



# „ASTRAL MEDIA” Sp. z o.o.

## REGULAMIN

### KORZYSTANIA Z USŁUG ASTRAL MEDIA

#### Rozdział I Postanowienia Ogólne

1. „Operatorem” jest 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, która prowadzi świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
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, zwaną dalej „Abonentem” a Operatorem, której integralną częścią są postanowienia niniejszego Regulaminu.
3. „Usługami” w rozumieniu niniejszego Regulaminu są usługi telewizji kablowej, Internetu i telefonii, zamówione przez Abonenta i świadczone przez Operatora na podstawie Umowy.
4. „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, odbiorniki telewizyjne, komputery lub inne urządzenia stanowiące własność Abonenta umożliwiające Abonentowi bezpośrednie korzystanie z usługi dostępu do Internetu.
5. „Usterka” w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest techniczną wadą obniżającą jakość świadczonych usług.
6. „Awaria” w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest uszkodzeniem Urządzeń całkowicie uniemożliwiające korzystanie z usług świadczonych 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.
7. „Przedstawicielem” jest pracownik Operatora posiadający legitymację służbową lub pracownik podwykonawcy legitymujący się identyfikatorem Operatora oraz odpowiednim zleceniem na wykonanie prac.
8. Operator może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi.
9. Opłaty pobierane są z góry w terminie wskazanym w Umowie.
10. Pakiet usług multimedialnych w rozumieniu regulaminu zawiera dostęp do sieci TVK, Internetu i Telefonu.

#### Rozdział II Zawarcie Umowy Abonenckiej

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa Abonencka zawarta może być na czas oznaczony albo nie oznaczony.
3. Operator może uzależnić podpisanie umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usług na rzecz Abonenta.
4. Umowa może być zawarta z osobami posiadającymi stałe zameldowanie lub tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości. Abonent

zobowiązany jest przedstawić dokument tożsamości.

5. Umowę abonencką Abonent może zawrzeć osobiście lub przez umocowanego przedstawiciela. Ewentualne pełnomocnictwo winno być udzielone na piśmie.
6. W imieniu osoby prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do jej reprezentowania.
7. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli Abonent zalega lub zalegał z opłatami na Jego rzecz, a także w przypadku negatywnej weryfikacji wiarygodności płatniczej.
8. Abonent, który jest zainteresowany podłączeniem kolejnych gniazd ponosi dodatkową opłatę według obowiązującego Cennika.
9. Wszelkie Urządzenia zamontowane zgodnie z postanowieniami zawartej z Abonentem Umowy Abonenckiej przez Operatora w lokalu Abonenta pozostają własnością Operatora.

#### Rozdział III 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. 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.
3. Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel Operatora mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie.
4. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń.
5. Podczas montażu Urządzeń w lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. 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.
7. Wysokość wszelkich opłat pobieranych przez Operatora (za wyjątkiem dodatkowej opłaty instalacyjnej, o której mowa w pkt. 6 Rozdz. III), określa aktualny cennik.

#### Rozdział IV Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest:

- a) umożliwić korzystanie przez Abonenta z Usług wskazanych w Umowie, w wybranym i określonym przez Abonenta w Umowie pakiecie / taryfie
  - b) zapewnienia jakości Usług zgodnej z powszechnie obowiązującymi normami prawa i deklarowanej w Umowie lub Cenniku;
  - c) bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu przed jego montażem lub jest skutkiem normalnego zużycia eksploatacyjnego.
2. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usług, trwających jednorazowo nie dłuższej niż 24 godziny i nie więcej niż 3 dni w kwartale, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych. W przypadku przekroczenia wskazanego okresu Operator obniży o 1/30 wysokość opłaty abonamentowej w następnym miesiącu za każdy dzień nie świadczenia usługi sieciowej na rzecz Abonenta.

#### Rozdział V Obowiązki Abonenta

1. Opłaty i koszty:
  - a) Abonent zobowiązany jest opłacać terminowo tj. do 15 każdego miesiąca za dany miesiąc opłaty abonamentowe za Usługi, w wysokości określonej w Umowie / Regulaminie Promocji / Cenniku. Za opóźnieniem w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe.
  - b) Po dokonaniu montażu Urządzeń, Abonent zobowiązany jest uiścić opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie / Regulaminie Promocji / Cenniku. W przypadkach wskazanych w Rozdziale III pkt. 6 Regulaminu (za uprzednią zgodą Abonenta) Abonent zobowiązany jest uiścić dodatkową opłatę instalacyjną wynikającą z kosztorysu.
  - c) W przypadku zawierania nowej Umowy, a dotyczącej świadczenia Usług w lokalu, w którym znajdują się Urządzenia Operatora lub podmiotu, którego sieć jest wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej aktualnym Cennikiem.
  - d) W przypadku zmiany miejsca zamieszkania przez Abonenta i przeprowadzki do nowego lokalu, jeśli jest on zainteresowany dalszym korzystaniem z Usług i o ile warunki techniczne na to pozwolą, zobowiązany jest on do uiszczenia opłaty za przeniesienie Urządzeń, w wysokości określonej aktualnym Cennikiem;
  - e) Uiszczenia innych opłat wskazanych w Cenniku, który to cennik stanowi integralną część Umowy Abonenckiej;
  - f) 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 zgodnie z obowiązującym cennikiem;
  - g) W przypadku usługi telewizji 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;
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 trakcie trwania Umowy Abonenckiej do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących zawartych w Umowie Abonenckiej. Abonent wykonuje obowiązki, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
3. Abonent zobowiązany jest do niepodejmowania jakichkolwiek czynności naruszających prawo lub postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności sieci lub Urządzeń Operatora, bądź Usług, w tym:
- a) naruszania lub ingerowania w Urządzenia sieci Operatora, zarówno zainstalowane w Lokalu jak i poza nim, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
- b) ingerowania w urządzenia dostępowe będące własnością Operatora;
- c) umożliwiania dostępu do Urządzeń sieci i urządzeń dostępowych osobom trzecim;
- d) zakłócania działania Urządzeń;
- e) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy sieci Internet;
- f) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
- g) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.
- h) korzystania z modemów, które nie uzyskały pisemnej akceptacji Operatora, a w przypadku innych urządzeń koniecznych do korzystania z usług dostępu do Internetu używania takich urządzeń, których stosowanie jest niedopuszczalne w świetle obowiązujących przepisów prawa i powoduje zakłócenia w funkcjonowaniu sieci Operatora lub innych podmiotów współpracujących z Operatorem;
4. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w ust. 3 powyżej Operator uprawniony jest do:
- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
- b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
- c) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci usług.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
6. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została w Umowie przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

