

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

## §1. Przedmiot Regulaminu;

1. Niniejszy regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez NET-MAR, Bzdziuch Marek, Aleksandrów Drugi 322, 23-408 Aleksandrów, NIP 918-115-12-03, REGON 060108140 zwany dalej **Dostawcą**.
2. Podstawę korzystania z Usług, jak również ich świadczenia, stanowią:
  - a) Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwana dalej Umową,
  - b) niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej Regulaminem,
  - c) Cennik świadczenia usług, zwany dalej Cennikiem,
  - d) Regulamin promocji, jeżeli Umowa zawarta zostanie na warunkach promocyjnych.

## §2 Definicje;

Użyte w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Promocji oraz innych dokumentach stosowanych przez Dostawcę, nazwy oznaczają:

**Abonament** – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usługi którą szczegółowo określa Umowa;

**Abonent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę na piśmie;

**Awarja** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca przerwą w świadczeniu Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie odpowiedzialność ponosi Dostawca;

**Biuro Obsługi Abonenta** – lokal Dostawcy lub podmiot działających na jego zlecenie, przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista wraz z ich adresami dostępna jest na stronie internetowej Dostawcy;

**Login** – Jednoznaczny identyfikator Abonenta służący do jego identyfikacji zapisany wraz z przypisanym mu hasłem w Protokole Przyłączenia niezbędny do uzyskaniu dostępu do sieci Internet oraz Panelu Klienta na stronie Dostawcy.

**Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesięcznym kalendarzowym;

**Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie bezpłatnego usuwania Awarii powstałych z winy Dostawcy, zarówno w odniesieniu do Sieci, jak i Urządzeń zainstalowanych u Lokalu Abonenta;

**Panel Klienta** – serwis internetowy na stronie Dostawcy zabezpieczony Loginem i hasłem umożliwiającą Abonentowi sprawdzenie wysokości naliczanego Abonamentu, historii operacji płatniczych.

**Protokół przyłączenia** – dokument w którym Abonent potwierdza wykonanie montażu, przyjęcie do używania Sprzętu Dostawcy, jeśli taki został powierzony Abonentowi oraz prawidłowe działanie usługi oraz dane konfiguracyjne niezbędne do prawidłowego działania Usługi.

**Przedstawiciel Dostawcy** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;

**Strona Internetowa Dostawcy** – strona internetowa Dostawcy pod adresem - [www.net-mar.eu](http://www.net-mar.eu).

**Sieć** – sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Dostawca, wykorzystywana przez niego do świadczenia Usług;

**Siła wyższa** – zdarzenia niezależne od Stron, które nie są możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, np.: wojny, katastrofy naturalne, strajki;

**Sprzęt** – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia Usług przez Dostawcę stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy.

**Umowa** – umowa o świadczenie Usługi Dostępu do sieci Internet zawarta w formie pisemnej, pomiędzy Dostawcą, a Abonentem;

## §3. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe usługi;

1. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz usługi opcjonalne w Biurze Obsługi Abonenta Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, takich jak poczty elektronicznej. Dostawca usług utrwali oświadczenie Abonenta złożone w sposób określony w zdaniu pierwszym i przechowa je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępni jego treść Abonentowi na jego żądanie.
2. Zmiana pakietu stanowi zmianę warunków umowy i stosuje się do niej postanowienia §6 pkt.2-8 Umowy.

## §4. Tryb i warunki dokonywania zmian w cenniku;

1. Dostawca Usług ma prawo wprowadzenia zmian w cenniku z zachowaniem warunków określonych poniżej.
2. W celu wprowadzenia zmian Dostawca Usług doręcza na piśmie Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej (chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia treści proponowanych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość) oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent jest informowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonentem powinno zostać złożone na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług nie później niż do dnia wejścia proponowanych zmian w życie.
3. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w §4 pkt. 2 umowa rozwiązuje się z ostatnim dniem pierwszego okresu rozliczeniowego w którym proponowane zmiany weszły w życie.
4. Brak złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, o którym mowa w §4 pkt. 2. oznacza akceptację zaproponowanych zmian.
5. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w §4 pkt. 2, Dostawcy Usług nie przysługuje proporcjonalny zwrot ulgi z tytułu zawarcia umowy o świadczenie usługi. Proporcjonalny zwrot ulgi przysługuje Dostawcy Usług, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
6. W przypadku, gdy proponowana zmiana cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Postanowienia §4 pkt. 3 i §4 pkt. 4 stosuje się odpowiednio.

