

Anexa 5 - Condiții tehnice și comerciale specifice Serviciilor de date și internet

Art. 1 DEFINIȚII. În prezenta Anexă, următoarele expresii vor avea următorul înțeles:

Rețea Internet: totalitatea resurselor electronice accesibile în rețeaua IP internațională;
Rețea metropolitană: totalitatea resurselor electronice accesibile în rețeaua IP a Clientului până la punctul de delimitare cu rețeaua Internet;

Mediu de transmisii de date: mediu fizic - cablu coaxial, fibră optică, unde radio, cablu de cupru torsadat, aflat în proprietatea sau în folosința Clientului și necesar prestării serviciilor de transmisii de date, Internet și telefonie;

Cont utilizator: conține toate elementele, resursele și datele de identificare a Clientului în rețeaua de comunicații, necesare accesului la rețea în vederea utilizării Serviciilor contractate;

Poștă electronică: sistem poștal electronic ce permite schimbul de mesaje, documente electronice în rețele de comunicații electronice;

Adresă IP: un identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament de comunicație într-o rețea TCP/IP;

TCP/IP: protocol de comunicații pentru transmiterea datelor într-o rețea interconectată bazată pe tehnologia de comutare a pachetelor IP;

Adresă MAC: o adresă fizică ce identifică în mod unic un echipament de comunicație într-o rețea; interfețele de comunicație din calculatoarele personale sau alte echipamente de comunicație dispun de o astfel de adresă fizică MAC;

Flood: atac informatic care se constituie din trimiterea voită de pachete IP către o anumită destinație din rețeaua Internet care are ca scop blocarea accesului respectivei destinații la rețeaua Internet;

Spam: trimiterea de mesaje de poștă electronică nesolicitate;

Spoof: modificarea antetului pachetelor IP, schimbarea identității reale a pachetelor IP;

Sniffer: dispozitiv (software sau hardware) care permite interceptarea traficului;

Worm: programe de calculator care infectează calculatorul personal gazdă și se răspândesc în rețea (ex: prin poștă electronică) infectând alte calculatoare;

Virus: program de calculator care infectează fișiere situate pe un singur calculator personal;

Troian: program de calculator care deține funcții ascunse pentru accesul din exterior;

Denial of service: atac informatic care vizează blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinație;

Site web: publicație electronică localizată în rețeaua Internet care are ca scop prezentarea de informații și documente electronice;

Modem: echipamentul UPC conectat la Computer în Locația Clientului;

Computer: echipamentul Clientului care include atât partea hardware cât și cea de software.

Art. 2 CONDIȚII TEHNICE. ASIGURAREA ACCESULUI LA REȚEAUA INTERNET

2.1 La instalare, Clientul pune la dispoziția UPC echipamentul/server-ul/calculatorul personal cu interfață de conectare tip Ethernet.

2.2 UPC se obligă la instalarea unui Modem aferent unui singur computer pentru furnizarea Serviciilor în maximum 30 de zile de la data semnării Contractului sau în termenul convenit de către Părți. UPC se obligă să activeze contul de utilizator al Clientului în maximum 2 zile lucrătoare de la instalarea Modemului. Activarea contului de utilizator presupune alocarea și rezervarea tuturor elementelor conținute de acesta (adrese, parole, etc.).

2.3 Pe baza adresei MAC a interfeței de conectare pusă la dispoziție de către Client, UPC va alocă o adresă IP (după caz fixă sau dinamică); Clientul se obligă să nu conecteze la Modem, direct sau indirect, echipamente care au o altă adresă MAC decât cea atribuită de producătorul echipamentului.

2.4 Pentru asigurarea accesului la Rețeaua Internet, UPC va asigura transmiterea pachetelor de date ale Clientului din și către rețeaua Internet și va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite Clientului. Prin încheierea Contractului, Clientul confirmă că a fost informat asupra faptului că, după transmiterea pachetelor de date și mesajelor de poștă electronică ale Clientului în rețeaua Internet, UPC nu mai deține controlul asupra traseului urmat de către acestea. Ca urmare, există posibilitatea ca acestea să nu sosească la destinație sau să sosească cu întârziere, precum și posibilitatea ca un anumit site să nu fie accesibil Clientului în orice moment.

