



# قرارداد استفاده از خدمات

شماره:

## مرکز تماس کارگزاری جهت انجام معاملات

تاریخ: / / ۱۴

### ماده (۱) طرفین قرارداد

این قرارداد بین شرکت کارگزاری دارا (سهامی خاص) به شماره ثبت ۱۰۷۰۷۶ مورخ ۱۳۷۳/۰۶/۰۳ در اداره ثبت شرکت‌های تهران و شماره ۱۰۶۲۰ نزد سازمان بورس و از طرف صاحبان امضای مجاز بر اساس روزنامه رسمی به آدرس تهران، ملاصدرا، نرسیده به اتوبان شهید چمران، ساختمان دارا، پلاک ۲۲۹ با کدپستی ۱۹۹۳۴۳۵۶۳۱، شماره تلفن ۰۲۱-۴۲۷۱۸۰۰۰ و نشانی سایت اینترنتی [www.darabroker.com](http://www.darabroker.com) که از این پس «کارگزار» نامیده می‌شود از یک طرف، و شخص حقیقی (به شرح جدول زیر) که از این پس در این قرارداد «مشتري» نامیده می‌شود از طرف دیگر منعقد گردید.

نام:	نام خانوادگی:	نام پدر:	جنسیت: <input type="checkbox"/> زن <input type="checkbox"/> مرد
کد بورسی:	کد ملی:	شماره شناسنامه:	
محل تولد:	محل صدور شناسنامه:	شماره تلفن همراه:	
نام و کد بانک:	شماره حساب بانکی:	آدرس پست الکترونیک:	
آدرس منزل:	شماره تلفن منزل با کد شهر:	شماره تلفن محل کار با کد شهر:	

### ماده (۲) موضوع قرارداد

موضوع قرارداد عبارت است از ثبت و اجرای سفارشات تلفنی مشتری به منظور خرید و فروش اوراق بهادار و کالا در بورس‌ها و بازارهای خارج از بورس توسط عضو با استفاده از مرکز تماس کارگزاری.

**ماده (۳)** این قرارداد از تاریخ ..... به مدت نامحدود اعتبار دارد. طرفین هر زمان بخواهند می‌توانند با اطلاع رسمی به طرف مقابل نسبت به فسخ آن اقدام نمایند. فسخ قرارداد مانع از اجرای تعهداتی که قبل از آن اخذ شده است نخواهد بود.

### ماده (۴) حقوق و تعهدات عضو

- شماره تلفن مرکز تماس کارگزاری ۰۲۱-۸۱۰۲۱۴۸۰ می‌باشد. عضو، موظف است هرگونه تغییر در شماره‌های مزبور را از طریق سایت رسمی خود و حتی المقدور سایر روش‌های مقتضی به اطلاع مشتری برساند.
- زمان دریافت سفارش‌های تلفنی از طریق مرکز تماس روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸ لغایت ۱۲:۳۰ می‌باشد.
- کارگزار باید نام کاربر و رمز عبور استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری را به صورت محرمانه و چاپی ظرف حداکثر یک هفته پس از امضای این قرارداد، در اختیار مشتری قرار دهد و ارائه خدمات آغاز گردد.
- کلیه تماس‌های مشتری با مرکز تماس ثبت می‌گردد و در زمان متعارف توسط کاربر پاسخ‌گویی عضو وارد سامانه جامع درخواست‌های کارگزاری (OMS) گردیده و در نوبت اجرا در سامانه معاملاتی قرار می‌گیرد. شماره پیگیری سفارش دریافت شده قبل از قطع مکالمه توسط کاربر به مشتری اطلاع داده می‌شود.
- تبصره: تا زمان استفاده از PAM به جای OMS، کلیه تماس‌های مشتری از طریق PAM نیز قابل اجرا خواهد بود.
- عضو مکلف است ترتیباتی اتخاذ نماید تا مشتری بتواند در هر لحظه با استفاده از شماره پیگیری، از آخرین وضعیت سفارش خود مطلع گردیده و در صورت لزوم نسبت به ویرایش سفارش یا حذف آن اقدام نماید.
- فایل‌های صوتی با مشخصات شماره تلفن مشتری، نام کاربری مشتری، مدت زمان انتظار مکالمه، نام کاربر پاسخگویی عضو، تاریخ تماس، ساعت شروع، پایان و مدت تماس و شماره سریال مربوطه ایجاد شده در OMS به صورت خودکار بایگانی می‌گردد.
- تبصره: تا زمان استفاده از PAM به جای OMS فایل‌های صوتی با مشخصات موضوع این ماده که در سرور ضبط مرکز تماس به صورت خودکار بایگانی می‌شود قابل استناد خواهد بود.
- در صورتی که صوت مشتری با مشخصات اعلامی توسط وی به صورت فاحش تطبیق ننماید، عضو باید از ارائه خدمات به وی امتنا نموده و به طرق متعارف کنترل‌های لازم جهت حصول اطمینان از هویت مشتری را انجام دهد.
- عضو مکلف است حسب درخواست مشتری، وضعیت حساب مشتری و عملیات انجام شده را در بازه زمانی مورد درخواست، به روش مقتضی در اختیار مشتری قرار دهد.

