

Art. 1. OBIECTUL CONTRACTULUI. Contractul are ca obiect instalarea Circuitului la locuința Clientului (care e de acord cu instalarea Rețelei și a Circuitului în și pe imobil, fără a afecta structura de rezistență a imobilului și integritatea terasei/ acoperișului), conectarea la Rețea și furnizarea Serviciilor în schimbul plății prețului determinat conform Contractului. Clientul se obligă să anunțe orice modificare (schimbarea domiciliului, închirierea sau vânzarea etc.) privind spațiul unde se află Circuitul.

Art. 2. DURATA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI. Contractul intră în vigoare la data semnării sale și se încheie pe o perioadă minimă, în condițiile unei campanii promoționale, sau pe perioadă nedeterminată. În cazul încheierii contractului pe perioadă nedeterminată, oricare Parte poate denunța unilateral Contractul, în scris sau telefonic (după confirmarea identității Clientului), cu un preaviz de 30 de zile și dacă Clientul și-a îndeplinit la zi toate obligațiile asumate prin Contract, incluzând dar fără a se limita la plata Serviciilor de care beneficiază. Termenul de 30 de zile începe să curgă fie din momentul înregistrării la UPC a notificării scrise de denunțare a Contractului sau din momentul confirmării de către Client a primirii notificării scrise de denunțare unilaterală a Contractului, transmisă de către UPC. După cele 30 de zile de la primirea notificării în formă scrisă, Contractul încetează de drept, fără intervenția instanței de judecată și fără efectuarea unei alte formalități. Încetarea Contractului nu are efecte asupra obligațiilor devenite anterior scadente între Părți.

Art. 3. TARIFE ȘI CONDIȚII DE PLATĂ:

Cuantumul abonamentului lunar (diferențiat pe Servicii), precum și cuantumul celorlalte tarife aplicabile se facturează și se plătesc după cum urmează:

3.1. Tariful de instalare se va regăsi pe prima factură emisă către Client, va reprezenta toate costurile specificate la instalare în deviz și în procesul-verbal semnat de ambele Părți. Pentru lucrări și materiale suplimentare solicitate de Client la instalare/ ulterior instalării, Clientul suportă contravaloarea acestora, conform devizului întocmit de UPC și acceptat de Client, cost ce se va regăsi pe factura emisă Clientului. Devizul poate include lucrări și materiale suplimentare, cu titlu de exemplu, lista integrală a serviciilor putând fi consultată în orice magazin UPC, precum și pe pagina de internet www.upc.ro sau telefonic, la Serviciul Clienți:

3.1.1. Tarif manoperă servicii prestate - 25 Lei (fără TVA), respectiv 31 Lei (cu TVA);

3.1.2. Manopera pentru instalarea unui traseu de cablu de depășește 15m lungime - 25 Lei (fără TVA), respectiv 31 Lei (cu TVA);

3.1.3. Contravaloarea cantității de cablu ce depășește 15m lungime, conform ofertei de preț valabilă la data efectuării lucrării

3.1.4. Manopera pentru instalarea unei cantități de mufe ce depășește 1 buc. - 25 Lei (fără TVA), respectiv 31 Lei (cu TVA);

3.1.5. Contravaloarea cantității de mufe ce depășește 1 buc., conform ofertei de preț valabilă la data efectuării lucrării

3.1.6. Manopera pentru instalarea unuia sau mai multor splitter-e de semnal - 25 Lei (fără TVA), respectiv 31 Lei (cu TVA);

3.1.7. Contravaloarea unui splitter de semnal suplimentar, conform ofertei de preț valabilă la data efectuării lucrării

3.1.8. Manopera pentru programarea, la solicitarea Clientului, a unui receptor TV - 25 Lei (fără TVA), respectiv 31 Lei (cu TVA);

3.1.9. Tarif deplasare intervenție tehnică — 25 Lei (fără TVA), respectiv 31 Lei (cu TVA);

3.1.10. Tarif inlocuire telecomandă — 12 Lei (fără TVA), respectiv 14,88 Lei (cu TVA);

3.2. Tariful de instalare de urgență, în cuantum de 100 Lei (fără TVA), respectiv 124 Lei (cu TVA) devine aplicabil în cazul în care Clientul solicită instalarea Serviciului(lor) în a doua zi lucrătoare de la momentul încheierii Contractului. Tariful va fi achitat o singură dată (indiferent de tipul și numărul Serviciilor contractate) și va fi evidențiat în prima factură emisă Clientului după instalare. În cazul în care acest termen nu este respectat din culpa exclusivă a UPC, tariful de instalare de urgență nu va fi perceput.