2.5 Întrucât UPC nu este în măsură să exercite controlul informațiilor care circulă prin rețeaua Internet, la care Clientul are acces prin Serviciile prestate în temeiul Contractului, UPC nu este și Clientul declară și acceptă că UPC nu poate fi ținută responsabilă privind: (i) recepționarea de către Client a informațiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile în orice alt mod pentru acesta sau pentru terțe persoane; (ii) prejudiciile cauzate, incluzând, dar fără a fi limitate la, pierderile de date sau la cele apărute ca urmare a utilizării datelor și informațiilor recepționate; (iii) realitatea, corectitudinea și claritatea oricărei informații recepționate de Client, prin opțiunea proprie, pe parcursul utilizării Serviciilor contractate (chiar dacă acestea au fost obținute de Client din site-uri accesate cu ajutorul unei legături

create de UPC în interiorul propriilor sale site-uri); (iv) prejudiciile suferite de Client ca urmare a accesului neautorizat al unor terțe persoane, din țară sau străinătate, în rețeaua sa de comunicații.

Art. 3 CONDIȚII TEHNICE. EVENTUALE DISFUNCȚIONALITĂȚI ÎN ASIGURAREA SERVICIILOR

3.1 UPC asigură disponibilitatea minimă a Serviciului de 97 % pentru perioada de facturare. Se consideră întrerupere a furnizării Serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul: (i) întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/înlocuire a Rețelei și echipamentelor, anunțate Clientului cu cel puțin 48 ore înainte. Acestea vor putea avea o durată maximă de 5 ore/ săptămână iar UPC va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 00:00 - 5:00; (ii) întreruperi datorate culpei Clientului sau a unor terți, pentru care UPC nu este ținută răspunzătoare.

3.2 Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării telefonice de către Client (moment în care UPC va acorda sesizării un număr de înregistrare, menționând și ora exactă a primirii acesteia) până la momentul rezolvării ei de către UPC.

3.3 UPC garantează remedierea defecțiunilor care i se datorează în cel mult 72 de ore de la sesizarea Clientului, dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație; în cazul nerespectării de către UPC, din culpa sa exclusivă, a termenului de remediere a defecțiunilor, Clientul este îndreptățit la despăgubiri în condițiile prevăzute la art. 4 din Anexa 1.

3.4 În cazul în care, urmare a deplasării UPC la Locuința Clientului, se constată că disfuncționalitatea nu a fost rezultatul culpei UPC, costul intervenției va fi facturat de UPC la tarifele precizate în Anexa 2.

3.5 Clientul are obligația de a plăti tarifele aferente Serviciilor contractate și pentru perioadele în care furnizarea Serviciilor de acces Internet nu a fost posibilă datorită defecției sau deteriorării echipamentelor (utilizate pentru recepționarea Serviciului), din culpa Clientului/reprezentanților săi.

3.6 UPC va efectua la Locuința Clientului numai operațiunile strict necesare pentru repunerea în funcțiune a Serviciului, fără a efectua devirusări, reinstalare de sisteme de operare etc, acțiuni ce exced obiectului Contractului și care pot fi furnizate suplimentar, de către UPC contra cost, la cererea Clientului.

Art. 4 OBLIGAȚIILE CLIENTULUI PRIVIND SECURITATEA ȘI LEGALITATEA UTILIZĂRII SERVICIILOR

4.1 Clientul este obligat să nu utilizeze și să ia toate măsurile necesare pentru a nu permite utilizarea Serviciilor contractate în scopuri ilegale conform legislației române în vigoare sau în scopul prejudiciării, în orice mod, a unor terțe persoane, fizice sau juridice, din țară sau din străinătate, prin diferite modalități și în special prin: a) expedierea de mesaje cu intenția de a hărțui, amenința, insulta, calomnia, fraudă, afecta sau de a deranja în orice alt mod destinatarul; b) distribuirea de materiale prin încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală sau a dreptului la intimitate sau a altor drepturi personale ale unor terțe persoane; c) distribuirea neautorizată a Serviciului UPC unor terți; d) interceptarea neautorizată a mesajelor care nu îi sunt adresate; e) orice alte acțiuni care aduc prejudicii altor utilizatori/terțe persoane.

