

Incheiat între:

1. **S.C. ManSAT srl**, cu sediul social în str Bahluiului nr 8, cod postal 550400, Sibiu , România, cod operator date cu caracter personal nr. 23629 în baza Legii 677/2001, tel/fax 0269557404, adresa email office@mansat.ro , website www.mansat.ro, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J32/1316/1994, CUI RO6269904, cont bancar RO54RNCB0227036057420001, capital social 200,00 RON, prin punct de lucru **Rășinari** str Octavian Goga nr 842, reprezentată prin **Dragoe Maniu Florian**, în calitate de furnizor de servicii de comunicații electronice, « **ManSAT** », pe de o parte, și

2. **DI/Dna/SC**, [] domiciliat(ă) / cu sediul în localitatea **Rășinari** , Strada [] Nr. [] telefon []
[] CNP [] posesor al B.I./C.I. seria []
nr. [] eliberat de Poliția [] , la data de [] / înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J [] / [] / [] CUI [] , în calitate de « **BENEFICIAR** » al serviciilor de comunicații electronice, pe de altă parte.

ManSAT și **BENEFICIARUL** sunt numiți fiecare, "**Parte**" și împreună, "**Părțile**". **Părțile** au căzut de acord la încheierea prezentului contract având ca obiect furnizarea, respectiv achiziționarea de **servicii de comunicații electronice** (« **Servicii** »), în condițiile menționate în continuare, anexele constituind parte integrantă a prezentului contract ("**Contractul**"), după cum urmează:

Anexa 1 Condiții generale ale contractului pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice

Anexa 2 - Extras din tarife ManSAT

Anexa 3 Clauze specifice pentru furnizarea serviciilor de comunicații

În Contract, următoarele expresii vor avea următorul înțeles:

- **Circuit:** instalația realizată de ManSAT, pentru furnizarea Serviciilor, de la punctul de intrare în locuința/sediul Beneficiarului până la receptorul TV și/sau modem, STB. După instalare, circuitul de comunicații electronice prin cablu rămâne în proprietatea Beneficiarului;
- **Rețea:** instalație aflată în proprietatea ManSAT, formată din tronsoane de cablu și echipamente asociate, de la stația centrală și până în apropierea locuinței/sediului Beneficiarului, care servește la furnizarea Serviciilor;
- **Branșament:** instalație aflată în proprietatea ManSAT formată din tronsoane de cablu ce face legătura dintre rețea și locuința/sediul Beneficiarului;
- **Instalare:** realizarea montajului circuitului de comunicații electronice, conectarea la bransamentul rețelei și verificarea semnalului transmis;
- **Deconectare:** operațiunea efectuată în vederea întreruperii furnizării Serviciilor;
- **Reconectare:** operațiunea efectuată în vederea reluării furnizării Serviciilor;
- **Suspendare:** încetarea temporară a executării prezentului contract.
- **Mentenanță rețea:** lucrări de întreținere preventive și corective a rețelei.

Opțiunea Beneficiarului pentru serviciile ManSAT:

- Tv Cablu analogic Bază
- Tv Cablu digital* Bază exclusiv MaxPAK express HD energy** extra Fotbal
- Internet* Cable Link Fiber Link acasa
- Servicii suplimentare Inchiriere echipamente Cumparare echipamente
- Mentenanță rețea***

* acest serviciu se poate achiziționa numai cu serviciul de Tv cablu analogic

** include serviciile de programe Adult

*** serviciu asociat oricarui serviciu achiziționat

Servicii contractate anterior

- Tv Cablu analogic [] Tv Cablu digital [] Internet []

Oferta ManSAT este disponibilă în funcție de durata contractului conform următoarei opțiuni a Beneficiarului: *

- 12 (douăsprezece) luni ***
- 24 (douăzecișipatru) luni ***
- durată nedeterminată ***

*** opțiunea este valabilă pentru toate serviciile pe care abonatul le are contractate la această dată

Beneficiarul declara pe propria răspundere și garantează ca recepția serviciului Tv Cablu analogic și Tv Cablu Digital nu se va face în locuri publice (sali de conferință, terase, restaurant, etc.)

Acordul Beneficiarului privind clauzele contractuale

Eu, Beneficiarul, declar ca am fost informat, am luat cunostinta si sunt de acord cu prevederile documentelor care formeaza Contractul si confirm ca mi-au fost predate la momentul incheierii contractului:

- Anexa 1 Condiții generale ale contractului pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice -rev0
- Anexa 2 - Extras tarife ManSAT
- Anexa 3 Clauze specifice pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice - rev0
- Procesul verbal de predare-primire echipamente

si prezentul in scris odata cu semnarea acestuia.

Eu, Beneficiarul, confirm ca am **optat pentru primirea documentelor** care alcatuiesc Contractul si fac parte integranta din acesta. Pe parcursul derularii Contractului clauzele aplicabile serviciilor contractate pot suferi modificari conform prevederilor contractului si dispozitiilor legale in vigoare, versiunea actualizata a acestora fiind disponibila si putind fi primite de la sediul punctului de lucru din Rasinari str Octavian Goga nr 842.

Am fost informat cu privire la filtrul/echipamentul care asigura accesul la programul TV pentru adulti, precum si instructiunile de utilizare a echipamentului de filtrare la punerea in functiune a serviciului. Totodata am luat la cunostinta si imi asum obligatia de a activa functia de control parental in scopul urmaririi programelor 18+. Totodata Abonatul isi asuma intreaga responsabilitate pentru orice utilizare necorespunzatoare a oricarui serviciu si/sau pentru orice incalcare a dispozitiilor legale din domeniu.

Optiune Protectia Datelor. Beneficiarul isi exprima acordul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal si primirea de comunicari comerciale conform art12.6 din Anexa 1 Condiții generale ale contractului pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice - rev0 Da Nu

Am fost informat inainte de incheierea contractului cu privire la planul tarifar ales, inclusiv contravaloarea acestuia pe intreaga perioada contractual initiala, despre tarifele aplicabile, durata minima initiala a contractului si conditiile de incetare ale acestuia in conformitate cu prevederile art.7 alin3 din Decizia ANCOM nr.77/2009. Eu, Beneficiarul declar ca am luat cunostinta, am primit si sunt de acord cu prevederile speciale de utilizare a serviciilor precum si cu prevederile referitoare la limitarea raspunderii, dreptul de a denunta unilateral contractul, modificarea si suspendarea serviciilor.

Semnatura reprezentant ManSAT

Prin semnarea prezentului in scris Eu, Beneficiarul, declar ca am citit si sunt de acord cu prevederile Contractului si confirm primirea acestuia precum si:

- Anexa 1 Condiții generale ale contractului pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice - rev0
- Anexa 2 Tarife ManSAT ,
- Anexa 3 Clauze specifice pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice - rev0

Semnatura Beneficiarului

1.1. Potrivit opțiunii **Beneficiarului**, exprimate în termenul de valabilitate a ofertei ManSAT, obiectul Contractului este constituit din furnizarea, de către ManSAT, către Beneficiar, a serviciilor de comunicatii electronice specificate la pct.1.2, de mai jos, precum și vânzarea sau predarea echipamentelor de comunicații, după caz, potrivit solicitării Beneficiarului, în condițiile și termenii din contract, în schimbul plății de către Beneficiar a tarifelor lunare practicate de ManSAT, astfel cum acestea vor putea fi modificate pe parcursul furnizării serviciilor, precum și a pretului echipamentelor, după caz. În virtutea faptului că Abonatul a încheiat contractul pentru o **durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau de 24 (douazecisipatru) de luni**, potrivit ofertei promotionale a ManSAT sau **nedeterminata**, aceasta din urmă poate vinde sau preda Abonatului, pentru a beneficia de serviciile de comunicatii electronice care fac obiectul contractului, cartela (SIM), modul de acces conditionat (CAM), aferenta, un **MODEM** de date, receptor HD pentru receptia canalelor digitale (STB), alte echipamente de telecomunicatii, după caz, în schimbul plății unei chirii sau cu pret promotional, dacă nu se prevede altfel în Anexa 2 a Contractului. În cazul încetării contractului înainte de expirarea Duratei minime initiale, Abonatul își asuma obligatia sa achite Operatorului potrivit prevederilor Anexei 2 și art.5.5.2 din cuprinsul conditiilor generale contravaloarea tuturor promotiilor, reducerilor, subventiilor etc. de care a beneficiat în baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de către Operator sub conditia mentinerii în vigoare a contractului pentru întreaga durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) de luni, după caz.

1.2. ManSAT va furniza **servicii de mentenanta retea** și potrivit opțiunii și solicitării Beneficiarului, conform Contract, și urmatoarele servicii de comunicatii electronice:

1.2.1. **serviciul TV Cablu analogic, serviciul TV Cablu Digital** respectiv instalarea unui **circuit** pentru furnizarea serviciului de retransmitere a programelor audiovizuale prin cablu la locatia Beneficiarului, precum și furnizarea pachetului solicitat de către Beneficiar, începând cu data instalării/schimbării pachetului, după caz. **Serviciul TV Cablu Digital poate fi solicitat numai împreună cu serviciul TV Cablu analogic.**

1.2.2. **serviciul de internet**, respectiv asigurarea accesului la Internet în locatia Beneficiarului prin intermediul rețelei de comunicatii electronice operata de ManSAT, precum și asigurarea mediului global pentru serviciile Internet (obținerea și administrarea de adrese și clase de adrese IP).

1.3. Serviciul TV Cablu analogic, TV Cablu digital și de internet, vor fi denumite generic în cuprinsul prezentului contract și **servicii fixe de comunicatii electronice.**

1.4. Termenii și condițiile de furnizare a serviciilor care fac obiectul prezentului contract sunt prevăzute atât în cuprinsul prezentelor conditii generale, cât și în cuprinsul conditiilor/clauzelor specific fiecarui serviciu.

1.5. Furnizarea serviciilor ce formeaza obiectul contractului, în condițiile contractuale și potrivit legislației aplicabile, este conditionata de plata contravalorii tarifului lunar aferent fiecarui serviciu contractat, a tarifelor altor servicii prestate, care depasesc sau nu intra în continutul ofertei ManSAT, precum și a contravalorii oricaror servicii aditionale în termenele stabilite prin Conditiiile Generale și conform tarifelor specifice fiecarui program/eveniment comunicate beneficiarilor de către reprezentantii ManSAT odata cu lansarea fiecărei comenzi în parte sau pe canalul propriu **Info ManSAT**. Prin servicii aditionale se inteleg evenimente sau programe audiovizuale receptionate de către client în baza unor comenzi individuale, prin achitarea unui tarifu distinct lunar.

1.6. Furnizarea serviciilor asociate, este conditionata de mentinerea în vigoare și achitarea în termen a serviciilor principale.

2. Durata Contractului

2.1. În funcție de opțiunea Abonatului Contractul se încheie:

2.1.1 pentru o durata initiala minima de 12 (douasprezece) sau 24 (douazecisipatru) luni, denumita „Durata Initiala” care incepe sa

curga de la data punerii în funcțiune a serviciilor contractate. Durata Initiala a contractului se prelungeste de drept cu perioada de timp în care a fost suspendata furnizarea oricarui serviciu la cerere sa din motive imputabile Beneficiarului sau

2.1.2. pe durata nedeterminata.

2.2. După expirarea Duratei Initale, dacă niciuna din parti nu și-a manifestat intentia de a nu prelungi contractul printr-o notificare scrisa transmisa cu cel puțin 30 de zile înainte de data scadenta durata acestuia se prelungeste pe perioada nedeterminata.

2.3. În cazul încetării contractului înainte de expirarea Duratei Initale minime (cu exceptia cazurilor prevazute la art 3.10. și 12.3. Contractul se va considera ca a fost încheiat pe durata nedeterminata, antrenand pe cale de consecinta în sarcina Beneficiarului obligatia de a achita pentru toata perioada de derulare a contractului contravaloarea tuturor taxelor și tarifelor promotionale la nivelul corespunzator celor aplicabile contractului încheiat pe durata nedeterminata.

3. Tarife și modalitati de plata

3.1. În funcție de serviciile pentru care Beneficiarul a optat potrivit Contractului, tarifele aferente serviciilor contractate, și contravaloarea taxelor și tarifelor aferente serviciilor conexe valabile la data semnării prezentului contract, se regasesc în Anexa2.

3.2. Lista completa și actualizata a tarifelor este disponibila la sediile ManSAT sau pot fi solicitate informatii prin apelarea telefonica a Serviciului Relatii Clienti.

3.3. ManSAT va factura lunar Beneficiarului contravaloarea fiecarui serviciu, și a serviciilor aditionale prestate în luna/perioada anterioara. Facturarea, de către ManSAT, și plata, de către Beneficiar, a contravalorii serviciilor, se vor face în Lei, la cursul BNR valabil în prima zi a lunii când se emite factura dacă serviciile au fost contractate în alta moneda decât moneda nationala.