3.3. Tariful de suspendare temporară, în cuantumul indicat în art. 7.2 de mai jos, devine aplicabil în cazul în care Clientul depune o solicitare scrisă de suspendare a furnizării Serviciilor, fiind evidențiat în prima factură după re conectarea Serviciilor. Tariful va fi achitat în condițiile prevăzute la Art. 7.

3.4. Tariful de transfer, în cuantum de 15 Lei (fără TVA), respectiv 18,60 Lei (cu TVA) devine aplicabil în situația prevăzută la Art. 11.

3.5. Tariful de recuperare a echipamentelor aflate în custodie/ chirie, în cuantum de 25 Lei (fără TVA), respectiv 31 Lei (cu TVA) devine aplicabil în cazul în care UPC ridică echipamentele aflate în custodia/ închiriate Clientului, prin deplasarea unui reprezentant la locuința Clientului, la solicitarea expresă a acestuia din urmă.

3.6. Tariful de nereturnare a echipamentelor aflate în custodie/ chirie, în următoarele cantumuri:

3.6.1 202 lei (fără TVA), respectiv 250,48 Lei (cu TVA) - pentru Mediabox Standard;

3.6.2 516 lei (fără TVA), respectiv 639,84 Lei (cu TVA) - pentru Mediabox DVR;

3.6.3 348 lei (fără TVA), respectiv 431,52 Lei (cu TVA) - pentru Mediabox HD;

3.6.4 602 lei (fără TVA), respectiv 746,48 Lei (cu TVA) - pentru Mediabox DVR HD;

3.6.4 202 lei (fără TVA), respectiv 250,48 Lei (cu TVA) - pentru Card-ul Digital;

3.6.5 150 lei (fără TVA), respectiv 186 Lei (cu TVA) - pentru modem internet (ED3.0);

3.6.6 193 lei (fără TVA), respectiv 239,32 Lei (cu TVA) - pentru modem telefonie (ED3.0);

3.6.7 288 lei (fără TVA), respectiv 357,12 Lei (cu TVA) - pentru modem internet Wi-Fi (ED3.0);

3.6.8 86 lei (fără TVA), respectiv 106,64 Lei (cu TVA) - pentru modem internet (ED2.0);

3.6.9 150 lei (fără TVA), respectiv 186 Lei (cu TVA) - pentru modem telefonie (ED2.0);

3.6.10 217 lei (fără TVA), respectiv 269,08 Lei (cu TVA) - pentru modem internet Wi-Fi (ED2.0);

3.6.11 80 Lei (fără TVA), respectiv 99,20 Lei (cu TVA) - pentru aparatul telefonic oferit în custodie;

va fi datorat de către Client în cazul în care, la încetarea prestării Serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract, Clientul nu returnează echipamentele proprietatea UPC și aflate în custodia sa/ închiriate, în termen de maximum 30 de zile de la data încetării Contractului.

3.7. Tariful de deteriorare echipament, în cuantum egal cu cel de nereturnare, devine aplicabil dacă este dovedită deteriorarea din vina exclusivă a Clientului, în cazurile în care:

3.7.1 Clientul sau UPC constată că Mediabox-ul(urile)/ Modemul(urile) este (sunt) deteriorat(e) sau distrus(e);

3.7.2 UPC solicită returnarea Mediabox-ului(urilor)/ Modemului(urilor);

3.7.3 Se schimbă/ se renunță la sistemul de codare, Mediabox-ul(urile)/ Modemul(urile) este (sunt) returnat(e), iar Clientul solicită înlocuirea acestuia(ora).

3.8. Tariful de încetare a Contractului înainte de termen, în cuantumul prevăzut în Actul adițional cuprinzând condiții speciale, promoții/ campanii, diferit în funcție de promoție/ campanie, va fi achitat de către Părți în condițiile prevăzute la Art. 4, alin. 4.9., respectiv, Art. 5, alin. 5.7.

