

Art. 1 CONDIȚII TEHNICE:

1.1. Condiții tehnice de funcționare a Serviciului de telefonie:

1.1.1. UPC se obligă la instalarea unui modem aferent unui singur aparat telefonic pentru furnizarea Serviciului de telefonie digitală și la activarea serviciului de telefonie în termenul prevăzut în art. 1 din Anexa 1. În mod excepțional, la solicitarea expresă a Clientului, UPC poate activa pe modem 2 Servicii de telefonie digitală diferite, Servicii care se vor factura în mod distinct.

1.1.2. UPC oferă acces la acces la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 în mod nelimitat și gratuit. Apelul către numărul 112 implică și transmiterea informațiilor de localizare a apelantului reprezentate de adresa la care sunt instalate serviciile de telefonie.

1.1.3. Numărul de telefon solicitat de Client va fi alocat acestuia în limita disponibilității și în conformitate cu dispozițiile A.N.C.O.M.

1.1.4. În momentul activării Serviciului se atribuie Clientului un singur număr de telefon. Dacă există o cerere din partea Clientului pentru un număr de telefon special, aceasta va fi supusă validării UPC. La cererea motivată a Clientului, numărul de telefon poate fi schimbat, după achitarea tarifului de schimbare număr prevăzut în Anexa 2.

1.1.5. UPC își rezervă dreptul să schimbe numărul de telefon atribuit Clientului din rațiuni impuse de procesul de implementare, gratuit, cu o notificare prealabilă de o lună și cu respectarea reglementărilor în vigoare, fără ca acest lucru să atragă costuri suplimentare, răspundere sau alte obligații pentru niciuna dintre Părți.

1.1.6. UPC nu va fi responsabilă pentru nicio întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului său și nici pentru pagubele pe care Clientul le-ar putea suferi din aceste cauze.

1.1.7. UPC nu este responsabilă pentru folosirea incorectă de către Client a Serviciului de telefonie.

1.1.8. Clientul se obligă să nu folosească echipamente terminale sau rețea proprie care nu sunt autorizate de către UPC și nici să nu modifice echipamentele sau orice alte instalații realizate de către UPC pentru funcționarea Serviciului de telefonie.

1.1.9. La instalarea Serviciului de telefonie, Clientul are posibilitatea de a renunța la aparatul telefonic oferit în custodie de către UPC, în cazul în care Clientul deține un aparat telefonic propriu, compatibil cu rețeaua UPC. În acest caz, Clientul va da o declarație pe propria răspundere, prin care va renunța la dreptul său de a beneficia de un aparat telefonic UPC oferit în custodie.

1.2. Eventuale disfuncționalități în asigurarea Serviciilor:

1.2.1. UPC asigură disponibilitatea Serviciului de telefonie 24 ore / zi.

1.2.2. Clientul acceptă o disponibilitate minimă a Serviciului de 97 % pentru perioada de facturare.

1.2.3. Disponibilitatea Serviciului asigurată de UPC include liniile de comunicație și echipamentele de comunicație asigurate de către UPC (oferite în custodie Clientului sau vândute acestuia de UPC și care se află încă în perioada de garanție).

1.2.4. Se consideră întrerupere a furnizării Serviciului de telefonie orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul: a) întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/ înlocuire a rețelei și echipamentelor, anunțate Clientului cu cel puțin 48 ore înainte, prin intermediul canalului propriu de informații. 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 - 05:00, b) întreruperi datorate culpei Clientului sau a unor terți, pentru care UPC nu este ținută să răspundă, c) întreruperi datorate de perturbarea transmisiei cauzate de câmpurile electromagnetice exterioare rețelei UPC, d) întreruperile datorate forței majore, așa cum este definită în Contract.

1.2.5. Durata întreruperii se contorizează din momentul anunțării întreruperii 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.

1.2.6. Pentru depășirea indicatorului asumat privind disponibilitatea minimă, UPC va acorda Clientului o despăgubire, în conformitate cu dispozițiile art. 4 din Anexa 1.

1.2.7. UPC garantează remedierea defecțiunilor care i se datorează în cel mult 2 zile lucrătoare de la sesizarea Clientului, dacă natura tehnică a defecțiunii permite o astfel de reparație, în condițiile prevăzute în art. 4 din Anexa 1.

1.2.8. În cazul în care este necesară o deplasare a tehnicienilor UPC la Locuința Clientului, aceasta va fi facturată de UPC la tarifele de la data intervenției, în cazul în care s-a constatat că deplasarea nu era necesară sau că disfuncționalitatea se datora echipamentelor sau rețelei proprii ale Clientului sau culpei acestuia.

