

## OGÓLNY REGULAMIN USŁUG INTERNETOWYCH DLA KONSUMENTA

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG
3. PRAWA, OBOWIĄZKI, ODPOWIEDZIALNOŚĆ
4. PRZEDŁUŻENIE, ZMIANA I ROZWIĄZANIE UMOWY
5. OBSŁUGA SERWISOWA
6. AWARIE
7. SKŁADANIE REKLAMACJI I TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI
8. OBSŁUGA KSIĘGOWA
9. OPŁATY
10. TAJEMNICA
11. DANE OSOBOWE
12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

#### §1

1. Regulamin określa zakres, zasady i warunki świadczenia przez Spółkę AVES usługi dostępu do Internetu oraz innych świadczonych Usług.
2. Sprzedawcą Usług, które opisuje i reguluje ten regulamin jest AVES Sp.z o.o. z siedzibą w Gajewniki-Kolonia ul. Brzostkowiowa 29, 98-220 Gajewniki-Kolonia. Częścią wydzieloną firmy do obsługi sieci dostarczającej Internet oraz świadczącej inne Usługi jest ksiiezyc.pl z siedzibą ul. Stefana Żeromskiego 18 w Zduńskiej Woli. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o Operatorze rozumie się przez to AVES Sp. z o.o., która jest właścicielem sieci ksiiezyc.pl.
3. Jeśli w Regulaminie mówi się o Kanałach Informacyjnych rozumie się przez to:
  - (a) stronę internetową ksiiezyc.pl,
  - (b) wiadomość SMS na nr wskazany przez Abonenta,
  - (c) wiadomość mailową na adres wskazany przez Abonenta,
  - (d) pocztę tradycyjną na adres zamieszkania lub adres do korespondencji jeśli został wskazany.
4. Jeśli w Umowie lub Regulaminie mówi się o „trwałym nośniku” rozumie się przez to dokument dostarczony w taki sposób od Operatora do Abonenta lub przez Abonenta do Operatora aby jego treść została na stałe utrwalona i dostęp do niej jest możliwy w każdym momencie. Przez trwałe nośnik uważa się:
  - (a) papier,
  - (b) wiadomość mailową,
  - (c) wiadomość SMS,
  - (d) płyta CD/DVD,
  - (e) pendrive,
  - (f) dysk twardy,
  - (g) podobne,
  - (h) NIE JEST trwałym nośnikiem strona internetowa, ani też usługi chmurowe.

#### §2

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z sieci Internet oraz świadczenia innych usług wybranych przez Abonenta, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i załączników.
2. Szczegółowe zasady korzystania z sieci Internet i innych Usług określone są w:
  - (a) Informacji Przedumownej,
  - (b) Protokole Uruchomieniowym,
  - (c) Cenniku Usług Podstawowych – jeżeli cennik nie został dostarczony w Informacji Przedumownej,
  - (d) Cenniku Usług Dodatkowych,
  - (e) Zgodzie na przetwarzanie danych osobowych,
  - (f) Regulaminie Usługi Dostępu do Panelu Abonenta,
  - (g) tym Regulaminie,
  - które stanowią integralną część Umowy,
  - (h) oraz Umowie o Świadczenie Usług Internetowych.

#### §3

Operator oświadcza, że dokonał zgłoszenia działalności telekomunikacyjnej, zgodnie z art. 3 oraz art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 06 września 2000 r. Prawo Telekomunikacyjne, Dz. U. Nr 73, poz. 852.

#### §4

Regulamin został opracowany zgodnie z ustawą Prawo Komunikacji Elektronicznej oraz obowiązującymi aktami wykonawczymi.

