

****ثبت سفارش در سیمون هاست به منزله قبول تمام قوانین ذکر شده در این برگه می باشد****

سیمون هاست تحت هیچ شرایطی و با هر عنوانی از اطلاعات شما استفاده تبلیغاتی نخواهد کرد و اطلاعات شما را تحت هیچ شرایطی و با هر عنوانی به غیر از دریافت دستور مستقیم قضایی، در اختیار افراد، سازمان ها و نهادهای غیر نخواهد گذاشت و جهت حفظ اطلاعات شما حداکثر تلاش خود را خواهد نمود. بنابراین لطفا با اطلاعات صحیح و با خیالی آسوده در سایت ثبت نام فرمایید.

فهرست دسترسی سریع:

۱. قوانین مهم و ضروری
۲. قوانین عمومی سرویس دهی
۳. فعال سازی و تحویل سرویس
۴. پرداخت هزینه سرویس
۵. پشتیبان گیری اطلاعات
۶. لغو سرویس توسط مشتری
۷. قوانین پشتیبانی و مشاوره فروش
۸. رسیدگی به شکایات ، اخطارها و تخلفات
۹. رفع مسئولیت و توهین به مسئولین سیمون هاست

آخرین دلیل ویرایش برگه قوانین: جداسازی لیست خدمات غیر قابل عودت در قوانین “لغو سرویس توسط مشتری”.

قوانین مهم و ضروری:

۱. طبق قوانین کسب و کارهای اینترنتی در جهت الزام احراز هویت کاربران توسط ارائه دهنده گان خدمات اینترنتی، سیمون هاست برای مسدود سازی جزء یا تمام خدمات کاربرانی که هنگام ثبت سفارش و یا در هنگام ثبت نام، اطلاعات غیر واقعی و جعلی در سامانه ثبت نموده اند، در هر زمان مختار می باشد و رفع مسدودیت خدمات فقط با دستور قضایی و یا با احراز هویت مالک خدمات به شکل ارسال مدارک شناسایی برای سیمون هاست ممکن می باشد. بدیهی است در صورت عدم اثبات و تایید هویت مالک خدمات و سرویس ها، سیمون هاست از ارائه دسترسی به هرگونه سرویس، دامنه و بک آپ معذور می باشد.
۲. ****مهم:** مالک سرویس ها و دامنه های ثبت شده در سیمون هاست، شخص ثبت کننده سرویس ها می باشد و سیمون هاست هیچ ادعایی مبنی بر انتقال مالکیت به دلیل ثبت شدن سرویس ها توسط نماینده شرکت و یا نماینده اشخاص نخواهد پذیرفت. بدیهی است عملیات انتقال مالکیت دامنه و تمام خدمات توسط سیمون هاست فقط از طریق درخواست شخص ثبت کننده و یا نامه از مراجع ذیصلاح امکان پذیر خواهد بود و هرگونه نامه یا سربرگ اداری حتی در صورت هم نام بودن شرکت/شخص با نام دامنه و سرویس ها مورد قبول سیمون هاست نخواهد بود. در صورتی که شما به عنوان نماینده شرکت یا شخص اقدام به ثبت دامنه و هرگونه سرویس می کنید، بدیهی است اطلاعات این بند باید توسط شما به اطلاع مالک اصلی برسد و در صورت اظهار عدم اطلاع مالک اصلی از این بند و احراز تخطی شخص ثبت کننده سرویس ها، سیمون هاست آمادگی خود را مبنی بر مشارکت در حل اختلافات مالکیت سرویس ها اعلام می نماید و با کمال میل تمامی مدارک مورد نیاز درخواست شده توسط مراجع ذیصلاح را در اختیار شاکی قرار خواهد داد.
۳. کاربر موظف است که در نخستین مرحله بعد از ثبت نام، جهت اطمینان یافتن از دریافت ایمیل های سیمون هاست و همچنین تایید اصالت ایمیل، نسبت به تایید ایمیل ثبت شده در مراحل ثبت سفارش یا ثبت نام اقدام نماید. سیمون هاست از این ایمیل برای ارسال یادآورهای تمدید سرویس استفاده خواهد کرد و ممکن است ایمیل های یادآور به هر دلیل مانند اسپم شناخته شدن، بلاک بودن آی پی سرور توسط میزبان ایمیل و هر دلیل دیگری توسط مشتری دریافت یا ملاحظه نشده در نتیجه، سرویس مورد نظر به دلیل عدم پرداخت صورت حساب تمدید توسط کاربر، باطل و حتی حذف گردد. در شرایط ذکر شده سیمون هاست هیچ مسئولیتی در قبال عدم دریافت آگاهساز ها توسط کاربر نخواهد پذیرفت و بررسی دریافت ایمیل های آگاهساز به عهده کاربر می باشد. همچنین این روش تنها روش آگاهسازی مورد تایید سیمون هاست می باشد و پیامک های آگاهسازی که توسط سیمون هاست ارسال می شود، صرفا به عنوان یک روش آگاهسازی اضافه بر مورد فوق مورد استفاده قرار می گیرد.
۴. نسخه های پشتیبان (بک آپ) که به صورت منظم توسط سیمون هاست از سرویس های مشتری تهیه می شود صرفا به جهت اطمینان خاطر سیمون هاست به جهت حفظ اطلاعات مشتریان در صورت بروز مشکل فنی در سرور تهیه می شود. بنابراین مالک این نسخه های پشتیبان سیمون هاست می باشد و کاربر در خصوص

دریافت و مالکیت این نسخه ها ادعایی ندارد. امکان تهیه و دانلود نسخه پشتیبان برای تمامی مشتریان فعال می باشد و مشتریان، خود موظف به تهیه نسخه

پشتیبان و دانلود این نسخه برای استفاده های بعدی خواهند بود. همچنین به دلیل سیستمی و خودکار بودن فرآیند تهیه نسخه پشتیبان (بک آپ)، سیمون هاست هیچ تضمینی در خصوص صحت و سلامت نسخ پشتیبانگیری شده به صورت خودکار نخواهد داشت و ملاک نسخه پشتیبان صحیح و سلامت، نسخه پشتیبانی است که کاربر از سرویس خود تهیه و ذخیره کرده.

