

**ANEXA I NR. 1.1 DIN DATA DE  LA CONTRACTUL  NR.  din data  /  /**   
**CONDIȚII TEHNICE ȘI COMERCIALE SPECIFICE SERVICIILOR DE COMUNICAȚII**

**Definiții:**

<b>Rețea</b>	Instalație aflată în proprietatea UPC, formată din tronsoane de cablu și echipamente asociate, de la stația centrală și până la punctul de intrare în locația Beneficiarului, care servește la furnizarea serviciilor.
<b>Circuit</b>	Instalația realizată de UPC, pentru furnizarea serviciilor, de la punctul de intrare în locația Beneficiarului până la receptorul TV; după instalare, circuitul de comunicații electronice prin cablu rămâne în proprietatea Beneficiarului.
<b>Receptor</b>	Orice tip de echipament terminal care poate recepționa semnalele electrice transmise prin rețea.
<b>Set Top Box (STB)/ Set Top Box cu DVR/HD (STB cu DVR/HD)</b>	Dispozitiv pentru accesul condiționat la serviciile audiovizuale, aflat în proprietatea UPC și dat spre folosință Beneficiarului în condițiile Contractului, conform Anexei III.1
<b>Branșament al rețelei</b>	Punctul de distribuție (cutia securizată) cel mai apropiat de locația Beneficiarului.
<b>Instalare</b>	Realizarea montajului circuitului de comunicații electronice, conectarea la bransamentul rețelei și verificarea semnalului transmis.
<b>Deconectarea</b>	Operațiunea efectuată în vederea întreruperii furnizării serviciilor.
<b>Reconectare</b>	Operațiunea efectuată în vederea reluării furnizării serviciilor.
<b>Serviciul audiovizual</b>	Serviciul ce constă în asigurarea recepționării de către Beneficiar a unui număr de canale de televiziune.
<b>Serviciu audiovizual digital</b>	Serviciul ce constă în asigurarea recepționării de către Beneficiar a unui număr de canale de televiziune, prin intermediul unui semnal digital
<b>Rețea Internet</b>	Totalitatea resurselor electronice accesibile în rețeaua IP internațională.
<b>Rețea metropolitană</b>	Rețelele metropolitane sunt versiuni extinse de LAN-uri și utilizează tehnologii similare cu acestea. Ele se pot întinde pe suprafață câtorva birouri sau a unui întreg oraș și pot fi private sau publice. Permit transmiterea de secvențe sonore și pot fi conectate cu rețele locale de televiziune prin cablu. Au un mod simplu de proiectare, bazat pe unul sau două cabluri de legătură (o versiune de magistrală), fără să contină elemente de comutare care să devieze pachetele (cum se întâmplă în rețelele de arie largă).
<b>Mediu de transmisii</b>	Cablu coaxial, fibră optică, unde radio, cablu de cupru torsadat aflat în proprietatea sau în folosința Beneficiarului necesar prestării serviciilor de transmisii de date, Internet și telefonie
<b>Cont utilizator</b>	Conține toate elementele, resursele și datele de identificare în rețeaua de comunicații a Beneficiarului, necesare accesului acestuia la serviciile asigurate de Prestator și utilizării acestora
<b>Poșta electronică</b>	Un sistem poștal electronic care permite utilizatorilor să schimbe mesaje, documente electronice în rețele de comunicații electronice
<b>Adresă IP</b>	Un identificator unic pentru un calculator personal sau pentru un echipament de comunicație într-o rețea TCP/IP
<b>TCP/IP</b>	Un pachet de protocoale de comunicație folosit pentru interconectarea resurselor din rețeaua Internet
<b>Adresă MAC</b>	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
<b>Flood</b>	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
<b>Spam</b>	Trimiterea de mesaje de poșta electronică nesolicitate
<b>Spoof</b>	Situație în care o persoană sau program obține un avantaj prin modificarea antetului pachetelor IP trimise sau prin schimbarea identității reale a pachetelor IP trimise.
<b>Worm</b>	Programe de calculator care infectează calculatorul personal gazdă și se răspândesc în rețea (ex: prin intermediul poștei electronice) infectând alte calculatoare
<b>Virus</b>	Programe de calculator care infectează fișiere situate pe un singur calculator personal
<b>Troian</b>	Programe de calculator care dețin funcții ascunse pentru accesul din exterior
<b>Denial of service</b>	Atac informatic care vizează blocarea anumitor servicii oferite de calculatorul destinație
<b>Site web</b>	Publicație electronică localizată în rețeaua Internet care are ca scop prezentarea de informații și documente electronice
<b>Perioada de facturare</b>	Intervalul dintre două date consecutive de facturare a produsului(lor) contractat(e) de către Beneficiar
<b>Serviciul de telefonie fixă</b>	Serviciul de comunicații la puncte fixe operat și furnizat de Prestator în baza licențelor acordate de către Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații
<b>Locuri/Spații destinate publicului</b>	Locații comerciale și/sau locuri/spații destinate publicului, inclusiv, dar fără a se limita la: incinta instituțiilor, baruri, cluburi, cafenele, ceainării, cofetării, pub-uri, restaurante, magazine, shoppuri, mall-uri, birouri, spații și săli de așteptare, mijloace de transport în comun sau orice alte spații de interes general destinate publicului.
<b>Radiodifuzor</b>	Furnizor de servicii media audiovizuale în domeniul serviciilor de programe de televiziune și/sau de radiodifuziune, denumit și Post de Televiziune sau Radio
<b>Flux</b>	Semnal de televiziune asociat unui radiodifuzor, recepționat prin satelit sau fibră optică și retransmis către Beneficiar
<b>Transport semnal TV</b>	Serviciu prin care se asigură transmisia fluxurilor din stația centrală și până la punctul de intrare în locația Beneficiarului
<b>Internet Garantat</b>	Bandă de transfer garantată pentru traficul efectuat în interiorul rețelei UPC precum și până la punctul de intrare al partenerilor săi de interconectare
<b>Acces Național</b>	Bandă de transfer disponibilă în rețeaua UPC din România și până la punctul de intrare în rețelele partenerilor săi de peering din țară