3.9. Plata Serviciilor se face pe baza facturii emise de UPC până la data scadentă menționată pe factură. Clientul poate plăti prin ordin de plată direct în contul UPC, card de debit sau de credit etc., acolo unde există dotările corespunzătoare, necesare efectuării unor astfel de plăți. Plata se consideră efectuată la data creditării contului UPC cu suma achitată de către Client. De asemenea, plata poate fi efectuată și la centrele de încasare UPC, situație în care plata se consideră efectuată la data menționată în chitanța emisă de către UPC. Factura va cuprinde, pe lângă alte mențiuni, contravaloarea tarifelor lunare pentru Serviciile contractate pentru perioada în curs (următoarele 30 de zile calendaristice) și contravaloarea tarifelor pentru apelurile generate (dacă este cazul) în perioada anterioară (de regulă 30 de zile anterioare emiterii facturii, această perioadă putând ajunge la maximum 120 de zile). De la data instalării până la prima factură, Clientul plătește și tariful lunar aferent calculat proporțional cu perioada de timp cuprinsă între data instalării și data emiterii primei facturii. Clientul poate efectua plata în avans pentru tarifele lunare, facturile ce se vor emite lunar pentru Serviciile plătite în avans evidențind aceste plăți. Dacă facturile nu ajung la Client, acesta nu e exonerat de obligația de plată până la termenul scadent. La cerere, Clientului i se poate înmâna o copie a facturii(lor) curente, în termenul agreed de Părți. Clientul poate contesta valoarea facturilor emise, în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii. Necontestarea în acest termen reprezintă acceptarea irevocabilă de către Client a valorii facturilor. Contestarea valorii facturii de către Client nu suspendă obligația de plată a facturii și nici curgerea penalităților de întârziere.

3.10. Facturile se emit în format tipărit și se comunică prin poștă, fără confirmare de primire, la adresa specificată în Contract. Clientul poate solicita ca factura să fie emisă prin mijloace electronice, în acest caz aceasta urmând să îi fie comunicată în contul MyUPC.

3.11. Pentru facturile neplătite până la data scadenței, Clientul va plăti **penalități de întârziere** în cuantum de 0,5%/ zi de întârziere, până la plata întregii sume. Totalul penalităților de întârziere poate depăși cuantumul sumei asupra căreia sunt calculate. Clientul este de drept în întârziere cu privire la plata penalităților începând cu prima zi următoare datei scadenței. Neplata Serviciilor până la data scadenței dă dreptul UPC să procedeze la restricționarea și/sau deconectarea serviciilor Clientului.

3.12. Plata Serviciilor suplimentare se poate face numai dacă este plătit și Serviciul de bază.

Art. 4. OBLIGAȚIILE UPC:

4.1. Instalarea Circuitului în locuința Clientului, în maximum 30 de zile de la data semnării Contractului sau în termenul convenit de către Părți. Dacă Circuitul depășește 15m, Clientul va achita UPC contravaloarea lucrărilor și materialelor suplimentare necesare efectuării instalării, pe baza unui deviz acceptat de Client.

F-7.2-03d-2 rev 16

4.2. Întreținerea Rețelei și a Circuitului, inclusiv prin verificarea periodică cu aparatul de măsură și control specifică.

4.3. Informarea Clientului, prin canalul propriu de informații sau prin SMS (în cazul clienților care au declarat un număr de telefonie mobilă) sau prin poșta electronică (în cazul clienților care au declarat o adresă de poștă electronică) sau prin afișare în centrele de relații cu clienții, asupra perioadei de efectuare a reviziilor periodice (canalul propriu de informații este mijloc de comunicare doar în sistemele unde este autorizat).

4.4. Asigurarea unui serviciu de relații cu clienții în timpul orelor de program anunțate prin canalul propriu de informații și prin afișare în centrele de relații cu clienții. Reclamațiile Clientului se depun la sediul/ punctele de lucru ale UPC sau se transmit telefonic. UPC se obligă să comunice Clientului numărul cu care s-a înregistrat reclamația sa. Defecțiunile survenite din motive imputabile UPC vor fi remediate în termenele prevăzute în Anexa 2, art. 2, alin. 2.2., în Anexa 3, art. 3, alin. 3.4. și în Anexa 4, art. 1., alin. 1.2.8. Remedierea defecțiunilor în acest termen se va efectua doar dacă Clientul nu are debite scadente față de UPC. Remedierea defecțiunii se confirmă prin semnătură dată de către Client pe ordinul de lucru, în cazul defecțiunilor Circuitului la adresa de instalare sau prin confirmare telefonică, în cazul defecțiunilor de Rețea. UPC asigură evidența confirmărilor de remediere prin registrul de confirmări telefonice. Termenul de soluționare a reclamațiilor, altele decât cele privind defecțiunile, este de 30 zile calendaristice. Procedura de soluționare a reclamațiilor și indicatorii de calitate administrativi aferenți serviciului de internet se găsesc pe pagina www.upc.ro.