۵. در صورت عدم پرداخت صورت حساب تمدید سرویس های میزبانی وب و در نتیجه ابطال سرویس خریداری شده، کلیه خدمات سیمون هاست به مشتری متوقف و در نتیجه سرویس مورد اشاره مسدود خواهد شد. بدیهی است که عدم تمدید صورت حساب در موعد مقرر به منزله انصراف از دریافت خدمات ذکر شده از سیمون هاست می باشد و سیمون هاست هیچ تعهدی در قبال بازگشایی سرویس مورد نظر یا در اختیار قرار دادن نسخه پشتیبان به کاربر نخواهد داشت و کاربر، خود موظف به برداشت اطلاعات مورد نیاز یا نسخه های پشتیبان از روی سرورهای سیمون هاست در قبل از به پایان رسیدن صورت حساب و انسداد سرویس می باشد. بازگشایی سرویس برای هر مدت زمانی، نیازمند تمدید سرویس مورد اشاره به میزان حداقل یک ماه می باشد.

۶. سیمون هاست هیچ تعهدی در قبال نگهداری هرگونه اطلاعات اعم از فایل ها، ایمیل ها، نسخه های پشتیبانی و غیره موجود در سرویس هایی که مدت زمان قرارداد آنها به پایان رسیده نخواهد داشت. هرچند این اطلاعات برای مدت زمان مشخص (به طور معمول بین ۱ الی ۴ هفته) در سرورها باقی خواهد ماند و در صورت تمدید مجدد با پرداخت جریمه دیرکرد، دسترسی مجدد برای مشتری صادر خواهد شد. بدیهی است پس از طی دوره مذکور، تمامی اطلاعات به صورت خودکار، کاملا از روی سرورها حذف خواهد شد و سیمون هاست هیچ مسئولیتی در قبال نگهداری از اطلاعات کاربران دارای سرویس منقضی شده نمی پذیرد.

۷. کاربر موظف است که اطلاعات جامعی در رابطه با مالکیت دامنه در دوره انقضا از سیمون هاست کسب کند. بدیهی است در صورت عدم تمدید دامنه در موعد مقرر و ورود دامنه به دوره انقضا، تمدید دامنه منوط به پرداخت جریمه به کارگزار ثبت خواهد بود، همچنین در صورت عدم تمدید دامنه در دوره انقضا، دامنه از مالکیت صاحب امتیاز خارج و برای ثبت توسط همگان آزاد خواهد شد. بدیهی است سیمون هاست مسئولیتی در قبال عدم تمدید دامنه و ثبت دامنه توسط غیر بعد از دوره انقضا نخواهد داشت.

۸. اولویت پشتیبانی همیشه برای کاربرانی که از سرویس های “خریدنی” سیمون هاست استفاده می کنند محفوظ است. سیمون هاست در قبال سرویس های آزمایشی و رایگان هیچ مسئولیتی در ارایه پشتیبانی نخواهد داشت.

۹. حق حذف کاربران غیر فعال که هیچ سرویس فعالی در سیمون هاست ندارند برای سیمون هاست محفوظ می باشد و کاربر در صورت نیاز به خرید، باید مجدداً نسبت به ثبت نام اقدام نماید.

۱۰. در صورت فیلتر شدن سایت میزبانی شده توسط سیمون هاست، سرویس فیلتر شده بلافاصله مسدود خواهد شد و سیمون هاست در حذف اطلاعات از روی سرور مختار خواهد بود.

**** بخش قوانین مهم و ضروری بیانگر تمام قوانین سرویس دهی سیمون هاست نمی باشد و تنها قسمتی برای جداسازی مهمترین قوانین سیمون هاست می باشد. لطفا سایر قوانین را که در زیر آمده، مطالعه کنید****

۱- قوانین عمومی سرویس دهی: شرایط استفاده از سرویس ها کلیه مشتریان و نمایندگان فروش سیمون هاست موظف به رعایت شرایط و قوانین وضع شده توسط شرکت می باشند و استفاده از سرویس های این شرکت به منزله قبول قوانین ذیل می باشد. و در صورت نقض قوانین و اقدام به راه اندازی سایت هایی مغایر با قوانین شرکت، سرویس متخلف بدون هماهنگی مسدود شده و بک آپ اطلاعات فقط و فقط در صورت پرداخت جریمه در اختیار کاربر قرار خواهد گرفت.

- ۱- Port Scan-Phishing-Scam- تلاش برای نفوذ غیر مجاز: در صورت شناسایی مشتریانی که به هر شکلی قصد نفوذ و دسترسی غیر مجاز به سرورها و اطلاعات سایر مشتریان را دارند ، سرویس مشتری متخلف بدون هماهنگی سریعاً مسدود و کلیه اطلاعات حذف خواهد شد.
- ۲- ارسال انبوه ایمیل (Spam): سرویس مشتریانی که اقدام به ارسال ایمیل های تبلیغاتی و انبوه (به اصطلاح اسپم) می کنند بدون هماهنگی آن ها مسدود و کلیه اطلاعات حذف خواهد شد.
- ۳- فعالیت در زمینه هک ، کرک و امنیت: کلیه فعالیت ها در زمینه آموزش هک ، کرک ، امنیت و موارد خرابکارانه ، بر روی سرورها و میزبانی وب سیمون هاست قددغن می باشد و در صورت مشاهده ، سرویس مشتری سریعاً مسدود و کلیه اطلاعات حذف خواهد شد.
- ۴- تروجان – ویروس – اسکرپت های مخرب : استفاده از هر گونه تروجان ، شل و اسکرپت به زبان های مختلف برنامه نویسی برای ایجاد دسترسی غیر مجاز به منابع سرورها و سایت های متعلق به سیمون هاست مجاز نمی باشد و در صورت آپلود این گونه برنامه ها حتی فقط برای تست ، بدون هماهنگی سرویس مشتری مسدود و کلیه اطلاعات حذف خواهد شد.

