**CONDITII TEHNICE SPECIFICE SERVICIILOR DE INTERNET**

**Definitii:** In cazul in care legea nu prevede altfel, termenii folositi vor avea urmatoarele definitii.

**Retea internet:** totalitatea resurselor accesibile in reteaua IP internationala.

**Retea metropolitana:** totalitatea resurselor electronice acesibile in reteaua IP a Beneficiarului pana la punctul de delimitare cu reteaua de Internet.

 **Cont de utilizator:** toate elementele, resursele si datele de identificare in reteaua de comunicatii a Beneficiarului, necesare accesului acestuia la serviciile asigurate de Prestator si utilizarii acestora.

**Posta electronica:** un sistem postal care permite beneficiarului sa schimbe mesaje/documentele electronice in retele de comunicatii electronice.

 **Adresa IP:** identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament intr-o retea TCP/IP

**TCP/IP:** pachet de protocoale de comunicatie folosit pentru interconectarea resurselor din reteaua Internet

**Adresa MAC:** o adresa fizica ce identifica in mod unic un echipament de comunicatie intr-o retea, interfetele de comunicare dintre calculatoarele personale.

**Spam:** trimiterea de mesaje de posta electronica nesolicitate.

**Flood:** atac informatic care consta in transmiterea intentionata de pachete IP catre o anumita destinatie din reteaua Internet care are ca scop blocarea accesului respectivei destinatii la Internet.

**Art. 1 Obiectul**

Obiectul il constituie furnizarea de catre Prestator a serviciilor de internet.

**Art. 2 Accesul la serviciul/Contul beneficiarului si Activarea acestuia.**

Prestatorul se obliga sa activeze contul de utilizator in termen de maxim 10 zile calendaristice de la data primirii prezentului contract completat, semnat si stampilat de catre Beneficiar. In situatia in care activarea nu este posibila incepand cu data mentionata de catre Beneficiar, se va proceda la activare la data imediat urmatoare. In situatia in care, din motive tehnice, activarea serviciului nu este deloc posibila, Prestatorul se obliga sa notifice Beneficiarul in termenul de mai sus.

Activarea contului de utilizator presupune alocarea si rezervarea tuturor elementelor continute de acesta (adrese, parole, etc)

Adresele postale solicitate de Beneficiar vor fi alocate de acesta, daca sunt disponibile; daca nu, i se vor oferi alternative.

**Art. 3 Functionarea serviciului:**

Beneficiarul pune la dispozitia Prestatorului in momentul instalarii echipamentul personal cu interfata specificata in aceasta anexa, iar pe baza adresei MAC a interfetei de conectare, Prestatorul va aloca un IP.

Prestatorul va asigura accesul la internet prin asigurarea transmiterii pachetelor de date ale Beneficiarului din si catre reteaua Internet si va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite Beneficiarului.

**Art. 4 Disponibilitatea serviciului/Disfunctionalitati:**

Prestatorul asigura disponibilitatea serviciului 24 de ore din 24, 7 zile din 7 pe saptamana, 365 de zile pe an, asigurand o disponibilitate minima a serviciului de 97%.

Defectiunile survenite in furnizarea Serviciilor din motive imputabile Prestatorului vor fi remediate in 24 de ore,de la sesizarea Beneficiarului, daca natura tehnica a deranjamentului permite o astfel de reparatie. Remedierea se va efectua doar daca Beneficiarul nu are debite scadente fata de Prestator si se va confirma prin semnarea ordinului de lucru sau telefonic.

Disponibilitatea serviciului nu include liniile de comunicatie si echipamentele furnizate de terti Beneficiarului pentru accesul la servicii.

Orice intrerupere neanuntata cu o durata mai mare de 30 de minute se considera intrerupere a furnizarii serviciului.

Durata intreruperii se contorizeaza din momentul anuntarii telefonice pana in momentul rezolvarii ei.