4.2 Clientului îi este interzis să încerce să acceseze servicii, informații, site-uri, sisteme sau rețele informatice pe care nu are dreptul să le acceseze, precum și să încerce să identifice vulnerabilitățile unui astfel de sistem, rețea sau serviciu.

4.3 Clientul este obligat să nu prejudicieze și să nu încerce, utilizând Serviciul, prejudicierea UPC sau a unor terțe persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.

4.4 Clientului îi este interzis să transmită IP flood, în scopul încălcării rețelei destinație și/sau a calculatoarelor destinație, determinând astfel o funcționare necorespunzătoare a acestora, și de asemenea, utilizarea oricărei alte metode de supraîncărcare a sistemului informatic al destinatarului (de tipul denial of service).

4.5 Clientului îi este interzis să întreprindă orice acțiuni în scopul activării și/sau utilizării de sniffer.

4.6 Clientului îi este interzisă utilizarea pentru propria rețea a unor alte adrese de IP decât cele care i-au fost alocate de UPC (IP spoof), și transmiterea de pachete TCP/IP având header-ul (antetul) contrafăcut.

4.7 Clientului îi este interzis să utilizeze și să permită utilizarea abuzivă a rețelei UPC, prin transmiterea în rețea de: i) spam - poștă electronică nesolicitată de destinatari, având conținut comercial sau nu; ii) mesaje despre care cunoaște că



031 1000 872
L-D: 07.00-23.00
www.upc.ro

UPC România
Șos. Nordului, nr. 62D
Sector 1, București, 014104



Anexa 5 - Condiții tehnice și comerciale specifice Serviciilor de date și internet

au atașați viruși, worm, trojan sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni în sistemul destinatarului.

4.8 Respectarea reglementărilor și regulilor internaționale - Clientul este obligat, atunci când utilizează prin Internet servicii ce presupun comunicarea cu terțe persoane sau alte servicii a căror utilizare presupune respectarea unor reguli, să se conformeze regulilor și uzanțelor internaționale menționate în site-urile accesate prin intermediul Serviciilor contractate.

4.9 Este interzisă redirectionarea cu titlu oneros, prin intermediul Serviciului Internet, a traficului generat de către un terț.

Art. 5 CONDIȚII COMERCIALE

5.1 Clientul este obligat să permită reprezentanților UPC accesul la Computer pentru a verifica respectarea de către Client a obligațiilor contractuale. În cazul în care Clientul nu permite accesul la spațiul în care sunt furnizate Serviciile, se consideră că acesta recunoaște încălcarea condițiilor contractuale și UPC va putea întrerupe furnizarea Serviciilor și eventual va notifica părțile prejudiciate, la cererea autorităților care au competențe legale în domeniu.

5.2 Răspunderea UPC nu va fi angajată în cazul infiltrării unui terț în sistemul informatic al Clientului; Clientul rămâne singurul responsabil de protecția sistemului său informatic contra unor astfel de infiltrări.

Art. 6 CONDIȚII SPECIALE

6.1 UPC are dreptul să steargă orice informație pe care Clientul a introdus-o în Rețeaua UPC, care poate determina funcționarea necorespunzătoare a rețelei UPC.

6.2 În scopul protejării atât a rețelei UPC, cât și a sistemului informatic al Clientului, UPC are dreptul să deconecteze temporar adresele de IP ale Clientului, cu notificarea prealabilă a acestuia, în cazul în care constată că Clientul este ținta unor atacuri de tip flood și denial of service, până la soluționarea acestei probleme.

6.3 UPC are dreptul să modifice numele de utilizator al Clientului și parola acestuia în orice moment, atunci când are motive temeinice în a considera că există probleme de securitate a sistemului Clientului, înștiințându-l de îndată pe acesta despre modificare.

6.4 În cazul în care UPC constată că Clientul încalcă oricare dintre obligațiile sale de mai sus, are dreptul să blocheze accesul Clientului la unul/toate Serviciile contractate. UPC va putea cerceta orice încălcare a obligațiilor de mai sus și va putea sesiza organelor competente săvârșirea oricărei fapte care angajează răspunderea juridică a Clientului. UPC va colabora cu organele competente, pentru identificarea și tragerea la răspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.

