

شرایط استفاده از خدمات

Terms Of Service

پذیرش شرایط استفاده از خدمات

استفاده از هر یک از خدمات شرکت تاد سرور، اعم از سرور مجازی، سرور اختصاصی، محصولات کوبرنتیز و سرویس‌های داکر و ...، هاست، دامنه، گواهی SSL، لایسنس، کولوکیشن و مانیتورینگ، به منزله پذیرش کامل تمامی شرایط، قوانین و سیاست‌های مندرج در این سند می‌باشد. این شرایط به‌عنوان قرارداد حقوقی بین شرکت توسعه ارتباطات دماوند (که از این پس "تاد سرور" نامیده می‌شود) و خریدار (که از این پس "مشترک" نامیده می‌شود) تلقی می‌گردد. مشترک با ثبت سفارش، پرداخت هزینه یا استفاده از خدمات، متعهد می‌شود که مفاد این قوانین را مطالعه کرده و به‌طور کامل پذیرفته است.

شرکت این حق را برای خود محفوظ می‌دارد که در صورت عدم رعایت هر یک از بندهای این شرایط توسط مشترک، اقدامات لازم از جمله دعوت به مذاکره، ارسال اخطار، تعلیق خدمات یا خاتمه قرارداد را به منظور حفظ مسیر قرارداد، اعمال نماید. در صورتی که مشترک با هر یک از مفاد این سند موافق نباشد، لازم است با واحد حقوقی جهت حل اختلافات ارتباط برقرار نماید و در صورت عدم توافق، موظف است از ثبت سفارش یا استفاده از خدمات خودداری کند. ادامه استفاده از خدمات پس از اطلاع‌رسانی تغییرات در قوانین (از طریق ایمیل، پنل کاربری یا وبسایت شرکت) به منزله پذیرش نسخه به‌روزشده شرایط خواهد بود.

مشترک همچنین تأیید می‌کند که اطلاعات ارائه‌شده به شرکت (مانند اطلاعات هویتی، تماس و پرداخت) دقیق و معتبر بوده و مسئولیت هرگونه عواقب ناشی از ارائه اطلاعات نادرست یا ناقص بر عهده خود اوست. شرکت تاد سرور هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال خسارات ناشی از عدم آگاهی مشترک از این شرایط یا عدم رعایت آن‌ها نخواهد داشت.

تعاریف و اصطلاحات

جهت وضوح و یکسان‌سازی مفاهیم در این سند، اصطلاحات و عبارات کلیدی به‌کاررفته در قوانین شرکت تاد سرور به شرح زیر تعریف می‌شوند:

- شرکت:** منظور شرکت تاد سرور است که ارائه‌دهنده خدمات میزبانی، زیرساخت و فناوری اطلاعات بوده و طرف قرارداد با مشترک محسوب می‌شود.
- مشترک:** هر شخص حقیقی یا حقوقی که از طریق ثبت سفارش، پرداخت هزینه یا استفاده عملی از خدمات شرکت، از خدمات آن بهره‌مند می‌شود.
- خدمات:** مجموعه‌ای از سرویس‌های ارائه‌شده توسط شرکت شامل سرور مجازی، سرور اختصاصی، هاست، دامنه، گواهی SSL، لایسنس، کولوکیشن و مانیتورینگ که جزئیات هر یک در ادامه تعریف شده است.
- سرور مجازی (VPS):** منابعی مشخص از یک سرور فیزیکی که به‌صورت مجازی‌سازی شده در اختیار مشترک قرار می‌گیرد و شامل پردازشگر، حافظه، فضای ذخیره‌سازی و پهنای باند محدود است.
- سرور اختصاصی:** یک سرور فیزیکی که به‌طور کامل و انحصاری در اختیار مشترک قرار می‌گیرد و مدیریت آن بر عهده مشترک یا شرکت (بنا به توافق) است.
- هاست (میزبانی وب):** خدمتی که فضای ذخیره‌سازی، پردازش و پهنای باند را برای میزبانی وبسایت‌ها یا برنامه‌های کاربردی مشترک در سرورهای اشتراکی یا اختصاصی فراهم می‌کند.
- دامنه:** نام منحصر به فردی که توسط مشترک ثبت یا مدیریت می‌شود و به‌عنوان آدرس اینترنتی برای دسترسی به خدمات میزبانی‌شده استفاده می‌گردد.
- گواهی SSL:** گواهینامه امنیتی که توسط شرکت ارائه یا نصب می‌شود و برای رمزنگاری ارتباطات بین سرور و کاربران به‌کار می‌رود.
- لایسنس:** مجوز نرم‌افزاری که توسط شرکت برای استفاده از نرم‌افزارهای خاص مانند پنل‌های مدیریت هاست Cpanel, LiteSpeed, Plesk, Directadmin یا سیستم‌عامل‌ها CloudLinux در اختیار مشترک قرار می‌گیرد.
- کولوکیشن:** خدمتی که در آن مشترک تجهیزات فیزیکی خود (مانند سرور) را در دیتاسنتر شرکت قرار می‌دهد و شرکت امکاناتی نظیر برق، خنک‌کننده و اتصال اینترنت را فراهم می‌کند.