Nu se considera intrerupere neanuntata:

* intreruperea furnizarii in tot sau in parte a Serviciilor in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei, Beneficiarul fiind instiintat cu privire la o astfel de întrerupere cu minim 24 ore inainte, cu precizarea perioadei de întrerupere, care nu poate depasi 60 ore/saptamana. Prestatorul va urmari ca aceste interventii sa aiba loc in intervalul orar 00.00-08.00
* intreruperea datorata culpei Beneficiarului sau a unor terti, pentru care Prestatorul nu este raspunzator, ori datorita fortei majore.

Aceste lucruri nu constituie motiv de incetare a contractului pentru serviciile afectate.

In cazul în care Beneficiarul solicita, reprezentantii Prestatorului se vor deplasa la locatia Beneficiarului in maxim o zi lucratoare.

Cheltuielile de deplasare vor fi facturate la tarifele de la data interventiei, in cazul in care s-a constatat ca deplasarea nu era necesara, disfunctionalitatea datorandu-se culpei beneficiarului, echipamentelor sau retelei proprii a acestuia.

Personalul Prestatorului va efectua strict doar operatiunile de repunere in functiune fara a efectua devirusari, reinstalari de sisteme de operare, etc.

**Art. 5 Limitarea responsabilitatii**

Beneficiarul declara ca a fost informat ca dupa transmiterea pachetelor de date si mesajelor de posta electronica in reteaua Internet, Prestatorul nu mai detine controlul asupra traseului urmat de acestea, existand posibilitatea ca acestea sa nu soseasca la destinatie sau sa soseasca cu întarziere sau ca un anumit site sa nu fie accesibil la un moment dat.

Avand in vedere ca Prestatorul nu poate sa exercite controlul asupra informatiilor care circula in reteaua Internet, acesta nu isi asuma responsabilitatea privind:

* receptionarea de catre Beneficiar a informatiilor cu caracter ilegal sau prejudicierea in orice alt mod pentru acesta sau pentru terti; prejudiciile cauzate, incluzand, dar fara a se limita la pierderile de date sau la cele aparute ca urmare a utilizarii datelor si informatiilor receptionate.
* prejudiciile suferite de Beneficiar ca urmare a accesului neautorizat al unor terte persoane, in reteaua sa de comunicatii;

**Art. 6 Suspendarea/Deconectarea furnizarii serviciului:**

In cazul in care Beneficiarul intarzie plata, Prestatorul va putea suspenda furnizarea serviciului incepand cu prima zi urmatoare scadentei; suspendarea va opera fara notificarea prealabila a Beneficiarului. Pe perioada cat serviciul este suspendat din culpa Beneficiarului, acesta ramane obligat la plata abonamentului si a chiriei echipamentelor, daca este cazul. Reconectarea se va face dupa achitarea de catre Beneficiar a tuturor sumelor datorate, inclusiv a penalitatilor si taxei de reactivare.

**Art. 7 Drepturile si Obligatiile Beneficiarului:**

Beneficiarul se obliga:

* sa plateasca contravaloarea serviciilor prestate, in cuantumul stabilit si la datele convenite conform prezentului contract, pe baza facturilor emise in acest sens de catre Prestator. Factura se emite lunar, pe data de 20 a fiecarei luni si contine contravaloarea Serviciilor furnizate pentru luna in curs, Abonamentul Pachetului de Servicii si Chiria echipamentelor aflate in custodia clientului, daca este cazul. Termenul de plata al facturii este de maxim 14 zile de la emitere.
* se obliga sa stabileasca si sa pregateasca spatiul interior si/sau exterior pentru instalarea echipamentelor Prestatorului, intr-o zona care sa asigure integritatea si siguranţa acestora, in urma recomandarilor acestuia, asigurand astfel securitatea accesului la serviciile si serverele Prestatorului. Beneficiarul va informa de indata Prestatorul despre orice actiune de care are cunostinta care ar putea reprezenta un atentat la acestea.
* sa asigure condiţii de functionare normala a echipamentelor instalate in locatia sa (router de separare a sistemului Beneficiarului de reteaua prestatorului, priza de pamant, paratrasnet, tensiune de alimentare, alte conditii imperios necesare), conform solicitarilor Prestatorului;
* sa asigure accesul personalului tehnic autorizat al Prestatorului la echipamentele proprii imediat si nelimitat, la solicitarea acestuia; in cazul in care acesta nu permite accesul, aceasta reprezinta o recunoastere neechivoca a incalcarii conditilor contractuale, iar Prestatorul va întrerupe furnizarea serviciului si eventual va notifica partile prejudiciate, la cererea autoritatilor ce au competente legale in domeniu;
* sa asigure procurarea, instalarea, configurarea si intretinerea propriilor sale echipamente dc interconectare cu echipamentele Prestatorului. Pentru asigurarea integritatii echipamentelor proprietatea Prestatorului.

