

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

1. Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez firmę **NETMAR Mariusz Wątor z siedzibą w Pcimiu 706, 32-432 Pcim, numer NIP 681-174-22-82, numer REGON 356867980**, dalej zwaną NETMAR.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
3. NETMAR może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), które stanowią integralną część Umów zawieranych w ramach tych akcji.
4. postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Kontakt Abonenta z NETMAR może następować:
  - 1) bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta,
  - 2) telefonicznie pod numerem 507 777 866 (koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora sieci, z której wykonywane jest połączenie),
  - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@netmar.net.pl](mailto:biuro@netmar.net.pl),
  - 4) listownie na adres: ul. Sobieskiego 30E, 32-400 Myślenice.

### § 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) **Abonent** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną Umowy;
- 2) **Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych działaniem Siły Wyższej, planowanymi pracami konserwacyjnymi oraz nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora;
- 3) **Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez NETMAR stanowiące integralną część Umowy;
- 4) **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna NETMAR odpowiedzialna za kontakt z Abonentami i Zamawiającymi. Aktualne dane teleadresowe poszczególnych BOK wskazane są każdorazowo na Stronie Internetowej;
- 5) **eBOK (elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – aplikacja dostępna ze strony internetowej NETMAR umożliwiająca, w określonym w Umowie zakresie, zarządzanie Umową i Usługami przez Abonenta. Dostęp do aplikacji możliwy jest po podaniu nadanego przez NETMAR numeru identyfikacyjnego Abonenta oraz hasła dostępu;
- 6) **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- 7) **Lokal** – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- 8) **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec NETMAR z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący się w dniach miesiący kalendarzowych wskazanych na Rachunku;
- 9) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz NETMAR, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz do wykonania instalacji, konserwacji lub naprawy;
- 10) **Rachunek** – dokument wystawiany Abonentowi przez NETMAR, wyszczególniający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika; także elektroniczny obraz faktury udostępniony Abonentowi za pośrednictwem eBOK lub przesyłany na wskazany przez niego adres e-mail;
- 11) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna NETMAR pozwalająca świadczyć Usługi;
- 12) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i którym nie da się zapobiec, w szczególności wojny, katastrofy naturalne.
- 13) **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. antena) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność NETMAR niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową; określenie nie obejmuje routera WiFi
- 14) **Strona Internetowa** – strona znajdująca się pod adresem [www.netmar.net.pl](http://www.netmar.net.pl)
- 15) **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta między Abonentem i NETMAR w formie pisemnej albo elektronicznej, jeżeli NETMAR oferuje taką możliwość, wraz z wszystkimi załącznikami stanowiącymi jej integralną część;
- 16) **Urządzenie** – urządzenie będące własnością Abonenta (np. komputer, telefon) przeznaczone do podłączenia do Zakończenia Sieci lub inne urządzenie za pośrednictwem którego Abonent łączy się z Internetem;
- 17) **Usługi** – Usługi internetowe i Usługi telefoniczne, a także związane z nimi usługi dodatkowe świadczone przez NETMAR;
- 18) **Usługi internetowe** – usługi polegające na transmisji danych, w tym zapewnienie stałego (nielimitowanego) dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
- 19) **Usługi telefoniczne** – usługi polegające na umożliwieniu wykonywania połączeń głosowych za pośrednictwem Sieci;
- 20) **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług poniżej poziomu określonego w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
- 21) **Zakończenie Sieci** – punkt Sieci zakończony gniazdem umożliwiającym podłączenie Urządzeń lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- 22) **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

## RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

### § 3

1. NETMAR oferuje:
  - 1) Usługi internetowe,
  - 2) Usługi telefoniczne,
  - 3) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami
  - 4) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin
2. NETMAR oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich skorzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
3. NETMAR uzależnia zakres oferowanych Usług od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą wynikać z zasięgu Sieci, ograniczeń technicznych Urządzeń, obciążenia