Împuternicit legal UPC România: Reprezentant vânzări: 

Semnături/ Ștampilă .....

Reprezentant legal firmă: 

Semnătură/ Ștampilă .....

**Art.1 – Obiectul**

(1) Furnizarea serviciilor de comunicații cuprinse în Anexele II.1 și II.2.

**CONDIȚII TEHNICE****Art.2 – Contul Utilizator și activarea acestuia**

(1) Prestatorul se obligă să activeze contul de utilizator al Beneficiarului până la termenul de instalare sau, după caz, de la constituirea de către Beneficiar a garanției potrivit Anexei II.2. Activarea contului de utilizator presupune alocarea și rezervarea tuturor elementelor conținute de acesta (adrese, parole etc.).

(2) Accesul la Contul Utilizator este protejat prin metode de securitate specifice, care vor fi folosite de către Beneficiar implicit sau interactiv.

(3) Adresele de poșta electronică solicitate de Beneficiar vor fi alocate acestuia dacă sunt disponibile; dacă nu, i se vor oferi alte alternative.

(4) Prestatorul este obligat să modifice numele de utilizator al Beneficiarului și parola acestuia în termen de o zi de la primirea cererii Beneficiarului formulată în scris.

**Art.3 – Condiții tehnice pentru furnizarea serviciului audiovizual****A. Instalarea și furnizarea serviciului audiovizual**

(1) Prestatorul se obligă să instaleze circuitul, în vederea punerii în funcțiune a serviciului audiovizual, pe baza procesului-verbal de instalare, în termenul de instalare menționat în Anexa II.1, sub condiția achitării tuturor obligațiilor contractuale de către Beneficiar.

(2) Prestatorul garantează buna funcționare a circuitului pentru o perioadă egală cu durata contractului. Această garanție se anulează în situația în care defecțiunile se datorează rețelei proprii a Beneficiarului sau intervenției acestuia ori a unei persoane neautorizate de către Prestator, cazuri în care Beneficiarul va suporta cheltuielile de service, conform devizului întocmit de Prestator.

(3) Beneficiarul este obligat să declare în Anexa II.1 a prezentului contract numărul receptorilor conectate prin circuit la rețeaua Prestatorului.

(4) Beneficiarul va permite numai reprezentanților Prestatorului accesul la rețea și la circuit (în și pe imobil, în locația unde se prestează serviciul) pentru conectarea/reconectarea, verificarea, întreținerea, modernizarea și remedierea defecțiunilor reclamate.

(5) Pentru a beneficia de serviciul contractat, Beneficiarul este de acord ca Prestatorul să construiască rețeaua și să realizeze circuitul în și pe imobil. Dreptul de a executa lucrări de instalare, bransare, verificare, întreținere, reparații, deconectare și reconectare, aparține în exclusivitate Prestatorului, prin reprezentanții săi.

(6) La contractarea oricărui serviciu audiovizual Prestatorul va informa Beneficiarul asupra condițiilor tehnice pe care trebuie să le îndeplinească receptoarele TV pe care le utilizează, pentru a recepționa întregul conținut al respectivului serviciu audiovizual.

(7) Prestatorul se obligă să verifice periodic semnalul din rețea cu un aparat de recepție bistandard aflat în bună funcționare sau cu un televizor standard.

(8) Pentru remedierea defecțiunilor datorate intervenției unor persoane neautorizate de către Prestator, desigilării, deteriorării sau folosirii incorecte a echipamentelor, distrugerii sau furtului unor elemente componente (inclusiv porțiuni din cablul coaxial) dovedite a fi din vina Beneficiarului, acesta va achita Prestatorului contravaloarea eventualelor materiale și subansambluri distruse sau dispărute, precum și a manoperei aferente pentru refacerea rețelei Prestatorului.

