۱۳-۱- **نشانی IP:** نشانی پروتکل اینترنت، پرسب عددی است که به تجهیزات شبکه‌های رایانه‌ای اختصاص پیدا می‌کند و به منظور اتصال بین گره‌های شبکه استفاده می‌شود.
- ۱۴-۱- **نشانی‌های عمومی IP:** نشانی‌های IP که در شبکه جهانی اینترنت قابل مسیریابی هستند.
- ۱۵-۱- **نشانی‌های خصوصی IP:** بازه‌ای از نشانی‌های IP است که برای شبکه‌های خصوصی (مانند شبکه داخلی سازمان‌ها و شبکه ملی اطلاعات) در نظر گرفته شده است.

ماده ۲: موضوع قرارداد

عبارت است از برقراری اتصال دو طرفه نامتقارن غیر اختصاصی به شبکه جهانی اینترنت از طریق شبکه آواگستر و با ضریب تسهیم مندرج در فرم درخواست به مشترک در نشانی اعلام شده توسط وی و ارائه خدمات پشتیبانی مرتبط با آن بر اساس نوع سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس.

ماده ۳: مدت زمان قرارداد

مدت زمان قرارداد در فرم درخواست سرویس مشخص شده است که پس از امضای صورتجلسه تحویل سرویس به مشترک یا تأیید صفحه نصب الکترونیکی توسط مشترک و از زمان دایری سرویس بر حسب ساعت و دقیقه شروع می‌شود.

تیمبره ۱: در خدمات اینترنت پرسرعت ADSL2+ و VDSL2 در صورتی که مشترک درخواست اعزام کارشناس نصب و تحویل حضوری سرویس را داشته باشد، آواگستر حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از اعلام رازنه خط تلفن یا اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب و راه اندازی کرده و تحویل می‌دهد، 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 آواگستر در نظر گرفته می‌شود، در غیر این صورت 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 آواگستر به مشترک، ارتباط با شبکه آواگستر را برقرار نماید، در صورت عدم انجام این امر در زمان اشاره شده توسط مشترک، منبای زمان دایری سرویس از زمان اعلام آمادگی تحویل سرویس از سوی آواگستر لحاظ خواهد شد.

تیمبره ۲: در خدمات اینترنت پرسرعت مبتنی بر فایروایر WiFi، آواگستر حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت پس از درخواست مشترک و اعلام آمادگی تحویل سرویس به مشترک، سرویس را به صورت حضوری نصب، راه اندازی و دایر کرده و تحویل می‌دهد و آواگستر متعهد است شروع قرارداد را از تاریخ امضاء صورتجلسه نصب توسط مشترک محاسبه نماید.

تیمبره ۳: هتدار پایان زمان دوره سرویس طبق قرارداد حداقل ۷۲ ساعت قبل از اتمام زمان پایان دوره، توسط آواگستر به صورت ارسال پست الکترونیکی یا پیامک به مشترک اطلاع رسانی می‌شود. در صورت پایان مدت قرارداد و عدم ارائه درخواست تمدید قرارداد توسط مشترک، ۷۲ ساعت پس از پایان زمان قرارداد، قرارداد فی مابین پایان یافته تلقی شده و سرویس جمع‌آوری می‌شود و راه‌اندازی مجدد سرویس منوط به وجود امکانات فنی و پرداخت هزینه نصب مجدد خواهد بود.

ماده ۴: مبلغ قرارداد

مشترک باید قبل از آغاز بهره‌برداری از خدمات مندرج در ماده دو در ابتدای هر ماه یا دوره هزینه خدمات را براساس سرویس درخواستی مندرج در فرم درخواست سرویس بپردازد که این تعرفه‌ها در وب سایت آواگستر به نشانی www.avagostar.net در دسترس مشترک قرار دارد.

۱-۴- **هزینه اشتراک:** هزینه اشتراک و استفاده دوره‌ای از خدمات موضوع قرارداد بر اساس تعرفه‌های مصوب آواگستر و در چارچوب مصوبات شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۲/۲۲ و شماره ۲۶۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۸/۲۱ کمسیون و یا سایر مصوباتی است که در آینده به تصویب خواهد رسید که با توجه به شیوه فروش پیش‌پرداخت در زمان عقد قرارداد به صورت کامل از مشترک دریافت می‌شود.

