

Rozdział 1
Postanowienia Ogólne

- "ASTRAL MEDIA" spółka z o.o. zwana dalej Operatorem prowadząca działalność gospodarczą za pośrednictwem sieci TVK stanowiącej własność SMTS Astral na terenie Gminy Łódź. Operator wykonuje działalność w zakresie telewizji kablowej na podstawie ustawy z dnia 21 lipca 2001 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. 00.73.852), zwanej dalej Prawem Telekomunikacyjnym, oraz ustawy z dnia 29 grudnia 1992 roku o radiofonii i telewizji (Dz.U.92.07.34) z późniejszymi zmianami), zwanej dalej Ustawa o Radiofonii i Telewizji.
- Podstawą korzystania z usług Operatora jest umowa dalej zwana "Umową" lub "Umową Abonencką", zawarta między osobą fizyczną lub osobą prawną, zwana dalej "Abonentem" a Operatorem, której integralną częścią są postanowienia niniejszego Regulaminu.
- Operator zapewnia, że rozprowadzanie programów telewizji kablowej następuje będzie w sposób zgodny z obowiązującym prawem polskim.
- "Urządzeniami" w rozumieniu niniejszego Regulaminu są zainstalowane kable i inny sprzęt niezbędny do odbioru programów rozprowadzanych przez Operatora. Urządzeniami nie są w rozumieniu niniejszego Regulaminu odbiorniki sygnału rozprowadzanego przez Operatora tj. w szczególności telewizory i radia.
- "Usterką" w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest techniczna wada obniżająca jakość programu, lecz umożliwiająca jego odbiór (zakłócenia, „śnieżenie”).
- "Awarią" w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest uszkodzenie Urządzeń całkowicie uniemożliwiające odbiór wszystkich programów, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej.
- "Przedstawicielem" jest pracownik Operatora legitymujący się firmowym identyfikatorem lub pracownik podwykonawcy legitymujący się identyfikatorem Operatora oraz odpowiednim zleceniem na wykonanie prac.
- Operator może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej posługiwać się osobami trzecimi.

Rozdział II
Zawarcie Umowy Abonenckiej

- Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w Regulaminie świadczenia usług.
- Umowa Abonencka zawarta może być na czas oznaczony albo nie oznaczony.
- Operator może uzależnić podpisanie umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usług na rzecz Abonenta.
- Umowa może być zawarta z osobami posiadającymi stale zameldowanie lub tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości. Abonent zobowiązany jest przedstawić dokument tożsamości oraz tytuł prawny potwierdzający powyższe okoliczności. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych informacji.
- Umowę abonencką Abonent może zawrzeć osobiście lub przez umocowanego przedstawiciela. Ewentualne pełnomocnictwo winno być udzielone na piśmie.
- W imieniu osoby prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do jej reprezentowania.
- Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli Abonent zalega lub zalegał z opłatami na Jego rzecz.

- Abonent który jest zainteresowany podłączeniem kolejnych gniazd antenowych lub osobnym podłączeniem magnetowidu ponosi dodatkową opłatę według obowiązującego cennika.
- Wszelkie Urządzenia zamontowane zgodnie z postanowieniami zawartej z Abonentem Umowy Abonenckiej przez Operatora w lokalu Abonenta pozostają własnością Operatora.

Rozdział III
Zasady Podłączenia

- Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem, najemcą, dzierżawcą albo do którego przysługuje mu: prawo użytkowania, używania, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej lub służebność mieszkania.
- Abonent, któremu nie przysługuje żaden z wymienionych w pkt 1. powyżej tytułów prawnych, albo u którego zainstalowanie Urządzeń jest uzależnione od uprzedniej zgody właściciela lub osoby wynajmującej lokal, jest zobowiązany do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i dołączenia jej do Umowy Abonenckiej.
- Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Urządzeń oznacza m.in.: zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów w miejscach ustalonych w mieszkaniu i budynku oraz zamocowanie odpowiedniego wyposażenia w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora. Kabel zostanie przeprowadzony możliwie najkrótszą drogą do odbiornika telewizyjnego.
- Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel Operatora mógł wykonać instalacje w możliwie najkrótszym czasie.
- Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń.
- Podczas montażu Urządzeń w lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Osoby dokonujące montażu Urządzeń nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą odbiorników telewizyjnych i radiowych. W przypadku, gdy montaż Urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi oraz czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
- Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego odbiornika telewizyjnego i radiowego do gniazda sieci kablowej.
- Abonent, który jest zainteresowany podłączeniem kolejnych gniazd antenowych ponosi opłatę dodatkową według obowiązującego cennika.

