

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

§ 1 DEFINICJE

- 1. Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
- 2. Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi
- 3. Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług telefonii bądź Usług telefonii mobilnej.
- 4. Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Urządzenia końcowego Abonenta;
- 5. Biuro Obsługi Abonenta lub BOA** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy;
- 6. Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Abonenta na każde żądanie Abonenta;
- 7. Informacje przedumowne** – wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym Regulaminie i Cenniku; dokumenty zawierające Informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy;
- 8. Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
- 9. Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
- 10. Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi/Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług ruchomych świadczonych przez Operatora, której przypisano: Numer abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
- 11. Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
- 12. Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
- 13. Konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a w zakresie uprawnienia do odstąpienia od Umowy zawartej poza BOA lub na odległość, o którym mowa w § 20 ust. 6 Regulaminu także osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej;
- 14. Limit transferu danych / połączeń** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany, lub minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług mobilnych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu w ciągu okresu rozliczeniowego;
- 15. Limit wydatków** – górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Operator może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych (w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej oraz Usług ruchomych). Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;
- 16. Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
- 17. Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
- 18. Odbiornik telewizyjny** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
- 19. Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług
- 20. Operator** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – Marlena 95-050 Konstancinów-Łódzki ul. Łaska 6
- 21. Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Podsumowaniu Warunków Umowy oraz w Cenniku;
- 22. Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora określona w Podsumowaniu Warunków Umowy;

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

- 23. Pakiet** – zdefiniowany w Cenniku rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
- 24. Próg kwotowy** – stosowany w przypadku usługi telefonii bądź Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy dla usług z dodatkowym świadczeniem wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery z dodatkowym świadczeniem;
- 25. Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;
- 26. Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy;
- 27. Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
- 28. Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
- 29. Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
- 30. Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
- 31. Terminal** – komputer wykorzystywany przez Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych;
- 32. Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu;
- 33. Umowa** – umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem i Cennikiem;
- 34. Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Urządzenia końcowego Abonenta, takie jak dekodery, modemy;
- 35. Urządzenie końcowe** – urządzenie służące do odbioru i korzystania z Usług przez Abonenta, takie jak odbiornik telewizyjny, aparat telefoniczny, smartphoney, komputer, laptop, tablet;
- 36. Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, dostępu do internetu oraz komunikacji głosowej;
- 37. Usługi internetowe** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet;
- 38. Usługi mobilne** – zapewnienie Abonentowi dostępu do usług głosowych, usług transmisji danych, usług przesyłania SMS i MMS oraz innych usług telekomunikacyjnych poprzez ruchomą sieć telekomunikacyjną, które dzielą się na **Usługi telefonii mobilnej** oraz **Usługi Internetu mobilnego**.
- 39. Usługi telefonii** – zapewnienie dostępu do sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych
- 40. Usługi telewizji** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej lub cyfrowej;
- 41. Usługi telewizji na życzenie (VOD)** - usługa umożliwiająca oglądanie pozycji lub Pakietów z Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora, w dowolnie wybranym przez Abonenta czasie; Usługa dostępna jest jako jeden z pakietów Usług Operatora;
- 42. Zakończenie sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług;

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.** Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
- Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych,
 - niniejszym Regulaminie i Cenniku zawierających Informacje przedumowne,
 - Podsumowaniu Warunków Umowy.
- 2.** Postanowienia Umowy oraz Podsumowania Warunków Umowy regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- 3.** Znajomość dokumentów wskazanych w ust. 1 jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z dokumentami i nie wnosi zastrzeżeń co do ich treści.

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

Regulamin, Cennik i Podsumowanie Warunków Umowy stanowią integralną część Umowy i są wydawane Abonentowi na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy .

4. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie internetowej www.knz.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta, na każde żądanie Abonenta.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.

2. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej w Biurze Obsługi Abonenta lub poza nim, w formie dokumentowej za pośrednictwem poczty elektronicznej, innych sposobów porozumiewania się na odległość, lub panelu abonenta (jeśli jest przez Operatora udostępniany) bądź w formie elektronicznej (przy użyciu bezpiecznego podpisu elektronicznego).

3. Przy zawieraniu Umowy Operator żąda od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:

- a) imienia i nazwiska,
- b) numeru PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu.

Operator rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta.

