

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH przez firmę „MARSNET”

I. Definicje

1. *Operator* – „MARSNET” - Mariusz Hajdys z siedzibą w Krakowie, os. Dywizjonu „303” bl.64 m. 18, NIP: 678-294-60-87
2. *Abonent* - osoba fizyczna lub prawna korzystająca z *Usług Internetowych Operatora*, która zawarła *Umowę Abonencką z Operatorem*.
3. *Usługi Internetowe* - usługi dostępu do *Sieci Internet* świadczone przez *Operatora*, polegające na przyłączeniu *urządzeń abonenckich* do *Sieci Internet Operatora*.
4. *Umowa Abonencka* - umowa o świadczenie *Usług Internetowych* (będąca podstawą korzystania z usług *Operatora*), której integralną częścią są postanowienia Regulaminu oraz Cennik.
5. *Oплата Abonamentowa* - stała opłata ponoszona przez *Abonenta* z tytułu świadczenia *Usług Internetowych* i możliwości korzystania z usług świadczonych przez *Operatora* w zakresie i wysokości określonej w *Umowie Abonenckiej* i Cenniku.
6. *Urządzenia Abonenckie* – urządzenia, które nie stanowią własności *Operatora*, zainstalowane w nieruchomości lub lokalu *Abonenta* (komputer, karta sieciowa, itp.).
7. *Urządzenia Operatora* - sprzęt i urządzenia niezbędne do świadczenia *Usług Internetowych*, nie będące *Urządzeniami Abonenckimi* i pozostające własnością *Operatora* przez cały czas obowiązywania *Umowy Abonenckiej*, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
8. *Tytuł Prawny* - prawo własności, użytkownika wieczystego, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywocia, dzierżawa, najem, użyczenie.
9. *Siła wyższa* - nieprzewidywalne, niezależne od *Operatora* zdarzenia związane ze zjawiskami atmosferycznymi i awariami urządzeń zewnętrznych (uderzenie pioruna, powódź, awarie sieci TP S.A. itp.).

II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin świadczenia usług zwany dalej *Regulaminem* uzupełnia warunki *Umowy Abonenckiej*, zawartej pomiędzy „MARSNET” (*Operatorem*), a korzystającym z usług *Operatora* (*Abonentem*).
2. *Operator* zobowiązuje się do świadczenia usług dostępu do *Sieci Internet* na zasadach określonych w *Regulaminie*.
3. Podstawą świadczenia *Usług Internetowych* przez *Operatora* jest *Umowa Abonencka* zawarta z *Abonentem*, określająca warunki korzystania z *Usług Internetowych*. W *Umowie Abonenckiej* ustala się zakres działań, które będą wykonywane przez każdą ze stron, opłaty oraz obowiązki, które będą spełniane w czasie dalszej współpracy określonej umową.
4. *Regulamin* staje się wiążący w momencie złożenia podpisu przez *Abonenta* i *Operatora* na formularzu umowy o świadczenie *Usług Internetowych*.
5. *Operator* zastrzega sobie prawo do zmiany *Regulaminu* poprzez umieszczenie jego znowelizowanej wersji na serwerze *Operatora*, pod adresem <http://www.marsnet.com.pl>
6. O zmianie *Regulaminu* *Operator* poinformuje wszystkich *Abonentów* pocztą elektroniczną, lub tradycyjną. *Regulamin* staje się obowiązujący w 14 dni od daty jego wysłania pocztą elektroniczną lub tradycyjną do *Abonentów*. Brak sprzeciwu w formie pisemnej w terminie 7 dniowym od daty jego otrzymania, oznacza akceptację nowego *Regulaminu* przez *Abonenta*.
7. *Abonent* zobowiązuje się do zapoznania z nowym *Regulaminem*, każdorazowo po otrzymaniu zawiadomienia o jego nowelizacji.
8. Aktualny *Regulamin*, Cennik oraz oferta handlowa dostępne są w siedzibie firmy „MARSNET” os. Dywizjonu „303” bl. 64 m. 18 oraz na stronie internetowej <http://www.marsnet.com.pl>
9. *Umowa Abonencka* zawarta na czas określony przechodzi w *Umowę Abonencką* zawartą na czas nieokreślony w przypadku gdy:
 1. *Abonent* po zakończeniu okresu na jaki *Umowa Abonencka* została zawarta nadal korzysta z usług *Operatora*.
- 9a. Przepisy dotyczące *Umowy Abonenckiej* zawartej na czas nieokreślony stosuje się odpowiednio.

