

# **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spikon Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni**

## **§ 1. Definicje**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Cennik – udostępniony na Stronie internetowej aktualny wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości Oplat oraz zasadami ich naliczania.
2. Konsument – osoba fizyczna, dokonująca ze Spikon czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Konto – indywidualny rachunek Użytkownika, którego wyrażone w polskich złotych saldo stanowi różnicę pomiędzy środkami wpłaconymi przez Użytkownika a Oplatami pobranymi przez Spikon i określa ilość środków pozostających do wykorzystania przez Użytkownika na poczet Usług.
4. Oplata – określona w Cenniku stawka wyrażona w polskich złotych, należna Spikon z tytułu świadczonych Usług.
5. Panel użytkownika – udostępniana za pomocą Strony internetowej indywidualna platforma Użytkownika, zabezpieczona danymi dostępowymi, w szczególności loginem oraz hasłem, za pomocą której Spikon umożliwia Użytkownikowi dostęp do Usług, Konta oraz administrowanie swoimi danymi.
6. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spikon Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni.
7. Spikon – dostawca Usług, Spikon Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdyni (81-451), Al. Zwycięstwa 96/98, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, Wydział VIII Gospodarczy KRS, pod numerem 485395, NIP 586-22-86-356, kapitał zakładowy 10.000,00 zł wpłacony w całości, wpisana do rejestru przedsiębiorców komunikacyjnych pod numerem 10784.
8. Strona internetowa – strona internetowa Spikon, dostępna pod adresem: [www.spikon.pl](http://www.spikon.pl).
9. Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Spikon oraz Użytkownikiem w formie pisemnej lub na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

10. Usługi – świadczone przez Spikon usługi telekomunikacyjne lub związane z tymi usługami usługi dodatkowe.
11. Usługi telekomunikacyjne - usługi polegające na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
12. Ustawa - Ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004 Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)
13. Użytkownik – podmiot będący stroną Umowy zawartej ze Spikon.

## **§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zakres i warunki wykonywania przez Spikon Usług. Zakres świadczonych Usług dostępny jest w Cenniku oraz na Stronie internetowej.
2. Spikon może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki promocji”).
3. Usługi oferowane przez Spikon wymagają dostępu do sieci Internet, za którego posiadanie i konfigurację odpowiada wyłącznie Użytkownik.
4. Spikon zapewnia przestrzeganie tajemnicy komunikacyjnej, na zasadach określonych w Ustawie oraz przepisach odrębnych.
5. Celem należytego świadczenia Usług Spikon przetwarza dane osobowe oraz transmisyjne Użytkowników. Zakres przetwarzania jest ograniczony do czynności niezbędnych do wykonania danej Usługi i zależny od jej charakteru.
6. Spikon może przetwarzać dane osobowe oraz transmisyjne Użytkowników w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie trwania roszczeń lub wykonywania obowiązków przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.

## **§ 3. Zawarcie Umowy**

1. Zawarcie Umowy następuje w drodze akceptacji postanowień Regulaminu w sposób określony na Stronie internetowej.
2. Po zawarciu Umowy Spikon przyznaje Użytkownikowi jego indywidualny dostęp do Panelu użytkownika.
3. Umowa zostaje zawarta na okres 30 dni, w trakcie których Użytkownik powinien dokonać pierwszego zasilenia Konta, po dokonaniu którego Umowa ulega przekształceniu na czas nieoznaczony.

4. W razie bezskutecznego upływu terminu określonego w ust. 3 Umowa ulega rozwiązaniu.
5. W przypadku zawarcia Umowy z Konsumentem, jest on uprawniony do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, o czym Spikon informuje przy zawarciu Umowy. Oświadczenie o odstąpieniu winno zostać złożone w formie pisemnej na adres Spikon. Wzór oświadczenia o odstąpieniu Spikon udostępnia na Stronie internetowej.
6. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 5, Spikon niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania świadczenia o odstąpieniu od Umowy zwraca wszystkie dokonane przez Konsumenta płatności (wartość dokonanych zasileń) na wskazany przez niego rachunek bankowy, przy czym – w razie zgłoszenia żądania rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy - Konsument jest zobowiązany do zapłaty za Usługi świadczone do chwili odstąpienia od Umowy.