(9) Prestatorul nu răspunde pentru:

- variații ale tensiunii electrice față de tensiunea nominală, pe rețeaua de distribuție electrică;
- deconectări accidentale sau programate ale alimentării cu energie electrică, în oricare punct al rețelei Prestatorului;
- întreruperea temporară a semnalului, cauzată de lucrările efectuate de furnizorii naționali sau locali de utilități și servicii publice;
- perturbațiile datorate interferențelor radioelectrice determinate de bruijările electrice exterioare;
- recepția și, implicit, retransmisia unui semnal slab ca urmare a propagării defectuoase a semnalului recepționat de la stații terestre sau de la satelit, din cauza condițiilor atmosferice nefavorabile sau din cauza unor defecțiuni pe lanțul de transmisie terestră sau prin satelit;
- condiții meteorologice nefavorabile (ploi și ninsori abundente, vânturi puternice, fulgere, etc.), care determină perturbații în propagarea semnalelor sau chiar întreruperea transmisiei acestora;
- recepția necorespunzătoare a semnalelor, datorată rețelei proprii, performanțelor inferioare a receptorului/receptorilor Beneficiarului sau defectării/deteriorării lui/or; în cazul în care Beneficiarul are rețea proprie, semnalul se masoara la punctul de bransament;
- distrugerea voluntară sau accidentală a unor componente, modificarea configurației și componenței circuitului individual de cablu coaxial și a rețelei de către Beneficiar;
- defecțiunile rețelei sau ale circuitului cauzate de intervenția unor persoane neautorizate de către Prestator;
- deranjamentele datorate distribuției neautorizate, efectuate de Beneficiar sau de terți, a semnalului Prestatorului.

**B. Instalarea și furnizarea serviciilor audiovizuale în sistem codat și/sau a serviciului audiovizual digital.**

(1) Pentru furnizarea Serviciilor audiovizuale în sistem codat și/ sau a Serviciului audiovizual digital, UPC pune la dispoziția Beneficiarului, în custodie un singur STB, aferent fiecărui receptor, pentru recepția pachetelor/ programelor în sistem codat și/ sau a Serviciului audiovizual digital. La solicitarea Beneficiarului, UPC va pune la dispoziția acestuia, contra cost, un cablu de conectare AV, care va rămâne în proprietatea Beneficiarului.

(2) Beneficiarul va restitui STB-ul(urile) în orice caz de încetare a Contractului, în termen de maxim 30 de zile de la data încetării, după verificarea funcționării STB-ului(urilor) de către UPC.

(3) Predarea-primirea STB-ului(urilor) se pot realiza: (i) într-unul din centrele de relații cu clienții sau (ii) la locația Beneficiarului, prin deplasarea unui reprezentant autorizat al UPC și cu achitarea de către Beneficiar a tarifului de recuperare a echipamentului(ilor) aflat(e) în custodie prevăzut în Anexa II.1

(4) În cazul în care se constată că, din culpa Beneficiarului, STB-ul sau telecomanda acestuia s-au deteriorat/ distrus, Beneficiarul va achita UPC tarifele pentru echipamente deteriorate prevăzute în Anexa II.1.

(5) Nepredarea STB-ului(urilor) către UPC în termenul stabilit prin contract dă dreptul UPC să perceapă de la Beneficiar contravaloarea echipamentului nereturnat, facturând în consecință sumele corespunzătoare către Beneficiar.

**Art.4 – Remedierea defecțiunilor tehnice**

(1) Reclamațiile Beneficiarului referitoare la calitatea tehnică a serviciului se transmit prin telefon la 031 1000 405 sau prin intermediul poștei electronice (e-mail), la adresa [clienti@upcbusiness.ro](mailto:clienti@upcbusiness.ro).

(2) În cazul apariției unei defecțiuni la circuitul realizat de Prestator, remedierea acesteia se va face gratuit, în 24 de ore de la înregistrarea reclamației Beneficiarului (în condițiile respectării tuturor clauzelor prezentului contract). După perioada de garanție, materialele înlocuite se vor achita de către Beneficiar pe baza devizului întocmit de către Prestator.

(3) În cazul apariției unei defecțiuni la rețeaua Prestatorului, remedierea se va face gratuit, în 3 zile de la înregistrarea reclamației Beneficiarului.

(4) În cazul apariției unei defecțiuni la dispozitivele necesare furnizării serviciilor audiovizuale în sistem codat și/ sau a Serviciului audiovizual digital, remedierea defecțiunii va fi efectuată gratuit de către Prestator, în termen de 24 de ore de la înregistrarea reclamației Beneficiarului.

(5) Reclamațiile Beneficiarului sunt rezolvate de către Prestator în termenele stipulate în această anexă, în măsura în care Beneficiarul are achitate la zi toate facturile aferente serviciilor contractate.

(6) Duratele de remediere susmenționate se referă la situațiile în care reclamațiile sunt înregistrate la dispecerat în zile lucrătoare.