- ۵- سایت های موزیک و فیلم : به دلیل سیاست های خاص وزارت ارشاد اسلامی به هیچ عنوان از سایت هایی که به هر نحو (تخصصی و غیر تخصصی) در زمینه های فیلم و موزیک فعالیت می کنند میزبانی نخواهند شد و در صورت تخلف ، سرویس مشتری بدون هماهنگی مسدود و کلیه اطلاعات حذف خواهد شد.
 - ۶- سایت های ضد اخلاقی – دینی و سیاسی : سیمون هاست از کلیه سایت های ضد اخلاقی یا مخالف ادیان الهی و همچنین سایت هایی که فعالیت سیاسی دارند ، پشتیبانی نکرده و در صورت تخلف ، سرویس مشتری بدون هماهنگی مسدود و کلیه اطلاعات حذف خواهد شد.
 - ۷- فلیتر شدن : در صورت فیلتر شدن سایت مشتریان به هر دلیلی دسترسی مشتری بدون هماهنگی مسدود شده و شرکت در خصوص نگهداری فایل ها و اطلاعات سرویس مشتری هیچ تضمینی نخواهد داشت.
 - ۸- نصب اسکریپت های دانلود فایل (Url Download-Leecher) : مشتریان سرویس هاست اشتراکی سیمون هاست مجاز به نصب اسکریپت هایی که از سایت های مثل MegaUpload، Hotfile و Torrent و ... فایل دانلود می کنند (معمولا به لیچر-Leecher معروف هستند) نمی باشند و در صورت مشاهده ، سرویس مشتری بدون هماهنگی مسدود و کلیه فایل های دانلود شده از روی سرور حذف خواهد شد.
 - ۹- فایل هاستینگ : بر روی سرورهای هاست اشتراکی به هیچ وجه اجازه قرار دادن فایل و اطلاعات برای دانلود کاربران داده نخواهد شد و در صورت مشاهده بدون هماهنگی سرویس مشتری مسدود و کلیه اطلاعات حذف خواهد شد.
 - ۱۰- سایت های ارائه خدمات میزبانی رایگان (فایل هاستینگ ، سایت هاستینگ و ...): این قبیل سایت ها بر روی سرویس های هاست اشتراکی سیمون هاست قابل میزبانی نبوده و به محض مشاهده بدون اطلاع قبلی سرویس مشتری مسدود و از روی سرور حذف خواهد شد.
 - ۱۱- عدم رعایت حق کپی رایت: استفاده غیر قانونی از نرم افزار ها و اسکریپت های ایرانی و بین المللی که دارای حق کپی رایت می باشند به هر نحو بر روی سرویس های سیمون هاست قدغن می باشد و به محض مشاهده تخلف سرویس مشتری مسدود و کلیه اطلاعات حذف خواهد شد.
 - ۱۲- سیستم های جامعه مجازی و چت روم و وبلاگ دهی: میزبانی سایت هایی در زمینه جامعه مجازی و چت روم و وبلاگ دهی فعالیت می کنند به دلیل استفاده بیش از حد از منابع بر روی هاست اشتراکی مقدور نخواهند بود و میزبانی این سایت ها بر روی سرورهای مجازی مشروط به عدم استفاده بیش از حد از منابع سرور خواهد بود.
 - ۱۳- استفاده بیش از حد از منابع: کلیه مشتریان موظف هستند از منابع سرور متناسب با محدودیت های سرویس خود استفاده نمایند . در صورتی که به هر دلیل استفاده مشتری از منابع سرور بیش از حد معین سرویس او باشد ، سرویس مشتری مسدود خواهد شد و ملاک تشخیص استفاده بیش از حد ، سیستم های مانیتورینگ و تکنسین های فنی سیمون هاست خواهد بود.
 - ۱۴- میزبانی سایت های تحلیلی و خبری و وب سرویس ها : میزبانی سایت های تحلیلی و خبری و وب سرویس ها بر روی هاست های اشتراکی معمولی غیر مجاز است و تنها بر روی هاست های حرفه و سرورهای مجازی و اختصاصی قابل میزبانی می باشند. برای مشتریان سرویس میزبانی وب حد مجاز استفاده از پردازش گر ۱۰ درصد و از رم ۱۰۰ مگابایت در بازه زمانی یک دقیقه می باشد و مشتریان سرورهای مجازی و اختصاصی طبق موارد مندرج در اطلاعات سرویس ها مجاز به استفاده از منابع می باشند.
- ۲- فعال سازی و تحویل سرویس:**
- ۱- کلیه مشتریان موظف می باشند برای ثبت نام در سایت ، اطلاعات درخواستی را به صورت دقیق و معتبر وارد نمایند در صورتی که به هر دلیل اطلاعات ناقص یا غیر واقعی باشد کلیه سرویس های مشتری در حالت تعلیق قرار می گیرد و هزینه سرویس ها قابل برگشت نمی باشد لذا تنها با ارائه اطلاعات صحیح و معتبر، سرویس های مشتری از حالت تعلیق خارج و فعال می گردد.
 - ۲- کلیه تغییر اطلاعات مشتری در سیستم مانند تغییر ایمیل ، نام و نام خانوادگی ، شماره موبایل ، آدرس و کد پستی و ... صرفا با ارائه اسکن کارت ملی معتبر از طرف مشتری اعمال خواهد شد.
 - ۳- برای تغییر ایمیل حساب های کاربری که سرویس دائمی (Life time) دارند و یا انتقال سرویس های دائمی (Life time) به حساب کاربری مشترک دیگر ، اسکن کارت ملی و هزینه ای معادل ۲۵ درصد هزینه کل سرویس دریافت خواهد شد.
 - ۴- هزینه کلیه سرویس هایی که به قیمت دلار مرتبط می باشند (مانند لایسنس ها، دامنه های بین المللی ، سرورهای خارج از کشور و...) به نرخ دلار روز محاسبه و صورت حساب مشتریان با توجه به این نرخ بروزرسانی خواهد شد.
 - ۵- کلیه سرویس های میزبانی اشتراکی پس از تایید پرداخت مشتری به صورت آنی تحویل داده می شود ولی در بعضی از موارد ممکن است تا ۲ روز کاری فعال سازی سرویس به عقب بیافتد.