Art. 2. CONDIȚII COMERCIALE:

2.1. Tariful de portare prevăzut în Anexa 2 devine aplicabil în cazul în care, la solicitarea expresă a Clientului, numărul de telefon ce face obiectul prezentului Contract este transferat din altă rețea de telefonie fixă în Rețeaua UPC.

2.2. Tariful pentru un aparat telefonic va fi aplicat în următoarele situații:

2.2.1. La instalarea Serviciului de telefonie;

2.2.2. În cazul în care, la solicitarea Clientului, aparatul telefonic va fi înlocuit în afara condițiilor specifice garanției oferite de către producător.

2.3. Clientul este obligat să nu utilizeze și să ia toate măsurile necesare pentru a nu permite utilizarea Serviciului de telefonie în scopuri ilegale conform legislației române în vigoare sau în scopul prejudicierii, în orice mod, a unor terțe persoane, fizice sau juridice, din țară sau din străinătate, prin diferite modalități, și în special prin apelarea cu intenția de a hărțui, amenința, insulta, calomnia, fraudă, afecta sau de a deranja în orice alt mod destinatarul.

2.4. Este interzisă sub orice formă închirierea, punerea la dispoziție și/ sau vânzarea către terți a aparatului telefonic oferit în custodie de către UPC și/ sau a Serviciului de telefonie contractat, precum și redirecționarea prin intermediul Serviciului de telefonie a traficului generat de către un terț.

Art. 3. LIMITA DE CREDIT:

3.1. Limita de credit: suma maximă stabilită de UPC pentru un ciclu de facturare (durata unui ciclu de facturare fiind de o lună), în limita căreia Clientul poate beneficia de Serviciul de telefonie și care poate fi modificată în funcție de istoricul Clientului în ceea ce privește îndeplinirea sau neîndeplinirea obligațiilor sale contractuale.

3.2. UPC este îndreptățită să stabilească o limită de credit pentru fiecare Client, în funcție de istoricul de plată, de tipul și numărul abonamentelor și serviciilor solicitate, de consumul facturat și nefacturat înregistrat, precum și de înregistrările existente în bazele de date cu debitori care au acumulat întârzieri la efectuarea oricăror plăți, de orice natură.

3.3. La depășirea acestei limite de credit, UPC poate solicita Clientului cu o utilizare intensă a Serviciilor într-un interval de timp scurt (ore și/ sau zile), o sumă reprezentând cel puțin 75% din contravaloarea Serviciului de telefonie utilizat, putând limita accesul Clientului la Servicii până la achitarea plății în avans, conform prezentului articol. O astfel de plată efectuată în avans va fi evidențiată pe următoarea factură emisă Clientului.

Art. 4. CONDIȚII SPECIALE:

4.1. Clientul are obligația de a colabora cu UPC pentru asigurarea securității accesului la Serviciul de telefonie și echipamentele acestuia și să informeze UPC despre orice acțiune de care are cunoștință și care ar putea să reprezinte un atentat la acestea.

4.2. Clientul este obligat să permită reprezentanților UPC accesul la echipamentele sale pentru a verifica respectarea de către Client a obligațiilor contractuale. În cazul în care Clientul nu permite accesul la spațiul în care este furnizat Serviciul de telefonie, se consideră că acesta recunoaște încălcarea condițiilor contractuale și UPC va întrerupe furnizarea Serviciului de telefonie.

4.3. Răspunderea UPC nu va fi angajată în cazul infiltrării unui terț în echipamentele Clientului; Clientul rămâne singurul responsabil de protecția echipamentelor sale contra unor astfel de infiltrări.

4.4. UPC va putea cerceta orice încălcare a obligațiilor Clientului și va putea sesiza organelor competente săvârșirea oricărei fapte care angajează răspunderea juridică a Clientului.

Art. 5. CONDIȚII DE UTILIZARE A MODEMULUI ȘI APARATULUI TELEFONIC:

5.1. Modemul și aparatul telefonic sunt proprietatea exclusivă a UPC care are dreptul, conform hotărârii sale, să schimbe, să îmbunătățească, să mute, să folosească sau să regleze aceste echipamente. Clientul nu are dreptul de a schimba adresa de instalare fără a informa UPC. Clientul nu are dreptul să intervină în niciun fel în echipamentele UPC și nici să permită o astfel de intervenție unei terțe părți, care nu are autorizație scrisă pentru această acțiune de la UPC.

5.2. Clientul se obligă să folosească echipamentele UPC în mod adecvat și în special Clientul se obligă să nu conecteze echipamentele UPC cu niciun alt echipament neagreat de UPC.