4.5. În cazul nerespectării de către UPC, din culpa sa exclusivă, a termenului de conectare inițială la servicii și a termenului de remediere a deranjamentelor, Clientul este îndreptățit la despăgubiri echivalente cu valoarea lunară a serviciilor, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile în care serviciul nu a fost disponibil peste termenul asumat. În cazul depășirii de către UPC, din culpa sa exclusivă, a termenului asumat de răspuns la reclamații, Clientul este îndreptățit la despăgubiri echivalente cu valoarea serviciilor contractate, împărțită la numărul de zile din luna respectivă, înmulțită cu numărul de zile de întârziere peste termenul asumat. Despăgubirile se acordă sub formă de ajustare ce se va regăsi pe factura aferentă lunii următoare. Despăgubirile se acordă la solicitarea Clientului, după analizarea acesteia. Despăgubirile maxime datorate de UPC într-o luna nu pot depăși valoarea lunară a serviciilor contractate de Client. Despăgubirile se acordă în situațiile expres prevăzute în contract.

4.6. Furnizarea Serviciilor în mod continuu, în condițiile Contractului, cu următoarele excepții:

4.6.1. Întreruperea Serviciilor cauzată de lucrările furnizorilor de utilități publice (Electrică, Transelectrica, Regia Autonomă de Transport Local etc.), de căderi accidentale/ programate ale tensiunii electrice sau variații ale acesteia mai mari de 10%, de bruijaje electrice exterioare, de perturbațiile datorate interferențelor radioelectrice.

4.6.2. Recepția necorespunzătoare datorată (i) performanțelor inferioare ale echipamentelor aflate în proprietatea/ folosința Clientului (televizor, calculator etc.) sau (ii) deteriorării Circuitului ce nu poate fi imputată UPC (iii) performanțelor inferioare ale Circuitului

construit de Client prin mijloace proprii, situație în care semnalul se măsoară la punctul de bransament.

4.6.3. Intervenția unor persoane neautorizate de către UPC la Rețea, furtul și distrugerea componentelor Rețelei, deranjamente datorate furtului de semnal. Defecțiunile cauzate de intervenția unor persoane neautorizate de către UPC, desigilarea, deteriorarea voită sau folosirea incorectă a echipamentelor, distrugerile sau furtul unor elemente componente, inclusiv ale unor porțiuni din cablu, dovedite a fi din vina Clientului, se vor remedia pe cheltuiala acestuia din urmă.

4.7. UPC asigură securitatea și integritatea rețelei sau serviciilor prin aplicarea de măsuri precum:

4.7.1. Monitorizarea permanentă a integrității fizice și a securității rețelei și intervenție în cazul în care este necesar;

4.7.2. Aplicarea și actualizarea măsurilor de securitate care să asigure funcționarea normală a rețelei și serviciilor;

4.7.3. 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.

4.7.4. Fără a aduce atingere celor de mai sus, pentru a preveni incidente amenințări sau vulnerabilități, UPC poate lua măsurile prevăzute de articolul 6 - Condiții speciale din Anexa 3 - Condiții tehnice și comerciale specifice Serviciilor de date și internet și măsurile prevăzute de articolul 6 - Politica de utilizare rezonabilă a serviciului de telefonie (FUP) din Anexa 4 - Condiții tehnice și comerciale specifice Serviciului de telefonie.

4.8. UPC procedează la măsurarea și gestionarea traficului în scopul evitării congestiilor apelând la rute alternative (rute de back-up), însă aceste măsuri nu duc la afectarea calității Serviciilor.

4.9. UPC se obligă să nu denunțe unilateral contractul încheiat în baza unei oferte speciale (campanie, promoție etc.), pentru perioada minimă contractuală menționată în Actele adiționale la prezentul Contract, în funcție de respectiva ofertă. În această perioadă minimă nu vor fi incluse și eventualele perioade în care Clientul a solicitat suspendarea furnizării Serviciilor sau în care Serviciile au fost restricționate pentru neplată.

4.9.1. UPC poate denunța unilateral contractul încheiat în baza unei oferte speciale (campanie, promoție etc.), înaintea încetării termenului minim convenit între Părți, notificând Clientul în scris sau telefonic la numărul de telefon de contact al Clientului (după confirmarea identității Clientului), cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea relației contractuale. În acest caz, UPC va achita tariful de încetare a Contractului înainte de termen, pentru fiecare Serviciu furnizat în cadrul ofertei speciale (campanie, promoție etc.).

