

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSMISJI DANYCH (INTERNET) PRZEZ MARTON MEDIA SP. Z O.O.

Rozdział I – Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin niniejszy został wydany na podstawie art. 59 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr 171 z 2004 r. poz. 1800)

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług transmisji danych,

Operator – **MARTON MEDIA Sp. z o.o.**, ul. Żeromskiego 1/2, 87-400 Golub-Dobrzyń, świadcząca usługi transmisji danych, w oparciu o koncesje, zezwolenia, zgłoszenia, a także umowy, oraz zgodnie z wymogami prawa, a zwłaszcza ustawy Prawo Telekomunikacyjne,

Abonament – miesięczna opłata za stałą, nielimitowany czasowo dostęp do sieci „MARTON MEDIA”, uzależniony od zamówionego Pakietu usług i ilości podłączonych terminali,

Umowa – zgodne oświadczenie woli stron – Operatora i Abonenta - na podstawie którego Operator zobowiązuje się do świadczenia usług transmisji danych zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w Regulaminie.

Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Transmisji Danych, stanowiący integralną część umowy o świadczenie usług transmisji danych,

Regulamin Promocji – regulamin zmieniający w ograniczonym zakresie zasady i warunki świadczenia usług przez Operatora, stanowiący integralną część umowy zawieranej w warunkach promocji,

Cennik – zawiera wykaz usług i opłat za usługi transmisji danych oraz za inne przynależne usługi świadczone przez Operatora, ceny pakietów, upusty, a także rodzaj i wysokość kar umownych za naruszenie warunków Umowy,

Sieć MARTON MEDIA – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora – umożliwiająca udostępnianie usług telekomunikacyjnych,

Usługa transmisji danych – udostępnienie, poprzez sieć „MARTON MEDIA” urządzeń oraz protokołów sieciowych niezbędnych do obsługi terminala Abonenckiego.

Gniazdo abonenckie – urządzenie stanowiące zakończenie sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie Abonenta do sieci MARTON MEDIA,

Podłączenie Abonenta do sieci MARTON MEDIA - instalacja w lokalu Abonenta Gniazda abonenckiego,

Zestaw instalacyjny indywidualne adresowe urządzenie (komplet urządzeń) – umożliwiający przyłączenie terminala abonenckiego do sieci „MARTON MEDIA” i korzystanie przez Abonenta z usługi transmisji danych.

Terminal abonencki – komputer lub inne urządzenie umożliwiający nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z usług świadczonych przez Operatora na podstawie umowy i niniejszego Regulaminu,

Pakiet usług – zamówiony przez Abonenta zestaw usług, wyszczególnionych w Cenniku Świadczenia Usług Transmisji Danych przez Operatora,

Okres rozliczeniowy – miesiąc kalendarzowy, będący podstawą rozliczenia.

Rozdział II – Warunki zawierania umowy

§ 3

1. Umowa o Świadczenie Usług Transmisji Danych zostaje zawarta pod rygorem nieważności w formie pisemnej, po spełnieniu warunków określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Poprzez zawarcie umowy Operator zobowiązuje się do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci MARTON MEDIA oraz świadczenia na rzecz Abonenta usług transmisji danych (internetu), na warunkach określonych w umowie i Regulaminie, a w szczególności w zakresie uzgodnionego z Abonentem pakietu usług.

3. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień umowy i Regulaminu, a w szczególności do terminowego wnoszenia opłat wynikających z umowy oraz cennika usług.

4. Operator może wprowadzić odmienne warunki zawierania umów z Abonentami, dotyczące usługi dostępu do sieci MARTON MEDIA i transmisji danych w warunkach promocji. Warunki promocji określa Regulamin Promocji.

§ 4

1. Abonent zawiera umowę ośobiście lub przez swego pełnomocnika. Pełnomocnictwo powinno być, pod rygorem nieważności, udzielone na piśmie z podpisem uwierzytelnionym przez upoważnionego pracownika Operatora, notariusza, polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną.

2. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, zawiera umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przedkładając odpis z odpowiedniego rejestru (KRS, ewidencja działalności gospodarczej).

3. W imieniu Operatora umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.

§ 5

1. Przy zawieraniu umowy, Abonent – osoba fizyczna, lub osoba działająca w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie mającej osobowości prawnej, obowiązany jest udostępnić upoważnionemu pracownikowi Operatora dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, karta pobytu, lub inny dokument zaakceptowany przez pracownika Operatora).

