REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG NEO1

Ostatnia aktualizacja regulaminu: 18.10.2026 r.

§ 1. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zamawiania i świadczenia usług NEO1 dostępnych w serwisie https://neo1.pl, w szczególności projektowania, uruchamiania i utrzymywania stron internetowych w modelu abonamentowym.
2. Usługodawcą jest NLL sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Augustyna Szamarzewskiego 21/2, 60-514 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001255451, NIP 7812114542, REGON 545294896, dalej „NEO1" lub „Usługodawca".
3. Kontakt z NEO1, w tym kontakt w sprawach zamówień, płatności i reklamacji, jest możliwy pod adresem office@neo1.pl.
4. Usługi NEO1 są przeznaczone dla przedsiębiorców i innych podmiotów zamawiających je w związku z działalnością zawodową lub gospodarczą. NEO1 nie prowadzi sprzedaży konsumenckiej, z zastrzeżeniem uprawnień, które mogą przysługiwać Klientowi na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie przed złożeniem zamówienia w formie umożliwiającej jego zapisanie i odtworzenie.

§ 2. Definicje

1. NEO1 lub Usługodawca – NLL sp. z o.o. wskazana w § 1 ust. 2.
2. Klient – przedsiębiorca lub inny podmiot, o którym mowa w § 1 ust. 4, zamawiający Usługę w związku z działalnością zawodową lub gospodarczą.
3. Serwis – serwis internetowy dostępny pod adresem https://neo1.pl, za pośrednictwem którego prezentowane są i zamawiane Usługi.
4. Usługa – przygotowanie i utrzymywanie strony internetowej Klienta oraz prace dodatkowe przewidziane w wybranym Pakiecie.
5. Pakiet – wariant Usługi o zakresie przedstawionym w Serwisie przed złożeniem zamówienia.

§ 3. Charakter usługi

1. NEO1 świadczy usługę polegającą na przygotowaniu i utrzymywaniu strony internetowej Klienta oraz wykonywaniu prac dodatkowych przewidzianych w wybranym pakiecie.
2. Usługa jest świadczona w modelu miesięcznej subskrypcji, bez minimalnego okresu współpracy i bez osobnej opłaty za przygotowanie projektu oraz uruchomienie strony. „0 zł na start" nie zwalnia z obowiązku opłacania miesięcznego abonamentu za wybrany pakiet.
3. Miesięczny abonament jest wynagrodzeniem za stałą gotowość i wykonywanie przewidzianych w pakiecie prac technicznych, graficznych i konsultacyjnych, a także pokrywa koszty serwerów, domeny, zabezpieczeń, utrzymania oraz pozostałej infrastruktury potrzebnej do działania usługi.

4. Projekt strony jest przygotowywany indywidualnie na podstawie informacji, materiałów i wskazówek przekazanych przez Klienta. NEO1 może korzystać z własnych rozwiązań technicznych oraz elementów wspólnych niezbędnych do prawidłowego działania stron.
5. Strona jest przygotowywana w wersji desktopowej i mobilnej. Jej wygląd może różnić się zależnie od urządzenia, rozdzielczości, przeglądarki i ustawień użytkownika.
6. Usługa nie stanowi gwarancji uzyskania określonej pozycji w wynikach wyszukiwania, liczby wejść, zapytań ani wyniku sprzedażowego. Widoczność w Google oznacza wykonanie podstawowych działań umożliwiających indeksowanie strony oraz, jeżeli ma zastosowanie, pomoc przy utworzeniu lub konfiguracji wizytówki firmy.

