



Regulamin świadczenia usługi dostawy internetu przez SkyVnet Sp. z o.o.

ważny od 15 maj 2022r.

§1 Postanowienia ogólne

- 1.1. SKYVNET Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Brzegu, ul. Kardynała Wyszyńskiego 2A, 49-300 Brzeg świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne polegające na zapewnieniu dostępu do sieci Internet.
- 1.2. Standardowe warunki UMOWY o świadczenie usług telekomunikacyjnych (UMOWA) określa wzór UMOWY dostępny w siedzibie i na stronie internetowej OPERATORA
- 1.3. UMOWY zawierane są na czas określony lub czas nieokreślony. Minimalny czas trwania UMOWY zawartej na czas określony wynosi 12 miesięcy.
- 1.4. Informacja o aktualnym CENNIKU usług oraz o kosztach usług serwisowych dostępna jest w siedzibie i na stronie internetowej OPERATORA.
- 1.5. Niniejszy REGULAMIN ma zastosowanie zarówno do UMÓW zawieranych z konsumentami jak i z osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą oraz innymi podmiotami.
- 1.6. W przypadku odmiennych postanowień UMOWY, ma ona pierwszeństwo przed REGULAMINEM.

§2 Zawarcie, rozwiązanie i wypowiedzenie UMOWY

- 2.1. UMOWA zawierana jest po okazaniu przez ABONENTA oryginałów lub urzędowo poświadczonych kopii następujących dokumentów:
 - 2.1.1. W przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych bądź też jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej odpis z właściwego przewidzianego rejestru: Ewidencji Działalności gospodarczej lub Krajowego Rejestru Sądowego pobrany nie dalej jak miesiąc przed dniem podpisania UMOWY, zaświadczenie o nadaniu numeru REGON, zaświadczenie o nadaniu numeru NIP.
- 2.2. OPERATOR zastrzega sobie prawo wykonania kserokopii dokumentów wymienionych w pkt. 2.1. i przetwarzania danych dotyczących ABONENTA potrzebnych dla wykonania UMOWY na zasadach wynikających z ustawy/rozporządzenia o ochronie danych osobowych.
- 2.3. Okres wypowiedzenia:
 - 2.3.1. W odniesieniu do Abonentów w przypadku UMOWY - każdej ze STRON przysługuje prawo wypowiedzenia UMOWY z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, z tym że początek biegu okresu wypowiedzenia następuje z momentem rozpoczęcia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zostało złożone oświadczenie o wypowiedzeniu UMOWY. Wypowiedzenie złożone przez OPERATORA musi wskazywać ważną przyczynę jego złożenia.
- 2.4. OPERATOR może wypowiedzieć UMOWĘ ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 2.4.1. zmiany prawa, która uniemożliwia świadczenie lub udostępnianie usług,
 - 2.4.2. cofnięcia lub w całości lub w części zezwolenia telekomunikacyjnego OPERATOROWI,
 - 2.4.3. powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień UMOWY lub REGULAMINU przez ABONENTA,
 - 2.4.4. nie uregulowania przez ABONENTA należności za usługi za dwa lub więcej okresy rozliczeniowe,
 - 2.4.5. jeśli ABONENT wywoła zakłócenia w dostępie do Internetu, w tym zakłócające dostęp do Internetu przez innych użytkowników, w szczególności przez: modyfikacje ustawień sieciowych, zawirusowanie komputera,
 - 2.4.6. niemożliwości świadczenia usług, w szczególności kiedy świadczenie usług przekracza możliwości techniczne OPERATORA niezależne od niego, bądź też w przypadku gdy świadczenie usługi stało się dla OPERATORA nieuzasadnione ekonomicznie,
 - 2.4.7. wykorzystania przez ABONENTA usług świadczonych przez OPERATORA dla celów niezgodnych z prawem,
 - 2.4.10. wszczęcia wobec ABONENTA postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego,
 - 2.4.11. siły wyższej, uniemożliwiającej świadczenie usług - przez okres trwający dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub utrudnia świadczenie usług,





Regulamin świadczenia usługi dostawy internetu przez SkyVnet Sp. z o.o.

2.5. ABONENT może wypowiedzieć UMOWĘ ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

- 2.5.1. powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień UMOWY lub REGULAMINU przez OPERATORA,
- 2.5.2. wystąpieniu przerwy w świadczeniu usług trwającej dłużej niż 14 następujących po sobie dni z przyczyn zawinionych przez OPERATORA,
- 2.5.3. zmiany prawa, która uniemożliwia świadczenie lub udostępnianie usług,
- 2.5.4. cofnięcia w całości lub w części zezwolenia telekomunikacyjnego OPERATOROWI,
- 2.5.5. niemożności świadczenia usług z przyczyn leżących po stronie OPERATORA,
- 2.5.6. siły wyższej, uniemożliwiającej świadczenie usług.

