

## **Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu NeoSpot N+**

### **I. Słownik pojęć**

1. **Operator** – ALNIDE Daniel Kosior z siedzibą w Lublinie Al. Warszawska 150, świadcząca usługi internetowe.
2. **Abonent** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu z Operatorem.
3. **Abonament** – uiszczana przez Abonenta miesięczna opłata na rzecz Operatora za korzystanie z usług dostępu do Internetu świadczonych przez Operatora.
4. **Cennik** – zestawienie opłat za usługi świadczone przez Operatora.
5. **Umowa** – zgodne oświadczenie woli, złożone na piśmie przez Abonenta i Operatora na mocy, którego Operator zobowiązuje się do zapewnienia Abonentowi dostępu do Internetu w zamian za wnoszony przez Abonenta abonament, określające ich wzajemne prawa i obowiązki.
6. **Instalacja** – wykonanie przyłącza sieciowego w lokalu Abonenta oraz jego aktywacja.
7. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu.
8. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna za pomocą, której Operator świadczy usługi dostępu do Internetu.
9. **Przyłącze sieciowe** – połączenie pomiędzy siecią Operatora a urządzeniem Abonenta, zawierające niezbędne urządzenia sieciowe w tym okablowanie oraz antenę.
10. **Powierzone urządzenia** – urządzenia wraz z okablowaniem dostarczone przez Operatora, w celu wykonania przyłącza sieciowego, wymienione w protokole przekazania.
11. **Awaria** - uszkodzenie sieci Operatora ograniczające lub uniemożliwiające korzystanie przez Abonenta z usług będących przedmiotem umowy.

### **II. Umowa**

1. Operator zobowiązuje się w umowie do świadczenia usługi na Abonenta, polegającej na stałym dostępie do Internetu łączem o maksymalnej przepustowości EIR określonej w treści umowy, w zakresie i na warunkach określonych Umową i Regulaminem. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy.
2. Abonent może zawrzeć umowę z Operatorem osobiście albo przez inną umocowaną do tego osobę lub podmiot.
3. Umowa zostaje zawarta na czas określony w treści umowy lub na czas nieokreślony.
4. Dla zawarcia umowy Abonent zobowiązany jest udostępnić Operatorowi dane, a na żądanie okazać również stosowne dokumenty, dotyczące: imienia, nazwiska albo nazwy; adresu zamieszkania albo siedziby; adresu do korespondencji; nr Pesel oraz serię i nr dowodu osobistego albo NIP oraz Regon.
5. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora i oświadcza, że wie o swoim prawie do wglądu oraz poprawiania danych.
6. Abonent zobowiązuje się do informowania Operatora o każdorazowej zmianie danych, o których mowa w pkt 4.
7. Operator może powierzyć wykonywanie usług innym podmiotom. Abonent wyraża zgodę na przeniesienie przez Operatora praw i obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu na podmiot trzeci. W takim wypadku Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy zgodnie z jej warunkami bez ponoszenia jakichkolwiek negatywnych tego skutków w terminie miesiąca od zawiadomienia.

### **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 sprzęt 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 uprawnień 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.
17. Stosowane środki nie wpływają na jakość świadczonych usług.

#### **IV. Rozwiązanie, zawieszenie i wygaśnięcie umowy**

1. Umowa o świadczenie usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub czas określony.
2. W wypadku umów na czas określony lub nieokreślony każdej ze stron przysługuje prawo jej rozwiązania z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, przez pisemne oświadczenie złożone w siedzibie Operatora lub przez wysłanie tego oświadczenia listem poleconym na adres siedziby Operatora.
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.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy winno być złożone w formie pisemnej.
5. Umowa na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie co najmniej 30 dni przed upływem okresu na jaki umowa została zawarta.
6. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na własny koszt Powierzonych urządzeń stanowiących własność Operatora bez wezwania niezwłocznie (nie później niż w terminie siedmiu dni) po rozwiązaniu umowy. Niedotrzymanie przez Abonenta terminu upoważnia Operatora do żądania kary umownej w wysokości 10,00 zł za każdy dzień zwłoki.
7. Na wniosek Abonenta Umowa może ulec zawieszeniu na okres do trzech miesięcy. Abonent winien wystąpić do Operatora z minimum trzydniowym wyprzedzeniem. Zawieszenie następuje od miesiąca następnego po miesiącu, w którym miało miejsce wystąpienie Abonenta. Abonent zobowiązany jest określić z góry datę wznowienia realizacji umowy. Wznowienie świadczenia usługi nastąpi na wniosek Abonenta.
8. Koszty zawieszenia usługi określa cennik.
9. Operator ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia i odłączyć Abonenta ze skutkiem natychmiastowym od sieci w wypadku gdy :
  - a) Abonent nie dopuści do kontroli przyłącza, o których mowa w pkt V 5
  - b) Abonent dokona samowolnej przeróbki przyłącza, demontażu lub je uszkodzi albo zniszczy
  - c) Abonent naruszy postanowienia Umowy lub Regulaminu
  - d) Abonent zalega z zapłatą za dwa pełne okresy rozliczeniowe
10. Operator może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia przyłącza sieciowego do stanu pierwotnego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia przyłącza
11. Ponowne zawarcie umowy, w sytuacji gdy do rozwiązania uprzedniej doszło z jednej z przyczyn określonych w pkt IV 6 może nastąpić po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat za świadczoną przez operatora usługę oraz innych należności Operatora należnych mu od Abonenta.
12. Umowa wygasa w wypadku gdy:
  - a) upłynie rok od daty zawieszenia świadczenia usług
  - b) śmierci Abonenta albo ustania statutu osoby prawnej chyba, że w prawa Abonenta wstąpią inne osoby
13. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy lub rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

