

Alnide Daniel Kosior
Al. Warszawska 150
20-824 Lublin

Szanowni Państwo,

Realizując obowiązek dostosowania obowiązujących umów oraz regulaminów do przepisów zmienionej ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243) oraz i przepisów rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284), wykonując zalecenia pokontrolne Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wprowadzamy następujące zmiany w zawartej między Operatorem a Państwem umowie oraz Regulaminie świadczenia usługi NeoSpot N+.

W celu dostosowania do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych wprowadzamy zmiany w umowie:

Paragraf 1 Dodano punkt 5.

5. W przypadku Usługi Internetowej elementami składającymi się na Oplatę Abonamentową są: Usługa dostępu do internetu opisana w § 1 pkt. 1, użyczenie Sprzętu Operatora wymienionego w Protokole instalacji oraz przekazania sprzętu Operatora, podstawowa obsługa serwisowa, której zakres precyzuje regulamin. Oplata abonamentowa zawiera podatek vat zgodnie z obowiązującą stawką.

Paragraf 2 Punkt 4 Przyjmuje treść:

4. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, Operator ma prawo żądać zwrotu ulgi udzielonej Abonentowi w związku z zawarciem umowy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

Paragraf 4 Przyjmuje brzmienie:

1. Zmiany Umowy Abonenckiej dokonywane są na piśmie, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Operator umożliwia Abonentowi zmianę warunków Umowy Abonenckiej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, tj. przy użyciu poczty elektronicznej lub faxu.
3. Zmiana Umowy Abonenckiej w trybie, o którym mowa w pkt. 1, może dotyczyć świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na Oplatę Abonamentową, okresu na jaki została zawarta Umowa Abonencka, w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, pakietu taryfowego, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe.
4. Operator potwierdzi Abonentowi fakt przyjęcia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany.
5. Potwierdzenie, o którym mowa w pkt. 4 Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie powinno zawierać:
 - a) treść zmiany warunków Umowy Abonenckiej dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią - odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać,
 - b) informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian
6. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w sposób określony w pkt. 5 lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
7. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
8. Abonentowi nie przysługuje jednak prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy Abonenckiej.
9. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w pkt. 5, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu

biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

Paragraf 5 Przyjmuje brzmienie:

1. Operator może zaproponować Abonentowi zmianę warunków Umowy Abonenckiej.
2. Operator może zaproponować Abonentowi zmianę postanowień Regulaminu.
3. W wypadku, o którym mowa w pkt. 1 i 2 Operator doręcza Abonentowi na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez niego w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. W wypadku, o którym mowa w pkt. 2, Operator podaje treść proponowanych zmian do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej pod adresem www.neospot.pl.
5. Treść proponowanych zmian powinna być doręczona Abonentowi i podana do publicznej wiadomości z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, chyba że przepisy prawa przewidują możliwość krótszego wyprzedzenia.
6. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno zostać przesłane lub dostarczone osobiście w formie pisemnej do siedziby Operatora nie później niż do dnia wejścia proponowanych zmian w życie.
7. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy Abonenckiej Operatora nie przysługuje zwrot Ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub też z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
8. W przypadku propozycji zmiany postanowień Regulaminu, o których mowa w pkt. 2, gdy zmiana taka wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług powoduje dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Operator podaje treść proponowanych zmian jedynie do wiadomości publicznej na swojej stronie internetowej pod adresem www.neospot.pl.
9. Operator niezwłocznie poinformuje Abonenta na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres e-mail albo za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.
10. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy Abonenckiej, postanowień Regulaminu, o których mowa w pkt. 2 lub Cennika wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla Usług, Operator podaje jedynie do wiadomości publicznej na swojej stronie internetowej pod adresem www.neospot.pl informacje o:
 - a) zmianie warunków Umowy Abonenckiej, postanowień Regulaminu, o których mowa w pkt. 2 lub Cennika, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika uwzględniających tę zmianę,
 - b) prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
 - c) konieczności zwrotu Ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej.

Tryb i warunki zmiany Umowy Abonenckiej mogą być inne niż wskazane powyżej, jeżeli nastąpi to w ramach obowiązujących przepisów za pisemnym porozumieniem stron.

Paragraf 7 Punkt 1 Przyjmuje brzmienie:

1. Wszelkie urządzenia i inne elementy niezbędne dla podłączenia Abonenta do sieci Internet określone w „Protokole instalacji i przekazania sprzętu Operatora” stanowiącym załącznik do niniejszej umowy pozostają wyłączną własnością Operatora. Urządzenia końcowe nie mogą służyć do udostępniania osobom trzecim sygnału internetowego poza tym Operator nie stosuje żadnych ograniczeń w korzystaniu z Urządzeń końcowych.