## 2. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

### §5

1. Abonent zgłasza pisemne lub ustne zamówienie na usługę dostępu do Internetu, a także inne Usługi świadczone przez sieć ksiezyc.pl. Operator w terminie maksymalnie 14 dni poinformuje Abonenta o możliwości podłączenia do sieci lub o braku warunków technicznych umożliwiających zrealizowanie zamówienia. W szczególnych przypadkach czas odpowiedzi może ulec wydłużeniu (np. jeżeli przyłączy dostępne jest na infrastrukturze innych podmiotów), w takich przypadkach Operator poinformuje o nowym terminie udzielenia informacji, w sprawie możliwości podłączenia, przed upływem 14 dni.
2. Umowa między stronami zostaje zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej, pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonania usług w ramach umowy. W umowie Operator określa termin uruchomienia usługi dostępu do Internetu.
3. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.
4. Jeżeli w Umowie nie umówiono się inaczej umowa zawierana jest na okres 24 miesięcy.
5. W dniu uruchomienia dostępu operator jest zobowiązany do sporządzenia protokołu uruchomieniowego.
6. Jeśli nie umówiono się inaczej kwoty abonamentowe wynikające z Umowy i Informacji Przedumownej lub Cennika Usług Podstawowych jeżeli Informacja Przedumowna nie zawierała cen Usługi, zostają naliczane od kolejnego dnia po dniu aktywacji Usługi – za pierwszy miesiąc w kwotach proporcjonalnych do wykorzystanych dni w danym miesiącu.
7. Operator jest zobowiązany do rozpoczęcia świadczenia Usługi w dacie aktywacji Usługi, chyba że powstaną niezależne od operatora okoliczności uniemożliwiające aktywację usługi w tej dacie. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora po dacie aktywacji z przyczyn, o których mowa powyżej, za datę aktywacji Usługi uznać należy datę rzeczywistego rozpoczęcia świadczenia Usługi.
8. W imieniu operatora Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
9. Prędkość z jaką Abonent może korzystać z dostępu do internetu jest prędkością maksymalną, jej wartość wynika z Informacji Przedumownej lub Cennika Usług Podstawowych jeżeli Informacja Przedumowna nie zawierała cen Usługi.
10. Prędkość zwykle dostępna jest wskazana w Informacji Przedumownej.
11. Minimalna deklarowana prędkość dostępu do Internetu jest wskazana w Informacji Przedumownej.
12. Prędkość dostępu do Internetu na urządzeniach przenośnych lub stacjonarnych, nie podłączonych kablem do routera, może być niższa od deklarowanych powyżej.
13. Podstawą do reklamacji powyższych wskazań prędkości jest pomiar wykonany przez certyfikowane narzędzie do pomiaru prędkości internetowej, które wskazane jest na stronach Urzędu Komunikacji Elektronicznej, jeśli w danym czasie nie ma takiego narzędzia test można przeprowadzić na stronie: [www.pro.speedtest.pl](http://www.pro.speedtest.pl) lub innym popularnym serwisie oferującym badanie prędkości dostępu do Internetu pod warunkiem, że urządzenie testujące np. laptop, będzie podłączone bezpośrednio do routera udostępnionego przez Operatora, łączem kablowym (Ethernet) do jednego z portów routera zaprogramowanego jako dostęp do Internetu oraz karta sieciowa tego urządzenia testującego oraz aplikacja testująca nie będzie obciążała procesora urządzenia ponad 70% jego mocy obliczeniowej.

### §6

1. W przypadku posiadania przez abonenta tytułu prawnego innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielczego prawa do lokalu, przyłączenie do sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej lub podpisania wniosku o przyłączenie do internetu z oświadczeniem o zgodzie na zainstalowanie przyłącza.
2. Pkt 1 nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącej osobą prawną.
3. Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie później niż do końca miesiąca w którym zmiany te zaistniały.
4. W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez Operatora na adres w Umowie, będzie uważana za skutecznie dostarczoną.
5. Operator określa w Informacji Przedumownej lub w Cenniku Usług Podstawowych jeśli Informacja Przedumowna nie zawierała tych cen i Cenniku Usług Dodatkowych ceny za przyłączenie do sieci, za abonament miesięczny, za usługi dodatkowe oraz za obsługę serwisową.
6. Informacja Przedumowna jest dostarczona Abonentowi przed podpisaniem Umowy, a po podpisaniu staje się jej integralną częścią i wraz z Regulaminem i innymi dokumentami, o których mowa w §2, podlega podpisaniu w dniu zawarcia Umowy.

### 3. PRAWA , OBOWIĄZKI, ODPOWIEDZIALNOŚĆ

#### §7

Abonent nie ma prawa, pod rygorem natychmiastowego odłączenia od sieci (do czasu wyjaśnienia sprawy), do:

1. używania w swoim sprzęcie komputerowym, korzystającym z przyłącza, parametrów sieciowych innych niż określone w Protokole Uruchomieniowym, w tym innego adresu IP, innego niż TCP/IP protokołu sieciowego.
2. uruchamiania maszyn korzystających z technik maskowania adresów IP (IP MASQ, NAT itp.) chyba, że oddzielny, podpisany przez obie strony, aneks do umowy na to zezwoli. Za maszyny stosujące powyższe techniki uznaje się serwery do zastosowań profesjonalnych, z powyższego wyłączone są routery konsumenckie do zastosowań domowych.
3. wykorzystywania przyłącza do dokonywania przestępstw i nadużyć komputerowych takich jak:
  - (a) włamania do systemów komputerowych Operatora, innych abonentów podłączonych do sieci Operatora oraz innych systemów podłączonych do sieci Internet,
  - (b) kradzież danych i oprogramowania, w tym nielegalne kopiowanie zasobów chronionych prawem autorskim,
  - (c) kradzież numerów kart kredytowych oraz dokonywanie nielegalnych transakcji,
  - (d) rozpowszechnianie materiałów niezgodnych z prawem,
  - (e) podszywanie się pod innych użytkowników sieci Internet w tym użytkowników sieci Operatora za pomocą zmiany adresu IP, zmiany adresu MAC oraz zmiany innych parametrów przyłącza,
  - (f) rozpowszechnianie treści powszechnie uznanych za nieetyczne, godzące w dobre obyczaje, burzące porządek społeczny, w tym pornografii,
  - (g) masowe rozpowszechnianie, niechcianej przez odbiorców, poczty elektronicznej (tzw. Spam),
  - (h) rozpowszechnianie wirusów komputerowych, koni trojańskich oraz innego oprogramowania o szkodliwym działaniu,
  - (i) podsłuchiwanie pakietów sieciowych (tzw. Sniffing),
  - (j) przechwytywanie połączeń metodą man-in-the-middle-attack,
  - (k) stosowanie sprzętu i oprogramowania powodującego zaburzenia działania sieci Operatora i innych sieci wchodzących w skład Internetu, w tym ataków typu denial-of-service,
  - (l) skanowanie portów w systemach komputerowych Operatora, innych użytkowników korzystających z sieci Operatora oraz innych maszyn w sieci Internet.
4. Żądania zmiany lokalizacji przyłącza w ramach abonamentu, bez poniesienia przez Abonenta opłaty aktywacyjnej określonej w Informacji Przedumownej lub w Cenniku Usług Podstawowych jeśli Informacja Przedumowna nie zawierała tych cen i Cenniku Usług Dodatkowych za przyłączenie do sieci i przy stwierdzeniu przez Operatora możliwości technicznych dotyczących zmiany lokalizacji.
5. Żądania odszkodowania lub innej formy zadośćuczynienia z tytułu strat będących skutkiem korzystania z przyłącza, w tym ujawnienia informacji znajdujących się w komputerze Abonenta.
6. Żądania odszkodowania lub żądania ulgi w abonamencie lub innej formy zadośćuczynienia z tytułu niewłaściwego działania sieci Internet powstałego bez winy Operatora, w tym awarii całości lub fragmentu sieci szkieletowej, z której korzysta Operator, w części niebędącej bezpośrednią kompetencją Operatora; W przypadku braku dostępu do Internetu z winy Operatora, Abonent może żądać odszkodowania na zasadach opisanych w dziele 7. SKŁADANIE REKLAMACJI I TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI.

#### §8

Abonent ma prawo do :

1. Korzystania z Usług zamówionych u Operatora, na które są zawarte obowiązujące umowy;
2. Korzystania z PANELU KLIENTA na stronie bok.ksiezyc.pl;
3. Dochodzenia odszkodowania za nienależyte wykonanie Usługi – zasady uzyskania odszkodowania opisane są w dalszej części Regulaminu.
4. Rozwiązania Umowy w każdym czasie jej trwania – zasady rozwiązania Umowy opisane są w dalszej części Regulaminu.
5. Przeniesienia Usługi do innego dostawcy – zasady przeniesienia Usługi opisane są w dalszej części Regulaminu.
6. Zgłaszania awarii na nr tel. 43 824 35 35, 7 dni w tygodniu przez 24h.
7. Oczekiwania pomocy serwisu zgodnie z dostępną w danej umowie opcją Poziomu Zapewnienia Serwisu - SLA (Service Level Agreement), które jest opisany w Informacji Przedumownej.

### 4. PRZEDŁUŻENIE, ZMIANA i ROZWIĄZANIE UMOWY

#### §9

1. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku, niezależnie od tego, na jaki okres została zawarta w przypadku, gdy:
  - (a) konieczność wprowadzenia zmian wynika

- i. ze zmiany przepisów prawa (w tym stawki VAT) lub
  - ii. decyzji Prezesa UKE, lub
- (b) proponowane zmiany
- i. są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi, bądź
  - ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają negatywnych skutków dla Abonenta.

