

**ASTRAL MEDIA Spółka z o.o. 92-413 Łódź, ul. Henryka Brodatego 2 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział KRS pod nr 0000220883 ,
Bank Pekao S.A. w Łodzi 58 1240 3073 1111 0010 0562 2369**

UMOWA ABONENCKA NR/ID 5788/5275

zawarta w dniu 2013-11-14 w Łodzi pomiędzy:

1. "ASTRAL MEDIA" Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Henryka Brodatego 2 - operatorem telewizji kablowej, reprezentowanym przy niniejszej czynności przez:

Prezesa Tadeusza Marczewskiego
zwanego dalej OPERATOREM

a

2. Panem JAN KOWALSKI, dowód tożsamości AAA123456, PESEL- 9002020006 zamieszkałym w Łodzi, przy ul. Kowalskiego 32C/1, kod pocztowy 92-446, blok Nr 32C, tel. 502000000

zwanym dalej ABONENTEM

§1 USŁUGI I OPŁATY

1) OPERATOR zobowiązuje się do przyłączenia lokalu wskazanego przez ABONENTA, położonego w Łodzi, przy **ul. Kowalskiego 32C/1**, kod pocztowy **92-446**, blok Nr **32C** do sieci telekomunikacyjnej w terminie do 7 dni od dnia zawarcia Umowy oraz do dostarczenia: sygnałów radiowych, telewizyjnych i Internetu, zgodnie z wybranym Pakietem usług, w okresie trwania Umowy.

Usługa	Pakiet	Typ	Od dnia	Okres		Aktywacja		Opł.abonamentowa zł/m-c	
				trwania Umowy	min. do skorzystania z promocji	stand.	promo.	std.	prom.
Telewizja	Pakiet Pełny	R	2017-05-31	nieokreślony		0 zł	0 zł	0 zł	wskazana w regulaminie promocji
Telewizja	Wygodny	N	2017-06-01	24 m-ce		199 zł	0 zł	44 zł	
Internet	Dom	R	2017-05-31	12 m-cy		0 zł	0 zł	0 zł	
Internet	Dom	N	2017-06-01	24 m-ce		199 zł	0 zł	39 zł	
Dekodery Bazowe	HD	N	2017-06-01	24 m-ce	24 m-ce	249 zł	9.90 zł	5 zł	1 zł

Typ: N-nowy, K-kontynuacja, R-rezygnacja.

2) Umowa zawarta na czas określony po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu wedle wyboru Abonenta:

na czas określony na kolejny okres _____ miesięcy liczony od dnia upływu poprzedniego okresu zobowiązania, z zachowaniem obniżonych opłat za Usługę, w wysokości takiej, jak w ostatnim miesiącu okresu zobowiązania; wybierając tę opcję Abonent wyraża zgodę na automatyczne przedłużenie Umowy na kolejny czas określony;

na czas nieokreślony, z opłatami standardowymi wskazanymi w powyższej Tabeli. W razie niewybrania przez Abonenta żadnej z opcji Umowa ulegnie przedłużeniu na czas nieoznaczony.

Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi najpóźniej na 7 dni przed końcem okresu obowiązywania Umowy.

3) W ramach Opłaty abonamentowej Operator zobowiązany jest do:

- a) umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci Operatora z wybranego Pakietu Usług,
- b) administrowania udostępnionym Pakietem Usług
- c) usuwania Awarii i świadczenia usług serwisowych o ile nie są one dodatkowo płatne zgodnie z Cennikiem,
- d) zapewnienia obsługi Abonenta w Biurze Obsługi oraz telefonicznie, w godzinach pracy Biura;

Operator nie wprowadza Ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług, poza wyraźnie wskazanymi w Regulaminach. Ponadto ograniczenia mogą wynikać z zasięgu lub możliwości technicznych Sieci.

