

تفاهم نامه ارائه خدمات میزبانی وب، ثبت دامنه و خدمات مراکز داده

کارگروه میزبانی وب کمیسیون اینترنت

سازمان نظام صنفی رایانه‌ای استان تهران

فصل اول : تعاریف

- 1.1 خریدار کسی است که به عنوان شخص حقیقی یا حقوقی اقدام به خرید و پرداخت هزینه سرویس می نماید.
 - 1.2 سرویس : هر یک از خدمات ثبتی، نرم افزاری، فنی و ارتباطی قابل ارائه توسط شرکت
 - 1.3 پرتال کاربران : وبگاهی به آدرس behsazanhost.com که خریدار در آنجا حساب داشته و از طریق این حساب می تواند فهرست سرویسهای خود را مشاهده، آنها را تمدید نموده یا ارتقا دهد و مشخصات خریدار در آنجا ثبت شده و قابل ویرایش و بروز رسانی است
 - 1.4 پرتال پشتیبانی : وبگاهی به آدرس panel.behsazanhost.com که کلیه مکاتبات الکترونیکی و ایمیل‌های خریداران و سایر کاربران با شرکت در آنجا ثبت و از طریق شماره تیکت قابل پیگیری است
 - 1.5 تعرفه : فهرست کامل سرویس های قابل ارائه همراه با ویژگی ها و محدودیتها و قیمتها به نحوی که خریدار کاملاً آگاه گردد.
 - 1.6 Spam (هرزنامه) : ارسال ایمیل به فردی بدون اینکه گیرنده بخواهد.
 - 1.7 Spam Cop : وب سایت شناسائی و مقابله با Spam (Spamcop.net)
 - 1.8 IDC : مرکز خدمات داده ای اینترنت Internet Data Center
 - 1.9 تحویل خدمات : ارائه شناسه یا کلمه عبور استفاده از سرویسهای خریداری شده ویا اعلام انجام سایر خدمات بر اساس فاکتور یا قرارداد بین خریدار و شرکت
 - 1.10 کاربر وب سایت : کلیه اشخاصی که از سراسر دنیا وب سایت خریدار را مشاهده و مرور می کنند.
 - 1.11 منابع RAM: میزان استفاده از حافظ اصلی سرور یا سرورهایی که به وب سایت خریدار سرویس دهی می کنند بر حسب مگابایت وقتی که کاربران آن سایت در حال استفاده و مشاهده آن سایت می باشند.
 - 1.12 منابع CPU: میزان استفاده از پردازنده سرور یا سرورهایی که به وب سایت خریدار سرویس دهی می کنند جهت پردازش درخواست ها و اجرای کدهای دینامیک آن سایت نسبت به کل توان پردازنده سرور به صورت درصد وقتی که کاربران آن سایت در حال استفاده و مشاهده آن سایت می باشند.
 - 1.13 Diskspace: میزان فضایی که برای ذخیره کلیه فایل‌های خریدار اعم از وب سایت ، ایمیلها ، پایگاه های داده و همچنین لاگهای آنها توسط یک وب سایت مصرف می گردد.
 - 1.14 Bandwidth: میزان رد و بدل اطلاعات بین کاربران وب سایت و سرور جهت نمایش و عملکرد یک وب سایت بر حسب مگابایت بر ثانیه. همچنین میزان رد و بدل اطلاعات بین دوسرور در صورتی که این اطلاعات به منظور سرویس دهی به کاربران آن وب سایت باشد.
 - 1.15 Data Transfer: میزان تجمعی رد و بدل اطلاعات بین کاربران وب سایت و سرور یا سرورهای سرویس دهنده به وب سایت خریدار بر حسب مگابایت در 30 روز گذشته.
- بالا بودن سرور: در دسترس بودن عمومی سرور در شبکه اینترنت در حداقل 2 نقطه مختلف از دنیا بسته به سرویسهای مختلفی که روی یک سرور قرارداد باید پاسخ تستهای زیر مثبت باشد :
1. وب سرور: ping عمومی سرور یا پاسخ دهی سرور روی پورت 80 از طریق telnet
 2. ایمیل سرور: ping عمومی سرور یا پاسخ دهی سرور روی پورت 25 یا 110 از طریق telnet
 3. دیتابیس سرور: پاسخدهی سرور روی پورت ms sql server و my sql
- 1.16 Uptime: نسبت میزان زمانی که کلیه سرویسهای سرویس دهنده به وب سایت خریدار در شبکه اینترنت بالا می باشند به کل مدت قرارداد سرویس دهی به درصد، در صورتی که وب سایت یا برخی از سرویسها به دلیل عدم رعایت بندهای این قرارداد به حالت تعلیق درآیند در این زمان محاسبه نمی شود .

فصل دوم : هویت

2.1 هویت فروشنده : بهسازان هاست

- 2.2 هویت خریدار : خریدار شخصی حقیقی یا حقوقی است که مشخصات وی در پرتال کاربران و در بانک اطلاعات کاربران شرکت وجود دارد و سرویسهای خریداری شده تحت حساب وی مدیریت می شود
- 2.3 در مورد خریداران با هویت شخص حقوقی، یک نفر نماینده تام الاختیار در پرتال کاربران معرفی می گردد. این نماینده نسبت به سرویس تهیه شده همانند خود شخص حقوقی اختیار تام دارد. وظیفه اعلام کتبی نماینده جدید در آینده بر عهده خریدار بوده و شرکت در صورت عدم دریافت اعلام کتبی مسئولیتی نسبت به حقوق و عملکرد مالکیتی و مسئولیتی خریدار نخواهد داشت .
- 2.4 برای حفظ حقوق قانونی خریداران، کلیه خریداران موظف به ارائه اطلاعات هویتی خود شامل کپی شناسنامه، کپی کارت ملی برای اشخاص حقیقی و درخواست شخص حقوقی همراه با کپی روزنامه رسمی آخرین تغییرات، به شرکت می باشند. در صورتیکه شرکت، در هنگام تکمیل فرآیند خرید و به جهت تسهیل و تسریع امور، اقدام به دریافت و کنترل این مدارک ننماید پس از آن حق دریافت این مدارک همواره برای شرکت محفوظ بوده و با عدم ارائه مدارک در زمان مقرر به شرکت، حقوق مالکیتی خریدار ملغی محسوب می شود و ضمناً عواقب اعلام ناصحیح اطلاعات مستقیماً بر عهده خریدار خواهد بود. شرکت مسئولیتی در قبال کنترل صحت امضاء خریداران و نمایندگان آنها ندارد.
- 2.5 خریدار اذعان می نماید که کلیه اطلاعات هویتی ارائه شده و آدرسها و شماره تماس و امثالهم صحیح بوده و همواره در بروز نگه داشتن آنها در پرتال کاربران می کوشد. شرکت حق دارد هر زمان که نیاز به کنترل این اطلاعات داشته تصویر برابر اصل این اطلاعات را از خریدار دریافت نماید. شرکت حق دارد تا تکمیل اطلاعات صحیح و مستند نسبت به تعلیق سرویس اقدام نماید.
- 2.6 مالکیت سرویس و کلیه مسئولیتها و حقوق مرتبط با آن، بر عهده خریدار و یا نماینده خریدار هر یک به تنهایی می باشد.
- 2.7 در صورتیکه به درخواست مشتری و در راستای کاهش هزینه و یا بهبود کیفی خدمات نگهداری و تمدید، به جای مشخصات خریدار مشخصات شرکت ارائه کننده خدمات، ثبت شده باشد همچنان مالکیت و کلیه حقوق و مسئولیتهای قانونی بر عهده خریدار خواهد بود.