#### Rozdział VI

##### Zmiana Pakietu, zawieszenie Usługi na wniosek

1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony 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.

2. W czasie trwania Umowy Abonenckiej, Abonent który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy, może wystąpić z pisemnym wnioskiem o zmianę pakietu Usług. Wniosek powinien być złożony z miesięcznym okresem wypowiedzenia i będzie skutkować na koniec miesiąca. W przypadku gdy Abonent ma zawartą Umowę Abonencką na warunkach promocyjnych możliwość zmiany pakietu może być wyłączona postanowieniami Regulaminu promocji, bądź skutkować obowiązkiem proporcjonalnego zwrotu udzielonych ulg i utratą prawa do ulg na przyszłość.

#### Rozdział VII

##### Tryb reklamacji i zgłoszeń, odpowiedzialność Operatora

1. Abonenci mogą składać reklamacje z tytułu niewłaściwego wykonania usługi telekomunikacyjnej w Biurze Obsługi Klienta listem, faxem, mailem lub ustnie do protokołu.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie drogą pocztową, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w z podaniem daty przyjęcia, nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
- e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy;
- f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
- g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub ustnie do protokołu nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpoznania reklamacji, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny niż wskazany w ust. 6 sposób nie spełnia warunków określonych w ust. 5 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług w zakresie nieobjętym reklamacją.
9. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- b) informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, o ile jest doręczana na piśmie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta, jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.
12. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
13. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
14. Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w drodze wskazanego w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE.
15. Jeżeli miał miejsce, niewłaściwy dostęp do usługi, w tym stałe lub nieumyślne uszkodzenie sieci istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym w Umowie ABONENT ma prawo do obniżenia opłaty abonamentowej o 1/30 za każdy rozpoczęty dzień trwania takiej usterki. Nadto, jeśli nienależyte świadczenie Usługi wyniknęło z przyczyn leżących po stronie Operatora Abonentowi przysługuje prawo do żądania zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy rozpoczęty dzień takiej awarii.
16. Za awarię niezawinioną przez Operatora uznaje się: umyślne lub nieumyślne uszkodzenie sieci przez Abonenta, brak dostaw energii elektrycznej zasilającej urządzenia sieciowe, usterki modemów, uszkodzenia sprzętu komputerowego Abonenta oraz z przyczyn wynikających z działania sił wyższych.
17. Operator nie odpowiada za usterki wynikające ze stanu technicznego urządzeń końcowych Abonenta i nie jest zobowiązany do ich napraw, regulacji czy adaptacji tego wyposażenia.
18. Podczas wyładowań atmosferycznych modemy, komputery oraz inne urządzenia końcowe Abonenta

powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od sieci Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania z urządzeń końcowych przez Abonenta.

19. Operator nie odpowiada za działania i zachowania użytkowników sieci Internet.
20. Zapłata należności wskazanych w ust. 15 następuje w terminie 14 dni od ustalenia, że roszczenie Abonenta jest zasadne, w sposób określony przez Abonenta.

#### Rozdział VIII Zasady usuwania usterek i awarii

1. Usunięcie usterki w odbiorze powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. Abonent zgłasza usterkę lub awarię w Biurze Obsługi Abonenta drogą telefoniczną lub osobiście, w godzinach pracy Biura.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym 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. 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 Informacje o usłudze Internetu

1. W ramach Usługi Internetu Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę Internetu Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.

4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmniejszać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

- a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
- c) zapobiec grożącym przecięzieniom sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przecięzienia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przecięzienia sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:

- a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
- b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony

Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

6. Operator, w celu zapobieżenia przecięzienia sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.

8. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości 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.

9. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości

transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa lub Cennik .

11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących usługami dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta

12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:

a) wskazane w Rozdziale VII Regulaminu - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, , prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;

b) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

13. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres zawiera @astral, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

14. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

#### Rozdział X Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)
2. Regulamin wchodzi w życie od 21.12.2020 roku.

Regulamin przyjęty Uchwałą Zarządu Astral Media Sp. z o.o. 20 grudnia 2020r., wchodzi w życie z dniem 21.12.2020r.r.

Prezes Zarządu  
Tadeusz Marczewski

„ASTRAL MEDIA” Sp. z o.o.  
92-413 ŁÓDŹ UL. HENRYKA BRODATEGO 2  
BIURO OBSŁUGI ABONENTA  
92-413 ŁÓDŹ UL. DĄBRÓWKI 16 TEL/FAX 042 670-88-83  
Email: [biuro@astral.lodz.pl](mailto:biuro@astral.lodz.pl); [www.astralmedia.pl](http://www.astralmedia.pl)