

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

- Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych określonych w niniejszym Regulaminie przez:
 - NETMAR Mariusz Wątor z siedzibą w Pcimiu 706, 32-432 Pcim, numer NIP 681-174-22-82, numer REGON 356867980** zwanym dalej **Operatorem Telekomunikacyjnym**; oraz
 - NETMAR Spółkę z o.o. z siedzibą w Myślenicach przy ul. Sobieskiego 30E**, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem **KRS 0000525759**, posiadającą **NIP 681-205-89-55, numer REGON 123228021**, o kapitale zakładowym w wysokości 5 000,00 zł, w pełni opłaconym, zwanym dalej **Operatorem Telewizyjnym**;zwane dalej również - każda z osobna **Operatorem** lub łącznie **NETMAR**.
- Operatorzy świadczą Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Operatorzy świadczą swoje Usługi zgodnie z zakresem wskazanym Umowie zawartej z Abonentem. Zakres konkretnych Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa. Każdy z Operatorów ponosi wobec Abonenta indywidualną odpowiedzialność za realizację świadczonych przez siebie Usług.
- Regulamin stanowi integralną część Umowy.
- 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.
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Kontakt Abonenta z NETMAR może nastąpić:
 - bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta,
 - telefonicznie pod numerem 507 777 866 (koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora sieci, z której wykonywane jest połączenie),
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@netmar.net.pl,
 - listownie na adres: ul. Sobieskiego 30E, 32-400 Myślenice.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- Abonent** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną Umowy;
- 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;
- Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez NETMAR stanowiące integralną część Umowy;
- 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;
- 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;
- Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- 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;
- Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec NETMAR z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący się w dniach miesięcy kalendarzowych wskazanych na Rachunku;
- Pakiet** – określona w Cenniku Usługa, grupa Usług lub Programów dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonentową;
- Programy** – programy radiowe lub telewizyjne;
- Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz NETMAR, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy oraz do wykonania instalacji, konserwacji lub naprawy;
- 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;
- Sieć** – sieć telekomunikacyjna pozwalająca świadczyć Usługi;
- Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i którym nie da się zapobiec, w szczególności wojny, katastrofy naturalne.
- Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. antena, dekodery) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność NETMAR niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową; określenie nie obejmuje routera WiFi
- Strona Internetowa** – strona znajdująca się pod adresem www.netmar.net.pl
- 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;
- Urządzenie** – urządzenie będące własnością Abonenta (np. komputer, telefon, telewizor) przeznaczone do podłączenia do Zakończenia Sieci lub inne urządzenie za pośrednictwem którego Abonent łączy się z Internetem;
- Usługi** – Usługi internetowe i Usługi telefoniczne oraz Usługi telewizyjne, a także związane z nimi usługi dodatkowe świadczone przez NETMAR;
- Usługi Interaktywne** – usługi dodatkowe dostępne w ramach Usług telewizyjnych, takie jak: gry, serwisy informacyjne;
- Usługi internetowe** – usługi polegające na transmisji danych, w tym zapewnienie stałego (nielimitowanego) dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;

- Usługi telefoniczne** – usługi polegające na umożliwieniu wykonywania połączeń głosowych za pośrednictwem Sieci;
- Usługi telewizyjne** – usługi polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych poprzez transmisję sygnału cyfrowego za pośrednictwem Sieci;
- Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi poniżej poziomu określonego w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
- Zakończenie Sieci** – punkt Sieci zakończony gniazdem umożliwiającym podłączenie Urządzeń lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

§ 3

- NETMAR oferuje:
 - Usługi internetowe,
 - Usługi telefoniczne,
 - Usługi telewizyjne,
 - usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami
 - inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin
- NETMAR oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich skorzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
- 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.
- 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.
- W ramach opłaty abonentowej NETMAR zapewnia:
 - stały nielimitowany dostęp do Sieci,
 - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonentowej,
 - obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych płatnych dodatkowo oraz obsługi nieuzasadnionego wezwania.
- Obsługa serwisowa obejmuje:
 - telefoniczną obsługę Abonenta (w tym informowanie o ofercie NETMAR, wystawionych Rachunkach, płatnościach)
 - cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci,
 - usuwanie Usterki i Awarii,
 - rozpatrywanie reklamacji.