2. Ponadto, przy zawieraniu umowy, Abonent winien udostępnić i udokumentować Operatorowi następujące dane: imię (imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania, adres korespondencyjny, telefon kontaktowy, numer PESEL, numer NIP, numer dokumentu tożsamości, a osoba prawna (jednostka organizacyjna), nazwę firmy, adres, odpis z właściwego rejestru (ewidencji), numer NIP i numer REGON.

3. W przypadku używania przez Abonenta lokalu mieszkalnego na podstawie stosunku najmu, przed zawarciem umowy Abonent obowiązany jest przedstawić Operatorowi umowę najmu oraz pisemną zgodę na podłączenie lokalu do sieci MARTON MEDIA odpowiednio przez właściciela, użytkownika wieczystego lokalu lub członka spółdzielni mieszkaniowej.

4. Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Operatora o każdej zmianie nazwiska lub miejsca zamieszkania.

§ 6

1. Umowa o świadczenie usług transmisji danych jest zawierana przez strony w terminie 30 dni od daty zgłoszenia przez Abonenta wniosku o jej zawarcie, po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w Regulaminie

2. Zawarcie umowy Operator może uzależnić od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikających z danych będących w jego posiadaniu lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej, lub też od dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających jego możliwości płatnicze wobec zobowiązań wynikających z umowy.

3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Operator może też uzależnić zawarcie umowy od złożenia przez Abonenta stosownego zabezpieczenia przyszłych wierzytelności Operatora wynikających z umowy.

4. Operator zastrzega sobie możliwość odmowy zawarcia umowy od spełnienia dodatkowych przesłanek przez Abonenta lub odmowy zawarcia umowy bez podania przyczyny.

5. Operator wykona instalację gniazda w lokalu Abonenta w terminie 14 dni roboczych licząc od dnia zawarcia umowy, z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w § 6 ust. 6.

6. W przypadku braku możliwości technicznych wykonania instalacji gniazda w lokalu Abonenta, Operator może odmówić zawarcia umowy. Jeżeli występują znaczne trudności w instalacji, Operator może uzgodnić z Abonentem sposób wykonania usługi, a w szczególności określić na piśmie termin i koszt jej realizacji.

Rozdział III – Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

§ 7

1. Sieć MARTON MEDIA stanowi własność Operatora.

2. Gniazdo stanowi własność Abonenta. W przypadku wykonania gniazda abonenckiego w warunkach promocyjnych (bez ponoszenia kosztów przez Abonenta), gniazdo stanowi własność Operatora przez okres obowiązywania tej umowy. Abonent używał będzie gniazda na warunkach określonych w Regulaminie.

3. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania usługi osobom trzecim, a w szczególności nie udostępniania usługi poza lokal i nie podłączenia dodatkowych urządzeń, chyba że w umowie zostały zawarte szczegółowe uregulowania.

4. Operator udostępni Abonentowi na czas trwania umowy zestaw instalacyjny umożliwiający przyłączenie terminala Abonenta do sieci MARTON MEDIA, który wydawany jest Abonentowi na podstawie protokołu odbiorczego po zawarciu umowy. Zestaw instalacyjny stanowi własność Operatora, a Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania tym zestawem; w szczególności nie ma prawa udostępniania go osobom trzecim. Abonent uprawniony jest do korzystania z zestawu instalacyjnego jedynie na terenie jednego lokalu wskazanego w umowie jako miejsce świadczenia usługi.

5. Z chwilą otrzymania zestawu instalacyjnego, ryzyko jego uszkodzenia lub utraty przechodzi na Abonenta. Abonent zobowiązany jest do ponoszenia wszelkich kosztów związanych z naprawą zestawu instalacyjnego i innych urządzeń Operatora niezbędnych do świadczenia usługi, a w razie ich uszkodzenia lub utraty, do zapłaty ich aktualnej ceny.

6. Po rozwiązaniu umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić zestaw instalacyjny do siedziby Operatora

w stanie nie pogorszonym, z uwzględnieniem stopnia jego zużycia wynikającego z normalnego użytkowania. Zwrot zestawu instalacyjnego następuje w formie protokołu zdawczo-odbiorczego.