5.3. Clientul este obligat să returneze Modemul și aparatul telefonic la centrele de relații cu clienții, în condițiile prevăzute în art. 9 din Anexa 1.

Art. 6. POLITICA DE UTILIZARE REZONABILĂ A SERVICIULUI DE TELEFONIE

— setul de reguli pe care Clientul trebuie să le respecte pentru a beneficia de oferta din prezentul Contract, după cum urmează:



031 1000 872

L-D: 07:00–23:00
www.upc.ro

UPC România

Str. Sergent Constantin Ghercu,
nr. 1A, etajele 8–10, sector 6,
cod 060201, București



Anexa 6 - Condiții tehnice și comerciale specifice Serviciului de telefonie

6.1. Clientul nu poate utiliza Serviciul de telefonie în interes comercial (ex. să revândă Serviciul de telefonie sau să-l utilizeze, în orice mod, în cadrul unei activități comerciale sau profesionale de orice fel, indiferent dacă se obțin sau nu foloase materiale ori de altă natură).

6.2. Clientul nu poate utiliza Serviciul de telefonie într-un mod în care să producă disfuncționalități rețelei UPC și/sau terților.

6.3. Clientul nu poate utiliza Serviciul de telefonie astfel încât prestarea serviciilor UPC către alți clienți ai săi să fie întreruptă sau asigurată sub parametrii de calitate declarați (ex. convorbiri telefonice cu o durată foarte mare, număr mare de apeluri într-o perioadă scurtă de timp etc.);

6.4. În cazul în care pe parcursul unui ciclu de facturare (durata unui ciclu de facturare fiind de o lună) Clientul se află într-unul din cazurile de utilizare abuzivă de mai sus, acesta nu va mai putea iniția apeluri până la sfârșitul ciclului de facturare respectiv, cu excepția numerelor pentru apeluri de urgență;

6.5. În cazul în care Clientul se află într-unul din cazurile de utilizare abuzivă de mai sus pentru a doua oară în 6 luni de la prima încălcare, acest lucru va reprezenta o încălcare a obligațiilor contractuale de către Client, prevederile art. 9.3.5 din Anexa 1 urmând a se aplica în mod corespunzător.

Art. 7. PREVEDERI APLICABILE NUMAI ÎN CAZUL PORTĂRII NUMERELOR DE TELEFON:

7.1. În cazul în care se realizează portarea numerelor de telefon UPC care au fost alocate Clientului prin Contract către rețeaua altui operator de telefonie fixă (Port Out), prezentul Contract încetează la data finalizării portării, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate. Prevederile art. 9.6 și 9.7 din Anexa 1 se vor aplica în mod corespunzător.

7.2. În cazul în care Clientul solicită portarea numerelor de telefon din rețeaua unui alt operator de telefonie fixă în rețeaua UPC (Port In), prezentul Contract va intra în vigoare, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate, numai cu condiția finalizării portării. Data intrării în vigoare, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate, este data finalizării portării.

7.3. Până la realizarea portării (Port-In), Clientul poate beneficia de Serviciul de telefonie prin intermediul numerelor de telefon UPC alocate temporar. În acest caz, prezentul Contract intră în vigoare, în ceea ce privește Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor UPC, potrivit prevederilor art. 1 din Anexa 1.

7.4. În cazul în care, din orice cauză, portarea (Port In) nu se va realiza, Clientul poate opta pentru a beneficia în continuare de Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor de telefon UPC.

Art. 8. SERVICIILE INFORMAȚII ABONAȚI (118XYZ) ȘI CARTEA DE TELEFON:

8.1. UPC oferă în mod automat facilitatea ca numerele de telefon/fax, ori alte date precum numele și prenumele și adresa de domiciliu ale clienților săi să fie incluse în toate registrele publice ale abonaților, în formă scrisă sau electronică, în conformitate cu prevederile Legii nr. 506/2004. Pentru detalii privind prelucrarea datelor cu caracter personal, Anexa 8 se va aplica în mod corespunzător.

8.2. Orice client UPC poate solicita oricând, în scris, ca numerele sale de telefon/fax să nu mai poată fi aflate de către public sau ca datele sale de identificare să fie eliminate, în tot sau în parte, din baza de date.

8.3. Furnizorii autorizați ai serviciilor Informații Abonați (118xyz) și Cartea de Telefon pot oferi și alte facilități suplimentare.