فصل سوم : نحوه ارتباط طرفین با هم

- 3.1 روش ارتباطی مستند شرکت با خریدار، آدرس ایمیل خریدار و پاسخ به تیکت های پرتال پشتیبانی که حساب کاربری وی در پرتال کاربران ثبت شده است، خواهد بود.
- 3.2 روش ارتباطی مستند خریدار با شرکت، ثبت تیکت در پرتال پشتیبانی با دریافت شماره پیگیری تیکت و یا ارسال نامه و دریافت رسید کتبی از شرکت خواهد بود.
- 3.3 استفاده از ایمیل توسط خریدار برای تسهیل انجام کار مقدور بوده لیکن روش مستند در موارد شبهه انگیز برای خریدار محسوب نمی گردد.
- 3.4 شرکت مسئولیتی نسبت به تبعات و خسارات وارد بر خریداری که اطلاعات تماس تغییر یافته خود را از طرق معتبر به اطلاع شرکت نرسانده است ندارد.

فصل چهارم : تغییرات

- 4.1 تغییرات توافقنامه : توافقنامه استفاده از خدمات شرکت تابعی است از قوانین جمهوری اسلامی ایران و سایر قوانین بین المللی و توافقات مجامع بین المللی ناظر بر سرویسهای قابل ارائه شرکت و از آنجا که این قوانین و توافقات در سطح کشور و بین الملل به طور آنلاین و ماهانه امکان تغییر دارند، شرکت حق تغییرات آتی در توافقنامه را بر خود محفوظ می داند و نسخه توافقنامه بروز شده را از طریق لینک به صفحه توافقنامه در وب سایت شرکت در دسترس عموم خواهد بود. ضمناً شرکت مسئولیتی نسبت به اطلاع رسانی نفر به نفر در خصوص تغییرات احتمالی نداشته و خریدار می بایست موارد را عندالزوم با مراجعه به وب سایت شرکت کنترل نماید.
- 4.2 تغییرات تعرفه :
- 4.2.1 در صورت تغییر تعرفه درحین استفاده از سرویس، خریدار در صورت تمایل به ارتقا در سرویس فعلی خود موظف به رعایت قیمتهای جدید خواهد بود . لیکن خدمات خریداری شده با تعرفه قبلی تا پایان دوره آن ارائه می گردد.
- 4.2.2 هزینه های کارشناسی نیروی فنی و یا سایر خدماتی که در هنگام استفاده از یک سرویس اولیه خریداری شده مورد نیاز واقع می گردد تابع تعرفه روز درخواست جدید خریدار می باشد .

4.2.3 ارتقاء سرویس میزبانی از یک سرویس به سرویس بالاتر انجام می گیرد و هزینه آن معادل مبلغ محاسبه شده توسط سامانه فروش می باشد.

4.2.4 سرویسهای خریدار تنزل داده (می شود/نمی شود) .

4.2.5 تغییرات تعرفه از طریق وب سایت منعکس شده و خریدار موظف به تبعیت از آن برای سفارشات جدید می باشد مگر اینکه پیش فاکتور مهلت داری در اختیار باشد که قبل از تغییرات تعرفه برای وی صادر گشته باشد .

4.3 تغییرات فنی : شرکت برای بهبود کیفیت خدمات حق انجام تغییرات فنی، سخت افزاری، نرم افزاری یا شبکه ای را در سرویسهای ارائه شده دارد. در مورد تغییراتی که سرویس خریدار را تحت تاثیر قرار می دهد شرکت موظف است از یک روز تا یک ماه قبل از اعمال تغییرات ، از طریق وب سایت شرکت، پرتال کاربران یا پرتال پشتیبانی ویا ارسال خبر نامه به آدرس Email خریداران اطلاع رسانی نماید. خریدار موظف است خود را با این تغییرات سازگار نماید.

هرگاه به دلیل موارد ضروری، شرکت امکان اطلاع رسانی را از دست بدهد ویا فوریتهای فنی وی را ناچار به این امر نماید مسئولیتی برای اطلاع رسانی زمان ونحوه تغییرات نخواهد داشت ضمنا خریدار به شرکت وکالت می دهد تا در زمان مورد نیاز در جهت بهبود سطح کیفی سرویس اقدام به انجام فعالیتهای سخت افزاری و نرم افزاری روی سرورهای اختصاصی و سرویسهای میزبانی آن نماید.

4.4 تغییرات مالکیت

تغییرات مالکیت سرویس از طریق درخواست کتبی خریدار یا نماینده وی ویا ارسال ایمیل درخواست مذکور از طریق آدرس ایمیل موجود در حساب کاربری در پرتال کاربران انجام میگردد.

4.4.1 شرکت در راستای حفظ حقوق خریداران خود حق دارد مدارک شناسایی متقاضی تغییر مالکیت را جهت احراز هویت وی و انطباق با مشخصات مالک سرویس دریافت دارد.

4.4.2 شرکت می تواند تا زمانی که اطلاعات کافی در مورد موارد مشکوک پیدا نکرده است، اقدامی برای تغییر مالکیت یک سرویس صورت ندهد.

