

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 retea IP internationala.

Retea metropolitana: totalitatea resurselor electronice accesibile in retea IP a Beneficiarului pana la punctul de delimitare cu retea de Internet.

Cont de utilizator: toate elementele, resursele si datele de identificare in retea 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 retea 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 retea 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 echipamentului personal cu interfata specificata in aceasta anexa, iar pe baza adresei MAC a interfeței de conectare, Prestatorul va alocă un IP.

Prestatorul va asigura accesul la internet prin asigurarea transmiterii pachetelor de date ale Beneficiarului din si catre retea 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 efectuării de lucrari de intretinere sau dezvoltare a retelei, Beneficiarul fiind instiintat cu privire la o astfel de intrerupere cu minim 24 ore inainte, cu precizarea perioadei de intrerupere, care nu poate depasi 60 ore/saptamana. Prestatorul va urmări 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 retea Internet, Prestatorul nu mai detine controlul asupra traseului urmat de acestea, existand posibilitatea ca acestea sa nu soseasca la destinatie sau sa soseasca cu intarziere 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 retea 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 retea sa de comunicatii;

Art. 6 Suspendarea/Deconectarea furnizarii serviciului:

În cazul în care Beneficiarul întârzie plata, Prestatorul va putea suspenda furnizarea serviciului începând cu prima zi următoare scadenței; suspendarea va opera fără notificarea prealabilă a Beneficiarului. Pe perioada cât serviciul este suspendat din culpa Beneficiarului, acesta rămâne obligat la plata abonamentului și a chiriei echipamentelor, dacă este cazul. Reconectarea se va face după achitarea de către Beneficiar a tuturor sumelor datorate, inclusiv a penalităților și taxei de reactivare.

Art. 7 Drepturile și Obligatiile Beneficiarului:

Beneficiarul se obliga:

- să plătească contravaloarea serviciilor prestate, în cuantumul stabilit și la datele convenite conform prezentului contract, pe baza facturilor emise în acest sens de către Prestator. Factura se emite lunar, pe data de 20 a fiecărei luni și conține contravaloarea Serviciilor furnizate pentru luna în curs, Abonamentul Pachetului de Servicii și Chiria echipamentelor aflate în custodia clientului, dacă este cazul. Termenul de plată al facturii este de maxim 14 zile de la emitere.
- se obliga să stabilească și să pregătească spațiul interior și/sau exterior pentru instalarea echipamentelor Prestatorului, într-o zonă care să asigure integritatea și siguranța acestora, în urma recomandărilor acestuia, asigurând astfel securitatea accesului la serviciile și serverele Prestatorului. Beneficiarul va informa de îndată Prestatorul despre orice acțiune de care are cunoștința care ar putea reprezenta un atentat la acestea.
- să asigure condiții de funcționare normală a echipamentelor instalate în locația sa (router de separare a sistemului Beneficiarului de rețeaua prestatorului, priza de pamant, paratrasnet, tensiune de alimentare, alte condiții imperioase necesare), conform solicitărilor Prestatorului;
- să asigure accesul personalului tehnic autorizat al Prestatorului la echipamentele proprii imediat și nelimitat, la solicitarea acestuia; în cazul în care acesta nu permite accesul, aceasta reprezintă o recunoaștere neechivocă a încălcării condițiilor contractuale, iar Prestatorul va întrerupe furnizarea serviciului și eventual va notifica părțile prejudiciate, la cererea autorităților ce au competențe legale în domeniu;
- să asigure procurarea, instalarea, configurarea și întreținerea propriilor sale echipamente de interconectare cu echipamentele Prestatorului. Pentru asigurarea integrității echipamentelor proprietatea Prestatorului. Beneficiarul este singurul și direct răspunzător pentru eventuala distrugere totală sau parțială a acestor echipamente, dacă aceasta s-a întâmplat din culpa sa, a preșușilor săi sau a persoanelor aflate în subordinea sa sau acționând la comandă/instrucțiunile/cererea acestuia. În nici o situație, Beneficiarul nu are drept de retenție asupra echipamentelor.
- Beneficiarul nu are dreptul să demonteze, să mute, să scoată din funcțiune sau să instrăineze nici un echipament proprietatea Prestatorului care este instalat în locația Beneficiarului. La încheierea contractului și desființarea serviciului, Beneficiarul are obligația să predea Prestatorului, în stare de funcționare, toate echipamentele acestuia, instalate la sediul său, excepție făcând echipamentele care nu s-au defectat din culpa Beneficiarului, iar Prestatorul a fost instiintat despre aceasta în scris, în timpul perioadei de valabilitate a contractului. În aceste condiții, predarea și preluarea acestor echipamente cu funcționare necorespunzătoare va fi efectuată fără ca Beneficiarul să plătească eventuale remedieri.
- să nu utilizeze și să ia toate măsurile necesare pentru a nu permite utilizarea produselor furnizate de Prestator în scopuri ilegale, conform legislației române în vigoare sau în scopul prejudicierii, în orice mod, a unor terțe persoane, fizice sau juridice, din țară sau din străinătate, prin diferite modalități și în special prin expedierea de mesaje cu intenția de a hartui, amenința, insulta, calomnia sau de a deranja în orice alt mod destinatarul, inclusiv prin atac la morală, prin distribuirea de materiale ce încălcă drepturile de proprietate intelectuală sau dreptul la intimitate ori alte drepturi ale unor terțe persoane, prin orice acțiuni care aduc prejudicii altor utilizatori;
- răspunderea Prestatorului nu va fi angajată în cazul infiltrării unui tert în sistemul informatic al beneficiarului, acesta rămânând singurul responsabil de proiectia propriului sau sistem informatic.