7. Instalacja kabli odbywa się natynkowo, zgodnie z obowiązującymi warunkami technicznymi. Na zlecenie Abonenta Operator wykonuje prace dodatkowe, polegające m. in. na ułożeniu kabli podtynkowo, pod osłonami lub szafami, za dodatkowym wynagrodzeniem uzgodnionym na piśmie z Abonentem.

8. Podczas podłączania Abonenta do sieci MARTON MEDIA w lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

§ 8

Wszelkie usługi dodatkowe, np. montaż dodatkowego gniazda abonenckiego, podłączanie dodatkowych urządzeń – są odpłatne według aktualnych stawek Cennika Usług Transmisji Danych obowiązującego u Operatora.

§ 9

Operator świadczy usługi w zasięgu sieci MARTON MEDIA i w ramach istniejących możliwości technicznych, na podstawie zgłoszenia do Urzędu Komunikacji Elektronicznej, oraz zgodnie z umową i niniejszym Regulaminem.

§ 10

1. Abonent jest obowiązany do utrzymywania wszystkich elementów gniazda abonenckiego i zestawu instalacyjnego w stanie nieuszkodzonym. Abonentowi nie wolno przeprowadzać żadnych samodzielnych zmian i manipulacji w gnieździe i zestawie instalacyjnym, a także instalować dodatkowych gniazd.

2. W przypadku stwierdzenia przez konserwatora sieci lub innego pracownika Operatora faktu samowolnego manipulowania przez Abonenta w sieci MARTON MEDIA, gnieździe lub zestawie instalacyjnym, a także demontażu lub przerobienia w/w instalacji i urządzeń, Abonent zapłaci Operatorowi karę umowną w wysokości określonej w cenniku obowiązującym w dniu stwierdzenia manipulacji. Nie zapłacenie kary umownej w terminie może spowodować rozwiązanie umowy z winy Abonenta przez Operatora w trybie natychmiastowym i odłączenie lokalu Abonenta od sieci MARTON MEDIA.

3. W przypadku ponownego stwierdzenia naruszenia umowy, o którym mowa w ust. 1 i 2 Abonent zapłaci Operatorowi zastrzeżoną w ust. 2 karę umowną w podwójnej wysokości. W takim przypadku Operator rozwiąże z nim umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta i odłączy jego lokal od sieci MARTON MEDIA.

§ 11

1. Abonent jest obowiązany umożliwić pracownikom Operatora sprawdzenie stanu technicznego urządzeń abonenckich zainstalowanych w jego lokalu lub nieruchomości.

2. Abonent wyraża zgodę na prowadzenie w swoim mieszkaniu (lokalu) lub na terenie swojej nieruchomości wszelkich prac niezbędnych do montażu, konserwacji, napraw, dokonania zmian i usunięcia internetowej sieci MARTON MEDIA, gniazda i zestawu instalacyjnego oraz udziela Operatorowi zezwolenia na wstęp do mieszkania (lokalu) i na teren nieruchomości, w terminie uzgodnionym z Operatorem.

3. Operator ma prawo i obowiązek do okresowej kontroli sieci i urządzeń, przeglądów urządzeń modernizacji sieci, co może spowodować przerwy transmisji danych lub pogorszenie parametrów transmisji. O planowanych przeglądach sieci i urządzeń, powodujących przerwy w ich pracy, Operator powiadamia Abonenta za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz za pomocą innych źródeł przekazu informacji stosowanych w sieci MARTON MEDIA, co najmiej na 1 dzień przed rozpoczęciem prac.

§ 12

1. Wszelkich zmian, konserwacji, napraw sieci i urządzeń będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, a także gniazd (w tym także dodatkowych) dokonuje wyłącznie Operator.

2. W przypadku niedozwolonego, samowolnego dokonania jakichkolwiek zmian, przeróbek, przebudowy, rozbudowy sieci MARTON MEDIA w lokalu Abonenta, Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakość usługi transmisji danych. Usuwanie usterek, w takim przypadku, będzie odpłatne, zgodnie z cennikiem Operatora.

§ 13

1. Operator nie odpowiada za sprzęt (komputer, urządzenia peryferyjne itp.) oraz za oprogramowanie stosowane przez Abonenta i problemy Abonenta z nimi związane, a także za następstwa stosowania przez Abonenta innego zestawu instalacyjnego, niż dostarczony przez Operatora.