W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę w terminie do dnia wejścia zmian w życie, z uwzględnieniem konieczności zwrotu odszkodowania, o którym mowa w Informacji Przedumownej (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania). Operator publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie (okres może być krótszy gdy tak wynika z terminu publikacji i wejścia w życie aktu prawnego lub decyzji UKE), a także niezwłocznie doręcza Abonentowi, na trwałym nośniku, treść proponowanych zmian wraz z informacją o prawie wypowiedzenia Umowy.

2. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług zawartej na czas określony, w tym uregulowanych w Informacji Przedumownej, Regulaminach i Cenniku w przypadkach, o których mowa w ust. 1 na zasadach tam wskazanych, a także jeśli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 1 powyżej, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Operator może zmienić warunki umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak najwęższym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zwrotu odszkodowania, o którym mowa w Informacji Przedumownej, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy na trwałym nośniku, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.
3. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług zawartej na czas nieokreślony, w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku, w przypadkach, o których mowa w ust 1 powyżej na zasadach tam wskazanych, a także w następujących przypadkach:
  - (a) wydania decyzji Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE, prawomocnego orzeczenia sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Operatora do dokonania zmiany warunków Umowy; Operator może zmienić Umowę w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami;
  - (b) jeśli średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS [www.stat.gov.pl](http://www.stat.gov.pl)), dalej „wskaźnik”, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będą wyższe niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen. Operator może zmienić opłaty do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS, nie częściej niż raz na 12 miesięcy. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat Operator może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat Operator może pozostawić je bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika Operator nie skorzystał z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia Operator skorzystał zobowiązany jest zdecydować o obniżeniu opłat, a procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cenników dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed zmianą opłat przez Operatora.
  - (c) wzrostu kosztów świadczenia usług objętych Umową, w tym:
    - i. wzrostu kosztów udostępniania Operatorowi sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług niezbędnych do świadczenia usług, w tym sieci roamingowych;
    - ii. wzrostu kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
    - iii. wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem usług objętych Umową;
    - iv. wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych lub opłat należnych dostawcy innych treści audiowizualnych od Operatora z tytułu ich rozprowadzania w ramach usług;
    - v. wzrostu kosztów świadczenia usług objętych Umową w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;

- vi. wzrostu kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie usług;
- vii. wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia usług;
- viii. wprowadzenia lub podwyższenia obciążeń publicznoprawnych (w tym podatków oraz opłat wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym ustawy Prawo komunikacji elektronicznej i innych ustaw), lub zmiana sposobu (w tym podstaw) ich naliczania, bezpośrednio obciążających Operatora w związku ze świadczeniem usług objętych Umową;

przy czym podwyższenie Opłat będzie dotyczyło wyłącznie usług, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym punkcie, wzrost kosztów nieprzypisanych do poszczególnych usług, ale dotyczących łącznie wszystkich usług świadczonych przez Operatora będzie uwzględniany proporcjonalnie, zaś podwyżka będzie proporcjonalna do wzrostu kosztów świadczenia usług, których dotyczy podwyżka. Nadto, jeśli Operator podwyższył Opłaty o wskaźnik, o którym mowa w punkcie lit b powyżej, za dany okres czasu, to w oparciu o wzrost kosztów świadczenia usług Operator może podwyższyć Opłaty tylko w zakresie wzrostu danego kosztu powyżej wskaźnika za dany okres;