تیمبره ۱: مشترک می‌بایست مبلغ کل قرارداد را از طریق درگاه پرداخت الکترونیکی در پنل کاربری واریز و یا به صورت نقدی یا واریز بانکی به آواگستر پرداخت نماید.

۲-۴- **هزینه راه اندازی تجهیزات مشترک:** در صورتی که مشترک نیاز به حضور نماینده فنی آواگستر برای نصب سرویس در محل مورد نظر باشد، باید هزینه راه‌اندازی تجهیزات انتهایی را علاوه بر هزینه اشتراک مطابق نرخ آواگستر در چارچوب مصوبات کمسیون به مبلغ ۱۵۰،۰۰۰ ریال در زمان عقد قرارداد پرداخت نماید.

۳-۴- **هزینه دایری و تخلیه:** مطابق مصوبه شماره ۱ جلسه شماره ۲۳۷ مورخ ۹۵/۰۲/۲۲ کمسیون، هزینه رازنه مخابرات (دایری/تخلیه) به میزان ۱۵۰،۰۰۰ ریال بوده و این هزینه علاوه بر هزینه اشتراک و راه اندازی اتصال، فقط یک بار در هنگام عقد قرارداد از مشترکین دریافت می‌شود. بدیهی است، در صورت عدم پرداخت هزینه مذکور از سوی مشترک این هزینه در هنگام درخواست جمع‌آوری از سوی آواگستر مطالبه و مشترک ملزم به پرداخت آن قبل از جمع‌آوری می‌باشد.

تیمبره ۲: مطابق مصوبات جاری کشور، مالیات بر ارزش افزوده به کلیه مبلغ هزینه‌های مذکور اضافه شده و مشترک ملزم به پرداخت آن برای هر دوره اشتراک می‌باشد.

تیمبره ۳: در صورت نیاز، مشترک می‌تواند نسبت به خرید ترافیک اضافی بر اساس مصوبات کمسیون اقدام نماید.

تیمبره ۴: با پرداخت هزینه اشتراک، این قرارداد خود به خود برای دوره‌ای که حق اشتراک آن پرداخت شده، تمدید می‌گردد.

ماده ۵: تعهدات آواگستر

- ۱-۵- آواگستر ارائه یک یا چند مورد خدمات یا تجهیزات را به خرید یک یا چند مورد دیگر مشروط نمی‌نماید.
- ۲-۵- آواگستر متعهد می‌شود که به همان ترتیب اعلامی در تبلیغات و بازاریابی خود قراردادها را تنظیم کند.
- ۳-۵- آواگستر قوانین و مقررات مصوب مراجع ذیصلاح قانونی مربوط به ارائه خدمات موضوع این قرارداد را از طریق درج در وب سایت خود در دسترس مخاطبان و مشترکین قرار می‌دهد.
- ۴-۵- آواگستر متعهد می‌شود تعهدات لازم را برای رعایت تعهدات SLA در هنگام عملیات شبکه پیش‌بینی نماید 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 یک بار می‌باشد.
- ۵-۵- آواگستر متعهد به ارائه و اجرای توافقنامه سطح خدمات (SLA) مطابق ضوابط مصوبه شماره ۱۷۷ (و سایر مصوبات جدید بعدی) کمسیون بوده و تمام بندهای توافقنامه سطح خدمات (SLA) از زمان امضای قرارداد و تحویل سرویس قابل اجرا می‌باشد.
- ۶-۵- آواگستر 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.
- ۷-۵- آواگستر در قبال تصمیمات مراجع ذیصلاح و تغییرات در قوانین و مقررات مؤثر بر این قرارداد مسئولیتی ندارد؛ مگر اینکه بعدها اعمال نفوذ ناروایی آن در تصویب احکام مورد نظرش به اثبات برسد.
- ۸-۵- چنانچه به تشخیص آواگستر، 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 می‌تواند اعتراضات خود را به صورت کتبی و یا الکترونیکی از طریق ایمیل crm@avagostar.net یا نامبر به شماره ۲۴۵۳۹۴۰۰ به آواگستر اعلام نماید.
- تیمبره ۱:** در خصوص قراردادهای قبلی، آواگستر موظف به کسب رضایت مشترکین جهت اعمال تغییرات می‌باشد.
- ۹-۵- آواگستر متعهد می‌شود تحت هیچ شرایطی به جز در مواردی که قانون و مقررات مین می‌کند، مشترکین را از دسترسی به خدمات موضوع این قرارداد محروم یا محدود نکند.
- ۱۰-۵- آواگستر متعهد می‌شود چنانچه آسبید 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.
- ۱۱-۵- آواگستر 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.
- ۱۲-۵- آواگستر متعهد می‌شود که اعمال هرگونه نظارت بر کارکردهای خدمات، موجب دسترسی غیر مجاز به داده‌ها 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- آواگستر متعهد به ارائه خدمات دسترسی به اینترنت به مشترک مطابق موضوع قرارداد بوده و در صورت درخواست مشترک مبنی بر نصب و راه اندازی تجهیزات انتهایی مشترک می‌باشد. هزینه راه اندازی تجهیزات انتهایی طبق مصوبه کمسیون از مشترک اخذ و صورتجلسه تحویل خدمات موضوع قرارداد با مشترک تنظیم می‌شود.
- ۱۵-۵- آواگستر موظف است داده‌ها و اطلاعات مربوط به شاخص‌های کیفیت خدمات را تا شش 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.