4.9.2. UPC poate denunța unilateral contractul încheiat în baza unei oferte speciale (campanie, promoție etc.), înaintea încetării termenului minim convenit între Părți, notificând Clientul în scris sau telefonic la numărul de telefon de contact al Clientului (după confirmarea identității Clientului), cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea, din următoarele motive strict tehnice întemeiate:

4.9.2.1. Imposibilitatea tehnică de a continua să furnizeze Serviciile la adresa de instalare, din motive neimputabile UPC;

4.9.2.2. Imposibilitatea tehnică de a instala Serviciile transferate, conform Art. 11, la o nouă adresă de instalare.

În aceste cazuri, UPC este exonerată de la plata tarifului de încetare a Contractului înainte de termen, pentru fiecare Serviciu furnizat în cadrul ofertei speciale (campanie, promoție etc.).

Art. 5. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI:

5.1. Efectuează plata tarifelor aferente Serviciilor, conform Contractului.

F-7.2-03d-2 rev 16

5.2. Colaborează cu UPC pentru asigurarea integrității Rețelei de pe imobil și din interiorul acestuia, nepermițând accesul la instalație sau intervenția pe Rețea a terțelor persoane, altele decât reprezentanții autorizați ai UPC, care este singura îndreptățită să execute lucrări de instalare, verificare, modernizare și întreținere și reparații. Clientul achită contravaloarea eventualelor materiale și a subsansamblurilor distruse/ dispărute, dovedite a fi din vina sa, precum și a manoperei aferente pentru refacerea Rețelei.

5.3. Permite reprezentanților și angajaților UPC, pe baza legitimației de serviciu, accesul, în condițiile legii, atât la Rețeaua exterioară cât și la cea interioară, în și pe imobil și în locuința sa, pentru montarea și racordarea Circuitului, verificarea, întreținerea, remedierea defecțiunilor sesizate și modernizarea Rețelei. În cazul în care UPC depistează o defecțiune la Circuit sau la echipamentele conectate la Circuit, ce afectează și alți clienți (prin perturbații în Rețea), UPC notifică în scris Clientul asupra operațiunilor ce trebuie executate de Client și/ sau UPC. Dacă Clientul nu dă curs solicitărilor UPC, iar defecțiunea persistă și după 24 de ore de la notificare, UPC are dreptul să procedeze la deconectarea Clientului, până la remedierea defecțiunii.

5.4. Efectuează toate reparațiile necesare, datorate modificărilor aduse asupra spațiului în care se instalează Circuitul, modificări cauzate de instalarea Serviciului solicitat (găurirea pereților, tocării de la uși și geamuri etc.).

5.5. Utilizează Rețeaua și Circuitul numai în scopurile prevăzute în Contract, nemodificând configurația și componentele Circuitului și anunță imediat UPC despre orice defecțiune în sistem, deteriorarea instalației, precum și despre situațiile în care se constată furtul de semnal.

5.6. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciilor și nu are dreptul de a se bransa singur, acest din urmă drept aparținând exclusiv personalului autorizat de UPC. Intervențiile neautorizate la Rețea (inclusiv, dar nu limitate la: furtul/ redistribuirea de semnal, deteriorarea voită a instalației/ componentelor sale, distrugerea echipamentelor/ Rețelei, orice acțiune a Clientului care duce la o scădere a calității sau la deranjarea altui client, conectarea frauduloasă la Rețea și/ sau recepționarea unor Servicii necontractate) atrag deconectarea, Clientul răspunzând material, contravențional sau penal, după caz. Oricare faptă dintre cele menționate duce la rezilierea Contractului și plata de despăgubiri constând în valoarea tarifului lunar pentru pachetul de bază pentru o perioadă de 6 luni, imediat după data constatării faptei. Clientul va achita și contravaloarea lucrărilor de remediere, stabilită prin deviz întocmit de UPC.

5.7. Clientul se obligă să nu renunțe la Serviciul contractat în baza unei oferte speciale (campanie, promoție etc.), pentru o perioadă de minim 12 sau 24 luni, sau pentru o altă perioadă agreată cu UPC, în funcție de oferta de care a beneficiat, termen ce se va calcula de la începutul perioadei contractuale sau pentru perioada menționată în Actele adiționale la prezentul Contract. În această durată nu vor fi incluse și eventualele perioade în care Clientul a solicitat suspendarea furnizării Serviciului(lor).

