

Regulamin Usług Telekomunikacyjnych SKORPIO VoIP

obowiązuje od dnia 01 listopada 2013 roku

§ 1. DEFINICJE

Ilekroć w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub innych dokumentach jest mowa o:

- 1. SKORPIO Piotr Groborz** firma świadcząca usługi telekomunikacyjnej z siedzibą w Wodzisławiu Śląskim, ul. Armii Ludowej 5/29A, NIP 647-136-20-07, REGON 276537335.
- Klient**-rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, korzystającą z Usługi na podstawie zawartej Umowy, posiadającą indywidualny dostęp do Konta, zabezpieczony unikalnym hasłem, oraz do menu Usługi pozwalającego w szczególności na zasilanie Konta poprzez dokonywanie wpłat, sprawdzanie aktualnych bilingów, wymianę korespondencji z SKORPIO.
- Usługa** - rozumie się przez to usługę VoIP, polegającą na zapewnianiu połączeń z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych oraz komunikatorami internetowymi z wykorzystaniem platformy VoIP, za pomocą komunikatora VoIP lub za pośrednictwem bramki/centrali VoIP za pośrednictwem sieci Internet. Usługa jest świadczona w trzech formach: Usługi Prepaid, Usługi Postpaid oraz Usługi Abonamentowej. Usługa świadczona jest na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (zwanej dalej „**Umową**”), zawieranej w sposób określony w pkt. 4 poniżej.
- Zawarcie umowy** – w przypadku Usługi Prepaid odbywa się na podstawie zaakceptowania przez Klienta niniejszego Regulaminu oraz kolejnych etapów procesu rejestracji, w których Klient zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu. W przypadku Usługi Postpaid oraz Abonamentowej konieczne jest podpisanie odrębnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SKORPIO dostarczanej Klientowi przez pracownika bądź przedstawiciela SKORPIO.
- Cennik**-należy przez to rozumieć obowiązujący (w pełni zaktualizowany) oraz znajdujący się na stronie www.skorpio.net.pl, cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez SKORPIO. Cennik ten nieodpłatnie przekazywany jest Klientowi przed zawarciem umowy łącznie z regulaminem.
- Konto**-indywidualne konto, udostępniane w celu realizacji Usługi, składające się z ciągu 5 do 24 znaków podanych przez Klienta w formularzu rejestracyjnym, będących numerem telefonu wraz z numerem kierunkowym lub nazwą (nickiem,loginem), do której jest przypisane unikalne hasło znane jedynie Klientowi.
- Numer dostępowy** - należy przez to rozumieć numer telefonu, z którym należy się połączyć, aby skorzystać z Usługi.
- Stan Konta** – należy przez to rozumieć limit kwoty, jaką Klient ma na Koncie do wykorzystania w ramach Usługi Prepaid i którą może uzupełniać w miarę potrzeb, wykorzystując do tego opcję „Doładowanie Konta”.
- Siła wyższa** - nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niezależne od SKORPIO i Klienta, którego wystąpienia lub skutków nie dało się przewidzieć bądź zapobiec, albo gdy zapobieżenie tym skutkom wiązałoby się z nadmiernymi trudnościami lub kosztami, mimo dołożenia najwyższej staranności. Np. wojna, rozruchy, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, strajki generalne, katastrofalne działanie przyrody.
- Operacja na koncie**-oznacza jakąkolwiek operację zmieniającą Stan Konta,a także każdorazowe zdarzenie zalogowania się Klienta do jego Konta.
- Usługa Prepaid**-oznacza Usługę, za którą płatność następuje z góry. Świadczenie Usługi Prepaid nie wymaga podpisywania odrębnej Umowy, a jedynie akceptacji warunków niniejszego Regulaminu.
- Usługa Postpaid** - oznacza Usługę, za którą płatność następuje z dołu. Świadczenie Usługi Postpaid wymaga podpisania z SKORPIO odrębnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- Usługa Abonamentowa** - oznacza Usługę, za którą płatność następuje z góry, a po przekroczeniu określonego indywidualnie limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament. Płatność za przekroczenie określonego indywidualnie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym (miesiącu). Świadczenie Usługi Abonamentowej wymaga podpisania z SKORPIO odrębnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- Faktury elektroniczne (eFaktura)**-jest to faktura w postaci elektronicznej zgodnie z § 3 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz.U. z 2010 r. Nr 249 Poz. 1661), zwanego dalej „**Rozporządzeniem**”.
- Regulamin** - niniejszy „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych SKORPIO VoIP.”
- Dane Transmisyjne** – związane z korzystaniem z usług telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez SKORPIO dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich w tym dane lokalizacyjne, jeśli wiążą się one funkcjonalnością usługi.
- Numer alarmowe** – połączenia z numerami: 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączenia do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
- Wysokość ulgi przyznanej Klientowi i** – kwota stanowiąca sumę upustów udzielonych Abonentowi na dzień