III. Świadczenie Usług Internetowych przez Operatora

1. *Operator*, gwarantuje *Abonentowi* dostęp do międzynarodowej *Sieci Internet* poprzez własną sieć komputerową, z możliwością korzystania z usług objętych *Umową Abonencką*, na zasadach określonych niniejszym *Regulaminem*.
2. *Abonent* wyraża zgodę na instalację i eksploatację *Urządzeń Operatora* w nieruchomości lub lokalu do którego przysługuje mu tytuł prawny (wyrażenie zgody na przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów itp.)
3. *Abonent*, któremu nie przysługuje tytuł prawny do lokalu, albo u którego zainstalowanie urządzeń lub zestawienie dostępu do *Sieci Internet* jest uzależnione od uprzedniej zgody osoby posiadającej tytuł prawny, jest zobowiązany do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i dołączenie jej do *Umowy Abonenckiej*.
4. *Operator* nie odpowiada za sprzęt (komputer, kartę sieciową, itp.) oraz oprogramowanie stosowane przez *Abonenta*.
5. Na życzenie *Abonenta*, *Operator* może sprzedać odpowiedni sprzęt oraz wykonać odpłatnie lub nieodpłatnie instalacje i przeprowadzić szkolenie.
6. W momencie zawarcia *Umowy Abonenckiej*, *Operator* dostarczy *Abonentowi* wszystkich informacji, niezbędnych do uzyskania przez *Abonenta* dostępu do *Sieci Internet*.
7. W celu zapewnienia większego bezpieczeństwa komputerów w sieci, na życzenie *Abonenta*, *Operator* zainstaluje we wskazanym przez *Abonenta* komputerze program antywirusowy z licencją FREEWARE (program dostępny za darmo).
8. *Operator* świadczy *Usługi Internetowe* nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania *Sieci Internet*. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi tj. konserwacja, naprawami, oraz testowaniem sprzętu informatycznego i telekomunikacyjnego. *Operator* gwarantuje, że długość przerw technicznych nie będzie większa niż 2% całkowitego czasu pracy serwera, licząc w okresie miesięcznym.
9. *Operator* nie odpowiada za przerwy w dostępie do *Sieci Internet* wynikłe z powodu niewłaściwego działania *Abonenta*, osób trzecich, siły wyższej, jak też za przerwy powstałe po stronie *Operatora*, wywołane w szczególności brakiem energii elektrycznej.
10. *Operator* zobowiązuje się, przez cały czas obowiązywania *Umowy Abonenckiej*, do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych *Urządzeń Operatora* znajdujących się u *Abonenta*, o ile wada jest następstwem zużycia eksploatacyjnego. W pozostałych przypadkach taka naprawa może być przeprowadzona odpłatnie.