11. **مانیتورینگ:** خدمتی که وضعیت عملکرد سرورها یا خدمات مشترک را بررسی کرده و گزارش یا هشدارهایی در خصوص uptime، downtime یا مشکلات فنی ارائه می‌دهد.
12. **پنل کاربری:** رابط آنلاین ارائه‌شده توسط شرکت به نشانی my.tadserver.com که مشترک از طریق آن خدمات خود را مدیریت، سفارش یا پشتیبانی را پیگیری می‌کند.
13. **نسخه پشتیبان (بکاپ):** کپی داده‌های مشترک که به صورت خودکار توسط شرکت یا به صورت دستی توسط مشترک تهیه و نگهداری می‌شود.
14. **قوانین:** مجموعه شرایط، سیاست‌ها و تعهدات مندرج در این سند که بر رابطه بین شرکت و مشترک حاکم است.

هر اصطلاح دیگری که در این سند به کار رفته و در بالا تعریف نشده باشد، بر اساس معنای متداول آن در صنعت فناوری اطلاعات و هاستینگ تفسیر خواهد شد.

سیاست پرداخت و صورت حساب

شرکت تاد سرور متعهد به ارائه خدمات با کیفیت و پایدار به مشترکان است و در مقابل، مشترکان موظف به رعایت شرایط پرداخت و صورت حساب به شرح زیر می‌باشند:

1. روش‌های پرداخت:

پرداخت هزینه خدمات از طریق درگاه‌های آنلاین بانکی، کارت‌های اعتباری مجاز یا سایر روش‌های اعلام‌شده در پنل کاربری امکان‌پذیر است. شرکت هیچ‌گونه پرداخت نقدی یا روش‌های خارج از سیستم رسمی خود را نمی‌پذیرد. مشترک موظف است اطلاعات پرداخت خود را به صورت دقیق و معتبر ارائه دهد.

2. صدور فاکتور و مهلت پرداخت:

پس از ثبت سفارش، فاکتور خدمات به صورت خودکار صادر می‌شود و کاربر موظف است هزینه آن را پرداخت نماید تا سرویس فعال گردد. برای مشترکینی که سرویس آن‌ها نیاز به تمدید دارد، فاکتور تمدید ۷ روز پیش از موعد سررسید از طریق پنل کاربری صادر خواهد شد. این مشترکین حداکثر تا ۷ روز پس از صدور فاکتور فرصت دارند نسبت به پرداخت هزینه تمدید اقدام نمایند. در صورت عدم پرداخت در مهلت مقرر، تاد سرور مجاز به تعلیق یا قطع سرویس خواهد بود، مگر اینکه در توافق‌نامه‌ای جداگانه شرایط دیگری تعیین شده باشد.

3. تمدید خدمات:

خدمات به صورت پیش فرض به صورت دوره ای (ماهانه، سه ماهه، شش ماهه یا سالانه) ارائه می شوند. تمدید خودکار خدمات در صورت فعال بودن این گزینه در پنل کاربری انجام خواهد شد، مگر اینکه مشترک حداقل 7 روز پیش از پایان دوره، درخواست لغو تمدید را ثبت کند. مسئولیت بررسی وضعیت تمدید و تسویه به موقع بر عهده مشترک است.

