

**Rozdział I - Postanowienia Ogólne**

1. Firma **MARSOFT S.A.** zwana dalej „Operatorem” jest spółką działającą na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych pod nr 5400, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. **MARSOFT S.A.** oświadcza iż działa zgodnie z przepisami Ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. i póź. zm. oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz niniejszego regulaminu.
3. Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 kodeksu cywilnego.

**Rozdział II - Definicje**

1. **Abonent** - klient który zawarł z Operatorem Umowę na korzystanie z Usługi Stały Dostęp do Internetu.
2. **Abonament** - opłata ponoszona przez Abonenta za świadczone na jego rzecz usługi w każdym kolejnym okresie rozliczeniowym.
3. **Aktywacja** - czynności mające na celu umożliwienie świadczenia usług określonych w Umowie na korzystanie z Usługi Stały Dostęp do Internetu.
4. **Adres fizyczny** – numer karty sieciowej, routera lub innego urządzenia końcowego identyfikujący Abonenta w sieci.
5. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** - jednostka organizacyjna Operatora umożliwiająca uzyskanie wsparcia technicznego oraz informacji o świadczonym zakresie usług.
6. **Cennik** - zestawienie opłat wchodzących w skład oferty usług Operatora.
7. **eBOK** – (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) – dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta, przez którą dostęp następuje przez podanie przydzielonego Numeru Identyfikacyjnego (ID) i hasła abonenckiego (PIN).
8. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie przepisów prawa
9. **Lokal** - pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.
10. **Nieruchomość** – miejsce wskazane przez klienta, w którym jest świadczona usługa.
11. **Numer identyfikacyjny (ID)** – numer nadany Abonentowi przez Operatora, numer umowy umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, w tym do logowania się do eBOK.
12. **Oferta Usług Operatora** - będący integralną częścią umowy na korzystanie z Usługi Stały Dostęp do Internetu dokument zawierający Cennik oraz zestawienie Pakietów.
13. **Okres rozliczeniowy** - wynikający z umowy na korzystanie z Usługi Stały Dostęp do Internetu przedział czasu, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych, ustalony przez Operatora w celu rozliczenia należnej od Abonenta opłaty za Usługę Stały Dostęp do Internetu.
14. **Operator** - MARSOFT S.A. z siedzibą w Świdniku przy ul. Głogowej 2A, działająca na podstawie odpowiednich uprawnień.
15. **Opłata**- szczegółowo określone w Cenniku, należne Operatorowi świadczenie pieniężne związane z korzystaniem przez Abonenta z Usługi Stały Dostęp do Internetu, do którego zapłaty Abonent jest zobowiązany na podstawie Umowy na korzystanie z Usługi Stały Dostęp do Internetu.
16. **Pakiet** - określony w Ofercie Usług Operatora, zakres Usługi Stały Dostęp do Internetu.
17. **Prawo Telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm).
18. **Przedstawiciel** - pracownik Operatora legitymujący się firmowym identyfikatorem lub pracownik podwykonawcy legitymujący się zleceniem na wykonanie prac.
19. **Regulamin** - Regulamin Usługi Stały Dostęp do Internetu świadczony przez MARSOFT S.A.
20. **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi, bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy.
21. **Router brzegowy** – punkt styku sieci Operatora z dostawcami nadrzędnymi.
22. **Stawka dzienna** – 1/30 (jedna trzydziesta) Abonamentu.
23. **Sieć** - będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego sieć telekomunikacyjna w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004r. Nr 171, poz.1800).
24. **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Operatora i Abonenta, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobiegnięcia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie i strajki.
25. **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np: dekodery) umieszczone w Lokalu Abonenta, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usługi.
26. **Umowa** - zawarta między Operatorem a Klientem umowa na korzystanie z Usługi Stałego Dostępu do Internetu.