3.4. Facturile și anexele facturilor se vor obtine de la sediul casieriei ManSAT. Beneficiarul recunoste ca valoarea facturata a serviciilor care fac obiectul contractului au caracter cert, lichid și exigibil. Dacă Beneficiarul pretinde ca nu a primit factura și/sau anexele facturii, acesta nu este exonerat de la plata contravalorii serviciilor prestate de ManSAT, putand fi eliberata Beneficiarului, la cerere, copie de pe factura și/sau de pe anexele facturii, contra cost. Totodata Beneficiarul se va informa cu privire la valoarea sumelor facturate la sediul casieriei.

3.5. Beneficiarul se obliga sa achite contravaloarea serviciilor contractate aferente fiecărei luni până la sfarsitul lunii respective („Termenul de plata”), contravaloarea serviciilor aditionale prestate în luna/perioada anterioara și acolo unde este cazul, a materialelor utilizate la instalarea serviciilor. Plata se va face în numerar, prir punctele de incasare ale ori prin transfer bancar în contul indicat de ManSAT. Plata efectuata de către Beneficiar se va imputa mai întâi asupra penalitatilor, dobanzilor și cheltuielilor iar apoi asupra contravalorii facturilor, în ordinea cronologica a scadentei acestora începând cu datoria cea mai veche.

3.6. În cazul neplătii contravalorii facturilor până la expirarea Termenului de plata, ManSAT poate percepe, începând cu prima zi a lunii urmatoare, penalitati de 0,2% pe zi de intarziere, calculate asupra cuantumului facturilor neachitate, iar serviciile furnizate Beneficiarului vor putea fi suspendate după expirarea Termenului de plata, până la achitarea integrala a obligatiilor fata de ManSAT. În cazul devalorizării leului în raport cu EURO cu mai mult de 2% fata de cursul din data facturării, ManSAT poate include diferenta de curs valutar în factura din luna urmatoare. Totalul penalitatilor de intarziere datorate de Beneficiar poate depasi cuantumul sume asupra careia sunt calculate. Pe perioada suspendării serviciilor de către ManSAT ca urmare a neefectuării plății de către Beneficiar ManSAT poate pretinde, iar Beneficiarul are obligatia sa achite contravaloarea tarifelor lunare aferente serviciilor contractate, dar nu mai mult pentru o luna.

3.7. Dacă Beneficiarul nu a efectuat plata, în termen, contractul poate fi considerat, în funcție de propria apreciere a ManSAT, ca

fiind reziliat de drept potrivit pct.5, fara sa fie necesara punerea in intarziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordarii vreunui termen si fara interventia instantei. Reconectarea la retea si/sau reluarea furnizarii serviciilor se vor face la cererea Beneficiarului, in termen de cinci zile de la plata tuturor restantelor si taxelor aferente, la valoarea acestora de la data platii.

3.8. Atat in momentul contractarii oricarui serviciu, cat si oricand in cursul derularii contractului, pentru garantarea indeplinirii de catre Beneficiar a obligatiilor asumate, ManSAT va putea cere Beneficiarului, iar acesta din urma se obliga sa plateasca societatii ManSAT o suma de bani in numerar sau prin virament bancar, cu titlu de garantie ori cu titlu de avans sau de depozit pentru oricare sau pentru toate serviciile care fac obiectul contractului. Constituirea garantiei sau plata avansului ori a depozitului pot fi cerute in oricare dintre urmatoarele situatii: (i) cand Beneficiarul nu preda toate documentele solicitate de ManSAT pentru incheierea contractului; (ii) cand exista datorii ale Beneficiarului catre ManSAT sau catre terti in baza oricarui contract al Beneficiarului incheiat cu ManSAT sau cu terti, indiferent daca acel contract este in vigoare sau nu; (iii) cand Beneficiarul nu are solvabilitatea necesara pentru a face fata obligatiilor ce deriva din acest contract sau din alte contracte; (iv) cand Beneficiarul intarzie sa-si indeplineasca obligatiile fata de ManSAT sau fata de terti; (v) cand exista riscul de Frauda, cand nu este utilizat sau cand exista indicii de utilizare ilicita a oricarui serviciu; (vi) cand exista diferente semnificative intre media consumului lunar si consumul realizat intr-o perioada, (vii) in cazul suspendarii/dezactivarii oricarui serviciu (viii) in cazul incalcarii de catre Beneficiar a prezentului Contract; (ix) in cazul in care Beneficiarul solicita furnizarea anumitor Servicii suplimentare. Enumerarea de mai sus este exemplificativa si nu impiedica MANSAT sa stabileasca si alte cazuri/situatii similare ce justifica adoptarea masurilor prevazute in aceasta clauza. Daca se solicita constituirea garantiei la incheierea contractului, Beneficiarul se obliga sa achite garantia inainte de perfectarea contractului, iar in cazul solicitarii constituirii garantiei sau a platii avansului ori a depozitului pe perioada derularii contractului, Beneficiarul se obliga sa plateasca suma ceruta de ManSAT in termen de 1 (una) zi de la data cererii. Daca Beneficiarul nu achita suma ceruta de catre ManSAT, ManSAT va putea suspenda imediat furnizarea oricarui sau a tuturor serviciilor oferite Beneficiarului inclusive in baza altor contracte.

3.9. Beneficiarul poate contesta, in scris, sumele facturate in termenele cel mult 30 (treizeci) de zile de la data primirii fiecărei facturi, fara sa fie exonerat de la achitarea integrala a facturii pana la expirarea Termenului de plata, urmand ca Eventualele diferente sa fie corectate pe factura urmatoare emisa de ManSAT. Necontestarea facturii in termenul mai sus amintit reprezinta acceptarea neconditionata a sumelor facturate, iar Beneficiarul pierde dreptul de a contesta factura, recunoscand astfel ca valoarea facturata a serviciilor care fac obiectul contractului are caracter cert, lichid si exigibil.

3.10. Preturile, tarifele si abonamentele pentru serviciile furnizate vor putea fi actualizate si modificate pe parcursul derularii contractului. ManSAT va face publice modificarile contravalorii abonamentului, tarifelor sau serviciilor furnizate si va informa Beneficiarul printr-o notificare trimisa prin posta, curier, fax, e-mail, sms, prin comunicarea pe factura sau prin canalul propriu Info ManSAT cu cel putin 30 de zile inainte de operarea modificarilor. Beneficiarul are dreptul de a renunta la serviciul pentru care a operat modificarea tarifului, respectiv de a denunta unilateral contractul cu privire la serviciul al carui tarif a fost modificat daca nu este de acord cu modificarile propuse, fara a plati nici o despagubire, avand obligatia restituirii bunurilor date in custodie, chirie sau a caror contravaloare nu a fost achitata integral. Dreptul de a renunta la serviciul pentru care a operat modificarea nu va fi exercitat intr-un mod excesiv si nerezonabil, contrar bunei credinte. In plus, Beneficiarul poate obtine informatii actualizate privind preturile, tarifele si/sau abonamentele serviciilor de comunicatii electronice si a serviciilor de mentenanta prin intermediul canalului propriu de televiziune sau prin orice alt mijloc de comunicare.

3.11. Actualizarile si/sau modificarile de tarife datorate modificarilor legislative, cum ar fi modificarea taxei pe valoarea adaugata (TVA) modificarea sau introducerea altor taxe aplicabile serviciilor de comunicatii electronice furnizate, vor intra in vigoare prin efectul legii, in termenele stabilite de catre actele normative care le reglementeaza.

4. Drepturile si obligatiile partilor

4.1. Drepturile si obligatiile ManSAT:

4.1.1. ManSAT va instala intr-un termen de maximum 30 de zile de la semnarea contractului - daca nu se prevede un alt termen in cuprinsul clauzelor specifice sau intr-un alt termen agreat cu Beneficiarul - un circuit exterior de la retea de comunicatii electronice operata de catre MANSAT pana la echipamentele Beneficiarului in vederea furnizarii serviciilor fixe de comunicatii care formeaza obiectul contractului, in functie de infrastructura specifica si tipul imobilului. ManSAT sau orice subcontractor autorizat va asigura instalarea unui bransament exterior din cutie de distributie exterioara si pana in locuinta Beneficiarului bransament care include cablu, accesorii, dispozitive de conectare sau alte materiale, Beneficiarul suportand contravaloarea tuturor materialelor utilizate in baza procesului verbal de instalare. Toate materialele utilizate vor fi evidentiate prin intermediul facturii lunare emise de catre ManSAT si vor fi achitate odata cu aceasta sau vor putea fi achitate prin numerar la momentul instalarii. Termenul de instalare se extinde pe perioada in care Beneficiarul nu poate fi contactat, nu este disponibil, nu asigura accesul pentru instalare si nu are obtinute autorizatiile necesare. De asemenea, daca instalarea oricarui serviciu nu s-a putut realiza din culpa ManSAT in termenul maxim de 30 zile de la semnarea contractului instalarea se va face intr-un termen extins de maximum 60 zile de la expirarea termenului initial, daca Beneficiarul nu a renuntat la furnizarea serviciului a carui instalare nu s-a putut realiza in termenul initial de instalare sau daca Beneficiarul nu a denuntat unilateral contractul.

4.1.2. ManSAT va asigura supervizarea serviciilor de comunicatii electronice furnizate in baza prezentului contract, asigurand operarea retelelor sale publice de comunicatii electronice 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 de zile pe an, astfel incat retelele de comunicatii electronice operate sa functioneze in parametrii stabiliti prin actele normative care reglementeaza aceasta activitate. Lucrarile de revizie, intretinere si reparative a retelelor publice de comunicatii ale ManSAT vor fi asigurate pe propria cheltuiala, daca aceste lucrari nu sunt imputabile Beneficiarului sau unor terti situatie in care acestia au obligatia sa suporte costul lucrarilor. Costurile pentru intretinerea si reparatia instalatiei interioare individuale a Beneficiarului vor fi suportate de acesta.

4.1.3. ManSAT nu va fi responsabil pentru nicio intrerupere rezultata din cauze ce exced controlului sau si nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

4.1.4. In cazul nefunctionarii oricarui serviciu, MANSAT va remedia eventualele defectiuni reclamate de catre client la Departamentul Relatii Clienti in cel mult 48 ore. Interventia si remedierea defectiunilor sunt conditionate de achitarea de catre Beneficiar a tuturor obligatiilor prevazute in prezentul contract sau in alte contracte incheiate intre Beneficiar si ManSAT. Termenul de remediere a eventualelor defectiuni reclamate de catre Beneficiar poate fi depasit, daca defectiunile reclamate sunt generate de oricare dintre urmatoarele cauze: (a) inoperabilitatea retelelor terestre nationale si internationale care asigura furnizarea unui sau mai multor servicii ce formeaza obiectul prezentului contract (b) intreruperii accidentale sau programate a alimentarii cu energie electrica sau in cazul variatiilor mari ale energiei electrice sau in cazul disfunctionalitatii ori avarierii echipamentelor furnizorului de energie electrica sau ale altor furnizori ai ManSAT (c) interferentelor cu alte sisteme de comunicatii electronice bruiajelor etc. indiferent daca astfel de comunicatii sunt autorizate ori neautorizate sau in cazul afectarii calitatii comunicatiilor electronice datorita conditiilor atmosferice sau unor intreruperi ale legaturilor cu alte retele de comunicatii, precum si in cazul cancalitatii semnalului receptionat este sub limita parametrilor tehnici stabiliti potrivit standardelor in vigoare; (d) Distrugerilor, degradarilor

furturilor sau oricaror altor interventii neautorizate ale Beneficiarului sau ale altor persoane asupra retelei, echipamentelor sau componentelor oricarei retele de comunicatii a ManSAT si in mod special datorita racordarilor frauduloase, racordarii de catre Beneficiar a unor echipamente necorespunzatoare, a unui numar mai mare de receptoare/echipamente decat cel declarat si/sau pentru care instalatia interioara nu este realizata de catre ManSAT; (e) neasigurarea accesului ManSAT in locatia Beneficiarului, la instalatia individuala a acestuia sau la reseaua de comunicatii situata in partile comune ale imobilelor care au astfel de spatii; (f) modificarea acordurilor internationale, a legislatiei nationale sau in cazul unor decizii ale autoritatilor statului cu implicatii asupra furnizarii oricarui serviciu care face obiectul contractului; (g) utilizarii de catre Beneficiar a unor programe, echipamente, aparate sau componente necorespunzatoare sau incompatibile cu serviciile furnizate de ManSAT; (h) cazurilor fortuite sau de forta majora, precum si/sau in cazul altor situatii asemanatoare generate de cauze obiective. Neindeplinirea culpabila a obligatiei de remediere a defectiunilor, da dreptul Beneficiarului sa solicite reducerea proportionala a abonamentului, pentru perioada care depaseste termenul contractual de remediere.

4.1.5. Buna functionare a serviciilor furnizate este conditionata de utilizarea de catre Beneficiar a echipamentelor recomandate de ManSAT. Vor putea fi utilizate alte echipamente numai cu acordul scris al ManSAT.

4.1.6. ManSAT va asigura serviciul de dispecerat. Beneficiarului i se va solicita acordul ca reclamatile formulate sa fie inregistrate.