4. هزینه های اضافی:

هرگونه استفاده از منابع یا خدمات مازاد بر توافق اولیه (مانند پهنای باند اضافی، فضای ذخیره سازی بیشتر یا پشتیبانی ویژه) مشمول هزینه جداگانه خواهد بود که در فاکتور مربوطه اعلام می شود. مشترک موظف است این هزینه ها را طبق مهلت پرداخت تسویه کند.

5. تاخیر در پرداخت:

در صورت عدم تسویه فاکتور تا پایان مهلت پرداخت، شرکت حق دارد اقدامات زیر را به ترتیب اعمال نماید:

- **اخطار اولیه:** ارسال یادآوری از طریق ایمیل یا پنل کاربری پس از اتمام مهلت پرداخت.
- **تعليق موقت:** در صورت عدم پرداخت در زمان سررسید و پس از اخطار اولیه، خدمات مشترک به صورت موقت تعلیق می شود.
- **خاتمه خدمات:** در صورت عدم تسویه پس از 7 روز از تعلیق موقت، شرکت می تواند خدمات را به طور کامل خاتمه داده و داده های مشترک را حذف نماید. شرکت هیچ گونه مسئولیتی در قبال خسارات ناشی از تعلیق یا حذف داده ها ندارد.

6. تغییر تعرفه ها:

شرکت حق تغییر تعرفه خدمات را با توجه به شرایط بازار، هزینه های زیرساختی یا سایر عوامل با اطلاع رسانی قبلی (حداقل 30 روز) از طریق ایمیل یا پنل کاربری برای خود محفوظ می دارد. این تغییرات برای دوره های جدید و تمدید اعمال خواهد شد و شامل سرویس های فعال با قرارداد قبلی نمی شود.

شرکت تاد سرور متعهد است که فرآیند پرداخت را با شفافیت و امنیت کامل ارائه دهد، اما هیچ گونه مسئولیتی در قبال مشکلات ناشی از سیستم های بانکی یا اشتباهات مشترک بر عهده نخواهد داشت.

سياست انتقال و مهاجرت

شرکت تاد سرور امکان انتقال و مهاجرت خدمات را برای مشتریان فراهم می‌کند تا تجربه‌ای انعطاف‌پذیر و کاربرمحور ارائه دهد. این سياست شرایط انتقال خدمات به شرکت یا از شرکت به سایر ارائه‌دهندگان را به شرح زیر تعريف می‌کند:

1. انتقال به تاد سرور (مهاجرت ورودی):

- **پشتیبانی مهاجرت:** شرکت در صورت درخواست مشتری، خدمات مهاجرت رایگان یا با هزینه (بسته به نوع سرویس) را برای انتقال داده‌ها از ارائه‌دهنده قبلی به سرورهای تاد سرور ارائه می‌دهد. این خدمات شامل انتقال وبسایت، دیتابیس و ایمیل در هاست اشتراکی یا سرور مجازی است، مشروط به اینکه:
 - اطلاعات دسترسی کامل (مانند پنل هاستینگ، FTP یا SSH) توسط مشتری ارائه شود.
 - داده‌ها با زیرساخت‌های تاد سرور سازگار باشند (مانند نسخه PHP یا سیستم‌عامل).
- **محدودیت‌ها:** ما تلاش می‌کنیم هر نوع انتقال سرور اختصاصی، سرور مجازی و هاست را بصورت رایگان انجام دهیم. انتقال رایگان در حال حاضر برای پلن‌های هاست سی‌پنل، هاست پلسک، دایرکت ادمین و سرورهایی که دارای پیچیدگی خاصی نیستند، ارائه می‌شود. مهاجرت سرور اختصاصی، کلوکیشن یا موارد پیچیده‌تر باید با واحد پشتیبانی هماهنگ شود و ممکن است در مواردی که خیلی زمانبر باشند، مشمول هزینه باشد.