27. **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta (np: router, bramka VoIP), umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora na podstawie umowy.
28. **Usterka** - techniczna wada uniemożliwiająca przesyłanie i odbieranie danych.
29. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub sprzętu Operatora i korzystanie z Usługi Stały Dostęp do Internetu.

**Rozdział III Zawarcie Umowy**

1. W celu korzystania z Usługi Stały Dostęp do Internetu, Klient zawiera z Operatorem Umowę, w której zobowiązuje się do przestrzegania określonych w niej zasad, a także zasad określonych w Regulaminie oraz innych dokumentach będących integralną częścią Umowy, a w szczególności zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat.
2. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Klienta taryfy i lokalizacji.
3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
4. Operator może uzależnić zawarcie umowy od podania przez Klienta danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - a) nazwisko i imiona;
  - b) imiona rodziców;
  - c) miejsce i data urodzenia;
  - d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
  - e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
  - f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu;
5. W przypadku zamawiającego będącą osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator Usług może zażądać w szczególności odpisu właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w spłacie podatków.
6. W przypadku zawierania umów na czas określony umowa po upływie okresu na jaki została zawarta automatycznie przekształca się w umowę na czas nieokreślony, o ile nie zostanie wypowiedziana przez Abonenta 60 dni przed końcem aktualnie obowiązującego okresu jej trwania.
7. Klient będący osobą fizyczną może podpisać umowę osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, umowę podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji lub umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do jego reprezentacji.
8. Pełnomocnictwo udzielone przez Klienta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i musi być dołączone do umowy.
9. Operator dopuszcza zawarcie Umowy, lub aneksu do Umowy w Biurze Obsługi Klienta, przez Przedstawiciela handlowego Operatora, lub w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora. Dostawca Usług niezwłocznie potwierdzi zawarcie umowy.
10. Jeżeli Umowa została zawarta po za Biurem Obsługi Klienta Operatora, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (w tym elektronicznie), Abonent może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia składając do Operatora pisemne oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w BOK lub wysłać listownie na adres siedziby Operatora, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia od umowy, Abonent zobowiązany jest w terminie 7 dni zwrócić zainstalowany sprzęt.
11. Operatorowi przysługuje prawo do wprowadzenia promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania Opłat, określa każdorazowo Regulamin Promocji oraz Cennik.
12. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy w następujących przypadkach:
  - a) Jeżeli Klient nie posiada tytułu prawnego do lokalu;
  - b) jeżeli Klient posługuje się dokumentem zniszczonym lub budzącymi wątpliwości co do jego autentyczności;
  - c) negatywnego wyniku oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora, w szczególności jeżeli klient lub jego współlokator lub lokator jest dłużnikiem Operatora;

- d) jeżeli z Klientem albo jego współlokatorem lub lokatorem Operator rozwiązał wcześniej umowę na skutek naruszenia przez niego umowy, Regulaminu albo innych dokumentów będących częścią integralną umowy;
- e) Jeżeli Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia Usługi Stały Dostęp do Internetu;
- f) Jeżeli Operator nie jest w stanie ustalić następujących danych Klienta: nazwisk i imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu zameldowania, nr PESEL użytkownika, a przypadku cudzoziemca -nr paszportu, lub karty pobytu, nazwy i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość;
- g) Niezadowolającego wyniku wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. z 2003 Nr.50.poz. 424);
13. W sytuacji wskazanej w ust. 12 pkt. f ; g) Operator może zawrzeć umowę z Klientem na warunkach mniej korzystnych, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarytelności wynikających z tej umowy.