- (d) zmiany kursów wymiany walut obcych wobec polskiego złotego;
- (e) zmiany w ofercie Operatora skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi (np. prędkość Internetu, pakiet kanałów), przy czym w takiej sytuacji Operator zaoferuje Abonentowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie Operatora (np. inny pakiet kanałów, inna prędkość Internetu);
- (f) wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów, w tym wykorzystywanych częstotliwości wykorzystywanych w Sieci (Operator może wówczas odpowiednio dokonać w Umowie zmian dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię);
- (g) zmiany w warunkach umownych Operatora z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia usług, utrzymania określonego Umową zakresu usług lub poziomu ich świadczenia, lub wymagają zmiany w zakresie lub poziomie świadczenia usług. Takie zmiany obejmują:
  - i. zmianę przez podmiot trzeci zasad lub warunków świadczenia Usługi na rzecz Operatora i wiążących go (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Operatorowi infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, treści audiowizualne);
  - ii. zaprzestanie przez podmiot trzeci (w tym poprzez wypowiedzenie umowy lub odmowę jej przedłużenia) świadczenia Usługi, dostarczania produktów, treści audiowizualnych na rzecz Operatora, z przyczyn niezależnych od Operatora (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Operatorowi infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, sprzęt, treści audiowizualne);
  - iii. zaprzestanie nadawania objętego Umową programu przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania programu, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany warunków Umowy;
  - iv. utratę przez Operatora prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia usług;
  - v. wprowadzenie przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia usług przez Operatora, w tym ich zakres i poziom;
- (h) w przypadku wystąpienia obiektywnych okoliczności, na które Operator nie ma wpływu i których nie można było przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Operator może zmienić warunki umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak najwęższym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie.

W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zwrotu odszkodowania, o którym mowa w Informacji Przedumownej, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy na trwałym nośniku, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.

4. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia usług przez Operatora, to jest występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, a warunkami określonymi w Umowie; uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; w przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte umową.
5. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru Abonent może wypowiedzieć umowę z Operatorem bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednak jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zwrotu odszkodowania, o którym mowa w Informacji Przedumownej (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania); jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru

nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie Operator wznowi lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach; jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru nie nastąpi w terminie 30 dni od upływu ustalonego z Abonentem terminu wypowiedzenia Umowy uważa się za bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy, że chce, by uległa rozwiązaniu.

6. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:
  - (a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
  - (b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej Operator może ograniczyć świadczenie usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń Internetowych; Operator nie ogranicza usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
  - (c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
  - (d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe); w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości opłat z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego;
  - (e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
  - (f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone Usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

Powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwi korzystanie z takiego środka. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.

7. Przed automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Operator usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku (przez trwały nośnik rozumie się materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci), nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
8. Po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Operator usług co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
9. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od umowy, o rozwiązaniu umowy bądź o wypowiedzeniu umowy, pod rygorem nieważności powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w siedzibie lub Biurze Obsługi Klienta Operatora usług, w rozmowie telefonicznej (pod następującym numerem telefonu Operatora usług: 43 824 35 28), poprzez wysłanie listownie na adres siedziby lub Biura Obsługi Klienta Operatora usług albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną z adresu e-mail Abonenta podanego Operatora usług w umowie lub aktualnego w PANELU KLIENTA, na następujący adres e-mail Operatora usług: [biuro@ksiezyc.pl](mailto:biuro@ksiezyc.pl)).
10. W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, Operator usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
  - (a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
  - (b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.
11. Operator usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie złożonego w formie dokumentowej oświadczenia Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od umowy (przez trwały nośnik rozumie się materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci).

12. Zmiana wysokości opłat podawana Abonentowi przez Operatora nie powodują ani zmiany umowy, ani wypowiedzenia umowy, jak również nie wymagają aneksu do umowy. Z chwilą doręczenia Abonentowi nowego Cennika dotychczasowe opłaty przestają obowiązywać. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni od powzięcia informacji o zmianie Cennika.
13. Wszelkie zmiany w zakresie usług telekomunikacyjnych określone w Regulaminie, będą obwieszczane Abonentowi na stronie Internetowej [www.ksiezyc.pl](http://www.ksiezyc.pl) oraz w formie trwałego nośnika z wyprzedzeniem nie mniejszym niż określony w umowie czas wypowiedzenia plus 14 dni.
14. Brak wniesienia pisemnego sprzeciwu przez 14 dni od dnia na trwałym nośniku zmian (przez trwały nośnik rozumie się materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci), jest równoznaczny ze zgodą abonenta na wprowadzone zmiany. Sprzeciw wniesiony na piśmie lub drogą dokumentową (nagranie rozmowy telefonicznej, droga mailowa), stanowi wypowiedzenie niniejszej umowy.
15. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne
  - (a) Operator usług wykonuje aktywację Usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
  - (b) W przypadku rozwiązania umowy, Operator usług jest zobowiązany świadczyć Usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę Usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej Usługi.
  - (c) Za czynności związane z realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, Operator usług nie pobiera opłat od Abonenta.
  - (d) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi, o której mowa wyżej, z przyczyn leżących po stronie Operatora usług:
    - i. a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych;
    - ii. a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę Usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