IV. Korzystanie z Usług Internetowych

1. *Abonent* zobowiązuje się do korzystania z *Usług Internetowych* świadczonych przez *Operatora* w sposób zgodny z prawem polskim i międzynarodowymi umowami obowiązującymi w Polsce.
2. *Abonent* ma obowiązek stosować się do wszystkich poleceń Administratora *Sieci Internet*. Jeżeli *Abonent* nie zastosuje się do poleceń *Operatora*, *Operator* może zablokować świadczone *Usługi Internetowe*. Ponowne podłączenie może nastąpić po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn nie zastosowania się *Abonenta* do poleceń *Operatora*.
3. Osoby trzecie, nie będące klientami *Operatora*, są uprawnione do korzystania z *Usług Internetowych* świadczonych przez *Operatora* wyłącznie na odpowiedzialność *Abonenta* używającego swego dostępu do *Sieci Internet*. *Abonent* odpowiada za szkody powstałe na skutek korzystania z *Usług Internetowych* przez osoby trzecie, a wszystkie koszty dodatkowe wynikłe z korzystania z *Usług Internetowych* przez osoby trzecie obciążają *Abonenta*.
4. *Abonent* nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług świadczonych przez *Operatora* (dalsza odsprzedaż, cele komercyjne) bez jego pisemnej zgody.
5. Zabronione jest umieszczanie w *Sieci Internet* nielegalnych informacji, oprogramowania, używanie obelżywego języka jak również podejmowanie jakichkolwiek innych działań niezgodnych z prawem obowiązującym w Polsce lub prawem międzynarodowym.
6. *Abonent* przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wykorzystaniem materiałów pobranych z *Sieci Internet*.
7. *Abonent* zobowiązuje się nie korzystać z *Usług Internetowych* w celu uzyskania dostępu do informacji danych i haseł osób trzecich.
8. Korzystanie z zasobów systemu *Operatora* w sposób, który prowadzi do przerw w normalnym funkcjonowaniu *Sieci Internet*, stanowi nadużycie zasobów systemu i spowoduje interwencję Administratora *Sieci*. Nadużycie, o którym mowa to w szczególności: modyfikacja, zmiana i odtworzenie kodu źródłowego, dekompilacja (tłumaczenie kodu maszynowego do zapisu w języku wysokiego poziomu), deasemblacja (translacja kodu maszynowego do zapisu w języku assemblera), lub stworzenie opracowań opartych na protokołach sieciowych będących własnością *Operatora*.
9. Zabroniona jest wszelka ingerencja w sieć służącą do świadczenia *Usług Internetowych* bez uprzedniej wiedzy i zgody *Operatora*.
10. Zależnie od rodzaju nadużycia, *Abonent* może otrzymać ostrzeżenie pocztą e-mail, tradycyjną lub drogą telefoniczną. Jego dostęp do *Sieci Internet* może zostać zablokowany do chwili wyjaśnienia przyczyny nadużycia. Stroną decydującą o określeniu rodzaju nadużycia jest *Operator*. W przypadku, gdy *Operator* uzna, że nadużycie nie było celowe, odblokuje dostęp do *Sieci Internet*. Jeżeli jednak uzna, że było celowe, zastrzega sobie prawo odłączenia *Abonenta* od *Sieci Internet* - co jest równoznaczne z wygaśnięciem umowy pomiędzy *Abonentem* i *Operatorem*, bez prawa do odszkodowania ze strony *Abonenta*. Szkody powstałe w wyniku nadużycia pokrywa *Abonent*.
11. *Abonent* jest zobligowany do informowania *Operatora* o znanych mu przypadkach nadużycia zasobów systemu.
12. *Operator* zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia *Usług Internetowych* bez odszkodowania w przypadku, gdy *Abonent* w sposób oczywisty narusza postanowienia niniejszego *Regulaminu*, lub nie naruszając *Regulaminu*, swoimi działaniami powoduje zakłócenia w funkcjonowaniu *Sieci Internet*.

V. Abonament

1. Wysokość opłat abonamentowych określa *Umowa Abonencka* oraz Cennik stanowiący integralną część *Umowy Abonenckiej*.
2. Okres rozliczeniowy *Operatora* rozpoczyna się 15 dnia każdego miesiąca.
3. Jeżeli uruchomienie *Usług Internetowych* nastąpiło w trakcie trwania okresu rozliczeniowego, wysokość opłaty abonamentowej nalicza się mnożąc ilość dni pozostałych do końca okresu rozliczeniowego przez 1/30 opłaty abonamentowej.
4. *Abonent* zobowiązany jest terminowo uiszczać opłaty abonamentowe za świadczenie usługi dostępu do *Sieci Internet* na rzecz *Operatora*.
5. *Abonent* zobowiązany jest zapłacić opłatę abonamentową według swojego wyboru; miesięcznie, kwartalnie, półrocznie lub rocznie.
6. Opłatę abonamentową za usługi, *Abonent* regulować będzie z góry za okres rozliczeniowy: przelewem na rachunek bankowy *Operatora*: **LUKAS BANK S.A., nr rachunku: 29 1940 1076 3006 7929 0000 0000** lub osobiście w siedzibie firmy „MARSNET”.
7. Sposób uiszczenia opłaty abonamentowej określa *Operator*.
8. *Abonent* upoważnia *Operatora* do wystawiania i przysyłania wszelkich rachunków bez podpisu odbiorcy przez cały czas obowiązywania *Umowy Abonenckiej*.
9. *Abonent* uiszcza opłatę abonamentową na podstawie rachunku wystawionego na życzenie *Abonenta* w terminie do 14 dnia każdego miesiąca.
10. Niedostarczenie/brak/zgubienie rachunku nie zwalnia *Abonenta* z obowiązku terminowego dokonywania opłat abonamentowych i innych zobowiązań wobec *Operatora*. O fakcie nieotrzymania rachunku *Abonent* jest zobowiązany powiadomić *Operatora*.
11. Złożenie reklamacji przez *Abonenta*, u *Operatora* nie powoduje zawieszenia biegu terminów płatności.
12. Wysokość opłaty abonamentowej może ulec zmianie w przypadku zmiany wysokości opłat pobieranych przez instytucje telekomunikacyjne, nie więcej jednak niż o 5% abonamentu obowiązującego przed zmianą. Zmiana wysokości opłaty abonamentowej nie wymaga wypowiedzenia umowy.
13. W przypadku opóźnienia płatności należności wynikających z rachunków, *Operator* zastrzega sobie prawo naliczania odsetek za zwłokę w wysokości ustawowej.
14. *Abonent* nie ma prawa domagać się zwrotu opłaconej części opłaty abonamentowej w przypadku, gdy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego *Umowa Abonencka* zostanie rozwiązana.
15. *Abonent* ma obowiązek informowania *Operatora* o wszelkich zmianach dotyczących danych *Abonenta* zawartych w *Umowie Abonenckiej* w formie pisemnej.
16. W przypadku wypowiedzenia *Umowy Abonenckiej*, *Abonent* zobowiązany jest do pokrycia wszelkich zaległych opłat wobec *Operatora*.
17. Nieopłacona opłata abonamentowa, to należność, która nie wpłynęła z góry za następny okres rozliczeniowy.
18. Przez zaległe opłaty należy rozumieć sumę należności wynikających z rachunków wystawionych przez *Operatora* przed terminem wpłynięcia wypowiedzenia, za które *Abonent* jeszcze nie dokonał zapłaty. Należności te nie ulegają anulowaniu.
19. *Operator* zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do sieci *Abonenta*, który zalega z płatnościami z tytułu abonamentu, bez rozwiązania *Umowy Abonenckiej*.