2. Operator nie ingeruje w treść informacji przekazywanych w ramach usługi transmisji danych. Za ingerencję nie uważa się działań Operatora skierowanych na zapewnienie ochrony przed wirusami komputerowymi, ochrony przed dostępem osób nieupoważnionych, a także działań przeciwko próbom nieuprawnionego przeciążenia łącz Operatora.

§ 14

1. Abonent obowiązany jest do korzystania, zgodnie z umową i regulaminem, z konta e-mailowego (indywidualnego adresu poczty elektronicznej) przyznanego przez Operatora na serwerze.

2. Adres poczty elektronicznej, o którym mowa w ust. 1, będzie wykorzystywany przez Operatora, za zgodą Abonenta, wyłącznie do celów związanych ze świadczeniem usługi.

W szczególności doręczenia regulaminu, cennika lub ich zmiany, może nastąpić w formie przesyłki elektronicznej, na w/w adres poczty elektronicznej Abonenta, po wyrażeniu na to zgody przez Abonenta. W tej formie strony mogą się także porozumiewać w sprawach reklamacji, informowania o zaległościach Abonenta w płatnościach itp.

3. Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o zmianach w danych identyfikacyjnych zawartych w umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

4. Abonent jest zobowiązany udostępnić Operatorowi MAC-adres karty sieciowej do autoryzacji w postaci pisemnego oświadczenia. Każda zmiana karty sieciowej musi być autoryzowana przez Operatora.

5. Abonent zobowiązuje się do powstrzymania od czynności, które mogą powodować przeciążenie systemu, blokowanie urządzeń innych Abonentów, Operatora lub sieci internetowej, ingerowanie w zasoby innych użytkowników Internetu, a w szczególności czynności typu: próba włamania, skuteczne włamanie, spam oraz wprowadzanie do systemu wirusów komputerowych. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta tego typu działań, Abonent zapłaci karę umowną określoną w cenniku.

6. Abonent jest odpowiedzialny wobec prawa polskiego i międzynarodowego w zakresie rozpowszechniania i udostępniania materiałów. Abonent przyjmuje do wiadomości, że zabronione jest rozpowszechnianie materiałów pornograficznych, wszelkich materiałów z naruszeniem praw osób trzecich oraz praw własności intelektualnej.

Rozdział IV – Odpowiedzialność

§ 15

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi transmisji danych, na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym oraz przepisach Kodeksu Cywilnego.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenia danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich, a także za następstwa udostępnienia przez Abonenta jego hasła (adresu) osobom trzecim.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystywania przez Abonenta informacji i oprogramowania za pośrednictwem sieci MARTON MEDIA.

§ 16

1. Operator obowiązany jest do zapewnienia stałej pełnej sprawności technicznej sieci MARTON MEDIA oraz do usuwania na swój koszt niezwłocznie, najpóźniej jednak w następnym dniu roboczym, wszelkich zakłóceń w dostępie do sieci i transmisji danych oraz uszkodzeń sieci, zgłoszonych przez Abonenta pisemnie, telefonicznie pod numerem: **056 683 31 91**, drogą elektroniczną na adres: biuro@martonmedia.pl.

2. Przerwy i zakłócenia w transmisji danych spowodowane z winy Abonenta, użytkownika gniazda i urządzeń, współmieszkańców lub innych osób, którym Abonent udzielił zezwolenia na wstęp na teren swojej posesji lub do mieszkania, usuwane są na koszt Abonenta z zastosowaniem stawek przewidzianych w cenniku.

3. Abonent ponosi koszt nieuzasadnionego wezwania serwisu Operatora, w szczególności w przypadkach braku lub nieprawidłowej transmisji danych z powodu uszkodzenia terminala abonenckiego, błędów w obsłudze, manipulowania lub nieprawidłowej eksploatacji gniazda i urządzenia – zgodnie z cennikiem obowiązującym u Operatora.

§ 17

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług transmisji danych Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
3. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usług trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia umowy o świadczenie usług, lub określonego w umowie o świadczenie usług terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki.

§ 18

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonywanie umowy poprzez zapłatę Operatorowi kar umownych, zastrzeżonych w umowie i niniejszym Regulaminie
2. Ponadto, Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Operatorowi wskutek nienależytego wykonywania umowy, na zasadach określonych w przepisach Kodeksu Cywilnego.