Paragraf 8 Punkt 2 przyjmuje brzmienie:

1. Regulamin zawiera postanowienia dotyczące w szczególności:
 - a) danych dotyczących funkcjonalności Usługi obejmujących informacje czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi, czy gromadzone są dane o lokalizacji Urządzenia Końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji, o procedurach wprowadzonych przez Dostawcę Usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec

osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość Usług, o działaniach, jakie Dostawca Usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług;

b) danych dotyczących jakości Usług, w szczególności minimalnych oferowanych poziomach jakości Usług, w tym czasu wstępnego przyłączenia, a także innych parametrów jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

c) zakresu usług serwisowych oraz sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą;

d) zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonych Usług;

e) zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji;

f) informacji o polubownych sposobach rozwiązywania sporów;

g) sposobu uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych;

Paragraf 8 Punkt 6 przyjmuje brzmienie:

6. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie: <http://www.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12886>. Zawarta tam informacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej stanowi wypełnienie obowiązku prawnego wskazanego w art. 62 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243) oraz na stronie internetowej Operatora www.neospot.pl

Usunięto Paragraf 4 Punkt 1

1. Operator gwarantuje dostęp do sieci Internet przez cały okres obowiązywania umowy przez całą dobę w zakresie dostępu nie mniejszym niż 95% w okresie kwartału

W celu dostosowania do aktualnie obowiązujących wymogów prawnych wprowadzamy zmiany w regulaminie:

Ustęp III regulaminu przyjmuje brzmienie:

III. Warunki i funkcjonalność świadczonych usług

1. Minimalny gwarantowany poziom jakości Usługi Internetowej wynosi 50% prędkości EIR określonej w nazwie pakietu internetowego.
2. Wstępne przyłączenie do Sieci następuje w terminie zawarcia Umowy Abonenckiej.
3. Przyłącze sieciowe przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych Umową i Regulaminem
4. Operator świadczy usługi w zasięgu sieci i w miarę posiadanych możliwości technicznych
5. W wypadku stwierdzenia przez Operatora przed zawarciem Umowy występowania braku technicznych możliwości dokonania instalacji, Operator może odmówić jej wykonania. Jeżeli wykonanie instalacji i podłączenia do sieci wiązałoby się ze znacznymi utrudnieniami Operator, w uzgodnieniu z Abonentem, ustala warunki i sposób wykonania usługi, w szczególności termin i koszty instalacji.
6. Operator dostarcza wszelki niezbędny urządzenie wraz z okablowaniem do wykonania przyłącza sieciowego. Wszystkie Powierzone urządzenia wraz z niezbędnym okablowaniem znajdują się w „Protokole instalacji i przekazania sprzętu Operatora” załączonym do Umowy.
7. Powierzone urządzenia użyte do wykonania przyłącza sieciowego stanowią wyłączną własność Operatora.
8. Abonent ponosi odpowiedzialność za zniszczenie, uszkodzenie albo utratę Powierzonych urządzeń.
9. W wypadku zniszczenia lub uszkodzenia albo utraty Powierzonego urządzenia Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej określonej w cenniku.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenia danych Abonenta znajdujących się w jego komputerze, w tym za zabezpieczenia danych przed ingerencją osób trzecich
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez przyłącze sieciowe, jak również za szkody wynikłe z zastosowania informacji, programów lub innych danych czy plików uzyskanych przez Abonenta z sieci internetowej
12. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności Łącza, Operator dokonuje pomiaru ruchu w Sieci. Operator prowadzi pomiar ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci. Stosowane

procedury nie pogarszają jakości Usługi.

13. Operator nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi.
14. Operator gromadzi dane o adresie zakończenia sieci. Inne dane o lokalizacji urządzenia końcowego Abonenta nie są gromadzone.
15. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - a. rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
 - b. warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
 - c. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
 - d. środków technicznych podejmowanych przez Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
 - e. skorzystania przez Operatora z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
 - f. skorzystania przez Operatora z uprawnienia do zawieszenia świadczenia Usług, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej.
16. Operator jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:
 - a. usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,
 - b. przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - c. rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
 - d. zawiadomienia właściwych organów i służb.

Stosowane środki nie wpływają na jakość świadczonych usług.