**Art.5 – Asigurarea accesului la rețeaua Internet**

(1) Beneficiarul va pune la dispoziția Prestatorului în momentul instalării echipamentului/server-ul/calculatorul personal cu interfață de conectare specificată în prezenta anexă.

(2) Pe baza adresei MAC a interfeței de conectare (exceptând port-ul serial) pusă la dispoziție de către Beneficiar, Prestatorul va aloca o adresă IP unică, fixă. Pe mediul HFC alocarea adresei IP fixe se face prin cerere către serviciul de relații cu clienții la 031 1000 405. Prestatorul are dreptul de a schimba această adresă cu o notificare prealabilă de 5 zile, respectiv de 2 zile în cazul mediului HFC sau fără notificare prealabilă în cazul în care au fost încălcate obligațiile Beneficiarului. Corespondența biunivocă dintre adresa IP și adresa MAC conferă conexiunii o metodă de securitate maximă.

(3) Pentru asigurarea accesului la rețeaua Internet, Prestatorul va asigura transmiterea pachetelor de date ale Beneficiarului din și către rețeaua Internet și va asigura vizibilitatea spre Internet a adreselor atribuite Beneficiarului.

(4) Prin încheierea prezentei anexe, Beneficiarul confirmă că a fost informat asupra faptului că, după transmiterea pachetelor de date și mesajelor de poșta electronică ale Beneficiarului în rețeaua Internet de către Prestator, Prestatorul 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 Beneficiarului în orice moment.

(5) Întrucât Prestatorul nu este în măsură să exercite controlul informațiilor care circulă prin rețeaua Internet, la care Beneficiarul are acces prin serviciile prestate în temeiul prezentei anexe, Prestatorul nu își asumă responsabilitatea privind:

- recepționarea de către Beneficiar a informațiilor cu caracter ilegal sau prejudiciabile în orice alt mod pentru acesta sau pentru terțe persoane;
- prejudiciile cauzate, incluzând, dar fără a fi limitate la, pierderile de date sau la cele apărute ca urmare a utilizării datelor și informațiilor recepționate;
- realitatea, corectitudinea și claritatea oricărei informații recepționate de Beneficiar prin opțiunea proprie pe parcursul utilizării produselor furnizate de Prestator în temeiul prezentei anexe (chiar dacă acestea au fost obținute de Beneficiar din site-uri accesate cu ajutorul unei legături create de Prestator în interiorul propriilor sale site-uri);
- prejudiciile suferite de Beneficiar ca urmare a accesului neautorizat al unor terțe persoane, din țară sau străinătate, în rețeaua sa de comunicații.

Împuternicit legal UPC România: Reprezentant vânzări: 

Semnături/ Ștampilă .....

Reprezentant legal firmă: 

Semnătură/ Ștampilă .....

(6) La solicitarea Beneficiarului, contra cost, echipamentul primit în custodie va dispune și de o interfață Wi-Fi, care va permite conectarea la Internet a utilizatorilor și prin intermediul transmisiei/recepției de tip radio. În situația utilizării acestei soluții tehnice de către Beneficiar, Prestatorul nu va putea fi ținut răspunzător pentru neconcurența valorii lungimii de bandă privind această soluție, ca urmare a utilizării incorecte a echipamentului sau a acțiunii/inacțiunii altor elemente independente de voința Prestatorului, cum ar fi, dar fără a se limita la acestea: distanța dintre echipamentul/server-ul/calculatorul personal cu interfață de conectare specificată și echipament, tipul materialelor din care sunt construite obstacolele situate între acestea, influența altor echipamente electronice care utilizează/folosesc transmisia de tip radio etc.

#### Art.6 – Condiții tehnice de funcționare a serviciului de telefonie

(1) Prestatorul garantează că poate presta serviciul în baza licențelor de operare eliberate de către Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații.

(2) Prestatorul se obligă să activeze (pună în funcțiune) produsul contractat conform cu specificațiile din Anexele II.1 și II.2 în termenul specificat în aceste anexe.

(3) Numerele de telefon solicitate de Beneficiar vor fi alocate acestuia în limita disponibilității și în conformitate cu prevederile Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații.

(4) În momentul activării serviciului se atribuie Beneficiarului, unul sau mai multe numere de telefon. Dacă există o cerere din partea Beneficiarului pentru un număr de telefon special, aceasta va fi supusă validării Prestatorului. La cererea motivată a Beneficiarului, numărul de telefon poate fi schimbat, după achitarea tarifului stabilit de Prestator în Anexa II.1.

(5) Prestatorul își rezervă dreptul să schimbe numărul de telefon atribuit Beneficiarului din rațiuni impuse de serviciul de telefonie, gratuit, cu o notificare prealabilă cu o lună și cu respectarea reglementărilor în vigoare.

(6) Prestatorul nu va fi responsabil pentru nici o întrerupere rezultată din cauze ce exced controlului său, cum ar fi, dar fără a se limita la întreruperi ale furnizării energiei electrice, întreruperi ale legăturilor de interconectare cu alte rețele, perturbari ale transmisiei datorate câmpurilor electromagnetice, etc. și nici pentru pagubele pe care Beneficiarul le-ar putea suferi din aceste cauze.

