

REGULAMIN ŚWIADCZENIE I DOSTARCZANIA USŁUG PRZEZ FIRMĘ SKYLAN.

§1 Postanowienia ogólne.

1. SkyLan Magdalena Czekalska z siedzibą w Ozorkowie, ul. Sikorskiego 27/35 (zwana w dalszej części SkyLan) świadczy usługi telekomunikacyjne oraz udostępnia usługi telekomunikacyjne zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
2. SkyLan świadczy i udostępnia usługi na rzecz Abonentów na podstawie umów, niniejszego regulaminu i cennika usług.
3. SkyLan może zmienić zakres świadczonych usług, o ile nie pogorszy to dotychczasowych usług świadczonych dla abonenta, poprzez ich modyfikację i rozszerzenie, w miarę rozwoju i powstawania nowych technologii telekomunikacyjnych i zmian przepisów prawa.

§2 Definicja pojęć.

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

- Abonent - podmiot, który zawarł umowę o świadczenie lub udostępnianie usług telekomunikacyjnych przez SkyLan.
- Sieć SkyLan - sieć telekomunikacyjna, radiowa i przewodowa (LAN), na którą składają się urządzenia telekomunikacyjne umożliwiające przekaz sygnałów pomiędzy zakończeniami sieci i do Abonentów.
- Aktywacja/installacja usługi - czynności techniczne i formalne polegające na instalacji i uruchomieniu urządzeń umożliwiających świadczenie usług przez SkyLan, oraz podpisaniu umowy.
- Cennik - zestawienie usług świadczonych lub udostępnianych przez SkyLan, zawiera parametry usług oraz zestawienie cen za te usługi.
- Okres rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec SkyLan.
- Opłata abonamentowa - okresowa opłata za utrzymanie dostępu do usługi świadczonej przez SkyLan na mocy umowy zawartej z Abonentem.
- Umowa - zawarta pod rygorem nieważności na piśmie, w której SkyLan zobowiązuje się do świadczenia lub udostępniania usług telekomunikacyjnych na rzecz abonenta za wynagrodzenie, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania należności oraz przestrzegania postanowień Umowy, Cennika i Regulaminu świadczenia usług.
- Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez SkyLan.
- Tajemnica telekomunikacyjna - tajemnica obejmująca informacje przekazywane w sieciach telekomunikacyjnych, dane dotyczące użytkowników oraz dane dotyczące faktur, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie.
- Urządzenia - wszelkie urządzenia będące własnością SkyLan, umożliwiające świadczenie przez SkyLan usług, udostępnione Abonentowi do korzystania na czas trwania umowy, na podstawie Protokołu przekazania wyposażenia abonenckiego.
- Ustawa - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne z późniejszymi zmianami.
- Protokół przekazania wyposażenia abonenckiego -

§ 3 Umowa o świadczenie usług

1. SkyLan świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie zawartych z Abonentami umów, regulaminu, cennika usług i przepisów prawa.
2. Przez umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych SkyLan zobowiązuje się do świadczenia określonych w umowie usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach przewidzianych umową, regulaminem i cennikiem.
3. Umowa zawierana jest przez SkyLan z jednej strony a z drugiej strony przez właściwie reprezentowanego abonenta.
4. W przypadku, gdy wnioskodawca jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, jak również osoba fizyczna zawierająca umowę jako przedsiębiorca, umowa może być zawarta po przedstawieniu dokumentów, potwierdzających status prawny wnioskodawcy, w szczególności:
 - 1) aktualny odpis z odpowiedniego rejestru,
 - 2) zaświadczenie o nadaniu numeru statystycznego REGON,
 - 3) zaświadczenie o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP,
 - 4) oświadczenie o posiadanym tytule prawnym do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą urządzenia.
5. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi z chwilą podpisania umowy.
9. Abonent obowiązany jest do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia SkyLan o wszelkich zmianach danych określonych w niniejszym paragrafie.

§ 4 Odmowa zawarcia umowy

1. SkyLan ma prawo odmówić zawarcia umowy z zastrzeżeniem, iż taka odmowa nie jest sprzeczna z ustawą.

§ 5 Rozpoczęcie świadczenia usługi

1. W ramach umowy przedstawiciel SkyLan wraz z Abonentem dokonują aktywacji usługi w lokalizacji uzgodnionej z Abonentem.
2. Za dzień rozpoczęcia świadczenia lub udostępniania usługi uznaje się dzień aktywacji.