§ 19

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących uszkodzeniach w sieci, jak również zapewnienia dostępu do miejsca ich występowania.
2. Usunięcie zgłoszonej usterki w dostępie do sieci MARTON MEDIA powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie, jednak nie później niż w następnym dniu roboczym od chwili zgłoszenia, o ile Abonent nie umówi się na inny termin.
3. Jeżeli usunięcie usterki nie jest możliwe w następnym dniu roboczym, Operator powiadamia Abonenta telefonicznie lub przez Przedstawiciela o terminie usunięcia usterki.

Rozdział V – Opłaty

§ 20

1. W związku z realizacją umowy o dostęp do sieci MARTON MEDIA, Abonent obowiązany jest do uiszczenia na rzecz Operatora opłat zgodnie z umową oraz określonych w cenniku, a w szczególności:
 - jednorazową opłatę za podłączenie do sieci MARTON MEDIA, tj. wykonanie instalacji i aktywację dostępu do sieci,
 - miesięczną opłatę za dostęp do sieci MARTON MEDIA (abonament), zgodnie z wybranym pakietem usług,
 - inne opłaty wymienione w cenniku.
2. Cennik usług telekomunikacyjnych dostarczany jest nieodpłatnie Abonentowi wraz z umową. Cennik podany jest do wiadomości publicznej i znajduje się do wglądu w każdym Terenowym Biurze Operatora, a ponadto wydawany jest Abonentowi na każde życzenie. O zmianie cennika Operator informuje Abonenta na piśmie na adres poczty elektronicznej Abonenta, po wyrażeniu przez niego zgody.

§ 21

1. Jednorazowa opłata za podłączenie do sieci MARTON MEDIA płatna jest w dniu podpisania przez Abonenta umowy.
2. Za świadczone na rzecz Abonenta usługi transmisji danych, Operator wystawia fakturę VAT, którą Abonent będzie odbierał osobiście w Terenowym Biurze Obsługi Klienta.
3. Miesięczna opłata abonamentowa za dostęp do transmisji danych płatna jest w całości z góry w terminie do dnia 15-go każdego miesiąca za jaki opłata przysługuje.
4. W przypadku uiszczenia przez Abonenta opłaty w niepełnej wysokości, Operator może wezwać Abonenta do uzupełnienia brakujących kwot. Nie uzupełnienia przez Abonenta w wyznaczonym terminie brakujących kwot do pełnej wysokości obowiązującej opłaty za dostęp do sieci MARTON MEDIA, upoważnia Operatora do uznania, iż opłata ta jest nie uregulowana i zastosowanie wobec Abonenta sankcji, o których mowa w § 22 ust. 2.

§ 22

1. Abonent nie ponosi opłat za miesiąc, w którym dokonano podłączenia. Obowiązek płatniczy rozpoczyna się w miesiącu następnym.
2. Za zwłokę w terminowym uiszczeniu opłat na rzecz Operatora, Abonent obowiązany jest do zapłaty odsetek w wysokości ustawowej.
3. W przypadku zalegania z opłatą miesięczną za dostęp do sieci MARTON MEDIA co najmniej za jeden okres płatności, Operator wezwie Abonenta do zapłaty wyznaczając mu dodatkowy termin na zapłatę zaległości.
W przypadku nie uregulowania zaległości wraz z odsetkami w dodatkowo wyznaczonym terminie, Operator może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym.

4. Abonent może wpłacić dowolną kwotę na poczet przyszłych należności, która zostanie rozliczona w kolejnych następujących po sobie okresach rozliczeniowych. Jednakże Operator zastrzega sobie prawo zaliczenia w pierwszej kolejności tej wpłaty na poczet opłat zaległych.
5. Za pisemne wezwanie do zapłaty pobiera się zryczałtowaną opłatę w kwocie 10 zł.

§ 23

1. Abonent dokonuje wpłat przelewem na wskazany rachunek bankowy Operatora.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.

Rozdział VI – Zmiana umowy

§ 24

1. O zmianie warunków umowy lub postanowień niniejszego regulaminu Operator powiadamia Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Powiadomienie to może nastąpić na adres jego poczty elektronicznej.
2. W przypadku nie zaakceptowania zmian warunków umowy lub Regulaminu, Abonent może złożyć oświadczenie na piśmie o odstąpieniu od umowy z dniem wprowadzenia w życie zmian, przy czym Operatorowi nie przysługuje zwrot udzielonej ulgi.