4.1.7. ManSAT nu poate fi obligat sa asigure furnizarea unuia sau mai multor servicii, daca nu este posibila sau convenabila furnizarea din punct de vedere tehnic, comercial, juridic sau daca ar contraveni legislatiei. Totodata ManSAT isi rezerva dreptul sa refuze incheierea oricarui contract si sa refuze furnizarea oricarui serviciu, daca Beneficiarul ori persoanele care locuiesc la aceeasi adresa cu Beneficiarul au datorii catre ManSAT inclusiv daca acestea rezulta din alte contracte sau din orice alte raporturi juridice.

4.1.8. ManSAT este exonerat de orice raspundere juridica pentru prejudicii cauzate Beneficiarului de fenomene naturale (cutremure, trasnete, inundatii, alunecari de teren, etc.), care au avut drept consecinta distrugerea sau nefunctionarea in parametri proiectati a retelelor ManSAT ori a retelei interioare a Beneficiarului, precum si in situatia distrugerii, din aceste cauze, a unor aparate ori a altor bunuri apartinand Beneficiarului sau unor terte persoane. In cazul producerii unor distrugereri de acest gen, pierderile sunt suportate de partea care le-a suferit.

4.1.9. In conformitate cu prevederile Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 la adresa www.mansat.ro - procedura indicatori calitate - sunt disponibile valorile parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet precum si procedura de masurare a acestor parametri.

4.2. Drepturile si obligatiile Beneficiarului:

4.2.1. Beneficiarul isi va executa drepturile si isi va exercita obligatiile din prezentul contract cu buna credinta, in acord cu ordinea publica si bunele moravuri.

4.2.2. Beneficiarul intelege in mod explicit faptul ca ManSAT este singurul indreptatit sa execute lucrari de instalare, intretinere, reparatii si orice alte interventii asupra retelelor de comunicatii operate pentru a le mentine in parametric de functionare. In vederea furnizarii serviciilor de comunicatii electronice ManSAT va instala si intretine in cadrul sau in proximitatea locuintei Beneficiarului unul sau mai multe echipamente specific, proprietatea ManSAT, prin care asigura accesul la reseaua ManSAT si la reseaua globala de comunicatii electronice. Beneficiarul este de acord cu instalarea acestui echipament si se angajeaza sa asigure alimentarea acestuia la reseaua de energie electrica pe durata de valabilitate a contractului incheiat cu ManSAT pentru furnizarea serviciilor de comunicatii electronice prin intermediul echipamentului terminal. In cazul in care, din orice motiv, Beneficiarul intrerupe alimentarea cu energie electrica a echipamentului, in timpul duratei contractuale, ManSAT este

exonerat de orice raspundere in ceea ce priveste furnizare serviciilor catre Beneficiar.

4.2.3. ManSAT va putea reconfigura si reamplasa echipamentul instalat ori de cate ori este necesar, in functie de solicitarile utilizatorilor, de optimizarea infrastructurii sau de evoluti tehnologiilor de furnizare. Pentru imobilele multifamiliale cu un numar redus de apartamente (de regula pana in 15), in cazul in care Beneficiarul este primul abonat al serviciilor ManSAT furnizate in acel imobil iar echipamentul in locuinta sa si nu in partile comune ale imobilului, Beneficiarului ii va fi asigurat echipamentul necesar cu acordarea chiriei promotionale conform ofertei ManSAT in vigoare sub conditia asigurarii ManSAT a posibilitatii de a conecta si alti utilizatori din imobil sau din vecinatate la serviciile furnizate in masura in care exista solicitari pentru furnizarea serviciilor ManSAT, tinand cont de faptul ca echipamentul este destinat furnizarii de servicii de comunicatii electronice catre mai multi utilizatori. In situatia in care Abonatul nu doreste sau refuza ulterio reamplasarea echipamentului in partile comune ale imobilului in scopul furnizarii serviciilor de comunicatii si catre alti utilizatori Abonatul va putea beneficia in continuare de serviciile de comunicatii electronice furnizate prin intermediul echipamentului instalat in locuinta sa prin achizitionarea echipamentului la tariful precizat in Anexa 2 din prezentul contract sau in procesul verbal de predare-primire, contravaloarea echipamentului urmand sa fie evidentiata in factura lunara si achitata in mod corespunzator potrivit scadentei acesteia.

4.2.4. Beneficiarul va anunta dispeceratul MANSAT imediat ce constata aparitia unei defectiuni a retelei, pierderea sau sustragerea unui bun apartinand MANSAT si aflat in custodia Beneficiarului.

4.2.5. In vederea remedierii defectiunilor Beneficiarul va asigura accesul ManSAT la instalatia interioara individuala din locuinta precum si la reseaua de comunicatii situata in partile comune ale imobilului in care este situata locuinta Beneficiarului. In cazul reviziilor si verificarilor planificate ale retelei interioare, ManSAT va solicita acordul Beneficiarului in vederea asigurarii accesului in locuinta acestuia. Prin prezentul contract, Beneficiarul isi exprima in mod neechivoc acordul irevocabil pentru efectuarea tuturor lucrarilor de instalare a cablurilor, echipamentelor de comunicatii electronice si materialelor accesorii ale retelei in, pe deasupra sau sub imobil si anexele sale, inclusiv in partile comune ale imobilului in care este amplasata locuinta Beneficiarului; de asemenea Beneficiarul isi asuma in mod expres obligatia de a obtine orice acord, aprobare sau autorizatie de bransament necesare pentru instalarea cablurilor, echipamentelor de comunicatii si a materialelor accesorii in locatia unde sunt furnizate serviciile.

4.2.6. In cazul oricaror solicitari de prestare a unor servicii care nu fac obiectului acestui contract, precum si in cazul distrugerii degradarii sau interventiei neautorizate asupra retelei de catre Beneficiar, in cazul unor reclamatii nefondate sau pentru interventii ale ManSAT datorate culpei Beneficiarului, acesta din urma se obliga sa plateasca societatii MANSAT, contravaloarea serviciilor prestate, inclusiv manopera, a materialelor utilizate si a cheltuielilor de deplasare, pe baza unui deviz de lucrari.

4.2.7. Beneficiarul se obliga ca, la data vanzarii (instrainarii) imobilului unde este furnizat serviciul de comunicatii sau in cazul mutarii la o alta adresa sa notifice in scris in prealabil pe ManSAT de asemenea Beneficiarul se obliga fie sa solicite transferul contractului la noua sa adresa, fie sa solicite rezilierea prezentu contract incheiat cu ManSAT cu privire la furnizarea serviciilor de comunicatii electronice. In cazul solicitarii transferului de contract Beneficiarul va plati orice eventual taxa de transfer, precum si costul lucrarilor de conectare a noii locatii la reseaua MANSAT care isi rezerva dreptul sa refuze transferul contractului, daca acesta este prea oneros sau nu este posibil ori nu se justifica din punct de vedere comercial, tehnic, economic, juridic etc.

4.2.8. Beneficiarul se obliga sa obtina pe propria cheltuiala orice autorizatii, avize sau alte aprobari necesare pentru instalarea bransarea locuintei acestuia la reseaua de comunicatii electronice a ManSAT si/sau pentru furnizarea serviciilor ce formeaza obiectul prezentului contract.

4.2.9. Beneficiarul se obliga sa utilizeze orice bun si/sau orice serviciu care face obiectul prezentului contract exclusiv in interes personal si totodata se obliga sa utilizeze bunurile si serviciile fixe de comunicatii electronice exclusiv in locatia indicata pentru instalarea serviciilor, nefiind admisa comercializarea sau transmiterea in orice mod a oricarui bun sau serviciu catre terti. Totodata Beneficiarul se obliga sa nu utilizeze in afara sistemului, sa nu copieze si sa nu dezvalui tertilor nicio aplicatie software si/sau know-how implementate de ManSAT. Beneficiarul va fi responsabil pentru toate daunele si reclamatii rezultate din incalcarea acestei prevederi.

4.2.10. Beneficiarul se obliga ca, pe intreaga perioada de valabilitate a contractului, sa nu faca nici un act de dispozitie, sa nu inchirieze si sa nu transmita folosinta sau orice alt drept asupra cartelei sim, asupra echipamentelor sau altor bunuri predate, si aflate in proprietatea ManSAT sau asupra serviciilor si se obliga sa utilizeze bunurile si serviciile ca un „bun proprietar”; sa nu foloseasca in mod abuziv serviciile sau bunurile primite, sa nu deterioreze si sa nu intervina in interiorul acestora sau asupra sigiliilor aplicate. Beneficiarul se obliga sa suporte orice risc de genul distrugerii, furtului, pierderii oricaror bunuri primite de la ManSAT (inclusiv a cartelei sim) si va despagubi ManSAT in conditiile art.5.5 de mai jos.

4.2.11. Beneficiarul se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii (ANCOM) in vederea solutionarii litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.111/2011 si in legatura cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite prin acest act normativ si prevazute in Contract ori in legatura cu executarea acestor clauze si care nu au fost solutionate pe cale amiabila cu ManSAT. Litigiul va fi inaintat in forma scrisa la sediul ANCOM din Bucuresti, Str. Delea Noua nr.2, sector 3. Website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372.845.454, fax:0372.845.402.

5.Incetarea contractului

5.1. Contractul poate inceta prin acordul de vointa al partilor, in termenul de valabilitate, fara plata de daune, daca au fost achitate integral obligatiile.

5.2. In functie de propria apreciere, ManSAT poate considera prezentul contract ca fiind reziliat de drept fie in privinta tuturor serviciilor furnizate, fie in privinta anumitor servicii care fac obiectul contractului, fara a fi necesara punerea in intarziere a Beneficiarului, fara posibilitatea acordarii vreunui termen, fara interventia instantei si fara necesitatea indeplinirii vreunei formalitati, daca: a) Beneficiarul nu plateste orice abonament lunar si/sau orice alte tarife aferente serviciilor furnizate si penalitatile de intarziere (daca este cazul) in termen de cel mult 20 (douazeci) de zile de la expirarea Termenului de plata prevazut la pct.3.5; b)Beneficiarul incalca oricare dintre obligatiile prevazute la art.3 si/sau la art.4.2 din conditiile generale si nu se conformeaza in termen de 2 (doua) zile notificarii transmise de ManSAT; c) Beneficiarul prejudiciaza securitatea sistemului sau incearca in mod repetat (cu sau fara succes) furnizarea sau obtinerea de informatii care nu au un caracter public, indiferent daca acestea sunt din retelele ManSAT sau apartin altor retele interconectate cu orice retea operata de ManSAT sau daca Beneficiarul comite folosind serviciile ManSAT acte sau fapte de natura penala, contraventionala sau care contravin ordinii publice ori bunelor moravuri; d)Daca, la data incheierii contractului, Beneficiarul a prezentat acte sau informatii false, incorecte ori incomplete, sau daca nu a informat ManSAT despre modificarile survenite ulterior in legatura cu actele sau informatiile prezentate, inclusive cu privire la reprezentantii legali; e) Beneficiarul este actionat in judecata pentru credite scadente; f) Daca Beneficiarul a optat pentru vreun serviciu pe care ManSAT nu il poate furniza datorita lipsei infrastructurii necesare la locatia Beneficiarului sau daca ManSAT este in imposibilitate obiectiva de a mai furniza serviciul catre Beneficiar. g)Daca Beneficiarul a realizat o fraudă prin incalcarea clauzelor contractuale prevazute in cuprinsul prezentelor conditii generale sau in cuprinsul conditiilor specifice ori prin incalcarea dispozitiilor legale in vigoare; h)Daca orice serviciu furnizat de ManSAT nu este utilizat exclusiv in interesul personal al Beneficiarului sau daca

orice serviciu ManSAT face obiectul oricarei tranzactii (cesiune revanzare, transmiterea cu titlu gratuit sau orice tranzactie realizat in fapt sau in drept cu orice serviciu ManSAT), precum si in cazul oricarei utilizari frauduloase a oricarui serviciu ManSAT.

5.3. In cazul in care pentru o perioada de 2(doua) luni consecutive se dovedeste ca serviciile furnizate de ManSAT nu intrunesc cerintele legale in vigoare stabilite de autoritatea de reglementare din domeniu, Beneficiarul poate rezilia unilateral contractul cu privire la serviciul care nu respecta cerintele reglementate.

5.4. Oricare parte va putea denunta in mod unilateral prezentul contract, dupa expirarea Duratei Initiale sau in cazul in care Contractul a fost incheiat pe perioada nedeterminata si daca au fost indeplinite obligatiile asumate pana la momentul cand urmeaza sa inceteze contractul, cu notificarea scrisa a celeilalte parti transmisa printr-un mijloc care sa asigure dovada comunicarii cu cel putin 30(treizeci) de zile inainte de data la care doreste incetarea contractului. Denuntarea unilaterală a contractului de catre Beneficiar (indiferent daca este formulata inainte sau dupa expirarea Duratei Initiale) va avea loc in urmatoarele conditii:

Beneficiarul va putea solicita incetarea contractului intr-unul din punctele de prezenta ManSAT prin completarea unei cereri scrise oricand in cursul lunii curente, incetarea contractului urmand sa intre in vigoare incepand cu data de 1 a lunii urmatoare. Atunc cand este cazul, intrarea in vigoare este conditionata de achitarea sumelor restante si/sau a despagubirilor prevazute la art.5.5.2 din prezentul contract. Beneficiarul avand totodata obligatia de a achita Contravaloarea serviciilor care vor fi furnizate pana la incetarea contractului. In cazul in care Beneficiarului i-au fost predate in custodie sau chirie echipamente pentru receptionarea serviciilor de comunicatii electronice, acesta are obligatia predarii acestor echipamente pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitarii denuntarii contractului.