Rozdział IV
Obowiązki Operatora

- Operator zobowiązany jest do:
 - przesyłania Abonentowi sygnału obejmującego satelitarne i naziemne, polsko i obcojęzyczne programy telewizyjne oraz programy radiowe według obowiązującej na danym terenie oferty programowej. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany układu oferty programowej, jak również do emisji oferty w pełnym paśmie częstotliwości kablowej, co nie stanowi zmiany warunków umowy. Ponadto Operator zastrzega sobie prawo do przerw w emisji, nie dłuższych jednorazowo niż 24 godziny, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 3 dni w kwartale. W przypadku przekroczenia wskazanego okresu Operator obniży o 1/30 wysokość opłaty abonamentowej w następnym miesiącu za każdy kolejny dzień braku sygnału.
 - przesyłanie sygnału, o których mowa w pkt. 1(a) o jakości zgodnej z polskimi normami.
 - przez cały czas obowiązywania Umowy Abonenckiej do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.

Rozdział V
Obowiązki Abonenta

- Opłaty i koszty:
 - Opłaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłaty za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie Ustawy o Radiofonii i Telewizji.
 - Abonent zobowiązany jest opłacać terminowo tj. do 15 każdego miesiąca za dany miesiąc opłaty abonamentowe za usługę określoną w pkt. 1 (a) rozdz. IV niniejszego Regulaminu w wysokości określonej w aktualnym cenniku. Terminy płatności i sposób uiszczania opłat abonamentowych są określane w rachunkach (książeczkach opłat abonamentowych) przekazywanych Abonentowi przez Operatora, bądź w aktualnym cenniku. W wypadku nieotrzymania przez Abonenta rachunku, opłata abonamentowa winna być uiszczona bez uprzedniego wezwania, w terminie wynikającym z ostatnio otrzymanego rachunku (książeczki opłat abonamentowych) lub aktualnego cennika przy zachowaniu tego samego sposobu płatności.
 - Opłaty pobierane są z góry w terminach wskazanych w rachunku (książeczce opłat abonamentowych) lub w aktualnym cenniku.
 - Po dokonaniu montażu Urządzeń, Abonent zobowiązany jest uiścić opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w cenniku obowiązującym w dniu złożenia zamówienia przez Abonenta. W przypadkach wskazanych w niniejszym Regulaminie (za uprzednią zgodą Abonenta) Abonent zobowiązany jest uiścić dodatkową opłatę instalacyjną wynikającą z kosztorysu.
 - W przypadku zmiany miejsca zamieszkania przez dotychczasowego Abonenta i przeprowadzki do nowego lokalu (o ile warunki techniczne na to pozwolą) zobowiązany jest on do uiszczenia opłaty za przeniesienie w wysokości określonej aktualnym cennikiem.
 - Abonent zobowiązany jest ponadto do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego ich używania, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży do zapłaty ich ceny pomniejszonej o aktualną stawkę amortyzacji.
 - Abonent zobowiązany jest uiścić opłatę aktywacyjną również w przypadku, gdy w lokal, który Abonent zajmuje, znajduje się gniazdo abonenckie Operatora, lecz jest ono nieczynne.
 - Uiszczania innych opłat wskazanych w Cenniku, który to cennik stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.

2. Ponadto Abonent zobowiązany jest:

- a) Umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym sprawdzenie stanu technicznego Urządzeń znajdujących się w jego lokalu lub nieruchomości,
- b) w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej do niezwłocznego, nie później niż w ciągu 7 dni, zwrotu Urządzeń Operatora do Biura Obsługi Abonenta lub do przedstawiciela Operatora, z wyjątkiem kabli i gniazd zamontowanych w lokalu Abonenta. W przypadku opóźnienia w zwrocie Urządzeń o więcej niż 7 dni, Abonent zobowiązany jest do zapłaty ich wartości pomniejszonej o stawkę amortyzacji,
- c) w trakcie trwania Umowy Abonenckiej do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących zawartych w Umowie Abonenckiej. Abonent wykona obowiązek, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmiany.