#### **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 świadczonej Usługi, 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 zasadoności złożonej reklamacji.

## **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 wydłuża 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](http://www.neospot.pl),
  - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [info@neospot.pl](mailto:info@neospot.pl).

## **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 wniosek 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.

### **VIII. Naruszenie regulaminu**

1. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:

- a) działanie powodujące przerwanie pracy lub blokowanie urządzeń aktywnych innych Abonentów, Operatora lub sieci internetowej,
- b) stosowanie lub rozpowszechnianie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów
- c) przechwytywanie danych innych użytkowników, ingerowanie w ich sprzęt lub oprogramowanie bez ich zgody
- d) wszelkie inne działania wywołujące zakłócenia lub nieprawidłowości w działaniu sieci lub mające negatywne skutki dla innych Abonentów i użytkowników sieci Internet.
- e) nielegalne korzystanie oraz udostępnianie osobom trzecim sygnału internetowego

W wypadku naruszenia regulaminu Operator ma prawo do czasowego zawieszenia świadczenia usług. O swojej decyzji oraz jej podstawie Operator zawiadomi Abonenta na piśmie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość.

W przypadku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu Operator może rozwiązać umowę o świadczenie usług w trybie natychmiastowym.

### **IX. Postanowienia końcowe**

1. Do kwestii nie uregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243).
2. We wszystkich sprawach dotyczących realizacji Umowy Abonent powinien kontaktować się z Operatorem. Adres Biura Obsługi Klienta Operatora znajduje się na stronie [www.neospot.pl](http://www.neospot.pl)
3. Aktualny Regulamin i Cennik określający m.in. koszty usług serwisowych znajduje się na stronie internetowej Operatora [www.neospot.pl](http://www.neospot.pl) oraz w siedzibie Operatora.
4. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu przyjmuje się, że rozstrzygające znaczenie będą miały postanowienia Umowy.
5. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego dla miejsca wykonania Umowy, spory mogące wyniknąć z tej Umowy. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wyniknąć z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

**Cennik Usługi dostępu do Internetu NeoSpot N+ w cenach brutto**

<b>Pakiet / Prędkość</b>	<b>2 MEGA</b>	<b>4 MEGA</b>	<b>6 MEGA</b>	<b>8 MEGA</b>	<b>10 MEGA</b>	<b>12 MEGA</b>	<b>Aktywacja</b>
Prędkość pobierania EIR	2Mb/s	4Mb/s	<b>6Mb/s</b>	8Mb/s	10Mb/s	12Mb/s	
Prędkość wysyłania EIR	0,5Mb/s	1Mb/s	1,5Mb/s	2Mb/s	2,5Mb/s	3Mb/s	
Czas nieokreślony	79,90 zł	99,90 zł	119,90 zł	149,90 zł	199,90 zł	249,90 zł	399,90 zł

<b>Opłaty Dodatkowe (ceny brutto)</b>	
Abonament za dodatkowe stanowisko komputerowe z dostępem do internetu o tej samej przepustowości	50% ceny abonamentu
Zawieszenie usługi na okres maksimum trzech miesięcy	0,00 zł
Zawieszanie usługi w odstępie czasowym mniejszym niż 12 miesięcy	50,00 zł
Kara umowna za utratę lub zniszczenie sprzętu pozostawionego w lokalu klienta lub jego elementów na skutek okoliczności, za które odpowiada Abonent	700,00 zł
Opłata za nieuzasadnione wezwanie serwisanta na miejsce instalacji	50,00 zł