5.5. In cazul incetarii Contractului din orice motiv (reziliere denuntare unilaterală, anulare etc.) precum si in caz de fraudă or daca Abonatul a pierdut, deteriorat cartela sim, si/sau smartcardul si/sau modemul de date si/sau STB-ul, Abonatul se obliga sa achite catre ManSAT, in mod neconditionat urmatoarele sume:

5.5.1.Daca nu restituie pana cel mai tarziu in data de 7a luni urmatoare solicitarii denuntarii contractului bunurile primite in chirie sau cumparate cu plata in rate si neachitate integral in stare de functionare, respectiv in aceeasi stare in care le-a primit, cu uzura normala pentru perioada de utilizare, Abonatul se obliga sa achite catre ManSAT, in mod neconditionat, toate sumele restante si/sau penalitatile de intarziere aferente, precum si cu titlu de clauza penala, echivalentul in lei al sumei de (i) 20 EUR pentru nerestituirea fiecarui cartele sim, (ii) 40EUR pentru nerestituirea fiecarui Smartcard; (iii) 40EUR pentru nerestituirea fiecarui modem de date;(iv) 100 EUR pentru orice STB HD(v) orice alta suma inscrisa in orice proces-verbal de predare-primire in baza caruia a fost predat Beneficiarului orice echipament sau orice alt bun de ManSAT. In cazul incalcarii obligatiei de plata a oricarei clauze penale mai sus mentionate, Abonatul se obliga sa achite Operatorului, penalitati de 0,5% pentru fiecare zi de intarziere calculate pana la achitarea integrala a sumelor mentionate, toate sumele cuprinse in prezenta clauza fiind creante certe, lichide si exigibile la momentul intervenirii oricarei cauze care declanseaza obligativitatea platii oricareia sau a tuturor clauzelor penale.

5.5.2.Exceptand cazurile prevazute la art.3.10 si12.3 si cazurile in care contractual este incheiat pe perioada nedeterminata, in cazul denuntarii unilaterale a unui serviciu sau in cazul denuntarii unilaterale a contractului de catre Beneficiar sau in cazul rezilierii contractului inainte de expirarea Duratei Initiale, Beneficiarul se obliga sa achite Operatorului potrivit dispozitiilor legale aplicabile cu titlu de justa despagubire, o suma care va include contravaloarea: (i) serviciilor oferite cu titlu de promotie, (ii) a serviciilor de instalare, (iii) a serviciilor de activare, (iv) a activitatilor de service pentru defectiuni imputabile Beneficiarului, (iv) a dreptului de utilizare a echipamentelor predate Beneficiarului pentru a avea acces la serviciile contractate, precum si (v) contravaloarea oricaror reduceri, subventii sau promotii oferite de

renunțării și acolo unde este cazul, returnarea echipamentelor primite în custodie/chirie.

6. Confidentialitatea

6.1. Partile nu pot dezvălui terților informații continute de acest Contract fără consimțământul prealabil al celeilalte părți.

6.2. Nici o parte nu o poate opri pe cealaltă să furnizeze informații cerute în baza unor solicitări din partea autorităților oficiale sau potrivit dispozițiilor legale aplicabile.

7. Notificări

7.1. Exceptând cazurile reglementate expres în alt mod, toate notificările și comunicările vor fi făcute în scris și trimise prin poșta la adresele menționate în Contract. ManSAT poate transmite notificări Beneficiarului inclusive prin curier, fax, e-mail, sms, prin intermediul oricărui program transmis de către ManSAT, prin propria pagină de internet sau prin orice alt mijloc de comunicare.

8. Forta majora

8.1. Forta majora și situațiile asimilate acesteia exonerează de răspundere partea care o invocă și dovedește în condițiile legii.

9. Limite de responsabilitate

9.1. ManSAT nu este în niciun fel răspunzător pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunități de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, de către Beneficiar sau de către terți cu care Beneficiarul se află în orice raporturi juridice, ca urmare a nefuncționării sau a funcționării necorespunzătoare a oricărui serviciu ce face obiectul prezentului contract, serviciile care fac obiectul acestui contract fiind furnizate exclusive pentru beneficiul personal al Abonatului, serviciile ManSAT neputând face obiectul nici unei tranzacții a Beneficiarului cu terți.

9.2. Beneficiarul este de acord să scutească de răspundere și să nu acționeze ManSAT în justiție pentru orice pierdere, costuri, acțiuni, pretenții, prejudicii suferite din orice cauză, inclusiv pentru cele provocate de ManSAT ca urmare a încălcării sau ignorării de către Beneficiar a termenilor și condițiilor de furnizare a serviciilor.

9.3. În cazul nerespectării oricărui clauze contractuale de către ManSAT, valoarea maximă a despăgubirilor acordate Beneficiarului la cererea acestuia este limitată la valoarea unui abonament lunar și va fi stabilit proporțional cu perioadele de nefuncționare a serviciului sau va fi stabilită cel mult la contra valoarea unui abonament lunar pentru alte situații.

10. Legea aplicabilă

10.1. Toate aspectele care nu sunt reglementate în acest Contract vor fi guvernate de legislația română în vigoare.

10.2. În cazul în care modificarea dispozițiilor legale în acest domeniu atrage după sine anularea uneia sau mai multor prevederi din prezentul contract, celelalte prevederi rămân în vigoare.

11. Soluționarea litigiilor

11.1. Orice litigiu legat de executarea, interpretarea sau încetarea prezentului contract va fi rezolvat, în principal, pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă litigiul va fi soluționat de instanțele judecătorești competente.

12. Alte clauze

12.1. ManSAT își rezervă dreptul de a modifica termenii și condițiile prezentului contract în conformitate cu prevederile legale în vigoare, inclusiv introducerea sau modificarea contravalorii oricărui abonament și/sau a tarifelor altor servicii conexe, în cazul (a) modificării pachetului sau a serviciilor furnizate; (b) modificării prețurilor/tarifelor de către furnizorii societății ManSAT pentru materiale/servicii necesare prestării serviciilor ce formează obiectul prezentului contract; (c) unor modificări în legislația statelor în care sunt rezidenți furnizorii societății ManSAT sau rezultate din acordurile internaționale; (d) majorării sau apariției unor noi taxe, impozite, remunerații, tarife sau a oricărui altor costuri; (e) majorarea chiriilor sau a altor costuri suportate de MANSAT; (f) fluctuațiilor cursului de schimb al leului față de alte valute și ale raporturilor de schimb între principalele valute cotate pe piețele financiare; (g) modificării prețurilor/tarifelor ca urmare a inflației; (h) alte situații asemănătoare.

12.2. ManSAT va informa Beneficiarul printr-o notificare care poate fi trimisă prin poșta, curier, fax, e-mail, sms, comunicare pe factură sau prin canalul propriu Info ManSAT, cu cel puțin 30 de zile înainte de operarea modificării. Beneficiarul este de acord ca ManSAT nu

se poate obliga să furnizeze serviciile care fac obiectul acestui contract în condițiile existente la încheierea contractului decât în măsura menținerii condițiilor economice și financiare naționale și internaționale.

12.3. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu modificarea serviciului pentru care a operat modificarea sau cu modificarea contractului are posibilitatea de a denunța serviciul/contractul, în termen de 30 de zile de la notificarea sa cu privire la modificările propuse, altfel acestea se considera acceptate tacit, Beneficiarul având totodată obligația restituirii bunurilor date în custodie, chirie sau a carora contra valoare nu a fost achitată integral.

12.4. ManSAT poate cesiona drepturile sau contractul către orice tert, urmând ca cesiunea să fie opozabilă Beneficiarului după notificarea acestuia ManSAT va pune la dispoziția clienților să urmărească modalități de preluare și soluționare a sesizărilor formulate de către aceștia:

Telefonic: Serviciu disponibil 7/7 zile, 8/24 ore prin apelare: următoarele numere de telefon (tarif standard), 02692557404 026925488

Acces direct: În punctele de prezență ManSAT din localitate: dumneavoastră, de Luni până Vineri în intervalul orar 13 - 20 Simbata 08 - 13

E-mail: deranjamente@mansat.ro, deranjamente@manner.ro

Sesizările dumneavoastră vor fi preluate, înregistrate și înaintate către departamentele competente din cadrul companiei ManSAT. Reprezentativii acestor departamente se vor asigura de o soluționare în conformitate cu termenii contractuale și prevederile legale termenul maxim de soluționare a reclamației fiind de 30 de zile de la înregistrarea sesizării. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) într-un termen de maxim 7 zile de la soluționarea reclamației. În cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim datorită efectuării unor investigații suplimentare determinate de complexitatea sesizării, termenul maxim de soluționare a reclamației este de 90 de zile de la înregistrarea sesizării; în acest caz termenul de informare a clientului asupra stadiului de soluționare este de 30 zile de la expirarea termenului inițial de soluționare de 30 de zile. Clientul are totodată posibilitatea - în cazul nesoluționării pe cale amiabilă a litigiului - să se adreseze Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii ANCOM (București, str. Delea Nouă nr. 2, sector 3 e-mail: ancom@ancom.org.ro, website: www.ancom.org.ro, fax 0372.845.402), Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau se poate adresa instanței judecătorești competente. Procedura funcțională de soluționare a reclamațiilor clienților ManSAT

12.5. Succesorii legali ai părților se subroga în drepturile și obligațiile stabilite prin prezentul Contract.

12.6. Beneficiarul autorizează și este de acord ca ManSAT să prelucreze datele cu caracter personal în posesia cărora a intrat în baza prezentului contract, furnizării unor informații și oricărui comunicări comerciale prin curier, poșta, e-mail, SMS, telefon, fax sau alte mijloace. Beneficiarului i se garantează drepturile la informare, de acces la date, de intervenție, de opoziție și de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției în conformitate cu Legea 677/2001.

12.7. Datele cu caracter personal sunt prelucrate și în vederea executării unor dispoziții legale, în scopul încheierii și executării prezentului contract și furnizării serviciilor de comunicații electronice.

12.8. Orice solicitare a Beneficiarului referitoare la modificarea pachetului de servicii, a abonamentului, a beneficiarului sau a altor informații privind Beneficiarul trebuie realizată personal sau prin mandat împuternicit printr-o procură specială, respectiv prin completarea unui formular tipizat sau prin semnarea unui acțiune adițională, oricând în cursul lunii curente, urmând ca modificările să intre în vigoare începând cu data de întai a lunii următoare. Beneficiarul își exprimă acordul pentru achiziționarea de noi servicii sau echipamente prin intermediul serviciului de relații cu clienții.

12.9. Beneficiarul are dreptul să solicite, o singură dată într-o perioadă de 12 (douăsprezece) luni consecutive, în baza unei cereri scrise, suspendarea serviciilor de comunicații electronice

pentru o perioada determinate de timp, care nu poate fi mai mica de o luna calendaristica si mai mare de 3(trei) luni, daca toate obligatiile de plata catre ManSAT sunt achitate la zi. Pe durata suspendarii serviciilor subzista obligatia de plata a chiriei pentru echipamentele predate Beneficiarului in scopul utilizarii serviciilor furnizate de catre ManSAT. Beneficiarul nu poate solicita suspendarea serviciului cablu analogic daca are contractat si un abonament tip internet decat daca solicita suspendarea concomitenta a serviciilor de cablu si internet. Deconectarea se va efectua, incepand cu prima zi a lunii urmatoare celei in care s-a inregistrat cererea, iar reconectarea, dupa expirarea perioadei de suspendare, dupa plata taxei de reconectare in cazul serviciului de cablu analogic. Daca ManSAT va constata ca, in perioada de suspendare a efectelor contractului, Beneficiarul este conectat la reseaua de comunicatii ManSAT, Beneficiarul se obliga sa achite, cu titlu de clauza penala, o suma echivalenta cu dublul contravalorii tarifului serviciilor contractate aferente lunilor scurse intre data deconectarii de catre ManSAT si data constatarii racordarii frauduloase.

12.10. Prezentul contract reprezinta vointa partilor si inlatura orice alte intelegeri anterioare, verbale sau scrise, dintre acestea, cu privire oricare dintre serviciile care formeaza obiectul prezentului contract, exceptand cazul cand furnizarea serviciilor este facuta la alte locatii sau partile convin altfel.