#### Rozdział IV - Zasady podłączenia i korzystania przez Abonenta ze sprzętu i urządzeń

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem albo do którego przysługuje mu prawo używania lub spółdzielcze prawo do lokalu.
2. Abonent, którego nie dotyczy pkt. 1 (jest najemcą lub dzierżawcą), winien uzyskać zgodę właściciela lokalu w formie pisemnej.
3. W lokalu podczas montażu urządzeń do uruchomienia Internetu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
4. Sprzęt, okablowanie jak i wybudowana sieć wraz z przyłączem internetowym stanowią własność Operatora.
5. Operator gwarantuje przepustowość transmisji danych do router brzegowego.
6. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych do zasobów internetowych oraz bezpieczeństwa przekazu informacji.
7. Operator gwarantuje prawidłową pracę dostarczonego sprzętu pod warunkiem poprawnej instalacji oprogramowania na komputerze Abonenta oraz gdy komputer Abonenta nie jest wyposażony w nietypowe oprogramowania lub urządzenia.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń.
9. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
10. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenia i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel Internetowy od Urządzenia. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.

#### Rozdział V - Opłaty za usługi

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat w pełnej wysokości, na rachunek bankowy wskazany w umowie, blankiecie wpłaty, rachunku albo fakturze. Za dowód uiszczenia opłaty uznaje się dokument z datą stempla lub innego, uznanego przez Operatora, potwierdzenia naniesionego w dowodzie wpłaty.
2. Z zastrzeżeniem sytuacji określonej w ust. 3 Abonent jest zobowiązany, bez osobnego wezwania do regularnego uiszczania opłaty z góry nie później niż do 10 dnia okresu rozliczeniowego w wysokości wskazanej w Cenniku. Wszystkie wpłaty dokonywane przez Abonenta będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
3. Jeżeli podłączenie do Sieci nastąpiło po rozpoczęciu określonego w umowie Okresu Rozliczeniowego, opłata za pierwszy okres rozliczeniowy zostanie obniżona proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa Stały Dostęp do Internetu nie była świadczona. W takim wypadku Abonent uiszcza opłatę w terminie wskazanym na rachunku lub fakturze.
4. Za datę dokonania zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
5. W przypadku opóźnienia w uiszczaniu opłaty Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.
6. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Operator pisemnie wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem rozwiązania Umowy oraz podjęcia działań, o których mowa w ust. 7, wyznaczając nie krótszy niż trzydniowy termin na dokonanie zapłaty od daty doręczenia wezwania.
7. W przypadku bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust.6 Operator może wstrzymać świadczenie Usługi zgodnie z ust.5 rozdziału V niniejszego Regulaminu.

8. W okresie zawieszenia usługi oraz po jego upływie Operator może podjąć przewidziane prawem czynności zmierzające w szczególności do odzyskania należności. Jeżeli opóźnienie w uiszczeniu opłaty wynosi co najmniej 3 miesiące, Operator może przenieść wierzycelność o tak przeterminowaną należność na podmiot zajmujący się zawodowo obrotem wierzytelnościami.
9. Uregulowanie kosztów postępowania windykacyjnego w wysokości 30 procent kwoty zadłużenia nie mniej jednak niż 50 zł ponosi abonent.
10. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi z powodu nie uregulowania Opłat przez Abonenta, ponowne przyłączenie do sieci wiąże się z dokonaniem opłaty jednorazowej za ponowną aktywację określoną w Cenniku oraz uregulowaniem wszystkich zaległych należności wraz z odsetkami.

#### Rozdział VI - Zawieszenie świadczenia Usługi Stały Dostęp do Internetu

1. Abonent, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora może po złożeniu pisemnego wniosku zawiesić korzystanie z dostępu do Internetu pod warunkiem posiadania umowy na czas nieokreślony. Wniosek zawierający przewidywany okres zawieszenia musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 14 dniu przed końcem okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.
2. Zawieszenie usługi dotyczy pełnych okresów rozliczeniowych i nie może trwać dłużej niż 12 miesięcy. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie usługi na dotychczasowych, wynikających z Umowy warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.
3. Za zawieszenie jak i odwołanie usługi operator pobiera jednorazowe opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Operator może wstrzymać świadczenie Usługi jeżeli Abonent zalega z Opłatą za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy. O rygorze wstrzymania świadczenia Usługi oraz o terminie rozwiązania Umowy, Operator informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty, o którym mowa w ust 6 rozdziału V niniejszego Regulaminu.