فصل پنجم : تحویل خدمات

5.1 نحوه تحویل :

5.1.1 پس از پرداخت مبلغ سفارش توسط خریدار، با آماده تحویل شدن سرویس خریداری شده، مراتب از طریق ایمیل مندرج در پروفایل ویا برگه سرویس به خریدار اطلاع داده می شود. عدم دسترسی خریدار به آدرس ایمیل مورد نظر مانع تحویل سرویس نمی گردد.

5.1.2 خریدار در صورتیکه در بازه زمانی حداکثر زمان تحویل، ایمیل مذکور را دریافت ننماید موظف است حداکثر 2روز پس از پایان زمان تحویل مجاز بصورت کتبی ویا امضا نامه، مراتب را به بخش فروش شرکت اعلام نماید.

5.1.3 در صورت بروز شرایط ویژه فنی ویا محدودیتهایی که تحویل در زمان مقرر آن انجام نشود، شرکت مجاز به افزایش زمان تحویل سرویس تا 2 برابر خواهد بود.

5.1.4 خریدار حق درخواست لغو سرویس خریداری شده تحویل نشده را تا قبل از سپری شدن 2 برابر زمان تحویل مجاز آن سرویس نخواهد داشت. به عنوان مثال چنانچه زمان تحویل 7 روز باشد در صورت عدم تحویل، خریدار تا 14 روز مجاز به انصراف از خرید و دریافت وجه پرداختی خود نمی باشد.

5.1.5 شرکت مسئولیتی در قبال عدم تطابق با نیاز و یا عدم استفاده خریدار از سرویس خریداری شده و تحویل شده ندارد.

5.1.6 سرویسهای مرتبط با دامنه ای که توسط شرکت ثبت ویا تمدید نشده اند و نزد ثبت کننده دیگری می باشند در هنگام پرداخت فاکتور تحویل شده فرض می گردند.

5.2 حداکثر زمان تحویل

5.2.1 حداکثر زمان تحویل برای سرویسهای شرکت که با عنایت به شرایط عمومی کشور ویا فرض بدترین حالات ممکن است به شرح ذیل است .

- ثبت دامنه 2 روز کاری
- سرویس میزبانی 1 روز کاری

5.2.2 در صورت عدم انجام سفارش در محدوده حداکثر زمان تعریف شده، مشتری موظف به اعلام کتبی با امضا ذیل نامه به بخش فروش شرکت و دریافت رسید ارسال می باشد

5.2.3 پس از ثبت دامنه و ارائه شناسه و کلمه عبور کنترل پاتل آن به خریدار، بدلیل سلب امکان نظارتی از شرکت، شرکت هیچ مسئولیتی نسبت به آن دامنه نخواهد داشت.

5.2.4 در مورد ثبت دامین های ir که می بایست توسط پژوهشگاه دانشهای بنیادی تایید و فعال گردد با توجه به اینکه به طور کلی شرکت کنترلی در زمان تایید دامین نداشته و همچنین به دلیل نقص در مدارک یا مشخصات ممکن است مدت زمان تایید دامین به طول انجامد، زمان رزرو اولیه دامین مبنای تحویل قرار می گیرد.

5.3 تطابق با سفارش: در صورت وجود هرگونه مغایرت سرویس ارائه شده به خریدار با مشخصات سرویس، خریدار موظف است مراتب را حداکثر ظرف مدت یک هفته از تاریخ فاکتور به شرکت اعلام نموده و شرکت موظف است مراتب اصلاح را در اسرع وقت به عمل آورد در غیر اینصورت مسئولیت شرکت صرفاً محدود به اصلاح سرویس پس از تاریخ اعلام خریدار و فقط تا پایان زمان سرویس مندرج در فاکتور می باشد و زمان سرویس دهی افزایشی نخواهد یافت.

فصل ششم: امنیت و محرمانگی

6.1 به طور کلی محیط اینترنت به همان میزان سایر محیط های ارتباطی مانند پست، دورنگار و تلفن برای انتقال اطلاعات محرمانه امنیت دارد. در کلیه این محیطها ممکن است اطلاعات استراق سمع شوند. به همین دلیل ضمن آنکه شرکت تمام تلاش خود را برای ایجاد محیطی امن برای نگهداری و تبادل اطلاعات به صورت محرمانه می نماید، با این حال از جانب احتیاط از خریداران می خواهد که همیشه ارتباطات آنلاین اینترنتی خود را نا امن فرض نمایند. شرکت هیچ گونه مسئولیتی در رابطه با امنیت تبادل اطلاعات از شبکه و سرورهای خود با جاهای دیگر را نمی پذیرد.

6.2 شرکت با تدابیر امنیتی خود مسئول حفظ امنیت پایه سرویس های خود می باشد.

6.3 شرکت مسئولیتی نسبت به ضعف ایمنی ناشی از نرم افزارها، application ها و یا برنامه های مورد استفاده خریدار ندارد.

6.4 شرکت مسئولیتی نسبت به امنیت تبادل داده ما بین خریدار و سرورهای خود ندارد.

6.5 شرکت مسئولیتی نسبت به در اختیار گرفتن کلمه عبور سرویسهای خریدار، توسط اشخاص ثالث ندارد.

6.6 شرکت موظف به رعایت محرمانگی کلیه داده ها و نرم افزارهای موجود در سرویس خریدار می باشد و همچنین آنها را در اختیار اشخاص ثالث قرار نخواهد داد.

6.7 شرکت تلاش خود را برای حصول بالاترین سطح امنیت ممکن برای حساب آنلاین خریداران انجام می دهد از اینرو شرکت نسبت به اموری که در حیطه مسئولیت خریدار از لحاظ نگهداری امنیت حساب خود می باشد مسؤولیتی ندارد.

فصل هفتم: مرجع قضاوت

در صورت بروز اختلاف، جهت رفع اختلاف، خریدار موظف است بدو نسبت به اعلام موضوع به واحد روابط عمومی و یا دفتر مدیریت شرکت اقدام نموده و رسید کتبی دریافت نماید. تا موضوع مورد رسیدگی واقع گردد در صورت عدم حصول نتیجه پس از 15 روز کاری، خریدار می تواند به شورای انتظامی سازمان نظام صنفی مراجعه نموده تا موضوع را مورد بررسی و رسیدگی قرار داد. ضمناً خریدار و شرکت نظر این شورا را به عنوان حکم مرضی طرفین پذیرفته و حق شکایت و یا درخواست حکم به سایر مراجع را نخواهد داشت.