6.5 UPC asigură securitatea și integritatea Rețelei/Serviciilor prin aplicarea de măsuri precum: (i) monitorizarea permanentă a integrității fizice și securității Rețelei și intervenție, în cazul în care este necesar; (ii) aplicarea și actualizarea măsurilor de securitate care să asigure funcționarea normală a Rețelei și Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectată către altă zonă și/sau transmiterea traficului pe alte linii în cazul în care incidentele, amenințările sau vulnerabilitățile privesc echipamente UPC, etc.

Art. 7 CONDIȚII DE UTILIZARE A MODEMULUI

7.1 Modemul este proprietatea exclusivă a UPC, care are dreptul în orice moment să schimbe, să îmbunătățească, să mute, să folosească sau să regleze acest echipament. Clientul nu are dreptul de a schimba adresa de instalare fără a informa UPC. Clientul nu are dreptul să intervină în niciun fel asupra Modemului și nici să permită o astfel de intervenție unei terțe părți care nu e autorizată de UPC în acest sens. Clientul se obligă să folosească echipamentul UPC în mod adecvat conform Contractului și în special să nu conecteze la echipamentul UPC niciun alt echipament neagreat de UPC.

7.2. UPC poate activa o a doua rețea Wi-Fi pe modem-urile proprietatea sa, prin adăugarea unei banzi suplimentare dedicate serviciului UPC Wi-Free, fără a aduce nicio atingere Serviciului de Internet contractat de Client sau securității rețelei wireless a Clientului. Serviciul UPC Wi-Free este oferit gratuit Clientului de către UPC, ca un beneficiu decurgând din calitatea Clientului de abonat la Serviciul de Internet furnizat de UPC.

7.3 UPC nu răspunde pentru consumul de electricitate al Modemului, această cheltuială fiind în sarcina exclusivă a Clientului. De asemenea, UPC nu răspunde pentru fluctuațiile Modemului, în parametrii descriși de producător în manualul Modemului.

7.4 Clientul este obligat să restituie Modemul la centrele de relații cu clienții în termenii și condițiile prevăzute la art. 9.6 din Anexa 1.

7.5 În cazul în care Modemul este deteriorat/distrus, Clientul va achita UPC contravaloarea acestuia prevăzută la Anexa 2.

7.6 Nepredarea Modemului către UPC în termenul stabilit prin Contract dă dreptul UPC să înceapă procedurile legale de executare silită, Clientul fiind pus de drept în întârziere,

urmând a plăti UPC contravaloarea echipamentului, tariful de recuperare al acestuia, precum și cheltuielile de judecată aferente.

Art. 8 CONDIȚII DE UTILIZARE A SERVICIULUI DE POȘTĂ ELECTRONICĂ

Număr de conturi gratuite: _____ Mail server (POP3 / SMTP): mail.upcnet.ro.

Web server: www.upcmail.ro

8.1 UPC va asigura pe serverul său Clientului un spațiu de 5 GB, pentru fiecare cont de e-mail al acestuia. Accesarea contului de e-mail se poate realiza printr-un client POP3 sau IMAP sau prin accesarea site-ului www.upcmail.ro. Pentru a obține adresa (adresele) de e-mail și parola (parolele) de acces la acestea, Clientul trebuie să contacteze Departamentul de relații cu clienții al UPC la numărul de telefon 031-1000.872, în intervalul orar 07:00 - 23:00, în zilele de luni până duminică. În vederea asigurării corespundenței de identitate dintre apelant și Client, apelantului i se vor solicita în cadrul procedurii de atribuire a conturilor de e-mail și a parolelor asociate date referitoare la identitatea acestuia și/ sau date referitoare la Contractul încheiat cu UPC. După comunicarea telefonică a conturilor de e-mail și a parolelor asociate, Clientul trebuie să-și modifice parola prin accesarea paginii web www.upcmail.ro.

8.2 În cazul depășirii spațiului alocat pe serverul de mail, UPC nu are obligația de a stoca mesajele primite pe adresa Clientului.

