

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 powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz niniejszym Regulaminem.
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 Telefonii Cyfrowej,
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 Telefonii Cyfrowej
4. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna Operatora umożliwiająca uzyskanie wsparcia technicznego oraz informacji o świadczonym zakresie usług
5. **Cennik** – zestawienie opłat wchodzące w skład oferty usług Operatora
6. **Dodatkowe Zakończenie Sieci** – drugi lub kolejne Zakończenie Sieci
7. **Klient**- osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie przepisów prawa
8. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.
9. **Oferta Usług Operatora**- będący integralną częścią umowy na korzystanie z Usługi Telefonii Cyfrowej dokument zawierający Cennik oraz zestawienie Planów Taryfowych,
10. **Okres rozliczeniowy** – wynikający z umowy na korzystanie z Usługi Telefonii Cyfrowej przedział czasu, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych, ustalony przez Operatora w celu rozliczania, należnej od Abonenta opłaty za Usługę Telefonii Cyfrowej.
11. **Operator** – MARSOFT S.A. z siedzibą w Świdniku przy ul. Głogowej 2A, działająca na podstawie odpowiednich uprawnień;
12. **Opłata**- szczegółowo określone w Cenniku, należne Operatorowi świadczenie pieniężne związane z korzystaniem przez Abonenta z Usługi Telefonii Cyfrowej, do którego zapłaty Abonent jest zobowiązany na podstawie Umowy na korzystanie z Usługi Telefonii Cyfrowej
13. **Plan Taryfowy** - określony w Ofercie Usług Operatora zakres Usługi Telefonii Cyfrowej
14. **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm)
15. **Regulamin** - Regulamin Usługi Telefonii Cyfrowej świadczonej przez MARSOFT S.A.
16. **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),
17. **Sprzęt Operatora** – wszelkie oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenia VoIP i inne urządzenia umożliwiające dostęp usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci.
18. **Terminal** - aparat telefoniczny, centralka telefoniczna, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z usługi telefonicznej
19. **Umowa Abonencka** - zawarta między Operatorem a Klientem umowa na korzystanie z Usługi Telefonii Cyfrowej.
20. **Urządzenie VoIP** – urządzenie abonenckie stanowiące własność Operatora, oddane do użytkowania i zapewniające dostęp do usługi Telefonii Cyfrowej, określone w Protokole Odbioru Technicznego lub Umowie Abonenckiej.
21. **Usługa** – Usługa Telefonii Cyfrowej.
22. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku
23. **Zakończenie sieci** – punkt sieci telekomunikacyjnej przeznaczony do zapewniania Abonentowi usług telefonicznych.
24. **Przedstawiciel** - pracownik Operatora legitymujący się firmowym identyfikatorem lub pracownik podwykonawcy legitymujący się zleceniem na wykonanie prac.

Rozdział III - Zakres i warunki świadczenia usług

1. Operator świadczy Usługę Telefoniczną w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych zgodnie z Cennikiem i niniejszym Regulaminem na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej.
2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje w szczególności: przyłączenie do sieci, realizowanie połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzysiatkowych, połączeń do sieci komórkowych oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów.
3. Abonent ma możliwość korzystania z usług dodatkowych i innych świadczeń oznaczonych w Umowie oraz w Cenniku.
4. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
5. Abonent może pisemnie pod rygorem nieważności, żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Operator pobiera opłatę przewidzianą w Cenniku Usług.
6. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia numeru Operator pobiera opłatę przewidzianą w Cenniku.
7. Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach co najmniej na jeden Okres Rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do

rozwiązania Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego wypowiedzenia Operatorowi na co najmniej siedem dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego.

Rozdział IV - Zawarcie Umowy

1. W celu korzystania z Usługi Telefonii Cyfrowej, Klient zawiera z Operatorem Umowę Abonencką, w której zobowiązuje się do przestrzegania określonych w niej zasad, a także zasad określonych w Regulaminie oraz innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej, a w szczególności zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
3. 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 na miesiąc przed końcem aktualnie obowiązującego okresu jej trwania.
4. Klient będący osobą fizyczną może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, umowę podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji lub umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do jego reprezentacji. Pełnomocnictwo udzielone przez klienta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i musi być dołączone do Umowy Abonenckiej.
5. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej 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) 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.
 - d) Jeżeli Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia Usługi Telefonii Cyfrowej;
 - e) 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;
 - f) 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;
 - 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)
6. W sytuacji wskazanej w ust.5 pkt. f) i g) Operator może zawrzeć Umowę Abonencką z Klientem na warunkach mniej korzystnych, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy

Rozdział V - Zasady Podłączenia

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu Operatora w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem albo, do którego przysługuje mu prawo użytkowania 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. Operator zobowiązuje się dokonać Instalacji w terminie 14 dni od daty podpisania Umowy Abonenckiej, chyba że strony uzgodnią w formie pisemnej pod rygorem nieważności inny termin instalacji. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora wykonującemu Instalację.
4. W lokalu podczas montażu urządzeń do uruchomienia usługi Telefonii Cyfrowej powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
5. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Zakończenia Sieci/Dodatkowego Zakończenia Sieci Abonent podpisując Umowę wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz przeprowadzenie przewodów w Lokalu.
6. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie możliwe do wykorzystania przez Operatora będące częścią przyłącza abonenckiego zobowiązania Operatora w ramach Instalacji ograniczają się do zainstalowania lub wymiany oraz uaktywnienia Urządzenia VoIP oraz do zapewnienia Abonentowi dostępu do usług telefonicznych.
7. Podstawą zakończenia Instalacji jest podpisanie przez Abonenta Protokołu Technicznego Odbioru.
8. Wszystkie urządzenia, okablowanie jak i wybudowana sieć wraz z urządzeniem VoIP stanowią własność Operatora.
9. Abonent nabywa prawo do użytkowania Urządzenia VoIP przez okres trwania umowy wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym dla korzystania z usługi Telefonii Cyfrowej. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem VoIP w szczególności nie ma prawa do udostępniania go (odpłatnie, nieodpłatnie) osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, a także zmieniać sposobu oraz miejsca używania urządzenia VoIP.
10. Abonent podpisując Protokół Odbioru Technicznego potwierdza otrzymanie urządzenia VoIP w stanie umożliwiającym korzystanie z usług telefonicznych.
11. Wszelkie koszty związane z rozbudową sieci, utrzymaniem i serwisowaniem pokrywa Operator.

Rozdział VI - Sprzęt Operatora

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę lub zdekompletowanie oraz za zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu Operatora. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się w szczególności naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był w nią zaopatrzony. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za jego zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy), zdekompletowanie, utratę lub niezwroćenie Sprzętu w terminie.
2. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Operatorowi każde uszkodzenie Sprzętu Operatora.
3. Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania ust. 1 dokonuje Operator. Operator w uzasadnionych przypadkach może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
4. W przypadku wygaśnięcia, zawieszenia lub odstąpienia od umowy oraz w przypadku zawieszenia świadczenia Usługi przez Operatora z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić Operatorowi Sprzęt Operatora w stanie nie pogorszonym, nie później jednak niż w ciągu trzech dni.
5. W razie niezwroćenia Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 3 Operator pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub określenia terminu udostępnienia Lokalu Przedstawicielowi Operatora wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem obciążenia karą umowną określoną w Cenniku za niezwroćenie Sprzętu Operatora w terminie.
6. Koszty wezwania o którym mowa w ust. 4 ponosi dotychczasowy Abonent.

Rozdział VII - Obsługa serwisowa.

1. Wszelkich zmian, konserwacji instalacji Dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Sprzętu Operatora, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
2. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia wiadomości o awarii. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu Operatorowi w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci.
3. Uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z winy Abonenta będą usuwane na jego koszt. Wysokość kosztów naprawy Operator określa w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.
4. Wszelkie usterki należy zgłaszać w Biurze Obsługi Klienta MARSOFT S.A. tel. (081) 443 90 90, (081) 443 90 91 lub elektronicznie: bok@marsofta.pl

Rozdział VIII - Spis Abonentów

1. Operator udostępnia swoim Abonentom, na ich życzenie, odpłatnie aktualny spis swoich abonentów z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci Abonenta.
2. Dane osobowe zawarte w spisie o którym mowa w ust. 1 ograniczone są do:
 - a) Numeru abonenta
 - b) Imienia i nazwiska abonenta
 - c) Nazwy miejscowości oraz ulicy przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
4. Zamieszczenie w spisie abonentów danych identyfikujących Abonenta wymaga uprzedniej zgody Abonenta.
5. Abonent może złożyć pisemny wniosek o rozszerzenie zakresu danych o których mowa w ust. 2 lub w każdej chwili wycofać swoją zgodę na udostępnienie swoich danych poprzez zastrzeżenie numeru.
6. Dane o których mowa w ust. 2 udostępniane są także za pośrednictwem telefonicznej informacji o numerach.