فصل هشتم: فعالیتهای غیر مجاز خریدار

تخطی از هر یک از شرایط درج شده در ذیل موجب تعلیق سرویس می شود. شرکت تنها تشخیص دهنده تخطی از شرایط مندرج می باشد. شرکت حق قطع سرویس بدون هیچ اخطار قبلی و یا اجتناب از سرویس دهی را برای خود محفوظ می دارد. زمانی که شرکت از تخطی یک خریدار از شرایط مندرج اطلاع پیدا می کند نسبت به بررسی فنی و یا حقوقی موضوع اقدام خواهد کرد در این زمان ممکن است برای جلوگیری از ادامه تخلف سرویس خریدار به صورت موقت قطع گردد. پس از تکمیل بررسی ها شرکت بسته به نوع تخلف مجاز به محدودسازی، تعلیق یا قطع سرویس خاطی خواهد بود همچنین شرکت در صورت لزوم حق پیگرد قانونی شکایت و اخذ خسارت از متخلف را نیز برای خود محفوظ می دارد. هر گونه عملی که در اینجا به آن اشاره نشده باشد ولی از نظر قوانین جاری کشور ایران یا کشور

محل قرارگیری سرورها خلاف باشد نیز تخلف از شرایط خدمات محسوب می گردد. شرکت هیچگونه وجهی به خریدار متخلف از شرایط خدمات تحت هر عنوان مانند ادعای خسارت یا هزینه مدت باقیمانده سرویس پرداخت نخواهد نمود. همچنین خریدار متخلف مسئول جبران کلیه خسارات مادی و معنوی وارده به شرکت، سایر مشتریان شرکت و یا IDC سرویس مورد نظر خواهد بود :

- استفاده از نرم افزارهای بدون رعایت حق کپی رایت ایران و بین المللی.
- نصب ویا استفاده برنامه ای که موجب اختلال در عملکرد سرور گردد .
- ارسال یا اجرای فایل های اجرایی مانند فایل هایی با پسوند `bat` , `com` , `exe` , `vbs` و امثالهم و در صورت وجود این فایلها بدون اخطار از فضای خریدار حذف می شود و با خریدار بر طبق ضوابط برخورد می گردد
- خریدار مجاز به استفاده از کدهای مخرب مانند انواع ویروسها و یا سورهاهایی که موجب آلودگی یا پایین آمدن امنیت سرور گردد نمی باشد.
- استفاده از برنامه های ضعیف نگارشی که موجب نفوذ به سرویس وسایر سرویسهای دیگر شرکت وسایر خریداران گردد.
- وجود فایل های حاوی ویروس عمدا ویا سهوا در فضای سرویس مورد خریداری
- ارسال هرزنامه (Spam) عمدا ویا سهوا (ملاک، گزارش Spam cop یا سایتهای مشابه و یا بررسی تیم فنی شرکت می باشد) حتی اگر از سرویس میل سرویس دهنده ثالثی استفاده شده باشد.
- ارسال ایمیل بصورت گروهی و تعداد بالا (حداکثر 200 ایمیل در روز و 50 ایمیل در ساعت مجاز می باشد به شرط آنکه کلیه گیرندگان ایمیلها، خودشان درخواست دریافت ایمیل از خریدار را داشته و آدرس و توضیح نحوه لغو عضویت به زبان انگلیسی در متن ایمیل وجود داشته باشد).
- گزارش فنی شرکت و یا IDC که سرور میزبانی در آن می باشد نسبت به انجام اعمال مغایر قانون شرکت.
- عدم رعایت قانون جرائم رایانه ای جمهوری اسلامی ایران (خریدار موظف به کسب اطلاع کامل در مورد این قانون می باشد)
- انجام فعالیتهایی که به هر شکل موجب اختلال در ارائه خدمات شرکت به خریدار و یا سایر خریداران گردد.
- استفاده از سرویس جهت ایجاد اختلال و یا نفوذ در سیستمهای اشخاص ثالث.
- راه اندازی `Open relay mail server`.
- انجام فعالیت IRC
- عدم رعایت محدوده استفاده از منابع تخصیص یافته در هر سرویس.
- مختل کردن امنیت سیستم یا شبکه. در صورت بروز چنین مسائلی شرکت حق پیگرد قانونی و شکایت از متخلف به مراجع قانونی را محفوظ می دارد. نمونه هایی از اختلال در امنیت سیستم یا شبکه شامل موارد ذیل می شود: دسترسی یا استفاده غیر مجاز از داده ها، سیستم یا شبکه، از جمله هر گونه تلاش برای جستجو، اسکن یا آزمایش آسیب پذیری یک سیستم یا شبکه، مداخله در خدمات ارائه شده به هر کاربر، میزبان یا شبکه، شامل: تلاش برای دسترسی به اطلاعات نامه های الکترونیکی، تلاش عامدانه برای پر کردن فضای یک سیستم، تلاش برای تغییر و یا حذف اطلاعات وب سایتها بدون مجوز از مالکان آنها و...

فصل نهم : محدوده استفاده از منابع `Data transfer` , `Ram` , `CPU` , `Disk space` , `Traffic` و ...

9.1 شرکت در تعرفه ی خود ویا در سایت این موارد را مشخص نموده و محدوده استفاده از منابع سرویسهای شرکت برای عموم سرویسها در تعرفه درج شده است .

لیکن موارد زیر نیز باید در نظر باشند.

- حداکثر CPU در میزبانی اشتراکی 2٪ در بازه زمانی 24 ساعت
- حداکثر Ram در میزبانی اشتراکی 128 مگا بایت
- حداکثر Data Transfer مجاز بر اساس مشخصات مندرج در تعرفه
- حد اکثر Disk Space بر اساس مشخصات مندرج در تعرفه
- حداکثر Bandwidth لحظه ای در میزبانی اشتراکی 100 مگابیت در ثانیه

9.2 ملاک تشخیص، نرم افزارهای کنترلی و واحد فنی شرکت خواهد بود.

9.3 شرکت در صورت تجاوز منابع سرویس کاربر از حدود تعیین شده، حق قطع سرویس بدون اخطار قبلی تا تعیین وضعیت را خواهد داشت و مراتب را به اطلاع خریدار خواهد رساند. در این صورت، شرکت، پس از ارتقا سرویس توسط خریدار ویا کاهش مصرف، اقدام به ارائه سرویس دهی خواهد نمود.

9.4 در صورتیکه خریدار در استفاده از برخی منابع که قابل اندازه گیری نیستند از حد استاندارد سرویس تجاوز نماید به تشخیص بخش فنی، شرکت حق قطع سرویس تا تعیین تکلیف جدید را دارد.