8.3 UPC are dreptul de a suspenda conturile de e-mail care nu au fost accesate pentru o perioadă neîntreruptă de timp de 5 luni, în condițiile de mai jos. Astfel, dacă un cont de e-mail nu a fost accesat o perioadă neîntreruptă de timp de 4 luni, la împlinirea acestui termen Clientul va fi notificat telefonic și/sau în scris și/sau prin intermediul poștei electronice la o adresă alternativă de e-mail asupra faptului că, în termen de o lună de la emiterea notificării, contul său de e-mail va fi suspendat.

8.4 Un cont de e-mail suspendat poate fi reactivat în termen de o lună de la suspendare, Clientul trebuind în acest sens să contacteze serviciul de relații cu clienții. La expirarea perioadei de o lună menționată mai sus, contul de e-mail împreună cu orice informații aferente acestuia vor fi șterse automat, moment în care resursa (adresa de e-mail) devine disponibilă, putând fi alocată unui alt utilizator.

8.5 În cazul încetării Contractului, contul de e-mail al Clientului împreună cu orice informații aferente acestuia vor fi șterse automat, moment în care resursa (adresa de e-mail) devine disponibilă, putând fi alocată unui alt utilizator.

8.6 UPC are obligația de a nu dezvălui unei terțe persoane adresa de e-mail a Clientului fără acordul acestuia. UPC are obligația de a nu monitoriza conținutul informațiilor transmise și primite de Client, cu excepția cazurilor când aceasta este impusă și se desfășoară în condițiile stabilite de prevederile legale.

8.7 UPC se obligă să modifice parola de acces la contul de e-mail, în termen de o zi de la primirea cererii Clientului, formulată în scris.

8.8 UPC nu este răspunzător pentru folosirea neautorizată a contului Clientului de către terțe persoane.

8.9 UPC va putea transmite diferite mesaje e-mail Clientului, anunțându-l pe acesta despre noi servicii ale UPC.

8.10 Clientul poate solicita să nu mai primească astfel de mesaje e-mail, situație în care UPC va înceta să mai trimită astfel de mesaje.

Art. 9 CARACTERISTICILE SERVICIILOR DE INTERNET

9.1 Serviciul Connect 150 conține:

- Serviciul Internet 150 Mbps cu următoarele caracteristici: viteză maximă de transfer a datelor: 150 Mbps download, respectiv 6 Mbps upload; viteză de transfer a datelor disponibilă în mod normal: 100 Mbps download, respectiv 4 Mbps upload, viteza minimă de transfer a datelor: 20 Mbps download, respectiv 2 Mbps upload; adrese de poștă electronică (e-mail): 5 x 5GB.
- Serviciul de telefonie ALO Nelimitat UPC care conține apeluri nelimitate în rețeaua UPC.

9.2 Serviciul Connect 300 conține:

- Serviciul Internet 300 Mbps cu următoarele caracteristici: viteză maximă de transfer a datelor: 300 Mbps download, respectiv 6 Mbps upload; viteză de transfer a datelor disponibilă în mod normal: 200 Mbps download, respectiv 4 Mbps upload, viteza minimă de transfer a datelor: 20 Mbps download, respectiv 2 Mbps upload; adrese de poștă electronică (e-mail): 5 x 5GB



031 1000 872
L-D: 07.00-23.00
www.upc.ro

UPC România
Șos. Nordului, nr. 62D
Sector 1, București, 014104



Anexa 5 - Condiții tehnice și comerciale specifice Serviciilor de date și internet