(7) Prestatorul nu este responsabil pentru folosirea incorectă de către Beneficiar a serviciului de telefonie.

(8) Beneficiarul se obligă să asigure accesul reprezentanților Prestatorului în locație pentru intervențiile tehnice ce țin de buna funcționare a serviciului.

Beneficiarul se obligă să nu folosească echipamentele terminale sau rețeaua proprie care nu sunt autorizate de către Prestator și nici să modifice echipamentele sau orice alte instalații realizate de către Prestator pentru funcționarea serviciului.

(9) Beneficiarul se obligă să folosească Serviciul Numar Scurt cu respectarea obligațiilor impuse de către autoritățile relevante.

#### Art.7 – Eventuale disfuncționalități în asigurarea serviciilor

(1) Prestatorul asigură disponibilitatea serviciilor 24 de ore pe zi. Disponibilitatea minimă a serviciului de Internet acceptată de Beneficiar este de 98% pentru perioada de facturare a serviciilor HFC și de 99,5% pentru perioada de facturare a serviciilor pe fibra optică.

(2) Pentru serviciile de VPN, disponibilitatea minimă și caracteristicile tehnice sunt documentate în anexa I.3 – Acord de asigurare a calității.

(3) Disponibilitatea serviciului asigurată de Prestator include liniile de comunicație și echipamentele de comunicație asigurate de către Prestator (deținute de Beneficiar în baza unui contract de închiriere, acord de amplasare, vândute Beneficiarului de către Prestator și care se află încă în perioada de garanție) sau deținute de Beneficiar și acceptate de Prestator, fără a include liniile de comunicație și echipamentele furnizate de terți Beneficiarului pentru accesul la servicii.

(4) Se consideră întrerupere a furnizării serviciului orice întrerupere neanunțată cu o durată mai mare de 10 minute. Nu se vor lua în calcul:

- întreruperile pentru efectuarea de lucrări de întreținere/înlocuire a rețelei și echipamentelor, anunțate de către Prestator Beneficiarului cu cel puțin 24 ore înainte. Acestea vor putea avea o durată maximă de 5 ore/săptămână iar Prestatorul va urmări ca ele să fie efectuate în intervalul orar 0:00 – 6:00 A.M.
- întreruperi datorate culpei Beneficiarului sau a unor terți pentru care Prestatorul nu este ținut să răspundă.
- întreruperile datorate forței majore, așa cum este definită în Contract.

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

(6) Reducerea acordată de Prestator este cel mult egală cu tarifele corespunzătoare perioadei de facturare.

(7) Prestatorul va evidenția eventuala reducere acordată pentru întreruperile din perioada de facturare anterioară în următoarea factură comunicată Beneficiarului. Dacă Beneficiarul nu este de acord cu cuantumul reducerii, poate cere, în scris, până la scadența facturii, verificarea timpului de întrerupere a furnizării serviciului în luna anterioară. În urma verificării, părțile vor conveni, de comun acord, în scris, cuantumul reducerii facturii.

(8) În cazul în care Prestatorul nu a înștiințat Beneficiarul despre efectuarea vreunei reduceri, Beneficiarul va putea solicita reducerea pe care o consideră convenită, în termenul prevăzut de alineatul precedent. Lipsa unei astfel de solicitări scrise a Beneficiarului semnifică acceptarea facturii.

(9) Dacă echipamentele necesare Beneficiarului pentru realizarea conexiunii sale de comunicații au fost puse la dispoziția acestuia de către Prestator la locația Beneficiarului, Beneficiarul are obligația de a plăti tarifele produselor contractate și pentru perioadele în care furnizarea serviciilor de comunicații nu a fost posibilă datorită defectării sau deteriorării acestor echipamente din culpa Beneficiarului/reprezentanților săi.

(10) Beneficiarul are dreptul să apeleze la serviciile reprezentanților Prestatorului atunci când întâmpină dificultăți în accesarea rețelei Prestatorului. În cazul în care Beneficiarul solicită, rezerentantii Prestatorului se vor deplasa la locația Beneficiarului în maxim 24 de ore, dacă solicitarea a fost înregistrată într-o zi lucrătoare.

(11) În cazul în care este necesară o deplasare a reprezentanților la locația Beneficiarului, aceasta va fi facturată de Prestator 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 a Beneficiarului.

Tehnicienii Prestatorului vor efectua la locația Beneficiarului numai operațiunile strict necesare pentru repunerea în funcțiune a serviciului fără a efectua deviusări, reinstalare de sisteme de operare, etc.