- stacji nadawczych, siły odbieranego sygnału oraz ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, a także innych czynników wpływających na propagację fal radiowych.
4. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta oraz ich zakres określa Umowa. NETMAR gwarantuje jakość świadczonych Usług odpowiadającą parametrom określonym w Umowie. Wszelkie urządzenia dostarczone przez NETMAR niezbędne do prawidłowego korzystania z Usługi są bez wad.
5. W ramach opłaty abonamentowej NETMAR zapewnia:
  - 1) stały nielimitowany dostęp do Sieci,
  - 2) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
  - 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych płatnych dodatkowo oraz obsługi nieuzasadnionego wezwania.
6. Obsługa serwisowa obejmuje:
  - 1) telefoniczną obsługę Abonenta (w tym informowanie o ofercie NETMAR, wystawionych Rachunkach, płatnościach)
  - 2) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci,
  - 3) usuwanie Usterk i Awarii,
  - 4) rozpatrywanie reklamacji.

## USŁUGI INTERNETOWE

### § 4

1. Abonent nie ma prawa udostępnić Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na ich podstawie – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępnić Usług internetowych poza Lokalem bez zgody NETMAR wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności. W przypadku stwierdzenia takich działań, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej określonej w wysokości 1000 zł.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli NETMAR konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie z Usług internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usług, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
3. NETMAR zaleca, aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zapewnienia możliwie największego bezpieczeństwa swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet zagrożeniami np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam itp., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.

### § 5

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do NETMAR jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - 1) naruszenie praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mającym na celu zastraszanie, groźenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich;
  - 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na łamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń, w szczególności podsłuchiwanie ruchu generowanego w Sieci, skanowanie portów urządzeń i serwerów NETMAR;
  - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - 5) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;
  - 6) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.
3. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone NETMAR w wyniku naruszenia zobowiązań określonych w Umowie i Regulaminie. Jest także zobowiązany do zwrotu NETMAR kosztów poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

### § 6

- NETMAR jako dostawca Usług internetowych nie ponosi odpowiedzialności za działania Abonenta w sieci Internet, w szczególności za:
1. jakiegokolwiek treści gromadzone, zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet; NETMAR nie zapoznaje się z treścią przesyłanych przez Abonenta danych, nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta.
  2. niewłaściwą realizację transakcji wykonywanych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, w przelewów przez Internet, płatności za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych.
  3. szkody poniesionej przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowanych brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług internetowych.
  4. nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu lub korzystania z sieci Internet, w szczególności za szkody związane z brakiem ochrony przeciwwirusowej, kradzież danych lub inne szkody wiążące się z ryzykiem związanym z korzystaniem z Internetu.

## USŁUGI TELEFONICZNE

### § 7

1. NETMAR świadczy na rzecz Abonenta Usługi telefoniczne, w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.

- Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie i Cenniku.
- NETMAR zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi telefoniczne.
- W przypadku przekroczenia limitu należności, o których mowa w ust.3 NETMAR informuje o tym Abonenta i wzywa do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi telefoniczne.
- W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust.3 o więcej niż 10% jego ustalonej wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki, o której mowa w ust. 4, NETMAR zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania połączeń wychodzących bądź wszystkich połączeń wychodzących.
- Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą NETMAR. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia NETMAR może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
- Abonent Usługi telefonicznej:
  - nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
  - nie może kierować do Sieci usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody NETMAR.
- W ramach świadczonej Usługi telefonicznej NETMAR:
  - zapewnia realizację połączeń z numerami alarmowymi; brak realizacji takich połączeń może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia lub Sprzętu albo z Awarii;
  - gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;
  - w zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie:
    - zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń wychodzących,
    - umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,
    - umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu,
    - umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.

#### § 8

- NETMAR przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent wykorzystując przydzielony numer może zażądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze o tym samym wskaźniku geograficznym w przypadku numerów geograficznych oraz na obszarze całego kraju w przypadku numerów niegeograficznych. Za dokonanie przedmiotowego przeniesienia NETMAR może pobrać opłatę przewidzianą w Cenniku.
- Abonent może żądać, przy zmianie operatora, przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci nowego operatora na obszarze o tym samym wskaźniku geograficznym w przypadku numerów geograficznych oraz na obszarze całego kraju w przypadku numerów niegeograficznych. Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego operatora.
- Abonent, o którym mowa w ust. 3., żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nie przekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększoną o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