## 5. OBSŁUGA SERWISOWA

### §10

1. Operator oświadcza, że posiada środki i kadre, aby zapewnić działanie sieci [ksiezyc.pl](http://ksiezyc.pl) oraz, że dokłada wszelkich starań aby działanie sieci było bezprzerwowe.
2. Operator zastrzega sobie możliwość przerw w pracy sieci, związanych z obsługą, konserwacją urządzeń w celu usunięcia awarii oraz przyczyn niezależnych od Operatora tzw. siła wyższa, awarie u dostawców Operatora, awarie urządzeń transmisyjnych, wymiana urządzeń transmisyjnych i wszystkich przyczyn, które są poza kontrolą Operatora.
3. W przypadku wyłączenia serwera sieciowego lub planowanej konserwacji sieci Operator, jeżeli jest to możliwe, powiadamia Abonenta o planowanym wyłączeniu z 12 godzinnym wyprzedzeniem, jednym z kanałów informacyjnych, o których mowa wyżej, a w szczególności przez wiadomości SMS.
4. Abonent ma obowiązek umożliwić pracownikom Operatora lub osobom przez Operatora wyznaczonym, sprawdzenie stanu technicznego sieci internetowej oraz urządzeń uruchomieniowych udostępnianych przez Operatora, jeśli takie sprawdzenie jest konieczne dla działania sieci Operatora i Usługi u Abonenta.
5. Wszelkich konserwacji, przeglądów i napraw dokonuje jedynie Operator lub osoby przez niego wyznaczone.
6. W przypadku zmiany miejsca zainstalowania urządzenia uruchomieniowego innego niż określony w Umowie, abonent pod rygorem nieważności, składa zamówienie na piśmie na wykonanie przeniesienia, z zastosowaniem par.7 pkt 4,5,6.
7. Operator ma obowiązek dokonać zmiany, pod warunkiem stwierdzenia, iż istnieją możliwości techniczne na zrealizowanie zamówienia. Powyższe jest płatne zgodnie z cennikiem Operatora, chyba że Strony ustalą inaczej.

## 6. AWARIE

### §11

1. Abonent w sytuacji braku możliwości korzystania z sieci internetowej z przyczyn technicznych, powinien zgłosić awarię telefonicznie lub pocztą elektroniczną [help@ksiezyc.pl](mailto:help@ksiezyc.pl):
  - (a) nr 43 824 35 35 w dni powszednie od 8.00 do godz. 17.00 - bezpośredni kontakt z operatorem BOK,
  - (b) nr 43 824 35 35 w dni powszednie po godz. 17.00 do godz. 8.00 oraz dni wolne od pracy - Abonent może zarejestrować zgłoszenie awarii, które będzie zapisane na trwałym nośniku i rozpatrzone w możliwie najbliższym terminie lecz nie później niż w ciągu 7 dni (zwyczajowo jest to 1 dzień roboczy),
  - (c) [help@ksiezyc.pl](mailto:help@ksiezyc.pl) - całodobowo 7 dni w tygodniu.
2. Operator rejestruje zgłoszenie awarii, zapisując czas, gdy został on o tym powiadomiony.
3. Operator zobowiązuje się, że w razie zaistnienia awarii uniemożliwiającej Abonentowi wykonywanie połączeń, awaria taka zostanie usunięta bez zbędnej zwłoki i nie później niż w ciągu 14 dni od zgłoszenia. Czas usunięcia awarii zostanie odnotowany w Zgłoszeniu Awarii Abonenta.
4. Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o usunięciu awarii.