Ustęp IV Regulaminu punkt 3 przyjmuje brzmienie:

3. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, Operator ma prawo żądać zwrotu ulgi udzielonej Abonentowi w związku z zawarciem umowy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

Ustęp V regulaminu przyjmuje brzmienie:

V. Opłaty za usługi

1. Abonent zobowiązany jest do wniesienia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w umowie po instalacji przyłącza sieciowego.
2. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia opłaty abonamentowej w wysokości określonej w umowie i regulaminie promocji oraz obowiązującym cenniku do 10-go dnia danego miesiąca. Opłata abonamentowa zawiera koszty utrzymania łącza i nielimitowany czasowo dostęp do Internetu. Opłata zawiera podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.
3. Jeśli okres świadczenia usługi nie obejmuje całego miesiąca, opłata abonamentowa jest przeliczana według przelicznika 1/30 za każdy dzień świadczenia usługi.
4. W wypadku zalegania z opłatami Operator ma prawo ograniczyć Abonentowi dostęp do sieci.
5. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym oraz niniejszym Regulaminie.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
7. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
8. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Operatorowi z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
9. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień

opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Operatorowi z tytułu tej Usługi.

10. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta
11. W sytuacji określonej w pkt. 8-9 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
12. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale VII Regulaminu.
13. Wypłata odszkodowania Abonentowi lub przekazanie go na poczet przyszłych opłat abonamentowych nastąpi w terminie 30 dni od momentu uznania zasadności złożonej reklamacji.

Ustęp VI Regulaminu przyjmuje brzmienie:

VI. Usuwanie awarii

1. Odpowiedzialność Operatora za szkody poniesione przez Abonenta w związku z realizacją Umowy jest realizowana w trybie procedury reklamacyjnej.
2. Operator zobowiązany jest do usuwania awarii w terminie do 24 godzin od przyjęcia zgłoszenia, jeśli jej zgłoszenie nastąpi w dzień roboczy przed godziną 14.30. Jeśli zgłoszenie zostanie złożone w innych godzinach lub termin jego realizacji miałby nastąpić w dniu wolnym od pracy albo gdy awaria ze względu na warunki techniczne wymagać będzie dla usunięcia dłuższego czasu okres do usunięcia awarii wydłuży się do 72 godzin.
3. Abonent zobowiązany jest zapewnić służbom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub innym miejscem pozostającym w jego dyspozycji.
4. Abonent zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania Operatora o stwierdzonej awarii.
5. Operator ma prawo do dokonywania okresowych kontroli prawidłowości działania sieci. Osoby dokonujące sprawdzenia przyłącza w lokalu Abonenta okazywać winny, na żądane Abonenta stosowne upoważnienie.
6. Operator świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - a. monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - b. podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - c. telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
 - d. reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta,
7. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta.
8. Abonent może skontaktować się z Operatorem w celu skorzystania z usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
 - a. pod numerem telefonu 81 746 66 96 w godzinach pracy Operatora wskazanych na stronie www.neospot.pl,
 - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres info@neospot.pl.

Ustęp VII Regulaminu przyjmuje brzmienie:

VII. Warunki, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Abonent może złożyć reklamację 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 doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowo obliczoną Opłatę. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację powiadamia niezwłocznie Abonenta.
2. Reklamację Abonent może złożyć w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,
 - b. przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

- d. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci Operatora,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - h. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w jednostce obsługującej Abonentów nie spełnia warunków określonych w pkt. 2, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 4. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w pkt. 3, nie spełnia warunków określonych w pkt. 2, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.
 5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 2f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operatora traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 6. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta w jednostce obsługującej Abonentów albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b. ustnie – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Abonenta w jednostce obsługującej Abonentów Operatora;
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w szczególności za pomocą poczty elektronicznej na adres info@neospot.pl.
 7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w jednostce obsługującej Abonentów ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
 10. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 30 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
 11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w pkt. 2g;
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
 12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,

- b. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
13. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 14. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
 15. Postanowień pkt. 14 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
 16. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt. 14 i 15, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w pkt. 9 oraz pkt. 11 i pkt. 12 pkt. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
 17. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w pkt. 6, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 18. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt. 17, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 19. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
 20. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wniesienia Opłaty.

Powyższe postanowienia wchodzą w życie w dniu 15-01-2015

Dołączamy tekst jednolity zmienionego wzoru umowy oraz regulaminu do niniejszego pisma.

Jednocześnie informujemy, że Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

Zwracamy uwagę, że proponowane zmiany wynikają bezpośrednio z konieczności dostosowania umowy i regulaminu do aktualnie obowiązujących przepisów prawa i w związku z tym, w razie skorzystania przez Państwa z prawa do wypowiedzenia Umowy przed upływem czasu, na jaki została zawarta, Operator ma prawo dochodzić od A zwrotu ulgi udzielonej Abonentowi w związku z zawarciem umowy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie Świadczenia Usługi oraz Regulaminie Promocji.