USŁUGI INTERNETOWE

§ 4

- Usługi Internetowe świadczone są przez Operatora Telekomunikacyjnego.
- Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na ich podstawie – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług internetowych poza Lokalem bez zgody Operatora Telekomunikacyjnego wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności. W przypadku stwierdzenia takich działań, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej określonej w wysokości 1000 zł.
- Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Operatora Telekomunikacyjnego 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 Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
- Operator Telekomunikacyjny 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.
- Prędkość transmisji (przesyłu i pobierania) danych w sieci Internet ma wpływ na możliwość korzystania przez Abonenta z poszczególnych treści, aplikacji lub usług za pośrednictwem sieci Internet. W przypadku treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana w ramach Pakietu określonego w Umowie, korzystanie z tych treści, aplikacji lub usług może być utrudnione lub niemożliwe.
- Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość transmisji danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w ramach Pakietu określonego w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości Sieci, w tym jej ograniczeń technologicznych i występujących w niej przeciążeń, a także możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia.
- Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na możliwość korzystania przez Abonenta z określonych treści, aplikacji lub usług - w szczególności tych, które wymagają wyższych prędkości niż dostępna w danym momencie.
- W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy rzeczywistymi parametrami usługi transmisji danych świadczonych na rzecz Abonenta będącego Konsumentem a parametrami określonymi w Umowie, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami § 32-34 Regulaminu, a także rozstrzygnięcia sporu w drodze mediacji lub postępowania przed sądem polubownym w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.

§ 5

- Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora Telekomunikacyjnego 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.
- 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, grożenie, 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 Operatora Telekomunikacyjnego;
 - 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.
- Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi Telekomunikacyjnemu w wyniku naruszenia zobowiązań określonych w Umowie i Regulaminie. Jest także zobowiązany do zwrotu Operatorowi Telekomunikacyjnemu kosztów poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§ 6

Operator Telekomunikacyjny jako dostawca Usług internetowych nie ponosi odpowiedzialności za działania Abonenta w sieci Internet, w szczególności za:

- jakiegokolwiek treści gromadzone, zamieszczone, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet; Operator Telekomunikacyjny 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.
- niewłaściwą realizację transakcji wykonywanych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, w przelewów przez Internet, płatności za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych.
- 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.
- 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 przeciwvirusowej, kradzież danych lub inne szkody wiążące się z ryzykiem związanym z korzystaniem z Internetu.

USŁUGI TELEFONICZNE

§ 7

- Operator Telekomunikacyjny świadczy na rzecz Abonenta Usługi telefoniczne, w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, między narodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
- Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie i Cenniku.
- Operator Telekomunikacyjny 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 Operator Telekomunikacyjny 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, Operator Telekomunikacyjny zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych 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:
 - 1) nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - 2) nie może kierować do Sieci usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora Telekomunikacyjnego.
- W ramach świadczonej Usługi telefonicznej Operator Telekomunikacyjny:
 - 1) zapewni realizację połączeń z numerami alarmowymi; brak realizacji takich połączeń może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia lub Sprzętu albo z Awarii;
 - 2) gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;
 - 3) w zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie:
 - a) zapewni nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń wychodzących,
 - b) umożliwi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,
 - c) umożliwi nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu,
 - d) umożliwi nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.

§ 8

- Operator Telekomunikacyjny 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 wywoływanego, 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.

USŁUGI TELEWIZYJNE

§ 10

- Operator Telewizyjny zobowiązuje się do dostarczania do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnałów Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- Operator Telewizyjny ma prawo do zastępowania Programów w ramach Pakietu przez inne Programy, a także do zmniejszenia ich liczby, przy czym prawo to może być wykonane przez Operator Telewizyjny wyłącznie z ważnych przyczyn technicznych, organizacyjnych, prawnych lub ekonomicznych. W szczególności do przyczyn tych zalicza się do : utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę systemu nadawania, zmianę satelity nadawania. O powyższych zmianach Abonent będzie poinformowany na piśmie, drogą elektroniczną lub za pomocą stosownego komunikatu tekstowego emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego, na 14 dni przed wprowadzeniem zmiany, chyba że zachowanie tego terminu nie będzie możliwe z przyczyn niezależnych od Operator Telewizyjny. W takim przypadku Abonent będzie uprawniony do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu miesiąca od dokonania zmiany, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, w którym przyjęto oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. Jeżeli zmiana w Pakiecie polegająca na zastąpieniu Programu przez inny Program lub na zmniejszeniu liczby Programów i dotyczy wyłącznie telewizyjnej usługi dodatkowej, prawo Abonenta do rozwiązania Umowy ogranicza się do tej usługi dodatkowej.
- Operator Telewizyjny nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
- Operator Telewizyjny nie ponosi również odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
- Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizyjnej na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięciem korzyści majątkowych. Operator Telewizyjny jest uprawniony do ograniczenia nagrywania Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.