5.7.1. Clientul poate solicita renunțarea la Serviciul contractat în baza unei oferte speciale (campanie, promoție etc.) și poate denunța unilateral Contractul înaintea încetării termenului minim convenit între Părți, notificând UPC în scris sau telefonic la numărul 031-

1000872 (după confirmarea identității Clientului), cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea relației contractuale. În acest caz, Clientul va achita tariful de încetare a Contractului înainte de termen, pentru fiecare Serviciu contractat în cadrul ofertei speciale (campanie, promoție etc.). În cazul încheierii la distanță a contractului, Clientul poate denunța unilateral contractul, fără plata unor penalități sau despăgubiri, în termen de 14 zile lucrătoare de la data încheierii contractului.

5.7.2. Clientul poate solicita renunțarea la Serviciul contractat în baza unei oferte speciale (campanie, promoție etc.) și poate denunța unilateral Contractul înaintea încetării termenului minim convenit între Părți, notificând UPC în scris sau telefonic la numărul 031-1000872 (după confirmarea identității Clientului), cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care dorește încetarea, din următoarele motive întemeiate:

5.7.2.1. Nefuncționarea Serviciilor furnizate de către UPC, dovedită prin sesizări de natură tehnică având ca obiect defecțiuni diferite, înaintea de cel puțin 2 ori într-un interval de 30 de zile și confirmate împreună cu UPC, prin existența interacțiunilor și a cazurilor evidențiate în contul Clientului.

5.7.2.2. Schimbarea domiciliului (în cazul vânzării spațiului în care sunt instalate Serviciile sau al mutării din localitate, dovedită prin unul din următoarele mijloace: contract de vânzare-cumpărare, reședința înscrisă în actul de identitate, copia unei facturi emise de un furnizor de utilități pe numele său), cu condiția ca schimbarea adresei unde se furnizează Serviciile, conform Art. 11, să nu fie posibilă;

5.7.2.3. Decesul Clientului titular de Contract, dovedit de către solicitant prin copia certificatului de deces.

În aceste cazuri, Clientul este exonerat de la plata tarifului de încetare a Contractului înainte de termen, pentru fiecare Serviciu contractat în cadrul ofertei speciale (campanie, promoție etc.).

5.8. Dacă UPC i se impută daune de către Proprietar, daune rezultând din instalarea Circuitului la spațiul aflat în locațiunea Clientului, Clientul va despăgubi pe deplin pe UPC, suportând toate costurile și cheltuielile.

5.9. În situația în care Clientul beneficiază de Servicii furnizate de UPC în baza altor contracte, nerespectarea oricăror obligații ce îi incumbă în conformitate cu acestea, dă dreptul UPC să procedeze la restricționarea și/sau deconectarea Serviciilor ce fac obiectul prezentului Contract, până în momentul în care Clientul își va executa toate obligațiile asumate.

5.10. Orice încălcare de către Client a obligațiilor asumate prin prezentul Contract dă dreptul UPC să înceteze Contractul prin simpla notificare prealabilă a Clientului, încetarea operând de la data primirii notificării.

5.11. Clientul poate obține informații actualizate cu privire la totalitatea serviciilor oferite și cu privire la totalitatea tarifelor practicate de UPC prin intermediul serviciului Relații Clienți, la numărul de telefon 031 1000 872, număr apelabil gratuit în rețeaua UPC, zilnic, de luni până duminică, în intervalul orar 07:00-23:00, în magazinele UPC sau pe pagina de internet www.upc.ro.

Art. 6. GARANȚII:

6.1. În vederea instalării și punerii în funcțiune a Serviciilor, UPC poate solicita Clientului, în baza informațiilor/ datelor interne privind evidența persoanelor cu datorii rezultate din achitarea cu întârziere/ neachitarea facturilor emise pentru încasarea tarifelor aferente Serviciilor prestate, plata unei sume în cuantum de cel puțin 5 ori valoarea lunară a Serviciilor contractate (abonamentul lunar), cu titlu de garanție de bună execuție a obligației de plată a Serviciilor contractate („Garanția”).

6.2. În cazul neîndeplinirii de către Client a obligației de plată a Serviciilor contractate în conformitate cu prezentul Contract, UPC are dreptul de a

reține din Garanție orice sume datorate de către Client. UPC va notifica o astfel de reținere Clientului, iar Clientul este obligat să reconstituie Garanția până la cuantumul inițial, în termen de cel mult 5 zile de la retragerea de către UPC a oricăror sume.