Beneficiarul este singurul si direct raspunzator pentru eventuala distrugere totala sau partiala a acestor echipamente, daca aceasta s-a intamplat din culpa sa, a prepusilor sai sau a persoanelor aflate in subordinea sa sau actionand la comanda/instructiunile/cererea acestuia. In nici o situatie, Beneficiarul nu are drept de retentie asupra echipamentelor.

* Beneficiarul nu are dreptul sa demonteze, sa mute, sa scoata din functiune sau sa instraineze nici un echipament proprietatea Prestatorului care este instalat in locatia Beneficiarului. La încheierea contractului si desfiintarea serviciului, Beneficiarul are obligatia sa predea Prestatorului, in stare de functionare, toate echipamentele acestuia, instalate la sediul sau, exceptie facand echipamentele care nu s-au defectat din culpa Beneficiarului, iar Prestatorul a fost instiintat despre aceasta in scris, in timpul perioadei de valabilitate a contractului. In aceste conditii, predarea si preluarea acestor echipamente cu functionare necorespunzatoare va fi efectuata fara ca Beneficiarul sa plateasca eventuale remedieri.
* sa nu utilizeze si sa ia toate masurile necesare pentru a nu permite utilizarea produselor furnizate de Prestator in scopuri ilegale, conform legislatiei romane in vigoare sau in scopul prejudicierii, in orice mod, a unor terte persoane, fizice sau juridice, din tara sau din strainatate, prin diferite modalitati si in special prin expedierea de mesaje cu intentia de a hartui, ameninta, insulta, calomnia sau de a deranja in orice alt mod destinatarul, inclusiv prin atac la morala, prin distribuirea de materiale ce incalca drepturile de proprietate intelectuala sau dreptul la intimitate ori alte drepturi ale unor terte persoane, prin orice actiuni care aduc prejudicii altor utilizatori;
* raspunderea Prestatorului nu va fi angajata in cazul infiltrarii unui tert in sistemul informatic al beneficiarului, acesta ramanand singurul responsabil de proiectia propriului sau sistem informatic.

Beneficiarul are dreptul:

* de a formula reclamatii si de a fi despagubit pentru situatia in care serviciile de internet nu au fost disponibile la nivelul de calitate convenit, sau nu au fost respectate celelalte conditii contractuale care dau dreptul la despagubiri (nerespectarea de catre Prestator a termenului de conectare initiala, nerespectarea termenului de solutionare a reclamatiilor, nerespectarea termenului de remediere a defectiunilor), confom art. 14 din Conditiile Generale ale prezentului contract.
* sa obtina informatii actualizate cu privire la tarifele practicate de catre Prestator, prin intermediul serviciului de relatii cu clientii, la numarul de telefon 0338-569.898, numar apelabil gratuit in reteaua TV SAT, zilnic, de luni pana duminica, în intervalul orar 08:00-22:00, in casieriile TV SAT, prin e-mail la adresa office@tvsatrm.ro, sau pe pagina de internet a TV SAT, [www.tvsatrm.ro](http://www.tvsatrm.ro).