۱۶-۵- آواگستر 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 از طریق شماره تلفن ۲۸۶۲-۰۲۱+ و ایمیل support@avagostar.net و پاسخگویی به مشترکین خود را به صورت شبانه‌روزی و در تمام ایام هفته و ایام تعطیل فراهم کند.

تیصوه ۲: 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.

۱۷-۵- آواگستر هیچ‌گونه تعهد و مسئولیتی در صورت قطع خط مشترک، عملیات کابل برگردان و تبدیل شدن خط تلفن به حالت فیبرنوری توسط مخابرات ندارد.

۱۸-۵- آواگستر هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال سیم‌کشی 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 به گزینش آن‌ها اقدام کند و به مواعید مقرر در قرارداد پایبند باشد.

۲-۶- مشترک متعهد است به هنگام تحویل خدمات توسط آواگستر، کلیه مطالب مندرج در این قرارداد و صورتجلسه تحویل را به دقت مطالعه و در صورت مطابقت خدمات با مشخصات مندرج در فرم درخواست سرویس، صورتجلسه را تأیید و امضاء نماید. در غیر این صورت، کلیه عواقب ناشی از عدم اطلاع از مفاد این قرارداد به عهده مشترک خواهد بود.

۳-۶- مشترک متعهد می‌شود کلیه قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران مرتبط با موضوع قرارداد و دستورالعمل‌هایی که از سوی مراجع ذی‌ربط صادر و ابلاغ شده و از طریق پایگاه اطلاع‌رسانی آواگستر یا سایر مبادی ذی‌ربط اطلاع‌رسانی شده است را رعایت نماید.

۴-۶- مشترک متعهد می‌شود از واگذاری امکانات و تجهیزات متعلق به آواگستر، به غیر خودداری نماید؛ در غیر این صورت آواگستر مجاز به فسخ خدمات می‌باشد.

۵-۶- هرگونه واگذاری خطوط و لینک‌ها و مدارات ارتباطی پنهانی باند و سایر امکانات و خدمات ارائه شده به آن‌ها به غیر و خارج از زوال انتقال امتیاز توسط آواگستر 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 مشترک صرفاً مجاز به استفاده از خطوط و خدمات مذکور توسط خود و یا کارمندان خود (در زمان اشتغال به کار یا مأموریت سازمانی) می‌باشد.