§ 6 Czas trwania umowy

1. Umowa zawierana jest: na czas nieokreślony z możliwością wypowiedzenia umowy za 30-dniowym terminem ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego okres wypowiedzenia, chyba, że strony postanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba, że abonent przed upływem terminu, na jaki została zawarta poinformuje o zamiarze jej rozwiązania.
3. W przypadku, gdy czas trwania Umowy jest określony, a Abonent rozwiąże Umowę przed upływem terminu, na który została zawarta, mimo, iż Umowa nie przewidywała możliwości wcześniejszego rozwiązania przez Abonenta, SkyLan może dochodzić od Abonenta kary umownej z tego tytułu w wysokości równej sumie wynagrodzenia i opłat należnych Operatorowi w okresie od dnia rozwiązania Umowy do ostatniego dnia terminu, na który Umowa była zawarta.
4. Z wyjątkiem nastąpienia przypadku Siły wyższej oraz z zastrzeżeniem §15 Regulaminu, żadna ze stron nie może rozwiązać Umowy zawartej na czas określony, jeżeli nie przewiduje ona możliwości wcześniejszego rozwiązania.

§ 7 Odpowiedzialność SkyLan

1. SkyLan ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług polegające na:
 - a. niedotrzymaniu z winy SkyLan, określonego w umowie, terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - b. zawninionej przez SkyLan, dłuższej niż 12 godzin przerwie w świadczeniu usługi, nie przewidzianej w umowie lub na którą klient nie wyraził zgody.
2. Odpowiedzialność SkyLan jest wyłączona, jeżeli określone w pkt 1 zdarzenia są wynikiem działania lub zaniechania: Abonenta, innego operatora, niedochowania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego regulaminu lub umowy, działań lub zaniechań osób trzecich lub powstały w wyniku siły wyższej, albo SkyLan nie można przypisać winy za spowodowanie niewykonania lub nienależytego wykonania lub odstąpienia usług.
3. SkyLan, w żadnym wypadku, nie ponosi odpowiedzialności za straty pośrednie oraz utracone korzyści, w szczególności utratę przychodów, zysków, spodziewanych oszczędności lub klientów.
4. Usługi telekomunikacyjne realizowane przy udziale służb i urzędzeń innego operatora, wykonywane są zgodnie z regulaminem świadczenia usług tego operatora w zakresie, w jakim Abonent korzysta z usług realizowanych przy udziale służb i usług innego operatora.
5. Za szkody poniesione przez Abonenta w wyniku przerwy, ograniczenia lub zawieszenia świadczenia lub udostępniania usług SkyLan odpowiada jak następuje:
 - a. za każdy dzień przerwy w świadczeniu lub udostępnianiu usługi płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
 - b. odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
 - c. niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
6. Z tytułu niedotrzymania z winy SkyLan:
 - a. terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub
 - b. określonego w umowie o świadczenie usług terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej za świadczenie usługi płatnej okresowo.

§ 8 Obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez SkyLan w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci SkyLan. W przeciwnym wypadku SkyLan zastrzega sobie prawo do jednostronnego rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.
2. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
 - 1) terminowego i w pełnej wysokości uiszczania opłat za świadczone przez SkyLan usługi,
 - 2) nie udostępniania usług osobom trzecim oraz nie wykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, chyba że SkyLan wyrazi na piśmie zgodę na udostępnianie usług osobom trzecim lub wykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim,

- 3) nie dokonywania zmian w łączy zapewniającym dostęp do Sieci SkyLan oraz nie podłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączy lub urządzeń nie posiadających świadectwa homologacji,
- 4) niezwłocznego zgłaszania SkyLan przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu Sieci SkyLan, oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w Sieci SkyLan,
- 5) umożliwienia upoważnionym przedstawicielom SkyLan kontroli instalacji i urządzeń będących własnością SkyLan oraz działania Sieci SkyLan,
- 6) informowania SkyLan o wszelkich zmianach danych określonych odpowiednio w § 3, 7) natychmiastowego zwrotu i umożliwienia demontażu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością SkyLan w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji, chyba że pogorszenie stanu urządzeń wynika z czynników o charakterze siły wyższej,
- 8) zabezpieczenia urządzeń abonenckich przed uszkodzeniem, kradzieżą lub dostępem osób nieuprawnionych,
- 9) uzyskania zgody właściciela, administratora pomieszczeń lub budynku na montaż urządzeń Abonenckich,
- 10) nie dokonywania samodzielnych napraw lub modernizacji urządzeń.