Beneficiarul are dreptul:

- de a formula reclamații și de a fi despăgubit pentru situația în care serviciile de internet nu au fost disponibile la nivelul de calitate convenit, sau nu au fost respectate celelalte condiții contractuale care dau dreptul la despăgubiri (nerespectarea de către Prestator a termenului de conectare inițială, nerespectarea termenului de soluționare a reclamațiilor, nerespectarea termenului de remediere a defectiunilor), conform art. 14 din Condițiile Generale ale prezentului contract.
- să obțină informații actualizate cu privire la tarifele practicate de către Prestator, prin intermediul serviciului de relații cu clienții, la numărul de telefon 0338-569.898, număr apelabil gratuit în rețeaua TV SAT, zilnic, de luni până duminică, în intervalul orar 08:00-22:00, în casierile TV SAT, prin e-mail la adresa office@tvsatrm.ro, sau pe pagina de internet a TV SAT, www.tvsatrm.ro.

Art. 8 Clauze speciale cu privire la transmiterea și accesul informațiilor și servicii protejate:

Beneficiarului îi este interzis:

- să încerce să acceseze servicii, informații, site-uri, sisteme sau rețele informatice pe care nu are dreptul să le acceseze, precum și să încerce să identifice vulnerabilitățile unui astfel de sistem, rețea sau serviciu;
- să transmită IP Flood în scopul încălcării rețelei destinație și/sau a calculatoarelor destinație, determinând astfel o funcționare necorespunzătoare a acestora;
- să utilizeze orice metodă de suprîncărcare a sistemului informatic de tipul denial of service (atac informatic ce vizează blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinație);
- să utilizeze pe propria rețea a unor alte adrese de IP decât cele alocate de Prestator și transmiterea de pachete TCP/IP sau de mesaje având headerul (antetul) contrafacut, indiferent ca sunt anonime sau sub identitate de utilizator;
- să utilizeze și să permită utilizarea abuzivă a rețelei Prestatorului prin transmiterea în rețea de spam postă electronică nesolicitată, cu conținut comercial sau nu ori a mesajelor despre care cunoaște că are viruși atașați;

Beneficiarul nu are permisiunea să utilizeze Rețeaua și Serviciile Internet TV SAT 2002 pentru transmiterea, distribuirea sau stocarea de materiale:

- ce încălcă legi sau regulamente aplicabile;
- ce încălcă legile copy-right-ului, a mărcii, drepturi de proprietate intelectuală, drepturi la intimitatea personală, secrete comerciale;
- cu conținut obscen, calomniator, defaimator, amenințator, abuziv sau cu conținut de viruși sau alte componente de natură să producă defectiuni
- alte materiale ce pot angaja în cauze penale SC TV SAT 2002 SRL sau pe angajați și reprezentanții 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 contractat/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 traficului 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 traficului 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) inexistentia unor avarii/incidente in retea cauzate de terti sau intreruperi, datorate lucrarilor de mentenanta 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. 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 al datelor in cel putin doua masuratori;c) nicio masuratoare nu atinge viteza maxima de transfer al datelor.

Art. 12 Procedura de solutionare a reclamatilor 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 in format csv sau pdf. Reclamatia va fi depusa in punctele de prezenta TVSAT 2002 sau online pe adresa de mail office@tvsat.ro. Reclamatiiile 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 evidentiata 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 in 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 nemulumiri fata de modalitatea de solutionare a reclamatiei poate apela la mijloacele de solutionare prevazute in Procedura functionala de solutionare a reclamatiiilor 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,