2. انتقال از تاد سرور (مهاجرت خروجی):

- **دسترسی به داده‌ها:** مشتری می‌تواند در هر زمان که خدمات او فعال است، از طریق پنل کاربری یا ابزارهای استاندارد (مانند FTP یا SSH) به داده‌های خود دسترسی داشته و آن‌ها را برای انتقال به ارائه‌دهنده دیگر دانلود کند.
- **ارائه بکاپ:** در صورت درخواست مشتری، شرکت نسخه پشتیبان موجود (مطابق «سياست بکاپ‌گیری») را در اختیار او قرار می‌دهد، مشروط به اینکه حساب مشتری تسویه شده و فعال باشد. ارائه بکاپ پس از تعليق یا خاتمه خدمات در اختیار صلاحديد شرکت است و ممکن است مشمول هزینه شود.



- **مهلت انتقال:** پس از پایان دوره خدمات یا اعلام خاتمه توسط مشتری، داده‌ها تا 15 روز (یا مهلت اعلام‌شده) نگهداری می‌شوند و پس از آن حذف خواهند شد. مشتری موظف است در این بازه زمانی انتقال را تکمیل کند.

3. انتقال دامنه:

- **انتقال به تاد سرور:** مشترک می‌تواند دامنه خود را از هر شرکت یا رجیستراتر دیگری با ارائه کد انتقال و رفع قفل انتقال دامنه، به تاد سرور انتقال دهد. چنانچه قفل انتقال دامنه در مبدا فعال باشد، فرایند انتقال به تاد سرور دچار اشکال خواهد شد. بنابراین کاربر موظف است مراتب رفع قفل انتقال را از شرکت مبدا پیگیری کرده و سپس مراتب را به تاد سرور اطلاع دهد. در صورتی که تاریخ انقضای دامنه نزدیک باشد و در اثر طولانی شدن فرایند انتقال، دامنه منقضی شده و از دسترس خارج شود، تاد سرور مسئولیتی نخواهد پذیرفت چرا که این مسئله میبایست توسط مالک دامنه قبل از انقضا در نظر گرفته شود. تاد سرور حداکثر همکاری را ارائه خواهد کرد تا مشترک در فرایندها دچار اشکال نشود.
- **انتقال از تاد سرور:** مشتری می‌تواند دامنه خود را به رجیستراتر دیگر منتقل کند، به شرط اینکه صورت‌حساب تسویه شده و حداقل 7 روز پیش از انقضای دامنه درخواست انتقال ثبت شود. کد انتقال پس از تأیید درخواست در اختیار مشتری قرار می‌گیرد.
- **هزینه‌ها:** انتقال دامنه از هر شرکتی به شرکت جدید، مشمول هزینه می‌باشد که این هزینه صرف تمدید یکساله دامنه می‌شود و تاد سرور برای انتقال هزینه ای دریافت نمی‌کند.

4. انتقال لایسنس و گواهی SSL:

- لایسنس‌های ارائه‌شده توسط شرکت (مانند cPanel یا نرم‌افزارهای مشابه) قابل انتقال به ارائه‌دهنده دیگر نیستند، مگر اینکه در توافق‌نامه جداگانه ذکر شود.
- گواهی SSL صادرشده توسط تاد سرور دارای کلیدهای خاصی است که به مشترک تحویل داده خواهد شد تا در این شرکت و یا هر شرکت دیگری قادر به استفاده از آن باشند.

5. انتقال تجهیزات کولوکیشن:

- مشتریانی که از خدمات کولوکیشن استفاده می‌کنند، می‌توانند تجهیزات خود را پس از تسویه حساب کامل و با هماهنگی قبلی از دیتاسنتر خارج کنند. شرکت تحویل تجهیزات را بسته به شرایط و توافق قبلی، در محل شرکت و یا درب دیتاسنتر انجام خواهد داد.

- در صورت خاتمه قرارداد کاربر موظف است حداکثر ظرف مدت ۳۰ روز تجهیز خود را از شرکت دریافت کند.
- 6. **محدودیت‌ها و سلب مسئولیت:**
- شرکت هیچ‌گونه تعهدی برای پشتیبانی از فرآیند مهاجرت به خارج از تاد سرور (به جز ارائه بکاپ در صورت وجود) ندارد.
- هرگونه هزینه یا خسارت ناشی از تأخیر، ناسازگاری یا اشتباهات مشتری در فرآیند انتقال بر عهده خود اوست.
- در صورت تعلیق یا خاتمه خدمات (مطابق «سیاست تعلیق و خاتمه خدمات»)، دسترسی به داده‌ها برای انتقال ممکن است محدود شود.

