

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Spikon Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku

§ 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. Abonent – użytkownik, który jest stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z dostawcą usług komunikacji elektronicznej.
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. Opłata – określona w Cenniku stawka wyrażona w polskich złotych, pobierana przez Spikon z Konta Użytkownika 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 Gdańsku.
7. Spikon – dostawca usług komunikacji elektronicznej, Spikon Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku (80-309), Al. Grunwaldzka 472, 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.
9. Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Spikon oraz Użytkownikiem na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

10. Usługi – świadczone przez Spikon usługi telekomunikacyjne elektronicznej lub związane z tymi usługami usługi dodatkowe.
11. Usługi telekomunikacyjne - usługę komunikacji elektronicznej, o której mowa w pkt 76 lit. a lub c lub pkt 78 lit. a.
12. Ustawa - Ustawa z dnia 10 listopada 2024 roku – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. 2024 poz. 1221 dalej PKE).

§ 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. Spikon może przetwarzać dane osobowe 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 i zmiana Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej elektronicznej lub dokumentowej, po spełnieniu przez Klienta warunków określonych w Regulaminie.
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. Wszelkie zmiany zawartej Umowy i jej warunków mogą być dokonane w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej – w sposób przewidziany przepisami prawa.

6. Niezależnie od czasu na jaki obowiązuje Umowa, Spikon może jednostronnie dokonać zmiany jej warunków, w tym w zakresie obowiązującego Cennika, w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - c) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - d) proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.
7. W przypadku, gdy Umowa obowiązuje na czas określony, Spikon może zmienić warunki Umowy, w tym zakresie obowiązującego Cennika, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 6, na które Spikon nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
8. W przypadku, gdy Umowa obowiązuje na czas nieokreślony, Spikon uprawniony jest do podniesienia lub wprowadzenia nowych opłat abonamentowych określonych w Umowie, Cenniku lub Regulaminie, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, z powodu podwyższenia kosztów świadczenia Usług i działalności Spikon wynikające z okoliczności takich jak:
 - a) istotne zmiany w interpretacji prawa dokonane przez organy władzy publicznej lub sądy wpływające na konieczność zmiany warunków usług będących przedmiotem Umowy, ponoszenie dodatkowych opłat oraz kosztów przez Spikon,
 - b) wzrost kosztów i nakładów związanych ze świadczoną na podstawie Umowy usługą, które mają bezpośredni wpływ na jej jakość – w szczególności koszty dostępu i utrzymania infrastruktury, koszty pracy oraz energii elektrycznej,
 - c) wzrost cen towarów i usług potwierdzony wzrostem cen towarów i usług konsumpcyjnych potwierdzony danymi publikowanymi przez Główny Urząd Statystyczny,
 - d) stworzenia Abonentowi możliwości skorzystania z nowych produktów, usług w ramach Umowy zawartej ze Spikon lub polepszenia jakości, parametrów i zakresu dotychczas świadczonej usługi,
9. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej zgodnie z ust. 6 powyżej, Spikon:
 - a) Publikuje na stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten 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.

b) Bezzwłocznie po publikacji, zgodnie z powyższym punktem, doręcza Abonentowi na trwałym nośniku opublikowane informacje wraz z pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy oraz związanych z tym skutkach.

10. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej zgodnie z ust. 7 lub 8 powyżej, Spikon:

a) Doręcza Abonentowi treść proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania takich informacji w inny sposób;

b) Publikuje na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy i związanych z tym skutkach.

11. Abonentowi, który nie wyraża zgody na zaproponowane zmiany warunków umownych, przysługuje prawo rozwiązania Umowy. Termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia proponowanych zmian w życie. Rozwiązanie Umowy w wyniku braku zgody na jednostronną zmianę warunków Umowy nie wiąże się z obowiązkiem zwrotu Abonentowi wpłaconego zasilenia, chyba, że konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności wskazanych w ust. 6 (zmiany wynikające ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej zmiany wyłącznie na korzyść Abonenta lub o charakterze wyłącznie administracyjnym).

§ 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. Użytkownikowi nie przysługuje żadne oprocentowanie od środków zdeponowanych na Koncie.

§ 5. Opłaty

1. Wszelkie Opłaty 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 Opłat 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 Opłata w stałej wysokości, niezależnej od faktycznego wykorzystania Usługi przez Użytkownika.
6. Wystąpienie ujemnego salda na Koncie nie wyłącza możliwości dalszego naliczania należnych Opłat przez Spikon.