#### CONDIȚII COMERCIALE

##### Art.8 – Facturare

(1) În primele zece zile ale lunii în curs, Prestatorul va emite și va comunica Beneficiarului factura pentru produsele contractate ce vor fi furnizate în luna curentă și, în cazul serviciilor de telefonie, contravaloarea convorbirilor telefonice efectuate în luna precedentă, conform cu tarifele menționate în Anexa II.2. Factura va cuprinde 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 150 de zile). Prima factura va include și suma calculată pentru numărul de zile din luna anterioară, (începând din momentul activării contului de utilizator sau punerii în funcțiune a serviciului), raportat la numărul total de zile ale acelei luni, precum și taxa de instalare (dacă este cazul).

(2) În cazul întârzierii unei plăți de către Beneficiar, Prestatorul poate întrerupe furnizarea serviciilor, cu excepția apelurilor către numărul de urgență 112 (în cazul serviciilor de telefonie), începând cu prima zi următoare scadenței fără a fi necesară notificarea prealabilă a acestuia de către Prestator. Reconectarea se face după achitarea de către Beneficiar a tuturor sumelor datorate, inclusiv a penalităților și plata taxei de reactivare.

(3) În cazul produselor cu trafic fix inclus, valoarea traficului suplimentar dintr-o perioada de facturare va fi inclusă în următoarea factură emisă.

(4) Tarifele de alocare și administrare a adreselor IP se facturează anual, odată cu facturarea produselor în luna Ianuarie pentru contractele în curs și procentual, corespunzător numărului de luni rămase pentru contractul / anexe noi semnate începând cu prima luna întreaga de facturare a serviciilor. În cazul încetării Contractului, indiferent de motive, aceste tarife nu vor fi returnate.

(7) Tarifele lunare ale serviciilor furnizate de Prestator sunt prevăzute în Anexele II.1 și II.2.

(8) Cuantumul tarifelor serviciilor poate fi modificat în condițiile articolului 4, alineatul (3) din Contract.

(9) Plata tarifelor serviciilor audiovizuale nu exonerează Beneficiarul de plata taxelor datorate posturilor naționale publice de televiziune și radiodifuziune, conform legislației în vigoare.

(10) În cazul serviciilor de telefonie, tarifele de alocare și administrare a numerelor de telefon speciale se facturează odată cu încheierea prezentei anexe sau în momentul rezervării acestora, la cererea Beneficiarului.

Fără a aduce atingere celor menționate la alin. (1) de mai sus, în situația în care valoarea convorbirilor telefonice efectuate de către Beneficiar în oricare perioadă a lunii în curs depășește cu 50% valoarea convorbirilor efectuate pentru aceeași perioadă din luna precedentă, Prestatorul are dreptul să solicite și să primească de la Beneficiar o sumă reprezentând cel puțin 75% din contravaloarea serviciului de telefonie utilizat de către Beneficiar până la acea dată („plata în avans”), putând limita accesul Beneficiarului la serviciul de telefonie, cu excepția apelurilor către numărul de urgență 112, până la achitarea plății în avans conform acestui alineat. Într-o asemenea situație, factura următoare emisă conform alin. (1), va evidenția plata în avans efectuată de către Beneficiar.

(11) Prestatorul își rezervă dreptul de a modifica unilateral conținutul serviciilor audiovizuale.

##### Art.9 – Interdicții

(1) Beneficiarului îi este interzis să se conecteze la rețeaua Prestatorului, dacă a fost deconectat, ca o consecință a încălcării clauzelor contractuale. Beneficiarului nu îi este permis să instaleze echipamente de decodare pentru recepția semnalului în sistem codat. Folosirea echipamentelor de decodare neautorizate de Prestator se pedepsește conform legii.

(2) Beneficiarului îi este interzis să deterioreze sau să intervină, în orice mod, în rețeaua Prestatorului sau să inducă bruijaje pe rețea. Aceste fapte vor fi pedepsite conform legii.

Împuternicit legal UPC România:

Reprezentant vânzări:

Semnături/ Ștampilă .....

Reprezentant legal firmă:

Semnătură/ Ștampilă .....



Dacă Beneficiarul a fost deconectat din cauza constatării încălcării oricărei interdicții, Prestatorul va efectua reconectarea, numai la cererea scrisă a Beneficiarului, după plata tuturor debitelor restante.

#### CONDIȚII SPECIALE

##### Art.10 – Condiții speciale

(1) Serviciile audiovizuale recepționate prin intermediul STB pot conține unul sau mai multe programe TV nerecomandate minorilor, distribuite conform legislației în vigoare, Beneficiarul asumându-și întreaga responsabilitate în cazul vizionării acestora de către minori. UPC recomandă utilizarea funcției de Control Parental a STB.

(2) Beneficiarul nu are dreptul de a folosi sau înregistra, în scop comercial, programele recepționate prin rețeaua Prestatorului decât în condițiile legii și cu acordul Prestatorului.

(3) Beneficiarul va anunța imediat Prestatorul în cazul luării la cunoștință/constatării distribuiri neautorizate de semnal de către un terț.