شرکت تاد سرور همواره تلاش می‌کند فرآیند انتقال و مهاجرت را تسهیل کند و حداکثر همکاری در تمام طول مدت را به عمل آورد، اما مشتریان موظف‌اند با رعایت این سیاست و برنامه‌ریزی مناسب، از داده‌ها و خدمات خود محافظت کنند.

سیاست تهیه نسخه پشتیبان (Backup)

تاد سرور به منظور ارائه خدمات پشتیبانی، به صورت منظم و خودکار از داده‌های مشتریان نسخه پشتیبان (بکاپ) تهیه می‌کند و در صورت درخواست مشترک، این نسخه‌ها در اختیار ایشان قرار خواهد گرفت. با این حال، از آنجا که فرآیند بکاپ‌گیری به صورت خودکار انجام می‌شود و امکان بررسی و تست روزانه صحت و سلامت تمامی بکاپ‌ها وجود ندارد، احتمال بروز خطاهای سیستمی، به ویژه در بکاپ‌های حجیم، یا ناقص بودن دامپ پایگاه داده (دیتابیس) به دلایل فنی وجود دارد. نظر به حجم بالای اطلاعات و محدودیت‌های عملیاتی، شرکت تاد سرور نمی‌تواند به صورت روزانه صحت، اعتبار و کامل بودن تمامی نسخه‌های پشتیبان را تضمین یا ارزیابی نماید. به همین دلیل، با وجود انجام منظم فرآیند بکاپ‌گیری توسط شرکت، مسئولیت نهایی تهیه و نگهداری نسخه پشتیبان بر عهده مشترک بوده و شرکت هیچ‌گونه تعهدی در این خصوص قبول نمی‌کند.

به طور کلی، مسئولیت تهیه و نگهداری نسخه پشتیبان از کلیه داده‌ها، فایل‌ها و اطلاعات مورد استفاده خریداران، بر عهده خود ایشان است و تمامی مشتریان موظف‌اند در بازه‌های زمانی منظم، نسخه‌های پشتیبان از داده‌های ضروری خود را به صورت مستقل و در محل خارج از تجهیزات، سرورها و زیرساخت‌های شرکت تاد سرور تهیه و

نگهداری کنند. در صورت بروز هرگونه مشکل، از جمله نقص فنی، خطای سیستمی، حملات سایبری یا سایر حوادث پیش‌بینی‌نشده که منجر به از دست رفتن اطلاعات شود، شرکت تاد سرور هیچ‌گونه تعهدی در قبال بازیابی اطلاعات از دست‌رفته نداشته و عدم توانایی در بازگرداندن داده‌ها از آرشیوهای بکاپ، به‌هیچ‌وجه قابل اعتراض یا پیگیری حقوقی نخواهد بود. لذا اکیداً توصیه می‌شود مشتریان تدابیر لازم را برای حفظ و پشتیبانی مستقل اطلاعات خود اتخاذ کنند.

الف) بکاپ هاست اشتراکی: شرکت تاد سرور به‌صورت دوره‌ای و خودکار از هاست‌های اشتراکی نسخه پشتیبان تهیه می‌نماید. این بکاپ‌ها به‌صورت روزانه، هفتگی و ماهانه انجام می‌شود. با این حال، این اقدام صرفاً به‌عنوان خدمتی تکمیلی بوده و تضمینی برای دسترسی دائمی یا بازیابی کامل اطلاعات در شرایط خاص ارائه نمی‌گردد. مسئولیت اصلی تهیه و نگهداری بکاپ همچنان بر عهده مشترک است.

ب) بکاپ سرور مجازی: برای سرورهای مجازی، بکاپ به‌صورت هفتگی از تمامی سرورها به‌صورت خودکار تهیه می‌شود. همچنین، در صورتی که مشترک سرویس بکاپ اختصاصی را خریداری کرده باشد، بکاپ روزانه نیز ارائه خواهد شد. شایان ذکر است که این بکاپ‌ها به‌عنوان تسهیلات ارائه‌شده توسط شرکت بوده و تاد سرور هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال صحت، کامل بودن یا بازیابی اطلاعات از این نسخه‌ها بر عهده ندارد.