#### **§ 4. Zasilenie Konta**

1. Zasilenie Konta następuje w drodze przelewu na rachunek bankowy Spikon, z zastrzeżeniem ust. 2. Sposób dokonywania przelewu określa informacja na Stronie internetowej.
2. Kwotę zasilenia określa Użytkownik samodzielnie, przy użyciu aplikacji dostępnej w Panelu użytkownika, z tym zastrzeżeniem, iż nie może ona być niższa niż 10 (dziesięć) złotych.
3. Po dokonaniu zasilenia Spikon wystawi fakturę odpowiadającą wskazanej kwocie zasilenia. Doręczenie faktury Użytkownikowi następuje zgodnie z jego wyborem, w formie papierowej bądź elektronicznej, na adres wskazany w Panelu użytkownika.
4. W przypadku zasilenia przez Użytkownika Konta, na którym wcześniej doszło do wystąpienia ujemnego salda, kwota zasilenia w pierwszej kolejności ulega zarachowaniu na poczet zaległości.
5. Za wyjątkiem przypadków określonych w Regulaminie Użytkownikowi nie przysługuje zwrot środków zdeponowanych na Koncie.
6. Użytkownikowi nie przysługuje żadne oprocentowanie od środków zdeponowanych na Koncie.

#### **§ 5. Opłaty**

1. Wszelkie Oplaty należne z tytułu Usług z których korzystał Użytkownik pobierane są przez Spikon bezpośrednio z jego Konta, w ramach dostępnych środków, zgodnie z postanowieniami Cennika obowiązującego w chwili wykonywania Usługi.
2. Wykaz naliczonych Oplat Spikon udostępnia Użytkownikowi za pomocą Panelu użytkownika.
3. W przypadku wyczerpania dostępnych środków na Koncie w trakcie korzystania z Usługi, Spikon zastrzega sobie prawo przerywania dostępu do tej Usługi, w tym w trakcie jej trwania.
4. Spikon, na zasadach określonych w Panelu użytkownika, powiadomi Użytkownika o niskim saldzie Konta, nim dojdzie do wyczerpania dostępnych na nim środków.
5. W sytuacji wystąpienia ujemnego salda na Koncie, Użytkownik ma możliwość korzystania tylko i wyłącznie z uprzednio aktywowanych Usług, dla których w Cenniku przewidziana została Oplata w stałej wysokości, niezależnej od faktycznego wykorzystania Usługi przez Użytkownika.
6. Wystąpienie ujemnego salda na Koncie nie wyłącza możliwości dalszego naliczania należnych Oplat przez Spikon.

## **§ 6. Świadczenie Usług**

1. Z dniem zawarcia Umowy Spikon umożliwi Użytkownikowi dostęp do oferowanych Usług. Rozpoczęcie świadczenia Usług na rzecz Użytkownika będącego Konsumentem następuje po upływie terminu do odstąpienia od Umowy, chyba, że wcześniej zgłosi on żądanie rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem tego terminu; Spikon może jednakże takiemu Użytkownikowi umożliwić dostęp do oferowanych Usług mimo braku odpowiedniego żądania, nie podlegają wówczas one obowiązkowi zapłaty, o którym mowa w § 3 ust. 6.
2. Świadczenie wybranych przez Użytkownika Usług następuje z chwilą zgłoszenia odpowiedniego żądania za pomocą aplikacji dostępnej na Stronie internetowej, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Możliwość korzystania z Usług za które w Cenniku została przewidziana Oplata jest uwarunkowana posiadaniem odpowiednich środków pieniężnych na Koncie, z zastrzeżeniem § 5 ust. 5.
4. Dostawca świadczy Usługi przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

