



## سرور مجازی :

- 1- سرور مجازی شامل خدمات بک آپ گیری از سوی ما نمی باشد و ساینا سرور هیچگونه مسئولیتی در قبال برگرداندن اطلاعات از دست رفته شما به هر نحوی ندارد.
- 2- در صورت دریافت اخطار از دیتاسنتر سرور کاربر برای 24 ساعت مسدود و پس از 24 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. ساینا سرور متعهد است در زمان ارسال اخطار مدارک مستند و کامل برای کاربر ارسال نماید.
- 3- تغییر سیستم عامل 2 بار در ماه مجاز و برای هر بار شامل پنج هزار تومان هزینه می باشد.
- 4- 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.
- 5- 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 سررسید قرار داد فی مابین 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. حداقل امکان 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 سررسید نسبت به تمدید سرویس اقدام نماید.
- 6- 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
- 7- ساینا سرور دخالت و کنجکاوی در مورد نوع استفاده شما ندارد بنابراین استفاده قانونی و یا غیر قانونی به عهده خریدار و استفاده 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 شئونات 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 بایستی 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 / پشتیبانی )

- 1- اپراتور سایناسرور متعهد میشود تا تمامی تلاش خود را برای برطرف کردن مشکلات مربوط به پشتیبانی سرویس مربوطه انجام دهد تا رضایت کاربر را جلب کند.
- 2- اپراتور موظف است تا در نهایت احترام و ادب پاسخ کاربران را ارسال نماید.
- 3- اپراتور متعهد میگردد تا پاسخ تیکت را در اسرع وقت پاسخ دهد. پاسخگویی به تیکت ها از 2 تا 24 ساعت با توجه به حجم کاری متفاوت میباشد.

### شرایط بازپرداخت وجه

- 1- کاربران متعهد میشوند تا تمامی اطلاعات خود را مانند ( نام و نام خانوادگی، شماره همراه، آدرس و ... را ) به درستی وارد نمایند.
- توجه داشته باشید هیچ مبلغی از سوی سایناسرور برای کاربرانی که اطلاعات کاربری آنها با شماره کارت بانکی آنها همخوانی نداشته باشد برگشت داده نخواهد شد.
- 2- در صورت درخواست عودت وجه سایناسرور برای جلوگیری از تخلفات اینترنتی حتما مدارک شناسایی کاربر ( کارت ملی، شناسنامه ) را مورد بررسی قرار خواهد داد و در صورتی که هر یک از اطلاعات ثبت نامی با مدارک شناسایی همخوانی نداشته باشد به هیچ عنوان عودت هزینه انجام نخواهد شد.
- 3- تمامی هزینه پرداختی برگشت داده خواهد شد. و تنها هزینه نصب سیستم عامل به مبلغ 5 هزار تومان و هزینه مدت زمان مصرف کاربر محاسبه و از مبلغ کسر خواهد شد.
- 4- توجه داشته باشید در صورتی که از سرویس به جهت خلاف قوانین کشور استفاده شود به هیچ عنوان هزینه ای عودت داده نخواهد شد.
- 5- در سرورهای خارج از ایران امکان عودت هزینه تا 24 ساعت بعد از ارسال اطلاعات فراهم میباشد.

6- در سرورهای ایران فقط بعد از گذشت 4 ساعت بعد از تحویل امکان عودت هزینه وجود دارد.

## توجه

سایناسرور میتواند این قرارداد را در هر زمان که بخواهد، از طریق تغییر این سند در وب سایت برای خود محفوظ دارد. ما به شما توصیه میکنیم که به صورت دوره ای برای اطلاع از تغییرات به سایت و به صفحه قوانین مراجعه فرمایید. پس از هر تغییر فرض ما بر این است که شما آن تغییر را پذیرفته اید.