ج) بکاپ سرور اختصاصی: با توجه به ملاحظات امنیتی و مدیریت انحصاری سرورهای اختصاصی توسط مشترک، تهیه نسخه پشتیبان از این سرورها به‌طور کامل بر عهده مشترک بوده و شرکت تاد سرور هیچ‌گونه خدماتی در زمینه تهیه، نگهداری یا بازیابی بکاپ برای سرورهای اختصاصی ارائه نمی‌دهد.

نکته مهم (راهنمایی):

به‌عنوان یک استاندارد جهانی و اصولی در حوزه مدیریت داده‌ها، توصیه می‌شود که بکاپ مشترکان، که سرمایه ارزشمند کسب‌وکار آنهاست، به‌طور کامل وابسته به یک شرکت میزبان نباشد. این امر به این معناست که حتی در صورت همکاری با بزرگ‌ترین و معتبرترین ارائه‌دهندگان خدمات میزبانی در جهان، مشترکان باید به‌منظور کاهش ریسک و حفظ بکاپ کسب‌وکار خود، نسخه‌های پشتیبان از اطلاعاتشان را به‌صورت مستقل در شرکت دیگری یا در سیستم‌های شخصی (مانند کامپیوترها یا فضای ذخیره‌سازی اختصاصی) نگهداری کنند. این اقدام تضمین می‌کند که در صورت بروز هرگونه مشکل برای شرکت میزبان، از جمله ورشکستگی، حملات سایبری یا اختلالات فنی، اطلاعات مشترک دچار آسیب جدی یا نابودی نشود.

سیاست پشتیبانی و خدمات مشتریان

شرکت تاد سرور متعهد به ارائه خدمات پشتیبانی به مشترکان خود به‌منظور اطمینان از عملکرد بهینه خدمات است. سیاست پشتیبانی به شرح زیر تعریف می‌شود تا حدود خدمات، مسئولیت‌ها و انتظارات طرفین به‌صورت شفاف مشخص گردد:

1. ساعات پشتیبانی:

خدمات پشتیبانی به‌صورت 24 ساعته در 7 روز هفته (24/7) از طریق سیستم تیکتینگ در پنل کاربری ارائه می‌شود. پشتیبانی تلفنی و چت آنلاین در روزهای کاری (شنبه تا پنج‌شنبه) از ساعت 8:00 صبح تا 23:00 در دسترس است.

تلفن اورژانسی مسائل مربوط به قطعی سرور ۲۴ ساعته فعال می باشد.

2. روش‌های ارتباط:

مشترکان می‌توانند از طریق موارد زیر با تیم پشتیبانی ارتباط برقرار کنند:

- **سیستم تیکتینگ:** در پنل کاربری، به‌عنوان روش اصلی و رسمی پشتیبانی.
 - **ایمیل:** آدرس پشتیبانی رسمی (b2b-support at tadserver .com) برای درخواست‌های کتبی.
 - **تلفن:** شماره تماس اعلام‌شده در وبسایت برای موارد فوری
 - **چت آنلاین:** در صورت فعال بودن، برای سوالات سریع و کوتاه.
- شرکت هیچ‌گونه تعهدی در قبال پاسخگویی به درخواست‌های ارسال‌شده از طریق شبکه‌های اجتماعی یا روش‌های غیررسمی ندارد.

3. محدوده پشتیبانی:

پشتیبانی شرکت شامل موارد زیر است:

- رفع مشکلات فنی مرتبط با زیرساخت‌های شرکت (مانند قطعی سرور، مشکلات شبکه یا دیپاسنتر).
- راهنمایی در استفاده از پنل کاربری و خدمات اصلی (مانند نصب گواهی SSL یا تنظیم دامنه).
- اطلاع‌رسانی در مورد به‌روزرسانی‌ها یا قطعی‌های برنامه‌ریزی‌شده.
- موارد زیر خارج از محدوده پشتیبانی شرکت است:
 - مشکلات نرم‌افزاری یا پیکربندی‌های خاص مشترک (مانند خطاهای برنامه‌نویسی، تنظیمات وبسایت یا قالب و پلاگین سایت).
 - آموزش استفاده از نرم‌افزارهای شخص ثالث یا خدمات خارج از تعهد شرکت.
 - پشتیبانی از سرورهای اختصاصی یا کلوکیشن که مدیریت آن‌ها بر عهده مشترک است، مگر در صورت خرید سرویس مدیریت سرور.

