

## قرارداد استفاده از خدمات مرکز تماس کارگزاری جهت انجام معاملات

### ماده ۱: طرفین قرارداد:

این قرارداد بین عضو با مشخصات زیر:

نام عضو: کارگزاری تأمین سرمایه تمدن	شماره ثبت: ۱۳۲۳۹۹
تاریخ ثبت: ۱۳۷۶/۴/۲۸	محل ثبت: تهران
شماره ثبت نزد سازمان بورس: ۱۰۷۱۲	شماره تلفن دفتر مرکزی: ۴۱۹۶۲
شماره فاکس دفتر مرکزی: ۴۱۹۶۲	کد پستی: ۱۵۱۳۹۵۴۵۱۱
نام، نام خانوادگی و سمت آخرین صاحبان امضاء مجاز: ۱- خانم ندا بشیری      سمت: رئیس هیئت مدیره ۲- آقای احمد کوچکی      سمت: عضو هیئت مدیره و مدیرعامل	شماره و تاریخ روزنامه رسمی: روزنامه رسمی شماره ۲۲۵۷۴ مورخ ۱۴۰۱/۰۶/۲۸
آدرس دفتر مرکزی: تهران - خیابان خالد اسلامبولی (وزراء) خیابان شهید عماد مغنیه، نبش کوچه بیست و پنجم پ ۸	

و مشتری با مشخصات جدول زیر:

### الف) برای اشخاص حقیقی:

نام و نام خانوادگی:	جنسیت: <input type="checkbox"/> مرد <input type="checkbox"/> زن
کد مالکیت:	تاریخ دریافت کد مالکیت:
نام پدر:	تاریخ تولد: روز / ماه / سال:
محل تولد:	کد ملی:
شماره شناسنامه:	محل صدور شناسنامه:
شماره سریال شناسنامه:	شماره تلفن منزل با کد شهر:
شماره تلفن محل کار با کد شهر:	شماره تلفن همراه:
آدرس پست الکترونیکی:	
آدرس منزل:	کد پستی:
آدرس محل کار:	

ماده ۲: موضوع قرارداد:

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

ماده ۳: مدت قرارداد:

این قرارداد از تاریخ انعقاد 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:

- ۱-۴ شماره تلفن‌های مرکز تماس کارگزاری ۸۱۰۲۱۳۸۰ می‌باشند. عضو موظف است هرگونه تغییر در شماره‌های مزبور را از طریق سایت رسمی خود و حتی‌المقدور سایر روش‌های مقتضی به اطلاع مشتری برساند.
- ۲-۴ زمان دریافت سفارش‌های تلفنی از طریق مرکز تماس روزهای شنبه تا چهارشنبه از ساعت ۸ لغایت ۱۲/۳۰ می‌باشد.
- ۳-۴ عضو 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 ارایه خدمات آغاز گردد.
- ۴-۴ کلیه تماس‌های مشتری با مرکز تماس ثبت می‌گردد و در زمان متعارف توسط کاربر پاسخگوی 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.
- ۵-۴ 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.
- ۶-۴ فایل‌های صوتی با مشخصات شماره تلفن مشتری، نام کاربری مشتری، مدت زمان انتظار مکالمه، نام کاربر پاسخگوی عضو، تاریخ تماس، ساعت شروع، پایان و مدت تماس و شماره سریال مربوطه ایجاد شده در (OMS) به صورت خودکار بایگانی می‌گردند.
- 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 می‌شوند قابل استناد خواهند بود.

۷-۴ در صورتی که صوت مشتری با مشخصات اعلامی توسط وی به صورت فاحش تطبیق ننماید، عضو باید از آرایه خدمات به وی امتناع نموده و به طرق متعارف کنترل های لازم جهت حصول اطمینان از هویت مشتری را انجام دهد.

۸-۴ 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:

۱-۵ شماره تلفن های مشتری جهت تماس با مرکز تماس کارگزار و می باشد. مشتری موظف است تغییر شماره های مزبور را از طریق مرکز تماس کارگزاری یا به صورت کتبی به اطلاع عضو برساند.

۲-۵ مشتری متعهد به تغییر رمز عبور و سایر کدهای دسترسی قابل تغییر خود در فواصل زمانی حداکثر سه ماهه می باشد. در صورت عدم تغییر، هرگونه مسئولیت ناشی از افشای رمز عبور بر عهده مشتری می باشد.

۳-۵ 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 هزینه های معاملات به یکی از حساب های بانکی عضو واریز و از طریق مرکز تماس به اطلاع خواهد رسید: وجوه حاصل از فروش اوراق بهادار و کالای مشتری توسط عضو به حساب بانکی مشتری با مشخصات زیر واریز و از طریق مرکز تماس به اطلاع مشتری خواهد رسید:

نام بانک:	شهر محل شعبه:
نوع حساب:	نام شعبه:
کد شعبه:	شماره حساب:

۴-۵ مشتری متعهد به پرداخت وجه معامله و کارمزدهای مربوطه در چارچوب قوانین و مقررات می باشد.

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

۶-۵ در مورد اشخاص حقوقی، کلیه تکالیف مذکور در این قرارداد نسبت به مشتری، برای نماینده معرفی شده توسط شخص حقوقی نیز لازم الاجرا است.

#### ماده ۶: حدود مسئولیت طرفین:

- ۱-۶ 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 نتیجه 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 می‌تواند جهت دریافت خسارات احتمالی وارده به کارگزار رجوع نماید.
- ۲-۶ طرفین قرارداد مجاز نمی‌باشند اسرار طرف دیگر را که بر حسب وظیفه در اجرای این قرارداد از آن مطلع شده یا در اختیار دارند بدون مجوز قانونی افشا نمایند، مگر حسب درخواست مراجع ذیصلاح.
- ۳-۶ طرفین قرارداد باید در اجرای موضوع قرارداد کلیه قوانین و مقررات مربوط به انجام معاملات اوراق بهادار مصوب ارکان ذیصلاح بازار سرمایه ایران، را رعایت کنند.

#### ماده ۷: قابلیت استناد داده‌پیام‌ها:

داده‌پیام‌ها و سوابق 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 بروز اختلاف بین عضو و مشتری در خصوص این سوابق و داده‌پیام‌ها، 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 اختلافات ناشی از معاملات در این بازار، حل اختلاف طرفین این قرارداد در صورت عدم حصول توافق از طریق مذاکره فی‌مابین، 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 قرارداد با پست سفارشی به آخرین نشانی اعلامی مطابق این ماده ارسال شود، به منزله ابلاغ رسمی تلقی می‌شود.

#### ماده ۱۱: تغییر قرارداد:

این قرارداد با استناد به دستورالعمل اجرایی دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری در ۱۱ ماده در دو نسخه واحد الاعتبار 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 و اوراق بهادار می‌باشد. در صورتی که در قوانین و مقررات مربوط به دریافت سفارش‌های تلفنی با استفاده از مرکز تماس کارگزاری تغییراتی حاصل شود که تغییر در شرایط و مفاد قرارداد حاضر را ایجاب نماید، تغییرات مذکور، بدون نیاز به توافق ثانوی جزء لاینفک این قرارداد خواهد بود.

مهر\* و امضای مشتری

مهر و امضای عضو

[تمام صفحات قرارداد باید توسط طرفین مهر و امضاء شود.]

---

\* مهر فقط برای اشخاص حقوقی است.