(4) Beneficiarul va permite accesul la locație reprezentanților Prestatorului, pentru ca aceștia să poată constata încălcarea, sau nu, a unei interdicții. În situația în care Beneficiarul refuză accesul acestora la locație, se va considera că a recunoscut încălcarea interdicției, drept pentru care va fi deconectat imediat de la rețea, obligațiile restante nefiind afectate, iar Prestatorul rezervându-și dreptul de a formula sesizare penală.

(5) Beneficiarul se obligă și este de acord să nu retransmită în Locurile și Spațiile destinate publicului, programele TV cuprinse în pachetele de servicii audiovizuale oferite de către Prestator conform prezentului contract.

(6) În cazul în care Beneficiarul încalcă dispozițiile alin. 5 de mai-sus, acesta va fi direct răspunzător pentru daunele și/sau prejudiciile provocate unor terțe părți prin acțiunile sale. Prestatorul nu va răspunde pentru acțiunile Beneficiarului, realizate din culpă sau în mod intenționat, în nicio situație care va face obiectul unor eventuale dispute sau litigii între Beneficiar și terțe părți.

#### Obligațiile Beneficiarului privind securitatea și legalitatea utilizării produselor

##### Art.11 – Utilizarea produselor în scopuri ilegale

(1) Beneficiarul este obligat să nu utilizeze și să ia toate măsurile necesare pentru a nu permite utilizarea produselor furnizate de Prestator în scopuri ilegale conform legislației române în vigoare sau în scopul prejudicierii, în orice mod, a unor terțe persoane, fizice sau juridice, din țară sau din străinătate, prin diferite modalități și în special prin:

- expedierea de mesaje cu intenția de a hărțui, amenința, insulta, calomnia sau de a deranja în orice alt mod destinatarul, inclusiv prin atac la morală;
- distribuirea de materiale prin încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală sau a dreptului la intimitate sau a altor drepturi personale ale unor terțe persoane;
- distribuirea neautorizată a serviciului de Prestator unor terți;
- orice alte acțiuni care aduc prejudicii altor utilizatori.

(2) Este interzisă redirectionarea cu titlu oneros prin intermediul serviciului de telefonie fixă UPC a traficului generat de către un terț.

(3) Pentru prevenirea eventualelor abuzuri și/sau fraude în ceea ce privește folosirea serviciului de telefonie, Prestatorul are dreptul de a restricționa accesul la anumite numere de telefon naționale și/sau internaționale, în cazuri pe care Prestatorul, în mod rezonabil, le consideră justificate, incluzând dar fără a se limita la abuzul privind apelarea numerelor cu tarif special (servicii, concursuri, linii erotice, etc.).

##### Art.12 – Transmiterea și accesarea informațiilor și servicii protejate

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

(2) Beneficiarul este obligat să nu prejudicieze și să nu încerce, utilizând serviciul, prejudicierea Prestatorului sau a unor terțe persoane, prin deteriorarea sistemului informatic al acestora.

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

(5) Beneficiarului îi este interzis să utilizeze și să permită utilizarea abuzivă a rețelei Prestatorului, prin transmiterea în rețea de:

- spam - poșta electronică nesolicitată de destinatari, având conținut comercial sau nu;
- mesaje despre care cunoaște că au atașat viruși, worm, cal troian sau orice altă componentă de natură să producă defecțiuni în sistemul destinatarului.

(6) Beneficiarului îi este interzis să expedieze și să permită expedierea, prin intermediul rețelei Prestatorului, de mesaje având antetul (header-ul) contrafăcut (anonime sau sub identitatea unui alt utilizator).

##### Art.13 – Respectarea reglementărilor și regulilor internaționale

(1) Beneficiarul este obligat, atunci când utilizează prin Internet servicii care presupun comunicarea cu terțe persoane sau alte servicii a căror utilizare presupune respectarea unor reguli este obligat să se conformeze regulilor și uzanțelor internaționale menționate în site-urile accesate prin intermediul produselor furnizate de Prestator.

(2) Este interzisă sub orice formă închirierea și/sau vânzarea către terți a produsului(lor) contractat(e). Încălcarea acestui articol de către Beneficiar, permite Prestatorului să solicite Beneficiarului plata unei sume în cuantum de cel puțin 10 ori valoarea lunară a serviciilor contractate (abonamentul lunar), cu titlu de daune interese.

##### Art.14 – Colaborarea Prestator-Beneficiar

(1) Beneficiarul este obligat să colaboreze cu Prestatorul pentru asigurarea securității accesului la serviciile și server-ele acestuia și să informeze Prestatorul despre orice acțiune de care are cunoștință și care ar putea să reprezinte un atentat la acestea.

(2) Beneficiarul este obligat să permită reprezentanților Prestatorului accesul la calculatorul/serverul său pentru a verifica respectarea de către Beneficiar a obligațiilor contractuale; în cazul în care Beneficiarul nu permite accesul la locație se consideră că acesta recunoaște încălcarea condițiilor contractuale și Prestatorul va întrerupe furnizarea serviciului și eventual va notifica părțile prejudiciate - la cererea autorităților care au competențe legale în domeniu.