Rozdział VI Zmiana Regulaminu, zmiana, rozwiązanie Umowy lub wygaśnięcie Umowy

1. W czasie trwania Umowy Abonenckiej, Abonent który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, może wystąpić z pisemnym wnioskiem o zmianę pakietu programowego. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym powinno być złożone z miesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkowało na koniec miesiąca. Zmiana pakietu może nastąpić po dokonaniu opłaty technicznej zgodnej z cennikiem opłat.
2. Abonent, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, może wystąpić z pisemnym wnioskiem o zawieszenie świadczenia usług telewizji kablowej na okres nie dłuższy niż 3 miesiące. Oświadczenie o którym mowa w zdaniu poprzedzającym powinno być złożone z miesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkowało na koniec miesiąca. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usług telewizji kablowej Operator pobierze opłatę zgodną z aktualnie obowiązującym cennikiem usług.
3. Operator zobowiązany jest zawiadomić pisemnie Abonenta o zmianie opłaty abonamentowej z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego, a w przypadku zmiany innych warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminu z jednomiesięcznym wyprzedzeniem. Wysokość opłaty abonamentowej może podlegać zmianie m.in. przy uwzględnieniu: wskaźnika inflacji za półrocze poprzedzające, wzrostu opłat organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i pokrewnymi (np. ZASP, ZAIKS), wzrostu opłat licencyjnych, znaczących podwyżek opłat bankowych, wzrostu kosztów dzierżawy kanalizacji teletechnicznej, zmiany wysokości podatków obciążających działalność prowadzoną przez Operatora.
4. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o nie przyjęciu nowych warunków umowy w ciągu 30 dni od dnia doręczenia zawiadomienia, o którym mowa w punkcie poprzedzającym będzie rozumiany, jako akceptacja nowej wysokości opłaty abonamentowej lub innej zmiany Umowy lub Regulaminu.
5. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o nie przyjęciu nowych warunków Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu z dniem wprowadzenia zmian takiego oświadczenia przez Operatora. (WYPOWIEDZENIE Z POWODU NIE PRZYJĘCIA NOWYCH WARUNKÓW UMOWY).
6. Abonent i Operator uprawnieni są do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. (WYPOWIEDZENIE NA ZASADACH OGÓLNYCH).
7. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno być złożone na piśmie na koniec miesiąca kalendarzowego,

przy czym okres wypowiedzenia kończy się ostatniego dnia następnego miesiąca kalendarzowego.

8. Wypowiedzenie, o którym mowa w pkt 6 i 7 niniejszego rozdziału, staje się skuteczne z dniem doręczenia go drugiej stronie umowy.
9. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia gdy Abonent:
 - a) dopuszcza się zwłoki w zapłacie opłaty aktywacyjnej powyżej 7 dni od daty instalacji,
 - b) dopuszcza się zwłoki w dokonaniu pełnej zapłaty za dwa okresy rozliczeniowe,
 - c) używa Urządzeń lub innego mienia Operatora, lub osoby, której sieć jest wykorzystywana przez Operatora do rozprowadzania programów, w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem, bądź używa ich w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia urządzenia osobom trzecim. (ROZWIAZANIE UMOWY BEZ WYPOWIEDZENIA).
10. W wypadkach, o których mowa w punkcie poprzedzającym, Operator wysła upomnienie, w którym wzywa Abonenta do określonego zachowania się w terminie 7 dni od doręczenia upomnienia pod rygorem natychmiastowego rozwiązania umowy.
11. W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej lub zawieszenia świadczenia usług telewizji kablowej następuje odłączenie sygnału telewizji kablowej.
12. Ponowne podłączenie może nastąpić tylko po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta zaległości oraz wniesieniu opłaty określonej w obowiązującym cenniku za ponowne podłączenie.
13. Umowa Abonencka może być rozwiązana w każdym czasie za obopólną zgodą.
14. Przekazanie praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy przez Operatora na rzecz podmiotu trzeciego może nastąpić tylko za zgodą Abonenta.
15. Umowa Abonencka wygasa w przypadku:

- (a) Śmierci Abonenta,
- (b) Wymeldowania Abonenta lub utraty tytułu prawnego do lokalu, w którym świadczone są usługi telewizji kablowej.