zawarcia umowy o świadczenie Usługi Prepaid, Postpaid lub Usługi Abonamentowej, która stanowi różnicę pomiędzy ceną podstawową danej Usługi lub sprzętu zakupionego przez Klienta w związku z zawarciem umowy, a ceną promocyjną oferowaną Klientowi przez SKORPIO. Upust może dotyczyć w szczególności ceny przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a także: opłaty aktywacyjnej, ceny Usługi, okresowych opłat abonamentowych, zakupu sprzętu od SKORPIO

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. SKORPIO jest wpisany pod numerem 1785 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
2. SKORPIO świadczy Usługi telekomunikacyjne w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 3. SPOSÓB ZAWARCIA I WYKONANIA UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta w formie elektronicznej poprzez akceptację przez Klienta warunków Regulaminu oraz dokonania rejestracji na stronie www.skorpio.net.pl, bądź zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Klienta warunków określonych w Regulaminie i poprzez podpisanie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SKORPIO VoIP dostarczanej Klientowi przez pracownika lub przedstawiciela SKORPIO.
2. Umowa na świadczenie Usług Prepaid zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Umowa na świadczenie Usług Postpaid oraz usługi Abonamentowej może zostać zawarta na czas oznaczony (nie krótszy niż 12 miesięcy i nie dłuższy niż 24 miesiące) lub nieoznaczony.
3. Aktywacja Konta i rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje po zanotowaniu pierwszej wpłaty zasilającej (w przypadku Usługi Prepaid) bądź po podpisaniu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SKORPIO VoIP (w przypadku Usługi Postpaid lub Usługi Abonamentowej).
4. Brak wpłaty w terminie 30 dni od momentu zawarcia Umowy (w przypadku Usługi Prepaid) upoważnia SKORPIO do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i skasowania Konta.
5. Podanie przez Klienta nieprawdziwych danych rejestracyjnych równoznaczne jest z wyłączeniem odpowiedzialności SKORPIO za wszelkie szkody wynikłe z tego tytułu.
6. SKORPIO zastrzega sobie prawo odmowy rejestracji Klienta, jeżeli podana przez Klienta nazwa jest wyrażeniem powszechnie uznanym za obraźliwe lub niezgodne z dobrymi obyczajami.

§ 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. W celu prawidłowej realizacji Usługi SKORPIO zobowiązuje się do:
 - a) zapewnienia identyfikacji i autoryzacji Klienta, jako korzystającego z Usługi poprzez identyfikację numeru wywołującego lub poprzez sprawdzenie nazwy konta i przypisanego do niego hasła;
 - b) zapewnienia możliwości dokonywania przez Klienta przedpłat (prepaid) na poczet przyszłego świadczenia Usługi.
2. W celu zabezpieczenia prawidłowego korzystania z Usługi SKORPIO rekomenduje nie udzielanie osobom innym niż Klient danych niezbędnych do korzystania z Usługi, w tym w szczególności indywidualnych: *nicku*, *loginu* i *hasła*.
3. SKORPIO świadczy Usługę wyłącznie na żądanie Klienta oraz po dokonaniu pozytywnej identyfikacji i autoryzacji Klienta.
4. **W ramach usługi, poza funkcjonalnościami ujętymi w jej definicji, SKORPIO zapewnia bezpłatne połączenie z numerami alarmowymi**, przy czym w tym celu konieczne jest odrębne aktywowanie tej usługi w Panelu Klienta, w którym niezbędne jest podanie wymaganych danych lokalizacyjnych w jakich znajduje się urządzenie, za pośrednictwem którego Klient korzysta z Usługi; szczegółowe zasady połączenia się z numerami alarmowymi znajdują się na stronie internetowej www.skorpio.net.pl/oferta/numery-alarmowe.
5. W ramach świadczonych Usług SKORPIO informuje, że gromadzone są przez niego wyłącznie informacje dot. adresu internetowego IP przy którego użyciu następowo korzystanie z Usług.