§ 6. Świadczenie Usług

1. Z dniem zawarcia Umowy Spikon umożliwi Użytkownikowi dostęp do oferowanych Usług.
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 Opłata 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 (Oplatach),
 - c. udzielanie informacji o stanie Konta oraz naliczonych Oplatach,
 - 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 Oplat 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 nieznanych 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. Spikon ma prawo do zawieszenia świadczonej usługi komunikacji elektronicznej, jeśli:
 - a) Abonent narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi komunikacji elektronicznej, w szczególności używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci.
 - b) Abonent rozsyła wirusy lub niezamówione informacje (spam), podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemu komputerowego, danych lub oprogramowania, udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa lub dobrymi obyczajami bądź też wykorzystuje usługę telekomunikacji elektronicznej w celu niezgodnym z prawem lub dobrymi obyczajami.
 - c) z przyczyn technicznych lub prawnych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienia ich należytej jakości.
 - d) Abonent używa urządzeń służących do korzystania z Usług niezgodnie z niniejszym Regulaminem, Umową lub instrukcją obsługi, w szczególności naraża na ich zniszczenie lub udostępnia go osobom trzecim bądź też korzysta z Usług za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
 - e) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.
6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należnych opłat, Spikon ma prawo ograniczyć świadczenie usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Warunkiem ograniczenia świadczenia usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności w terminie co najmniej 7 dni.
7. Jeżeli po upływie co najmniej 7 dni od ograniczenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia usługi, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Spikon powiadamia Abonenta o zamiarze

zawieszenia usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu co najmniej kolejnych 3 dni.

8. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
9. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.
10. Spikon może rozwiązać Umowę w przypadku, gdy w terminie co najmniej 7 dni od zawieszenia świadczenia usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, Spikon powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z jego winy po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia w przypadku, gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
11. Wezwanie i powiadomienia wskazane w ust. 6, 7, 10 powyżej doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez Spikon.
12. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za usługę Spikon może zawiesić świadczenie usługi, powiadamia go o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Spikon może zawiesić świadczenie tej usługi.
13. W przypadku podjęcia działań, o których mowa w ust. 3 i 4, Spikon nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych działań.
14. 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, bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.

§ 11. Wygaśnięcie oraz rozwiązanie Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas oznaczony wskazany w Umowie, chyba że Umowa stanowi inaczej. Umowa może być rozwiązana w przypadkach określonych w umowie i Regulaminie.
2. 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, poczynwszy od dnia następujcego po dniu, w którym doszło do jego wystąpienia.

3. 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.
4. 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.

Rozwiązanie umowy może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń umowy lub wykonania ciążących na nim obowiązków w terminie 10 dni. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Spikon nie mógł korzystać z Usług w sposób ciągły przez okres 30 dni.

5. 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.
6. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy jest równoznaczne z dezaktywacją dostępu do Panelu użytkownika.

§ 12. Reklamacje

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej usług komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku świadczonych przez Spikon w przypadku ich nienależytego wykonania.
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.

3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: oznaczenie Abonenta, wskazanie przedmiotu reklamacji oraz wskazanie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację (na papierze, za pomocą poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej). W braku wskazania sposobu przekazania odpowiedzi, Spikon przekaże ją w sposób określony w Umowie, wskazany wcześniej przez Abonenta lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
4. Reklamacje można składać:
 - a. pisemnie na adres Spikon sp. z o.o., ul Aleja Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk,
 - b. drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@spikon.pl,
 - c. ustnie do protokołu w punkcie obsługi klienta Spikon,
 - d. przesyłką kurierską na adres wskazany powyżej.
5. Spikon potwierdza złożenie reklamacji:
 - a. w przypadku reklamacji ustnej do protokołu lub złożonej osobiście – niezwłocznie, poprzez wydanie Abonentowi kopii protokołu lub potwierdzenia na trwałym nośniku;
 - b. w przypadku reklamacji złożonej pocztą, kurierem lub drogą elektroniczną – w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia, chyba że odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w tym terminie.
6. Jeżeli reklamacja nie zawiera elementów określonych w ust. 3, Spikon przyjmuje reklamację i niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując brakujące elementy oraz pouczając, że ich nieuzupełnienie w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wezwanie przekazywane jest w sposób wskazany w ust. 3. Spikon odstępuje od wezwania, jeżeli uzupełnienie braków nie jest konieczne do rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
7. Spikon rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej doręczenia (lub uzupełnienia). Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Spikon rozpatrującej reklamację wraz z numerem telefonu i adresem e-mail umożliwiającym szybki kontakt (w tym przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników),
 - b. datę złożenia reklamacji,
 - c. informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji z uzasadnieniem,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania – wskazanie jego wysokości oraz terminu wypłaty (nie później niż 30 dni od uwzględnienia) lub zaliczenia na poczet przyszłych płatności,

- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - f. dla konsumentów: informację o prawie do postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów (art. 383 ust. 1 PKE).
8. Odpowiedź na reklamację nieuwzględnioną doręczana jest przesyłką poleconą, przesyłką kurierską lub w inny sposób zapewniający potwierdzenie odbioru, jeżeli udzielana jest w postaci papierowej.
 9. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Spikon na jego żądanie przekaże ją ponownie nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia żądania, w sposób wskazany przez Abonenta.
 10. Niniejszy paragraf nie ogranicza praw Abonenta wynikających z przepisów prawa.

§ 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 7 dni 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.

§ 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 marca 2026 roku.