- 4) Operator oświadcza, a Abonent przyjmuje do wiadomości, że Usługa realizowana jest za pomocą sieci kablowej, a sygnał doprowadzany jest do modemu udostępnionego Abonentowi na potrzeby świadczenia Usługi. Operator odpowiada za jakość dostarczanej do modemu Usługi i sprawność modemu. Operator natomiast nie ponosi odpowiedzialności za jakość Usługi, jeśli jej pogorszenie wynika z nieprawidłowej pracy własnego modemu Abonenta lub jego urządzeń końcowych, bądź z zastosowania przez Abonenta routera rozprowadzającego sygnał WiFi w lokalu. Operator nie odpowiada także za brak lub nienależytą jakość Usługi jeśli jest ona spowodowana uszkodzeniem instalacji telekomunikacyjnej budynku, gdy nie stanowi ona własność właściciela budynku.

§ 2. OŚWIADCZENIA ABONENTA: ABONENT oświadcza niniejszym, iż:

- 1) posiada pełną zdolność do czynności prawnych i jest upoważniony do podejmowania decyzji odnośnie włączenia i eksploatacji telewizji kablowej i/lub dostępu do Internetu w lokalu mieszczącym się pod wskazanym powyżej adresem, jak również w przypadku istnienia takiej konieczności, dysponuje zgodą właściciela (najemcy) lokalu, na wykonanie stosownej instalacji telekomunikacyjnej.
- 2) otrzymał i zapoznał się z Regulaminem Dostępu Do Sieci Telewizji Kablowej i/lub Regulaminem Dostępu Do Internetu (REGULAMINY), Cennikiem Usług Operatora (CENNIK) oraz Regulaminem Promocji jeżeli taki ma zastosowanie i wyraża zgodę na włączenie postanowień tych że Regulaminów i Cennika do niniejszej umowy .

§ 3. ZOBOWIĄZANIA ABONENTA: ABONENT w ramach niniejszej Umowy zobowiązuje się do:

- 1) opłacania abonamentu w terminie do 15 każdego miesiąca za dany miesiąc oraz wniesienia opłaty instalacyjnej i aktywacyjnej na rzecz OPERATORA zgodnie z Umową w kasie BOA lub przelewem na rachunek bankowy Bank Pekao S.A. 58 1240 3073 1111 0010 0562 2369, w wysokości i na zasadach określonych w Umowie, CENNIKU oraz w stosownym REGULAMINIE. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
- 2) udostępnienia lokalu w zakresie niezbędnym do wykonania usługi w terminie ustalonym przez obie Strony.

§ 4. DANE OSOBOWE I TRANSMISYJNE:

- 1) OPERATOR informuje Abonenta, że:
 - a) Administratorem danych osobowych jest Operator. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: [REDACTED]
 - b) Dane Abonenta przetwarzane są dla potrzeb prawidłowego i zgodnego z prawem wykonania Umowy o świadczenia usług telekomunikacyjnych, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności.
 - c) Podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 , oraz art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne, zgodnie z którym Operator uprawniony jest do przetwarzania bez zgody Abonenta (to jest zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania): (1) imienia, nazwiska, (2) imion rodziców, (3) miejsca i daty urodzenia, (4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, adresu korespondencyjnego jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, (5) numeru ewidencyjnego PESEL, (6) nazwy, serii i numeru dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu, (7) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, (8) adresu poczty elektronicznej. Przetwarzanie innych danych osobowych (takie jak nr telefonu, nr rachunku bankowego), oraz przetwarzanie w celach innych niż wykonanie Umowy, wymaga uzyskania zgody Abonenta.
 - d) Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w pkt c) powyżej będzie skutkowało brakiem możliwości zawarcia Umowy i świadczenia usług telekomunikacyjnych, gdyż przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne i rozporządzeń wykonawczych do niej nakazują Operatorowi pobieranie danych osobowych i ich retencję.
 - e) Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania jeśli są nieprawidłowe.
 - f) Abonent ma prawo żądania od Operatora niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych, jeśli: (1) nie są już niezbędne do wykonania Umowy, (2) Abonent cofnął zgodę na przetwarzanie danych, a nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności nie są one niezbędne do wykonania Umowy, (3) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania, (4) przetwarzanie danych osobowych Abonenta było niezgodne z prawem.
 - g) Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, wówczas gdy są one przetwarzane w prawnie uzasadnionym interesie Operatora. Operatorowi nie wolno przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże istnienie ważnych, prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Użytkownika, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