§ 5. ZOBOWIĄZANIA STRON

1. SKORPIO zapewnia ochronę danych transmitowanych przez Klienta wynikającą ze stosowanej technologii świadczenia Usługi.
2. SKORPIO nie odpowiada za treść danych transmitowanych przez Klienta w ramach Usługi.
3. Klient zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:
 - a) Przestrzegania poufności haseł Klienta i nie ujawniania ich osobom trzecim, a w przypadku ich ujawnienia Klient zobowiązany jest niezwłocznie dokonać ich zmiany;
 - b) niewykorzystywania Usługi w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, zasadami współzycia społecznego lub w sposób uciążliwy dla innych Klientów SKORPIO.

§ 6. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Usługa jest realizowana w trzech systemach płatności w zależności od rodzaju świadczonej Usługi: płatności z góry (prepaid) w przypadku Usługi Prepaid i Usługi Abonamentowej oraz płatności z dołu (postpaid) w przypadku Usługi Postpaid.
2. W przypadku płatności prepaid po wyczerpaniu Stanu Konta możliwość korzystania z Usługi zostaje zablokowana do czasu uzupełnienia Konta.
3. W przypadku braku jakiegokolwiek Operacji na Koncie (płatności prepaid oraz postpaid) w przeciągu 2 (dwóch)

miesiący Umowa wygasa. W tym przypadku SKORPIO jest uprawniona do skasowania Konta, a niewykorzystana wartość środków na Koncie nie podlega zwrotowi.

4. Wysokość opłat, z wyszczególnieniem składających się na nie elementów, określona jest w Cenniku dostępnym na stronie www.skorpio.net.pl

5. Opłaty w Cenniku podane są w złotych.

6. W cenniku odrębnie podane są ceny podstawowe danej Usługi oraz ceny uwzględniające Wysokość ulgi przyznanej Klientowi w związku z zawarciem umowy.

7. W przypadku płatności prepaid oraz chęci otrzymania faktury VAT za wniesione opłaty, Klient powinien w panelu Klienta w sekcji "Mój profil" dokonać odpowiednich ustawień.

8. W przypadku płatności postpaid okresem rozliczeniowym dla płatności postpaid jest miesiąc kalendarzowy, a faktury VAT wystawiane są z dołu i obejmują zakończony okres rozliczeniowy. W przypadku Usługi Abonamentowej płatność następuje z góry, a po przekroczeniu określonego indywidualnie limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament. Płatność za przekroczenie określonego indywidualnie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym (miesiącu).

9. Fakturę VAT, obejmującą należności za usługi świadczone na rzecz Klienta w danym okresie rozliczeniowym, SKORPIO wystawia w terminie do 14 (czternastu) dni po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego.

10. Faktury w formie elektronicznej (eFaktury):

a) W przypadku, gdy Klient wybrał formę kontaktu z SKORPIO za pośrednictwem poczty elektronicznej, zgodnie z § 7 SKORPIO będzie wystawiał faktury elektroniczne, przesyłając je w formacie PDF (*Portable Document Format*) na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej. Wiadomość wysyłana będzie automatycznie i korespondencja zwrotna nie będzie obsługiwana.

b) Sposób przesyłania eFaktur, o jakim mowa wyżej w pkt a. dotyczyć będzie również korekt faktur oraz duplikatów.

c) W przypadku, gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią wystawienie i przesłanie w formie elektronicznej faktur, faktur korygujących lub duplikatów faktur -do faktur wystawianych i przesyłanych w formie elektronicznej, wówczas dokumenty te zostaną wystawione w formie papierowej ze stosowną adnotacją, iż dotyczą faktury wystawionej w formie elektronicznej.

d) W przypadku braku akceptacji stosowania formy eFaktury Klient zobowiązuje się przesać listownie na adres korespondencyjny SKORPIO z dopiskiem eFaktura lub w formie elektronicznej uzupełniony i podpisany formularz „Zawiadomienia o braku akceptacji” dostępny w serwisie www.skorpio.net.pl.

e) Klient może również przy rejestracji usługi zrezygnować z formy przysyłania eFaktur w sposób, o jakim mowa w przepisach powyższych, zaznaczając odpowiednie pole w panelu użytkownika.

f) Klient ponosi odpowiedzialność za aktualność wskazanego SKORPIO adresu poczty elektronicznej przez cały okres korzystania z usług SKORPIO oraz za ryzyko dostarczenia wiadomości e-mail osobie trzeciej z powodu podania SKORPIO niepoprawnego adresu poczty elektronicznej.