تیصوه ۱: ارایه سرویس به محصلین و یا دانشجویان دانشگاه‌ها و سایر مؤسسات آموزشی در زمان حضور آن‌ها در مکان محل تحصیل و منوط به رعایت تمامی موارد بالمانع است.

تیصوه 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 ارایه به مراجع ذی‌صلاح ضروری است.

۶-۶- مسئولیت عواقب هرگونه استفاده سوء و معایر با قوانین و مقررات از خطوط و خدمات ارائه شده صرفاً بر عهده مشترکین و صاحب امتیاز آن‌ها می‌باشد.

۷-۶- مشترکین مجاز به انتقال ترافیک خطوط تلفن از بسترهای دیتا و اینترنت واگذار شده نمی‌باشند.

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

۸-۶- در صورت نیازمندی برخی از مشترکین حقوقی جهت توزیع اینترنت در مکان‌های عمومی (از قبیل پارک‌ها و مراکز تفریحی و فرودگاه‌ها، پایانه‌های مسافربری و ...) با استفاده از بستر WiFi و یا هر روش دیگر، لازم است این اقدام تحت مسئولیت و مدیریت آواگستر به متولیان اماکن فوق صورت پذیرفته و در مراحل طراحی و اجرا نیز هماهنگی لازم بین آواگستر جهت تأمین پیوست کنترلی، اعمال سیاست‌های امنیتی و همچنین نحوه احراز هویت، ثبت و ذخیره مشخصات LOG فعالیت کاربران به عمل آید. در غیراین صورت این عمل تخلف بوده و کلیه مسئولیت‌ها و تبعات آن به عهده مشترک خواهد بود.

۹-۶- بدیهی است آواگستر می‌تواند در صورت مشاهده و اطلاع از موارد تخلفی از مفاد بندهای ۵-۶ تا ۷-۶ توسط مشترک نسبت به صدور اخطار یا مهلت ۱۰ روزه جهت رفع موارد تخلف اقدام نموده و در صورت عدم رفع تخلف ملزم به قطع خطوط و توقف ارایه سرویس تا زمان رفع موارد تخلف و همچنین معرفی مشترک خاطی به مراجع ذیصلاح است.

۱۰-۶- مشترک متعهد می‌شود در صورت تغییر مشخصات تماس (نشانی، شماره تلفن و آدرس پست الکترونیکی)، اطلاعات جدید خود را به آواگستر اطلاع دهد یا در سامانه امور مشتریان به روز رسانی نماید. 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.

۱۱-۶- مشترک موظف است پس از اولین ارتباط با شبکه آواگستر، 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.

۱۲-۶- کلیه سرویس‌ها دارای نشانی‌های عمومی IP به صورت متغیر (Dynamic) می‌باشد و در صورت نیاز به سرویس‌های دارای نشانی‌های خصوصی IP و یا عمومی استاتیک در هر زمان با پرداخت هزینه مربوطه و وجود امکانات، امکان پذیر می‌باشد.

تیصوه ۴: اگر مشترک دارای نشانی IP عمومی یا خصوصی هنگام تمدید سرویس، نشانی IP قبلی خود را انتخاب ننماید، آواگستر تعهدی مبنی بر ارایه همان نشانی خصوصی IP قبلی ندارد.

۱۳-۶- به منظور تکثیر ارباب رجوع تمامی مکالمات برقرار شده با مشترک ضبط می‌شود و در صورت مشاهده رفتار ناپسند و یا الفاظ خارج از عرف جامعه از سوی کارکنان آواگستر و یا مشترک، دو طرف حق مستند قراردادن مکالمه ضبط شده و پیگیری موضوع مطابق قوانین کشور را دارند.

۱۴-۶- خرید مودم و سایر تجهیزات مورد نیاز از آواگستر اجباری نمی‌باشد و مشترک می‌تواند از مودم و تجهیزات استاندارد استفاده کند؛ ولی به مشترکین پیشنهاد می‌شود از یکی از انواع مودم‌ها و تجهیزات مورد توصیه آواگستر که لیست آن‌ها در وب سایت آواگستر موجود می‌باشد، استفاده نمایند.