§9 Obowiązki SkyLan

SkyLan zobowiązana jest do przestrzegania postanowień umowy i regulaminu oraz cennika, a w szczególności zobowiązana jest do:

- 1) zapewnienia świadczenia usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w umowie, regulaminie i cenniku usług,
- 2) udostępnienia na żądanie Abonenta informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej usługi lub innych informacji dotyczących usługi,
- 3) obsługi serwisowej tj. prowadzenia Biura Obsługi Klienta przyjmującego zgłoszenia awarii i usterek, usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia usług z winy SkyLan, niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia od Klienta,
- 4) informowania Abonenta o możliwościach modernizacji lub zwiększenia efektywności usługi wynikającej z postępu technicznego lub o dalszym rozszerzaniu oferty usług SkyLan,
- 5) wykonywania wszelkich czynności dotyczących usługi mając na względzie przede wszystkim zachowanie ciągłości świadczenia usługi,
- 6) zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej,

§ 10 Urządzenia

1. W celu wykonania postanowień Umowy SkyLan umożliwi korzystanie Abonentowi z urządzeń będących własnością SkyLan.
2. Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają Abonenta jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo nieuprawnionego działania Abonenta, w szczególności poprzez niewłaściwe korzystanie lub inne przyczynienie się do uszkodzenia lub utraty oraz nie zabezpieczenie urządzeń abonenckich przed uszkodzeniem, kradzieżą lub dostępem osób nieuprawnionych.

§ 11 Opłaty za usługi

1. Na opłaty będące należnością za wykonywanie usługi składają się opłaty wynikające z cennika lub umowy.
2. SkyLan zastrzega sobie prawo do zmiany cennika w każdym czasie, co nie stanowi zmiany umowy.
3. O każdej zmianie wysokości opłat polegającej na podwyższeniu ich wysokości i terminie wprowadzenia takiej zmiany SkyLan jest zobowiązane powiadomić pisemnie i indywidualnie każdego Abonenta SkyLan wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.
4. W przypadku podwyższenia opłaty Abonent jest uprawniony w terminie 14 dni przed końcem okresu rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 3, do wypowiedzenia umowy ze skutkiem na koniec tego okresu rozliczeniowego pod warunkiem, że zmiany w Cenniku dotyczą usług posiadanych przez Abonenta.
5. Wprowadzenie nowych pozycji do cennika w związku ze zmianami parametrów usługi lub rozszerzeniem cennika o nowe usługi nie stanowi zmiany umowy lub cennika.
6. Opłaty za usługi należne zgodnie z umową lub cennikiem płatne są na podstawie faktury.
7. Faktury przesyłane są pocztą na adres korespondencyjny Abonenta wskazany w umowie.
8. Abonent opłaca opłatę aktywacyjną w momencie instalacji.
9. Faktura określa wysokość opłat za usługi w okresie rozliczeniowym, za który zostały naliczone.
10. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat mogą zostać naliczone odsetki ustawowe. Odsetki należą się za czas opóźnienia, licząc od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty należności określony w fakturze.
11. SkyLan może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.

§ 12 Zmiany lokalizacji

1. Zmiana lokalizacji świadczenia usługi wymaga zgody SkyLan oraz podlega odrębnej opłacie.

§ 13 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta w formie pisemnej do BOK (list, fax, mail) lub ustnie do protokołu.
2. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
 - 1) jakości usług.
 - 2) wadliwego rozliczenia opłat za usługi.
3. Reklamacje może być złożona w terminie 12 miesięcy od:
 - a. ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej,
 - b. od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
 - c. od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
4. Reklamacje złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania.
5. Reklamacja powinna zawierać dane Abonenta, numer umowy, opis przedmiotu reklamacji oraz okoliczności ją uzasadniające (wysokość kwestionowanej opłaty, określenie niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi wraz z podaniem okresu, w którym uchybienie miało miejsce), numer faktury, datę sporządzenia, podpisy osób uprawnionych do reprezentowania Abonenta, inne posiadane dokumenty i informacje uzasadniające reklamacje.
6. Niezależnie od złożenia reklamacji kwota objęta reklamacją jest wymagalna i płatna w terminie określonym w fakturze. W przypadku uwzględnienia reklamacji, kwestionowana kwota zaliczana jest w poczet przyszłych należności chyba, że Abonent zażąda pisemnie zwrotu na wskazany rachunek bankowy Abonenta.
7. SkyLan w ciągu 14 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia rozpatrzy reklamacje lub powiadomi Abonenta o jej przyjęciu.
8. W szczególnych przypadkach reklamacja zostanie rozpatrzona nie później niż w ciągu miesiąca od dnia jej wniesienia.
9. Na złożoną reklamacje BOK udziela odpowiedzi w formie pisemnej, która winna zawierać treść rozstrzygnięcia, uzasadnienie faktyczne i prawne, datę i podpis uprawnionego pracownika oraz pouczenie o sposobie odwołania..