11. W przypadku płatności prepaid i w przypadku rezygnacji przez Klienta z formy przesyłania eFaktur w przypadku, o którym mowa w pkt 10lit.d lub e za wysyłkę faktury papierowej pobierana jest opłata manipulacyjna w kwocie 2,00 zł netto (dwa złote netto) -gdy suma wpłat, których dotyczy faktura jest mniejsza od 50,00zł netto (pięćdziesiąt złotych netto). Kwoty brutto wyliczone będą zgodnie z obowiązującą stawką VAT.

12. W przypadku płatności postpaid oraz abonamentowej i w przypadku rezygnacji przez Klienta z formy przesyłania eFaktur w przypadku, o którym mowa w pkt 10lit.d lub e za wysyłkę faktury pobierana jest opłata manipulacyjna w kwocie 5,00 zł netto (pięć złotych netto) - gdy suma miesięcznych wpłat, których dotyczy faktura jest mniejsza od 100,00zł netto (sto złotych netto). Kwoty brutto wyliczone będą zgodnie z obowiązującą stawką VAT 13. W przypadku, gdy na piśmie życzenie Klienta (złożone drogą elektroniczną z formularza dostępnego po zalogowaniu do panelu Klienta) dokonywany jest zwrot wpłaconych środków, zwracana kwota zostaje pomniejszona o opłatę manipulacyjną w wysokości 5 zł netto (pięć złotych netto).

§ 7. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

1. Doręczenia pomiędzy SKORPIO a Klientem mogą być dokonywane w formie tradycyjnej (pisemnej, korespondencyjnej) oraz wersji elektronicznej poprzez pocztę elektroniczną.

2. W celu doręczeń w formie określonej w ust. 1 *in fine* Klient zobowiązany jest:

a) wyrazić zgodę na otrzymywanie powiadomień w tej formie, oraz

b) podać adres poczty elektronicznej -w przypadku, o którym mowa w ust. 1.

3. Powiadomienie uznaje się za skutecznie dokonane w przypadku, o którym mowa w ust. 1 -po otrzymaniu potwierdzenia jego odebrania przez Klienta lub w przypadku braku takiego potwierdzenia z upływem 14 dni od chwili jego przesłania.

4. SKORPIO informuje, że powiadomienia przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej wysyłane będą z adresu: bok@skorpio.net.pl

5. W zakresie doręczeń w formie poczty elektronicznej przesyłane będą w szczególności informacje o planowanych zmianach regulacji SKORPIO informacje techniczne związane z funkcjonowaniem SKORPIO, w tym w szczególności informacje o awariach, eFaktury, informacje o płatnościach.

§ 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. SKORPIO nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) przerwy w komutowanym dostępie do urządzeń lub przerwy w transmisji pakietów spowodowane, zdarzeniami losowymi lub nieprawidłowym działaniem sieci innych operatorów telekomunikacyjnych niezbędnych do posiadania przez Klienta dostępu do Usług świadczonych przez SKORPIO (np. brak dostępu Klienta do sieci Internet),
- b) szkody wynikłe z pośrednictwa osób trzecich, za które SKORPIO nie ponosi odpowiedzialności (np. opóźnienia operacji bankowych),
- c) szkody powstałe po stronie Klienta, spowodowane niewłaściwym wykorzystaniem przez Klienta danych pozwalających na jego identyfikację lub autoryzację, w szczególności użyciem poufnych danych dostępowych przez osoby nieupoważnione,
- d) szkody wykraczające poza szkodę rzeczywistą, typu: utrata zysku, utrata danych, niezrealizowane oszczędności kosztowe lub inne pośrednie straty lub szkody, wynikające z nie wykonania lub nienależytego wykonania Usług objętych Regulaminem, w szczególności w przypadku opóźnień w rozpoczęciu świadczenia Usług,
- e) szkody wynikające z błędnych lub niepełnych danych rejestracyjnych lub kontaktowych,
- f) szkody wynikające z działania Siły Wyższej.