#### § 9

- Szczegółowy wykaz Usług telefonicznych, zawierający informacje o zrealizowanych połączeniach (z podaniem, dla każdego połączenia, numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem kwoty brutto i netto) udostępniany jest Abonentowi za pośrednictwem eBOK
- Na pisemne żądanie Abonenta NETMAR dostarcza mu szczegółowy wykaz Usług telefonicznych, w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania. Wykaz może dotyczyć Okresów Rozliczeniowych poprzedzających nie więcej niż 12 miesięcy, Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.
- Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku.
- Wykaz, o którym mowa w ust. 2., dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

### INSTALACJA, KORZYSTANIE ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ

#### § 10

- Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
- Zgoda na instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela NETMAR i zaakceptowany przez Abonenta. Kable prowadzone są możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
- Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi NETMAR Instalację w możliwie najkrótszym czasie w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
- Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
- Przedstawiciel NETMAR nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń.
- Abonent potwierdza zainstalowanie lub wydanie mu Sprzętu podpisując protokół przedłożony przez Przedstawiciela NETMAR.
- Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń odbywa się na koszt Abonenta.

#### § 11

Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

#### § 12

- NETMAR zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającej jego prawidłowe używanie. Przekazanie Sprzętu Abonentowi oraz jego odbiór zostają każdorazowo stwierdzone protokołem.
- Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem.
- Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością NETMAR, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa

dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.

- Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym na protokole przedłożonym przez przedstawiciela NETMAR. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody NETMAR.
- Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
- Z momentem oddania Sprzętu do używania Abonentowi, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży, chyba że jest to następstwem okoliczności, za które Abonent będący Konsumentem odpowiedzialności nie ponosi. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym działaniu lub utracie Sprzętu, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia zdarzenia.

#### § 13

- Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednimi dokumentami (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- NETMAR nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń używanych przez Abonenta.
- NETMAR zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz z Sieci. NETMAR nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

#### § 14

NETMAR ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeśli będzie się to wiązało ze zmianą ustawień Urządzenia przez Abonenta. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi NETMAR wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez NETMAR terminie.

### ZAWARCIE UMOWY, ODSTĄPIENIE OD UMOWY, ZMIANA ABONENTA

#### § 15

- Zamawiający składa do NETMAR pisemny wniosek o zawarcie Umowy. NETMAR dopuszcza możliwość składania wniosku w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo na stronie internetowej NETMAR.
- NETMAR udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 14 dni. W razie odmowy, informuje o jej przyczynach.
- Umowa może zostać zawarta w Biurze Obsługi Klienta, poza Biurem Obsługi Klienta z upoważnionym Przedstawicielem NETMAR oraz na odległość, w tym za pomocą formularza udostępnionego na stronie NETMAR.

#### § 16

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej, jeśli NETMAR oferuje taką możliwość (formularz na stronie internetowej).
- Jeżeli Umowa została zawarta z Konsumentem poza Biurem Obsługi Klienta lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość NETMAR potwierdza zawarcie Umowy poprzez wydanie dokumentu Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utracone na papierze lub, za zgodą Abonenta na innym trwałym nośniku
- Umowa zawierana jest na czas określony albo na czas nieokreślony.
- Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Abonent będący Konsumentem może od niej odstąpić składając stosowne oświadczenie na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w terminie 30 dni od jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W sprawie Sprzętu, postanowienia § 24 stosuje się odpowiednio.
- W przypadku odstąpienia przez Abonenta od Umowy, na zasadach określonych w ust. 4, NETMAR zwróci Abonentowi otrzymane od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
- W przypadku, gdy NETMAR, na żądanie Abonenta, rozpocznie świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, Abonent ponosi koszty Usług wykonanych przez NETMAR do chwili odstąpienia przez Abonenta od Umowy.
- Wskutek zawarcia Umowy NETMAR zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminie promocji, jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminu promocji.

#### § 17

- Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić, na żądanie NETMAR, dokument potwierdzający taki tytuł albo zgodę na Instalację udzieloną przez osobę, której taki tytuł przysługuje.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego (lub elektronicznego) powiadomienia NETMAR o tym fakcie.
- NETMAR może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego następujących danych i dokumentów:
  - nazwisko i imiona,
  - adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny,
  - numer ewidencyjny PESEL,
  - seria i numer dowodu osobistego/paszportu,
  - zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
  - a w przypadku podmiotów niebędących osobami fizycznymi dodatkowo:
    - potwierdzenie nadania numeru REGON, NIP oraz odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru.

Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 3 pkt 1)-4) następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.

- W trakcie trwania Umowy, Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia NETMAR o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia zmian.
- Pisma wysłane pod ostatnio wskazanym przez Abonenta adresem (w tym także adres poczty elektronicznej) uznaje się za doręczone.
- NETMAR może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec NETMAR wynikających z Umowy;
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z informacji będących w posiadaniu NETMAR lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym przepisami; NETMAR powiadamia Zamawiającego jeśli pojawiają się zastrzeżenia co do takiej wiarygodności;
  - weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie (formularz na stronie internetowej).

7. Ponadto NETMAR przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
  - 1) gdy Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz NETMAR,
  - 2) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez NETMAR lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień,
  - 3) proponowany przez Zamawiającego zakres i sposób korzystania z Usług może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieni.
8. Ponadto NETMAR przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądania jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy w przypadku gdy nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności oceny Zamawiającego na podstawie informacji z biura informacji gospodarczej.

#### § 18

1. Za zgodą NETMAR Abonent może przeniesić prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. NETMAR może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec NETMAR.

### OPLATY

#### § 19

1. Za Instalację Zakończenia Sieni w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku. W przypadku, gdy Instalacja taka wymaga większych niż przeciętne nakładów materiałowych lub czasowych, NETMAR może pobrać wyższą opłatę instalacyjną wg kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
2. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej/za zmianę miejsca świadczenia Usług na zasadach określonych w ust. 1.

#### § 20

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez NETMAR oraz sposób ich naliczania określa Cennik. Dla umów zawieranych w ramach akcji promocyjnych, wysokość niektórych opłat może zostać określona w Regulaminach promocji.
2. Cennik jest podawany przez NETMAR do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej NETMAR oraz w Biurach Obsługi Klienta.
3. NETMAR powiadamia Abonenta o zmianie Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmiany w życie – na piśmie lub, jeżeli Abonent tego zażąda, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. Abonent, do dnia wejścia zmian Cennika w życie, może odstąpić NETMAR pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa ulega rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Cennika. Brak pisemnego oświadczenia, o którym mowa powyżej oznacza akceptację zmian Cennika.
5. W przypadku zmian Cennika polegających na podwyższeniu cen oraz wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 4., przed końcem okresu jej obowiązywania, NETMAR nie przysługuje zwrotu ulgi, chyba że zmiana ta następuje na skutek zmian prawa, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE.
6. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Cenniku następuje na skutek zmian prawa, powoduje obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi lub wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostają przez NETMAR do publicznej wiadomości.

#### § 21

1. Za świadczone Usługi Abonent jest zobowiązany uiszczać z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością Okresu Rozliczeniowego lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

#### § 22

1. O terminie, w którym NETMAR wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy lub doręczeniu pierwszego Rachunku. NETMAR może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy i Regulaminu.
2. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, NETMAR może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie na nim określonym.
3. Abonent zobowiązany jest do uiszczania stałych opłat abonamentowych w ciągu 14 dni od terminu wystawienia Rachunków, bez uprzedniego wezwania. Nieotrzymanie rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego regulowania należności abonamentowych.
4. Wszystkie pozostałe opłaty przewidziane w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
5. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem eBOK lub adresu poczty elektronicznej wskazanego przez Abonenta, o ile Abonent nie zgłosił zamiaru otrzymywania faktur.
6. Abonent może uiszczać opłaty w następujący sposób:
  - 1) płatność przelewem bankowym; na wskazany przez NETMAR rachunek bankowy,
  - 2) płatność w gotówce; w BOK.
7. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez NETMAR.
8. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez NETMAR nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

### ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

#### § 23

1. NETMAR może zawiesić świadczenie usług, albo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku gdy Abonent:
  - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 1 miesiąc od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;