Rozdział IX – Opłaty za usługi

1. Wysokość opłat za Usługę zasady ich rozliczania oraz rodzaje świadczonych usług i Usług dodatkowych określa Cennik.
2. Opłata za Usługę obejmuje:
 - a) jednorazową opłatę za przyłączenie Zakończenia Sieci do Sieci Operatora – w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
 - b) opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy okres rozliczeniowy.
 - c) opłaty za połączenia, usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, wykonane we wskazanym na Rachunku Okresie Rozliczeniowym.
3. Wszelkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
4. Rachunek za Usługę wystawiany jest cyklicznie na koniec każdego Okresu Rozliczeniowego i zawiera informacje o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich Rachunkach.
5. Rachunki są doręczane Abonentowi listem zwykłym lub za jego pisemną zgodą w formie elektronicznej (na podany adres e-mail) lub w inny sposób na ostatni znany Operatorowi adres do korespondencji podany przez Abonenta.
6. W przypadku nieotrzymania Rachunku za dany Okres Rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi.
7. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia Opłat w pełnej wysokości na rachunek bankowy wskazany w Umowie albo na Rachunku. Za dowód uiszczenia Opłaty uznaje się dokument z datą stempla lub innego, uznanego przez Operatora, potwierdzenia naniesionego w dowodzie wpłaty.
8. Wszystkie wpłaty dokonywane przez Abonenta będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.

9. 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 nie była świadczona. W takim wypadku Abonent uiszcza opłatę w terminie wskazanym na Rachunku.
10. Za datę dokonania zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
11. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu opłaty Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.
12. 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. 13, wyznaczając nie krótszy niż trzydniowy termin na dokonanie zapłaty od daty doręczenia wezwania..
13. W przypadku bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust.12 Operator może wstrzymać świadczenie Usługi zgodnie z ust.5 Rozdziału X niniejszego Regulaminu.
14. 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 na osobę trzecią, celem jej zbycia lub dochodzenia wierzycelności.
15. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi z powodu nieregulowania Opłat przez Abonenta, ponowne przyłączenie do Sieci uwarunkowane jest dokonaniem opłaty jednorazowej za ponowną aktywację określoną w Cenniku oraz uregulowaniem wszystkich zaległych należności wraz z odsetkami.
16. Koszty wezwań do zapłaty oraz inne niezbędnymi do skutecznego dochodzenia należności obciążają Abonenta.

Rozdział X - Zawieszenie świadczenia Usługi

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 – 5 Abonent, który nie pozostaje w zwłoce z zapłatą Opłat lub ich części na rzecz Operatora może po złożeniu pisemnego wniosku zawiesić korzystanie z Usługi. 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. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie usługi na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.
3. Za zawieszenie usługi Operator pobiera jednorazową opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Przy okresie dłuższym niż trzy miesiące (czas nieokreślony) przywrócenie Usługi Telefonii Cyfrowej wymaga pisemnego wniosku i uiszczenia opłaty wg obowiązującego cennika usług za ponowną aktywację.
5. 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 12 Rozdziału IX niniejszego Regulaminu.

Rozdział XI – Zmiana Planu Taryfowego przez Abonenta

1. Abonent, który nie pozostaje w zwłoce z zapłatą Opłat lub ich części na rzecz Operatora może zmienić Plan Taryfowy, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Zmiana Planu Taryfowego 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 dnia wskazanego w nim przez Strony. W sytuacji gdy zmiana Pakietu następuje w trakcie Okresu Rozliczeniowego, postanowienie Rozdziału IX ust.9 stosuje się odpowiednio.

Rozdział XII – Zmiana Oferty Usług Operatora lub Regulaminu

1. W trakcie obowiązywania Umowy Operator z ważnych przyczyn, w tym 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 - na jeden pełny Okres Rozliczeniowy, wynikający 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 XVIII ust. 1 niniejszego Regulaminu.
5. W sytuacji określonej w ust. 4 jeżeli wynikający z Umowy Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc Umowa Abonencka 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. Obowiązek, o którym mowa w ust. 3 niniejszego Regulaminu nie wymaga wprowadzenia Opłat za nowe, niedostępne dotychczas świadczenia, nie objęte Umową.
7. W przypadku zmiany postanowień Regulaminu Usługi Telefonii Cyfrowej postanowienia Rozdziału XII stosuje się odpowiednio.