VI. Gwarancje i Odpowiedzialność Operatora względem Abonenta

1. *Operator* gwarantuje, że *Usługi Internetowe* świadczone *Abonentowi* odpowiadać będą zapewnieniom zawartym w niniejszym *Regulaminie*.
2. *Operator* nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych poprzez *Sieć Internet*. W związku z tym, *Operator* nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych przez *Abonenta* informacji.
3. Ryzyko i odpowiedzialność związana z korzystaniem z danych, informacji, oraz oprogramowania pozyskiwanego z *Internetu*, obciąża na zasadzie wyłączności *Abonenta*.

4. *Operator* nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niemożliwością świadczenia *Usług Internetowych* z przyczyn, na które *Operator* nie ma wpływu, lub gdy dostęp do *Sieci Internet* został przez niego zablokowany, w przypadkach opisanych w niniejszym *Regulaminie*.
5. Dane osobiste *Abonenta*, w posiadanie których wszedł *Operator* w następstwie podpisania *Umowy Abonenckiej*, są traktowane jako poufne i mogą być wykorzystywane tylko do celów określonych w *Umowie Abonenckiej*.

VII. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja jest zgłoszeniem przez *Abonenta*, który zawarł *Umowę Abonencką* o świadczenie *Usług Internetowych*, roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania *Usług Internetowych* z winy *Operatora*, bądź wadliwego naliczenia opłat za okres rozliczeniowy.
2. Reklamacje będą rozpatrywane przez *Operatora* pod warunkiem sporządzenia ich w formie pisemnej i przesłania listem poleconym wysłanym na adres siedziby *Operatora* lub drogą elektroniczną (e-mail) na adres reklamacje@marsnet.com.pl
3. Reklamacja, dla swej ważności, powinna zawierać następujące informacje:
 1. Imię i nazwisko lub nazwę, oraz adres zgłaszającego reklamację *Abonenta*.
 2. Przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia.
 3. Datę złożenia reklamacji i podpis zgłaszającego reklamację *Abonenta*.
4. Reklamacja winna być złożona w terminie dwóch tygodni licząc od daty, w której nastąpiło zdarzenie będące podstawą tej reklamacji.
5. Za chwilę wniesienia reklamacji uważa się chwilę w której reklamacja dotarła do *Operatora* a ten mógł się z jej treścią zapoznać.
6. Reklamacje składane po terminie wskazanym w punkcie czwartym nie będą rozpatrywane przez *Operatora*.
7. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty przez *Abonenta* jakiegokolwiek opłaty na rzecz *Operatora*.
8. *Operator* zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji *Abonenta* w terminie 7 dni od dnia jej zgłoszenia.
9. Jeżeli reklamacja nie może być rozpatrzona w terminie 7 dni, *Operator* zawiadomi o tym *Abonenta*, podając w zawiadomieniu przyczynę opóźnienia w rozpoznaniu reklamacji oraz przewidywany termin, w którym reklamacja zostanie rozpoznana. Odpowiedź na reklamację będzie przekazywana *Abonentowi* w formie pisemnej. Jednakże reklamacja nie może być rozpatrywana dłużej niż 1 miesiąc. Jeżeli po upływie niniejszych terminów reklamacja nie zostanie rozpatrzona, uważa się ją za uwzględnioną.
10. W przypadku, gdy *Operator* nie uzna reklamacji w całości lub w części, wskaże w odpowiedzi uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska.
11. W przypadku uznania reklamacji zgłoszonej przez *Abonenta*, *Operator* zwróci *Abonentowi* kwotę wynikającą z uznanej reklamacji.