§ 14 Ograniczenie świadczenia usług

1. SkyLan może:

- 1) przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług na rzecz Abonenta, jeżeli Abonent opóźnia się lub pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usług przez okres dłuższy niż 7 dni, aż do dnia uiszczenia na rzecz SkyLan wszystkich zaległych opłat.
 - 2) ograniczyć, przerwać lub zawiesić świadczenie usług, jeżeli Abonent narusza warunki regulaminu, umowy lub cennika usług albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie usług przez SkyLan, aż do dnia zaprzestania tych naruszeń.
 - 3) ograniczyć, zawiesić lub przerwać świadczenie usług jeżeli urządzenia Abonenta umożliwiające mu korzystanie z usług zagrażają sieci lub urządzeniom SkyLan.
 - 4) ograniczyć, zawiesić lub przerwać świadczenie usług na żądanie organów upoważnionych przez prawo.
2. W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez SkyLan naliczana jest opłata należna od Abonenta zgodnie z umową i cennikiem.
3. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi Abonentowi SkyLan może zażądać odrębnej opłaty określonej w cenniku lub umowie.

§ 15 Rozwiązanie umowy

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza przypadkami szczególnymi określonymi w regulaminie, jedynie za porozumieniem stron dokonany w formie pisemnej.
2. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało doręczone drugiej stronie.
3. SkyLan może rozwiązać umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku;
 - 1) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez SkyLan, spowodowanych decyzją administracyjną,
 - 2) zmiany przepisów prawa wprowadzonych po dniu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych przez SkyLan, na podstawie zgłoszenia telekomunikacyjnego zgodnie z ustawą,
 - 3) niezawinionej przez SkyLan zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
 - 4) nie uregulowania w terminie przez Abonenta opłat na rzecz SkyLan za świadczone usługi,
 - 5) nieuprawnionej cesji lub dziania wyszczególnionego w §8 ust.2 pkt.2
 - 6) wykorzystywania przez Abonenta łącza i Sieci SkyLan w sposób zagrażający istotnym interesom innych Abonentów lub interesom SkyLan poprzez działania niezgodne z prawem, umową lub regulaminem,

4. Ewentualne spory między SkyLan, a abonentem będącym osobą fizyczną, w pierwszej kolejności będą rozwiązywane polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE.

5. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, właściwym dla jego rozstrzygnięcia będzie Sad siedziby SkyLan

7) rażącego naruszenia umowy lub regulaminu przez Abonenta i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania.

8) ogłoszona zostanie upadłość Abonenta albo zostanie wszczęte względem niego postępowanie likwidacyjne lub układowe.

4. Abonent może rozwiązać umowę z SkyLan w trybie natychmiastowym w przypadku:

1) rażącego i zawinionego naruszenia umowy przez SkyLan i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania.

2) wystąpienia przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 7 dni z przyczyn zawinionych przez SkyLan,

3) naruszenia tajemnicy telekomunikacyjnej względem Abonenta niezgodnie z ustawą,

4) instalowania przez SkyLan w celu świadczenia usługi urządzeń nieposiadających homologacji,

5. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie takie powinno zostać przesyłane listem poleconym na wskazany w umowie adres drugiej strony. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy winno zawierać podstawę faktyczną i formalną rozwiązania.

6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy SkyLan zaprzestaje świadczenia usług na rzecz Abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez Abonenta na podstawie tej umowy oraz w każdym czasie może je zdemontować i zabrać.

§ 16 Wygaśnięcie umowy

Umowa wygasa wskutek:

1) rozwiązania lub likwidacji Abonenta lub SkyLan.

2) śmierci Abonenta.

§ 17 Cesja

Abonent ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z umowy na osobę trzecią tylko za zgodą SkyLan wyrażoną na piśmie w formie aneksu do umowy.

§ 18 Zmiana regulaminu

O każdej zmianie regulaminu SkyLan zawiadomi Abonentów na piśmie przynajmniej na 30 dni przed dniem wejścia w życie zmian regulaminu.

W przypadku braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę, a SkyLan nie przysługuje z tego tytułu roszczenie odszkodowawcze..

§ 19 Postanowienia końcowe

1. Abonent, niniejszym wyraża zgodę na przesyłanie na jego adres materiałów promocyjnych SkyLan.

2. Zmiany umowy oraz wszelkie zawiadomienia, zgłoszenia, o których mowa w umowie lub regulaminie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

3. W sprawach nieuregulowanych regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy oraz Kodeksu Cywilnego.

6. Regulamin wchodzi w 02 października 2006r.