2.6. Wypowiedzenie, rozwiązanie i odstąpienie od UMOWY wymaga zachowania formy pisemnej i powinno zostać doręczone STRONIE na adres wskazany w UMOWIE.

§3 Cesja, udostępnianie

3.1. ABONENT nie ma prawa bez uprzedniej pisemnej zgody OPERATORA przenieść na rzecz osób trzecich jakiegokolwiek uprawnienia wynikającego z UMOWY.

3.2. ABONENT zobowiązuje się do naprawienia w pełnej wysokości szkody poniesionej przez OPERATORA będącej skutkiem udostępniania przez ABONENTA usług osobom trzecim bez pisemnej zgody OPERATORA

§4 Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

4.1. OPERATOR rozpatruje i załatwia reklamacje ABONENTA na zasadach określonych w przepisach ustawy prawo telekomunikacyjne oraz rozporządzeń wykonawczych do tejże ustawy z uwzględnieniem zasad wskazanych poniżej.

4.2. Reklamacje składa się na piśmie w siedzibie OPERATORA lub pocztą na jego adres.

4.3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby oraz numer ABONENTA, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, podpis ABONENTA lub osoby przez niego upoważnionej.

4.4. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej osoba przyjmująca reklamację w imieniu OPERATORA niezwłocznie poinformuje ABONENTA o konieczności jej uzupełnienia.

4.5. W przypadku złożenia reklamacji OPERATOR jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki OPERATORA rozpatrującej reklamację, chyba, że w tym terminie udzieli odpowiedzi na reklamację.

4.6. OPERATOR w terminie 30 dni od dnia złożenia REKLAMACJI, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, wskazując: nazwę jednostki OPERATORA rozpatrującej reklamację; powołanie podstawy prawnej; rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 Prawo telekomunikacyjne; podpis upoważnionego pracownika OPERATORA, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§5 Prędkości transmisji danych .

5.1. Maksymalna i minimalna prędkość transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych. określona jest w umowie Abonenckiej . Minimalna prędkość stanowi 60% prędkości maksymalnej wybranego pakietu.

5.2. Prędkości transmisji danych określone zgodnie z punktem 5.1 powyżej są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w Zakończeniu Sieci, w udostępnionym przez Dostawcę usług modemie i mogą być zależne od:

- a) zachowania normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Dostawcy usług;
- b) ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, a tym samym poza kontrolą Dostawcy usług;
- c) krótkotrwałego, wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci, wynikającego z jej specyfiki technologicznej;
- d) Urządzeń Końcowych w zakresie m.in. parametrów technicznych, ilości, konfiguracji oraz stanu technicznego, przy czym parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiągniętych przy połączeniu kablowym np. ze względu na właściwości technologii Wi-Fi) .

5.3. Niezależnie od prędkości transmisji danych oraz limitu transmisji danych, wpływ na jakość świadczonych Usług Internetowych mogą mieć opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów danych.





Regulamin świadczenia usługi dostawy internetu przez SkyVnet Sp. z o.o.

§6 Poufność informacji

- 6.1. STRONY są zobowiązane do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej STRONY UMOWY oraz danych identyfikacyjnych ABONENTA, a wzajemne udzielane informacje mogą być wykorzystane wyłącznie do celów wykonania UMOWY.
- 6.2. STRONY są zobowiązane do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp przez sieć OPERATORA w trakcie obowiązywania UMOWY, jak również zobowiązani są do powstrzymania się od zbierania, przechowywania i przetwarzania oraz udostępniania tych informacji i danych osobom trzecim bez zgody drugiej STRONY, z wyjątkiem przetwarzania danych ABONENTA w celu należytego wykonania usługi i wykonania UMOWY.
- 6.3. Obowiązek dochowania poufności obejmuje również pracowników i inne osoby, którym STRONY powierzyły wykonanie zobowiązań. Obowiązek ten wiąże STRONY także po rozwiązaniu, wygaśnięciu, wypowiedzeniu lub odstąpieniu od UMOWY.
- 6.4. OPERATOR, poza wypadkami przewidzianymi prawem, nie ingeruje w treść przesyłanych lub otrzymywanych przez ABONENTA informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenia prawa wynikające z treści takich informacji.