## 7. SKŁADANIE REKLAMACJI I TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

### §12

1. W przypadku niedotrzymania przez Operatora zakresu usług określonych w Umowie o Świadczenie Usług Internetowych, Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamację można wnieść w maksymalnym terminie 12 miesięcy od zaistnienia zdarzenia opisanego w reklamacji. Reklamacja może dotyczyć między innymi: niedostatecznych parametrów Usługi, braku świadczenia Usługi itp.
2. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - (a) imię i nazwisko (nazwę),
  - (b) adres zamieszkania Abonenta,
  - (c) adres świadczenia Usługi, której dotyczy reklamacja,
  - (d) przedmiot reklamacji,
  - (e) datę zawarcia umowy,
  - (f) datę i podpis reklamującego.
  - (g) reklamację można składać w formie pisemnej, ustnej (telefonicznie lub do protokołu) oraz elektronicznej na adresy wskazane przez Operatora: [help@ksiezyc.pl](mailto:help@ksiezyc.pl) lub [biuro@ksiezyc.pl](mailto:biuro@ksiezyc.pl).
3. W przypadku złożenia reklamacji przez Abonenta w formie pisemnej (osobiście lub przesyłką pocztową/kurierską), telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwia korzystanie z takiego środka, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie na trwałym nośniku. Potwierdzenie wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu, osoba przyjmująca reklamację sporządza protokół, a jego kopia jest niezwłocznie przekazywana Abonentowi na trwałym nośniku..
4. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w podanym terminie uznaje się iż reklamacja została uwzględniona.
5. Operator przekazuje odpowiedź na reklamację na trwałym nośniku w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, w jaki została ona złożona, lub wynikający z umowy. Odpowiedź zawiera: nazwę i dane kontaktowe Operatora rozpatrującego reklamację (w tym numer telefonu i adres e-mail) umożliwiające szybki i efektywny kontakt, datę złożenia reklamacji, informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji (wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym w przypadku nieuwzględnienia), oraz pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym oraz pozasądowym.
6. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.
7. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia bieżącej i zaległych opłat abonamentowych. W przypadku uznania reklamacji opłaty wniesione za reklamowany okres mogą być zwrócone na wskazane konto bankowe lub jeżeli jest to zgodne z prawem wypłacone w kasie Operatora. W przypadku zaistnienia awarii z winy abonenta usługa serwisowa będzie płatna. Ceny usług serwisowych są określone w Cenniku Usług Dodatkowych.
8. Abonentowi za każdą godzinę przerwy w świadczeniu płatnej okresowo Usługi przysługuje odszkodowanie określone w Informacji Przedumownej. W przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu należności, Operator wskazuje wysokość kwoty oraz termin wypłaty (nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji) lub informuje o zaliczeniu kwoty na poczet przyszłych płatności.
9. Decyzja dotycząca reklamacji wydana przez Operatora kończy wewnętrzny tryb postępowania reklamacyjnego.
10. Roszczenia przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.

11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta korzyści w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, możliwości rozwinięcia działalności, bądź utratę spodziewanych korzyści.
12. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu lub elementów określonych w ust. 2, Operator niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Operator odstępuje od wezwania, jeżeli uzupełnienie braków nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

## 8. OBSŁUGA KSIĘGOWA

### §13

1. Istnieją cztery kanały dystrybucji faktur za Usługi:
  - (a) bezpłatny - poprzez PANEL KLIENTA dostępny ze strony ksiezyc.pl lub bezpośrednio bok.ksiezyc.pl (panel jest dostępny zawsze, bez względu na wybór innej formy otrzymywania faktur), panel zawiera między innymi:
    - i. ostatnie faktury w zakresie nie mniejszym, niż 15 miesięcznych okresów rozliczeniowych,
    - ii. skrócony wyciąg z płatności klienta, nie mniej niż 15 miesięcznych okresów rozliczeniowych,
    - iii. informacje o saldzie na koncie finansowym klienta,
    - iv. indywidualny nr konta bankowego,
    - v. informacja o działających usługach,
    - vi. formularz kontaktowy,
    - vii. inne dodatkowe informacje;
  - (b) bezpłatny - drogą mailową (Abonent musi złożyć wniosek w siedzibie ksiezyc.pl i wyrazić zgodę na otrzymywanie faktur drogą mailową),
  - (c) bezpłatny - comiesięczny odbiór osobisty w siedzibie BOK ksiezyc.pl (adres BOK jest w dziale kontakt na stronie ksiezyc.pl),
  - (d) płatny zgodnie z Cennikiem Usług Dodatkowych - wysyłanie faktur drogą poczty tradycyjnej, faktury będą wysłane w cyklu miesięcznym (klient musi złożyć wniosek w siedzibie ksiezyc.pl i wyrazić zgodę na odpłatne otrzymywanie faktur drogą poczty tradycyjnej).
2. Obsługa księgową odbywa się w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie sieci ksiezyc.pl (adres BOK jest w dziale kontakt na stronie ksiezyc.pl).
3. Jeśli dane zawarte w PANELU KLIENTA nie wystarczą do powzięcia wiedzy o stanie konta rozliczeniowego Abonenta, może on skontaktować się w następujący sposób z BOK:
  - (a) skorzystać z PANELU KLIENTA i formularza "SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI",
  - (b) zadzwonić pod nr 43 824 35 35 i wybrać "Informację o fakturach i płatnościach", zgłosi się operator obsługujący sprawy finansowe,
  - (c) osobiście w BOK ksiezyc.pl (adres BOK jest w dziale kontakt na stronie ksiezyc.pl).