تیصوه ۵: خدمات پس از فروش مودم‌ها و تجهیزات که از آواگستر خریداری شده است، به عهده گارانتی کننده محصول می‌باشد و مسئولیت آن از عهده آواگستر خارج است.

۱۵-۶- هنگام نصب و راه اندازی و یا در طول استفاده از سرویس (مثل زمان اعزام کارشناس رفع خرابی) اگر خدماتی خارج از موضوع این قرارداد از سمت مشترک درخواست و به ایشان ارایه شود هزینه مربوطه به عهده مشترک و خارج از این قرارداد براساس نرخ‌نامه صنف مرتبط خواهد بود.

ماده ۷: شرایط فسخ قرارداد

۱-۷- مشترک در صورت تمایل به انصراف از دریافت خدمات، می‌بایست با ارایه درخواست از پل کاربری خود به فسخ قرارداد اقدام نماید و آواگستر 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 مسئولیت‌های مشترک در خصوص تعهدات وی در طول مدت زمان اعتبار نبوده و باید پاسخگوی موارد استفاده غیر مجاز در طول مدت زمان قرارداد فسخ شده باشد.

۲-۷- چنانچه آواگستر نتوانست به شدت طرف یک هفته از تاریخ انعقاد قرارداد نسبت به ارایه خدمات یا معیارها و مفاد مورد نظر این قرارداد از جمله تعهدات SLA اقدام نماید، مشترک می‌تواند نسبت به اعلام فسخ قرارداد و اخذ هزینه اقدام نماید و آواگستر 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 می‌تواند 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 می‌باشد.

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

ماده ۸: رسیدگی به شکایت‌ها

مشترک می‌تواند در صورت داشتن شکایت، به وب سایت my.avagostar.net مراجعه و شکایت خود را در سامانه شکایات ثبت نماید و یا با تلفن ۲۸۶۲-۰۲۱+ تماس بگیرد. در صورت بروز هرگونه اختلاف بین طرفین قرارداد و عدم رفع مشکل از طریق مذاکره و گفتگوی دوجانبه، مشترک می‌تواند موضوع را به سازمان از طریق مراجعه به سایت www.195.ir یا تماس با تلفن گویای ۱۹۵ و یا آدرس ایمیل 195@ict.gov.ir منعکس و اقدام به ثبت شکایت نماید.

لازم به ذکر است پس از ثبت درخواست از طریق وب سایت آواگستر و سازمان، سیستم یک شماره پیگیری در اختیار مشترک قرارداده که مشترک می‌تواند از طریق لینک‌های مذکور پیگیری‌های لازم را انجام دهد.

ماده ۹: وضعیت اضطراری

۱-۹- وضعیت اضطراری پیش‌بینی شده و پیش‌بینی نشده تنها در صورتی از آواگستر سلب مسئولیت می‌کند که فرا ارادی باشد.

۲-۹- در صورت بروز وقفه غیر مجاز در ارایه خدمات، آواگستر می‌بایست 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، آواگستر همزمان با انجام کلیه اقدامات ضروری می‌بایست نسبت به اطلاع‌رسانی آبی به مشترکین اقدام نماید.

۴-۹- عدم امکان انجام تعهدات موضوع قرارداد توسط آواگستر که به موجب وقوع بلاای طبیعی که ناشی از عدم رعایت استانداردهای ایمنی در تأسیس و نصب و بهره‌برداری از تجهیزات شبکه باشد، مشمول این ماده نمی‌شود و به عنوان قصور از تعهدات آواگستر تلقی خواهد شد.

ماده ۱۰- کلیات قرارداد

۱-۱۰- این قرارداد در ۱۰ ماده و در ۲ نسخه تنظیم، امضاء و مبادله گردید که هر نسخه حکم واحد را دارا می‌باشد.

۱-۱۰-۲- کلیه مفاد قرارداد به رویت طرفین رسیده و طرفین خود را متعهد به اجرای آن می‌دانند و امضاء ذیل صفحات به منزله قبول و تأیید کلیه مفاد این قرارداد می‌باشد.

نام و نام خانوادگی مشترک / امضاء

مهر و امضاء آواگستر