§7 Zakres obsługi serwisowej

- 7.1. Abonent może zgłaszać OPERATOROWI trudności w korzystaniu z USŁUG **poprzez wiadomość e-mail biuro@skyvnet.pl oraz bezpośrednio w siedzibie OPERATORA ul. Wyszyńskiego 2A, 49-300 Brzeg.**
- 7.2. Usunięcie stwierdzonej przez OPERATORA usterki powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie według kolejności odbieranych zgłoszenia. W przypadku gdy OPERATOR stwierdzi, iż nie jest w stanie usunąć usterki w terminie 5 dni roboczych od dnia jego zgłoszenia, OPERATOR bezzwłocznie przekaze Abonentowi informacje o przewidywanym terminie jej usunięcia.
- 7.3. OPERATOR nie odpowiada za usterki będące następstwem złego stanu urządzenia Abonenckiego powstałego z przyczyn dotyczących ABONENTA.
- 7.4. Abonent zobowiązany jest umożliwić przedstawicielowi OPERATORA dostęp do urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu Abonenta w celu dokonania weryfikacji przyczyny wystąpienia usterki. W trakcie wykonywania czynności weryfikacyjnych, o których mowa w zdaniu poprzednim, winna być obecna osoba pełnoletnia.
- 7.5. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Operatora usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta oraz za nieuzasadnione wezwanie technika OPERATORA usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.
- 7.6. OPERATORA w celu wykonania niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych zastrzega sobie prawo do okresowych krótkotrwałych przerw w działaniu Usługi trwających łącznie nie dłużej niż 24 godziny w miesiącu. Prace, o których mowa w zdaniu poprzednim będą w miarę możliwości prowadzone w porach nocnych, chyba że z przyczyn niezależnych od OPERATORA konieczność ich przeprowadzenia wystąpi w innej porze dnia.
- 7.7. W przypadku potrzeby **dokonania Przerwy konserwacyjnej w godzinach 7:00-17:00** Operator dokona zawiadomienia Abonenta na dane kontaktowe podane w umowie.

§8 Bezpieczeństwo w sieci

- 8.1. Operator przekazuje Abonentom informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez Biuro Obsługi ,oraz za pośrednictwem strony internetowej www.skyvnet.pl
- 8.2. Operator po wyryciu zagrożenia bezpieczeństwa oraz integralności sieci abonenckiej ma prawo do zawieszenia świadczonej usługi u abonenta , u którego wykryto zagrożenie , do wyjaśnieni sprawy .
- 8.3. Operator rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia przez Abonentów Urządzeń końcowych:
- a) stosowanie Haseł, kodów zabezpieczających i nieudostępnianie ich innym osobom,
 - b) stosowanie się do porad i instrukcji producentów urządzeń końcowych,
 - c) aktualizowanie oprogramowania,
 - d) stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego aktualizacja,
 - e) korzystanie z zaufanych sieci bezprzewodowych,
 - f) nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego źródła.





Regulamin świadczenia usługi dostawy internetu przez SkyVnet Sp. z o.o.

8.4 Informacje o:

- a) potencjalnych zagrożeń związanych z korzystaniem przez Abonentów z Usług Telekomunikacyjnych,
 - b) rekomendowanych środków ostrożności i najbardziej popularnych sposobów zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym,
 - c) przykładowych konsekwencji braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;
 - d) sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności oraz danych osobowych podczas korzystania z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych
- są dostępne na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej: <http://www.uke.gov.pl/> oraz <http://www.bip.uke.gov.pl/>

§9 14 dni okresu promocyjnego

- 9.1. Klient w dniu montażu rozpoczyna darmowy 14 dniowy okres promocyjny. Okres ten nie wlicza się w długość trwania czasu oznaczonego zobowiązania.
- 9.2. W przypadku niezadowolenia z usługi klient może bez ponoszenia kosztów zrezygnować z usługi i wypowiedzieć umowę do 14 dnia po montażu.
- 9.3. Aby uznać wypowiedzenie umowy klient musi złożyć DOKUMENT - ODSTĄPIENIE OD UMOWY - 14 DNIOWY OKRES PROMOCYJNY w siedzibie Operatora wraz z powierzonym sprzętem.
- 9.4. Abonent musi udostępnić Operatorowi dostęp do lokalu w celu demontażu anteny i reszty instalacji.
- 9.5. W przypadku dokonania opłaty za sprzęt w dniu instalacji Abonent zwraca ją w ciągu 14 dni od odstąpienia od umowy.
- 9.6. Operator nie zwraca kosztów wynikających z dodatkowych opłat przy montażu, których nie obejmował VOUCHER na darmową instalację (np. opłata dojazd powyżej 20 km, opłaty za dodatkowe przewoźniki itp.)

§10 Postanowienia końcowe

- 10.1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa telekomunikacyjnego i innych obowiązujących aktów prawnych.
- 10.2. Operator może dokonać zmiany warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie. W takim przypadku Operator poinformuje Abonenta o proponowanych zmianach warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, poprzez podanie tego faktu i treści każdej proponowanej zmiany do publicznej wiadomości na Stronie www Operatora oraz doręczy Abonentowi, treść każdej proponowanej zmiany – drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, albo w inny uzgodniony z Abonentem sposób w szczególności poprzez Kanały Zdalne.
- 10.3. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmian. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonenta, który nie wypowiedział Umowy w terminie do dnia ich wejścia w życie
- 10.4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy i przepisów wykonawczych.
- 10.5. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
- 10.6. Regulamin wchodzi w życie w dniu 15 maja 2022 roku.