12.11. De oferta promotionala curenta nu pot beneficia persoanele care se afla in una dintre urmatoarele situatii: (i) daca prin acest contract este preschimbat orice alt contract al Beneficiarului sau al persoanelor care locuiesc impreuna cu Beneficiarul in baza caruia este deja instalat unul sau mai multe servicii ManSAT (ii) daca

exista un contract incheiat pentru furnizarea oricarui serviciu de ManSAT la aceeaasi adresa unde sunt furnizate servicii in baza acestui contract pentru care nu sunt achitate facturile la scadent pe perioada acordarii de scutiri sau reduceri de la plata contravalorii serviciilor in baza acestui contract sau (iii) daca exista un contract incheiat pentru furnizarea oricarui serviciu de ManSAT la aceeaasi adresa unde sunt furnizate servicii in baza acestui contract pentru a se solicita incetarea pe perioada acordarii de scutiri sau reduceri de la plata contravalorii serviciilor contractate in baza acestui contract. In perioada in care Abonatul beneficiaza de oferta promotionala in vigoare nu poate solicita modificarea pachetelor contractate in sensul achizitionarii unui pachet cu o valoare inferioara celui deja contractat pentru pachetele la care Abonatul i-au fost acordate beneficii, reduceri, subventii sub orice forma, in conformitate cu prevederile Anexei 2 si ale celorlalte anexe la Contract. Gratuitatile si orice reduceri se acorda cu titlu promotionala in virtutea faptului ca Beneficiarul a incheiat contractul pentru o durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau de 24 (douazecisipatru) de luni, in conformitate cu prevederile mai sus mentionate. In cazul incetarii contractului inainte de expirarea Duratei minime initiale, Abonatul isi asuma obligatia sa achite Operatorului contravaloarea tuturor promotiilor, a reducerilor subventiilor etc. (potrivit prevederilor Anexei 2 si art.5.5.2 din cuprinsul conditiilor generale) de care Abonatul a beneficiat in baza contractului, toate acestea fiind acordate Abonatului de catre Operator sub conditia mentinerii in vigoare a contractului pentru o durata minima initiala de 12 (douasprezece) sau de 24 (douazecisipatru) de luni.

I Tarife servicii operationale aplicate pachetelor de servicii contractate:

Tip serviciu	Tarif pentru contract incheiat pe perioada nedeterminata (Lei, TVA inclusa)		Tarif pentru contract incheiat pe perioada de 12 luni (Lei, TVA inclusa)		Tarif pentru contract incheiat pe perioada de 24 luni (Lei, TVA inclusa)	
	Tarif	Reducere	Tarif	Reducere	Tarif	Reducere
Instalare serviciu*	50,00		50,00		50,00	
Activare serviciu*	50,00		50,00		50,00	
Reconectare la cerere	10,00	0,00	10,00	0,00	10,00	0,00
Reconectare neplata	15,00	0,00	15,00	0,00	15,00	0,00

* se percepe pentru fiecare serviciu nou instalat

II Tarife echipamente pentru furnizarea serviciilor Tv Cablu analogic, digital, internet:

	Tarif inchiriere pentru contract incheiat pe perioada nedeterminata (Lei/luna, TVA inclusa)		Tarif inchiriere pentru contract incheiat pe perioada de 12 luni (Lei/luna, TVA)		Tarif inchiriere pentru contract incheiat pe perioada de 24 luni (Lei/luna, TVA inclusa)		Cumparare echipament (lei TVA inclusa)
	Tarif	Reducere	Tarif	Reducere	Tarif	Reducere	
Smart CAM I*	10,00		10,00		10,00		190,00
Smart CAM II	10,00		10,00		10,00		190,00
Smart CAM III	10,00		10,00		10,00		190,00
Smart CAM IV	10,00		10,00		10,00		190,00
Receptor (STB) HD I	10,00		10,00		10,00		290,00
Receptor (STB) HD II	10,00		10,00		10,00		290,00
Receptor (STB) HD III	10,00		10,00		10,00		290,00
Modem Cablu**	10,00		10,00		10,00		optiunea nu este valabila

* in caz de deriorare sau pierdere pentru echipamentele aflate in chirie se va achita pretul de cumparare

** in caz de deteriorare sau pierdere se va achita suma de 300 lei

NOTA

- Fiecare Smart CAM sau Receptor (STB) HD va avea si o Cartela SIM, proprietate ManSAT.
- Deteriorarea sau pierderea unei Cartelei SIM se taxeaza cu 15 euro (curs BNR, TVA inclusa)
- Echipamentele primite in chirie sunt in stare de functionare si nu este obligatoriu sa fie noi

III Serviciul mentenanta retea

14 lei/luna (TVA inclusa) se percepe o singura data indiferent de numarul de servicii achizitionate

IV Serviciul Tv Cablu Analogic

Tip pachet	Nr minim de	Tarif lunar (lei/luna, TVA inclusa)	Reducere lunara (lei/luna, TVA inclusa)
Tv Cablu analogic baza	Minim 41*	21,00	

*grila programe: TVR1, TVR2, PRO TV, Antena 1, Prima, Kanal D, National Tv, B1 Tv, Realitatea TV, Romania TV, info ManSAT, Antena3, TVR News, Nasu Tv, TV Eveniment, TV Sibiu, TVR Cluj, TVR 3, Favorit TV, TV AS, Etno, Taraf Sport.ro, Eurosport, Eurosport2, Acasa, Acasa Gold, Euforia Lifestayle, Film Café, Antena Stars, TLC, TV Paprika, Discovery Animal Planet, Viasat Explorer, Viasat History, TV 1000, Pro Cinema, TCM, N24 Plus, Trinitas, Minimax, Carton Network Disney Channel, Disney Junior, Kiss Tv, U Tv, 1 Music Channel, HIT Music, Fishing&Hanting, TV 5

V Serviciul Tv Cablu Digital*

Tip pachet	Nr minim programe	Tarif lunar (lei/luna, TVA inclusa)	Reducere lunara (lei/luna, TVA inclusa)
digital baza**	5	6,00	
digital exclusiv MaxPAK***	4	18,00	
digital express HD****	3	6,00	
digital energy*****	1	6,00	
digital extra fotbal*****	2	10,00	

* serviciul TV Cablu Digital este disponibil numai impreuna cu serviciul de TV Cablu Analogic

**grila programe: Rai1, Rai2, Rai3, Dolce SPORT1, Dolce SPORT2, Bumerang, SAT1, Pro7, Cabel1, Discoveri ID, Discovery Word, Discovery SCENIC,

***grila programe: HBO, HBO Comedy, Cinemax, Cinemax2

****grila programe: Eurosport HD, Eurosport2 HD, Dolce SPORT1 HD, History HD, Nature HD

*****grila programe: Hustler

*****grila programe: Look Tv, Look PLUS

VI Serviciu Internet*

Tip pachet	Latime de banda negarantata		Tarif lunar (lei/luna, TVA inclusa)	Reducere lunara (lei/luna, TVA inclusa)
	Download**	Upload**		
internet Cable link***	pina la 15 Mbps	pina la 3 Mbps	35,00	
internet "acasa"****	pina la 4 Mbps	pina la 512 Kbps		
internet Fiber link***	pina la 30 Mbps	pina la 30 Mbps	-	-

* serviciul Cable Link si "acasa" sunt disponibile numai impreuna cu serviciul de TV Cablu Analogic

**Traficul aferent serviciului de internet este nelimitat 100%; Upload minim nu este garantat

*** se restrictionează traficul către link-urile prevăzute în Lista neagră a site-uri de jocuri de noroc nelicențiate/neautorizate în România conform Deciziei 1926 din 24.06.2015 - Oficiul Național pentru Jocuri de Noroc (<http://213.177.28.90>)

VII Serviciu Mentenanta retea*

Tip pachet	Tarif lunar** (lei/luna, TVA inclusa)
mentenanta retea	14,00

* include contravaloarea serviciilor accesorii, asociate si de mentenanta planificate a retelei

** se percepe o singura data indiferent de numarul de servicii achizitionate

VIII TOTAL ABONAMENT LUNAR (TVA inclusa)

Sc ManSAT srl
reprezentata prin
Dragoe Maniu

BENEFICIAR

I Clauze specifice serviciului TV Cablu analogic si digital de retransmisie prin cablu a programelor audiovizuale (CATV)

1. Structura serviciilor de programe

1.1 Termenul de instalare si punere in functiune a serviciului este de 30 zile de la semnarea contractului.

1.2 Serviciul de retransmitere prin cablu a programelor audiovizuale poate fi furnizat in format analogic, digital sau alt format disponibil in functie de evolutia tehnologiilor la un moment dat. Serviciul de retransmitere prin cablu a programelor audiovizuale in format digital este furnizat prin intermediul unui dispozitiv de conversie a semnalului digital in semnal compatibil cu televizorul Dvs, dispozitiv reprezentat de un decodor cu definitie standard (SD) sau cu definitie inalta (HD) ori de un modul de acces conditionat pentru receptionarea programelor TV in format digital (Smart card CAM). Modulul de acces cu SmartCard integrat poate fi utilizat doar cu receptoarele tv compatibile CI.

1.3. Structura pachetelor de programe pentru care poate opta Beneficiarul, la data semnarii contractului, este conforma ofertei comerciale si structurii serviciilor de programe retransmise prin cablu de catre ManSAT, programele fiind disponibile si in functie de gradul de modernizare a retelelor ManSAT. Pachetele de programe si structura acestora sunt prezentate in casierii si/sau in ofertele publice ale ManSAT si/sau prin programul Info ManSAT. Beneficiarul luând cunostinta de acestea la semnarea contractului. Programele TV disponibile in pachetul Digital sau in extraoptiunile premium pay tv din oferta comerciala curenta sunt receptionate pe un singur receptor TV prin intermediul echipamentelor digitale de receptie, furnizarea pachetului Digital fiind conditionata de compatibilitatea infrastructurii ManSAT.

1.4. ManSAT isi rezerva dreptul de a modifica si de a afisa la sediile casierilor sau de a prezenta prin intermediul programului Info ManSAT sau de a informa abonatii prin mijloace publice de comunicare, pe parcursul derularii contractului, cu privire la pachetele si structura ofertei serviciilor de programe retransmise, in functie de oferta programelor pe piata audiovizuala, de negocierile cu furnizorii de programe, de audienta programelor retransmise prin cablu, de necesitatea eliberarii anumitor frecvente, potrivit dispozitiilor legale, precum si in functie de alti factori care pot influenta continutul structurii ofertei serviciilor de programe retransmise.

1.5. Tariful pentru serviciul CATV este diferentiat in functie de pachetul de programe solicitat de catre Beneficiar.

1.6. In cazul abonatiilor deserviti de retele nemodernizate, ManSAT va furniza, iar Beneficiarul este de acord sa receptioneze numarul minim de programe garantat potrivit contractului.

2. Alte clauze

2.1. Tarifele si taxele pentru serviciul CATV, valabile la momentul incheierii contractului, sunt stabilite in Anexa 2, care face parte integranta din contract si nu include abonamentul datorat de catre detinatorii aparatelor TV pentru serviciul public de televiziune.

2.2. Trecerile la un nivel inferior sau superior de pachete, la cererea Beneficiarului, vor fi efectuate in luna urmatoare cererii, daca reseaua ManSAT permite trecerea la un pachet superior de programe.

II. Clauze specifice serviciului de acces la Internet ManNET

II.1. Conditii generale serviciului de acces la Internet ManNET („Serviciul”)

1. Servicii dedicate Internet

1.1. Prin utilizarea unei capacitati suficiente, ManSAT va asigura operarea si supervizarea continua a serviciului si a sistemului, cu exceptia inoperabilitatii conexiunii internationale din cauze independente de ManSAT.

1.2. ManSAT va asigura back-up si pentru infrastructura internationala in masura posibilitatilor de colaborare cu alti furnizori de servicii Internet.

1.3. ManSAT nu va fi responsabil pentru nicio intrerupere rezultata

2.3. ManSAT este responsabil pentru furnizarea serviciilor mentionate in contract, cu exceptia urmatoarelor situatii prevazute la art.4.1.4 din cuprinsul conditiilor generale.

2.4. Defectiunile datorate interventiei unor persoane neautorizate sau folosirii incorecte a echipamentelor, dovedite a fi din vina Beneficiarului, vor fi reparate pe cheltuiuala acestuia.

2.5. Beneficiarul poate folosi serviciul CATV numai in interes personal.

Beneficiarul nu are dreptul sa retransmita, multiplice comercializeze, comunice sau sa prezinte public programele receptionate. Astfel de actiuni sunt interzise si se pedepsesc conform legii.

2.6. Beneficiarul poate solicita modificarea pachetului initial contractat, personal sau prin mandatar, imputernicit printr-o procura speciala, prin completarea la casieria ManSAT a unui formular tipizat si dupa achitarea la zi a tuturor taxelor si/sau a oricaror sume datorate.

2.7. Daca partile isi executa in mod corespunzator obligatiile aferente celorlalte servicii furnizate in baza Contractului, furnizarea serviciului CATV poate fi solicitata sau sistata, dupa caz, de catre partea care nu se afla in culpa, daca cealalta parte se afla in vreuna dintre urmatoarele situatii:

a) Distrugerea echipamentelor sau retelei, conectarii legale dovedite a fi in culpa Beneficiarului.

b) Orice actiune a Beneficiarului care duce la o scadere a calitatii transmisiei sau la deranjarea altui beneficiar.

c) Retransmiterea, multiplicarea, comunicarea publica sau comercializarea programelor receptionate prin cablu de catre Beneficiar.

d) Neachitarea la Termenul de plata a contravalorii serviciului sau neindeplinirea altor obligatii de catre Beneficiar asumate potrivit conditiilor generale si/sau prezentelor conditii specifice.

e) Nerespectarea de catre ManSAT a obligatiilor asumate.