**Art. 8 Clauze speciale cu privire la transmiterea si accesul informatiilor si servicii protejate:**

Beneficiarului ii este interzis:

* sa incerce sa acceseze servicii, informatii, site-uri, sisteme sau retele informatice pe care nu are dreptul sa le acceseze, precum si sa incerce sa identifice vulnerabilitatile unui astfel de sistem, retea sau serviciu;
* sa transmita IP Flood in scopul incarcarii retelei destinatie si/sau a calculatoarelor destinatie, determinand astfel o functionare necorespunzatoare a acestora;
* sa utilizeze orice metoda de supraincarcare a sistemului informatic de tipul denial of service (atac informatic ce vizeaza blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinatie);
* sa utilizeze pe propria retea a unor alte adrese de IP decat cele alocate de Prestator si transmiterea de pachete TCP/IP sau de mesaje avand headerul (antetul) contrafacut, indiferent ca sunt anonime sau sub identitate de utilizator;
* sa utilizeze si sa permita utilizarea abuziva a retelei Prestatorului prin transmiterea in retea de spam posta electronica nesolicitata, cu continut comercial sau nu ori a mesajelor despre care cunoaste ca are virusi atasati;

Beneficiarul nu are permisiunea sa utilizeze Reteaua si Serviciile Internet TV SAT 2002 pentru transmiterea, distribuirea sau stocarea de materiale:

* ce incalca legi sau regulamente aplicabile;
* ce incalca legile copy-right-ului, a marcii, drepturi de proprietate intelectuala, drepturi la intimitatea personala, secrete comerciale;
* cu continut obscen, calomniator, defaimator, amenintator, abuziv sau cu continut de virusi sau alte componente de natura sa produca defectiuni
* alte materiale ce pot angaja in cauze penale SC TV SAT 2002 SRL sau pe angajati si reprezentantii acesteia;
* expedierea continua de e-mail-uri catre adresanti ce nu doresc asemenea mesaje
* expedierea sau primirea de mesaje e-mail in maniere ce incalca politicile de utilizare ale altor furnizori de servicii Internet.

Beneficiarul este obligat sa nu prejudicieze si sa nu incerce, utilizand serviciul, prejudicierea Prestatorului sau a unor terte persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.

Este interzisa sub orice forma inchirierea si/sau revanzarea produsului/lor contractatat/e, precum si redirectionarea prin intermediul serviciului de internet furnizat de Prestator a traficului generat de catre un tert.

**Art. 9 Clauze finale**

In scopul protejarii retelei Prestatorului, dar si a sistemului informatic al Beneficiarului, Prestatorul are dreptul sa deconecteze temporar adresele IP ale Beneficiarului, cu notificarea prealabila a acestuia, in cazul in care constata Beneficiarul este tinta unor atacuri de tip flood ori denial of service, pana la solutionarea acestor probleme.

Prestatorul intreprinde masuri de masurare si gestionare a traficul in scopul evitarii congestiilor sau utilizarii la capacitate maxima a circuitelor, cum ar fi:

* monitorizarea graficelor de trafic pe circuit/zona, pentru a putea stabili nivelul de utilizare al capacitatii; monitorizarea pierderilor de pachete si a intarzierii acestora pe circuit/zona;emiterea de alerte in timp real catre personalul responsabil;utilizarea de rute/circuite alternative (de backup);marirea capacitatii in caz de crestere al nivelului utilizarii circuitelor.

Aceste masuri nu afecteaza calitatea Serviciilor.

Prestatorul intreprinde masuri de masurare si gestionare a traficul in scopul evitarii congestiilor sau utilizarii la capacitate maxima. In aceste situatii se utilizeaza rute alternative (de back-up). Aceste masuri nu afecteaza calitatea Serviciilor.

Prestatorul are dreptul sa stearga orice informatie pe care Beneficiarul a introdus-o in retea, care poate determina functionarea necorespunzatoare a retelei Prestatorului.

Prestatorul are dreptul sa modifice numele de utilizator al Beneficiarului si parola acestuia in orice moment, atunci cand suspecteaza probleme de securitate a sistemului beneficiarului, instiintandu-l de indata pe acesta despre modificare.

Daca Prestatorul constata ca Beneficiarul incalca oricare dintre obligatiile sale, Prestatorul are dreptul sa blocheze accesul acestuia la unul sau mai multe din produsele contractate.

