

Dostępu Do Internetu**Rozdział I**
Postanowienia Ogólne

1. "ASTRAL MEDIA" spółka z o.o. zwana dalej "Operatorem" prowadząca działalność gospodarczą za pośrednictwem sieci TVK stanowiącej własność SMTS Astral na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Operator wykonuje działalność w zakresie świadczenia usług sieciowych zgodnie z obowiązującym prawem.

2. Podstawą korzystania z usług Operatora jest umowa dalej zwana "Umową" lub "Umową Abonencką", zawarta między osobą fizyczną lub osobą prawną, lub inną jednostką organizacyjną, zwana dalej "Abonentem" a Operatorem, której integralną częścią są postanowienia niniejszego Regulaminu.

3. "Urządzeniami" w rozumieniu niniejszego Regulaminu są zainstalowane kable, konwertery i inny sprzęt niezbędny do świadczenia usług przez Operatora. Urządzeniami nie są w rozumieniu niniejszego Regulaminu, komputery lub inne urządzenia stanowiące własność Abonenta umożliwiające Abonentowi bezpośrednie korzystanie z usługi dostępu do Internetu.

4. "Usterka" w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest techniczną wadą obniżającą jakość świadczonych usług sieciowych.

5. "Awaria" w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest uszkodzeniem Urządzeń całkowicie uniemożliwiające świadczenie usług sieciowych przez Operatora, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, o których mowa w rozdziale III pkt 1(a) oraz przerw wynikających z działania siły wyższej, o których mowa w rozdziale VIII pkt 3.

6. "Przedstawicielem" jest pracownik Operatora posiadający legitymację służbową lub pracownik podwykonawcy legitymujący się identyfikatorem Operatora oraz odpowiednim zleceniem na wykonanie prac.

7. Operator może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi.

8. Opłaty pobierane są z góry w terminach wskazanych w rachunku, w cenniku lub księżeczce abonentowej

9. Pakiet usług multimedialnych w rozumieniu regulaminu zawiera dostęp do sieci TVK, Internetu i Telefonu.

Rozdział II
Zasady Podłączenia

1. 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.

2. Abonent, któremu nie przysługuje żaden z wymienionych w pkt. 1. 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.

3. 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 wskazanego przez Abonenta miejsca.

4. Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel Operatora mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie.

5. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń.

6. Podczas montażu Urządzeń w lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

7. Osoby dokonujące montażu Urządzeń nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą należących do Abonenta komputerów. 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.

8. Wysokość wszelkich opłat pobieranych przez Operatora (za wyjątkiem dodatkowej opłaty instalacyjnej, o której mowa w pkt. 7 Rozdz. II), cen i stawek amortyzacyjnych określa aktualny cennik, który dołączony jest do niniejszego regulaminu.

Rozdział III
Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest:

a) umożliwić korzystanie przez Abonenta z usługi dostępu do internetu, której rodzaj wskazany został w Umowie, z tym, że Operator zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usługi, 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 abonentowej w następnym miesiącu za każdy kolejny dzień nie świadczenia usługi sieciowej na rzecz Abonenta,

b) do świadczenia usług, o których mowa w pkt. 1(a) o jakości, zgodnej z powszechnie obowiązującymi normami prawa

c) przez cały czas obowiązywania Umowy 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.

2. Zasady odpowiedzialności za wady modemu lub inne urządzenia kupione przez Abonenta od Operatora reguluje odpowiednia umowa sprzedaży.

Rozdział IV
Obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany:

a) po dokonaniu montażu Urządzeń uiścić opłatę instalacyjną w wysokości, w miejscu i w czasie określonym w cenniku obowiązującym w dniu złożenia zamówienia przez Abonenta oraz dodatkową opłatę instalacyjną wynikającą z kosztorysu w przypadkach określonych w pkt. 7 rozdz. II niniejszego Regulaminu,

b) opłacać terminowo tj. do 15 każdego m-ca za dany miesiąc opłaty abonentowe za usługę określoną w pkt. 1 (a) rozdz. III niniejszego Regulaminu w wysokości określonej w aktualnym cenniku. Terminy płatności i sposób uiszczania opłat abonentowych są określone w rachunkach lub księżeczkach opłat abonentowych przekazywanych Abonentowi przez Operatora, bądź w aktualnym cenniku. W wypadku nieotrzymania przez Abonenta rachunku, opłata abonentowa winna być uiszczona bez uprzedniego wezwania, w terminie wynikającym z ostatnio otrzymanego rachunku (księżeczki opłat abonentowych) lub aktualnego cennika przy zachowaniu tego samego sposobu płatności,

c) do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego użytkowania, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży – do zapłaty ich ceny pomniejszonej o aktualną stawkę amortyzacji,

d) korzystać jedynie z modemów, które uzyskają pisemną akceptację Operatora, a w przypadku innych urządzeń koniecznych do korzystania z usług dostępu do Internetu tylko takich urządzeń, których stosowanie dopuszczalne jest przepisami prawa i nie powoduje zakłóceń w funkcjonowaniu sieci Operatora lub innych podmiotów współpracujących z Operatorem,

e) korzystać z usług Operatora w sposób zgodny z prawem oraz przyjęty w środowisku użytkowników sieci Internet.

f) w przypadku zaprzestania wnoszenia opłat abonentowych lub nieuzasadnionego zerwania umowy na czas określony, abonent zobowiązany jest do uregulowania należności pozostałych do wskazanego w umowie terminu jej wygaśnięcia.

2. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących go, zawartych w formularzu Umowy. Abonent wykona obowiązek, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie 7 dni od daty zaistnienia zmiany danych identyfikujących zawartych w formularzu Umowy. W przypadku braku powiadomienia Operatora o zmianie adresu Abonenta, wszelkie doręczenia dokonywane na dotychczasowy adres, będą uznane za skuteczne.

3. Abonent nie może udostępniać swego łącza internetowego innemu użytkownikowi oraz nie może udostępniać łącza internetowego poza lokal, na który jest podpisana Umowa Abonencka.

4. Operator za naruszenie postanowień Rozdziału IV pkt 3 może nałożyć na Abonenta karę w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym cenniku. Abonent w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty zobowiązany jest uregulować należność i przywrócić natychmiast stan instalacji (łącza) do stanu zgodnego z podpisaną umową.

5. Odłączenie sygnału internetowego z winy abonenta nie zwalnia od obowiązku uiszczenia opłat abonentowych w trakcie trwania umowy.

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

1. Operator jest zobowiązany zawiadomić Abonenta, minimum na 30 dni przed planowaną zmianą, o zmianie wysokości opłaty abonentowej oraz zmianie innych postanowień Umowy lub Regulaminu. Powyższe zawiadomienie uznaje się za skutecznie doręczone w przypadku przesłania go Abonentowi na uzyskany przez niego u Operatora adres poczty elektronicznej. Abonent wyraża zgodę na doręczenie zawiadomienia w sposób wskazany powyżej.

2. Zawiadomienie o zmianie wysokości opłaty abonentowej może nastąpić również poprzez doręczenie rachunku lub księżeczki opłat abonentowych uwzględniającej zmianę wysokości abonentu.

3. Wysokość opłaty abonentowej może podlegać zmianie w przypadku między innymi, wzrostu cen i usług konsumpcyjnych jako miary inflacji, wzrostu kosztów własnych Operatora, wzrostu obciążeń publiczno-prawnych, wzrostu opłat związanych z innymi operatorami, wzrostu kosztów dzierżawy kanalizacji teletechnicznej.

4. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o nie przyjęciu nowych warunków umowy w ciągu 30 dni od dnia publikacji bądź też doręczenia zawiadomienia, o którym mowa w punkcie 1 i 2 Rozdziału V, będzie rozumiany, jako akceptacja nowej wysokości opłaty abonentowej lub innej zmiany Umowy.

5. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o nie przyjęciu nowych warunków w trybie, o którym mowa w pkt 4, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu w dniu otrzymania takiego oświadczenia przez Operatora. (WYPOWIEDZENIE Z POWODU NIE PRZYJĘCIA NOWYCH WARUNKÓW UMOWY).

6. Abonent, który nie zalega z opłatami wynikającymi z umowy abonenckiej (z wyłączeniem umowy na czas określony) może wystąpić z pisemnym wnioskiem o zawieszenie świadczenia dostępu do Internetu, na okres nie dłuższy niż 3 miesiące. Wniosek powinien być złożony z miesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować na koniec miesiąca. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi Operator pobierze opłatę zgodną z aktualnie obowiązującym cennikiem.

7. W czasie trwania Umowy Abonenckiej, abonent który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy, może wystąpić z pisemnym wnioskiem o zmianę pakietu dostępu do internetu. Wniosek powinien być złożony z miesięcznym okresem wypowiedzenia i będzie skutkować na koniec miesiąca. Zmiana pakietu nastąpi po dokonaniu opłaty zgodnej z aktualnie obowiązującym cennikiem.

8. Abonent i Operator uprawnieni są do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. (WYPOWIEDZENIE NA ZASADACH OGÓLNYCH).

9. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno być złożone na piśmie na koniec miesiąca kalendarzowego, przy czym okres wypowiedzenia kończy się ostatniego dnia następnego miesiąca kalendarzowego.

10. Oświadczenie o wypowiedzeniu, o którym mowa w pkt 8 i 9 niniejszego rozdziału, staje się skuteczne z dniem doręczenia go drugiej stronie umowy.