§ 25

1. Na wniosek Abonenta złożony na piśmie może nastąpić czasowe zawieszenie Umowy przez okres maksymalnie 6 miesięcy. Wniosek taki musi być złożony z co najmniej 1 miesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Minimalny okres zawieszenia to jeden okres rozliczeniowy. Za czasowe zawieszenie umowy pobierana jest opłata zgodnie z obowiązującym u Operatora cennikiem. Wcześniejsze odwieszenie usługi może nastąpić na pisemny wniosek abonenta ze skutkiem na pierwszy dzień miesiąca następnego.
2. Zawieszenie Umowy możliwe jest pod warunkiem niezalegania z opłatami z tytułu opłat abonamentowych.
3. Zawieszenie świadczenia usługi o dostęp do Sieci Marton Media skutkuje przedłużeniem umowy terminowej o okres zawieszenia.

§ 26

1. Zmiana wybranego pakietu usług następuje na wniosek Abonenta złożony na piśmie w Terenowym Biurze Operatora.
2. Zmiana pakietu programowego na mniejszy wymaga dodatkowo uiszczenia przez Abonenta opłaty manipulacyjnej określonej w cenniku obowiązującym w dniu dokonania zmiany.
3. Zmiana pakietu usług powoduje zmianę wysokości opłaty abonamentowej, obowiązującej u Operatora w dniu dokonania zmiany.
4. Operator aktywuje u Abonenta odpowiednio zmieniony pakiet usługi w terminie 30 dni od otrzymania wniosku o zmianę, nie wcześniej jednak, niż od początku miesiąca następującego po miesiącu, w którym wpłynął wniosek do Operatora.
5. Operator zastrzega sobie prawo odmowy dokonania zmiany pakietu usług, w przypadku braku możliwości technicznych. W takiej sytuacji Operator świadczy usługę na dotychczasowych zasadach.

§ 27

1. Operator obowiązany jest powiadomić Abonenta na piśmie o zamierzonej zmianie opłaty za dostęp do sieci MARTON MEDIA z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego, tj. jednego miesiąca. Za zgodą Abonenta powiadomienie to może nastąpić na adres poczty elektronicznej Abonenta.
2. W przypadku nie zaakceptowania przez Abonenta zmiany opłaty abonamentowej, może on złożyć na piśmie, drogą pocztową lub w Terenowym Biurze Operatora, oświadczenie o odstąpieniu od umowy ze skutkiem na ostatni dzień, w którym obowiązuje abonament w dotychczasowej wysokości. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

Rozdział VII – Okres obowiązywania umowy, rozwiązanie umowy

§ 28

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony i obowiązuje strony od daty jej podpisania.
2. Umowa może zostać zawarta na czas określony.

§ 29

1. Umowa zawarta na czas określony stanie się umową na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży pisemnie innego oświadczenia woli w terminie co najmniej 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta.
2. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana pod rygorem nieważności w formie pisemnej, przez każdą ze stron, w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia dokonanego na koniec miesiąca kalendarzowego.

§ 30

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony lub określony może być rozwiązana przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia (w trybie natychmiastowym) w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu i umowy lub cennika, a w szczególności:

- w przypadku opisanym w § 22 ust. 3 Regulaminu,
- wykonania samowolnych przeróbek instalacji MARTON MEDIA lub gniazda abonenckiego,
- udostępnianie dostępu do sieci MARTON MEDIA osobom trzecim,
- naruszenia postanowień § 10 ust. 2 , 3 Regulaminu,
- naruszenia postanowień § 14 ust. 4,5,6 Regulaminu.

2. Umowa zawarta na czas nieokreślony lub określony może być rozwiązana pod rygorem nieważności w formie pisemnej przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia (w trybie natychmiastowym), jeśli Abonent nie mógł korzystać z dostępu do sieci MARTON MEDIA w sposób ciągły przez okres 30 dni, z przyczyn leżących po stronie Operatora.

§ 31

Umowa wygasa w przypadku:

- upływu czasu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem § 30 ust. 1,
- śmierci Abonenta,
- wykreślenia Abonenta z ewidencji działalności gospodarczej lub z Krajowego Rejestru Sądowego,
- utruty zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora, wskutek zmian warunków ekonomiczno-prawnych, lub utraty uprawnień przez Operatora do świadczenia usług objętych umową.