6.3. Garanția constituită conform prezentului articol nu este purtătoare de dobânzi și poate fi returnată Clientului, în baza cererii scrise a acestuia, după o perioadă de minim 6 luni de la constituire și numai în situația în care, în acest interval, nu a existat nicio încălcare din partea Clientului a obligației de plată a Serviciilor contractate.

6.4. Returnarea Garanției, în condițiile prevăzute la alin. 6.3. de mai sus, se face prin completarea de către Client a unei cereri-tip semnată de către acesta sau de către o persoană împuternicită special și însoțită de următoarele documente: buletin/ carte de identitate, în copie și, în cazul în care cererea se depune prin împuternicit, împuternicirea în original. Documentele vor fi depuse în centrele de relații cu clienții ale UPC, Garanția urmând a fi returnată în termen de 7 zile lucrătoare de la depunerea lor și numai în situația îndeplinirii de către Client a condițiilor prezentate în acest articol.

Art. 7. SUSPENDAREA FURNIZĂRII SERVICIILOR:

7.1. Clientul poate solicita suspendarea furnizării Serviciilor pentru o perioadă de 3 luni sau 6 luni în orice interval de 12, respectiv 24 luni consecutive din cadrul executării Contractului, dacă are plătite la zi toate Serviciile de care beneficiază și cu plata tarifului de suspendare, pe baza unei cereri scrise, depusă într-unul din centrele UPC de relații cu clienții, care conține și data reconectării.

7.2. Tariful de suspendare temporară va fi aplicat astfel:

7.2.1. La suspendarea furnizării oricărui dintre Servicii pentru **3 luni:** 24,19 Lei (fără TVA), respectiv 30 Lei (cu TVA);

7.2.2. La suspendarea furnizării oricărui dintre Servicii pentru **6 luni:** 48,39 Lei (fără TVA), respectiv 60 Lei (cu TVA).

7.3. Suspendarea va fi realizată în maximum 2 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii sau în termenul convenit de Părți, menționat pe cerere. La suspendarea în condițiile prezentului articol, se suspendă automat toate Serviciile, Clientul putând fi deconectat de la Rețea.

7.4. Anterior încetării perioadei de suspendare, Clientul poate solicita în scris reconectarea Serviciilor, care va fi efectuată în maximum 2 zile lucrătoare de la depunerea cererii scrise de reconectare. În acest caz, UPC nu va rambursa Clientului contravaloarea tarifului de suspendare.

7.5. Pe durata suspendării, Clientul se obligă să păstreze toate materialele și echipamentele primite în custodie/ chirie. După expirarea perioadei de suspendare, reconectarea Serviciilor se va efectua automat.

Art. 8. RECONNECTAREA:

8.1. Clientul ale cărui servicii sunt restricționate sau deconectate pentru neplată poate solicita reconectarea și va fi reconectat, după plata tuturor sumelor restante și a penalităților de întârziere, în maximum 2 zile lucrătoare de la efectuarea acestei plăți sau în termenul convenit de Părți.

8.2. În cazul în care Clientul nu achită toate sumele restante, penalitățile de întârziere și nu solicită reconectarea în interiorul unui termen de 90 de zile de la data deconectării, UPC poate considera contractul reziliat de drept, fără notificare, fără intervenția instanței de judecată și fără vreo altă formalitate suplimentară. Clientul va fi în continuare ținut la plata tuturor sumelor restante, a penalităților de

întârziere înregistrate până la data rezilierii Contractului, precum și a tarifului de încetare a Contractului înainte de termen, pentru fiecare Serviciu contractat în cadrul unei oferte speciale (campanie, promoție etc.).

Art. 9. MODIFICAREA CONTRACTULUI:

9.1. Tarifele pot fi modificate, în sens crescător, în funcție de: evoluția ulterioară a pieței (inclusiv, dar nu limitat la: modificările privind plata drepturilor de autor și a drepturilor conexe, costul licențelor de comunicații electronice, taxe sau impozite suplimentare asupra exploatării Rețelei precum și asupra furnizării Serviciilor), modificarea structurii și caracteristicilor Serviciilor. În cazul în care achită în avans tariful aferent abonamentului lunar, Clientul va suporta diferențele rezultate în urma modificării în sens crescător a tarifului.