- 2) używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem lub Umową, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
- 3) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do użytku innym Abonentowi, utracony lub skradziony;
- 4) posługuje się Urządzeniem nie autoryzowanym przez NETMAR, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
- 5) używa jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieni albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe jej funkcjonowanie lub powoduje nadmierne jej obciążenie;
- 6) uniemożliwia Przedstawicielom NETMAR wymianę Sprzętu w uzgodnionym terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki lub Awarii;
- 7) utraci tytuł prawny do Lokalu;
- 8) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
- 9) w przypadku Usług internetowych narusza postanowienia § 4 lub § 5 ust.2, przy czym zawieszenie lub wypowiedzenie Umowy nastąpi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania działań opisanych we wspomnianych paragrafach;
- 10) w przypadku Usług telefonicznych – narusza postanowienia § 7 ust.7;

2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, raz w roku na okres nie dłuższy niż trzy miesiące dla Umów zawartych na czas określony oraz w dowolnej częstotliwości i na dowolny okres dla Umów zawartych na czas nieokreślony. Warunkiem skorzystania z tej możliwości jest niezaleganie z opłatami wobec NETMAR.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2. powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i wskazywać termin ponownej aktywacji Usługi. NETMAR każdorazowo potwierdza złożenie wniosku i okres, na jaki Usługa zostaje zawieszona.
4. Za zawieszenie świadczenia Usługi na wniosek Abonenta NETMAR pobiera opłatę określoną w Cenniku. Uiszczenie tej opłaty oraz opłaty abonamentowej za kolejny Okres Rozliczeniowy jest warunkiem ponownej aktywacji Usługi. W okresie zawieszenia świadczenia Usług NETMAR nie pobiera opłaty abonamentowej.
5. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1. tego paragrafu następuje po ustaniu przyczyny zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec NETMAR.
6. W przypadku zaistnienia przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, NETMAR może dodatkowo podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

#### § 24

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu do Biura Obsługi Klienta niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu może nastąpić poprzez wysyłkę Sprzętu na adres Biura Obsługi Klienta, na koszt Abonenta. NETMAR za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt w Lokalu.
2. W przypadku zwrotu Usług uszkodzonego lub zużytego w stopniu przekraczającym prawidłową eksploatację, Abonent zobowiązany jest do pokrycia wyrządzonej w ten sposób szkody na zasadach ogólnych. W przypadku niezwrócenia Sprzętu, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty odpowiadającej wartości zainstalowanego Sprzętu określonej w Umowie.
3. NETMAR informuje, iż zużyty Sprzęt nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien zostać dostarczony do NETMAR, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. Realizując ten obowiązek, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia i odzysku, w tym recyklingu, zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie.

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ NETMAR ZAKRES USŁUGI SERWISOWEJ

#### § 25

1. NETMAR ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w prawie oraz Regulaminie. Odpowiedzialność NETMAR nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
2. NETMAR nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzenia i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. NETMAR nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta oraz na skutek działania Siły wyższej.
3. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez NETMAR w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 2 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwania technika NETMAR może pobrać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.
4. Jeżeli jest to niezbędne do zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem Usługi internetowej Abonent, na żądanie NETMAR udzieli wszelkich informacji, w szczególności dotyczących rodzaju systemu operacyjnego oprogramowania zainstalowanego na komputerze oraz informacji dotyczących sprzętu podłączonego do komputera i jego konfiguracji.

#### § 26

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii NETMAR, e-mailem, za pomocą eBOK, oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 14 dni roboczych od jej zgłoszenia NETMAR określa termin jej usunięcia i przekazuje tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od jej zgłoszenia, NETMAR określa termin jej usunięcia i przekazuje tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. NETMAR nie odpowiada za Usterki i Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom NETMAR dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,

- 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą
  - a) kosztów napraw, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
  - b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem, jeśli uszkodzenia nie dają się usunąć lub Sprzęt został utracony.
7. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściciemu organowi ścigania.