4. زمان پاسخگویی:

- درخواست‌های ثبت‌شده از طریق تیکت در شرایط عادی حداکثر ظرف 1 ساعت در ساعات کاری و 2 ساعت در خارج از ساعات کاری پاسخ اولیه دریافت می‌کنند.
- زمان رفع مشکل بسته به پیچیدگی موضوع متفاوت است و شرکت تلاش می‌کند مشکلات را در کوتاه‌ترین زمان ممکن برطرف کند، اما تضمین زمانی قطعی ارائه نمی‌شود.
- در موارد فوری (مانند قطعی کامل سرور)، اولویت پاسخگویی بالاتر خواهد بود.

5. مسئولیت مشترک:

مشترک موظف است اطلاعات کامل و دقیق (مانند توضیح مشکل، زمان وقوع و لاگ‌های مرتبط) را در درخواست پشتیبانی ارائه دهد. عدم ارائه اطلاعات کافی ممکن است منجر به تأخیر در رسیدگی شود. همچنین، مشترک مسئول حفظ امنیت حساب کاربری خود (مانند رمز عبور پنل) است و شرکت در قبال مشکلات ناشی از سوءاستفاده از حساب کاربری مسئولیتی ندارد.

6. پشتیبانی ویژه:

خدماتی مانند مدیریت سرور، بهینه‌سازی نرم‌افزار یا بازیابی داده‌ها که خارج از پشتیبانی استاندارد هستند، مشمول هزینه اضافی بوده و تنها در صورت توافق جداگانه ارائه می‌شوند.

7. محدودیت‌ها:

شرکت در قبال مشکلاتی که ناشی از اقدامات مشترک (مانند پیکربندی نادرست، نصب نرم‌افزارهای مخرب یا نقض قوانین) یا عوامل خارج از کنترل شرکت (مانند قطعی اینترنت مشترک یا حملات سایبری به وبسایت او) باشد، مسئولیتی ندارد.

شرکت تاد سرور تلاش می‌کند تجربه‌ای رضایت‌بخش از پشتیبانی ارائه دهد، اما مشتریان باید توجه داشته باشند که پشتیبانی محدود به حوزه خدمات و زیرساخت‌های شرکت است و مسئولیت نهایی مدیریت و نگهداری محتوای خود بر عهده آن‌هاست.

شرایط بازگشت وجه

بازگشت وجه از حساب کاربری فقط با احراز تمام شرایط زیر امکان‌پذیر خواهد بود:

- کم‌ترین مبلغی که امکان بازگشت وجه برای آن وجود دارد ۵۰۰ هزار تومان است.
- حداکثر تا ۷ روز پس از خرید امکان بازگشت وجه وجود دارد و این گارانتی شامل تمدید سرویس نمی‌شود.
- ارسال تصویر کارت ملی و ارایه‌ی شماره حساب (شماره کارت) واریزکننده‌ی وجه، که همان مالک حساب کاربری یا یکی از ادمین‌های آن حساب کاربری است، الزامی است.
- برای مبارزه با پولشویی، نام و نام‌خانوادگی واریز کننده با حساب کاربری و مشخصات حساب برداشت کننده باید هم‌خوانی داشته باشند.
- برای هر حساب کاربری تنها یک بار امکان بازگشت وجه وجود دارد.
- مبالغ کد هدیه، کد تخفیف و اعتبار تشویقی، غیر قابل بازگشت هستند.
- عودت وجه فقط به همان حسابی که پرداخت با آن انجام شده، قابل انجام است.

مسئولیت‌های قانونی و سلب مسئولیت

شرکت تاد سرور متعهد به ارائه خدمات با کیفیت و مطابق با استانداردهای صنعت هاستینگ و دیتاسنتر است. با این حال، به منظور شفاف‌سازی حدود مسئولیت‌ها و محدودیت‌ها، موارد زیر به‌عنوان بخشی از قرارداد بین شرکت و مشترک تعیین می‌گردد:

1. مسئولیت مشترک:

مشترک مسئول استفاده قانونی و مجاز از خدمات شرکت است و متعهد می‌شود که از خدمات برای فعالیت‌های غیرقانونی، نقض حقوق مالکیت معنوی، حملات سایبری، ارسال اسپم یا هرگونه اقدامی که به شرکت یا سایر کاربران آسیب برساند، استفاده نکند. هرگونه عواقب قانونی، مالی یا فنی ناشی از تخلف مشترک، به‌طور کامل بر عهده خود او خواهد بود.