4. Poza danymi osobowymi wskazanymi w ust 4 Operator może żądać od Abonenta przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:

- a) adresu miejsca świadczenia Usług;
- b) adresu korespondencyjnego, adresu poczty telefonicznej i numeru telefonu;
- c) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;

Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Umowie.

5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od: a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej

osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;

6. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 3 - 5 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.

7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości udostępnianego Urządzenia dostępowego lub trzykrotności opłat abonamentowych. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.

8. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę odpowiadającą formie zawarcia Umowy.

§ 4 WYKONANIE INSTALACJI

1. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Cenniku.

2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.

3. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od wejścia z klatki schodowej do miejsca, które Abonent wskaże

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

jako miejsce montażu gniazda odbiorowego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.

4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
8. Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż 1 Zakończenia sieci przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Operatora.
9. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.
10. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić

Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.

11. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.

§ 5 URZĄDZENIE DOSTĘPWE, URZĄDZENIE KOŃCOWE

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Operator sprzedaje lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe. Operator może także oferować do sprzedaży Urządzenia końcowe. Operator zobowiązany jest dostarczyć Urządzenie dostępowe wolne od wad.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:
 - a) pozostaje ono własnością Operatora; b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego wskazana jest w Podsumowaniu Warunków Umowy;
 - c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego;
 - d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą;
 - e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną;
 - f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi;
 - g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych;

- h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i);
- i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora;
- j) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim; k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu

Urządzenia dostępowego Operatorowi w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na warunkach określonych w Umowie.

4. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego udostępnionego przez Operatora w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Zwrot Urządzenia dostępowego następuje w BOA, na koszt Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego we wskazanym terminie Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępowego i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej określonej w Cenniku. Wysokość kary umownej odpowiada rzeczywistej wartości Urządzenia dostępowego. Kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym (z przyczyn innych niż tkwiące w Urządzeniu w chwili wydania), jeśli koszt naprawy przewyższa wartość Urządzenia.

5. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego lub Urządzenia końcowego:

- a) z chwilą zapłaty ceny Urządzenia dostępowe lub Urządzenie końcowe staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego, a także przewidywać, że sprzedaż nastąpi na warunkach promocyjnych;
- b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na

podstawie protokołu odbioru Urządzenia; c) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego lub Urządzenia końcowego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia;

- d) Urządzenie dostępowe lub Urządzenie końcowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta;
- e) warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępowego lub Urządzenia końcowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi; samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe lub Urządzenie końcowe przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji;
- f) zakres odpowiedzialności Operatora za wady Urządzenia dostępowego lub końcowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego lub końcowego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego lub końcowego, która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia dostępowego lub Urządzenia końcowego.

§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- 1.** W przypadku Usług stacjonarnych Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
- 2.** Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, w którego Lokalu znajduje się już Instalacja dostosowana do świadczenia Usług i w związku z tym nie jest pobierana Opłata instalacyjna, pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Podsumowaniu Warunków Umowy.
- 3.** Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzenia końcowego Abonenta, za wyjątkiem przypadku, gdy Urządzenie końcowe zostało zakupione w ramach Umowy.
- 4.** Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia końcowego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

5. W przypadku Usług mobilnych Operator rozpocznie świadczenie usług nie później niż w terminie 24 godzin od zawarcia Umowy.

6. W przypadku zmiany dostawcy Usług internetowych (także mobilnych) z zachowaniem ciągłości Usług, oraz w przypadku zmiany dostawcy Usług telefonii (także mobilnej) z przeniesieniem numeru Operator rozpocznie świadczenie danej

Usługi w terminie uzgodnionym z Abonentem w ramach procedury opisanej w § 17 i 18 Regulaminu.

7. Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

§ 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA

1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach: a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;

b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszane;

c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;

d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;

e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;

f) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia potwierdzone jest przez Operatora na piśmie;

2. W przypadku gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony okres jej trwania ulega przedłużeniu o okres trwania zawieszenia świadczenia Usług;

3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym;

§ 8 OPŁATY ŚRODKI PRZEJRZYŚCІ RACHUNKU I MONITOROWANIA WYKORZYSTANIA USŁUGI

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat abonamentowych i Opłat jednorazowych gotówką w Biurze Obsługi Abonenta lub na rachunki bankowe Operatora

Santander 571500 1546 1215 4006 8047 0000

Pekao 38 1950 0001 2006 0002 4557 0002

2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

3. Opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie do 10 dnia każdego miesiąca z góry. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jej świadczenia.

4. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym, a także Opłaty jednorazowe za czynności wykonane przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym Abonent zobowiązany jest uiszczać w kolejnym Okresie rozliczeniowym w wysokości i terminie wskazanym na rachunku.

5. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub być udostępniony na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej lub innym podmiotem, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o VAT rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub być udostępniony na

koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonenci prowadzący działalność gospodarczą zobowiązani są do samodzielnego pobierania faktur z Krajowego Systemu e-Faktur.

6. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.

7. Opłaty miesięczne, Opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Podsumowaniu Warunków Umowy oraz w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora a także w Biurze Obsługi Abonenta na każde żądanie Abonenta.

8. W przypadku Usługi internetu i Usługi telefonii Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

każdym rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości Usług zrealizowanych przez Abonenta.

9. W przypadku Usługi telefonii, na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawiera informacje o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem, dla każdej Usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji Usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za Usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Ponadto na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
10. W przypadku Usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Operator umożliwia Abonentowi monitorowanie i kontrolowanie wykorzystania tych usług. Abonent może uzyskać informację o wykorzystaniu Usługi:
- a) w przypadku Usług stacjonarnych - telefonicznie pod nr: 42 235 1600 lub online logując na swoje konto abonenckie w EBOK .
 - b) W przypadku Usług Mobilnych – w sposób wskazany w § 18 ust. 8 i 9 Regulaminu.
11. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Limitu Wydatków. Wysokość Limitu Wydatków określa Umowa. W przypadku przekroczenia przez Abonenta Limitu Wydatków w danym Okresie rozliczeniowym Operator ma prawo zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych (w

przypadku Usługi telefonii stacjonarnej oraz Usług ruchomych). Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Dostęp do zawieszonych Usług zostanie wznowiony po dokonaniu przez Abonenta zapłaty za wykonane dotąd w danym okresie rozliczeniowym Usługi.

§ 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi Opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu.
2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.
3. W przypadku niepowiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
4. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
 - a) naruszania lub ingerowania w Sieć, Urządzenia Sieci oraz w Instalację, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
 - b) ingerowania w Urządzenia dostępne będące własnością Operatora;
 - c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
 - d) zakłócania działania Sieci;
 - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
 - f) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

Internet;

- g) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszającego prawa autorskie rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
- h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.

5. W zakresie Usług mobilnych Abonent zobowiązuje się:

- a) nie generować sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących,
- b) nie używać Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych,
- c) nie używać Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”,
- d) nie używać Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service,
- e) nie używać Karty SIM/USIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta, lub służących osiągnięciu efektu handlowego,
- f) nie wykorzystywać Kart SIM/USIM bez zgody Operatora do inicjowania ruchu, polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności w przypadku automatycznej dystrybucji połączeń lub automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub w przypadku integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego Abonenta w celu obsługi tego ruchu.

6. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w ust. 4 lub 5 powyżej Operator uprawniony jest do:

- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
- b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,

- d) rozwiązania Umowy, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu odpowiedniego terminu.

7. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom naruszając z przyczyn leżących po jego stronie postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.

8. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem.
2. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.
3. Operator na bieżąco monitoruje poziom ruchu w Sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku, gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
4. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Abonenta jak i telefonicznie, w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta.
5. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie internetowej Operatora, w tym poprzez wskazanie linku do strony Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, gdzie publikowane są informacje dotyczące sposobów ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

korzystania z usług.

6. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenia takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi Operator niezwłocznie zastosuje środki organizacyjne i techniczne mające na celu wyeliminowanie lub zminimalizowanie zagrożenia, w tym zablokuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, przerwie lub ograniczy świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. W miarę możliwości Operator powiadomi Abonenta o stwierdzonym zagrożeniu dla bezpieczeństwa Sieci i Usług i pouczy o możliwych do zastosowania przez Abonenta środkach bezpieczeństwa.
7. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 11.
8. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów publikowanych na stronie internetowej www.knz.pl.
9. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu zakończenia sieci wskazanego w Umowie, oraz przypadku, gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.