#### § 27

1. Zakres odpowiedzialności NETMAR z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy określają właściwe przepisy, w szczególności Ustawy prawo telekomunikacyjne oraz Kodeksu Cywilnego.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z Awarii, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria. Za początek przerwy w świadczeniu Usługi wynikającej z Awarii uznaje się moment zgłoszenia problemu /wezwania serwisu.
3. W sytuacji określonej w ust. 2. Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Przyznanie bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w §29-§31 Regulaminu. Na wniosek Abonenta należność za Okres Rozliczeniowy następujący po miesiącu, w którym bonifikatę przyznano może zostać pomniejszony o kwotę przyznanej bonifikaty.
6. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru telefonu, o którym mowa w § 8 ust. 3, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust.4 Ustawy prawo telekomunikacyjne.
7. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

#### § 28

1. NETMAR zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sprzętu oraz Sieci, skutkujących krótkotrwałymi przerwami w możliwości korzystania z Usług. Przerwy te jednorazowo nie trwają dłużej niż 6 godzin, a całościowo nie przekraczają 72 godzin w kwartale. Prace te prowadzone są przez NETMAR w porze nocnej, w taki sposób, aby zapewnić zminimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Czas trwania przerw powyżej 6 godzin traktowany jest jako Awaria.
2. W celu zapewnienia odpowiedniej jakości świadczonych Usług, NETMAR dokonuje pomiaru oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących obciążenie Sieci. Stosowane przez NETMAR metody pomiaru oraz organizacji ruchu nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.

### TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

#### § 29

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy NETMAR określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania bądź siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) adres Lokalny;
  - 5) datę zawarcia Umowy i określonej w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich koniecznych danych, NETMAR, o ile uzna, że jest to konieczne do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie zwraca 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.

#### § 30

1. Reklamacja może zostać przesłana na adres ul. Sobieskiego 30E, 32-400 Myślenice, złożona w Biurze Obsługi Klienta - pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela NETMAR, a także pocztą elektroniczną na adres biuro@netmar.net.pl, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel NETMAR jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, NETMAR jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu jednostki NETMAR rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.

#### § 31

1. Reklamacja może być złożona w terminie 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym NETMAR niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. NETMAR w formie pisemnej udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do Biura Obsługi Klienta. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez NETMAR odpowiedzi o uwzględnieniu bądź nieuwzględnieniu reklamacji. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z Usług telekomunikacyjnych dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy prawo telekomunikacyjne. Postępowanie reklamacyjne uznaje się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie zostaje uwzględniona lub NETMAR nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

#### § 32

1. NETMAR informuje Abonenta, że dane osobowe Abonenta przetwarzane są przez NETMAR Mariusz Wątor z siedzibą Pcim 706, 32-432 Pcim zgodnie z art. 23 ustawy o ochronie danych osobowych w celach statutowych, dla świadczenia usług oraz dla potrzeb marketingowych związanych ze świadczeniem usług (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach, usługach).
2. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niezapłacenia Rachunków.
3. Podanie przez Abonenta danych osobowych, w tym numeru PESEL, jest dobrowolne, ale konieczne dla zawarcia Umowy – za wyjątkiem numeru telefonu i adresu e-mail, których podanie nie jest niezbędne, ale pomocne przy wykonywaniu Umowy (art. 161 ust. 2 i 3 Ustawy Prawo telekomunikacyjne).
4. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania. W przypadkach wymienionych w art. 23 ust 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych Abonent ma prawo pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
5. NETMAR informuje Abonenta, że w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
  - 1) dane osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
  - 2) dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne Urządzenia lub Sprzętu;
  - 3) informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
6. NETMAR informuje Abonenta, iż dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, dla celów rozliczeń operatorskich oraz – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu Usług będą przetwarzane dane transmisyjne obejmujące m.in. dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywoływającego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

### ZMIANA REGULAMINU

#### § 33

1. NETMAR powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie – na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewanie się na odległość.
2. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Regulaminu, może doręczyć NETMAR pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa ulega rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu, a NETMAR nie przysługuje zwrot ulgi przewidziany przy rozwiązaniu umowy na czas określony przed końcem jej obowiązywania - chyba że zmiana Regulaminu następuje na skutek zmian prawa, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE. W przypadku zmian Regulaminu dokonywanych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość lub poza siedzibą NETMAR, Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w terminie 30 dni od daty dokonania zmiany, co będzie równoznaczne z odstąpieniem od Umowy.
3. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Regulaminie następuje na skutek zmian prawa, lub dodania nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostają przez NETMAR do publicznej wiadomości.

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

#### § 34

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, NETMAR może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.
2. Abonent nie może bez zgody NETMAR przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.
3. NETMAR zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy prawo telekomunikacyjne.
5. Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 grudnia 2015 r.