- Serviciul de telefonie ALO Nelimitat UPC care conține apeluri nelimitate în rețeaua UPC.
- 9.3 Serviciul Connect 500 conține:
- Serviciul Internet 500 Mbps cu următoarele caracteristici: viteză maximă de transfer a datelor: 500 Mbps download, respectiv 25 Mbps upload; viteză de transfer a datelor disponibilă în mod normal: 300 Mbps download, respectiv 15 Mbps upload, viteză minimă de transfer a datelor: 20 Mbps download, respectiv 5 Mbps upload; adrese de poșta electronică (e-mail): 5 x 5GB
 - Serviciul de telefonie ALO Nelimitat UPC care conține apeluri nelimitate în rețeaua UPC.
- 9.4 Serviciul Connect 300 Social conține:
- Serviciul Internet 300 Mbps cu următoarele caracteristici: viteză maximă de transfer a datelor: 300 Mbps download, respectiv 6 Mbps upload; viteză de transfer a datelor disponibilă în mod normal: 200 Mbps download, respectiv 4 Mbps upload, viteză minimă de transfer a datelor: 20 Mbps download, respectiv 2 Mbps upload; adrese de poșta electronică (e-mail): 5 x 5GB
 - Serviciul de telefonie ALO Nelimitat UPC care conține apeluri nelimitate în rețeaua UPC.
- 9.5 Parametri de calitate ai Serviciilor se publica trimestrial, pe pagina de internet a UPC, conform Deciziei Președintelui A.N.C.O.M. nr. 1112/2017.
- 9.6 Viteza Serviciului de Internet este influențată în principal de 2 factori: volumul datelor transmise și numărul de utilizatori de Internet/de bandă de la un anumit moment dat. Datorită faptului că rețeaua Internet este un mediu dinamic, în care atât volumul datelor transmise la oricare anumit moment dat, cât și numărul utilizatorilor nu sunt și nu pot fi cunoscute sau estimate, vitezele de download, respectiv de upload furnizate pot avea variații care sunt în afara controlului UPC.
- 9.7 Vitezele Serviciului de Internet se pot atinge respectând a) condițiile tehnice referitoare la echipamentul Clientului, b) condițiile prealabile efectuării testelor de viteză, c) pașii necesari pentru efectuarea testelor de viteză și d) condițiile de efectuare a testelor de viteză, după cum sunt publicate și actualizate pe www.upc.ro. („Condițiile în care pot fi obținute vitezele de transfer a datelor pentru Serviciul de Internet”) și pot fi măsurate numai în concordanță cu acestea.
- 9.8 Caracteristicile extraopțiunii UPC SmartGuard:
- Anti-virus: tehnologia F-Secure DeepGuard asigură protecția calculatorului în 60 de secunde de la confirmarea unui nou virus.
 - Anti-spam: integrare imediată în Outlook și Outlook Express.
 - Firewall: blocarea automată a traficului neautorizat.
 - Parental Control: limitarea timpului pe care copiii îl petrec la calculator și filtrarea automată a site-urilor pe care ei le pot accesa.

Art. 10 PREVEDERI LEGATE DE EVENTUALE RECLAMATII PRIVIND VITEZA SERVICIULUI DE INTERNET

- 10.1 În cazul în care, în urma testelor de viteză efectuate cu respectarea tuturor Condițiilor în care pot fi obținute vitezele de transfer a datelor pentru Serviciul de Internet, se observă diferențe permanente sau care se repetă pe un interval regulat de 30 de zile între performanța măsurată a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza și performanța indicată în contract, Clientul poate sesiza UPC prin formularea unei reclamații.
- 10.2 Reclamația Clientului va fi analizată și soluționată de UPC dacă aceasta constituie o reclamație validă.
- 10.3 Pentru ca o eventuală reclamație să fie considerată reclamație validă, Clientul trebuie: (i) să formuleze reclamația în scris, depunând-o la orice magazin UPC sau transmitând-o prin e-mail (ii) să transmită reclamația în maxim 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea testelor de viteză; (iii) să menționeze în cuprinsul reclamației următoarele date: numele și prenumele Clientului, codul de client, numărul de telefon și adresa de contact a Clientului, locația unde au fost realizate testele de viteză și vitezele contractuale contestate (v) să atașeze reclamației capturile de ecran ale tuturor rezultatelor testelor de viteză efectuate conform condițiilor menționate anterior și documentul în format excel descărcat din aplicația de măsurare, fie în forma tipărită, dacă reclamația se depune în magazinele UPC, fie atașate e-mailului care conține reclamația, dacă reclamația se depune prin

e-mail (vi) să atașeze reclamației capturi de ecran care fac dovada că echipamentul Clientului îndeplinește condițiile tehnice minime.