- ۶- ثبت رایگان دامنه ملی برای سرویس های میزبانی وب تنها در زمان ثبت سفارش مقدور خواهد بود.
- ۷- کلیه سرویس های مجازی پس از تایید پرداخت مشتری به صورت آنی تحویل داده می شود و نصب و پیکربندی اولیه سرویس ها (سرویس هایی که شامل این خدمات می گردد) حداکثر تا ۲ روز کاری انجام خواهد شد.
- ۸- کلیه سرویس های میکروتیک حداکثر تا ۲ روز کاری پس از تایید پرداخت مشتری تحویل داده خواهد شد.
- ۹- کلیه سرویس های اختصاصی بین ۲ تا ۷ روز کاری پس از عقد قرار داد و تایید پرداخت مشتری تحویل داده خواهد شد.
- ۱۰- کلیه سرویس های اختصاصی با توجه به موجودی قطعات شرکت اسمبل و تحویل داده خواهد شد.
- ۱۱- کلیه سرویس های نمایندگی (میزبانی وب ، دامنه های بین المللی ، دامنه های ملی و ...) بین ۱ تا ۳ روز کاری تحویل داده خواهند شد.
- ۱۲- کلیه ماژول ها و لایسنس ها بین ۱ تا ۳ روز کاری فعال و اطلاعات سرویس و لایسنس برای مشتری ارسال خواهد شد.
- ۱۳- فعال سازی فضای یک آپ رایگان برای سرور هایی که شامل این سرویس می گردند تنها با ارسال درخواست به واحد فروش و بین ۱ تا ۳ روز کاری انجام خواهد شد.
- ۱۴- زمان پرداخت کلیه خدمات اضافه ای که برای سرویس ها توسط مشتری تهیه می شود (مانند هارد اضافه ، رم اضافه ، بسته های مدیریت سرور و ...) زمان سر رسید سرویس اصلی مشترک خواهد بود و زمان سفارش خدمات اضافه به هیچ عنوان مبنای محاسبات قرار نخواهد گرفت.
- ۱۵- کلیه درخواست های ثبت دامنه پس از تایید پرداخت مشتری به صورت آنی به ثبت کننده های ملی یا بین المللی ارسال خواهد شد ولی در بعضی از موارد ممکن است تا ۲ روز کاری ثبت و تحویل دامنه به تعویق بیافتد.
- ۱۶- فعال سازی دامنه های IR مستلزم تایید شدن نام دامنه توسط فیزیک نظری ایران (Nic.ir) می باشد لذا در صورت درخواست مدارک (اسکن کارت ملی، روزنامه رسمی و ...) ، تعهد نامه و ... برای ثبت دامنه از طرف فیزیک نظری ایران ، مشتری موظف به ارسال مدارک به info@nic.ir می باشد و از آن جایی که این کار توسط نیروی انسانی صورت می گیرد کلیه دیر کردها در ثبت دامنه های ملی متوجه فیزیک نظری ایران خواهد بود و سیمون هاست به هیچ وجه پاسخ گو این گونه مشکلات نخواهد بود.
- ۱۷- سیمون هاست صرفا واسطه ثبت ، تمدید و انتقال دامین های مشتری در شرکت های خارجی و داخلی است و هرگونه عدم پذیرش توسط ثبت کنندگان بین المللی یا ثبت کننده دامنه ملی نسبت به ثبت و یا تمدید دامنه به هر دلیل ، مسئولیتی را متوجه شرکت نخواهد کرد.
- ۱۸- اگر خریدار در حین سفارش دامنه ای باشد و ثبت کنندگان بین المللی یا ثبت کننده دامنه ملی ، آن دامنه را به هر دلیلی ثبت نکند و یا در حین تکمیل مراحل ثبت ، آن دامنه توسط شخص دیگری ثبت شود و یا مراحل انتقال دامنه به پنل سیمون هاست به هر دلیل کامل نگردد ، شرکت تنها موظف به بازگرداندن هزینه سفارش آن دامنه به عنوان اعتبار به حساب خریدار در پورتال کاربران و یا پنل ثبت دامنه نمایندگان می باشد و هیچ مسئولیتی متوجه شرکت نخواهد بود.
- ۱۹- خریدار موظف است قبل از ثبت دامنه نسبت به حقوق مالکیتی دامنه تحقیق لازم را به عمل آورده باشد و سیمون هاست در صورت ادعای حق از طرف شخص ثالث مورد تأیید سیمون هاست و مراجع ذیصلاح ایرانی و بین المللی ، دامنه مورد نظر را مسدود و به حکم مراجع قضایی و یا قوانین بین المللی برای تعیین تکلیف دامنه عمل می نماید. همچنین مشتری با پذیرش شرایط استفاده سیمون هاست ، شرایط استفاده https://www.nic.ir/Terms_and_Conditions_iran را پذیرفته است. سیمون هاست صرفا واسطه ثبت ، تمدید و انتقال دامین های مشتری در شرکت های خارجی و داخلی است و هرگونه عدم پذیرش توسط ثبت کنندگان بین المللی یا ثبت کننده دامنه ملی نسبت به ثبت و یا تمدید دامنه به هر دلیل ، مسئولیتی را متوجه شرکت نخواهد کرد.
- ۲۰- در صورتی که مشتری برای دامنه های بین المللی خود درخواست پنل مستقیم، کد انتقال یا انتقال دامنه به پنل دیگر داشته باشد هزینه ای معادل ۵ درصد قیمت ثبت یک ساله دامنه دریافت خواهد شد.
- ۲۱- مشترک مجوز راه اندازی سرویس های ریز نمایندگی یا یک اوردر بر روی سرویس های نمایندگی دامنه آی آر و بین المللی سیمون هاست را ندارد و در صورت تشخیص استفاده غیر مجاز سرویس مشترک بلافاصله مسدود خواهد شد و سیمون هاست مسئولیتی در قبال بازگشایی مجدد سرویس نخواهد داشت.
- ۲۲- در صورتی که برای هر یک از سرویس های مشتریان تخلفی گزارش شود ، مشتری می پذیرد که سیمون هاست مجاز می باشد تا با ورود به سرویس مشتری اطلاعات و فایل های غیرمجاز را پاک سازی کند.