## 9. OPŁATY

### §14

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi oraz usług dodatkowych zgodnie z Informacją Przedumowną lub Cenniku Usług Podstawowych jeśli Informacja Przedumowna nie zawierała tych cen i Cenniku Usług Dodatkowych jeśli wybrane przez Abonenta usługi są świadczone.
2. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej, chyba że umowa stanowi inaczej.
3. Rozpoczęcie naliczania opłat za usługi następuje od dnia uruchomienia Usługi i jest potwierdzone w Protokole uruchomienia przyłącza do Internetu, który jest częścią Umowy.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek spółki Operatora.
5. W razie braku zapłaty za usługi Operator, który jest właścicielem ksiezyc.pl, może wezwać do zapłaty zaległych środków, a także może naliczyć odsetki ustawowe. W ostateczności Operator może wypowiedzieć umowę. Wypowiedzenie umowy nie zwalnia Abonenta z opłaty zaległych środków, a także zapłaty za premie udzielone np. w wyniku odrębnych regulaminów promocyjnych.

## 10. TAJEMNICA

### §15

1. Operator zobowiązany jest do zachowania poufności informacji dotyczących istotnych informacji oraz informacji uzyskanych o Abonencie w wyniku negocjacji i realizacji umowy.
2. Wszelkie informacje, o których mowa w pkt 1 mogą zostać udzielone osobom trzecim tylko w przypadkach określonych prawem.

3. Informacja przekazywana w Sieci ksiezyc .pl, dane o Abonentach, okoliczności zawieranych umów są objęte tajemnicą gwarantowaną przez sieć ksiezyc .pl. Wszyscy pracownicy Operatora związani z siecią ksiezyc .pl są zobowiązani do zachowania tajemnicy służbowej.

## 11. DANE OSOBOWE

### §16

1. Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust. 1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej Operator przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, nazwę, serię i numer dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Inne dane Abonenta mogą być przetwarzane za zgodą Abonenta, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO.
2. Na podstawie art. 389 ust. 1 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji, Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatorze z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.

## 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### §17

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cennikach stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawę Prawo Komunikacji Elektronicznej.
2. Spory mogące wynikać z Umowy, strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy lub mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.03.2026

.....  
Podpis Abonenta

**CENNIK USŁUG DODATKOWYCH**

<b>Nazwa usługi</b>	<b>Cena brutto/netto*</b>
Dojazd do 5 km	20,00
Publiczny adres IP	15,00
Instalacja dodatkowego punktu Ethernet w lokalu Abonenta	50,00
Wymiana lub uzupełnienie końcówki Ethernet	15,00 zł/szt (dojazd powyżej 5 km: +2,00 zł za dodatkowy km)
Naprawa kabla przyłączeniowego Ethernet do lokalu abonenta	50,00
Wymiana uszkodzonego kabla Ethernet do lokalu abonenta	100,00
Wymiana lub naprawa uszkodzonego kabla Światłowodowego do lokalu abonenta	150,00 – 800,00 (w zależności od wizji technicznej)
Nieuzasadnione wezwanie serwisu	50,00 zł (dojazd powyżej 5 km: +2,00 zł za dodatkowy km)
Przeniesienie przyłącza abonenckiego w obrębie tego samego lokalu (Ethernet, światłowód)	50,00 – 250,00 (w zależności od wizji technicznej)
Konfiguracja urządzeń do sieci domowej (drukarka, laptop, smartfon, tablet, TV, skaner)**	50,00 zł/rbh (dojazd powyżej 5 km: +2,00 zł za dodatkowy km)
Wysyłka faktur za usługi pocztą tradycyjną	5,00 zł (miesięcznie, dla jednego adresata)
Wysyłka duplikatów faktur za usługi pocztą tradycyjną	3,00 zł za szt (nie mniej niż 5,00 zł)

*rbh – rozpoczęta roboczogodzina*

*\* - dla firm będących płatnikiem podatku VAT jest to cena netto*

*\*\* - dla posiadających ksiezyc Assistane warunki ulegają zmianie zgodnie z kartą ASS*

*(ksiezyc.pl/assistance.php)*

.....  
Podpis Abonenta