Prestatorul va putea investiga orice incalcare a obligatiilor de mai sus, putand sesiza autoritatile competente in cazul savarsirii oricarei fapte ce angajeaza raspunderea juridica a Beneficiarului.

**Art. 10 Conditii prealabile necesare pentru obtinerea vitezei minime de transfer al datelor,** vitezei maxime de transfer al datelor si vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal pentru serviciul Fiber NET.

Viteza minima de transfer al datelor, viteza maxima de transfer al datelor si viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal pot fi atinse cu respectarea cel putin a urmatoarelor conditii:(i) detinerea sau achizitionarea unui serviciu de internet fix din oferta TVSAT 2002 care poate asigura accesul la viteza maxima de transfer si viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal; (ii) conexiune prin cablu Ethernet; (iii) utilizarea unui singur PC; (iv) oprirea oricaror altor programe sau aplicatii care genereaza trafic de date (v) inexistenta unor avarii/incidente in retea cauzate de terti sau intreruperi, datorate lucrarilor de mentenante in retea, anuntate de catre TV SAT 2002. in scopul testarii vitezei maxime de transfer si vitezei de transfer al datelor disponibila in mod normal Beneficiarul poate utiliza aplicatia disponibila la [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro). Conditii minimale privind echipamentele: Fiber NET 100: procesor 2GHz, 512MB RAM, placa de retea de 10/100 BaseT cu interfata RJ- 45(UTP); FiberNET 300 si FiberNET 500: procesor Intel i5 2,5 GHz (2 core) sau echivalent, 2GB RAM, hard disk SATA 3 - 7200rpm, placa de retea Gigabit; FiberNET 1000: procesor Intel i7 2,2 GHz (4 core) sau echivalent, 4GB RAM, SSD, placa de retea Gigabit, Windows 7 sau superior, Linux. Viteza de transfer a datelor disponibila in mod normal poate fi obtinuta in marea majoritate a timpului in care este utilizat serviciul de acces la internet Fiber NET, in special in afara orelor de varf reprezentate de intervalul 20:00 - 23:00, in timp ce viteza maxima de transfer a datelor poate fi obtinuta cu o probabilitate crescuta in intervalul 00:00 - 18:00, obtinerea vitezelor depinzand de respectarea conditiilor prevazute in acest articol din prezentul contract.Factori care pot afecta rezultatele masuratorilor: distanta fata de serverele Netograf, media incarcarii procesorului in timpul testului a depasit valoarea de 60%, exista a mai putin de 500 Mbytes memorie RAM libera.

**Art. 11 Procedura de masurare a vitezelor de transfer:**

 In vederea masurarii vitezelor pentru serviciul Internet, Beneficiarul va parcurge urmatoarele etape: 1) utilizarea aplicatiei Netograf disponibila pe site-ul www.netograf.ro, prin crearea si utilizarea unui cont de utilizator specific in cadrul aplicatiei, 2) autentificarea pe contul Netograf in momentul realizarii masuratorilor; 3) respectarea conditiilor prevazute de art.10 pe intreaga durata de realizare a masuratorilor; 4) asigurarea parcurgerii procedurii si salvarea rezultatelor potrivit indicatiilor cuprinse in cadrul aplicatiei Netograf; 5) pentru a constata diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate Beneficiarul va efectua masuratori dupa cum urmeaza:a) in vederea constatarii unor diferente importante intre vitezele din contract si performanta reala serviciului, Beneficiarul va efectua 6 masuratori in decursul a minim 24 de ore, dintre care cel putin una trebuie sa fie facuta in intervalul 23:00 - 08:00 si maximum 2 masuratori sa fie in intervalul 20:00-23:00. Masuratorile trebuie sa fie efectuate la intervale de minimum o ora distanta intre ele. Se considera diferenta importanta daca cel cel putin doua masuratori nu ating valoarea minima a vitezei de transfer indicata in contract sau cel putin jumatate din masuratori inregistreaza valori care nu depasesc 50% din viteza disponibila in mod normal indicata in contract.b) in vederea constatarii unor diferente permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele indicate prin contract (viteza disponibila in mod normal, viteza minima, respectiv viteza maxima de transfer al datelor) si performanta reala serviciului, Beneficiarul va realiza masuratori cel putin 5 zile (dintre care, cel putin o zi de week-end) in decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 masuratori pe zi, dintre care cel putin o masuratoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-08:00 si maximum 2 masuratori sa fi e in intervalul 20:00-23:00. Masuratorile trebuie sa fie efectuate la intervale de minimum o ora distanta intre ele. Se considera o diferenta permanenta sau care se repeta la intervale regulate daca:a) cel putin jumatate din masuratori nu ating viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal;b) daca viteza de transfer atinsa de utilizator este mai mica decat valoarea minima a vitezei de transfer a datelor in cel putin doua masuratori;c) nicio masuratoare nu atinge viteza maxima de transfer al datelor.

