

Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu NeoSpot N+

I. Słownik pojęć

1. **Operator** – firma 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 pisemną 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.
4. Dla zawarcia umowy Abonent zobligowany jest udostępnić Operatorowi dane, a na żądanie okazać również stosowne dokumenty, dotyczące: imienia, nazwiska albo nazwy; adresu zamieszkania albo siedziby; adresu do korespondencji; numeru telefonu; 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 świadczenia usług

1. Przyłącze sieciowe przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych Umową i Regulaminem
2. Operator świadczy usługi w zasięgu sieci i w miarę posiadanych możliwości technicznych
3. 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.
4. Operator dostarcza wszelkie niezbędne urządzenia 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.
5. Powierzone urządzenia użyte do wykonania przyłącza sieciowego stanowią wyłączną własność Operatora.
6. Abonent ponosi odpowiedzialność za zniszczenie, uszkodzenie albo utratę Powierzonych urządzeń.
7. W wypadku zniszczenia lub uszkodzenia albo utraty Powierzonego urządzenia Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej określonej w cenniku.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenia danych Abonenta znajdujących się w jego komputerze, w tym za zabezpieczenia danych przed ingerencją osób trzecich
9. 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
10. 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.
11. W Sieci stosowane są mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie systemów i urządzeń Operatora.

IV. Rozwiązanie, zawieszenie i wygaśnięcie umowy

1. Umowa o świadczenie usługi zawierana jest na czas nieokreślony lub czas określony.
2. Umowa zawarta na czas nieokreślony lub określony może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, który upływa w ostatnim dniu miesiąca.
3. W przypadku rozwiązania umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator ma prawo żądać zwrotu ulg udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem umowy.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy winno być złożone w formie pisemnej.
5. Umowa na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas określony, 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 uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej w umowie 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 ma prawo i obowiązek dokonywania konserwacji i modernizacji sieci. Może to powodować czasowe przerwy w świadczeniu usług lub pogorszenie jej jakości. Jeśli przerwa w świadczeniu usług lub pogorszenie ich jakości trwać będzie jednorazowo dłużej niż 12 godzin lub nastąpi więcej niż trzykrotnie w kwartale Abonentowi przysługiwać będzie prawo żądania obniżenia abonamentu odpowiednio do zasady określonej w pkt V 3. Aby skorzystać z uprawnienia Abonent winien wystąpić do Operatora z reklamacją stosownie do pkt VII Regulaminu. Obniżka opłaty abonamentowej uwzględniona zostanie w fakturze wystawionej po rozpatrzeniu reklamacji.
6. Jeżeli przerwy w dostępie do usługi, są następstwem awarii sieci, Abonent w trybie postępowania reklamacyjnego żądać może obniżenia abonamentu o 1/30 wysokości za każdy następny dzień awarii. Obniżka opłaty abonamentowej uwzględniona zostanie w fakturze wystawionej po rozpatrzeniu reklamacji. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której okres usuwania awarii spowodowany jest okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta, a to szczególnie gdy został przez niego ustalony termin usunięcia awarii dłuższy niż proponowany przez Operatora.
7. Niezależnie od obniżenia abonamentu, za każdy dzień awarii w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych.
8. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w paragrafie V punkt 7 kwoty obniżenia abonamentu. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
9. Wysokość opłat za rozbudowę lub zmniejszenie przyłącza sieciowego, czasowego jego odłączenia lub przeniesienia określa cennik.
10. Usługi wykonywane przez serwis Dostawcy wychodzące poza postanowienia niniejszej umowy są traktowane jako dodatkowe i podlegają opłacie.

VI. Usuwanie awarii

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. 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. Za nieuzasadnione wezwanie oraz za usuwanie awarii nie wynikającej z fizycznej wady przyłącza lub wynikłej z przyczyn leżących po stronie Abonenta pobierana będzie opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem.
5. Abonent zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania Operatora o stwierdzonej awarii.
6. Operator ma prawo do dokonywania okresowych kontroli prawidłowości działania sieci. Osoby dokonujące sprawdzenia przyłącza w lokalu Abonenta okazywać winny, na żądane Abonenta stosowne upoważnienie.
7. W sprawach dotyczących usług serwisowych Abonent może kontaktować się z Operatorem za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pisemnie lub osobiście.

VII. Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć:
 - nie wykonania lub nienależytego wykonania usługi
 - wadliwego rozliczenia usługi
 - niedotrzymania przez Operatora i z jego winy terminu rozpoczęcia świadczenia usług
2. Reklamacja może zostać złożona na piśmie, telefonicznie lub osobiście do protokołu w siedzibie Operatora lub przesłana listem poleconym na adres siedziby Operatora. Reklamację można złożyć również z użyciem środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość Operator w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na

reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia.

4. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonych usług. Reklamację złożoną po upływie powyższego pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
 5. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące informacje i dane:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres albo siedziby użytkownika zgłaszającego reklamację
 - b) określenie przedmiotu reklamacji
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
 - d) przydzielony reklamującemu numer ewidencyjny nadany przez Operatora
 - e) datę zgłoszenia wniosku o zawarcie umowy gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu zawarcia umowy
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty oraz wnioski co do sposobu ich otrzymania
 - h) podpis reklamującego
 6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać :
 - a) określenie Operatora rozpatrującego reklamację
 - b) powołanie podstawy prawnej
 - c) rozstrzygnięcie reklamacji, w tym ewentualną kwotę i termin wypłaty przyznania odszkodowania lub innej należności
 - d) podpis upoważnionego pracownika
- Ponadto w wypadku odmowy uznania reklamacji Operator przedstawi uzasadnienie swojego stanowiska (faktyczne i prawne), a odpowiedź zostanie przesłana Abonentowi przesyłką poleconą.
7. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku opłacania abonamentu. W przypadku uznania reklamacji Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji przez zaliczenie jej w poczet zapłaty za najbliższy okres rozliczeniowy przypadający po uznaniu reklamacji, chyba że Abonent zwróci się o dokonanie przelewu na wskazane przez siebie konto bankowe.
 8. Reklamacja zostaje rozpatrzona niezwłocznie. W terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji Abonent zostaje na piśmie poinformowany o sposobie jej załatwienia. Udzielenie odpowiedzi na reklamację wyczerpuje tryb postępowania reklamacyjnego.

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 Prawa Telekomunikacyjnego.
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
3. Aktualny Regulamin i Cennik znajduje się na stronie internetowej Operatora www.neospot.pl
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 sądu polubownego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Cennik Usługi dostępu do Internetu NeoSpot N+ w cenach brutto

Pakiet / Prędkość	2 MEGA	4 MEGA	6 MEGA	8 MEGA	10 MEGA	12 MEGA	Aktywacja
Prędkość pobierania EIR	2Mb/s	4Mb/s	6Mb/s	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

Opłaty Dodatkowe (ceny brutto)	
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