Rozdział VII Tryb reklamacji i zgłoszeń

1. Abonenci mogą składać reklamacje z tytułu niewłaściwego wykonania usługi telekomunikacyjnej w Biurze Obsługi Klienta listem, faxem, mailem lub ustnie do protokołu.
2. Jeżeli, pomimo złożenia reklamacji przez ABONENTA, miał miejsce trwały, tj. trwający jednorazowo dłużej niż jeden dzień licząc od dnia złożenia reklamacji, niewłaściwy dostęp do usług, ABONENT winien zgłosić ponownie reklamację celem uzyskania obniżki abonamentu.
3. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać dane osobowe, adres oraz opis przyczyny reklamacji.
4. W zakresie postępowania reklamacyjnego mają zastosowanie przepisy Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 01.10.2004r. (Dz.U. z dnia 18.10.2004).

Rozdział VIII Zasady usuwania usterek i awarii

1. Usunięcie usterki w odbiorze powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 7 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaze to zgłaszającemu.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie. Jeśli okaże się, że usunięcie Awarii w ciągu 72 godzin od jej zgłoszenia nie jest możliwe, Operator określi termin jej usunięcia i

pointformuje o tym abonentów, którzy nie dysponują sygnałem wskutek Awarii.

3. Za okres braku sygnału wynikający z Awarii trwającej dłużej niż jeden dzień, zawinionej przez Operatora, Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału. Za awarie niezawinione przez Operatora uznaje się w szczególności: umyślne lub nieumyślne uszkodzenie sieci przez Abonenta, brak dostaw energii elektrycznej zasilającej urządzenia sieciowe, brak sygnału od nadawców oraz z przyczyn wynikających z działania sił wyższych.
4. Operator nie odpowiada za usterki oraz awarie wynikające ze złego stanu technicznego wyposażenia służącego do odbioru sygnału innego niż Urządzenia należącego do Abonenta i nie jest zobowiązany do regulacji tego wyposażenia lub jego adaptacji.
5. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia upoważnionym Przedstawicielom Operatora instalacji kablowej w zajmowanym przez siebie lokalu w celu przeglądów, pomiarów i usuwania usterek w godzinach od 8 do 22. Podczas dokonywania w/w czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

Rozdział IX Postanowienia końcowe

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w emisji programów wynikające z działania siły wyższej. Dotyczy to również: zakłóceń przekazu satelitarnego, zmiany satelity, zmiany systemu nadawania, zaprzestanie nadawania przez nadawcę programu, konserwacji urządzeń nadawczych, przerw w dostawie prądu oraz innych zdarzeń, które pozostają poza kontrolą Operatora. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za zakłócenia w emisji programów spowodowane nadajnikami pracującymi w pobliżu sieci Operatora
2. Oferta programowa Operatora nie stanowi elementu przedmiotowo istotnego Umowy abonenckiej. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany oferty programowej tzn. zmiany układu programów, podziału programów na pakiety, zmiany liczby programów, zmiany rodzaju programów oraz zmiany pasm nadawania. Aktualna oferta programowa znajduje się do wglądu w biurze Operatora i jest transmitowana na kanale informacyjnym. Abonent w związku ze zmianą oferty programowej może dokonać rozwiązania umowy na warunkach określonych w Rozdziale VI Regulaminu chyba że zawarł umowne na czas określony.
3. Zmniejszenie liczby programów może nastąpić z przyczyn prawnych, technicznych lub organizacyjnych, które mogą być niezależne od Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady sprzętu będącego własnością Abonenta (telewizor, magnetowid, odtwarzacze, radioodbiorniki) i nie dokonuje jego napraw lub adaptacji.
5. Operator nie odpowiada za jakiegokolwiek zmiany w emisji programów wynikające z zachowania nadawcy (zmiany programowe, czas emisji).
6. Podczas wyładowań atmosferycznych telewizory i magnetowidy lub inne urządzenia (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od systemu telewizji kablowej. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania z Urządzeń RTV przez Abonenta.
7. Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania Umowy, której niniejszy Regulamin stanowi integralną część, podlegają rozpoznaniu przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Abonenta.
8. W sprawach nie uregulowanych Umową Abonencką bądź postanowieniami niniejszego regulaminu zastosowanie mieć będą postanowienia kodeksu cywilnego.