#### Rozdział VII - Zmiana Pakietu przez Abonenta

1. Abonent, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora i posiada umowę na czas określony może zmienić Pakiet na wyższy według Regulaminu Promocji na który podpisał Umowę.
2. Abonent, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora i posiada umowę na czas nieokreślony może zmienić Pakiet na wyższy lub niższy według obecnie obowiązującego Regulaminu Promocji.
3. Zmiana Pakietu wymaga pod rygorem nieważności, podpisania Aneksu do Umowy oraz uiszczenia Opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Aneks do umowy, o którym mowa w zdaniu pierwszym obowiązuje od rozpoczęcia się najbliższego Okresu Rozliczeniowego.

#### Rozdział VIII - Zmiana Oferty Usług Operatora lub Regulaminu

1. W trakcie obowiązywania Umowy Operator z ważnych przyczyn o charakterze ekonomicznym, organizacyjnym, technicznym lub prawnym może dokonać zmian Oferty Usług Operatora, polegających w szczególności na zmianie wysokości Opłat.
2. Zmiana Oferty Usług Operatora nie powoduje konieczności podpisywania przez Abonenta nowej Umowy ani aneksów do niej.
3. O zmianie Oferty Usług Operatora, Operator poinformuje Abonenta z wyprzedzeniem jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego wynikającego z Umowy na piśmie oraz ewentualnie za pomocą poczty elektronicznej lub w inny sposób.
4. W przypadku braku akceptacji przez Abonenta wprowadzonych zmian do Oferty Usług Operatora, może on w terminie 7 dni od otrzymania informacji, o której mowa w ust. 3 złożyć Operatorowi pisemne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. O zachowaniu powyższego terminu decyduje w zależności od sposobu dostarczenia informacji: wyświetlenie na ekranie monitora Abonenta potwierdzenia dostarczenia wiadomości e-mail lub data stempla pocztowego lub potwierdzona przez osobę upoważnioną do odbioru oświadczeń woli w imieniu Operatora, data przyjęcia przez nią oświadczenia. Oświadczenia złożone po terminie określonym w zdaniu pierwszym, traktowane będą jak wypowiedzenie umowy w trybie, o którym mowa w rozdziale XIII ust. 1 niniejszego Regulaminu.
5. W sytuacji określonej w ust. 4 jeżeli wynikający z Umowy Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc Umowa Abonenta ulega rozwiązaniu z końcem miesiąca kalendarzowego, w którym Abonent złożył Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od niej. Jeżeli wynikający z Umowy Okres Rozliczeniowy jest dłuższy niż jeden miesiąc Umowa ulega rozwiązaniu z końcem miesiąca kalendarzowego przypadającego na dany Okres Rozliczeniowy.
6. Obowiązku, o którym mowa w ust. 3 niniejszego Regulaminu nie wymaga wprowadzenie Opłat za nowe, niedostępne dotychczas świadczenia, nie objęte Umową.

7. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu Usługi Stały Dostęp do Internetu postanowienia Rozdziału VII stosuje się odpowiednio.

### Rozdział IX - Obowiązki Operatora

- Operator zobowiązuje się do zapewnienia odpowiednich warunków umożliwiających ciągłość świadczenia usług na rzecz Abonenta oraz do informowania o ograniczeniach dostępu do usługi spowodowanych w szczególności koniecznością przeprowadzenia napraw, modernizacji i konserwacji sieci poza lokalem Abonenta. Wszelkie informacje są dostępne na stronie internetowej oraz w BOK Operatora.
- Wszelkie planowane przerwy w pracy sieci będą ogłaszane do wiadomości Abonentów z wykorzystaniem macierzystej strony sieci Operatora lub poczty elektronicznej.
- Operator zobowiązuje się do usunięcia usterek w okresie nie dłuższym niż 24 godziny od chwili otrzymania zawiadomienia
- Operator zobowiązuje się do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń, przez cały czas obowiązywania Umowy, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w urządzeniu lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.
- Operator zastrzega sobie prawo do przerw w transmisji, nie dłuższych jednorazowo niż 24 godziny, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych zwanych dalej dniem serwisowym, nie więcej jednak niż pięć dni w kwartale.
- Operator zobowiązuje się do zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 średniej Opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Stały Dostęp do Internetu powstałej z winy Operatora, jednakże za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- Dzień serwisowy o którym mowa w ust. 5 nie jest dniem przerwy w rozumieniu ust. 6.
- Wszelkie usterki należy zgłaszać w Biurze Obsługi Klienta MARSOFT S.A. przy ul. Głogowa 2A w Świdniku