- ۲۳- در صورت عدم فعال سازی سرویس (اعم از هاست میزبانی، سرور مجازی، دامنه و ...) در مدت زمان تعیین شده ، مشتری موظف می باشد با ارسال تیکت به واحد فروش ، تاخیر در تحویل سرویس را گزارش دهد.
- ۲۴- خرید آی پی اختصاصی در سرویس های هاست (مربوط به سرور مجازی یا اختصاصی نیست) فقط به صورت سالانه امکانپذیر میباشد و امکان ارائه در سیکل های کمتر از ۱۲ ماه وجود ندارد .
- ۲۵- گواهینامه امنیتی (SSL) رایگان در پلانهای هاست تنها برای سرویس های سالانه و تمام آدرس های دامنه بجز .ir یا دامنه های رایگان مانند .tk و ... میباشد و در خریدهایی با سیکل پرداخت کمتر از ۱۲ ماه ارائه نمیشود.
- ۲۶- دامنه ملی رایگان تنها برای سرویس های سالانه میباشد و در خریدهایی با سیکل پرداخت کمتر از ۱۲ ماه ارائه نمیشود.

۳- پرداخت هزینه سرویس:

- ۱- کلیه فاکتورها ۷ روز قبل از سر رسید سرویس توسط سیستم فروش شرکت به صورت خودکار ایجاد خواهد شد.
- ۲- در صورت عدم پرداخت هزینه سرویس تا سر رسید صورت حساب ،سرویس مشتری به صورت خودکار توسط سیستم فروش به حالت تعلیق در خواهد آمد.
- ۳- در صورت عدم پرداخت صورت حساب تا ۲۴ ساعت بعد از زمان سر رسید کلیه سرویس های مشتری از طرف شرکت لغو شده قلمداد می گردد و سیمون هاست هیچ تعهدی در خصوص نگهداری اطلاعات و بک آپ کاربر نخواهد داشت.
- ۴- به جهت اینکه سرورهای مجازی منابع سرور را به صورت انحصاری به خود اختصاص می دهند ، مشتری حداکثر ۲۴ ساعت قبل از سر رسید وظیفه دارد برای تمدید یا لغو کردن سرویس خود اقدام نماید و در غیر این صورت سیمون هاست سرویس مشترک را لغو شده قلمداد خواهد کرد.
- ۵- کلیه مشتریان سرور اختصاصی یا کولوکیشن موظف می باشند ۱۵ روز قبل از زمان سر رسید سرویس، هزینه سرور اختصاصی یا کولوکیشن را پرداخت کنند یا درخواست کنسل شدن سرویس را اعلام کنند تا درخواست کنسل به دیتاسنتر اعلام شود، در غیر اینصورت مشترک موظف به پرداخت هزینه دوره بعدی سرویس می باشد.
- ۶- هزینه کلیه لایسنس هایی که توسط سیمون هاست تهیه شده می بایست حداکثر ۷۲ ساعت قبل از سر رسید لایسنس پرداخت گردد در غیر این صورت تمدید لایسنس توسط شرکت امکان پذیر نخواهد بود.
- ۷- در صورت عدم پرداخت صورت حساب تا ۳ روز پس از زمان سر رسید ۱۵درصد هزینه سرویس به عنوان جریمه در صورت حساب مشترک منظور خواهد شد و ارائه فول بک آپ برای انتقال یا تمدید سرویس منوط به پرداخت صورت حساب خواهد بود.
- ۸- مشتری حداکثر تا دو روز پس از تاریخ سر رسید سرویس (به شرط حذف نشدن سرویس) می تواند اقدام به ارسال درخواست دانگرید نماید و پس از آن دانگرید سرویس به هیچ وجه مقدور نخواهد بود.
- ۹- در صورتی که پهنای باند مصرفی سرویس مشتری به بیش از ۹۰ درصد حد مجاز خود برسد سیستم به صورت خودکار اختطاری برای کاربر ارسال خواهد شد لذا مسئولیت عدم توجه مشتری نسبت به خرید پهنای باند اضافه و مسدود شدن سرویس به عهده مشتری می باشد.
- ۱۰- پهنای باند کلیه مشتریان (سرویس میزبانی وب ، سرورهای مجازی و اختصاصی ...) تا اولین روز ماه میلادی اعتبار خواهد داشت لذا به هیچ عنوان پهنای باند مازاد بر مصرف مشتری قابل انتقال به ماه های بعد نخواهد بود.
- ۱۱- شایان ذکر است که در صورت پرداخت دیرتر از موعد صورت حساب توسط مشتری ، هیچ تغییری در تاریخ سر رسید بعدی سرویس از طرف شرکت اعمال نخواهد شد.
- ۱۲- کاربران سرور اختصاصی اجازه به شرط تملیک تا پایان زمان قرار داد موظف پرداخت اقساط خود میباشند و در صورت عدم پرداخت حتی ۱ قسط و یا لغو از طرف کاربر در هر زمانی ، سخت افزار سرور تحت مالکیت سیمون هاست میباشد.
- ۱۳- حداکثر مهلت پرداخت اقساط ۱۰ روز پس از صدور فاکتور بوده و سرور نهایتا تا ۷۲ ساعت پس از تاریخ تمدید فعال خواهد ماند در صورت عدم پرداخت کاربر سرویس مشترک به صورت یکطرفه لغو و سیمون هاست هیچ گونه مسئولیتی نخواهد داشت .
- ۱۴- هر گونه اعتبار مالی در پنل کاربران یا نمایندگان (میزبانی وب ، دامنه ، سرور مجازی و ...) تحت هیچ شرایطی قابل عودت به حساب بانکی و یا جابجایی بین کاربران نمی باشد و صرفا برای پرداخت های آینده در سیستم قابل استفاده می باشد.
- ۱۵- قیمت های مندرج در سایت تا پایان مدت زمان قرارداد هر مشتری معتبر می باشد و در صورت هر گونه تغییر در قیمت ها قرارداد مشتری با نرخ جدید قابل تمدید خواهد بود.

