

## OGÓLNY REGULAMIN 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
8. OBSŁUGA KSIĘGOWA
9. OPŁATY
10. TAJEMNICA
11. 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 Gajownikach nr 16. Częścią wydzieloną firmy do obsługi sieci dostarczającej Internet oraz świadczącej inne Usługi jest ksiezyc.pl z siedzibą u. 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 ksiezyc.pl.
3. Jeśli w Regulaminie mówi się o Kanałach Informacyjnych rozumie się przez to:
  - (a) stronę internetową ksiezyc.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.

#### §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 regulaminu i umowy.
2. Szczegółowe zasady korzystania z sieci Internet i innych Usług określone są w:
  - (a) Umowie o Świadczenie Usług Internetowych,
  - (b) Regulaminie Usług Internetowych,
  - (c) Regulaminach szczegółowych np. Regulaminie Promocji,
  - (d) Protokole Uruchomieniowym,
  - (e) Cenniku Usług Internetowych,
  - (f) Cenniku Usług Dodatkowych,
  - (g) Cenniki Usług oraz Regulamin Usług Internetowych i innych Usług dostępne są na stronie Internetowej [www.ksiezyc.pl](http://www.ksiezyc.pl).

#### §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 Telekomunikacyjne 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, 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 nie krótszy niż 24 miesiące.
5. W dniu uruchomienia dostępu operator jest zobowiązany do sporządzenia protokołu uruchomieniowego.
6. Jeśli nie umówiono się inaczej kwoty abonamentowe wynikające z umowy i Cennika zostają naliczane od dnia 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 uznaje się datę rzeczywistego rozpoczęcia 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 Cennika Usług Internetowych.
10. Prędkość zwykle dostępna stanowi powyżej 70% prędkości maksymalnej.
11. Minimalna deklarowana prędkość dostępu do Internetu stanowi 40% prędkości maksymalnej.
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 certyfikowany pomiar prędkości wykonany na stronie: [www.pro.speedtest.pl](http://www.pro.speedtest.pl).

#### §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 Spółkę AVES, będzie uważana za skutecznie dostarczoną.
5. Operator określa w Cenniku Usług Internetowych i Cenniku Usług Dodatkowych ceny za przyłączenie do sieci, za abonament miesięczny, za usługi dodatkowe oraz za obsługę serwisową.
6. Cennik wraz z Regulaminem jest bezpłatnie doręczany abonentowi wraz z Umową o Świadczenie Usług Dostępu do Internetu.

### 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 instalacyjnej określonej w Cenniku Usług Internetowych 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, 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 nie będącej bezpośredniej kompetencji Operatora.
7. W przypadku braku dostępu do Internetu z winy Operatora, Abonent może żądać zadośćuczynienia w formie zwrotu lub ulgi w abonamencie 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. czasowego zawieszenia korzystania usługi na okres maksymalnie 3 pełnych miesięcy (tylko na sieci szkieletowej AVES). Ma ono postać zawieszenia na pełne 1, 2 lub 3 miesiące rozliczeniowe. Zawieszenie usługi wymaga złożenia pisemnego wniosku w siedzibie Operatora pod rygorem nieważności. Wniosek o czasowe zawieszenie można przesłać drogą pocztową na adres siedziby Operatora lub można wysłać kopię podpisanego wniosku na adres mailowy [biuro@ksiezyc.pl](mailto:biuro@ksiezyc.pl). We wniosku musi być określony czas zawieszenia. Zawieszenia nie stosuje się do umów zawartych jako pierwsza umowa z AVES. Za pierwszą umowę z AVES uznaje się umowę, która jest zawarta z AVES po raz pierwszy lub okres od ostatniej zakończonej umowy do zawarcia nowej był równy lub większy niż 6 miesięcy.
4. Czasowe zawieszenie usługi jest bezpłatne i jest możliwe nie częściej niż jeden raz w każdym roku kalendarzowym.
5. Wniosek o czasowe zawieszenie musi zostać dostarczony do siedziby Operatora nie później niż na trzy dni robocze przed początkiem okresu zawieszenia.
6. Jeżeli Abonent skorzysta z czasowego zawieszenia Umowa na świadczenie Usług, Umowa będąca w formie "na czas określony" przedłuża się o ilość dni zawieszenia.