(3) Prestatorul își va da concursul, în limitele posibilităților tehnice și cu respectarea prevederilor legale, pentru identificarea utilizatorilor Internet ce au prejudiciat sau au încercat prejudicierea Beneficiarului, prin penetrarea/deteriorarea sistemului informatic al acestuia.

(4) Răspunderea Prestatorului nu va fi angajată în cazul infiltrării unui terț în sistemul informatic al Beneficiarului; Beneficiarul rămâne singurul responsabil de protecția sistemului său informatic contra unor astfel de infiltrări.

##### Art.15 – Prevederi aplicabile numai în cazul portării numerelor de telefon

(i) În cazul în care se realizează portarea numerelor de telefon UPC, care au fost alocate Clientului prin prezentul contract, către rețeaua altui operator de telefonie fixă (Port Out), prezentul contract încetează, în ceea ce privește serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor portate, pe data finalizării portării. În cazul în care Beneficiarul solicită portarea numerelor de telefon UPC în Termenul inițial, acesta va achita penalități, reprezentând contravaloarea serviciilor contractate (a abonamentelor și extraopțiunilor aferente serviciilor de telefonie) până la expirarea Termenului inițial.

(ii) 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.

(iii) Până la realizarea portării Port-In, Clientul poate opta pentru a beneficia de serviciile de telefonie UPC prin intermediul numerelor de telefon UPC alocate temporar. În acest caz, prezentul contract intra în vigoare, în ceea ce privește serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor UPC, potrivit prevederilor de la Art 2, alin.(2) din Condițiile Generale ale contractului.

(iv) În cazul în care, din orice cauză, portarea (Port In) nu se va realiza, Clientul poate opta pentru a continua să beneficieze de serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerelor de telefon UPC.

#### OPȚIUNE:

În cazul în care portarea (Port In) nu se va realiza, doriți să beneficiați în continuare de serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerotației UPC?

DA

NU

Până la realizarea portării (Port In), doresc să beneficiaz de Serviciul de telefonie furnizat prin intermediul numerotației UPC.

#### Semnătura Beneficiar

##### Art.16 – Serviciile Informații Abonați (118xyz) și Cartea de Telefon:

UPC oferă în mod automat facilitatea ca numerele de telefon/ fax ale Beneficiarilor să poată fi aflate de către public prin căutare după denumire, adresă sau alte date de identificare, prin intermediul serviciilor Informații Abonați (118xyz) și Cartea de Telefon.

Orice Beneficiar 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 pentru furnizarea serviciilor Informații Abonați (118xyz) și Cartea de Telefon.

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

Împuternicit legal UPC România:

Reprezentant vânzări:

Semnături/ Ștampilă .....

Reprezentant legal firmă:

Semnătură/ Ștampilă .....

**OPȚIUNE:**

Sunt de acord să beneficiaz și de facilitatea suplimentară de a putea să fiu totuși sunat prin transfer, fără ca solicitantul să îmi poată afla numărul de telefon, în cazul în care am solicitat ca numerele mele de telefon să nu poată fi aflate de către public.

**Semnătura Beneficiar**

**OPȚIUNE:**

Sunt de acord să beneficiaz și de facilitatea suplimentară ca denumirea și adresa mea să poată fi aflate de către public prin căutare inversă, după numărul de telefon/fax.

**Semnătura Beneficiar**

**OPȚIUNE:**

Sunt de acord să beneficiaz și de alte servicii conexe cu valoare adăugată, care pot fi oferite de furnizorii de servicii Informații Abonați (118xyz), în conformitate cu prevederile legale.

**Semnătura Beneficiar**

**Art.17 – Alte clauze**

(1) Prestatorul are dreptul să șteargă orice informație pe care Beneficiarul a introdus-o în rețea, care poate determina funcționarea necorespunzătoare a rețelei Prestatorului, în condițiile articolelor Art.11 – Art.12.

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

(3) Prestatorul are dreptul să modifice numele de utilizator al Beneficiarului și parola acestuia în orice moment, atunci când suspectează probleme de securitate ale sistemului Beneficiarului, înștiințându-l de îndată pe acesta despre modificare.

(4) În cazul în care Prestatorul constată sau are motive să suspecteze că Beneficiarul încalcă oricare dintre obligațiile sale de mai sus, are dreptul să blocheze accesul Beneficiarului la unul sau mai multe din produsele contractate. Prestatorul va putea cerceta orice încălcare a obligațiilor de mai sus și va putea sesiza organelor competente săvârșirea oricărei fapte care angajează răspunderea juridică a Beneficiarului. Prestatorul va colabora cu organele competente, la cererea acestora, în limitele prevederilor legale, pentru identificarea și tragerea la răspundere a autorilor faptelor ce au avut ca rezultat producerea de prejudicii.

Împuternicit legal UPC România:

Reprezentant vânzări:

Semnături/ Ștampilă .....

Reprezentant legal firmă:

Semnătură/ Ștampilă .....