### ماده (۵) تعهدات مشتری

- شماره تلفن‌های مشتری جهت تماس با مرکز تماس کارگزاری ..... و ..... می‌باشد. مشتری موظف است تغییر شماره‌های مزبور را از طریق مرکز تماس کارگزاری و یا به صورت کتبی به اطلاع عضو برساند.
- مشتری متعهد به تغییر رمز عبور و سایر کدهای دسترسی قابل تغییر خود در فواصل زمانی حداکثر سه ماهه می‌باشد. در صورت عدم تغییر، هرگونه مسئولیت ناشی از افشای رمز عبور بر عهده مشتری می‌باشد. مشتری باید اطلاعات و مستندات لازم را جهت احراز هویت به عضو ارائه نماید.
- وجوه مشتری به منظور خرید اوراق بهادار و کالا و پرداخت هزینه‌های معاملات به یکی از حساب‌های بانکی عضو واریز و از طریق مرکز تماس به اطلاع عضو خواهد

تاریخ و امضاء مشتری	اثر انگشت مشتری	مهر و امضاء کارگزاری دارا
		۹



رسید. همچنین وجوه حاصل از فروش اوراق بهادار و کالای مشتری توسط عضو به حساب بانکی مشتری با مشخصات مندرج در فرم احراز هویت واريز و از طريق مرکز تماس به اطلاع مشتری خواهد رسید.

۴. مشتری متعهد به پرداخت وجه معامله و کارمزدهای مربوطه در چارچوب قوانین و مقررات می‌باشد.

۵. مشتری باید گواهینامه‌های موقت صادره اوراق بهادار که قصد فروش آنها را دارد، در اختیار وی قرار دهد.

۶. در مورد اشخاص حقوقی، کلیه تکالیف مذکور در این قرارداد نسبت به مشتری، برای نماینده‌ی معرفی شده توسط شخص حقوقی نیز لازم‌الاجرا است.

**ماده ۶) حدود مسئولیت‌های طرفین**

۱. تنها دارنده نام کاربری و رمز عبور، مشتری است. مسئولیت استفاده و حفاظت از رمز عبور و نام کاربری و نیز مسئولیت انجام هرگونه معامله که دریافت سفارش آن از طریق نام کاربری و یا رمز عبور مشتری صورت می‌گیرد بر عهده وی می‌باشد. مشتری همچنین مسئول خسارت‌هایی است که در نتیجه‌ی عدم رعایت قوانین و مقررات و مفاد این قرارداد توسط وی حادث شود. در صورتی که مشتری ثابت نماید نام کاربری و رمز عبور وی به واسطه تقصیر کارگزار یا کارمندان آن توسط شخص دیگری مورد استفاده قرار گرفته مسئولیتی نداشته و می‌توان جهت دریافت خسارت احتمالی وارده به کارگزار رجوع نماید.