- ۱۶- قیمتی که در هنگام سفارش مشتری در پیش-فاکتور منظور گردیده است، معتبر می باشد.
- ۱۷- در صورت ترخیص سرور (مختص سرویس کولوکیشن) تنها پنج روز به صورت رایگان در انبار سیمون هاست نگهداری میشود ، پس از مدت مذکور به ازای هر سرور به صورت هفتگی مبلغ ۶۰ هزار تومان هزینه انبارداری دریافت میشود . شایان ذکر است پس از مدت مذکور شرکت مسئولیتی در قبال سرور نخواهد داشت .

۴- پشتیبان گیری اطلاعات:

- ۱- سیمون هاست فقط و فقط بر روی کلیه سرویس های نمایندگی و میزبانی اشتراکی وب به صورت هفتگی و ماهانه نسخه پشتیبان تهیه می کند و این نسخه ها بر روی سرورهای پشتیبان شرکت نگهداری می شود.
- ۲- سیمون هاست هیچ گونه تعهدی در قبال وجود یا صحت بک آپ های تهیه شده از سایت های مشتریان ندارد.
- ۳- هزینه ری استور کردن بک آپ های شرکت یا در اختیار قرار دادن برای انتقال ، معادل ۱۵۰ هزار ریال می باشد.
- ۴- در کلیه سرویس های میزبانی وب ، سرورهای مجازی و اختصاصی تهیه نسخه پشتیبان از اطلاعات سرور بر عهده مشتری می باشد.
- ۵- در سرویس های هاست داندلود به دلیل حجیم بودن اطلاعات مشترکین، پشتیبان گیری از فایل ها بر عهده مشترک می باشد و در صورت بروز هر گونه مشکل مسئولیتی متوجه سیمون هاست نخواهد بود.

۵- لغو سرویس توسط مشتری:

- ۱- موارد غیر قابل لغو و عودت: نام دامنه، گواهینامه SS، لایسنس، هر گونه سفارش با مدت کمتر از ۳ ماه، محصولات خریداری شده توسط کد تخفیف.
- ۲- کلیه مشتریان موظف می باشند قبل از خرید هرگونه سرویس از سیمون هاست نسبت به انطباق خواسته ها و نیازهای خود با سرویس ارائه شده توسط شرکت اطمینان حاصل کنند. در صورتی که به دلیل عدم ارسال سئوالات پیش از خرید توسط خریدار ، سرویس ارائه شده با انتظارات مشتری مطابقت نداشته باشد هیچ هزینه ای قابل عودت نخواهد بود.
- ۳- کلیه سرویس های سیمون هاست در صورتی که دارای مشکل فنی باشند (ملاک تشخیص نقص فنی کارشناسان سیمون هاست می باشد) ، مشتری می تواند حداکثر طی ۴۸ ساعت برای عودت کل وجه پرداختی خود اقدام کند که در این صورت هزینه های غیرقابل برگشت مثل IP ، دامین ، لایسنس و ... از کل مبلغ دریافتی کسر شده و مابقی برگشت داده می شود به عبارت دیگر هزینه ای که فقط مربوط به سرویس شما می باشد ، برگشت داده خواهد شد.
- ۴- مشتری موظف است قبل از ارسال درخواست عودت وجه ، تمام اطلاعات مورد نیاز خود را از روی سرویس های شرکت منتقل کند و پس از لغو کردن سرویس و برگشت هزینه هیچ تعهدی نسبت به نگهداری فایل ها و اطلاعات مشتری وجود نخواهد داشت.
- ۵- در صورتی که مشتری (به جزء مشتریان سرور اختصاصی که در بند های بعدی اشاره شده است) قصد کنسل کردن سرویس خود را دارد بایستی ۷ روز قبل از پایان قرار داد و یا زمان تمدید سرویس خود ، این موضوع را به واحد مالی اطلاع دهد در غیر این صورت موظف به پرداخت هزینه دوره بعد خواهد بود و در غیر این صورت سیمون هاست طبق قوانین جرایم اینترنتی با مشتری متخلف برخورد خواهد کرد.
- ۶- در صورتی که مشتری پس از کنسل کردن سرویس و تمام شدن مدت زمان سرویس بخواهد به سرویس خود دسترسی داشته باشد - در صورتی که سرویس او حذف نشده باشد - به ازای هر روز دسترسی ملزم به پرداخت مبلغ ۱۰۰ هزار ریال می باشد.
- ۷- در صورت درخواست لغو خدمات قابل عودت که با هر یک از موارد غیر قابل عودت تخفیف دار به صورت ترکیبی خریداری شده، مبلغ موارد غیر قابل عودت به صورت بدون تخفیف محاسبه و از کل مبلغ کاسته و باقی مبلغ عودت خواهد شد. برای مثال اگر دامنه ای با ۵۰٪ تخفیف همراه با هاست ۳ ماهه خریداری کرده باشید، هنگام عودت ۵۰٪ تخفیف از دامنه حذف خواهد شد و قیمت اصلی دامنه از مبلغ کل کاسته، سپس عملیات عودت انجام خواهد پذیرفت.