**Biuro Obsługi Klienta tel. (81) 443 90 90**

**SERWIS tel. (81) 443 90 91 lub 606 625 704**

lub elektronicznie: [bok@marsoft.pl](mailto:bok@marsoft.pl), [serwis@marsoft.pl](mailto:serwis@marsoft.pl)

- Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
- W przypadku niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Stały Dostęp do Internetu, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości i na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym.
- Operator zobowiązuje się do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
- Operator zobowiązuje się do przestrzegania wszelkich obowiązków wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. ( Dz.U. z 2002, Nr 101, poz.926).

### Rozdział X - Obowiązki Abonenta

- Abonent jest zobowiązany:
  - uiścić opłatę instalacyjną ustaloną w zamówieniu instalacji lub umowie oraz opłatę za usługę Stały Dostęp do Internetu na konto bankowe Operatora przelewem lub gotówką w kasie Operatora;
  - nie powodować zakłóceń w pracy innym użytkownikom Internetu;
  - opłacać terminowo opłaty abonamentowe do dnia 10 każdego miesiąca;
  - do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą urządzeń uszkodzonych na skutek nieprawidłowego ich użytkowania;
  - do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących go zawartych w formularzu umowy abonentkiej, w terminie 7 dni od dokonania zmiany. W przypadku niedotrzymania tego obowiązku Operator wszelką korespondencję wysyła na ostatni znany mu adres Abonenta;
- Abonent zobowiązany jest do nie świadczenia osobom trzecim dostępu do Internetu na bazie łączy dostarczanych przez Operatora.
- Zabronione są jakiegokolwiek próby włamania do sieci komputerowej w szczególności do urządzeń utrzymujących jej działanie, zarówno w warstwie sprzętowej jak i oprogramowania, należących do Operatora jak też próby włamań na komputery innych użytkowników przyłączonych do sieci Operatora czy innych sieci komputerowych.

- Nie jest dopuszczalne tworzenie stron o zawartości sprzecznej z obowiązującym prawem, zawierającym w szczególności treści o charakterze naruszającym dobra jakichkolwiek grup społecznych czy narodowościowych.
- Nie jest dopuszczalne tworzenie stron o charakterze erotycznym i pornograficznym.
- Nie są dopuszczalne samodzielne przeróbki czy naprawy okablowania i innych urządzeń służących prawidłowemu działaniu sieci Operatora. Koszt ponownej instalacji sprzętu, oprogramowania lub jego konfiguracji ponosi Abonent, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- Zabronione jest świadczenie przez Abonenta osobom trzecim dostępu do Internetu na bazie łączy dostarczanych przez Operatora. W przypadku wykrycia, sytuacji o której mowa w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 4.000 zł. brutto.

### Rozdział XI - Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

- Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi Stały Dostęp do Internetu, będące następstwem przyczyn niezależnych od Operatora i wynikających z:
  - przyczyn leżących poza Siecią, m.in. z powodu awarii zasilania energetycznego;
  - innych przyczyn niezależnych od Operatora, takich jak: siła wyższa, działalność;
  - osób trzecich, za które Dostawca Usług, nie ponosi odpowiedzialności itp.;
  - nielegalnego lub niezgodnego z Umową/Regulaminem korzystania z Sieci;
  - uszkodzenie Przyłącza z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta;
  - wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego Abonenta, lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych;
- W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Urządzeń przez Abonenta wynikającego z nieprawidłowego ich używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi Stały Dostęp do Internetu.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w Rozdziale X ust 2 i 6 niniejszego Regulaminu.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet (której elementem jest również sieć), jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji i oprogramowania.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu komputerowego podłączonego do Sieci.