5. Dostawca zapewnia Użytkownikowi Usług telekomunikacyjnych, bez względu na stan Konta, bezpłatny dostęp do połączeń z numerami alarmowymi (służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone):
  - 112 – wspólny numer alarmowy dla wszystkich służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy,
  - 999 – pogotowie ratunkowe,
  - 998 – Państwowa Straż Pożarna,
  - 997 – Policja,
  - 996 – Centrum Antyterrorystyczne – Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego,
  - 995 – Komendant Główny Policji – system Child Alert,
  - 994 – pogotowie wodno-kanalizacyjne,
  - 993 – pogotowie ciepłownicze,
  - 992 – pogotowie gazowe,
  - 991 – pogotowie energetyczne,
  - 987 – Wojewódzkie Centrum Zarządzania Kryzysowego
  - 986 – straż miejska,
  - 985 – ratownictwo morskie i górskie,
  - 984 – pogotowie rzeczne.
6. Dostawca zapewnia Użytkownikowi korzystającemu z połączeń określonych w ust. 5 kierowanie połączeń do numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Możliwość kierowania połączeń do numerów alarmowych jest uzależniona od uprzedniego wskazania w Panelu użytkownika lokalizacji terytorialnej dla której powinien zostać przypisany numer Użytkownika.
8. Spikon gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są w ramach Usługi połączenia.
9. Spikon wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające na monitorowaniu ilości i kierunków połączeń głosowych. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonych Usług może wystąpić czasowe lub trwale obniżenie jakości świadczonych Usług oraz może wystąpić awaria łącza.
10. Spikon świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych. Aktualne informacje o jakości Usług publikowane są na Stronie internetowej.

11. Użytkownik konfiguruje Usługi i swoje systemy i urządzenia samodzielnie. W razie wątpliwości Użytkownik jest uprawniony do uzyskania informacji w sposób określony w § 8 ust. 1.
12. Za prawidłowe działanie urządzeń końcowych, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
13. Stosowane do korzystania z Usług urządzenia końcowe powinny spełniać wymagania zasadnicze, potwierdzone dokumentami: świadectwem homologacji, certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności lub znakiem zgodności.
14. Spikon nie ponosi odpowiedzialności za treść komunikatów nadawanych przez Użytkownika za pomocą świadczonych Usług.

## **§ 7. Informacja o numerach, zasady jej udzielania**

1. Spikon świadczy Użytkownikowi, w sposób określony na Stronie internetowej, usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą Użytkowników, którzy udostępnili swoje dane, o których mowa w § 15 ust. 8.
2. Dane osobowe Użytkownika udostępniane za pomocą informacji, o której mowa w ust. 1 są ograniczone do:
  - a. numeru Użytkownika;
  - b. nazwiska i imion (nazwy) Użytkownika;
  - c. nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania (siedziby).
3. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 2, wymaga zgody Użytkownika.
4. Użytkownik, przed umieszczeniem jego danych w spisie na potrzeby informacji o której mowa w ust. 1, jest informowany nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których jego dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
5. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Użytkownika będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
6. Spikon jest obowiązany informować Użytkownika o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

## **§ 8. Obsługa techniczna oraz usługi serwisowe**

1. W ramach świadczonych Usług Spikon zapewnia bezpłatną możliwość obsługi klientów za pomocą środków porozumiewania się na odległość przy użyciu kanałów kontaktowych udostępnionych na Stronie internetowej, a w tym:
  - a. uzyskiwanie informacji o Usługach,
  - b. uzyskiwanie informacji o cenach świadczonych Usług (Opłatach),
  - c. udzielanie informacji o stanie Konta oraz naliczonych Opłatach,
  - d. pomoc techniczną oraz zgłaszanie usterek i awarii.
2. W ramach świadczonych Usług Spikon zapewnia Użytkownikowi pomoc techniczną, obejmującą w szczególności eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza oraz usuwanie awarii.
3. W sprawach dotyczących usług serwisowych, w tym również ich kosztów, Użytkownik może kontaktować się ze Spikon pisemnie, jak również za pomocą środków porozumienia się na odległość, przy użyciu kanałów kontaktowych udostępnionych na Stronie internetowej.
4. W celu zabezpieczenia interesów Użytkownika, Spikon zastrzega sobie prawo do nagrywania treści rozmów prowadzonych za pomocą kanałów kontaktowych udostępnionych na Stronie internetowej. Nagranie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia, reklamacji lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.
5. Ustalenie ewentualnych Opłat z tytułu świadczonych usług serwisowych następuje w Cenniku.