§ 11 SERWIS TECHNICZNY

1. Operator świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii, a także inne usługi związane z obsługą Instalacji, w tym jej przeróbkami, rozbudową, przeniesieniem do innego Lokalu i innymi czynnościami wskazanymi w Cenniku.
2. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług w Biurze Obsługi Abonenta osobiście w godzinach pracy Biura, telefonicznie na nr: 42 235 1600 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@knz.pl.
3. Zgłoszenie powinno zawierać: adres (z podaniem numeru bloku lub posesji i numeru mieszkania - jeśli ma to zastosowanie), numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.

4. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
5. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 10 :00 do 15:00 w dni powszednie.
6. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
 - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika, Terminala lub Aparatu telefonicznego Abonenta;
 - b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
 - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.
7. Abonent może uzyskać informację o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych z Cennika dostępnego na stronie internetowej Operatora, a także poprzez kontakt telefoniczny z BOA.

§ 12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym:
 - a) gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,
 - b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej i Usługi mobilnego Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Operatora w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,
 - c) braku reakcji Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.
2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

przypadkach, o których mowa w ust. 1 powyżej za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.

3. Zwrot Opłaty miesięcznej i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w tym, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynika:
 - a) ze stanu technicznego Odbiornika lub Terminala Abonenta;
 - b) z uszkodzeń wyrządzonych przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
 - c) z wystąpienia Siły Wyższej – w tym zjawisk atmosferycznych takich jak burze, wyładowania atmosferyczne, porywisty wiatr, śnieżyce;
 - d) z działania osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;
 - e) z zaprzestania nadawania programów przez nadawców.
 - f) Operator nie odpowiada za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych oraz za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta oraz dostępne dla Abonenta w sieci Internet.

§13 REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku:
 - a) pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub za pośrednictwem poczty,
 - b) drogą elektroniczną, w tym na adres e-mail Operatora wskazany w Umowie,
 - c) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu w biurze obsługi Operatora.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOA lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację

jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie, zaś w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu wydać kopię protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji – na trwałym nośniku.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, zaś w przypadku gdy reklamacja została wysłana przesyłką pocztową w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia Operatorowi, do potwierdzenia jej przyjęcia. .
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
5. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług lub usług fakultatywnego obciążenia rachunku.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności ;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementu

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

lub elementów wskazanych w ust. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując elementy wymagające uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazywane jest Abonentowi w sposób wskazany w ust. 13 poniżej.

8. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
9. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okresy nieobjęte reklamacją.
10. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług
11. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę i dane kontaktowe Operatora;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - e) w przypadku przyznania zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku – określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o

prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

12. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
13. Operator przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację sposobem wskazany w reklamacji. Jeśli Abonent nie wskazał w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje ją Abonentowi w sposób wskazany w Umowie, lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania Umowy, lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
14. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
15. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
16. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
17. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku. Jakie uprawnienia przysługują Państwu w związku ze zmianami: Jeśli nie akceptują Państwo zmian mogą Państwo wypowiedzieć Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oświadczenie powinni Państwo złożyć do 13 marca 2026 r. Wówczas z tym dniem zakończymy świadczenie usług na Państwa rzecz. Ponieważ zmiana warunków umowy wynika ze zmiany przepisów prawa i jest od nas całkowicie niezależna, to jeśli skorzystają Państwo z prawa do wypowiedzenia Umowy, a Państwa Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, będą musieli Państwo zapłacić nam odszkodowanie w wysokości sumy opłat abonamentowych za Usługi do końca okresu, na jaki została zawarta Umowa.

18. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

§14 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI

1. Usługa telewizji świadczona jest na podstawie Umowy trójstronnej, zawartej pomiędzy Abonentem, Operatorem i Metroport Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, natomiast w przypadku Pakietu Ekonomicznego i Pakietu Socjalnego – zawartej pomiędzy Operatorem a MetroTV Sp. z o.o. Metroport i MetroTV są dostawcami Usługi telewizji, przy czym na postawie udzielonych przez Metroport i MetroTV pełnomocnictw wszystkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy wobec Abonenta wykonuje Operator. Operator ponosi także wobec Abonenta odpowiedzialność

za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.

2. Zmiany Umowy nie stanowią:
- a) zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu,
 - b) zmiana częstotliwości nadawania programu, c) zmiana terminów nadawania, sposobu emisji i zawartości programu lokalnego.
- O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej na kanale informacyjnym lub / i stronie internetowej Operatora.
3. Operator może udostępniać Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, nie objęte Pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie jakiego i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany Umowy.
4. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.