Noile tarife se comunică Clientului în avans, prin mijloace care să asigure transmiterea notificării în mod individual către fiecare abonată, precum și prin afișare la centrele de relații cu clienții sau prin canalul propriu de informații în condițiile art. 51 alin. (7) din O.U.G. nr. 111/2011. Dacă nu acceptă noile tarife, Clientul poate denunța unilateral Contractul oricând în termen de 30 de zile de la data primirii notificării, comunicând UPC intenția să în scris sau în centrele de relații cu clienții (după confirmarea identității).

9.2. Structura și caracteristicile Serviciilor pot fi modificate în funcție de factori relevanți (posibilitățile proprii de dezvoltare, evoluția pieței, modificările normelor aplicabile, sondajele de audiență efectuate de UPC/ alte instituții specializate etc.), modificări care vor fi comunicate Clientului în avans, prin mijloace care să asigure transmiterea notificării în mod individual către fiecare abonată, precum și prin afișare la centrele de relații cu clienții sau prin canalul propriu de informații în condițiile art. 51 alin. (7) din O.U.G. nr. 111/2011. În cazul în care nu acceptă modificările structurii și caracteristicilor Serviciilor, Clientul poate denunța unilateral Contractul oricând în termen de 30 de zile de la data primirii notificării, comunicând UPC intenția să în scris sau în centrele de relații cu clienții (după confirmarea identității).

9.3. Oricare alte prevederi ale prezentului Contract pot fi modificate de către UPC, cu condiția comunicării modificărilor în avans, prin mijloace care să asigure transmiterea notificării în mod individual către fiecare abonată, precum și prin afișare la centrele de relații cu clienții sau prin canalul propriu de informații în condițiile art. 51 alin. (7) din O.U.G. nr. 111/2011. În cazul în care nu acceptă modificările comunicate de UPC, Clientul poate denunța unilateral Contractul oricând în termen de 30 de zile de la data primirii notificării, comunicând UPC intenția să în scris sau în centrele de relații cu clienții (după confirmarea identității).

9.4. Clientul poate solicita schimbarea Serviciului, personal sau prin reprezentant autorizat, în condițiile legii, în centrele de relații cu clienții sau telefonic la numărul de telefon 031-1000872 (după confirmarea identității Clientului), cu condiția achitării la zi a datoriilor scadente către UPC. Modificarea Contractului în urma unor asemenea solicitări se poate realiza prin inițierea/ înregistrarea/ semnarea unui nou Contract de furnizare servicii de comunicații electronice și/ sau a unui Act adițional, în cazul unui Serviciu contractat în baza unei oferte speciale (campanie, promoție etc.).

9.5. În cazul în care Clientul denunță unilateral Contractul sau solicită renunțarea la unul sau mai multe Servicii, UPC se obligă să restituie Clientului, la solicitarea acestuia, orice sumă achitată în avans calculată pentru perioada de neutilizare a Serviciului. UPC va restitui suma achitată în avans, în termen de cel mult 8 zile lucrătoare de la data depunerii cererii de rambursare.

Art. 10. CESIUNEA CONTRACTULUI. UPC poate transmite Contractul către un terț, în cadrul unei transmiteri individuale universale/ cu titlu universal, cu preluarea de către terț a garanțiilor și răspunderilor din Contract.

Art. 11. SCHIMBAREA ADRESEI FURNIZĂRII SERVICIILOR. Pe baza unei cereri scrise, Clientul poate transfera Contractul la o nouă adresă (dacă tehnic este posibilă instalarea Circuitului la noua adresă), după plata unui tarif de transfer și achitarea contravalorii eventualelor lucrări suplimentare aferente transferului.

Art. 12. CLAUZE SPECIALE. Forța majoră, dovedită cu acte eliberate de organele în drept, apără de răspundere Partea care o invocă. Fiecare Parte contractantă răspunde pentru neîndeplinirea culpabilă a obligațiilor sale, în condițiile dreptului comun și ale Contractului. Litigiile de orice fel, izvorâte din interpretarea, neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a Contractului, vor fi soluționate pe cale amiabilă. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, litigiile vor fi soluționate conform legislației în vigoare, de către organele în drept. Clientul se poate adresa în scris ANCOM pentru soluționarea litigiilor.

Art. 13. NULITATE. În cazul în care instalarea Circuitului la locuința Clientului nu este posibilă din punct de vedere tehnic, prezentul Contract devine nul, restabilindu-se situația Părților anterioară încheierii acestuia.