2. سلب مسئولیت در قبال خسارات غیرمستقیم:

شرکت تاد سرور تحت هیچ شرایطی مسئول خسارات غیرمستقیم، اتفاقی، خاص یا تبعی (از جمله از دست رفتن سود، درآمد، داده‌ها یا فرصت‌های تجاری) ناشی از استفاده یا عدم امکان استفاده از خدمات نخواهد بود، حتی اگر شرکت از احتمال وقوع چنین خساراتی مطلع شده باشد.

3. حوادث غیرمترقبه:

شرکت در برابر قطعی خدمات، از دست رفتن داده‌ها یا هرگونه اختلال ناشی از حوادث خارج از کنترل معقول خود (مانند بلایای طبیعی، سیل، زلزله، تحریم، جنگ، قطعی برق دیتاسنتر یا شرکت ارتباطات زیرساخت، حملات گسترده سایبری، یا مشکلات زیرساختی ارائه‌دهندگان بالادستی) هیچ‌گونه مسئولیتی ندارد.

4. عملکرد خدمات شخص ثالث:

خدماتی که به‌واسطه اشخاص ثالث ارائه می‌شوند (مانند ثبت دامنه توسط رجیسترار بین المللی، صدور گواهی SSL توسط شرکت خارجی یا لایسنس‌های نرم‌افزاری) خارج از کنترل مستقیم شرکت بوده و تاد سرور مسئولیتی در قبال نقص، تأخیر یا مشکلات ناشی از این خدمات بر عهده نمی‌گیرد.

5. محدودیت مسئولیت مالی:

در صورتی که شرکت به هر دلیلی (به‌جز تخلف عمدی یا قصور فاحش) مسئول خسارتی شناخته شود،

حداکثر مسئولیت مالی شرکت محدود به مبلغ پرداختی مشترک برای خدمتی است که مستقیماً منجر به خسارت شده و در دوره جاری قرارداد پرداخت شده است.

6. قوانین حاکم:

تمامی اختلافات و مسائل حقوقی مرتبط با این قرارداد تابع قوانین جمهوری اسلامی ایران خواهد بود و مرجع رسیدگی به آن‌ها دادگاه‌های صالح شهر تهران تعیین می‌گردد، مگر اینکه در توافق‌نامه جداگانه ترتیب دیگری مشخص شده باشد.

7. رعایت قوانین محلی و بین‌المللی:

مشترک موظف است در استفاده از خدمات، قوانین محلی کشور خود و قوانین بین‌المللی مرتبط (مانند قوانین کپی‌رایت یا تحریم‌ها) را رعایت کند. شرکت هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال تخلفات مشترک از این قوانین ندارد و حق همکاری با مراجع قانونی در صورت دریافت درخواست رسمی را برای خود محفوظ می‌دارد.

8. حذف داده‌ها:

در صورت تعلیق یا خاتمه خدمات به دلایلی مانند عدم پرداخت یا نقض قوانین، شرکت حق حذف داده‌های مشترک را پس از مهلت اعلام‌شده (مطابق سیاست تعلیق و خاتمه خدمات) بدون هرگونه مسئولیت در قبال بازیابی آن‌ها دارد.

شرکت تاد سرور با ارائه این سلب مسئولیت، تلاش دارد تا حدود تعهدات خود را به صورت شفاف مشخص کند و از مشترکان انتظار دارد با آگاهی کامل از این شرایط، از خدمات استفاده نمایند.

ما متعهد می‌شویم تا با رعایت اصول و قوانین و حداکثر همکاری با مشترک بر اساس توافقات، تجربه خوب میزبانی را برای شما به ارمغان آوریم. در نهایت، تمام تلاش ما جلب رضایت مشترکین تاد است.

آخرین به‌روزرسانی: چهارشنبه - ۶ فروردین ۱۴۰۴