§ 4. Pakiety i ceny

1. Wszystkie ceny są podawane w złotych polskich (PLN). Cena widoczna w podsumowaniu zamówienia jest ceną obowiązującą Klienta w chwili złożenia zamówienia.
2. Pakiet NEO1 WIDOCZNOŚĆ kosztuje 99 zł miesięcznie i obejmuje:
   a) profesjonalną stronę firmową bez osobnej opłaty początkowej;
   b) indywidualny projekt;
   c) wersję desktopową i mobilną;
   d) hosting i domenę bez dodatkowych opłat w okresie aktywnej usługi;
   e) podstawowe działania związane z widocznością strony w Google oraz wizytówką firmy;
   f) opiekę techniczną;
   g) jedną podstawową zmianę treści w każdym opłaconym miesiącu.
3. W pakiecie NEO1 WIDOCZNOŚĆ Klient może w dowolnym momencie zlecić przygotowanie nowych grafik lub inne prace wykraczające poza pakiet. Ich zakres, cena i termin są uzgadniane przed rozpoczęciem pracy.
4. Pakiet NEO1 PRZEWAGA kosztuje 299 zł miesięcznie i obejmuje:
   a) profesjonalną stronę firmową bez osobnej opłaty początkowej;
   b) indywidualny projekt;
   c) wersję desktopową i mobilną;
   d) hosting i domenę bez dodatkowych opłat w okresie aktywnej usługi;
   e) podstawowe działania związane z widocznością strony w Google oraz wizytówką firmy;
   f) opiekę techniczną;
   g) nielimitowane bieżące zmiany treści;
   h) dwie paczki po 4 grafiki do mediów społecznościowych, czyli łącznie 8 grafik w każdym opłaconym miesiącu;
   i) bieżące wsparcie wizerunkowe;
   j) możliwość zlecenia do 2 materiałów graficznych przeznaczonych do druku w każdym opłaconym miesiącu, takich jak plakat, ulotka, materiał informacyjny dla klientów albo podobny pojedynczy projekt.

5. Przygotowanie materiałów do druku obejmuje projekt graficzny i przygotowanie odpowiedniego pliku. Nie obejmuje kosztów samego druku, produkcji, wysyłki ani zakupu zdjęć, fontów lub innych licencji zewnętrznych, chyba że strony uzgodnią inaczej.
6. NEO1 może prowadzić promocje. Warunki promocji i cena promocyjna są przedstawiane przed złożeniem zamówienia.

§ 5. Zmiany treści i zasada rozsądnego korzystania

1. Podstawowa zmiana treści oznacza niewielką aktualizację istniejącej strony, w szczególności zmianę tekstu, danych kontaktowych, zdjęcia, ceny lub podobnego elementu, która nie wymaga przebudowy projektu ani stworzenia nowej funkcjonalności.
2. Nielimitowane zmiany treści w pakiecie NEO1 PRZEWAGA oznaczają brak miesięcznego limitu liczby typowych, bieżących aktualizacji istniejących treści.
3. Zmiany są realizowane kolejno, w rozsądnym zakresie odpowiadającym stałej obsłudze jednej strony. Nie obejmują stworzenia nowego serwisu, gruntownego przeprojektowania strony, rozbudowanych nowych funkcji, sklepu internetowego, integracji wymagających osobnego wdrożenia ani stałego oddelegowania pracownika NEO1 do wyłącznej obsługi Klienta.
4. Jeżeli wyjątkowa liczba, częstotliwość albo zakres zgłoszeń wykracza poza zwykłą bieżącą obsługę i utrudnia prawidłową realizację usługi, NEO1 skontaktuje się z Klientem w celu ustalenia kolejności prac, rozsądnego harmonogramu albo osobnego zakresu. NEO1 nie naliczy dodatkowej opłaty bez wcześniejszego uzgodnienia jej z Klientem.
5. Niewykorzystane grafiki do mediów społecznościowych, materiały do druku ani inne świadczenia okresowe nie przechodzą na kolejne miesiące, chyba że strony uzgodnią inaczej.

§ 6. Zamówienie i zawarcie umowy

1. W celu złożenia zamówienia Klient wybiera pakiet, podaje dane wymagane w formularzu, zapoznaje się z Regulaminem, akceptuje go i wybiera przycisk wskazujący na obowiązek zapłaty.
2. Klient podaje dane prawdziwe, aktualne i umożliwiające kontakt oraz wystawienie dokumentu sprzedaży.
3. Umowa zostaje zawarta po prawidłowym złożeniu zamówienia i potwierdzeniu płatności, chyba że w procesie zakupowym wyraźnie wskazano inaczej.
4. Potwierdzenie zamówienia jest wysyłane na adres e-mail podany przez Klienta.
5. NEO1 może odmówić realizacji zamówienia, jeżeli jego przedmiot jest niezgodny z prawem, narusza prawa osób trzecich, dotyczy treści zakazanych przez operatora płatności albo jego wykonanie mogłoby narazić NEO1 na odpowiedzialność. W takim przypadku otrzymana płatność zostanie zwrócona.
6. Sprzedaż jest dokumentowana fakturą zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Wystawianie, udostępnianie i przekazywanie faktur odbywa się zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, w tym z wykorzystaniem obowiązkowych systemów fakturowania, jeżeli mają zastosowanie.