## §5. Dane dotyczące funkcjonalności oraz jakości Usług;

1. Dane dotyczące funkcjonalności Usługi – Dostawca:
  - a) nie zapewnia możliwości wykonywania połączeń z numerami alarmowymi.
  - b) gromadzi dane o adresie zakończenia sieci. Inne dane o lokalizacji urządzenia końcowego Abonenta nie są gromadzone.
  - c) nie stosuje żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usługi, z zastrzeżeniem, że Usługa dostępna jest w zasięgu Sieci.
  - d) na bieżąco monitoruje ruch w Sieci celem zapobiegania przekroczenia pojemności łącza, stosowane środki nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
  - e) W przypadku stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, Dostawca wzywa Abonenta do zaprzestania działań naruszających bezpieczeństwo Sieci. W przypadku gdy Abonent nie zaprzestanie tych działań Dostawca uprawniony jest do

rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia usług jak też zawiadomienia właściwych organów i służb.

2. Dostawca publikuje na stronie internetowej dane dotyczące jakości usług.
3. Dostawca zapewnia następujące minimalne poziomy jakości usług:
  - a) usuwanie ponad 95% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług w ciągu 36 godzin od uzyskania o nich informacji przez Dostawcę.
  - b) prędkości transmisji danych w ramach usługi dostępu do Internetu nie niższą niż 70% wybranej prędkości w kierunku do i od Abonenta.
  - c) opóźnienie w ramach usługi dostępu do Internetu nie wyższe niż 60ms (w sieci Dostawcy).

#### **§6. Zakres usług serwisowych;**

1. Zakres bezpłatnej Podstawowej Obsługi Serwisowej obejmuje:
  - a) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci Dostawcy, Urządzeń zainstalowanych u Abonenta niezbędnych do świadczenia Usługi.
  - b) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta obejmującą w szczególności usuwanie Awarii powstałych niezależnie od Abonenta w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie 2 dni roboczych, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
  - c) uzyskiwanie informacji o Usługach i pakietach stosowanych przez Dostawcę oraz trwających promocjach.
  - d) rozpatrywanie reklamacji i odpowiadanie na nie, informacje o rachunkach i płatnościach dotyczących Abonenta.
2. Obsługa serwisowa jest realizowana:
  - a) przez telefoniczną obsługę Abonenta w dni robocze w godzinach od 09:00 do 18:00 pod numerem 600564809.
  - b) drogą elektroniczną na adresmb322@wp.pl o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
  - c) za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta w godzinach jego pracy.
3. Awarie powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta będą usuwane na jego koszt, wysokość opłat określa Cennik.
4. Za nieuzasadnione wezwanie serwisowe Dostawca może obciążyć Abonenta opłatą określoną w Cenniku.

#### **§7. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty;**

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług na zasadach ogólnych określonych we właściwych przepisach, w szczególności kodeksu cywilnego oraz Ustawy Prawo telekomunikacyjne z zastrzeżeniem postanowień niniejszego regulaminu oraz umowy abonenckiej
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 6h, jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Dostawcy, Abonentowi przysługuje uprawnienie żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
3. W przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi określonego w Umowie i Regulaminie, Abonentowi przysługuje odszkodowanie odpowiadające wysokości szkody, którą poniósł w związku z brakiem osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi.
4. Wypłata odszkodowania następuje w wyniku reklamacji złożonej przez Abonenta i rozpatrzonej zgodnie z trybem określonym w §8. Wypłata jest dokonywana w terminie do 14 dni od dnia dostarczenia odpowiedzi reklamującemu, gotówką w Biurze Obsługi Abonenta, na wskazane przez Abonenta konto bankowe bądź za pomocą przekazu pocztowego na wskazany przez Abonenta adres. Na wniosek Abonenta odszkodowanie może być zaliczone na poczet abonamentu za następny okres rozliczeniowy.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku:
  - a) nieprawidłowego używania Usługi przez Abonenta
  - b) naruszenia postanowień Umowy przez Abonenta
  - c) działania Siły wyższej i kataklizmów ( powódź, huragan itp.)
  - d) działania Abonenta bądź właściciela terenu, budynku lub lokalu gdzie świadczona jest usługa, który naruszył infrastrukturę sieci Operatora w sposób uniemożliwiający świadczenie usługi.
  - e) Awarii i usterek wynikających z niepoprawnego działania urządzeń Abonenta
  - f) użycia danych autoryzujących takich jak login i hasło do Panelu Klienta w domenie www.net-mar.eu, haseł zabezpieczających wewnętrzną sieć wifi, przekazanych przez Abonenta osobom trzecim.