### Rozdział XII - Postępowanie reklamacyjne

- Reklamacja może zostać wniesiona z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Umowy, Regulaminu i postanowień zawartych w innych dokumentach będących integralną częścią Umowy.
- Reklamacja powinna zostać złożona w Biurze Obsługi Klienta Operatora w formie pisemnej, ustnie do protokołu, lub w inny określony przepisami prawa sposób.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi fakt jej przyjęcia informując Abonenta na piśmie.
- Reklamacja powinna zawierać:
  - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
  - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;

- h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 pkt a) - e), g) lub h), Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i wskazuje 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.
6. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym usługa została wykonana nienależycie lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi
7. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości opłat określonych na fakturze nie zwalnia Abonenta od obowiązku zapłaty reklamowanej kwoty.
8. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia.
10. Jeżeli Abonent w zgłoszeniu reklamacyjnym nie dokona zgodnie z ust. 4 pkt. f, wyboru formy rekompensaty, Operator o ile reklamacja będzie zasadna, uwzględni ją poprzez odpowiednie zmniejszenie Opłaty należnej za następny okres rozliczeniowy.
11. Abonentowi przysługuje, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, prawo dochodzenia roszczeń od Operatora w postępowaniu sądowym.

### Rozdział XIII - Rozwiązanie umowy

1. Każdej ze stron w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony przysługuje prawo do rozwiązania umowy, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec przyjętego w Umowie Okresu Rozliczeniowego.
2. Warunkiem rozwiązania umowy jest opłacenie bieżącego abonamentu oraz okresu wypowiedzenia w dniu rozwiązywania Umowy.
3. Operator ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku gdy:
  - a) Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zostanie postawiony w stan likwidacji albo rozwiązany;
  - b) W przypadku śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, chyba, że uprawniona osoba złoży oświadczenie o wstąpieniu w Umowę, której stroną był Abonent;

- c) Operator zaprzestanie prowadzenia działalności gospodarczej;
  - d) Operator utraci prawo do świadczenia Usługi Stały dostęp do Internetu;
4. Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku nieprzestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i innych dokumentów będących integralną częścią Umowy, w szczególności, gdy Abonent:
- a) dopuszcza się zwłoki w dokonaniu pełnej zapłaty Abonamentu za dwa okresy rozliczeniowe lub opłaty instalacyjnej;
  - b) swoimi działaniami powoduje zakłócenia w dostarczeniu usługi innym użytkownikom;
  - c) używa Urządzeń lub innego mienia Operatora w sposób niezgodny z prawem;
  - d) W przypadku wykrycia jakiegokolwiek z działań Abonenta, o których mowa w rozdziale X ust. 2 - 7 niniejszego Regulaminu;
5. Jeżeli promocja organizowana przez Operatora polega na przyznaniu Abonentowi ulgi przy zawarciu Umowy, a Abonent lub operator z winy Abonenta rozwiąże Umowę przed ustalonym w ramach promocji terminem wygaśnięcia ulgi, operatorowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze w wysokości równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

### Rozdział XIV – Informacje o zagrożeniach

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, w tym opublikowanych na stronie podmiotowej BIP UKE, umieszczone są w § 3 ust. 8-15 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz na stronie internetowej Operatora.

### Rozdział XV - Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz postanowienia ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. i póź.zm. Prawo Telekomunikacyjne .
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje do momentu wprowadzenia przez Operatora nowego Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 czerwiec 2013 r.

**MARSOFT S.A.**