§ 7. Płatności Paynow

1. Płatności internetowe są obsługiwane przez Paynow. Podmiotem świadczącym obsługę płatności jest mElements S.A.
2. Dostępne metody płatności są prezentowane Klientowi przed jej wykonaniem i mogą obejmować w szczególności BLIK lub przelew online.
3. NEO1 otrzymuje od Paynow informacje potrzebne do identyfikacji i rozliczenia transakcji.
4. Jeżeli płatność cykliczna nie została wyraźnie uruchomiona przez Klienta, każda kolejna opłata abonamentowa wymaga osobnej płatności.
5. Jeżeli wymagana opłata nie zostanie zaksięgowana w ciągu 7 dni od terminu płatności, NEO1 zawiesza Umowę oraz świadczenie Usługi na zasadach określonych w § 11. W okresie zawieszenia strona internetowa może być niedostępna.

§ 8. Rozpoczęcie i realizacja usługi

1. Po potwierdzeniu pierwszej płatności NEO1 przekazuje Klientowi formularz lub w inny uzgodniony sposób zbiera informacje i materiały potrzebne do przygotowania strony.
2. Warunkiem rozpoczęcia projektu jest przekazanie kompletnych materiałów, w szczególności danych firmy, zakresu działalności, danych kontaktowych, treści, logotypu i zdjęć, jeżeli Klient chce ich użyć.
3. Termin przedstawienia projektu zależy od zakresu strony, kompletności materiałów i bieżącego harmonogramu. Termin jest podawany Klientowi po otrzymaniu niezbędnych informacji.
4. Klient ogląda projekt, przekazuje uwagi i akceptuje wersję przeznaczoną do uruchomienia. Uwagi powinny pozostawać zgodne z wybranym zakresem usługi.
5. Po akceptacji NEO1 uruchamia stronę i obejmuje ją opieką przewidzianą w pakiecie.
6. Zgłoszenia dotyczące zmian i materiałów są składane na office@neo1.pl albo innym kanałem wskazanym Klientowi. Terminy realizacji zależą od rodzaju zgłoszenia i są komunikowane przy jego przyjęciu.

§ 9. Obowiązki Klienta

1. Klient współpracuje z NEO1, terminowo przekazuje materiały i udziela informacji potrzebnych do wykonania usługi.
2. Klient zapewnia, że przekazane materiały są zgodne z prawem, prawdziwe i nie naruszają praw osób trzecich, w szczególności praw autorskich, praw do znaków towarowych, dóbr osobistych ani przepisów dotyczących danych osobowych.
3. Klient udziela NEO1 niewyłącznej zgody na korzystanie z przekazanych materiałów w zakresie koniecznym do wykonania umowy.
4. Klient odpowiada za merytoryczną poprawność informacji dotyczących jego działalności, cen, oferty, wymaganych zezwoleń oraz dokumentów prawnych publikowanych na jego stronie.
5. NEO1 może wstrzymać publikację materiału, który jest oczywiście niezgodny z prawem lub może naruszać prawa osób trzecich, i poprosić Klienta o jego zmianę albo wykazanie uprawnienia do wykorzystania.

§ 10. Domena, hosting i działanie strony

1. Hosting i utrzymanie domeny są wliczone w abonament przez okres aktywnej i opłaconej usługi, w zakresie standardowo zapewnianym przez NEO1.
2. Dostępność wybranej nazwy domeny jest sprawdzana przed jej rejestracją. Jeżeli wskazana nazwa nie jest dostępna, NEO1 poprosi Klienta o wybór innej.
3. NEO1 wykonuje aktualizacje techniczne, kopie zapasowe i inne działania administracyjne w zakresie uzasadnionym charakterem usługi.
4. Krótkie przerwy mogą wystąpić z powodu konserwacji, awarii, działania dostawców infrastruktury albo zdarzeń niezależnych od NEO1. NEO1 podejmuje rozsądne działania w celu przywrócenia usługi.
5. Po zakończeniu umowy Klient ma prawo odkupić od NEO1 prawa do domeny używanej dla jego strony i zlecić jej przeniesienie do wybranego operatora. Cena odkupu oraz ewentualne koszty transferu zostaną przedstawione Klientowi przed dokonaniem przeniesienia i wymagają jego akceptacji.
6. NEO1 przekaże kod lub wykona inne czynności techniczne potrzebne do transferu domeny po opłaceniu uzgodnionej ceny odkupu, uregulowaniu wymagalnych należności wynikających z umowy oraz przekazaniu danych niezbędnych do wykonania transferu.
7. Prawo odkupu domeny nie oznacza obowiązku bezterminowego odnawiania jej przez NEO1 po zakończeniu usługi. Klient powinien zgłosić zamiar odkupu przed końcem opłaconego okresu albo niezwłocznie po zakończeniu umowy, zanim domena wygaśnie lub zostanie zwolniona.