- h) Abonent może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych gdy: (1) Abonent kwestionuje prawidłowość danych osobowych – na okres pozwalający Operatorowi sprawdzić prawidłowość tych danych, (2) przetwarzanie jest niezgodne z prawem a Abonent sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania, (3) Operator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Abonentowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, (4) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Operatora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu Użytkownika.
- i) Abonent ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jej dotyczące, które przekazał Operatorowi i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony Operatora. Abonent ma także prawo żądać, by Operator przesłał te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
- j) Dane Abonenta przetwarzane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń (okres 3 lat), (2) wykonywania obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach (w tym obowiązku retencji danych (1 rok) i obowiązków skarbowych (6 lat) lub (3) na podstawie zgody Abonenta.
- k) W przypadku gdy dane Abonenta przetwarzane są na podstawie udzielonej przez niego zgody i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, Abonent może w każdej chwili cofnąć zgodę na przetwarzanie danych. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
- l) Abonent ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
- m) Na podstawie art. 165 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie wskazanym w pkt. j).
- n) Operator przetwarza dane o lokalizacji, to jest dane wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa. Dane te mogą także być przetwarzane za zgodą Abonenta.
- o) Dane Abonenta mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych, w tym innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, a także przedsiębiorcom pocztowym, podmiotom świadczącym na zlecenie Operatora usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne.
- 2) Abonent oświadcza, że:
- a) wyraża zgodę na przetwarzanie na potrzeby wykonania Umowy numeru telefonu oraz innych danych udostępnionych Operatorowi przy zawieraniu niniejszej Umowy TAK NIE
- b) prosi o doręczania proponowanych zmian Umowy, Regulaminu i Cennika na adres poczty elektronicznej wskazany w §13. TAK NIE
- c) wyraża zgodę na doręczanie korespondencji (w tym wezwań do zapłaty) drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany w §13. TAK NIE
- d) Abonent wyraża zgodę na doręczanie mu faktur drogą elektroniczną na adres wskazany w § 13 TAK NIE
- e) Abonent wyraża zgodę na doręczanie mu potwierdzeń przyjęcia reklamacji do rozpoznania, oraz odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej wskazany w §13 TAK NIE
- f) Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie numeru telefonu dla celów marketingu usług Operatora TAK NIE
- g) Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie adresu e-mail dla celów marketingu usług Operatora TAK NIE
- h) Abonent wyraża zgodę na używanie przez Operatora i podmioty działające na zlecenie Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego usług Operatora TAK NIE

§ 5. ZMIANA PAKIETÓW: W okresie obowiązywania umowy zawartej na czas określony nie ma możliwości zamiany pakietu usług internetowych na pakiet tańszy z wolniejszym łączem, a w przypadku usług telewizji kablowej na pakiet zawierający mniejszą liczbę kanałów. Sposób zmiany pakietu uregulowany jest w Regulaminie Roz. VI.

§ 6. USŁUGI SERWISOWE: Zakres usług serwisowych znajduje się w Regulaminie Dostępu Do Sieci TV Kablowej Roz. VIII i Regulaminie Dostępu Do Internetu Roz. VII.

§ 7. ZMIANA WARUNKÓW UMOWY:

1) Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta, o każdej proponowanej zmianie Umowy, Regulaminu bądź Cennika, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa

lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenie aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc

- 2) Informacja o której mowa w ust. 1 zawiera: treść proponowanej zmiany, pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie, pouczenie, że w przypadku wypowiedzenia Umowy Operator nie jest uprawniony do żądania zwrotu udzielonej Abonentowi ulgi. chyba że zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio (I) ze zmiany przepisów prawa, (II) decyzji Prezesa UKE lub (III) zmiana Cennika nie wiąże się z podwyższeniem cen Usługi. Z zastrzeżeniem ust. 3 w przypadku Umowy zawartej na piśmie Operator doręcza Abonentowi tę informację na piśmie, a na żądanie Abonenta - na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za po-mocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, zaś w przypadku Umowy zawartej w formie dokumentowej Operator doręcza informację w tej samej formie, a na żądanie Abonenta – na piśmie.
- 3) W przypadku gdy zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usługi, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie www.astralmedia.pl a także wywieszenie w Biurze Obsługi treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem zmian w życie. Okres ten może być krótszy jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenie aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc. Operator jednocześnie informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w razie braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie.
- 4) Zmiana warunków Umowy (w tym Regulaminu i Cennika) przez Operatora możliwa jest jedynie z ważnej przyczyny, w szczególności w przypadku:
 - a) zmiany przepisów prawa lub wydania decyzji Prezesa UKE bądź innego organu państwowego, wymagającej dostosowania Umowy do zmienionych przepisów lub nakazów wynikających z decyzji;
 - b) konieczności usunięcia klauzul niedozwolonych;
 - c) niezależnych od Operatora działań lub zaniechań podmiotów, od których nabywa usługi na potrzeby dostarczania ich Abonentowi, w tym nadawców programów telewizyjnych, w szczególności polegających na zaprzestaniu przez nich prowadzenia działalności gospodarczej, zaprzestaniu nadawania programu, rozwiązaniu umowy z Operatorem.
- 5) W przypadku Umów zawartych na czas nieoznaczony Operator może dokonać zmiany warunków Umowy poprzez podwyżkę Opłaty abonamentowej, nie częściej jednak niż jeden raz do roku i o kwotę nie wyższą niż

§ 8 ROZWIĄZANIE UMOWY

- 1) w przypadku zawarcia Umowy poza BOA Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej Umowy w ciągu 14 dni od daty jej zawarcia; Oświadczenie o odstąpieniu powinno być doręczone Operatorowi osobiście lub za pośrednictwem poczty. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia w tym terminie. Abonent potwierdza, że otrzymał pouczenie oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
- 2) Umowa może być rozwiązana przez Abonenta oraz Operatora z miesięcznym okresem wypowiedzenia, poprzez oświadczenie złożone na piśmie pod rygorem nieważności, przy czym okres wypowiedzenia kończy się ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym złożone zostało oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy jest skuteczne z chwilą doręczenia drugiej stronie.
- 3) Operator może rozwiązać Umowę 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 Umową lub Regulaminem, lub w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia urządzenia osobom trzecim.W takich wypadkach Operator wysyła upomnienie, w którym wzywa Abonenta do określonego zachowania się w terminie 7 dni od doręczenia upomnienia pod rygorem natychmiastowego rozwiązania umowy. W przypadkach, o których mowa w punktach a)-c) Operator może po uprzednim zawiadomieniu Abonenta zawiesić świadczenie na jego rzecz Usługi na okres do czasu zaprzestania dokonywania przez Abonenta naruszeń Umowy.
- 4) Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia gdy Operator:
 - a) dopuszcza się zwłoki w podłączeniu do sieci lub rozpoczęciu świadczenia Usług powyżej 7 dni od ustalonej daty;
 - b) nie świadczy, lub nienależyście świadczy usługi przez okres 30 dni;
- 5) Abonent może rozwiązać Umowę w przypadku utraty tytułu prawnego do lokalu, w którym świadczone są Usługi, jednak w takim wypadku rozwiązanie Umowy traktowane jest jak rozwiązanie z przyczyn leżących po stronie Abonenta i wiąże się z obowiązkiem zwrotu udzielonej ulgi zgodnie z pkt. 8 poniżej.
- 6) Umowa Abonencka może być rozwiązana w każdym czasie za obopólną zgodą.
- 7) Umowa Abonencka wygasa w przypadku śmierci Abonenta,