§ 11

- W ramach Usługi telewizyjnej Operator Telewizyjny może udostępnić Pakiety lub Usługi Interaktywne, do których dostęp zabezpieczony jest hasłem PIN. W celu odblokowania do nich dostępu należy użyć hasła PIN dostarczonego Abonentowi podczas Instalacji.
- Abonent Usługi telewizyjnej za pomocą hasła PIN ma możliwość uruchomienia systemu zabezpieczeń w udostępnianiu określonych Pakietów lub Usług Interaktywnych związanych z wiekiem użytkownika (opcja „Parental control” (Kontrola rodzicielska) w Menu „Ustawienia”).
- Pakiety lub Usługi Interaktywne mogą zawierać treści nie przeznaczone dla osób poniżej 18 roku życia lub dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści Abonent zobowiązany jest do zmodyfikowania domyślnego hasła PIN oraz do nie wyłączenia hasła PIN.
- Operator Telewizyjny nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) nieuprawnione użycie hasła PIN, będące skutkiem udostępnienia przez Abonenta hasła PIN osobom trzecim lub niedbalstwa Abonenta;
 - 2) niezabezpieczenie przez Abonenta, poprzez zmianę domyślnego hasła PIN, dostępu do treści nie przeznaczonych dla osób poniżej 18 roku życia lub osób, które sobie tego nie życzą.

§ 12

- W ramach Usługi telewizyjnej, Operator Telewizyjny może świadczyć Usługi Interaktywne dostępne na zasadach opisanych w Regulaminie oraz w części Menu poświęconej Usługom Interaktywnym. Korzystanie z Usług Interaktywnych następuje przy użyciu dekodera dostarczonego przez Operator Telewizyjny.
- Operator Telewizyjny zastrzega sobie prawo do wycofania lub zmiany oferowanych Usług Interaktywnych ze względów natury prawnej lub technicznej, w tym w szczególności z powodu:
 - 1) ochrony prywatności lub danych Abonenta;
 - 2) innych prawnych względów związanych z zawartością lub sposobem działania danych Usług Interaktywnych;
 - 3) trudności technicznych związanych ze świadczeniem Usług Interaktywnych.

INSTALACJA, KORZYSTANIE ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ

§ 13

- 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.

§ 14

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.

§ 15

- NETMAR zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym 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.

§ 16

- 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.

§ 17

NETMAR ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeśli będzie się to wiązać 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

§ 18

- 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.

§ 19

- 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, utrwalone 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 § 27 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, rozpoczął 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.

§ 20

- 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:
 - 1) nazwisko i imiona,
 - 2) adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny,
 - 3) numer ewidencyjny PESEL,
 - 4) seria i numer dowodu osobistego/paszportu,
 - 5) zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
 - a w przypadku podmiotów niebędących osobami fizycznymi dodatkowo:
 - 6) 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 wskazany przez Abonenta adres (w tym także adres poczty elektronicznej) uznaje się za doręczone.
- NETMAR może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec NETMAR wynikających z Umowy;
 - 2) 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;
 - 3) weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie (formularz na stronie internetowej).
- 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 Operatora Telekomunikacyjnego lub Operatora Telewizyjnego 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 Sieci.
- Ponadto NETMAR przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądania jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzycielskości 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.

§ 21

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

OPŁATY

§ 22

- Za Instalację Zakończenia Sieci 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.
- W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej/za zmianę miejsca świadczenia Usług na zasadach określonych w ust. 1.

§ 23

- 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.
- 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.
- 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.
- Abonent, do dnia wejścia zmian Cennika w życie, może doręczyć 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.
- 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 zwrot ulgi, chyba że zmiana ta następuje na skutek zmian prawa, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE.
- 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.

§ 24

- 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.
- W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

§ 25

- 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

§ 26

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 Sieci 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 osiąganie korzyści majątkowych;
 - 9) w przypadku Usług internetowych narusza postanowienia § 4 ust. 1-4 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. Okres zawieszenia nie wlicza się do czasu trwania Umowy.
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.

§ 27

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 wysłkę 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 Sprzętu 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

§ 28

1. NETMAR ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniesie 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 wezwanie 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.

§ 29

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 właściwemu organowi ścigania.

§ 30

1. Zakres odpowiedzialności NETMAR z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy określają właściwe przepisy, w szczególności Ustawy prawo telekomunikacyjne oraz Kodeksu Cywilnego, przy czym każdy z Operatorów ponosi odpowiedzialność za świadczone przez siebie Usługi.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z Awarii, Abonentowi przysługują 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 przysługują bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Przyznawanie bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w §32-§34 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 numery telefonu, o którym mowa w § 8 ust. 3, Abonentowi przysługują 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 przysługują od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

§ 31

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 zapewnienia organizacji 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

§ 32

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 Lokalu;

ZMIANA REGULAMINU

- 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 wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§ 33

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.

§ 34

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.
4. 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

§ 35

1. NETMAR informuje Abonenta, że dane osobowe Abonenta przetwarzane są przez NETMAR Sp. z o.o. z siedzibą w Myślenicach przy ul. Sobieskiego 30E 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 niepłacenia 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 wywołanego 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.

§ 36

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 wyniku z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostają przez NETMAR do publicznej wiadomości.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 37

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 września 2016 r.