§ 11. Czas trwania subskrypcji i zawieszenie Usługi

1. Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony i rozliczana w kolejnych miesięcznych okresach. Nie obowiązuje minimalny okres współpracy. Abonament jest należny za każdy opłacany miesiąc; nie pobiera się osobnej opłaty początkowej za przygotowanie projektu i uruchomienie strony.
2. Klient opłaca osobno każdy kolejny miesięczny okres, zgodnie z § 7 ust. 4. Nie musi składać wypowiedzenia ani informować NEO1 o rezygnacji z kolejnego miesiąca. Usługa jest świadczona do końca opłaconego okresu; brak płatności za następny okres prowadzi do zawieszenia na zasadach poniżej.
3. Jeżeli opłata za kolejny okres nie zostanie zaksięgowana w ciągu 7 dni od wskazanego terminu płatności, Umowa oraz świadczenie Usługi zostają automatycznie zawieszone. Strona internetowa przestaje być dostępna w internecie.
4. W okresie zawieszenia nie nalicza się kolejnych opłat abonamentowych. Zawieszenie nie umarza wymagalnych należności za okresy poprzedzające zawieszenie.
5. Aby wznowić Usługę, Klient kontaktuje się z NEO1 pod adresem office@neo1.pl. Po uzgodnieniu wznowienia i zaksięgowaniu wymagalnych należności oraz opłaty za kolejny okres NEO1 przywraca działanie Usługi i strony.

§ 12. Zwroty płatności

1. Uprawnienia Klienta do odstąpienia od umowy wynikają z przepisów mających zastosowanie do danej umowy. Regulamin nie wyłącza uprawnień przysługujących na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów, w tym uprawnień osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, jeżeli umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego.
2. Zwrot płatności przysługuje, gdy:
   a) płatność została pobrana podwójnie lub w błędnej wysokości;
   b) NEO1 odmówiło przyjęcia albo nie może wykonać opłaconego zamówienia;
   c) zwrot jest uzasadniony uwzględnioną reklamacją;
   d) wynika to z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
3. Wniosek o zwrot można przesłać na office@neo1.pl, podając dane pozwalające odnaleźć zamówienie i płatność.
4. Zwrot jest wykonywany bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 14 dni od uznania jego zasadności, co do zasady przy użyciu tej samej metody płatności. Klient nie ponosi opłaty za należny zwrot.

§ 13. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące usługi, płatności lub działania strony można składać na office@neo1.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta, numer lub inne oznaczenie zamówienia, opis problemu oraz oczekiwany sposób rozwiązania. Brak elementu, który nie jest konieczny do rozpoznania sprawy, nie powoduje odrzucenia reklamacji.
3. NEO1 potwierdza otrzymanie reklamacji i odpowiada w terminie do 14 dni. Jeżeli sprawa wymaga dodatkowych informacji, NEO1 poinformuje o tym Klienta.
4. Jeżeli reklamacja jest zasadna, NEO1 — zależnie od charakteru sprawy — usunie nieprawidłowość, ponownie wykona odpowiednią część usługi, obniży opłatę albo dokona zwrotu.
5. Reklamacje dotyczące samej realizacji płatności mogą również podlegać procedurze operatora Paynow.

§ 14. Prawa autorskie i portfolio

1. Autorskie prawa majątkowe do strony, grafik i innych materiałów wykonanych przez NEO1 pozostają przy NEO1 lub ich odpowiednich właścicielach, chyba że strony wyraźnie uzgodnią inaczej.
2. Na czas aktywnej i opłaconej usługi NEO1 udziela Klientowi niewyłącznej licencji na komercyjne wykorzystywanie wykonanej strony oraz przygotowanych w ramach współpracy grafik i materiałów w działalności Klienta, w szczególności na stronie internetowej, w mediach społecznościowych, reklamach internetowych i materiałach drukowanych.