فصل دهم : محتوا

10.1 سرویسهای شرکت می بایست در جهت مقاصد قانونی استفاده گردد. انتقال، نگهداری یا انتشار هر گونه اطلاعات یا داده که مخالف هر قانون اجرایی باشد یا مستقیماً به تخلف از قانون خاصی کمک کند ممنوع است. این مورد می تواند شامل موارد زیر باشد (البته محدود به موارد زیر نیست)

- قرار دادن هرگونه داده تحت پوشش قانون کیبی رایت بدون مجوز
- استفاده غیر مجاز از علائم و اسامی تجاری دیگران
- استفاده غیر مجاز از لوگو های دیگران
- هرگونه تخلف از قانون جرایم رایانه ای ایران
- اهانت به هر شخص، گروه، سازمان، قوم یا کشور
- انتشار اکاذیب علیه دیگران
- کلاه برداری های اینترنتی و هرگونه عاملی که موجب فریب بازدیدکنندگان شود
- سایتهای فعال در زمینه HYIP ویا دارای سیستم هرمی
- فروش یا تبلیغ هرگونه کالا یا خدمات غیر مجاز طبق قوانین جاری ایران و کشوری که سرورها در آن قرار دارد
- سایتهای مرتبط یا حامی گروههای شناخته شده تروریست بین المللی
- استفاده از سرویس های شرکت برای نگهداری، ارسال، نمایش، انتقال، تبلیغ یا هر عمل مشابه بر روی داده های مرتبط با مسائل جنسی و غیر اخلاقی به هر شکل

10.2 مسئولیت محتوای درج شده در سرویس تامین شده خریدار ویا متصل به دامنه خریداری شده از شرکت تماماً بر عهده خریدار است . این مسئولیت شامل موارد تخلف عمد وسهو ویا مواردی که توسط اشخاص ثالث نیز انجام می پذیرد خواهد بود.

10.3 در صورت عدم رعایت قانون جرائم رایانه ای جبران کلیه خسارات وهزینه های مادی ومعنوی کلی وجزئی وارد بر شرکت در پاسخگوئی به مراجع ذیصلاح بر عهده خریدار خواهد بود.

10.4 شرکت برطبق قانون موظف است در صورت برخورد با موارد مجرمانه نسبت به انسداد سرویسها واقامه دعوا وارائه اطلاعات خریدار که محتوای مجرمانه در سرویس خود ویا در سرویس متصل به دامنه خود را دارد به مراجع قضائی اقدام نماید.

فصل یازدهم : مسئولیت خریدار

11.1 خریدار موظف است که کلیه مواد توافقنامه، ضوابط شرکت و قوانین جمهوری اسلامی ایران را رعایت نماید. در صورت عدم رعایت، شرکت حق قطع سرویس به صورت موقت یا دائم و پیگرد قانونی ودریافت خسارت از خریدار را دارد وخریدار موظف به جبران کلیه خسارات وهزینه وارده بر شرکت می باشد همچنین هیچ وجهی بابت فسخ سرویس ویا ایام باقیمانده سرویس یا خسارت وارده به خریدار متخلف، پرداخت نخواهد شد.

11.2 خریداران مسئول عملکرد خود در رابطه با سرویس تهیه شده می باشند همچنین می بایست به حقوق سایر خریداران شرکت احترام بگذارند. شرکت حق تعلیق یا قطع دائم سرویس خریداران که به صورت خواسته یا ناخواسته موجب اختلال در سرویس سایر خریداران می گردد را برای خود محفوظ می دارد. ضمناً خریدار حق هیچ گونه اعتراضی را نخواهد داشت

11.3 به غیر از آن دسته از قوانین که مستقیماً به نحوه استفاده از سرویس برمی گردد که با پایان سرویس به پایان می رسد. بندهای دیگر قوانین پابرجا بوده وخریدار همواره موظف به رعایت قوانین عمومی وحقوقی شرکت خواهد بود.

11.4 کلیه مسئولیتهای عدم استفاده صحیح از سرویس خریداری شده با خریدار می باشد و شرکت تنها مسئول ارائه سرویس استاندارد و بر اساس تعهدات فنی اعلام شده در بسته های میزبانی خود می باشد.

فصل دوازدهم : گارانتی و پشتیبانی

- 12.1 شرکت معادل 10 روز تقویمی از زمان خرید دارای گارانتی برگشت پول در صورت عدم امکان تامین سرویس و یا ایجاد اشکالی که مربوط به فروشنده بوده و امکان رفع مشکل از طرف فروشنده نباشد برای سرویس میزبانی وب می باشد. و از اینرو پس از این زمان، گارانتی به سرویس خریدار تعلق نمی گیرد. در مورد دامنه و گواهی امنیتی SSL امکان برگشت وجه پس از ثبت دامنه ممکن نمی باشد.
- 12.2 فروشنده تنها مسئولیت سرویس دهی در حوزه خرید را دارد. در خصوص اختلالات و موارد دیگر مانند ارتباط اینترنت خریدار و برنامه نویسی وب و نرم افزارها و مشکل دامنه ای که نزد دیگران ثبت شده است مسئولیتی متوجه شرکت نمی باشد.
- 12.3 ملاک وجود اختلال در سرویس، گزارش واحد فنی و یک سایت Tracer معتبر که باید توسط شرکت تأیید شده باشد، است.
- 12.4 زمان اختلال در سرویس خریدار در صورت درخواست کتبی وی با اعلام مدت اختلال و تأیید واحد فنی در صورتی که میزان تجمعی آن از ابتدای دوره از 0.2٪ کل دوره بیشتر باشد به مدت سرویس افزوده می گردد .
- 12.5 ارائه خدمات پشتیبانی در شرکت بر مبنای پرتال پشتیبانی وبه صورت 24 ساعته و هفت روز هفته می باشد. ضمناً به درخواستهایی که از طریق ایمیل، ویا تلفن اعلام گردد نیز رسیدگی می شود.
- خدمات پشتیبانی از طریق تلفن در ساعات و روزهای کاری 10 الی 17 شنبه تا چهارشنبه و 10 الی 13 در روزهای پنج شنبه انجام می گردد.
- 12.6 نحوه ارتباط مستند خریدار برای درخواستهای گارانتی و پشتیبانی باید از طریق پرتال پشتیبانی باشد که زمان دقیق ارسال درخواست، زمان دقیق رسیدگی و هویت خرید مشخص باشد.
- 12.7 عدم رضایت از خدمات بخش پشتیبانی و فنی می بایست به سرعت (ظرف 24 ساعت) از زمان وقوع به واحد شکایات و یا دفتر مدیریت از طریق پرتال پشتیبانی اعلام گردد.
- 12.8 سرویس ها و رویه عمومی شرکت بر اساس استاندارد فنی بین المللی و مصالح شرکت تعریف شده و برای خریدار خاص غیر قابل تفکیک و تغییر است و خریدار موظف است بررسی لازم خود را قبل از خرید سرویس بعمل آورده باشد.
- 12.9 شرکت مسئولیتی در قبال عدم تطابق سرویس خریداری شده با نیاز مشتری ندارد.
- 12.10 شرکت نسبت به نصب و عملیاتی شدن نرم افزارهایی را که مورد تأیید بخش فنی نمی باشد مسوولیتی ندارد.
- 12.11 میزان مسئولیت شرکت در مقابل حوادث ناخواسته و خسارات غیر مستقیم وارد بر خریدار در استفاده از سرویس و یا اطلاعات خریدار محدود به بند خسارات این قانون خواهد بود.