2.8. Abonatii care contracteaza pachetul de cablu Digital le pot fi furnizate cu titlu promotional, fara plata vreunui tarif suplimentar, pe anumite perioade stabilite exclusiv de catre ManSAT, oricare dintre extraoptiunile furnizate in regim Pay TV (cu exceptia extraoptiunii energi (Adult), unul sau mai multe programe tv care nu sunt incluse in oferta curenta, alte canale tv care ar putea fi lansate sau programe cu regim asimilat programelor Pay TV. Furnizarea in aceste conditii a extraoptiunilor sau programelor tv mentionate nu genereaza obligatii contractuale in sarcina abonatilor sau in sarcina ManSAT, abonatii neputand solicita furnizarea acestor extraoptiuni sau programe in aceleasi conditii pe intreaga durata initiala sau extinsa a contractelor, furnizarea lor fiind realizata in scop promotional, in functie de aprecierea ManSAT, care nu poate fi obligat la retransmiterea acestora si nu este raspunzator pentru furnizarea acestor extraoptiuni sau programe.

2.9. Prezentele clauze specifice serviciului CATV se completeaza in mod corespunzator cu clauzele cuprinse in Conditiiile generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie. Prezentele clauze specifice au fost citite si acceptate prin semnarea de catre Beneficiar a Anexei 1 din Contractul de furnizare servicii.

din cauze ce exced controlului sau si nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

1.4. Beneficiarul intelege ca singurul beneficiar al licentelor si drepturilor referitoare la operarea Sistemului ManSAT este ManSAT si ca aceste licente si drepturi sunt exclusive asociate cu Sistemul ManSAT. Deasemenea, adresa IP rutabila este dinamica si ea este proprietatea ManSAT fiind utilizata de Beneficiar in baza contractului.

1.5. Beneficiarul se obliga sa utilizeze exclusiv in interes personal orice serviciu care face obiectul prezentelor clauze si totodata sa

nu distribuie si sa nu furnizeze nici o forma catre terti serviciul furnizat de catre ManSAT, sa nu copieze si sa nu multiplice programe, imagini, sunete sau orice alte materiale a caror copiere este prohibita, precum si sa nu utilizeze în scopuri comerciale serviciul ce formeaza obiectul prezentului contract. În cazul încălcării vreunei obligatii de mai sus, ManSAT va fi îndreptatit sa solicite, iar Beneficiarul se obliga sa plateasca, cu titlu de clauza penala, echivalentul în lei a sumei de 100USD pentru fiecare astfel de situatie, daca nu se dovedeste un prejudiciu mai mare, fiind în acelasi timp si suplimentar angajata raspunderea civila, contraventionala sau penala, dupa caz a Beneficiarului.

1.6. ManSAT va respecta confidentialitatea datelor Beneficiarului transferate prin sistemul ManSAT. ManSAT are dreptul sa stearga orice informatie introdusa de Beneficiar în sistemul ManSAT, care ar putea afecta buna functionare a acestuia sau ar putea conduce la disfunctionalitati ale sistemului ManSAT sau incalca drepturile unor terti ori sunt solicitate de catre autoritatile publice competente.

1.7. Pentru echipamentul instalat ManSAT acorda o garantie de 1 an de zile, atât încazul cumpararii cât si în cazul inchirierii.

1.8. Beneficiarul are obligatia:

a) sa își însuseasca instructiunile primite la semnarea contractului, inclusive regulile de utilizare si sa se conformeze acestora;

b) sa își configureze calculatorul conform instructiunilor primite, precum si sa dețina licențele pentru programele utilizate;

Beneficiarul poate apela Serviciul de relatii cu clientii ManSAT la numarul de telefon pus la dispozitie de catre ManSAT.

2. Activarea serviciului

2.1. Termenul maxim de punere în functiune a serviciului este de 30 zile de la semnarea contractului.

2.2. Pentru fiecare zi de depasire a termenului de instalare prevazut la art.1.1. de mai sus sau pentru fiecare zi de nefunctionare a serviciului ce excede termenului de remediere prevazut la art. 4.1.4. din Conditile generale, ManSAT va acorda, la solicitarea scrisa a Beneficiarului, un discount din tariful lunar aferent serviciului de acces la Internet egal cu numarul de zile de întârziere sau de nefunctionare împartit la numarul zilelor lunii facturate, înmultit cu contravaloarea tarifului lunar. Reducerea acordata nu poate depasi contravaloarea tarifului lunar aferent acestui serviciu si va fi

acordata în prima factura emisa dupa realizarea instalarii sa remedierii defectiunilor, dupacaz.

2.3. Serviciul se considera a fi functional de la data semnării procesului verbal de instalare sau în cazul refuzului Beneficiarului de a semna un astfel de document, potrivit documentelor interne ale ManSAT si/sau datelor de trafic.

2.4. În cazul solicitării si prestării unor servicii de asistenta tehnica tariful se aplica în functie de timpul de prestare a acestui serviciu rotunjindu-se la o ora pentru servicii care sunt prestate pentru durata mai mare de 15 minute.

2.5. Beneficiarul se obliga sa respecte prevederile inscrite în "Reguli de utilizare a serviciilor ManSAT". În cazul în care Beneficiarul încalca aceste prevederi, ManSAT poate suspenda pe perioada nedeterminata, fara notificare prealabila, total sau partial serviciile oferite Beneficiarului, pâna la clarificarea situatiei care a dus la aceasta suspendare, într-o maniera acceptabila pentru ManSAT, și numai dupa furnizarea de catre Beneficiar de explicatii în scris. În acelasi timp, ManSAT va întrerupe, temporar sau permanent, transmiterea prin rețeaua ManSAT sau stocarea informatiei furnizate sau primite de catre Beneficiar, în special prin eliminarea informatiei sau blocarea accesului la aceasta, accesul la o rețea de comunicatii sau prestarea oricarui alt serviciu al societatii informatonale, daca aceste masuri au fost dispuse de o autoritate publica (potrivit dispozitiilor legale). ManSAT poate modifica unilateral, fara notificare prealabila aceste reguli.

2.6. Serviciul ManNET este disponibil numai în aria de acoperire unde rețeaua de comunicatii a ManSAT permite furnizarea fiecarui tip de serviciu. ManSAT își rezerva dreptul de a modifica aria de acoperire, fara notificare prealabila.

2.7. Pentru functionarea în conditii corespunzatoare a serviciului ManNET, ManSAT recomanda conectarea unui singur calculator ManSAT nu își asuma raspunderea pentru calitatea serviciului în conditiile conectării unui numar mai mare de calculatoare.

2.8. Prezentele clauze specifice serviciului de acces la internet ManNET se completeaza în mod corespunzator cu clauzele cuprinse în Conditile generale ale contractului, care sunt aplicabile prin analogie acestora.

II.2. Standardul de Calitate a Serviciilor - SCS

1. Conditii generale

1.1. ManSAT asigura suport pentru Beneficiar prin Serviciul de Relatii cu Clientii, disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamâna. Serviciul de relatii cu clientii poate fi contactat prin:

Telefon: 0269557404; 0269254888

E-mail: office@mansat.ro

Beneficiarul este de accord ca reclamatii formulate sa fie înregistrate.

1.2. Creditele (reducerile) bazate pe acest SCS vor fi cerute de clienti în cel mult 1 (una) zi lucratoare de la data aparitiei neconcordantei cu specificatiile de mai jos.

1.3. ManSAT va acorda pentru perioada de nefunctionare a serviciului o reducere proportionala a tarifului lunar, reducere care va fi cel mult egala cu tariful lunar aferent serviciului Beneficiarului.

2. Disponibilitatea serviciului

2.1. Rețeaua MANSAT este disponibila pentru transport de informatie (transmisie de date sau Internet) 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Disponibilitatea rețelei minim acceptata de ManSAT si oferita clientilor sai este de 97%. Disponibilitatea se refera exclusiv la rețeaua ManSAT, nefiind luate în calcul întreruperile care nu reprezinta lipsa serviciu potrivit art.3 de mai jos.

2.2. Disponibilitatea serviciului include si liniile de comunicatie pâna la sediul/locatia clientilor, exclusiv echipamentul de comunicatie al Beneficiarului (modem de cablu, gateway, alte echipamente, daca este cazul).

2.3. Nu se vor lua în calcul întreruperile programate ale serviciului, efectuate de catre ManSAT, pe cât posibil, noaptea orele 02.00 si 07.00. Întreruperile programate sunt anuntate catre clienti cu cel puțin 1 (una) ora înaintea unei astfel de întreruperi. Nu se vor lua în calcul nici întreruperile datorate fortei majore, asa cum este definit

în contractual de furnizare de servicii. Notificarile întreruperilor programate catre clienti se vor face telefonic, prin fax, e-mail sau orice alta forma considerata potrivita de catre ManSAT.

2.4. În scopul evitarii congestiei segmentelor de rețea sau utilizării acestora la capacitate maxima ManSAT asigura o monitorizare proactiva a propriei rețele de comunicatii si a echipamentelor din rețea 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, 365 de zile pe an. Pentru o optima gestionare a traficului, prir intermediul echipamentelor si solutiilor de ultima generatie, traficul poate fi priorizat în functie de diferite categorii de trafic aferente serviciilor de transmisii de date si acces la internet. Având în vedere monitorizarea proactiva a rețelei si a echipamentelor în mod constant sunt realizate operatiuni de upgrade a capacitatii rețelei.

2.5. ManSAT va asigura în mod constant prin personal calificat supervizarea parametrilor de securitate a rețelei si serviciilor de comunicatii electronice în vederea preintampinării situatiilor care pot conduce la degradarea calitatii serviciilor. Echipamentele si sistemele critice sunt protejate pe baza conceptului de "aparare în profunzime", asupra lor fiind efectuate interventii doar de catre personalul calificat si autorizat special în acest scop. De asemenea sunt implementate proceduri de mentenanta periodica a echipamentelor si sistemelor critice în scopul identificării potentialelor vulnerabilitati.

3. Întreruperi

3.1. Definirea lipsei serviciului

Se considera lipsa a serviciului furnizat de ManSAT, asa cum este definit în contract, orice întrerupere neasteptata a serviciului mai mare de ¼(un sfert) ora si care depaseste disponibilitatea serviciului specificata la punctul 2.1. Nu se considera lipsa serviciu întreruperile programate si notificate în avans de catre ManSAT. Nu

se considera lipsa de serviciu nici întreruperile accidentale sau de întreținere a rețelei cu durata mai mică sau egală de ¼ (un sfert) ora. ManSAT nu va notifica Beneficiarul înaintea unor astfel de întreruperi. Nu se considera lipsa serviciu și nu se iau în calcul la acordarea reducerilor de nefuncționalitate întreruperile datorate unor cauze ce tin direct sau indirect de Beneficiar (întreruperea echipamentului de comunicație, modificarea setărilor, lipsa tensiunii electrice la locația Beneficiarului, lipsa, nefuncționarea sau funcționarea defectuoasă a echipamentului terminal, respectiv calculator personal, lipsa sau funcționarea defectuoasă a programelor informatice necesare pentru accesarea Serviciului, nedetinererea licențelor aferente programelor informatice necesare pentru utilizarea Serviciului, utilizarea frauduloasă sau cu încălcarea regulilor de utilizare a Serviciului ori cu încălcarea dispozițiilor legale etc).

3.2. În cazul nefuncționării serviciului, ManSAT va remedia eventualele defecțiuni reclamate de către client la Departamentul Relații Clienti în cel mult 48h. Interventia și remedierea defecțiunilor sunt condiționate de achitarea de către Beneficiar a tuturor obligațiilor prevăzute în prezentul contract. Termenul de remediere a eventualelor defecțiuni reclamate de către Beneficiar poate fi depășit, dacă defecțiunile reclamate sunt generate de inoperabilitatea rețelelor terestre naționale și internaționale care asigură accesul la rețeaua internet, variații mari ale energiei electrice, întreruperea sau avarierea echipamentelor furnizorului de energie electrică sau ale altor furnizori ai ManSAT, interferențe cu alte sisteme de comunicații electronice, bruiaje etc, instalare sau intervenții neautorizate asupra echipamentelor prin care sunt furnizate serviciile la locația Beneficiarului, neasigurarea accesului ManSAT în locația Beneficiarului, furtul sau distrugerea rețelei sau

echipamentelor de comunicații, fenomene meteorologice extreme în cazuri fortuite sau de forță majoră, precum și/sau în cazul altor situații asemănătoare generate de cauze obiective.

