



UPC Garantierегeling

De UPC Garantierегeling geeft voor bepaalde situaties aan onder welke voorwaarden u aanspraak kunt maken op een vergoeding van UPC. UPC verwijst in haar algemene voorwaarden naar de UPC Garantierегeling. De algemene voorwaarden zijn te vinden op www.upc.nl.

Welke vergoeding geldt bij een storing?

UPC spant zich in om een dienst zonder storing te leveren. Indien u toch last heeft van een storing, neemt u hierover zo spoedig mogelijk contact op met onze klantenservice. U kunt uw storing telefonisch (0900 15 80 - € 0,10 per minuut) of via onze website www.upc.nl melden. Als aanvangstijdstip van een storing geldt het moment waarop wij uw melding hebben ontvangen. Bent u telefonieabonnee van UPC, dan belt u ons gratis vanaf uw vaste telefoon via telefoonnummer 1200.

Wij proberen een storing uiterlijk binnen vijf werkdagen op te lossen. Zodra een storing is verholpen meldt u dit telefonisch (0900 15 80 - € 0,10 per minuut) of via onze website www.upc.nl. Bent u telefonieabonnee van UPC, dan belt u ons gratis vanaf uw vaste telefoon via telefoonnummer 1200.

Indien een dienst door een storing die aan UPC is toe te rekenen gedurende een aaneengesloten periode van meer dan 24 uur niet beschikbaar is, kunt u aanspraak maken op een storingsvergoeding.

De vergoedingsregeling geldt niet als een storing het gevolg is van overmacht aan de kant van UPC. In artikel 7 van de algemene voorwaarden is beschreven wat onder overmacht wordt verstaan.

De vergoedingsregeling is afhankelijk van de soort dienst die als gevolg van een storing niet beschikbaar is. Voor de diverse diensten van UPC gelden de volgende vergoedingsregelingen:

- Radio- of televisiedienst (analoog en digitaal): € 1,-;
- Telefoniedienst: € 1,-;
- Breedbanddienst met een maandelijkse prijs lager dan € 50,- (Internet): € 1,-;
- Breedbanddienst met een maandelijkse prijs van € 50,- tot € 70,- (Internet): € 2,-;
- Breedbanddienst met een maandelijkse prijs van € 70,- en hoger (Internet): € 3,-;
- Extra zenders of zenderpakketten (Premiums): € 1,-.

Deze storingsvergoedingen gelden per 24 uur. Indien sprake is van storingen met betrekking tot meerdere diensten, geldt een maximale storingsvergoeding van € 5,- per 24 uur.

U kunt aanspraak maken op een storingsvergoeding nadat een storing is verholpen. De gegevens van UPC zijn bepalend bij het vaststellen van de duur van een storing.

Welke vergoeding geldt als een monteur een afspraak niet nakomt?

Als onze klantenservice een storing niet op afstand kan oplossen, kan UPC in overleg met u langskomen.

Indien u moet thuisblijven voor een afspraak met UPC en UPC onverhoopt niet verschijnt op de afgesproken datum, vergoedt UPC u € 25,-. U komt niet voor vergoeding in aanmerking als UPC een afspraak minimaal 24 uur van tevoren heeft afgezegd. De gegevens van UPC zijn bepalend bij het vaststellen van de datum van de afspraak.



Als de storing door uw toedoen is ontstaan of als u niet thuis bent op het afgesproken tijdstip, zijn de kosten van zowel het huisbezoek als van het herstel van de storing voor uw rekening.

Hoe kunt u aanspraak maken op een vergoeding?

Om voor een vergoeding in aanmerking te kunnen komen, neemt u telefonisch 0900 15 80 (€ 0,10 per minuut) contact op met onze klantenservice. Bent u telefonieabonnee van UPC, dan belt u ons gratis vanaf uw vaste telefoon via telefoonnummer 1200. Wij beoordelen vervolgens of aan de voorwaarden zoals genoemd in de algemene voorwaarden en in de UPC Garantierегeling is voldaan om aanspraak te kunnen maken op een vergoeding. Wij zullen een vergoeding verrekenen met nog openstaande nota's.

Welke algemene bepalingen gelden?

De UPC Garantierегeling is van toepassing voor zover de algemene voorwaarden verwijzen naar de UPC Garantierегeling.

Indien sprake is van strijdigheid tussen de UPC Garantierегeling en de algemene voorwaarden, gaan de algemene voorwaarden voor.

Wij kunnen de UPC Garantierегeling aanpassen. Wij zullen de aangepaste UPC Garantierегeling publiceren op onze website upc.nl. De beëindigingsmogelijkheid van artikel 4 van de algemene voorwaarden is niet van toepassing.