11. 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 lub korzysta z usług sieciowych świadczonych przez Operatora, 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. (ROZWIĄZANIE UMOWY BEZ WYPOWIEDZENIA).

12. W wypadkach, o których mowa w punkcie poprzedzającym, Operator wysłał upomnienie, w którym wzywa Abonenta w terminie 7 dni od doręczenia upomnienia do określonego zachowania się, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania umowy.

13. W dniu rozwiązania Umowy następuje zaprzestanie świadczenia usług dostępu do Internetu.

14. Ponowne podłączenie może nastąpić tylko po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta zaległości oraz wniesieniu opłaty za ponowne podłączenie określonej w obowiązującym cenniku.

15. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za obopólną zgodą.

16. Abonent wyraża zgodę na przekazanie przez Operatora praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy Abonenckiej na rzecz innego operatora sieci telewizji kablowej.

17. Umowa Abonencka wygasa w przypadku:

(a). śmierci Abonenta

(b). wymeldowania Abonenta lub utraty tytułu prawnego do lokalu, w którym świadczone są usługi.

18. W przypadkach, o których mowa w pkt 11 Operator może bez uprzedniego zawiadomienia Abonenta zawiesić świadczenie na jego rzecz usług dostępu do Internetu na okres do rozwiązania Umowy w przypadku, gdy Operator będzie miał przesłanki uprawniające go do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia lub do czasu zaprzestania dokonywania przez Abonenta naruszeń wskazanych w tym punkcie.

Rozdział VI 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, miała miejsce trwałe, tj. trwające jednorazowo dłużej niż jeden dzień licząc od dnia złożenia reklamacji, niewłaściwy dostęp do usługi, ABONENT winien zgłosić ponownie reklamacje 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. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z dnia 18.10.2004).

Rozdział VII Zasady usuwania usterek i awarii

1. Usunięcie usterki w odbiorze powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia.

2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie. O ile awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 72 godzin od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje 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 awarię niezawinioną przez Operatora uznaje się: umyślne lub nieumyślne uszkodzenie sieci przez Abonenta, brak dostaw energii elektrycznej zasilającej urządzenia sieciowe, brak dostaw sygnału dostępu internetowego od nadawców, usterki modemów, uszkodzenia sprzętu komputerowego Abonenta oraz z przyczyn wynikających z działania sił wyższych.

4. Operator nie odpowiada za usterki wynikające ze złego stanu technicznego wyposażenia służącego do korzystania z usługi sieciowej Operatora - innego niż Urządzenia - należącego do Abonenta i nie jest zobowiązany do regulacji tego wyposażenia. 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 VIII Postanowienia końcowe

1. W przypadku zawierania nowej Umowy, a odnoszącej się do mieszkania lub innego lokalu, w którym znajdują się Urządzenia Operatora lub podmiotu, którego sieć jest wykorzystywana przez Operatora do rozprowadzania programów telewizyjnych, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej aktualnym cennikiem.

2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania przez dotychczasowego Abonenta i przeprowadzki do nowego lokalu, który położony będzie w obrębie sieci eksploatowanej przez Operatora, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przeniesienie w wysokości określonej aktualnym cennikiem.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu usługi dostępu do Internetu wynikające z działania siły wyższej. Dotyczy to również: zakłóceń leżących po stronie podmiotów, z którymi Operator zawarł umowy o wymianie ruchu sieciowego lub podobne, konserwacji urządzeń służących do transmisji danych, przerw w dostawie prądu oraz innych zdarzeń, które pozostają poza kontrolą Operatora. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za zakłócenia w korzystaniu z usług sieciowych Operatora spowodowanych działaniem urządzeń pozostających poza kontrolą Operatora.

4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany swojej oferty w zakresie świadczenia usług: zmiany rodzajów abonamentów, podziału usług na pakiety itp. Abonent w związku ze zmianami wprowadzonymi przez Operatora może rozwiązać umowę na warunkach określonych w rozdziale V Regulaminu chyba że zawarł umowę na czas określony.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady sprzętu będącego własnością Abonenta (modemy, komputery, karty sieciowe) i nie dokonuje jego napraw lub adaptacji. W przypadku zakupu danego sprzętu przez Abonenta od Operatora zakres odpowiedzialności Operatora reguluje odrębna umowa sprzedaży i związane z nią gwarancje i rękojmię.

6. Operator nie odpowiada za jakiegokolwiek zachowania użytkowników sieci Internet.

7. Podczas wyładowań atmosferycznych modemy oraz komputery (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od sieci Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania ze sprzętu Abonenta.

8. Spory powstałe na tle wykonywania Umowy, które niniejszy Regulamin stanowi integralną część, podlegają rozpoznaniu przez sąd miejsca jej wykonania. Miejscem wykonania Umowy jest wskazany w tej umowie adres Abonenta.