۲. طرفین قرارداد مجاز نمی‌باشند اسرار طرف دیگر را که بر حسب وظیفه در اجرای این قرارداد از آن مطلع شده یا در اختیار دارند را بدون مجوز قانونی افشا نمایند، مگر حسب درخواست مراجع ذیصلاح.

۳. طرفین قرارداد باید در اجرای موضوع قرارداد کلیه قوانین و مقررات مرتبط به انجام معاملات اوراق بهادار مصوب ارکان ذی صلاح بازار سرمایه ایران را رعایت کنند.

**ماده ۷) قابلیت استناد داده پیامها**

داده پیامها و کلیه تراکنش‌های دریافتی از مشتری و ارسالی به وی که با رعایت قوانین و مقررات و در چارچوب مفاد این قرارداد ایجاد، ثبت و نگهداری شده است در حکم اسناد معتبر و قابل استناد در مراجع ذیصلاح می‌باشد. در صورت اختلاف بین عضو و مشتری در خصوص این سوابق و داده پیامها، اطلاعات ثبت شده در مرکز تماس، معتبر و برای طرفین لازم‌الاتباع است.

**ماده ۸) بروز حوادث قهری**

در صورت بروز حوادث قهری مسئولیتی متوجه عضو نخواهد بود.

**ماده ۹) حل اختلافات**

با توجه به حاکمیت قانون بازار اوراق بهادار بر اختلاف ناشی از معاملات در این بازار، حل اختلاف طرفین این قرارداد در صورت عدم حصول توافق از طریق مذاکره فی مابین، مطابق ماده ۳۶ قانون بازار اوراق بهادار جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۸۴ صورت می‌گیرد.

**ماده ۱۰) سایر موارد**

در صورتی که نشانی هر یک از طرفین قرارداد که در ماده (۱) ذکر شده تغییر یابد، وی موظف است نشانی جدید خود را کتباً به طرف مقابل اطلاع دهد. هرگونه مراسلات که در ارتباط با این قرار داد با پست سفارشی به آخرین نشانی اعلامی مطابق این ماده ارسال شود، به منزله ابلاغ رسمی تلقی می‌شود.

**ماده ۱۱)** این قرارداد با استناد به دستورالعمل اجرایی دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری در ۱۱ ماده و در دو نسخه واحدالاعتبار در تاریخ: ..... توسط طرفین قرارداد منعقد شد و یک نسخه به عضو و یک نسخه به سرمایه‌گذار تحویل گردید. هرگونه تغییر در مفاد این قرارداد، منوط به تأیید سازمان بورس اوراق بهادار می‌باشد. در صورتی که در قوانین و مقررات مربوط به دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری تغییری حاصل شود که تغییر در شرایط و مفاد قرارداد حاضر را ایجاب نماید، تغییرات مذکور، بدون نیاز به توافق ثانوی جزء لاینفک این قرار داد خواهد بود.

ردیف	پرسش	پاسخ
۱	نام پدر بزرگ شما چیست؟	
۲	گل مورد علاقه شما چیست؟	
۳	معلم کلاس اول شما چه کسی بوده است؟	
۴	رنگ مورد علاقه شما چیست؟	
۵	محل تولد پدر شما کجاست؟	
۶	بهترین دوست شما کجاست؟	

رسید دریافت نام کاربری و کلمه عبور اینجانب ..... بدینوسیله اعلام می‌دارم، نام کاربری و رمز عبور سامانه مرکز تماس را دریافت نموده‌ام.

مهر و امضاء کارگزاری دارا	اثر انگشت مشتری	تاریخ و امضاء مشتری
۱۰		