

# پرسش و پاسخ

## تاریخ شروع و پایان اجرای طرح

- ✓ زمان شروع طرح از تاریخ ۹۷/۱۱/۲۵
- ✓ زمان پایان ارائه محصولات کمپینی طرح ۹۸/۰۲/۱۵ می باشد.
- ✓ زمان پایان ارائه محصولات عادی طرح ۹۸/۰۵/۱۵ می باشد.

## در این کمپین چه سرویس‌هایی و به چه مشتریانی ارائه می‌شود؟

- ✓ سرویس‌های مودم رایگان و باندل (اینترنت و مکالمه داخل شبکه) فقط به مشتریان جدید ارائه می‌شود.
- ✓ سرویس‌های افزایش سرعت به مشتریان موجود، جدید و غیرفعال ارائه می‌شود.
- ✓ سرویس‌های زماندار شامل سرویس‌های سرشار، سحرخیز و شب‌نشین به مشتریان جدید و غیرفعال ارائه می‌شود.
- ✓ سرویس‌های اقتصادی به مشتریان جدید و غیرفعال ارائه می‌شود.
- ✓ سرویس مناطق زلزله‌زده و روستایی صرفاً به مشتریان جدید و یا غیرفعال در مناطق زلزله‌زده و روستایی ارائه می‌شود.

## این جشنواره به چه مشتریانی تعلق می‌گیرد؟

- ✓ مشتریان جدید/متقاضی / مراجعه‌کنندگان (خانگی)، شخص حقیقی که در حال حاضر از خدمات اینترنت خانگی مخابرات ایران استفاده نمی‌کنند.
- ✓ مشتریان موجود (خانگی): شخص حقیقی که در حال حاضر از خدمات اینترنت خانگی مخابرات ایران استفاده می‌کند.
- ✓ مشتریان غیر فعال موجود (خانگی): شخص حقیقی که بیش از یک ماه از زمان قرارداد آنها گذشته و هنوز نسبت به تخلیه خط آنها اقدام نشده.

## مدت زمان قراردادهای پیشنهادی در این طرح چقدر است؟

- ✓ این جشنواره قراردادهای سه‌ماهه، شش ماهه و دوازده ماهه و ۲۴ ماهه به مشتریان پیشنهاد می‌دهد.

## آیا مستاجرین نیز می‌توانند از این جشنواره استفاده کنند؟

- ✓ به‌جز سرویس‌های با مودم رایگان که تنها به مالک مکان دریافت‌کننده سرویس ارائه می‌شود، بقیه سرویس‌ها به مستاجرین هم طبق روال معمول منطقه ارائه می‌شود.

## آیا این قرارداد به صورت خودکار قابل تمدید می باشد؟

- ✓ در سرویس‌های پس پرداخت مشتری برای استفاده از سرویس‌های طرح رنگین‌نت می‌بایست نسبت به عقد قرارداد جدید با مدت معین (مطابق سرویس‌های طرح) اقدام نماید.
- ✓ پس از پایان قرارداد روند شارژ خودکار سرویس انجام نمی‌گیرد به نحوی که مشتری برای ادامه بهره برداری از خدمات اینترنت پس از اتمام مدت زمان قرارداد مبتنی بر طرح رنگین‌نت ، ملزم به خرید سرویس مطابق شرایط جدید می باشد.

## چه مدارکی برای ثبت نام در جشنواره لازم است؟

- ✓ طبق روال معمول استان

## هزینه نصب سرویس بر عهده کیست؟

✓ طبق روال معمول استان

## در صورتی که مشتری بعد از ثبت نام در جشنواره، نقل مکان کند چه می شود؟

- ✓ شرط لازم در این موضوع وجود امکانات فنی و عدم وجود ممانعت قانونی در جابجایی تلفن مشتری می باشد.
- ✓ چنانچه جابجایی مشتری در محدوده یک مرکز مخابرات باشد با توجه به شرط فوق الذکر پس از جابجایی تلفن سرویس اینترنت مشتری مجدداً راه اندازی خواهد شد.
- ✓ چنانچه جابجایی مشتری بین دو مرکز مختلف باشد با توجه به شرط فوق الذکر در صورت وجود پورت خالی در مرکز مقصد، سرویس اینترنت مشتری مجدداً راه اندازی خواهد شد.
- ✓ چنانچه تحت هر شرایطی سرویس مشتری در محل جدید دایر نگردد، این مسئله به منزله انصراف مشتری از ادامه قرارداد محسوب شده و قرارداد منعقد خاتمه می یابد و شرایط فسخ قرارداد برای مشتری لحاظ می گردد.

## شرایط خاتمه قرارداد چگونه است؟

- ✓ امکان لغو قرارداد در هر زمانی امکان پذیر می باشد . در سرویس های دارای مودم رایگان، در صورت فسخ قرارداد پیش از موعد توسط مشتری ،طبق قرارداد مشمول جریمه خواهد شد.
- ✓ تبصره ۱: لغو قرارداد در هر زمانی امکان پذیر می باشد (با پرداخت جریمه فسخ قرارداد در سرویس های با مودم رایگان)
- ✓ تبصره ۲: در صورت فسخ قرارداد با شیوه صورتحساب دوره ای (پس پرداخت) از هر یک از طرفین، مشتری موظف به پرداخت آخرین صورتحساب محاسبه شده تا زمان قطع خدمات می باشد.
- ✓ تبصره ۳: مشتریانی که از سرویس های دارای مودم رایگان طرح رنگین نت خرید نموده اند در صورت فسخ پیش از پایان قرارداد می بایست نسبت به پرداخت جریمه فسخ اقدام نمایند و مشتری می بایستی به ازاء ماه های باقی مانده از قرارداد، هزینه مودم رایگان را پرداخت نماید.