## **§ 9. Bezpieczeństwo**

1. Celem zapewnienia bezpieczeństwa korzystania z Usług Spikon rekomenduje następujące podstawowe sposoby zabezpieczenia przez Użytkownika urządzeń wykorzystywanych przy korzystaniu z Usług:
  - a. stosowanie haseł oraz nieudostępnianie ich jak również innych danych dostępowych osobom nieuprawnionym,
  - b. regularne aktualizowanie oprogramowania dostarczanego przez Spikon, jak również powstrzymanie się od instalowania oprogramowania z innych źródeł aniżeli autoryzowane przez Spikon,

- c. niekorzystanie z nieznanymi sieci bezprzewodowych, w szczególności w sytuacji korzystania ze świadczonych przez Spikon Usług telekomunikacyjnych,
  - d. stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego regularna aktualizacja,
  - e. stosowanie sposobów zabezpieczeń wskazanych przez producenta danego urządzenia.
2. Spikon nie odpowiada za szkody powstałe w mieniu Użytkownika na skutek naruszenia podstawowych sposobów bezpieczeństwa wskazanych w ust. 1.
3. Niezależnie od podstawowych sposobów zabezpieczenia wskazanych w ust. 1, zaleca się stosowanie do wszelkich instrukcji bezpieczeństwa udostępnionych przez Spikon na Stronie internetowej.
4. Spikon zastrzega sobie możliwość czasowego zablokowania dostępu Użytkownika do Panelu użytkownika bądź dostępu do wybranych Usług w przypadku stwierdzenia, że bezpieczeństwo korzystania z Usług jest zagrożone. Spikon może uzależnić dalsze korzystanie z Panelu użytkownika bądź Usług przez Użytkownika od dokonania zmiany hasła dostępowego do tego Panelu użytkownika. Po dokonaniu zmiany hasła Użytkownik natychmiast odzyska dostęp do Panelu użytkownika bądź Usług.
5. Na Stronie internetowej Spikon udostępnia Użytkownikowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych. W szczególnych przypadkach informacje w zakresie wskazanym powyżej mogą zostać udostępnione również w inny sposób, w tym w szczególności w drodze komunikatu w Panelu użytkownika.
6. Spikon zapewnia bezpieczeństwo korzystania ze świadczonych Usług dodatkowych, w szczególności w zakresie danych teleadresowych wprowadzonych przez Użytkownika do udostępnionej mu poprzez Panel użytkownika Usługi książki teleadresowej oraz treści i komunikatów zarejestrowanych za pomocą Usług umożliwiających ich zapis i późniejsze odtworzenie. Jednocześnie Spikon zastrzega, iż wszelkie udostępnione mu dane i informacje będą wykorzystywane wyłącznie dla celów związanych z prawidłowym świadczeniem Usług na rzecz Użytkownika, który dane te udostępnił.

## **§ 10. Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług**

1. Użytkownik jest zobowiązany powstrzymać się od wszelkich naruszeń Regulaminu lub zasad bezpieczeństwa określonych w Regulaminie lub na Stronie internetowej.



2. Użytkownik jest zobowiązany powstrzymać się od działań, które mogłyby prowadzić do naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług lub wpływać na zagrożenia i podatność na takie zagrożenia.
3. W przypadku stwierdzenia naruszeń o których mowa w ust. 2, Spikon jest uprawniony do natychmiastowego przerwania dostępu do Usługi, która zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług.
4. Stwierdzenie jakichkolwiek naruszeń Regulaminu lub wystąpienie okoliczności o których mowa w ust. 2 uprawnia Spikon do zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Użytkownika który dopuścił się naruszenia.
5. Wznowienie świadczenia Usług następuje na wniosek Użytkownika, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn naruszenia.
6. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 3 i 4, Spikon nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
7. Spikon nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Spikon jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia Regulaminu lub bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.

## **§ 11. Wygaśnięcie oraz rozwiązanie Umowy**

1. Umowa zawarta na czas nieoznaczony, zgodnie z § 3 ust. 3, ulega rozwiązaniu bez konieczności złożenia dodatkowego oświadczenia po upływie miesiąca utrzymywania się ujemnego salda na Koncie, począwszy od dnia następującego po dniu w którym doszło do jego wystąpienia.
2. Każda ze Stron jest uprawniona do rozwiązania Umowy, za wypowiedzeniem złożonym w formie pisemnej, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie złożone przez Użytkownika powinno zawierać jego dane identyfikacyjne, w tym w szczególności numer identyfikacyjny (Identyfikator Klienta) nadany przez Spikon.
3. Spikon jest uprawniony do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, w wypadku:

- a. naruszenia Regulaminu przez Użytkownika lub wystąpienia okoliczności o których mowa w § 10 ust. 2, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do zaniechania naruszeń w terminie określonym w wezwaniu, nie krótszym niż 7 dni;
  - b. ponownego naruszenia Regulaminu lub wystąpienia okoliczności o których mowa w § 10 ust. 2, w przypadku Użytkownika w stosunku do którego doszło wcześniej do zawieszenia z tych samych przyczyn świadczenia Usług zgodnie z § 10 ust. 4 i następnie, na jego wniosek, wznowiono świadczenie Usług.
4. Środki pieniężne pozostające w dniu rozwiązania Umowy na Koncie Użytkownika podlegają zwrotowi o ile przekraczają one wysokość określonych w Cenniku kosztów związanych z ich zwrotem. Zwrot, po potrąceniu jego kosztów, następuje na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 3 ust. 5 zwrot następuje nieodpłatnie.
5. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy jest równoznaczne z dezaktywacją dostępu do Panelu użytkownika.

## § 12. Reklamacje

1. Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji na Usługi Spikon w przypadku:
  - a. niedotrzymania z winy Spikon określonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług telekomunikacyjnych;
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usług;
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia nieprawidłowego naliczenia na Koncie należności z tytułu świadczenia Usług, a w przypadku Umowy zawartej w formie pisemnej obejmującej inne zasady rozliczeń, niż wynikające z niniejszego Regulaminu - doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Spikon niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony Użytkownikowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer identyfikacyjny nadany Użytkownikowi przez Spikon (Identyfikator Klienta) lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e. datę zawarcia Umowy i określony przez Spikon termin rozpoczęcia Usług telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania ustalonej zgodnie z § 13 lub innej należności – w przypadku gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;
  - g. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa lit f;
  - h. podpis Użytkownika– w przypadku reklamacji zgłaszanej pisemnie.
5. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Spikon, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  6. Złożenie reklamacji następuje pisemnie na adres zgodny z siedzibą Spikon bądź drogą elektroniczną na adres Spikon: reklamacje@spikon.pl. W przypadku reklamacji zgłaszanej drogą elektroniczną Użytkownik dokonuje zgłoszenia przy użyciu swojego adresu e-mailowego wskazanego w Panelu użytkownika.
  7. W terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji Spikon potwierdzi jej otrzymanie w formie pisemnej, lub, za zgodą Użytkownika, w drodze zwrotnej wiadomości na adres e-mailowy wskazany w reklamacji, jednocześnie wskazując nazwę, adres oraz numer telefonu jednostki Spikon rozpatrującej reklamację.
  8. Postanowienia ust. 7 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  9. Spikon udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Brak odpowiedzi we wskazanym terminie jest równoznaczny z uznaniem reklamacji.
  10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części Spikon sporządzi dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne odpowiedzi na reklamację oraz doręczy je Użytkownikowi wraz z odpowiedzią przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie.

### **§ 13. Odpowiedzialność Spikon**

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według zasileń Konta z ostatnich trzech miesięcy poprzedzających miesiąc w którym wystąpiła przerwa. W przypadku wystąpienia przerwy przed upływem trzech miesięcy od dnia zawarcia Umowy, wysokość średniej opłaty miesięcznej ustala się według zasileń Konta z całego okresu obowiązywania Umowy.
2. Przyznane odszkodowanie w pierwszej kolejności ulega zarachowaniu na poczet wyrównania ewentualnego ujemnego salda na Koncie Użytkownika. W pozostałym zakresie podlega wypłacie w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji, w każdym jednak przypadku nie wcześniej niż w terminie 30 dni od dnia wskazania przez Użytkownika numeru konta bankowego właściwego do wypłaty.
3. W przypadku wniosku o zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych płatności, Spikon w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji dokonuje zasilenia Konta Użytkownika o kwotę odpowiadającą wysokości odszkodowania, z uwzględnieniem postanowień § 4 ust. 4.
4. Prawo dochodzenia roszczeń przysługuje Użytkownikowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
5. Drogę postępowania reklamacyjnego, w przypadku, o którym mowa w ust. 4, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Spikon nie zapłacił dochodzonej należności w terminie określonym w ust. 2, lub nie dokonał zasilenia Konta Użytkownika w terminie określonym w ust. 3.