2. Odpowiedzialność SKORPIO wobec Klienta z tytułu nienależytego wykonania Usług lub ich niewykonania podlega przepisom Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu Cywilnego, a także innym obowiązującym przepisom.

§ 9. DANE OSOBOWE

1. SKORPIO jest administratorem danych osobowych podanych przez Klientów w procesie rejestracji i użytkowania.
2. SKORPIO w okresie obowiązywania zawartej z Klientem umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń wynikających z umowy, jak też wykonania innych zadań przewidzianych przepisami prawa, przetwarza dane osobowe Klienta w celach wynikających z przepisów prawa, w tym dostarczania informacji i zawiadomień (w szczególności o zmianie cenników i regulaminów) oraz wykonania świadczonej usługi, przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania Klientom wszelkich opłat.
3. SKORPIO przekazuje Klientowi informacje handlowe za pomocą środków komunikacji elektronicznej wyłącznie w przypadku wyrażenia przez niego zgody na ich otrzymywanie.
4. SKORPIO informuje, że:
 - a) Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych przetwarzanych przez SKORPIO oraz do ich poprawiania;
 - b) przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w zakresie obejmującym (jeśli są pobierane) nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i datę urodzenia, adres zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu, oraz informacje zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nie wymaga zgody Klienta i wynika z art. 161 ust. 2 ustawy –Prawo telekomunikacyjne;
 - c) przetwarzanie innych niż wymienione w pkt b) powyżej danych osobowych wymaga zgody Klienta.
5. SKORPIO, świadcząc usługi telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych za jego pośrednictwem, w szczególności danych osobowych dotyczących Klienta oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Klienta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
6. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Klienta przetwarzane są przez SKORPIO lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez SKORPIO w celach związanych z świadczeniem usług telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez SKORPIO. SKORPIO przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia usług telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkowi wynikającemu z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Klientem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Klienta uzależniony jest od rodzaju usług telekomunikacyjnych świadczonych przez SKORPIO na rzecz Klienta oraz od aktywności telekomunikacyjnej Klienta. Klient ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju usług telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Klienta.
7. W celu naliczania opłat należnych SKORPIO oraz opłat z tytułu rozliczeń SKORPIO przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające usługi telekomunikacyjne świadczone Klientowi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa SKORPIO może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o

wartości wzrogaconej.

§ 10. REKLAMACJE

1. Klient korzystający z Usług, który chce zakwestionować ich jakość lub wysokość naliczonych opłat ma prawo do wniesienia reklamacji.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, w punktach obsługi Klienta SKORPIO oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub drogą elektroniczną, SKORPIO jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki bądź pracownika SKORPIO rozpatrujących reklamację. Postanowień zdania 2. i 3. nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. SKORPIO zobowiązany jest do starannego rozpatrzenia reklamacji składanych przez Klientów.
4. Reklamacja powinna być wniesiona pisemnie na adres: SKORPIO Osiedle 1 Maja 27, 44-304 Wodzisław Śląski w ciągu 14 (czternastu) dni od ujawnienia się okoliczności, które je uzasadniają, ale nie później niż w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
5. Reklamacje złożone po upływie terminu, o którym mowa w pkt 4 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym SKORPIO powiadamia reklamującego.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer (o ile taki został przydzielony), którego dotyczy reklamacja,
 - e) konto, datę i godzinę wystąpienia problemu oraz żądany numer, z którym nie uzyskano połączenia - jeżeli reklamacja dotyczy połączeń.
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt e) powyżej,
 - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji SKORPIO zwróci nienależnie pobraną opłatę stosownie do postanowień niniejszego paragrafu.
8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w pkt 6 powyżej, SKORPIO poinformuje Klienta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Klienta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww.terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. SKORPIO rozpatruje reklamacje i w terminie do 30 (trzydziestu) dni, licząc od dnia jej wpływu udziela w formie pisemnej odpowiedzi.
10. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez SKORPIO odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
11. Jeżeli w wyniku uwzględnienia reklamacji, zostaną przyznane Klientowi kwoty pieniężne, zostaną one zaliczone na poczet przyszłych należności za usługi, chyba, że Klient wyrazi odmienną wolę, stosownie do postanowień ust. 6 lit. g).
12. W przypadku, gdy SKORPIO posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie SKORPIO o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
13. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.
14. Reklamacje można składać pisemnie bądź osobiście pod adresem: SKORPIO Piotr Groborz Osiedle 1 Maja 27, 44-304 Wodzisław Śląski. Reklamacje elektroniczne można składać pod adresem: bok@skorpio.net.pl.
15. Szczegółowe zasady reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