VIII. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia (w przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony okres wypowiedzenia ulega zmianie na 4-miesiące), ze skutkiem na koniec miesiąca poprzez złożenie pisemnego oświadczenia.
2. Wszelkie zmiany niniejszego *Regulaminu*, lub umowy wymagają zachowania następującej procedury:
 1. *Operator* zawiadamia pisemnie *Abonenta* o zmianach (list, fax, list polecony, e-mail).
 2. *Abonent* w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia ma prawo złożyć pisemne wypowiedzenie *Umowy Abonenckiej*, przesyłając je w formie pisemnej do *Operatora*. Odmowa przyjęcia nowych warunków traktowana jest jak wypowiedzenie umowy przez *Abonenta* z zachowaniem ustalonego terminu wypowiedzenia (1 miesiąca).
 3. Brak takiego zawiadomienia od *Abonenta* w w/w. terminie traktowane jest jak zgoda na zaproponowane warunki.
 4. Przyjęte przez *Abonenta* zmiany wchodzi w życie z pierwszym dniem następnego miesiąca.
 5. *Operator* ma prawo rozwiązać *Umowę Abonencką* z *Abonentem* bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - A) - nie opłacenia opłaty abonamentowej w całości lub części przez kolejne 2 okresy rachunkowe.
 - B) - rozwiązanie *Umowy Abonenckiej* nie zwalnia *Abonenta* z obowiązku uiszczenia zaległych kwot wraz z odsetkami należnymi za okres opóźnienia.
 - C) - nie przestrzegania warunków *Umowy Abonenckiej* i postanowień *Regulaminu* przez *Abonenta*, mimo wezwania *Abonenta* do zaprzestania działań niezgodnych z zawartą umową. Rozwiązanie *Umowy Abonenckiej* nie zwalnia *Abonenta* od odpowiedzialności za wyrządzone szkody oraz za nie zapłacone usługi, przekraczające wartość abonamentu.
 - D) - podejmowania przez *Abonenta* następujących działań: próby włamania, skutecznego włamania (próba wejścia lub wejście do zasobów komputerowych i sieciowych, lub korzystanie z nich), mail bombing-u (wysyłanie bardzo dużej ilości poczty na określone konto poczty elektronicznej, głównie w celach reklamowych, bez zgody adresata), spam-u (wysyłanie określonego tekstu, najczęściej o charakterze reklamowym, do wszystkich lub do znacznej części odbiorców list dyskusyjnych lub innych użytkowników elektronicznych kont pocztowych).
3. Jeżeli działania *Abonenta* zakwalifikują się do któregoś z działań wymienionych w pkt. 5. zostaną wobec niego zastosowane następujące sankcje:
 1. Wysłanie ostrzeżenia o możliwości zablokowania dostępu do *Sieci Internetu* w przypadku powtórzenia takich działań.
 2. Zablokowanie dostępu do *Sieci Internet*.
 3. Podjęcie przez *Operatora* innych działań formalno-prawnych, zgodnych z obowiązującymi przepisami prawnymi.
4. Umowa wygasa w chwili śmierci *Abonenta* będącego osobą fizyczną lub w chwili ogłoszenia upadłości *Abonenta* będącego osobą prawną.

IX. Postanowienia końcowe

1. Ocena stosunków pomiędzy *Operatorem* a *Abonentem* podlega przepisom prawa polskiego. W sprawach nieuregulowanych znajdują zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie zmiany *Umowy Abonenckiej* lub *Regulaminu* wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Znajomość treści niniejszego *Regulaminu* i gotowość jego przestrzegania, *Abonent* potwierdza podpisem na *Umowie Abonenckiej* o świadczeniu *Usług Internetowych* zawartej pomiędzy Nim a *Operatorem*.
4. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy ze względu na siedzibę *Operatora*.