3.3. Reducerile de nefuncționalitate sunt acordate de ManSAT Beneficiarului atunci când disponibilitatea rețelei până la ultimul echipament activ instalat de către ManSAT scade sub limita de 97% definită la pct. 2.1 de mai sus, adică 21,6 ore pe lună. ManSAT va calcula totalul orelor de nefuncționalitate a serviciului din care va scădea aceste 21,6 ore, iar pentru orele rămase va acorda reduceri egale cu valoarea tarifului lunar împărțit la 720 (numărul de ore dintr-o lună)

3.4. În cazul lipsei serviciului, Beneficiarul poate înregistra la Centrul de Suport ManSAT un tichet de nefuncționalitate, pentru care va primi un număr de înregistrare. Beneficiarul poate înregistra tichetul de nefuncționalitate în termen de maxim 12 ore de la momentul apariției lipsei serviciului. Durata lipsei serviciului este determinată numai de către ManSAT, potrivit înregistrărilor sale interne și numai dacă a fost înregistrat de către Beneficiar tichetul de nefuncționalitate.

3.5. Reducerile se acorda pentru luna anterioară pe factura aferentă lunii în curs, în baza înregistrărilor ManSAT, la cererea motivată a Beneficiarului și numai dacă acesta din urmă a înregistrat tichetul de nefuncționalitate.

Dacă Beneficiarul nu este de acord cu reducerea acordată de ManSAT, poate cere, în scris, în termen de 1 zi de la primirea facturii, verificarea timpului de nefuncționalitate între Departamentul Tehnic ManSAT și Beneficiarul, verificare care va avea loc în maximum 25 (douăzeci și cinci) zile lucrătoare de la cererea scrisă a Beneficiarului, altfel reducerea acordată de ManSAT se consideră acceptată.

II.3 Reguli de utilizare a rețelei și/sau serviciilor ManSAT

1. Introducere

1.1. Aceste reguli de utilizare a rețelei și/sau serviciilor ManSAT (denumite în continuare și "Reguli") sunt valabile pentru toți Beneficiarii ManSAT sau terți care folosesc rețeaua și/sau serviciile ManSAT ca mediu de comunicație. ManSAT nu tolerează niciun abuz direct sau indirect prin folosirea rețelei sale indiferent dacă abuzul este originat de Beneficiarii ManSAT, de clienții Beneficiarilor ManSAT sau de către orice tert care folosește rețeaua ManSAT ca mediu de comunicație.

1.2. ManSAT crede că eliminarea SPAM-ului și a abuzurilor vor rezulta într-un Internet mai ieftin, mai bun și mai eficient pentru clienții săi.

2. Definiții

Este definit ca abuz sau folosire ilegală a rețelei:

2.1. Orice e-mail comercial (comunicație comercială prin intermediul poștei electronice) trimis către adresa unui destinatar care nu a solicitat și nu a confirmat în mod expres dorința de a primi astfel de mesaje. E-mail-urile comerciale includ, însă nu se limitează la: reclame, sondaje de opinie, oferte promotionale, orice alte oferte indiferent de natura acestora etc. Aceste tipuri de mesaje sunt denumite "Unsolicited Broadcast Email"/"Unsolicited Commercial E-mail" și vor fi denumite în continuare "SPAM".

2.2. Generarea unui trafic neobisnuit de mare având ca scop sau ca efect supraîncărcarea conexiunii unui server sau a unui utilizator internet, sau epuizarea resurselor serverelor sau blocarea accesului utilizatorilor legitimi. Acest tip de abuz definit mai sus este denumit în continuare "flood".

2.3. Orice activitate având ca scop sau ca efect accesul, obținerea și/sau modificarea de informații/resurse care nu au un caracter public. Aceste tipuri de activități includ, însă nu se limitează la: exploatarea breselor de securitate ale oricărui calculator conectat la Internet, căutarea breselor de securitate a oricărui calculator conectat la Internet, folosirea de servicii tip "proxy" fără acordul proprietarului acestor servicii.

2.4. Transmiterea, distribuirea, stocarea de materiale, informații de orice natură, utilizarea fără drept, în orice mod sau orice alte activități prin care sunt încălcate dispozițiile legilor în vigoare, inclusiv încălcarea oricărui drepturi de proprietate

intelectuală/industrială (copyright), mărci de comerț, de fabrică sau de servicii, fără însă să se limiteze la acestea.

2.5. Transmiterea, distribuirea și stocarea de materiale, informații având caracter explicit sau implicit obscen, pornografic discriminatoriu, rasist sau care încălcă orice dispoziții ilegale în materie.

3. Reguli ManSAT

3.1. Rețeaua ManSAT poate fi folosită de către Beneficiarii și pentru a se conecta la alte rețele, iar Beneficiarii rețelei/serviciilor ManSAT înțeleg că trebuie să se conformeze tuturor regulilor de utilizare ale oricărui rețele. Orice încercare de încălcare, cu sau fără intenție, a securității rețelei ManSAT sau a oricărei alte rețele conectate la Internet sau orice încercare de abuz sunt interzise.

3.2. Beneficiarii ManSAT înțeleg că ManSAT nu controlează informațiile care circulă prin rețeaua ManSAT. Orice supraîncărcare a rețelei ManSAT prin activități de tip SPAM, "flood" sau orice alt procedeu similar, indiferent dacă acestea sunt rezultatul infectării cu orice virus sau utilizării oricărui soft/program informatic ce conduce la efecte similare, va fi considerată o folosire neautorizată a rețelei ManSAT și este interzisă. În mod similar, folosirea de "IF multicast" fără permisiunea ManSAT este interzisă.

3.3. Beneficiarii ManSAT sau oricărui terți care folosesc rețeaua ManSAT le este interzis și nu trebuie să permită la rândul lor folosirea rețelei și/sau a serviciilor ManSAT pentru a trimite SPAM-uri sau pentru a comite acte ori fapte care au ca scop sau ca efect orice abuz de utilizare a Rețelei și/sau serviciilor ManSAT, fraudă sau activități interzise potrivit dispozițiilor legale în vigoare sau potrivit prezentelor reguli de utilizare a Rețelei și/serviciilor ManSAT. În cazul în care se trimit e-mail-uri în masă, expeditorii trebuie să aibă și să pastreze dovezi concludente și pertinente care să demonstreze solicitarea/aprobarea prealabilă a fiecărui destinatar de a primi astfel de mesaje. Pentru evitarea oricărui dubiu, orice astfel de solicitări sau aprobări ale destinatarului trebuie să fie anterioare oricărei astfel de trimiteri (comunicări electronice) efectuate de expeditor. Dacă astfel de dovezi nu există, ManSAT poate considera, după propria sa apreciere, că aprobarea nu a fost obținută și va considera abuzivă utilizarea rețelei/serviciilor. ManSAT nu este responsabil pentru conținutul

nici unui mesaj, indiferent dacă mesajul a fost trimis de către un Beneficiar ManSAT sau de un tert.

3.4. Beneficiarilor ManSAT le este interzisă folosirea oricărui serviciu de tip "proxy" fără acordul proprietarului acestui serviciu.

3.5. În anumite cazuri, în funcție de propria sa apreciere, ManSAT poate bloca traficul spre/dinspre anumite IP-uri ce nu fac parte din rețeaua ManSAT, dacă se considera că acele IP-uri sunt folosite pentru a distribui SPAM, flood, sunt "open relay" sau sunt folosite pentru a obține acces la orice resurse care nu au caracter public. În aceste cazuri niciun client nu va mai putea trimite/primi trafic de la adresele respective.

3.6. ManSAT poate bloca traficul care se face pe un anumit port TCP/IP dacă Beneficiarul sau alți terti folosesc aplicații care fac "flood" folosind portul respectiv sau acel port este susceptibil de a favoriza transmiterea de virusi sau orice alt tip de trafic care ar putea afecta rețeaua și/sau orice serviciu ManSAT.

3.7. În scopul limitării expedierii de mesaje comerciale nesolicitate (SPAM), prin utilizarea rețelei de comunicații electronice ManSAT, traficul prin portul 25 este cu acces limitat pe toate serverele, cu excepția serverelor aflate în administrarea ManSAT.

Măsura este destinată protejării Beneficiarilor serviciilor ManSAT, nu afectează accesul la serviciile de webmail oferite de un alt furnizor, adresele de e-mail tip Yahoo Mail sau Gmail funcționând fără întrerupere și nefiind necesară modificarea vreunei configurații a serviciului de e-mail. În cazul în care Beneficiarii solicită utilizarea altor servere SMTP pentru serviciul de e-mail vor putea obține informații suplimentare în acest scop prin apelarea Serviciului de Relații cu Clienții. La cerere, traficul prin portul 25 poate fi deblocat, Beneficiarii asumându-și întreaga răspundere pentru acțiunile tip spam sau flood sau orice acțiune abuzivă ori ilegală a rețelei ca urmare a utilizării serviciului în aceste condiții, fiind aplicabile regulile de utilizare a rețelei și/sau serviciilor ManSAT.

3.8. Beneficiarii ManSAT sunt responsabili ca, aceștia, clienții sau partenerii acestora, precum și orice utilizator, indiferent de titlul în baza căruia utilizează Rețeaua și/sau serviciile ManSAT sau ale Beneficiarilor, să respecte aceste reguli de utilizare. Beneficiarii ManSAT vor fi răspunzători pentru toate abuzurile comise de aceștia, de clienții sau partenerii acestora, precum și pentru toate abuzurile comise de orice utilizator, indiferent de titlul în baza căruia este folosită Rețeaua și/sau serviciile ManSAT sau ale Beneficiarilor, prin legătura acestora din urmă la rețeaua ManSAT.

3.9. Beneficiarilor, care folosesc legătura la rețeaua ManSAT pentru activități ce încalcă orice dispoziții legale în vigoare la momentul respectiv sau orice prevederi prezente sau viitoare la Regulile de utilizare a Rețelei și/sau serviciilor ManSAT sau ai celor clienți ori utilizatori cu orice titlu care folosesc rețeaua și/sau serviciile ManSAT le pot fi suspendate serviciul furnizat pe o perioadă nedeterminată imediat, în termen de 24 de ore sau în orice alt interval de timp de la data constatării, fără notificare, în funcție de gravitatea faptelor și/sau în funcție de afectarea Rețelei ori serviciilor ManSAT. Dacă furnizarea serviciului este suspendată, ManSAT va încerca să contacteze Beneficiarul cât mai curând posibil, pentru a-l informa despre situația aparută. ManSAT va investiga plângerile/sesizările/reclamațiile referitoare la astfel de incidente, primite de la terti și va coopera cu instituțiile/autoritățile publice pentru detectarea cauzelor și autorilor acestor incidente. Dacă ManSAT primește o plângere/ sesizare/ reclamație/ solicitare referitoare la un Beneficiar, client ori partener al unui Beneficiar sau orice alt utilizator, indiferent de titlul în baza căruia este folosită Rețeaua și/sau serviciile ManSAT sau ale Beneficiarilor, ManSAT poate transmite respectiva plângere/ sesizare/ reclamație/ solicitare către Beneficiar pentru a fi rezolvată sau o poate transmite autorităților/Instituțiilor publice abilitate să o investigheze/solucioneze.

3.10. ManSAT nu comunică decât cu Beneficiarii săi direcți. Este răspunderea Beneficiarului de a comunica și de a rezolva orice probleme dintre clienți și Beneficiari.

3.11. Beneficiarul are obligația să configureze echipamentele sale astfel încât acestea să nu răspundă la cereri ARP venite din rețeaua ManSAT pentru alte adrese IP decât cele alocate de către ManSAT. În acest scop clientul este obligat:

- să nu seteze pe interfețele direct conectate la rețeaua ManSAT alte adrese IP decât cele alocate și comunicate de către ManSAT. În această categorie intra și adresele IP folosite de către Beneficiari în rețeaua locală și care nu sunt separate printr-un echipament Layer 3 (router) de rețeaua ManSAT

- să nu activeze pe nicio interfață direct conectată cu rețeaua ManSAT opțiunea "proxy-arp" și o va dezactiva pe echipamentul care o are activată în mod implicit (de exemplu routerele marcă Cisco)

- să nu răspundă la cereri de tipul BOOTP, DHCP și alte cereri de configurare venite din rețeaua ManSAT. În acest scop, dacă și folosesc astfel de servicii pentru rețeaua locală a Beneficiarului acestea trebuie dezactivate pe interfața direct conectată la rețeaua ManSAT

- să nu trimită spre rețeaua ManSAT cereri de modificare a rutelor pentru alte adrese de IP decât cele alocate de către ManSAT sau aparținând Beneficiarului. În acest scop, nu se vor activa și folosi pe interfețele direct conectate la rețeaua ManSAT protocoale de anunțare dinamică a rutelor, altele decât cele convenite cu ManSAT, și se vor dezactiva protocoalele de tip RIP/OSPF.

- să nu trimită spre rețeaua ManSAT pachete de tipul "ICMP redirect" pentru alte adrese IP decât cele alocate de către ManSAT.

- să evite trimiterea spre rețeaua ManSAT a altor pachete de tip "broadcast" decât cele strict necesare (tipul ARP), acestea dirijându-se

trebuind să respecte un algoritm de marcare a intervalului de interogare, care să ajungă la peste 1 (una) secundă în cazul în care nu se primește răspuns.

4.Recomandari

4.1. Beneficiarul trebuie să țină la curent ManSAT cu numele și adresele de contact pentru persoanele ce pot soluționa problemele descrise în prezenta anexă.