§ 15 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI VOD

1. Usługa VOD dostępna jest jako odrębny Pakiet i może być świadczona na rzecz Abonentów korzystających z dostępu do Usługi telewizji cyfrowej z wykorzystaniem Dekodera.
2. Aktywacja Usługi VOD polega na wybraniu z menu Dekodera opcji wypożyczalni VOD, umożliwiającej korzystanie z Usługi VOD.
3. Korzystanie z Usługi VOD polega na wybraniu przez Abonenta pozycji znajdującej się w wypożyczalni VOD i uruchomieniu sygnału umożliwiającego korzystanie z tej konkretnej pozycji, przy pomocy Dekodera i po dokonaniu autoryzacji hasłem VOD. Uruchomienie sygnału przez Abonenta wiąże się z dokonaniem zakupu danej pozycji. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji niezwłocznie po dokonaniu jej zakupu, przez określoną w opisie tej pozycji liczbę godzin, liczoną od momentu jej zakupu.
4. Hasło VOD definiowane jest przez Abonenta w menu Dekodera. Abonent zobowiązuje się zabezpieczyć hasło VOD i nie udostępniać go osobom trzecim, a także chronić przed utratą. Zakupy pozycji dokonane przy użyciu hasła VOD wywołują skutki prawne dla Abonenta, chyba że Abonent zawiadomi Operatora o utracie hasła VOD.
5. Wykaz aktualnie dostępnych pozycji w ramach wypożyczalni VOD i ich opis, a w szczególności okres dostępu i opłata za wypożyczenie, dostępne są przez menu Dekodera na ekranie Urządzenia końcowego.

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

6. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji wielokrotnie w okresie dostępu, chyba że w opisie pozycji wskazano, że jest ona dostępna jednorazowo. Po upływie okresu dostępu Abonent traci możliwość korzystania z zakupionej pozycji.
 7. W celu dokonania zakupu pozycji przeznaczonej wyłącznie dla dorosłych Abonent zobowiązany jest ustalić w dekodерze odrębny od hasła VOD kod PIN specjalny. Dostęp do pozycji przeznaczonych wyłącznie dla dorosłych, w tym w szczególności o treści o charakterze erotycznym jest możliwe tylko po podaniu kodu PIN specjalnego. Abonent jest odpowiedzialny za brak zabezpieczenia kodu PIN specjalnego przed dostępem osób niepełnoletnich bądź jakichkolwiek innych osób, którym nie jest znany charakter prezentowanych tam treści, lub które nie życzą sobie kontaktu z takimi treściami.
 8. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat za zakup pozycji w wysokości określonej w opisie pozycji. Abonent zobowiązany jest zapoznać się z opisem pozycji i określoną dla niej opłatą przed rozpoczęciem korzystania z tej pozycji. Każdorazowy zakup pozycji oznacza zgodę Abonenta na obciążenie go Opłatą za zakup pozycji. Opłata naliczana jest każdorazowo po dokonaniu zakupu pozycji w trybie wskazanym w ust. 3 niniejszego paragrafu, niezależnie czy Abonent następnie faktycznie skorzysta z zakupionej pozycji.
 9. Pozycje dostępne w ramach Usługi VOD chronione są prawem autorskim. Korzystając z pozycji, Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa oraz warunków korzystania z pozycji określonych przez uprawnione podmioty, w szczególności korzystanie z pozycji ograniczone jest do dozwolonego użytku własnego.
 10. W przypadku, gdy Operator poweźmie uwiarygodnioną wiadomość, że Abonent narusza prawo lub prawa osób trzecich w związku z korzystaniem z Usługi, przysługuje mu prawo do wstrzymania Usługi telewizyjnej lub dostępu do usług cyfrowych (co wiąże się z brakiem możliwości korzystania z Usługi VoD), po uprzednim wysłaniu wezwania do zaniechania naruszeń i wyznaczeniu dodatkowego 7 dniowego terminu do zaniechania naruszeń
- Operatora komunikatów związanych ze świadczeniem Usługi, chyba że Abonent wskaże inny adres poczty elektronicznej w Umowie. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.
3. W przypadku stosowania przez Abonenta uszkodzonej karty sieciowej oraz w przypadku niesprawności Terminala, Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie Usługi Internetowej za pomocą Sieci na poziomie Terminala Abonenta.
 4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci Terminala, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
 5. Abonent może podłączyć do Urzędnia dostępowego tylko taką ilość Terminali, jaka została wskazana w Umowie.
 6. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