### **§ 14. Prawa autorskie**

1. Panel Użytkownika oraz inne oprogramowanie Spikon, w szczególności przeznaczone do obsługi oferowanych Usług, stanowi przedmiot praw autorskich, podlegający ochronie na podstawie ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 1994 Nr 24, poz. 83 z późn. zm.).
2. Wszelkie naruszenia praw przysługujących Spikon są zabronione i mogą wiązać się z konsekwencjami o charakterze karnym i cywilnoprawnym.

## § 15. Zmiany Regulaminu

1. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu Spikon podaje do publicznej wiadomości poprzez ogłoszenie ich treści na Stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Spikon doręcza na piśmie Użytkownikowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 8, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie, chyba że Użytkownik złożył żądanie określone w ust. 9.
3. Okres określony w ust. 1 może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. W przypadku braku akceptacji wprowadzanych zmian Użytkownikowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, oświadczenie o skorzystaniu z którego może zostać złożone nie później niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
5. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 4, z wyjątkiem przypadków określonych w Ustawie, Spikon nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Użytkownikowi przez Spikon przy zawarciu Umowy.
6. O przysługującym prawie wypowiedzenia, jak również o braku roszczenia odszkodowawczego o którym mowa w ust. 5, Spikon każdorazowo informuje wraz z ogłoszeniem zmian Regulaminu.
7. Spikon niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości poprzez ogłoszenie na Stronie internetowej informacje o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie.
8. Użytkownik w celu otrzymywania, w określonych w Ustawie przypadkach, informacji i zawiadomień, w tym dotyczących zmiany Regulaminu, może za pośrednictwem Panelu użytkownika udostępnić dane:
  - a. w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną:
    - 1) imię i nazwisko,
    - 2) numer ewidencyjny PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru ewidencyjnego PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,
    - 3) adres korespondencyjny;

- b. w przypadku Użytkownika niebędącego osobą fizyczną:
  - 1) nazwę,
  - 2) numer identyfikacyjny REGON lub NIP, lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim,
  - 3) siedzibę i adres korespondencyjny.
9. Na żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 8, Spikon dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą komunikatu nadanego za pomocą Panelu użytkownika.

#### **§ 15a. Oświadczenia Użytkownika**

1. Użytkownik oświadcza, iż uzyskał w sposób jasny, zrozumiały i wyczerpujący żądane przez siebie informacje, w szczególności o:
  - a. czynnościach składających się na procedurę zawarcia Umowy,
  - b. cechach, zakresie oraz sposobie i terminie świadczenia Usług przez Spikon;
  - c. danych identyfikujących Spikon oraz jego adresie oraz o innych środkach porozumiewania się na odległość, pod którymi Użytkownik może szybko i efektywnie kontaktować się ze Spikon;
  - d. Oplatach, ich pełnej wysokości wraz z podatkami;
  - e. sposobie dokonywania płatności;
  - f. stosowanej przez Spikon procedurze rozpatrywania reklamacji;
  - g. obowiązku Spikon należytego świadczenia Usług oraz zakresie jego odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasadach i terminach jego wypłaty;
  - h. czasie trwania Umowy, o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy;
  - i. funkcjonalności świadczonych Usług oraz technicznych środkach ich ochrony;
  - j. możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

#### **§ 16. Postanowienia końcowe**

1. W przypadku wystąpienia zmiany danych wskazanych w Panelu użytkownika Użytkownik jest zobowiązany do dokonania ich niezwłocznej aktualizacji.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelką korespondencję nadaną przez Spikon na dotychczasowy adres Użytkownika niebędącego Konsumentem lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie mają właściwe przepisy, w szczególności Ustawy oraz wydanych na jej podstawie aktów wykonawczych, a także Kodeksu cywilnego.
4. Wszelkie spory pomiędzy Spikon a Użytkownikiem, wynikłe w związku z realizacją Umowy, rozstrzygane będą przez właściwe miejscowo sądy powszechne, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
5. Spory pomiędzy Spikon a Użytkownikiem będącym konsumentem, za zgodą stron, mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w drodze postępowania polubownego przed Sądem polubownym działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 14 kwietnia 2014 roku.