Rozdział XIII - Obowiązki Operatora

- Operator zobowiązany jest udostępnić Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym, niniejszym Regulaminie oraz Cenniku.
- 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. 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, jak i 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 wadliwego Sprzętu Operatora, przez cały czas obowiązywania Umowy Abonenckiej, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w urządzeniu przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.
- Operator zobowiązuje się do zapłaty odszkodowania w wysokości 1/15 średniej Opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Telefonii Cyfrowej powstałej z winy Operatora, jednakże za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy
- Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
- Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 6, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- W przypadku niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Telefonii Cyfrowej, 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 XIV - Obowiązki Abonenta

- Abonent jest zobowiązany:
 - uiścić opłatę instalacyjną ustaloną w zamówieniu instalacji lub umowie oraz opłatę za usługę Telefonii Cyfrowej na konto bankowe Operatora przelewem lub gotówką w kasie Operatora,
 - nie podłączać do Sprzętu Operatora lub do Zakończenia Sieci urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy
 - nie podłączać do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących Zakończeniami Sieci
 - opłacać terminowo opłaty abonamentowe,
 - 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 abonenckiej, 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 nieświadczenia osobom trzecim dostępu do Usługi na bazie łączy dostarczanych przez Operatora.
- 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.

Rozdział XV – Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

- Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi Telefonii Cyfrowej, będące następstwem przyczyn niezależnych od Operatora.
- 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.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń o których mowa w Rozdziale XIV ust 2 i 3 niniejszego Regulaminu.
- W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi w celu transmisji danych i dostępu do sieci Internet, Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - połączenia telefoniczne realizowane przez Terminal bez wiedzy Abonenta w tym połączenia do sieci teleinformatycznych i do sieci Internet, będące wynikiem działania oprogramowania Terminala; obowiązek nadzoru nad poprawnym działaniem Terminala spoczywa na Abonencie, który może w celu zabezpieczenia się przed realizowaniem takich połączeń skorzystać z możliwości blokady danego typu połączeń wychodzących zgodnie z Cennikiem
 - szkody powstałe w Terminalu lub oprogramowaniu Terminala na skutek ingerencji osób trzecich;
 - treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami.
 - dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania

informacji lub oprogramowania.

- 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.

Rozdział XVI - 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,
 - podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 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.
- 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
- Zgłoszenie reklamacji co do wysokości opłat określonych na Rachunku nie zwalnia Abonenta od obowiązku zapłaty reklamowanej kwoty.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia.
- Jeżeli Abonent w zgłoszeniu reklamacyjnym nie dokona zgodnie z ust. 4 wyboru formy rekompensaty, Operator o ile reklamacja będzie zasadna, uwzględni ją poprzez odpowiednie zmniejszenie Opłaty należnej za następny Okres Rozliczeniowy.
- Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku gdy reklamującym jest Abonent będący konsumentem w rozumieniu przepisów prawa, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym na zasadach o których mowa w art. 109 i art.110 Prawa Telekomunikacyjnego.

Rozdział XVII - Prezentacja numeru.

- Sieć Operatora umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej oraz Operator zapewnia w miarę istniejących możliwości technicznych:
 - Abonentowi wywołującemu – możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika końcowego wywoływanej podczas wywołania i połączenia (zastrzeżenie numeru)
 - Abonentowi wywoływanemu - możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej;
 - Abonentowi wywoływanemu w przypadku przekierowania połączenia – eliminację prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego;
 - Zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Zakończenia Sieci Abonenta;
- Z tytułu korzystania przez Abonenta z możliwości eliminacji lub blokowania, o których mowa w ust.1 Operator nie pobiera opłat.

Rozdział XVIII – Rozwiązanie umowy

- Każdej ze stron w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony przysługuje prawo do rozwiązania umowy, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec przyjętego w Umowie Okresu Rozliczeniowego.
- Operator ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku gdy:
 - Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zostanie postawiony w stan likwidacji albo rozwiązany,
 - 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 Telefonii Cyfrowej.
3. Umowa może zostać jednostronnie 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 XIV ust 1 pkt „b” i „c” oraz ust. 2 niniejszego Regulaminu.
 - e) Utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora.
 - f) W przypadku stwierdzenia, że Abonent kieruje do Sieci Operatora ruch telekomunikacyjny z innych Sieci bez zgody Operatora.

g) Niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Sieci lub Sprzętu Operatora.

h) W przypadku o którym mowa w Rozdziale XV ust. 5

4. 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 XIX - Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz postanowienia ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne .
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje do momentu wprowadzenia przez Operatora nowego Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 marca 2008r.

MARSOFT S.A.