



سرور مجازی :

- 1- سرور مجازی شامل خدمات بک آپ گیری از سوی ما می باشد و ساینا سرور هیچگونه مسئولیتی در قبال برگرداندن اطلاعات از دست رفته شما به هر نحوی ندارد.
- 2- در صورت دریافت ایبوز از دیتاستر سرور کاربر برای 22 ساعت مسدود و پس از 22 ساعت با ارسال تعهد نامه جهت جلوگیری مجدد از تکرار باز خواهد شد و در صورت تکرار مجدد تصمیم گیری در خصوص سرور بر عهده ساینا سرور و دیتا سنتر می باشد و بسته به درجه اهمیت با کاربر خاطی برخورد جدی میشود.
- 3- ساینا سرور متعهد است در زمان ارسال ایبوز مدارک مستند و کامل برای کاربر ارسال نماید.
- 3- استفاده از تورنت به صورت خصوصی مجاز میباشد.
- 4- تغییر سیستم عامل 2 بار در ماه مجاز و برای هر بار شامل پنج هزار تومان هزینه می باشد
- 5- خدمات آموزشی (حل مشکلات برنامه نویسی، حل مشکلات طراحی، آموزش نحوه حل مشکل بوجود آمده توسط خود کاربر و ... به هیچ عنوان شامل وظیفه ساینا سرور نمی شود، اما کارشناسان ما تمام تلاش خود برای استفاده هرچه بهتر شما از سرویس را دارند.
- 6- تمامی صورت حسابها در ساینا سرور چهار روز قبل از تاریخ سررسید ایجاد شده و سرویس ارائه شده در روز سر رسید در صورت عدم پرداخت معلق میشود . با گذشت 72 ساعت از تاریخ سر رسید قرار دادی فسخ شده محسوب میشود و امکان حذف سرویس وجود دارد . در این زمان در صورت حذف اطلاعات شما هیچ گونه مسئولیتی بر عهده ساینا سرور نمی باشد
- حدالامکان برای جلوگیری از ایجاد هر گونه مشکل مانند عدم دسترسی کاربر به اینترنت یا ایجاد مشکل در شبکه شتاب و یا هر گونه مشکل احتمالی لطفا 24 ساعت قبل از تاریخ سر رسید نسبت به تمدید سرویس اقدام نماید
- 7- تعهد ساینا سرور ارائه پشتیبانی فقط از طریق سایت و درخواست پشتیبانی ثبت شده (تیکت) در سایت میباشد و تعهدی برای پاسخگویی به تلفن ، ایمیل ، پیام کوتاه و فکس ندارد (داخل ناحیه کاربری بخش ارسال درخواست پشتیبانی در دسترس میباشد
- در صورت امکان پشتیبانی از طریقهای ذکر شده انجام میشود اما تعهد بر درخواست پشتیبانی سایت میباشد.
- 8- ساینا سرور دخالت و کنجکاوای در مورد نوع استفاده شما ندارد بنابراین استفاده قانونی و یا غیر قانونی از سرویس کاملا متوجه کاربر بوده و مسئولیتی بر عهده ساینا سرور نمی باشد.

قوانین پشتیبانی :

تعهدات کاربر:

- 1- کاربر متعهد می شود که تمامی تیکت های پشتیبانی را به زبان فارسی تایپ و ارسال کند.
- 2- کاربر متعهد می شود تا از ارسال تیکتهای مکرر و در یک موضوع جدا خودداری کند.
- 3- کاربر موظف است تا ادب و شئون اخلاقی را در هنگام ارسال تیکت پشتیبانی رعایت نماید و مشکلات خود را در نهایت آرامش و ادب پیگیری نماید.
- 4- کاربر موظف است هنگام ارسال تیکت، سرویس مربوطه، عنوان تیکت، و متن تیکت را به درستی و با توضیحات کامل وارد نماید تا در پاسخگویی اپراتورهای شرکت وقفه ایجاد نشود و در نهایت در حل مشکل کاربر تسریع گردد.
- 5- کاربر اهمیت تیکت را بایستی با توجه به اهمیت واقعی تیکت انتخاب کند و نبایستی بدون دلیل اهمیت " ضروری " را انتخاب کند . وضعیت ضروری تنها برای مواردی اعم از Down بودن سرور، در دسترس نبودن سرویس و ... می باشد.

تعهدات اپراتور (کارمند / پشتیبان):

- 1- اپراتور ساینا سرور متعهد میشود تا تمامی تلاش خود را برای برطرف کردن مشکلات مربوط به پشتیبانی سرویس مربوطه انجام دهد تا رضایت کاربر را جلب نماید.
- 2- اپراتور موظف است تا در نهایت ادب و احترام به پاسخگویی کاربر بپردازد تا مشکل کاربر مرتفع گردد.
- 3- اپراتور متعهد میشود تا تیکت کاربر را در اسرع وقت پاسخ دهد . شایان ذکر است زمان پاسخگویی به تیکتها از 2 دقیقه تا 24 ساعت متغیر است.

شرایط بازپرداخت وجه:

کاربران متعهد میشوند که تمامی اطلاعات از جمله (نام و نام خانوادگی) خود را به درستی وارد کنند . توجه داشته باشید هیچ مبلغی از سوی ساینا سرور برای کاربرانی که اسم ثبت نامی و شماره حساب آنها یکی نباشد برگشت داده نخواهد شد . تمامی مبلغ پرداخت شده عینا باز گردانده خواهد شد و تنها هزینه مصرف مدت زمانی که سرویس تسلیم کاربر بوده است از آن کسر خواهد شد. در سرویس سرور مجازی هزینه نصب سیستم عامل به مبلغ 5 هزار تومان از وجه پرداختی کاربر کسر میشود.

توجه:

ساینا سرور می تواند این قرارداد را در هر زمان که بخواهد، از طریق تغییر این سند در وب سایت، برای خود محفوظ دارد . ما به شما توصیه می کنیم که به صورت دوره ای برای اطلاع از این تغییرات، به سایت مراجعه کنید . پس از هر تغییر فرض ما بر این است که شما، آن تغییر را پذیرفته اید. با تشکر ساینا سرور