فصل سیزدهم : ضوابط خاص دامنه

- 13.1 تمدید یک دامنه تاریخ گذشته در صورت امکان تمدید ، ممکن است دارای جریمه تاخیر نسبت به تعرفه عادی باشد که این جریمه مطابق با قوانین ICANN و ثبت کننده اصلی وضوابط شرکت اخذ می گردد.
- 13.2 تاریخ مستند برای مدت ثبت دامنه، whois های بین المللی می باشد. (در خصوص دامنه های .ir. استعلام از ثبت کننده مستند خواهد بود).
- 13.3 اگر در سفارش خریدار، دامنه ای باشد که ثبت کننده مرجع آن را ثبت ننماید و یا در حین تکمیل مراحل ثبت، آن دامنه توسط شخص دیگری ثبت گردد و یا انتقال دامنه ای به شرکت باشد که به هر دلیل انجام نگردد، شرکت تنها موظف به بازگرداندن هزینه ثبت و یا انتقال آن دامنه به حساب خریدار در پرتال کاربران می باشد.
- 13.4 در صورت درخواست انتقال یک دامنه به پنلی خارج از شرکت از طریق پرتال کاربران شرکت حق ممانعت از تکمیل مراحل انتقال را ندارد
- 13.5 از آنجا که شرکت ثبت و تمدید دامنه و انتقال برای خریدار را به صورت واسط انجام می دهد عدم پذیرش توسط ثبت کنندگان بین المللی ویا ثبت کننده .ir. نسبت به ثبت ویا تمدید دامنه به هر دلیل مسئولیتی را متوجه شرکت نخواهد کرد.

13.6 خریدار موظف است قبل از ثبت دامنه نسبت به حقوق مالکیتی دامنه برای خود تحقیق لازم را به عمل آورده و شرکت در صورت ادعای شخص ثالث صاحب حق مورد تأیید شرکت و مراجع ذیصلاح ایرانی و بین المللی آن دامنه را مسدود نموده و به رای مراجع ویا قوانین بین المللی عمل می نماید.

فصل چهاردهم : ضوابط خاص میزبانی

14.1 شرکت مسئولیتی در قبال تحویل داده های موجود در فضای میزبانی وب به خریدار نداشته و خریدار موظف به استفاده از FTP خواهد بود.

14.2 شرکت مسئولیتی نسبت به بارگذاری اطلاعات (Upload) در فضای میزبانی خریدار ویا download اطلاعات وی به صورت رایگان ندارد.

14.3 شرکت مسئولیتی نسبت به نصب نرم افزار برای خریدار به صورت رایگان ندارد.

14.4 شرکت تلاش خود را جهت راهنمایی خریدار در مسائل فنی می کند ولی خریدار خود مسئول است با اطلاعات فنی سرویس میزبانی وب آشنائی داشته و شرکت مسئولیتی نسبت به آموزش نحوه بهره برداری صحیح از سرویس ندارد.

فصل پانزدهم : ضوابط خاص اجاره سرور اختصاصی

15.1 شرکت مسئولیتی در قبال پشتیبانی فنی سرور اختصاصی به خریدار نداشته و خریدار موظف به استفاده از ارتباط ریموت خواهد بود مگر آنکه خلاف آن در تعرفه اعلام شده باشد

15.2 شرکت تنها در صورت بروز مشکلاتی که موجب عدم دسترسی به سرور از راه دور می گردد مسئول پشتیبانی فنی سرور بوده و البته در صورتی که بروز مشکل به خاطر سو عملکرد خریدار باشد هزینه پشتیبانی طبق فاکتورهای IDC از خریدار اخذ خواهد شد

15.3 مالک تجهیزات و سخت افزار سرور اختصاصی، شرکت می باشد و پرداخت هزینه اجاره سرور موجب بروز حقی برای خریدار نمی گردد

15.4 در صورت بروز مشکل سخت افزاری که موجب عدم دسترسی به سرور شود خریدار موظف به اعلام مورد به بخش پشتیبانی شرکت بوده و شرکت پس از اطلاع موظف به تعویض سخت افزار معیوب به صورت رایگان می باشد.

فصل شانزدهم : سایر ضوابط خاص

16.1 خریدار موظف است سرویسهایی که نزد شرکت تمدید می نماید را از نظر تمدید شدن کنترل نموده ودر صورت عدم اعمال مراتب تمدید توسط شرکت، حداکثر 7روز تقویمی پس از زمان انقضاء مراتب را کتبا به مقام مسئول ویا واحد شکایات ارسال نماید.

16.2 توافقات خاص تنها به صورت کتبی وبا مهر و امضاء مجاز شرکت معتبر خواهد بود و توافقات با پرسنل به صورت کتبی یا شفاهی و یا به هر شکل دیگر از درجه اعتبار ساقط است .

16.3 خریدار موظف است تحویل ، تطابق و اجرای صحیح سرویس خریداری شده را کنترل نماید.

16.4 شرکت هیچ مسئولیتی برای بدست آوردن دامنه از دست رفته و یا اطلاعات حذف شده از روی سرورهای میزبانی پس از اتمام قرارداد نخواهد داشت.