4.2. Beneficiarul trebuie să își impună angajaților, clienților și oricărui utilizator obligația de a respecta aceste Regulile.

4.3. Beneficiarul trebuie să investigheze rapid orice plângere care a fost primită de la ManSAT și să comunice urgent, acestuia dirijându-se, răspunsul.

4.4. Când Beneficiarul trimite mesaje de e-mail (post electronic) către o listă de destinatari, trebuie să se asigure că are confirmarea fiecărui destinatar din acea listă.

5.Recomandari antivirus

5.1.Definiție virus

Un virus este un program capabil de a se înmulți, strecurându-se printre programele de pe un calculator sau dintr-o rețea și provocând diverse efecte, de la unele inofensive, până la unele distructive. O altă definiție: virusul este de fapt un acronim, provenit de la Vital Information Resources Under Siege. În domeniul informatic se utilizează termenul virus din cauza asemănării funcționale dintre aceste bucati de cod (programe) și vietuitoarele microbiologice.

5.2.Mod de virusare

Virusul ajunge în calculator printr-un transfer de fișiere - de pe o discchetă sau CD, din rețea, sau ca atașament la un e-mail. Un virus bine scris nu-și va trada prezența pentru un timp, pentru a nu putea fi detectat, de aceea va încerca să profite de timp pentru a se înmulți. Copiile sale pot fi identice cu el sau pot fi diferite (virusipolimorfi).

Efectele virusilor pot fi:

(i) Nedistructive: ex. Cântă o melodie (Doodle) sau afișează mesaje pe ecran (ii) rauvoitoare și distructive: ex. trimite e-mailuri cu documente confidențiale (SirCam), distruge informațiile de pe hard-disk, formatează hard-disk-ul, suprascrive Flash-BIOS-uletc.

5.3.Recomandari:

- Instalarea unui software antivirus și păstrarea lui actualizat verificând zilnic noile definiții de update-uri. Majoritatea a software-urilor antivirus pot fi programate să facă acest lucru în mod automat.

Asigurarea pentru ca toate patch-urile de securitate să fie instalate deoarece în mod constant sunt descoperite noi vulnerabilități de Windows

PROCES VERBAL PREDARE-PRIMIRE ECHIPAMENTE



la contractul numărul [] din data de []

Incheiat la data de [] între:

S.C. ManSAT srl reprezentata prin Drago Maniu Florian si

Beneficiar [] posesor al B.I./C.I. seria [] nr []

CNP []

cu ocazia predarii de catre ManSAT catre Abonat in perfecta stare de functionare, a:

receptor (STB) HD + SIM

- receptor (STB) HD I chirie proprietate abonat, seria [] impreuna cu cartela SIM, proprietate ManSAT, seria []
- receptor (STB) HD II chirie proprietate abonat, seria [] impreuna cu cartela SIM, proprietate ManSAT, seria []
- receptor (STB) HD III chirie proprietate abonat, seria [] impreuna cu cartela SIM, proprietate ManSAT, seria []

smart CAM + SIM

- smart CAM I chirie, proprietate abonat, seria [] impreuna cu cartela SIM, proprietate ManSAT, seria []
- smart CAM II chirie, proprietate abonat, seria [] impreuna cu cartela SIM, proprietate ManSAT, seria []
- smart CAM III chirie, proprietate abonat, seria [] impreuna cu cartela SIM, proprietate ManSAT, seria []
- smart CAM IV chirie, proprietate abonat, seria [] impreuna cu cartela SIM, proprietate ManSAT, seria []

modem cablu, proprietate ManSAT, seria []

IP Adress (adresa IP): **Dinamic**
Subnet MASK (Masca subrețea)
Default gateway
Primary DNS: (server de nume primar)

Beneficiarul a primit informatii cu privire la modul de utilizare a fiecarui SIM, CAM, STB. Fiecare SIM este si ramane in proprietatea ManSAT, fiind predate in custodie Beneficiarului in vederea receptionarii serviciului furnizat de catre Operator. Transferul dreptului de proprietate asupra oricaror bunuri vandute de catre ManSAT catre Beneficiar va opera numai dupa plata integrala a pretului acestor bunuri de catre Beneficiar catre ManSAT. Beneficiarul se obliga ca, pe intreaga perioada cat fiecare SIM sau celelalte Echipamente (date in custodie/chirie sau neachitate integral) sa nu transmita catre terti vreun drept asupra oricarui SIM sau Echipament. Incalcarea acestei obligatii fiind susceptibila de a fi sanctionata penal potrivit art. 238 Cod penal.

Beneficiarul se obliga sa restituie fiecare SIM si Echipamentul (dat in custodie/chirie sau neachitat integral) la solicitarea ManSAT in situatia incetarii contractului din orice motiv (reziliere, denuntare unilaterala, anulare etc.) sau in caz de utilizare frauduloasa a oricarui SIM.

Echipamentele, accesoriile (cablurile, telecomanda, declaratia de conformitate, certificatul de garantie etc.), bunuri date in custodie/chirie sau neachitate integral, Beneficiarul se obliga sa le restituie Operatorului in aceeași stare in care le-a primit, cu uzura normala, pana cel mai tarziu in data de 7 a lunii urmatoare solicitarii denuntarii contractului. In cazul incalcarii obligatiei de restituire a oricarui SIM, Echipamente, a accesoriilor acestora si oricaror altor bunuri aflate in proprietatea ManSAT si/sau in cazul in care Beneficiarul a pierdut, deteriorat sau i s-a furat oricare dintre bunurile mentionate mai sus, acesta se obliga sa plateasca Operatorului in termenul mai sus mentionat, cu titlu de clauza penala, echivalentul in lei, la cursul oficial al BNR din ziua platii, (i) al sumei de 15 euro pentru nerestituirea fiecarui SIM si/sau (ii) echivalentul in lei al sumei de 45 euro pentru nerestituirea fiecarui CAM si/sau (iii) echivalentul in lei al sumei de 70 euro pentru nerestituirea fiecarui STB HD.

Sc ManSAT srl
reprezentata prin
Dragoe Maniu

BENEFICIAR

Condiții generale de garanție

1. Instrucțiunile de manevrare, instalare, utilizare și întreținere vor fi citite și respectate în mod obligatoriu înainte de utilizarea produsului.
2. Vânzătorul răspunde în condițiile legii pentru neconformitatea produsului la momentul livrării/preluării acestuia având obligația, dacă este cazul, de reparare sau înlocuire a produsului. În cazul defectării produsului în termenul de garanție, cumpărătorul are obligația de a prezenta certificatul de garanție, factura și chitanța în original. Neindeplinirea oricăreia dintr obliigațiile de mai sus amintite conduce la pierderea garanției.
3. Vânzătorul nu va remedia defecțiunile și nu va înlocui produsele defectate în perioada de garanție dacă nu sunt respectate instrucțiunile de manevrare, instalare, utilizare sau întreținere sau dacă defecțiunea s-a produs dintr-una sau mai multe dintre următoarele cauze:
 - 3.1 alimentarea cu energie electrică nu este conformă specificațiilor tehnice ale produsului
 - 3.2 produsul este utilizat în alte scopuri decât pentru cele care este livrat. Produsul nu este proiectat și nu va fi utilizat în scopuri industriale, comerciale sau pentru ale activități decât cele casnice
 - 3.3 produsul prezintă deteriorări de genul zgârieturilor, fisurilor, rupturilor sau altor vicii aparente care nu au fost aduse la cunoștință vânzătorului în momentul achiziționării sau produsul a fost afectat de șocuri, umezeală, pătrundere de lichid în interior sau expunere la radiație solară ori surse de căldură
 - 3.4 produsul prezintă deteriorări sau defecțiuni cauzate de transportul necorespunzător efectuat de către cumpărător
 - 3.5 produsul prezintă deteriorări sau defecțiuni cauzate de manevrarea, instalarea, utilizarea sau întreținerea necorespunzătoare ori ca urmare a nerespectării cerințelor din manualul de utilizare
 - 3.6 produsul sau componentele acestuia au fost desigilate sau au fost efectuate intervenții asupra acestora de către persoane neautorizate de către vânzător
 - 3.7 produsul prezintă deteriorări sau defecțiuni cauzate de acțiuni mecanice cauzate de căderea, lovirea sau de orice alte acțiuni mecanice
 - 3.8 produsul nu mai poate fi identificat datorită deteriorării marcatelor, seria ori alte elemente de identificare
 - 3.9 produsul prezintă deteriorări sau defecțiuni cauzate de descărcări electrice, șocuri mecanice, șocuri de tensiune, incendii, inundații, cutremure, accidente, neglijență în utilizare, expunere la temperaturi ridicate sau aflate sub nivelul prescris de producător, prezența sau acțiunea unor corpuri străine, inclusiv a unor viețuitoare asupra produsului, alte acțiuni de natură chimică, fizică sau de orice altă natură care conduc la defectarea produsului, precum și în alte situații asemănătoare
 - 3.10 pe parcursul utilizării produsului au fost folosite piese de schimb sau accesorii improvizate sau care nu orespund din punct de vedere tehnic cu specificațiile producătorului
 - 3.11 temperatura mediului de funcționare a produsului nu se încadrează între 5 și 25°C.
4. Garanția nu se extinde asupra accesoriilor, consumabilelor sau componentelor casante, acestea având garanția proprie prevăzută de producător
5. Durata termenului de garanție se prelungește cu perioada cât produsul se află în reparație, menționându-se termenul de prelungire în certificatul de garanție
6. Cumpărătorul va suporta toate costurile de service în următoarele cazuri: solicitări nefondate, nerespectarea instrucțiunilor de manevrare, instalare, utilizare sau întreținere, folosirea necorespunzătoare a produsului sau nerespectarea condițiilor de acordare a garanției.
7. Dacă produsul necesită efectuarea unor reparații în perioada de garanție, cumpărătorul îl va preda vânzătorului în vederea constatării defecțiunilor și executării reparațiilor necesare. Remedierea defecțiunilor se va realiza, pe cheltuiela vânzătorului, în întreaga perioadă de garanție numai dacă defecțiunile sunt cauzate de vicii de fabricație sub condiția utilizării normale și corecte din punct de vedere tehnic a echipamentelor CATV și serviciului CATV. Dacă defecțiunile sunt datorate unei utilizări necorespunzătoare, Beneficiarul va suporta costul reparațiilor și alte costuri accesorii.
8. Produsul care se defectează în perioada de garanție, dacă au fost îndeplinite în mod corespunzător toate condițiile pentru a beneficia de garanția acordată, va fi reparat sau, în condițiile cerințelor legale, înlocuit în cadrul unei perioade rezonabile de timp, care poate fi stabilită de comun acord între vânzător și cumpărător, fără ca această perioadă să poată fi mai mare de 15 (cincisprezece) zile de la data prezentării produsului defectat la punctul fix de service al vânzătorului. După expirarea termenului de garanție de 24 luni, cumpărătorul poate pretinde remedierea sau înlocuirea produselor care nu pot fi folosite în scopul pentru care au fost realizate ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare, în condițiile legii. Pentru produsele a căror durată medie de utilizare este mai mică de 2 ani, termenul de garanție se reduce la aceea durată. Până la proba contrară, lipsa de conformitate apărută în termen de 6 luni de la livrarea produsului se prezuma că a existat la momentul livrării acestuia, cu excepția cazurilor în care prezumția este incompatibilă cu natura produsului ce formează obiectul prezentei garanții în oricare următoarele cazuri: a) dacă nu beneficiază nici de reparație, nici de înlocuirea produsului b) dacă vânzătorul nu a luat măsura reparatorie într-o perioadă de timp rezonabilă c) dacă vânzătorul nu a luat măsura reparatorie în termenul susmenționat de maxim 15 zile, fără inconveniențe semnificative pentru consumator. Drepturile conferite prin lege consumatorului nu sunt afectate prezența garanției.
9. **Condițiile de garanție se aplică în mod corespunzător, dacă este cazul, și situațiilor în care produsul nu este vândut, ci retransmis în chirie/custodie.** Referirile la "Vanzator" vor fi înlocuite cu termenul de "ManSAT", iar referirile la "Cumpărător" vor fi înlocuite cu termenul de "Beneficiar"
10. Prezentele condiții de garanție sunt conforme cu prevederile OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată (r2), cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 245/2004 privind securitatea generală a produselor, republicată, Legea nr 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată, cu modificările ulterioare. Ordonanță nr. 20/2010 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea unitară a legislației Uniunii Europene care armonizează condițiile de comercializare a produselor, Legea nr. 240.2001 privind răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produse cu defecte, republicată, legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și amornizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare, HG nr. 457/2003 privind asigurarea securității utilizatorilor de echipamente electrice de joasă tensiune, republicată cu modificările ulterioare, HG nr. 982/2007 privind compatibilitatea electromagnetică.

Nota: Reclamațiile legate de calitatea sau funcționarea necorespunzătoare a produsului achiziționat, inclusiv privind remedierea defecțiunilor în termenul de garanție și în perioada de postgaranție, se fac la adresa Rasinari str Octavian Goga nr 842 sau la deranjamente@mansat.ro.