## مشتری چگونه می تواند درخواست خود را پیگیری کند؟

- ✓ از طریق سامانه ۲۰۲۰- پنل مشتریان موجود- سایت مخابرات ایران (TCI.IR)، پرتال فروش و مناطق مخابراتی

## مسیرهای دریافت اطلاعات در خصوص این کمپین چیست؟

- ✓ به صورت ۲۴ ساعته از طریق مراجعه به وبسایت شرکت مخابرات ایران و یا تماس تلفنی با ۲۰۲۰ به صورت سراسری در کل کشور، مراجعه به مراکز و دفاتر خدمات مخابراتی در ساعات اداری
- ✓ از طریق بنر و بروشور در مکان‌های مذکور و تبلیغات محیطی براساس صلاحدید منطقه

## آیا در مشتریان پیشپرداخت کل حجم اولیه در همان ابتدای قرارداد به مشتری تعلق می‌گیرد؟

- ✓ بله، کل حجم ترافیک FUP قرارداد پیش‌پرداخت در ابتدای شروع زمان قرارداد به صورت یکجا شارژ می‌شود.

## قوانین استفاده از گیگابایت‌های اضافی چیست؟

- ✓ حجم ترافیک **FUP ماهیانه** در قرارداد پس پرداخت قابل انتقال به ماه بعد نمی‌باشد.
- ✓ مشتریان می‌توانند پس از پایان ترافیک **FUP** (ماهیانه) از ترافیک مازاد با تعرفه‌های استاندارد مطابق با مصوبه ۲۶۶ استفاده نمایند و یا با خرید بسته‌های حجمی نسبت به تامین ترافیک مازاد مورد نیاز خود اقدام نمایند (مطابق دستورالعمل سبد استاندارد مصوبه ۲۶۶ و نامه شماره ۱۱۱۳۶۵/۹۶/۱۰۰ مورخ ۴/۹/۹۶)
- ✓ کلیه بسته‌های خدماتی طرح بر پایه سرویس‌های مصوبه ۲۶۶ با پهنای باندهای متنوع طراحی شده است و مناطق بر اساس درخواست مشتریان خود می‌توانند هر یک از سرویس‌ها را ارائه نمایند.
- ✓ حجم ترافیک **FUP ماهیانه** در قرارداد پس پرداخت در پایان هر ماه صفر شده و مجدداً برای ماه جدید شارژ می‌شود.
- ✓ حجم اضافی در صورتیکه خریداری شود تا پایان قرارداد قابل استفاده خواهد بود.
- ✓ تمامی ترافیک‌های رایگان در پایان قرارداد از بین می‌روند ولی در صورت تمدید امکان انتقال حجم اضافی خریداری شده به قرارداد بعدی وجود خواهد داشت.



## آیا مشتریانی که بیش از یک ماه از قرارداد آنها باقی مانده می توانند به این کمپین منتقل شوند؟

- ✓ بله، با در نظر گرفتن شرایط و متناظر با مدت زمان باقی مانده از قرارداد مشتریان موجود
- ✓ در صورت تعهد پرداخت خسارت در قرارداد قبلی و پس از پرداخت خسارت ناشی از انصراف (در صورتی که قرارداد قبلی مشمول شرایط جریمه انصراف قبل از اتمام مدت قرارداد بوده است) طبق قرارداد می توانند یکی از محصولات این کمپین را انتخاب نمایند.
- ✓ مشتریان موجود تنها در صورتی قادر به تغییر سرویس موجود خود با یکی از سرویس های کمپین رنگین نت هستند که ارزش ریالی سرویس جایگزین آنها از سرویس موجودشان بیشتر باشد.

## ساعات کم مصرف به چه معناست؟

- ✓ ساعاتی از شبانه روز که حجم قابل توجهی با قیمت بسیار مناسب در سرویس های زماندار ارائه می شود.

## مزایای خرید این کمپین برای مشتریان چیست؟

- ✓ استفاده از سرعت‌های دو چهار برابر در سرویس‌های افزایش سرعت
- ✓ دریافت مودم رایگان در سرویس‌های مودم رایگان با قرارداد ۲۴ ماهه
- ✓ افزایش حجم قابل توجه در سرویس‌های سرشار
- ✓ قیمت مناسب سرویس‌های طرح که تا ۶۰٪ تخفیف دارد.

## آیا مشتریان موجود می‌توانند سرویس خود را به سرویس‌های طرح رنگین‌نت تغییر دهند؟

- ✓ مشتریان موجود تنها زمانی قادر خواهند بود نسبت به تغییر سرویس خود به سرویس‌های طرح رنگین‌نت اقدام نمایند که سرویس جایگزینی دارای ارزش ریالی از سرویس مجود خود انتخاب نمایند.