§ 11. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana na piśmie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego - chyba, że Umowa stanowi inaczej. Rozwiązanie Umowy przez SKORPIO wymaga zaistnienia ważnych przyczyn oraz wskazania ich w wypowiedzeniu.
2. W przypadku:
 - a) jednostronnego rozwiązania przez Klienta umowy zawartej na czas oznaczony,
 - b) jednostronnego rozwiązania umowy na czas oznaczony przez SKORPIO z winy Klienta, firmie SKORPIO przysługuje względem Klienta roszczenie w wysokości Ulgi przyznanej Klientowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie to nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Klienta będącego konsumentem umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że ulga była udzielona na sprzedawany przez SKORPIO sprzęt.
3. Jeżeli doszło do udzielenia Ulgi przyznanej Klientowi przez SKORPIO na zakupiony od niego sprzęt, w przypadku:
 - a) jednostronnego rozwiązania przez Klienta umowy zawartej na czas nieoznaczony
 - b) jednostronnego rozwiązania umowy na czas nieoznaczony przez SKORPIO z winy Klienta, firmie SKORPIO przysługuje względem Klienta roszczenie w wysokości Ulgi przyznanej Klientowi na zakupiony sprzęt.
4. Umowa wygasa w przypadku: wydania przez właściwe organy decyzji lub postanowienia ograniczającego lub zakazującego SKORPIO prowadzenia działalności w danym zakresie, śmierci Klienta, rozwiązania lub likwidacji podmiotu albo upływu czasu, na jaki została zawarta w przypadku Umów zawartych na czas oznaczony. Umowa wygasa także w przypadku, o którym mowa w §6 ust. 3 Regulaminu.
5. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy SKORPIO przerywa świadczenie Usług na rzecz Klienta.
6. SKORPIO zastrzega sobie prawo odmowy podpisania umowy albo ponownej rejestracji Klienta, jeżeli została z nim rozwiązana Umowa z powodu naruszenia Regulaminu.
7. SKORPIO zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 4 oraz w innych przypadkach wskazanych w Umowie.

§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Usługi świadczone będą w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie tym Klientom, którzy w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia wejścia w życie Regulaminu nie wypowiedzą uprzednio zawartych umów.
3. Ważność zachowują regulaminy, których treść była uzgadniana indywidualnie z Klientem.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2013 roku.
5. SKORPIO zastrzega możliwość zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności nieto dotyczących SKORPIO, takich jak zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do Regulaminu i Usług świadczonych przez SKORPIO. O planowanej zmianie Regulaminu SKORPIO powiadomi Klienta z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie doręczając pisemnie – lub jeśli Klient złożył takie żądanie - drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość treść proponowanych zmian.
7. Niezależnie od zapisów ust. 6 treść proponowanych zmian podawana jest do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej SKORPIO.
8. Termin, o jakim mowa w ust. 6 może być krótszy, jeśli 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 UKE.
9. W przypadku planowanych zmian Klient –w razie braku ich akceptacji – ma prawo wypowiedzenia umowy z terminem wejścia ich w życie. W takim przypadku – jeśli zostały udzielone – SKORPIO nie posiada prawa do zwrotu ewentualnej ulgi udzielonej w związku z zawarciem Umowy.
10. Regulacji ust. 10 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian:
 - a) wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych;
 - b) wynika z decyzji Prezesa UKE, ustalającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług, o której mowa w art. 63 ust. 2a. Ustawy prawo telekomunikacyjne.
11. Regulacje dot. zmiany Regulaminu stosuje się odpowiednio w przypadku zmian Cennika.
12. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany Regulaminu lub w Cenniku wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, SKORPIO przekazuje tą informację poprzez publikację na jego stronie internetowej.