۶- قوانین پشتیبانی و مشاوره فروش:

- ۱- کلیه مشتریان موظف هستند درخواست های پشتیبانی خود را به زبان و فونت فارسی از سیستم پشتیبانی (ws.seemon.ir/members/submitticket.php) ارسال نمایند و از تماس با تلفن های واحد فروش ، فرم های تماس با ما، سیستم پشتیبانی برخط و ... برای پیگیری درخواست های پشتیبانی خودداری کنند.
- ۲- زمان ارائه مشاوره فروش و پشتیبانی به صورت تلفنی توسط سیمون هاست از شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۹ لغایت ۱۷ و خارج از ساعت اداری و روزهای تعطیل از طریق سیستم پشتیبانی سایت می باشد.
- ۳- پشتیبانی و خدمات پس از فروش سیمون هاست فقط و فقط به مالک اصلی سرویس پس از تایید اطلاعات و هویت ثبت شده در سیستم فروش تعلق خواهد گرفت.
- ۴- کلیه اطلاعات مشتریان و سرویس ها نزد سیمون هاست محفوظ خواهد بود و ارائه هرگونه اطلاعات در این خصوص منوط به ارائه نامه از مراجع قضایی خواهد بود.

- ۵- پشتیبانی فقط شامل مازول های طراحی شده توسط شرکت و مشکلات مربوط به آپتایم شبکه و سرورها می باشد و هیچ گونه پشتیبانی بابت مشکلات سیستم های مدیریت محتوا (CMS) و مشکلات موجود در سایت یا سرور مشتریان ارائه نمی شود و شرکت هیچ تعهدی در قبال حل این گونه مشکلات ندارد.
 - ۶- نصب و راه اندازی مازول هایی که توسط سیمون هاست ارائه می گردد فقط یکبار به صورت رایگان انجام خواهد شد و نصب و راه اندازی مجدد مستلزم پرداخت هزینه می باشد.
 - ۷- ارائه هرگونه خدمات و پشتیبانی خارج از حیطه وظایف پشتیبانی شرکت مستلزم پرداخت هزینه خواهد بود.
 - ۸- در صورتی که مشتری نیاز به مدیریت و رفع مشکلات سایت یا سرور خود داشته باشد می تواند پس از طرح مشکل و هماهنگی با شرکت نسبت به خرید بسته های مدیریت یا عیب یابی اقدام کند.
 - ۹- صرف خرید یا فعال بودن بسته مدیریت و عیب یابی دلیل بر شروع عملیات مدیریت و عیب یابی نمی باشد و مشتری موظف هست درخواست های خود را به صورت تیکت به واحد پشتیبانی اعلام کند.
 - ۱۰- تکنسین ها و مدیران سرورهای سیمون هاست به صورت ۲۴ ساعت کلیه سرورها را مانیتورینگ کرده و در صورت بروز هرگونه مشکل اقدام به رفع آن خواهند نمود.
 - ۱۱- اگر به دلیل مشکل سرور مشتری ، تکنسین ها و یا کارمندان شرکت ناگذیر شوند برای رفع مشکل به دیتاسنتر مراجعه نمایند هزینه ایاب و ذهاب به عهده مشتری می باشد.
 - ۱۲- کلیه مشتریان موظف می باشند قبل از ارسال تیکت، بخش آموزش و مقالات شرکت را مطالعه کرده و در صورت عدم پیدا کردن راه حل مناسب برای رفع مشکل خود، تیکت (درخواست پشتیبانی) مورد نظر را ارسال کنند.
 - ۱۳- کلیه مشتریان موظف می باشند در هنگام ارسال تیکت ، اطلاعات درخواستی مرتبط به هر واحد را به صورت دقیق و صحیح تکمیل نمایند در صورتی که اطلاعات به صورت ناقص یا اشتباه ارسال شود تیکت بدون پاسخ بسته خواهد شد.
 - ۱۴- مشتری موظف است اهمیت تیکت های ارسالی را با توجه به اهمیت واقعی تیکت انتخاب کند. وضعیت ضروری: قطع شدن سرور یا سرویس/ وضعیت مهم: مشکلاتی که باعث اختلال در سرویس گردیده است وضعیت معمولی: کلیه تیکت های مالی ، فروش و تیکت های که شامل دسته های قبلی قرار نشود.
 - ۱۵- مشتریان موظف می باشند برای هر درخواست پشتیبانی یک تیکت جدید باز کنند و از باز کردن تیکت های قدیمی و بسته شده خودداری کنند.
 - ۱۶- مشتریان مجاز نمی باشند برای یک درخواست مشابه ، چند تیکت متفاوت باز کنند.
 - ۱۷- میانگین زمان پاسخ گویی به تیکت ها در ساعات اداری ۱ ساعت و در ساعات غیر اداری و روزهای تعطیل ۳ ساعت می باشد.
 - ۱۸- در زمان هایی مانند مناسبت های خاص و یا ارتقا و بروز رسانی سیستم و ... که پورتال کاربران در دسترس نباشد روش های جایگزین برای دریافت پشتیبانی خدمت کاربران اعلام خواهد شد.
 - ۱۹- در صورت عدم توجه و نقض هر یک از موارد فوق واحد مالی مجاز به اعمال جریمه نقدی به ازای هر تیکت می باشد که در صورت عدم پرداخت جریمه، ارائه خدمات پشتیبانی به مشترک معلق خواهد شد.
- ۷- رسیدگی به شکایات ، اخطارها و تخلفات:**
- ۱- زمانی که برای یکی از سرویس های مشتری از طرف دیتاسنتر ،افراد حقیقی و یا حقوقی تخلفی گزارش شود سیمون هاست می تواند سرویس مشترک را بدون اخطار قبلی مسدود و به تخلف گزارش شده راسا رسیدگی کند.
 - ۲- حداکثر ۲۴ ساعت بعد از زمان گزارش تخلف یا شکایت مشترک موظف می باشد که به تخلف مربوط رسیدگی و پاسخ خود را برای شرکت ارسال نماید.
 - ۳- در صورت عدم رسیدگی و یا پاسخ گویی مشترک ظرف زمان تعیین شده شرکت می تواند سرویس مشترک را لغو نماید و تعهدی در خصوص بک آپ اطلاعات مشتری ندارد.
 - ۴- در صورتی که شکایت طرح شده از مشتری ، خسارتی برای شرکت ایجاد نماید مشتری موظف به جبران کلیه خسارت های مادی و معنوی وارد شده می باشد.
 - ۵- در صورت تکرار تخلف از طرف مشتری ، سیمون هاست می تواند مشتری متخلف را به دلیل عدم توجه و رسیدگی به امور سرویس خود ، جریمه و یا اخراج نماید.
 - ۶- مشتری می پذیرد که در مسائلی که در بخش قوانین و مقررات سرویس دهی ذکر شده است به هیچ عنوان شکایاتی را به مراجع قانونی ارائه نکند و در صورت ارائه هرگونه شکایت ناپجا جبران کننده کلیه ضرر و زیان های مادی و معنوی ناشی رسیدگی به پرونده تشکیل شده باشد.
 - ۷- مشتری موظف می باشد که محل طرح شکایت و دادرسی پرونده های مرتبط به خدمات و سرویس های ارائه شده توسط سیمون هاست را در دادگاه و یا کمیته مبارزه با جرائم رایانه ای واقع در شهر تهران قرار دهد و شرکت به دعاوی و پرونده های تشکیل شده در دیگر شهرها و استان ها پاسخ گو نخواهد بود.