Art. 9. CARACTERISTICILE SERVICIILOR DE TELEFONIE:

Număr de telefon alocat în Rețea: | | | | | | | | | | | | | | | |

Număr de telefon temporar (valabil până la finalizarea procesului de portare) alocat în Rețea: | | | | | | | | | | | | | | | |

Serviciul ALO Nelimitat UPC are următoarele caracteristici:

- în rețeaua fixă UPC din România : 0,00 lei (fără TVA)/minut;
- în rețele de telefonie fixă și mobilă naționale: 0,40 lei (fără TVA)/minut;
- în rețele de telefonie fixă din Europa: 0,40 lei (fără TVA)/minut.
- în rețele de telefonie mobilă din Europa: 0,90 lei (fără TVA)/minut.

Oferă convorbiri gratuite și nelimitate către următoarele destinații eligibile: rețeaua fixă UPC din România. Tarifele pentru alte destinații decât cele incluse, se tarifează conform listei actuale de tarife publicate pe www.upc.ro.

Opțiunea Nelimitat Fix România & Uniunea Europeană are următoarele caracteristici:

- în rețele de telefonie fixă naționale și din Uniunea Europeană: 0,00 lei (fără TVA)/minut;
- în rețele de telefonie mobilă naționale: 0,40 lei (fără TVA)/minut;
- în rețele de telefonie mobilă din Uniunea Europeană: 0,90 lei (fără TVA)/minut.

Oferă convorbiri gratuite și nelimitate către următoarele destinații eligibile: orice rețea fixă din România, rețele fixe din Uniunea Europeană, rețele fixe din SUA, Canada și Israel. Tarifele pentru alte destinații decât cele incluse, se tarifează conform listei actuale de tarife publicate pe www.upc.ro.

Opțiunea 500 de minute fixe și mobile în România & Uniunea Europeană are următoarele caracteristici:

- în rețele de telefonie fixă și mobilă naționale: 0,00 lei (fără TVA)/minut (în limita a 500 de minute);
- în rețele de telefonie fixă și mobilă din Uniunea Europeană: 0,00 lei (fără TVA)/minut (în limita a 500 de minute);
- în rețele de telefonie fixă și mobilă naționale: 0,40 lei (fără TVA)/minut;
- în rețele de telefonie fixă și mobilă din Uniunea Europeană: 0,90 lei (fără TVA)/minut.

Oferă 500 de minute către următoarele destinații eligibile: orice rețea fixă și mobilă din România și Uniunea Europeană, rețele fixe și mobile din SUA, Canada și Israel. Tarifele pentru alte destinații decât cele incluse, se tarifează conform listei actuale de tarife publicate pe www.upc.ro.

Opțiune Nelimitat Fix și 500 minute Mobil România și Uniunea Europeană Social are următoarele caracteristici:

- în rețele de telefonie fixă naționale și din Uniunea Europeană: 0,00 lei (fără TVA)/minut;
- în rețele de telefonie fixă și mobilă naționale: 0,00 lei (fără TVA)/minut (în limita a 500 de minute);
- în rețele de telefonie fixă și mobilă din Uniunea Europeană: 0,00 lei (fără TVA)/minut (în limita a 500 de minute);
- în rețele de telefonie mobilă naționale: 0,40 lei (fără TVA)/minut;
- în rețele de telefonie mobilă din Uniunea Europeană: 0,90 lei (fără TVA)/minut.

Oferă convorbiri gratuite și nelimitate către următoarele destinații eligibile: orice rețea fixă din România, rețele fixe din Uniunea Europeană, rețele fixe din SUA, Canada și Israel. Oferă 500 de minute către următoarele destinații eligibile: orice rețea mobilă din România și Uniunea Europeană, rețele mobile din SUA, Canada și Israel. Tarifele pentru alte destinații decât cele incluse, se tarifează conform listei actuale de tarife publicate pe www.upc.ro.

Art. 10 ALTE PREVEDERI: 10.1 UPC își rezervă dreptul ca, în cazul în care costurile de interconectare către o țară inclusă ca destinație în abonament cresc cu mai mult de 10%, să elimine destinația respectivă din ofertă, fără nicio altă notificare sau procedură prealabilă față de Client.

10.2 Apelurile se tarifează la minut (rotunjire la un minut). Apelurile către numerele scurte 1951 și 1958 se tarifează cu 1,68 Lei (fără TVA)/minut, acestea nefiind incluse în abonament; de asemenea, apelurile către servicii cu valoare adăugată pot avea tarife mai mari decât tarifele standard aferente apelurilor naționale și nu se consumă din minutele naționale incluse în abonament.



031 1000 872

L-D: 07.00-23.00
www.upc.ro

UPC România

Str. Sergent Constantin Ghercu,
nr. 1A, etajele 8-10, sector 6,
cod 060201, București