16.5 مسئولیت اطلاع از زمان انقضاء سرویس وکنترل آنها بر عهده خریدار می باشد لیکن شرکت، انقضاء سرویسهای خریدار را از 1 ماه قبل از طریق پست الکترونیک به وی یادآوری می نماید و عدم دسترسی خریدار به پست الکترونیکی خود، مسئولیتی را برای شرکت ایجاد نخواهد کرد.

16.6 وضعیت اعتبار، فهرست سرویسها و پرداختهای خریدار در حساب کاربری وی در پرتال کاربران قرار دارد و همواره وی می تواند برای آگاهی از وضعیت عملکرد خود از طریق شناسه و کلمه عبور خود به آن مراجعه نماید.

16.7 مدت زمان قطع سرویس ناشی از عدم پرداخت مطالبات شرکت، بررسی جرائم واعمال تشخیص کارشناسی به مدت زمان سرویس دهی افزوده نمی گردد.

16.8 امکان دریافت هرگونه سرویس هدیه و یا کمک هزینه های پیش بینی شده در برخی از سرویسها تنها در هنگام خرید بسته وجود دارد و طی مدت قرارداد امکان رجوع به آن وجود نداشته و در صورت عدم استفاده هزینه آن به حساب کاربری خریدار واریز نمی شود.

فصل هفدهم : نسخه پشتیبان (Backup)

17.1 به طور کلی مسئولیت تهیه نسخه پشتیبان از داده ها و فایلها با خود خریداران بوده و همه خریداران می بایست پشتیبان کلیه داده های مورد نیاز خود را در جایی غیر از تجهیزات و سرورهای شرکت نگهداری نمایند. در صورت بروز هر مشکل و عدم توانایی بازگرداندن اطلاعات از آرشیو بکاپ هیچگونه اعتراضی مسموع نخواهد بود و شرکت در این زمینه هیچگونه مسئولیتی ندارد.

17.2 مسئولیت بکاپ گرفتن در سرویس های سرورهای اختصاصی صرفا به عهده خود خریدار می باشد و شرکت در این زمینه هیچگونه مسئولیتی ندارد

17.3 شرکت جهت امنیت بیشتر، از کلیه از فایلهای خریداران بصورت هفتگی نسخه پشتیبان تهیه می کند. این نسخه پشتیبان حداکثر تا 6 روز نگهداری خواهد شد. نسخه پشتیبان از بانک اطلاعاتی **ms sql server** بصورت کامل گرفته می شود و یک هفته نگهداری می شود. شرکت تعهدی نسبت به صحت و کارکرد این نسخه ها ندارد.

17.4 تمام نسخه های پشتیبان بر روی محلی خارج از دسترسی خریدار نگهداری می شود

17.5 شرکت تعهدی نسبت به ارائه رایگان داده های موجود در آرشیوهای خود به خریدار ندارد.

17.6 شرکت هیچگونه مسئولیتی در مورد صحت نسخه پشتیبان و بروز بودن آنها را ندارد.

فصل هجدهم : شرایط و قوانین مالی

18.1 نحوه پرداخت در پرتال کاربران درج شده است. به طور عمومی خریدار موظف است مدارک پرداخت خود را تا پایان مدت سرویس نگهداری نماید.

18.2 خریدار موظف است پرداخت خود را به طور نقدی و یا در وجه حسابهای اعلام شده در پرتال کاربران بپردازد. در شرایطی که شرکت در راستای مساعدت با خریدار اقدام به پذیرش چک مدت دار در خصوص فاکتور وی نماید، با عدم وصول وجه چک، خریدار موظف است در روز سررسید فوراً اقدام به واریز وجه به حسابهای اعلام شده نماید و لاشه چک خود را دریافت نماید در غیر این صورت هزینه تاخیر در وصول اسناد، پیگیری های حقوقی، ایاب و ذهاب و سایر موارد نیز بر عهده خریدار خواهد بود ضمناً در اینگونه موارد شرکت حق دارد ضمن تعلیق سرویس، فاکتور خریداری که قسمتی از وجه آن در زمان مورد توافق وصول نشده را باطل نموده و خسارات وارده بر شرکت و هزینه سرویس را از آن کسر نماید.

18.3 به دلیل محدودیت های نگهداری داده های حسابداری، فیش بانکی و یا حواله ای که برای افزایش اعتبار و یا پرداخت یک صورت حساب، تنها تا 6 ماه پس از واریز قابلیت استفاده را خواهد داشت .

18.4 شرکت، حق تأمین و وصول کلیه مطالبات و جرائم، سود تاخیردر پرداخت و سایر هزینه های خود از محل قطع موقت و یا دائم کلیه سرویسها و اعتبارات خریدار نزد خود را خواهد داشت و در صورتیکه خریدار فوراً به اخطار اعلام شده از سوی شرکت توجه ننماید حق هر گونه اعتراض بعدی را از خود سلب می نماید لازم به ذکر است مدت قطعی سرویس ناشی از عدم پرداخت مطالبات شرکت به مدت سرویس دهی افزوده نخواهد شد و کلیه مسئولیتهای ناشی از این نوع قطع سرویس برعهده خریدار میباشد.

18.5 در صورتیکه شرکت تشخیص دهد هر یک از سرویسها و یا کالای خریداری شده یک خریدار در زمان تحویل، با حجم بیشتر و یا با امکانات بهتر و یا زمان طولانی تر و یا هر مورد هزینه بر بالاتری از مشخصات مندرج در فاکتور مورد استفاده وی قرار گرفته و یا به هر دلیل خریدار به این حجم بیشتر و یا امکانات بهتر و منابع بیشتر و یا زمان طولانی تر دست پیدا کرده است، حق خواهد داشت مبلغ ما به تفاوت تعرفه ای آنرا از خریدار دریافت نماید؛ پرداخت این هزینه برای خریدار اجباری می باشد و شرکت حق استیفا طلب خود را از نحوه دریافت بدهی های خریدار خواهد داشت.

18.6 شرکت برای گسترش خدمات و افزایش سرویس دهی به خریداران خود در بازه های مختلف زمانی اقدام به انتشار و توزیع بنهای خرید می نماید. لازم به ذکر است که شرکت در پذیرش و یا عدم پذیرش این بنها در بازه های تخفیف و ایام خاص مختار می باشد.

18.7 برای خرید یک سرویس میزبانی و یا یک بسته نرم افزاری امکان پذیرش بیش از یک بن وجود ندارد.