- ۸- سیمون هاست تنها نسبت به عملکرد خود در چارچوب قوانین و مقررات سرویس دهی شرکت به مراجع قانونی پاسخ گو خواهد بود و عملکرد یا سرویس دهی دیگر سرویس دهندگان به هیچ عنوان به سیمون هاست مرتبط نخواهد بود.

۸- رفع مسئولیت و توهین به مسئولین سیمون هاست:

- ۱- هر گونه توهین به سرویس ها ، مسئولین و کارمندان سیمون هاست از طریق هر گونه از وسایل ارتباطی ، اعم از سند های دیجیتالی ، ایمیل ، سیستم تیکت ، گفتگوی زنده ، ارتباط های مخابراتی تلفن ، فکس و حضوری به هر شکل ممنوع بوده و شرکت امکان قطع کامل سرویس و همچنین پیگیری از طریق مراجع قضایی را برای خود محفوظ نگاه خواهد داشت.
- ۲- سرویس های سیمون هاست به همان شکلی هستند ، که ارائه می شوند و همیشه سعی ما در بالا بردن کیفیت سرویس ها است اما در مورد قطعی ، بی عیب بودن ، امنیت و ... به دلیل دخیل بودن موارد بی شمار خارج از عهده سیمون هاست در تجهیزات زیرساخت ، هیچ گونه ضمانت و گارانتی ارائه داده نمی شود و شرکت هیچ گونه خسارتی برای عملکرد سرویس خود به هر نحو نمی پردازد و تحت هیچ شرایطی مسئول حوادث احتمالی مانند از دست رفتن اطلاعات به طور کامل، نخواهد بود و کاربر موظف به تهیه و دانلود نسخه پشتیبان اطلاعات خود می باشد.
- ۳- سیمون هاست هیچ تعهدی در قبال رسیدن ایمیل و یا اس ام اس های شرکت اعم از پرداخت صورت حساب ، منقضی ، لغو یا مسدود شدن سرویس و ... ندارد و تحت هیچ شرایطی مسئول حوادث احتمالی در اثر عدم دریافت این پیام ها نخواهد بود.
- ۴- سیمون هاست مسئولیتی در قبال لغو و حذف لیسانس هایی که به دلیل تحریم از سمت شرکت ارائه دهنده لیسانس اعمال می شود نخواهد داشت و در صورت تحریم ایران توسط این شرکت ها هیچ گونه مسئولیتی در قبال پیگیری یا عودت وجه این محصولات به عهده سیمون هاست نخواهد بود.
- ۵- سیمون هاست می تواند در هر زمان که بخواهد قوانین فوق را تغییر داده یا تکمیل نماید و هیچ گونه تعهدی در خصوص اطلاع رسانی حتمی تغییر قوانین به مشتریان ندارد و در نهایت نسخه قابل استناد ، نسخه ای خواهد بود که بر روی وب سایت رسمی شرکت قرار خواهد گرفت و برای همه مشتریان لازم الاجرا می باشد.
- ۶- در صورت مشاهده هرگونه اظهار نظر غیر واقعی در مورد شرکت، کارکنان، سرویس ها، خدمات و ... در شبکه های اجتماعی، انجمن ها، بخش نظرات و سایر گزینه ها به جهت تخریب وجهه سیمون هاست، سیمون هاست حق شکایت و پیگیری قضایی از فرد مورد اشاره را برای خود محفوظ می دارد.

پایان بند های قرارداد

امضای مشتری

امضای مدیر ارشد