**Art. 12 Procedura de solutionare a reclamatiilor cu privire la vitezele de transfer FIBER NET.**

Despagubiri acordate.In situatia in care in urma realizarii testelor sunt inregistrate diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre vitezele minime/maxime de transfer, vitezele de transfer disponibile in mod normal si vitezele rezultate in urma testelor obtinute prin intermediul aplicatiei Netograf, utilizatorii pot sesiza TV SAT 2002 diferentele constatate, prin transmiterea unei reclamatii. Reclamatia va fi transmisa de catre titularul contractului de servicii de comunicatii electronice in termen de 30 de zile de la data finalizarii ultimei masuratori. In afara de datele de identificare si de contact (inclusiv codul de abonat si un numar de telefon valabil), reclamatia va cuprinde vitezele de transfer reclamate, exportul masuratorilor efectuate in intervalul reclamat si descarcat din contul de utilizator Netograf în format csv sau pdf.Reclamatia va fi depusa in punctele de prezenta TVSAT 2002 sau online pe adresa de mail office@tvsat.ro. Reclamatiile vor fi solutionate intr-un termen de 30 de zile de la data la care toate informatiile au fost furnizate, inclusiv, acolo unde este cazul, datele si informatiile suplimentare solicitate de catre TV SAT 2002 pentru solutionarea reclamatiei. In acest sens TV SAT 2002 va putea desfasura propriile teste (Beneficiarul avand obligatia de a asigura accesul echipei tehnice si suportul necesar efectuarii testelor in locatia Beneficiarului) si va comunica ori de cate ori este necesar parcursul solutionarii reclamatiei cu utilizatorul pentru clarificarea valorilor inregistrate.In situatia in care, in urma analizarii reclamatiei se constata - sub conditia respectarii de catre utilizator a procedurii descrise in art.11 si a conditiilor minimale privind echipamentele descrise la art.10 - existenta diferentelor mentionate, utilizatorul este indreptatit sa primeasca despagubiri constand in reducerea pretului abonamentului lunar proportional cu perioada in care s-au inregistrat aceste diferente. Despagubirile vor fi evidentiate prin creditarea corespunzatoare a contravalorii serviciilor din factura/facturile urmatoare. Daca Abonatul nu revine intr-un interval de 48 de ore de la momentul remedierii situatiei cu alte solicitari in privinta reclamatiei formulate, acesata este considerata solutionata. De asemenea, in cazul în care Beneficiarul experimenteaza diferente, permanente sau care se repeta la intervale regulate, Beneficiarul poate solicita incetarea contractului, conform prevederilor art. 12, pct. 4.5, din Conditii Generale din Contract. Daca utilizatorul inregistreaza nemultumiri fata de modalitatea de solutionare a reclamatiei poate apela la mijloacele de solutionare prevazute in Procedura functionala de solutionare a reclamatiilor clientilor TV SAT 2002, inclusiv prin sesizarea institutiilor nationale cu atributii in domeniu sau se poate adresa instantelor judecatoresti competente, conform art. 15 din conditiile generale la prezentul contract.

S.C. **TVSAT 2002** S.R.L Beneficiar,

 ****