18.8 هیچ یک از کمک هزینه ها و خدمات مزاد بسته ها قابل تبدیل به ارزش ریالی و کسر از فاکتور نمی باشد.

18.9 بازگشت پول :

18.9.1 کلیه سرویس های شرکت به استثنای سرویس های اعلام شده در زیر دارای 10 روز ضمانت برگشت وجه از زمان پرداخت می باشند.

سرویس هایی که ضمانت برگشت پول ندارند عبارتند از:

تنها سرویس میزبانی وب شامل گارانتی برگشت وجه می باشد.

18.9.2 ضمانت برگشت وجه تنها در خرید سرویس های جدید ارائه می شود. تمدید یا ارتقای هر سرویس شامل ضمانت برگشت وجه نمی شود.

18.9.3 پس از پایان مدت ضمانت برگشت وجه، هیچگونه درخواستی مبنی بر برگشت پول مسموع نخواهد بود

18.9.4 برگشت پول با درخواست کتبی مالک تنها با حضور وی یا نماینده قانونی او در محل شرکت یا از طریق اعلام یک شماره حساب بانک توسط خریدار و واريز اينترنتی به آن حساب از طریق سیستم اینترنتی پس از کسر هزینه های قرارداد شامل هزینه پیک (در صورتی که وجه توسط پیک دریافت شده باشد) و یا هزینه کارمزد بانک سامان (در صورتی که مبلغ توسط پرداخت آنلاین بانک سامان پرداخت شده باشد) و هزینه امور فنی ، مالی واداری معادل 500 تومان ممکن است.

18.10 بدهی ها :

18.10.1 شرکت با اعلام و اخطار قبلی در خصوص تسویه بدهی های معوق حق قطع سرویسی که خریدار برای آن بدهکار است و یا سایر سرویسها و خریدهای قبلی خریدار را داشته و می تواند در صورت تمایل با تملک برخی از آنها معادل مبلغ آن در فاکتور فروش (نسبت به مدت اعتبار آن به کل زمان سرویس) از میزان بدهی (اصل بدهی، جرائم و یا خسارات وارده بر شرکت) کسر نماید

18.10.2 شرکت برای هر روز تاخیر خریدار در تسویه بدهی ها، خسارات ویا جرائم وامثالهم معادل 5 درصد خسارت به صورت روزانه منظوری نماید که بطور یکجا ودر هنگام تسویه بدهی، خریدار موظف به تسویه مجموع آن خواهد بود.

18.11 جرائم :

18.11.1 شرکت حق دریافت هزینه برای تاخیر مشتری در تمدید به موقع سرویسهای دامنه میزبانی و امثالهم را خواهد داشت.

18.11.2 شرکت حق دریافت هزینه فنی جهت رفع مسدودی یک سرویس را خواهد داشت.

فصل نوزدهم : فورس ماژور

شرکت هیچگونه مسئولیتی در برابر عدم انجام تعهدات خود در هنگام موارد فورس ماژور مانند بلایای طبیعی، جنگ، شورش، آشوب اجتماعی، انفجار، اعتصاب، محدودیتهای دولتی و تحریم را ندارد. با این حال در صورت بروز چنین مواردی شرکت تلاش خود را برای کاهش اثرات این موارد را می نماید. بروز هر یک از موارد فورس ماژور موجب تخطی خریداران از شرایط خدمات نخواهد شد. تحریم و عدم امکان تبادل ارز از موارد فورس ماژور خواهد بود.

فصل بیستم : انقضاء و تمدید خدمات

تاریخ تمدید یک سرویس منقضی شده، از زمان تاریخ انقضاء قبلی خواهد بود همچنین شرکت مسئولیتی در قبال نگهداری و ارائه اطلاعات و داده های خریدار پس از تاریخ انقضاء نخواهد داشت.

فصل بیست و یکم : پذیرش مواد توافقنامه و ضوابط

با پرداخت مبلغ فاکتور و یا عضویت در سایت شرکت، خریدار مواد توافقنامه و ضوابط شرکت را پذیرفته و نیازی به اخذ امضاء از خریدار وجود ندارد.

فصل بیست و دوم : رویه حفاظت

شرکت در قبال حفاظت کامل از اطلاعات شخصی خریدار مسئول بوده و حق استفاده و ارائه به اشخاص ثالث و یا استفاده تبلیغاتی را ندارد و تنها در صورت دریافت حکم قضائی اطلاعات شخص مورد تقاضا را بنا بر ضرورت قانونی در اختیار مقام قضائی قرار خواهد داد. اطلاعات مندرج در Whois دامنه به دلیل قابل رویت بودن برای عموم از این قاعده مستثنی می باشد.

فصل بیست و سوم : خسارت و رفع مسئولیت

23.1 خدمات شرکت به همان شکلی که هستند ارائه می شوند و هیچگونه گارانتی صریح و ضمنی شامل آنها نمی گردد. ضمناً هیچگونه ضمانتی مانند مطابق نیاز خریدار بودن، بی عیب بودن، عدم قطعی، امنیت و ... ارائه نمی شود. همه ضمانتهای کتبی و شفاهی در مورد سرویسهای شرکت که توسط کارکنان یا نمایندگان و یا سایرین ارائه شوند فاقد اعتبار می باشند. شرکت هیچگونه خسارتی بابت عملکرد سرویس خود به هر نحو نمی پردازد. شرکت تحت هیچ شرایطی مسئول حوادث احتمالی (مانند از دست رفتن داده ها روی سرور) نخواهد بود.

23.2 سقف خسارات اثبات شده توسط مرجع رفع اختلاف به خریدار برای هر یک از انواع سرویسها حداکثر معادل هزینه پرداختی آن سرویس توسط خریدار بوده و شرکت هیچگونه مسئولیتی در قبال جبران خساراتی مازاد بر این مبلغ نخواهد داشت

فصل بیست و چهارم : سلب اختیار

عدم اجرای بخشی از ضوابط و مواد توافقنامه شرکت نسبت به خریدار یا دیگران به منزله سلب حق اجرای مواد توافقنامه از شرکت نمی باشد.

در هر معامله از راه دور مصرف کننده باید حداقل 7 روز کاری وقت برای انصراف از قبول خود بدون تحمل جریمه و یا ارائه دلیل داشته باشد در زمینه کالا تنها هزینه تحمیلی بر مصرف کننده، هزینه بازپس فرستادن کالا خواهد بود.

قیمتی که در هنگام سفارش مشتری در پیش فاکتور منظور گردیده است، معتبر می باشد.