**§ 17 POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUG
INTERNETOWYCH I USŁUG INTERNETU MOBILNEGO**

1. W ramach Usługi Internetowej i Usługi Internetu Mobilnego Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urzędnia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę Internetową i Usługę Internetu Mobilnego, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości

**§ 16. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE
USŁUG INTERNETOWYCH**

1. Operator przydziela Abonentowi adres IP będącym numerem identyfikującym Terminal Abonenta w Sieci.
2. Za zgodą Abonenta Operator przydziela Abonentowi adres konta poczty elektronicznej, znajdujący się w jednej z domen Operatora. Za zgodą Abonenta adres ten stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.

4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
 - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
 - a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
 - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczonyŚrodki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
8. W przypadku Usługi Internetu Mobilnego Operator może przewidywać dla różnych Pakietów różne limity ilości danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku. Konsekwencje przekroczenia limitu danych określa §18 ust. 8

Regulaminu.

9. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
10. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
11. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa lub Cennik.
12. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
13. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
 - a) wskazane w § 13 Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

konsumenckich, do poddania sporu do rozstrzygnięcia stałemu polubownemu sądowi konsumenckiemu przy Prezesie UKE.

- b) wskazane w § 12 (Odpowiedzialność Operatora) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;
- c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

14. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:

- a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi: -
 - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
 - na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
- b) Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług;
- c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;
- d) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;
- e) Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;
- f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia

usługi przez nowego dostawcę usługi.

- g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości internetu przy zmianie dostawcy usług.

15. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

**§ 18. POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUG TELEFONII I
USŁUG TELEFONII MOBILNEJ**

1. Operator na żądanie Abonenta:

- a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
- b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
- c) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

cenę za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów

2. Operator oferuje Abonentowi możliwość określenia Progu kwotowego dla Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu, którego Operator zawiadamia Abonenta telefonicznie o przekroczeniu i blokuje połączenia na i z numerów usług z dodatkowym świadczeniem, chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
3. Operator uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem Informacji telefonicznej. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii pro-wadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym Operator zobowiązany jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczone są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.
4. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.
6. Przy zmianie dostawcy Usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych, lub na terenie kraju – w przypadku numerów niegeograficznych. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent zrzekł się tego prawa. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:

a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
 - na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
- b) Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia określonego w umowie o świadczenie usług; termin rozpoczęcia świadczenia usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
- c) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie przeniesienie numeru na trwałym nośniku;
- d) W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku terminie wskazanym w pkt b) powyżej, dotychczasowy dostawca usługi wznowia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.
- e) Jeżeli przeniesienie numeru nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w pkt b) powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.

7. W ramach Usługi telefonii Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, oraz innych numerów służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy oraz podmiotów uprawnionych do wykonywania ratownictwa. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych

**§ 19. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE
USŁUG MOBILNYCH**

1. W celu świadczenia Usług mobilnych Operator udostępni Abonentowi Kartę SIM.
2. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOA, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora,
 - b) za skutki wykorzystania Kodów PIN i PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora.

Od momentu powiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN i PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Operator.
5. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej lub której Kody PIN lub PUK zostały ujawnione następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Operatora.
6. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.
7. Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w niniejszym postanowieniu zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności karcie unieważnionej.

8. W przypadku gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Internetu mobilnego przewiduje Limit transferu danych w danym Okresie rozliczeniowym, to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje wstrzymanie świadczenia Usługi. Usługa będzie świadczona ponownie począwszy od pierwszego dnia kolejnego Okresu rozliczeniowego. W przypadku, gdyby Abonent chciał otrzymywać Usługi Internetu mobilnego w Okresie rozliczeniowym, w którym wyczerpany został Limit transferu danych, wówczas konieczny jest zakup Pakietu Uzupełniającego. Operator będzie

informował Abonenta o przekroczeniu Limitu transmisji danych sms-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu transferu danych na swoim koncie w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta.

9. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług telefonii mobilnej przewiduje limit czasu lub jednostek taryfikacyjnych (Limit połączeń), to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje naliczanie opłat zgodnie z cennikiem. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu połączeń sms-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu połączeń na swoim koncie w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta.
10. W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu Usługa prędkość transmisji danych ulegnie znacznemu ograniczeniu. Przywrócenie prędkości transmisji danych zgodnej z Umową nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń.
11. Dla Usług telefonii mobilnej odpowiednie zastosowanie mają postanowienia dotyczące Usługi telefonii.
12. W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.

13. W przypadku usług przedpłaconych Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabędzie Kartę SIM.

14. W celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Operatora na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOA lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiający weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.

15. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Użytkownika z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych usług świadczonych przez Operatora, niezbędne będzie ustalenie przez Operatora tożsamości Użytkownika albo prawa Użytkownika do posługiwania się Kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, Operator zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Użytkownika z niektórych usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji Użytkownika.

16. Operator zwraca uwagę, iż niektóre Aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:

a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,

b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie, c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,

d) powodować przysyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,

e) przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.

Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej jest

producent takiego Aparatu telefonicznego. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią Instrukcji obsługi nabywanego Aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Aparatów telefonicznych.

17. Operator informuje również, że Aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple Iphone OS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikiem.

§ 20 OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY, WARUNKI PRZEDŁUŻANIA I SPOSOBY ZAKOŃCZENIA OBOWIĄZYWANIA UMOWY

[OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY]

1. Okres obowiązywania Umowy wskazany jest w Podsumowaniu Warunków Umowy.

[PRZEDŁUŻENIE UMOWY]

2. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony.

3. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie, w najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy.

4. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

5. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia Usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących usługi objętej Umową.

[SPOSOBY ZAKOŃCZENIA UMOWY]

6. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący Konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.

7. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania umowy, o którym mowa w ust. 3 powyżej.
8. Umowa na czas nieokreślony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem § 20 poniżej.
9. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - a) z winy Operatora - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, z wyłączeniem Usługi internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;
 - b) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Operatora postanowień Umowy w tym
zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;
 - c) w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta.
10. Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - a) z winy Abonenta - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
 - b) z winy Abonenta - w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w ust. 11 poniżej;
 - c) z winy Abonenta - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
 - d) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych; 11. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:
 - a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
 - b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej Operator może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
 - c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
 - d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
 - e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;

- f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwi korzystanie z takiego środka. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.

12. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:

- a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub (iii) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;
- b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy

13. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli stanowi ono własność Operatora, na zasadach wskazanych w § 5 ust. 4 Regulaminu i do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 21, o ile ma to zastosowanie.

**§ 21 ODSZKODOWANIE ZA WYPOWIEDZENIE UMOWY
PRZED UPŁYWEM OKRESU NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA;**

URZĄDZENIE KOŃCOWE ZAKUPIONE W RAMACH UMOWY

1. Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta. Odszkodowanie nie może przekroczyć:

- a) z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
- b) z tytułu sprzedanego w ramach Umowy Urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

2. Jeżeli Abonent, korzystając z uprawnienia do wypowiedzenia od Umowy w przypadku braku akceptacji jednostronnie wprowadzonych przez Operatora zmian warunków Umowy na czas określony, lub w przypadku stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi a warunkami określonymi w Umowie, decyduje się zachować Urządzenie końcowe zakupione w ramach Umowy, Operator może żądać od Abonenta:

- a) odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo
- b) odszkodowania, w wysokości sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy,

w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe. Operator rozkłada na raty odszkodowanie, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzianej Umowy. Jeśli Abonent nie zdecyduje się zachować Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, Abonent ma obowiązek zwrócić Urządzenie do BOA, na własny koszt.

3. Operator bezpłatnie usuwa wszelkie ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie, w przypadku:

- a) upływu okresu, na jaki została zawarta umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w ramach której sprzedano urządzenie;

Załącznik nr 1 REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Firma Marlena

b) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 1 powyżej;

c) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

§ 22 UDOGODNIENIA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. Operator zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
 - a) przystosowanie BOA do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
 - b) zapewnienie w BOA stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą);
 - c) zapewnienie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z poziomu strony internetowej Operatora, z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - d) doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.
2. Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej Operatora, oraz telefoniczne w BOA.

§ 23 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. 2024.1221)
2. Regulamin wchodzi w życie od 01 kwietnia 2026 roku.

PODPIS ABONENTA

.....