- 10.4 UPC poate solicita Clientului să completeze reclamația formulată dacă se constată că acesta nu cuprinde informațiile necesare pentru a fi considerată reclamație validă; într-un asemenea caz, Clientul are la dispoziție un termen de maxim 15 zile pentru a transmite informațiile lipsă.
- 10.5 În cazul în care Clientul nu transmite informațiile lipsă în termenul indicat sau acestea sunt în continuare incomplete, reclamația va fi respinsă ca nevalidă.
- 10.6 În cazul în care Clientul completează informațiile lipsă, termenul de soluționare a reclamației va curge de la data transmiterii informațiilor lipsă.
- 10.7 În cazul în care UPC constată că testele de viteză au fost efectuate cu încălcarea oricăreia dintre *Condițiile în care pot fi obținute vitezele de transfer a datelor pentru Serviciul de Internet*, reclamația va fi respinsă ca nevalidă, rezultatele unor astfel de teste neputând fi luate în considerare pentru constatarea unei neconformități între performanța efectivă a serviciului de acces la internet și valorile indicate în Contract.
- 10.8 După soluționarea unei reclamații, indiferent dacă aceasta este în sensul admiterii sau respingerii reclamației, o nouă reclamație cu privire la viteze poate fi depusă numai pe baza unui nou set de măsurători realizate conform procedurilor aplicabile.
- 10.9 În cazul în care Clientul transmite o reclamație validă referitoare la viteza de transfer a datelor, în termen de maxim 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea testelor de viteză, UPC poate alege să trimită o echipă tehnică pentru evaluarea serviciului și în vederea efectuării de teste de viteză la locul instalării serviciilor.
- 10.10 Echipa tehnică va efectua numai operațiunile strict legate de efectuarea testelor de viteză, fără a fi obligată la acțiuni ce exced obiectului contractului (devirusari, reinstalare de sisteme de operare, update aplicații etc.)
- 10.11 Clientul se obligă să asigure accesul echipei tehnice în intervalul orar stabilit în prealabil.
- 10.12 UPC va soluționa reclamația validă referitoare la viteza de transfer a datelor în termen de maxim 30 de zile de la efectuarea testelor de viteză de către echipa tehnică.
- 10.13 Dacă urmare a deplasării echipei tehnice, se constată că reclamația este neîntemeiată, costul intervenției poate fi facturat de UPC la tarifele precizate în Anexa 2.

Art. 11 PREVEDERI LEGATE DE EVENTUALE REMEDII PUSE LA DISPOZIȚIA CLIENTULUI

- 11.1 În cazul în care se constată că reclamația clientului este validă și întemeiată, UPC poate oferi Clientului unul din remediile prezentate în cele ce urmează.
- 11.2 O reclamație validă va fi considerată întemeiată luând în considerare și rezultatele testelor de viteză efectuate de echipa tehnică precum și existența unei neconformități permanente sau care se repetă pe un interval regulat de 10 de zile între performanța măsurată a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza și performanța indicată în Contract.
- 11.3 Cazurile de neconformitate sunt: (i) pentru viteza maximă: dacă niciunul dintre testele de viteză nu atinge viteza maximă de transfer al datelor contractată, cu precădere, în intervalul de timp cuprins între orele 01:00 am și 09:00 am (ii) pentru viteza disponibilă în mod normal: dacă 51% din testele de viteză nu ating viteza disponibilă în mod normal, în majoritatea timpului de accesare a serviciului, dar cu precădere în perioada din afara orelor de varf (17:00 – 1:00 am), (iii) pentru viteza minimă: un grup de teste (3 teste consecutive) nu atinge viteza minimă menționată în Contract.
- 11.4 Remediile care pot fi acordate de UPC sunt: (i) remedierea situației din punct de vedere tehnic, dacă este considerată viabilă de către UPC (ii) la cererea expresă din partea Clientului, acordarea unui discount care se va calcula proporțional cu valoarea serviciului de acces la internet și perioada în care s-au efectuat testele și care nu poate depăși valoarea serviciului de internet în perioada vizată; reducerea va fi evidențiată pe o factură ulterioară soluționării reclamației (iii) în cazul în care remedierea situației din punct de vedere tehnic nu este considerată viabilă de către UPC, reofertarea cu un nou pachet de servicii, adaptat la noua situație tehnică constatată.



031 1000 872
L-D: 07:00-23:00
www.upc.ro

UPC România
Șos. Nordului, nr. 62D
Sector 1, București, 011014