3. Licencja nie obejmuje prawa do odsprzedaży, odpłatnego lub nieodpłatnego rozpowszechniania materiałów jako samodzielnych produktów, udzielania dalszych licencji ani przekazywania ich osobom trzecim w celu wykorzystania w działalności niezwiązanej z Klientem. Klient może przekazać materiały drukarni, platformie reklamowej lub innemu wykonawcy wyłącznie w zakresie potrzebnym do prowadzenia własnej działalności.
4. Licencja obejmuje korzystanie z materiałów na terytorium całego świata przez okres aktywnej usługi.
5. Jeżeli Klient korzystał z usługi przez co najmniej 6 pełnych, opłaconych miesięcy, po zakończeniu umowy zachowuje bezterminową, niewyłączną licencję na dalsze komercyjne używanie przygotowanych przez NEO1 grafik stanowiących element brandingu firmy Klienta, w szczególności elementów jej identyfikacji wizualnej i materiałów wizerunkowych przeznaczonych do stałego oznaczania lub prezentowania firmy.
6. Licencja zachowana po zakończeniu umowy nadal nie obejmuje prawa do odsprzedaży tych grafik, rozpowszechniania ich jako samodzielnych produktów ani udzielania dalszych licencji. Klient może nadal przekazywać je drukarniom, platformom reklamowym i wykonawcom w zakresie potrzebnym do prowadzenia własnej działalności.
7. Materiały pochodzące od zewnętrznych dostawców, takie jak zdjęcia stockowe, fonty, wtyczki lub biblioteki, mogą podlegać warunkom licencji ich dostawców i nie są objęte szerszym uprawnieniem, niż pozwalają te warunki.
8. Prawa do materiałów przekazanych przez Klienta pozostają przy Kliencie lub ich właściwych właścicielach.
9. Elementy techniczne, biblioteki, narzędzia, metody pracy i rozwiązania wielokrotnego użytku pozostają własnością NEO1 lub ich odpowiednich licencjodawców.
10. NEO1 może przedstawiać publicznie zrealizowaną stronę jako element portfolio, chyba że Klient przed publikacją zgłosi uzasadniony sprzeciw albo strony uzgodnią poufność.

§ 15. Odpowiedzialność

1. NEO1 odpowiada za należyte wykonanie usług zgodnie z umową i wybranym pakietem.
2. NEO1 nie odpowiada za skutki nieprawdziwych lub bezprawnych materiałów Klienta, opóźnienia spowodowane brakiem współpracy Klienta ani awarie usług zewnętrznych, na które NEO1 nie ma wpływu, z zastrzeżeniem obowiązku podjęcia rozsądnych działań naprawczych.
3. Strony współpracują w celu ograniczenia skutków ewentualnych problemów. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza odpowiedzialności, której nie można wyłączyć na podstawie prawa.

§ 16. Dane osobowe

1. Administratorem danych związanych z zamówieniem i obsługą Klienta jest NLL sp. z o.o.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych zawiera Polityka prywatności NEO1.
3. Operator Paynow przetwarza dane związane z płatnością jako odrębny administrator na zasadach przedstawianych w procesie płatności.

4. Jeżeli realizacja strony wymaga przetwarzania przez NEO1 danych osobowych w imieniu Klienta, strony zawrą wymagane uzgodnienia lub umowę powierzenia odpowiednią do rzeczywistego zakresu danych.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Do umowy stosuje się prawo polskie.
2. NEO1 może zmienić Regulamin z ważnej przyczyny, w szczególności w razie zmiany prawa, zakresu usług, cen, sposobu płatności albo wykorzystywanych rozwiązań technicznych.
3. O zmianie dotyczącej trwającej usługi Klient zostanie poinformowany z wyprzedzeniem umożliwiającym rezygnację przed wejściem zmiany w życie. Zmiana nie narusza praw nabytych ani warunków już opłaconego okresu.
4. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny i ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Umowa jest zawierana w języku polskim.
6. NEO1 i Klient w pierwszej kolejności podejmą próbę polubownego rozwiązania sporu wynikającego z umowy lub Regulaminu. W przypadku braku porozumienia spór rozstrzyga właściwy sąd zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.