#### **§8. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji;**

1. Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji za niedotrzymanie z winy Dostawcy Usług określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej oraz nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja może być złożona w jednej z form: w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług albo przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług, w formie elektronicznej - na adres poczty elektronicznej: [mb322@wp.pl](mailto:mb322@wp.pl) . W przypadku złożenia reklamacji w siedzibie Dostawcy Usług ustnie albo pisemnie, Przedstawiciel Dostawcy Usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca Usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy Usług.
3. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury (rachunku) zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 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 Abonentowi Login lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - h) podpis reklamującego Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego siedzibie Dostawcy Usług, nie spełnia warunków określonych w §8 pkt. 4 podpunkt od a) do h), upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania

- reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w §8 pkt. 5 nie spełnia warunków określonych w §8 pkt. 4 podpunkt od a) do h), upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta 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.
  7. Dostawca Usług rozpatrując reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.  
Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - a) nazwę Dostawcy Usług.
    - b) informację o dniu złożenia reklamacji.
    - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji.
    - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego.
    - e) 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.
    - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
  8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
    - b) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  9. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
  10. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
  11. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepisu tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
  12. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi formalne reklamacji, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
  13. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  14. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  15. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

### **§9. Zawieszenie świadczenia usług na wniosek Abonenta;**

1. Abonent może zawiesić świadczoną Usługę przesyłając przesyłką poleconą na adres Dostawcy lub dostarczając do Biura Obsługi Abonenta wydrukowany i wypełniony w dwu egzemplarzach wniosek pobrany ze strony Internet Dostawcy.
2. Dostawca dokonuje zawieszenia Usługi oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
  - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż cztery miesiące;
  - b) Dostawca ma prawo odrzucić wniosek jeśli Abonent zalega z płatnościami na rzecz Dostawcy;
  - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
  - d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Dostawcę; w takim przypadku Dostawca rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
  - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w §9 pkt. 1 ppkt. d), Dostawca rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
  - f) Dostawca w formie pisemnej potwierdza przyjęcie wniosku wraz z informacją o wyniku jego rozpatrzenia.
2. Gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony okres jej trwania ulega przedłużeniu o okres trwania zawieszenia świadczenia Usług;
3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym;

### **§10. Informacja o polubownych sposobach rozwiązywania sporów;**

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument, jest on uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### **§11. Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych;**

Informacje o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych są dostępne na stronie internetowej Dostawcy Usług [www.net-mar.eu](http://www.net-mar.eu). Ponadto, na wiosek Abonenta informacje te mogą zostać przesłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

**§12. Sposób przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.**

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie: <http://www.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12886>. Zawarta tam informacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej stanowi wypełnienie obowiązku prawnego wskazanego w art. 62 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.).

**§13. Wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym warunki zwrotu urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić;**

1. Abonent i Dostawca są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej.
2. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawca obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulg przyznanych Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązanie następuje z winy Dostawcy) lub przez Dostawcę z winy Abonenta. Dostawcy Usług nie przysługuje proporcjonalny zwrot wartości udzielonych ulg w przypadkach określonych w §6 pkt. 13 Umowy oraz §4 pkt. 5 Regulaminu.
3. Abonent w ciągu 10 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy abonenckiej zobowiązany jest umożliwić Dostawcy odbiór urządzeń przekazanych mu do używania będących własnością Dostawcy wymienionych w Protokole Przyłączenia zainstalowanych w jego lokalu.
4. W przypadku braku zwrotu urządzeń opisanych w §13 pkt.3. Dostawca Usług wzywa Abonenta do ich zwrotu w ciągu 7dni a po bezskutecznym upływie tego terminu może obciążyć Abonenta karą za niezwrócenie sprzętu której wysokość określa Cennik. Obciążenie karą umowną nastąpi także w przypadku zwrotu urządzeń uszkodzonych lub zużytych w stopniu przekraczającym normalne zużycie zgodne z prawidłową eksploatacją.

**§14. Postanowienia końcowe;**

1. Regulamin wchodzi w życie od 15.07.2015 r.