- 8) W dniu rozwiązania Umowy następuje odłączenie Usług.
- 9) W przypadku rozwiązania przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta umowy zawartej na czas określony przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent obowiązany jest do zwrotu udzielonej mu ulgi wskazanej w Tabeli w § 1 ust. 1 lub Regulaminie promocji, w wysokości pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania
- 10) Poza obowiązkiem zwrotu ulgi, o którym mowa w ust. 8, przypadku rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do:
- uiszczenia wszelkich zaległych opłat wynikających z Umowy,
 - zwrotu urządzenia dostępowego użyczonego przez Operatora; zwrot powinien nastąpić do BOA, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy, na koszt Abonenta. W przypadku braku zwrotu w określonym terminie, bądź zwrotu Urządzenia uszkodzonego, o ile uszkodzenie wynika z winy Abonenta a koszt jego usunięcia przekracza koszty naprawy, Operator uprawniony jest do żądania zapłaty kary umownej w wysokości wskazanej w Cenniku.
- 11) Ponowne podłączenie może nastąpić tylko po ponownym zawarciu Umowy, poprzedzonym uregulowaniem przez Abonenta wszelkich zaległych należności na rzecz Operatora.
- 12) W przypadku stwierdzenia ingerencji Abonenta w Sieć, lub innych działań, które naruszają bezpieczeństwo lub integralność Sieci lub świadczonych Usług, Operator uprawniony jest do eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług i / lub przerywania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci usług.

§ 9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE: Tryb postępowania reklamacyjnego znajduje się w Regulaminie Roz.VII

§10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA: Zakres odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość kar umownych z tytułu nienależytego wykonywania usługi oraz zasady i termin wypłaty znajduje się w Regulaminie Roz. VII

§ 11. ROZSTRZYGAJĄCE ZNACZENIE UMOWY: W sytuacji sprzeczności treści regulaminów, o których mowa w § 2 pkt 2, z postanowieniami niniejszej Umowy strony są związane postanowieniami Umowy, a sprzeczne z nimi postanowienia regulaminu nie wiążą stron.

§12. SPORY: W razie sporu związanego z Umową Abonent będący konsumentem może wystąpić do wskazanego w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu o którym mowa w zdaniu poprzednim przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 13. ADRES E-MAIL: Konto pocztowe w domenie astral.lodz.pl (np. abonent@astral.lodz.pl)

- nazwa konta-
- Adres skrzynki e-mail do korespondencji - kowalski@wp.pl

§ 14. INFORMACJA O ZAGROŻENIACH: Operator informuje Abonenta o zagrożeniach związanych z Usługą oraz sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez udostępnienie linku do strony UKE na swojej stronie internetowej www.astralmedia.pl.

§15. INFORMACJA O CENNIKU: Aktualny cennik wraz z kosztami usług serwisowych dostępny jest w BOA oraz na stronie internetowej

Operatora.

§ 16. INFORMACJA O ZARZĄDZANIU RUCHEM: Informacja o procedurach wprowadzonych w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług znajduje się w Regulaminie Roz. IX.

§ 17. JAKOŚĆ USŁUG: Wskaźniki jakości świadczonych przez Operatora Usług:

- średni czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci – 2 dni
- średni czas oczekiwania na usługę serwisową – 1 dzień
- średni czas oczekiwania na połączenie z personelem – 69 sek.
- średni czas usunięcia awarii – 12 godz.
- liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy – 2,85
- wskaźnik reklamacji poprawności faktur – 0,115 %
- procent reklamacji rozpatrzonych w 14 dni – 100 %
- Dane dla usługi zapewnienia dostępu do Internetu:

Dla pakietu		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹		
Maksymalna ²		
Zwykle dostępna ³		
Dla pakietu		
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹		
Maksymalna ²		

Zwyczajnie dostępna ³		
	Dla pakietu	
	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna ¹		
Maksymalna ²		
Zwyczajnie dostępna ³		

¹**minimalna prędkość** jest to najniższa gwarantowana przez Dostawcę Usług prędkość;

²**maksymalna prędkość** jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

³**zwyczajnie dostępna prędkość** jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 80% doby).

- a) Prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak, opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
- b) Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi: wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie, instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall), jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych, ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli; ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści.

§ 18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

- 1) Niniejsza Umowa zastępuje wszystkie wcześniejsze umowy wiążące Abonenta z Operatorem, a załączniki do niej stanowią jej integralną część.
- 2) Umowa sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Wydane urządzenie dostępne: modem o MAC adresie: e4:48:c7:b6:f9:00

operator ma obowiązek udostępnienia urządzenia wolnego od wad.

Załączniki do Umowy:

- 1) Regulamin
- 2) Cennik
- 3) Regulamin promocji
- 4) Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy wraz z pouczeniem – w przypadku zawarcia Umowy poza BOA