#### 4.PRZEDŁUŻENIE, ZMIANA i ROZWIĄZANIE UMOWY

§9

1. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową.
2. (Dotyczy Konsumenta) 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.
3. (Dotyczy Konsumenta) 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.
4. 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)).
5. 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.
6. 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).

7. 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.
8. (Dotyczy Konsumenta) Wszelkie zmiany w zakresie usług telekomunikacyjnych określone w Regulaminie, będą obwieszane 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.
9. (Dotyczy Konsumenta) 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.
10. (Dotyczy Konsumenta) 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 m.in. powodź, pożar, wyładowania atmosferyczne, 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 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 Aves sp z o.o. 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 28 w dni powszednie od 8.00 do godz. 17.00 - bezpośredni kontakt z operatorem BOK,
  - (b) nr 43 824 35 28 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 nośniku trwałym 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. W szczególności podstawą do reklamacji braku prędkości dostępu do Internetu jest certyfikowany pomiar prędkości wykonany na stronie: [www.pro.speedtest.pl](http://www.pro.speedtest.pl) z zastrzeżeniem §5 pkt 8,9,10,11.
2. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - (a) imię i nazwisko (nazwę), PESEL lub NIP jeśli umowa jest na Firmę lub inny podmiot nie będący Konsumentem oraz adres Abonenta zgłaszającego reklamację,
  - (b) przedmiot reklamacji,
  - (c) datę zawarcia umowy,
  - (d) kwotę odszkodowania lub zwrotu jej należności,
  - (e) datę i podpis reklamującego.
  - (f) Reklamację można składać w wyłącznie w formie pisemnej w siedzibie BOK ksiezyc.pl lub dokumentowej w postaci korespondencji np. mailowej na adres [help@ksiezyc.pl](mailto:help@ksiezyc.pl).
3. W przypadku wniesienia reklamacji, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 1 dnia roboczego pisemne potwierdzenie jej wniesienia 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).
4. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w podanym terminie uznaje się iż reklamacja została uwzględniona.
5. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub dokumentowej.
6. 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 na wniosek Abonenta zaliczone na poczet przyszłych należności. W przypadku zaistnienia awarii z winy abonenta usługa serwisowa będzie płatna. Ceny usług serwisowych są określone w Cenniku Usług Dodatkowych.
7. Abonentowi za każdy dzień przerwy w świadczeniu płatnej okresowo usługi powszechnej przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
8. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu płatnej okresowo usługi, trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
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.

#### 8.OBSŁUGA KSIĘGOWA

##### §13

1. Istnieją cztery kanały dystrybucji faktur za Usługi:
  - (a) bezpłatny - poprzez PANEL KLIENTA dostępny ze strony [ksiezyc.pl](http://ksiezyc.pl) lub bezpośrednio [bok.ksiezyc.pl](http://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 (klient musi złożyć wniosek w siedzibie [ksiezyc.pl](http://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 28 i wybrać "Informację o fakturach i płatnościach", zgłosić się operator obsługujący sprawy finansowe,
    - (c) osobiście w BOK ksiezyc.pl (adres BOK jest w dziale kontakt na stronie ksiezyc.pl).

#### 9.OPLATY

##### §14

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z usługi oraz usług dodatkowych zgodnie z Cennikiem Usług Internetowych i Cennikiem 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 AVES.
5. W razie braku zapłaty za usługi AVES Sp. z o.o., która jest właścicielem ksiezyc.pl, może wezwać do zapłaty zaległych środków, a także może naliczyć odsetki ustawowe. W ostateczności AVES 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. Spółka AVES zobowiązana 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 spółki AVES związani z siecią ksiezyc .pl są zobowiązani do zachowania tajemnicy służbowej.

#### 11.POSTANOWIENIA KOŃCOWE

##### §16

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cennikach stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
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 11.10.2023

.....  
Podpis Abonenta

**CENNIK USŁUG DODATKOWYCH**

Nazwa usługi	Cena brutto/netto*
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	10,00 zł/szt (dojazd powyżej 5 km: +2,00 zł za dodatkowy km)
Naprawa kabla przyłączeniowego Ethernet do lokalu abonenta	40,00
Wymiana uszkodzonego kabla Ethernet do lokalu abonenta	100,00
Wymiana uszkodzonego kabla Światłowodowego do lokalu abonenta	150,00 – 400,00 (w zależności od wizji technicznej)
Nieuzasadnione wezwanie serwisu	30,00 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



**JAM30X<sup>HD</sup>**