Rozdział VIII – Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 32

Reklamacje mogą dotyczyć:

- a) niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi,
- b) wadliwego rozliczenia usługi,
- c) niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług transmisji danych

§ 33

1. Reklamacja musi być złożona pisemnie w biurach terenowych Operatora lub na adres pocztowy siedziby Operatora: MARTON MEDIA Media Sp. z o.o., ul. Żeromskiego 1/2, 87-400 Golub-Dobrzyń. Dopuszcza się wysłanie podpisanej i zeskanowanej reklamacji drogą elektroniczną na adres: **reklamacja@martonmedia.pl** lub ustnie do protokołu sporządzonego przez upoważnionego pracownika Operatora.

2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej abonentów Operatora – tj. w każdym Terenowym Biurze Operatora.

§ 34

Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji, powinna zawierać następujące informacje:

- imię, nazwisko, adres reklamującego Abonenta,
- miejsce świadczenia usługi,
- przedmiot reklamacji i reklamowany okres, z przedstawieniem okoliczności ją uzasadniających,
- datę zawarcia umowy, ewentualnie przewidziany w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi,
- wysokość żadanego odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- datę sporządzenia reklamacji i podpis Abonenta zgłaszającego reklamację,
- w przypadku zgłoszenia reklamacji do protokołu – datę protokołu i podpis pracownika przyjmującego reklamację.

§ 35

Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy, licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia , w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana. Za datę złożenia reklamacji uważa się dzień otrzymania listu poleconego lub datę złożenia reklamacji w Terenowym Biurze Operatora.

§ 36

1. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku terminowej zapłaty abonamentu lub innych opłat za wykonaną usługę.

2. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Operator zwróci Abonentowi kwotę wynikającą z uznanej reklamacji na rachunek bankowy Abonenta lub przekazem pocztowym na jego adres., chyba że Abonent złożył wniosek o zaliczenie kwoty odszkodowania na poczet przyszłych należności.

3. W przypadku gdy Operator posiada wobec reklamującego Abonenta wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu umowy o świadczenie usługi transmisji danych (INTERNET), która może być dochodzona przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności Abonenta, tj. kwoty pieniężnej przysługującej mu w wyniku uznania reklamacji. Oświadczenie o potrąceniu Operator przesyła reklamującemu Abonentowi wraz z odpowiedzią na reklamację.

§ 37

1. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, drogą mailową lub ustnie do protokołu w Terenowym Biurze Obsługi, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora rozpatrującego reklamację.

3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

4. Operator obowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.

5. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie, o którym mowa w ust. 4, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

§ 38

W przypadku nie uznania reklamacji w całości lub w części, Operator na piśmie wskazuje podstawy faktyczne i prawne swego stanowiska.

§ 39

1. Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub polubownym, przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

2. Szczegółowe zasady i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1.10.2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. nr 226 poz. 2291).

Rozdział IX – Przetwarzanie danych

§ 40

1. Abonent oświadcza, że podaje dobrowolnie swoje dane osobowe i wyraża zgodę na ich gromadzenie

i przetwarzanie w bazie danych Operatora – MARTON MEDIA Sp. z o.o. w Golubiu-Dobrzyniu, w sposób określony w Ustawie o Ochronie Danych Osobowych, w celu umożliwienia wykonania usługi będącej przedmiotem umowy.

2. Abonent wyraża zgodę na udostępnianie danych osobowych osobom trzecim, które zajmują się wykonywaniem niniejszej umowy.

§ 41

1. Operator może udostępnić zebrane przez siebie dane dotyczące nazw, serii oraz numerów utraconych lub zastrzeżonych dokumentów potwierdzających tożsamość Abonenta, innemu operatorowi oraz pozyskiwać te dane od innych operatorów po uzyskaniu odrębnej zgody od Abonenta.

2. Operator może udostępniać dane o Abonencie na zasadach i w trybie określonym w Ustawie z dnia 14.02.2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. nr 50/2003 poz. 424).

Rozdział X – Postanowienia końcowe

§ 42

W sprawach nie uregulowanych umową zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 43

Spór cywilnoprawny pomiędzy Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie polubowne (mediacyjne) prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub stały sąd polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 44

W przypadku nie podania sporu pod rozstrzygnięcie w sposób polubowny, spory rozstrzyga sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.

§ 45

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01-12-2014 r. z chwilą wejścia w życie niniejszego Regulaminu, tracą moc postanowienia dotychczasowego Regulaminu Sieci MARTON MEDIA w zakresie świadczenia usług transmisji danych.