AVES Sp. z o.o. (Operator)
ul. Brzoskwiniowa 29, Gajewniki-Kolonia
98-220 Gajewniki-Kolonia

BOK: ksiezyc.pl
ul. Stefana Żeromskiego 18, 98-220 Zduńska Wola
tel. 43 824 35 35
e-mail: biuro@ksiezyc.pl

Informacja Przedumowna Internet Pro na sieci ksiezyc.pl

Pakiety Internetowe (Usługi):

Nr	Pobieranie w Mb/s	Wysyłanie Mb/s	Abonament	Promocja	Aktywacja
1	200	50	64.90 zł	2 m-ce po 1.00 zł	49.00 zł
2	400	200	74.90 zł	6 m-ce po 1.00 zł	49.00 zł
3	600	300	79.90 zł	6 m-ce po 1.00 zł	1.00 zł
4	900	450	89.90 zł	6 m-ce po 1.00 zł	1.00 zł
5	1200	400	99.90 zł	6 m-ce po 1.00 zł	1.00 zł
6	1500	500	119.90 zł	6 m-ce po 1.00 zł	1.00 zł

Parametry dostępu do internetu:

Opóźnienia transmisji pakietów (Ping)	Zmienność tych opóźnień (Jitter)	Utrata pakietów (Lost)
do 10 ms	do 10 ms	0.00019 %/rok

Prędkość zwykle dostępna dla Abonenta	Minimalna prędkość dostępna dla Abonenta
nie mniej niż 80% wartości Pobierania lub Wysyłania	nie mniej niż 50% wartości Pobierania lub Wysyłania

Powyższe parametry dotyczą łącza Ethernet (kabel) bezpośrednio przyłączonego do routera, który udostępniła sieć ksiezyc.pl w lokalu Abonenta i obowiązują w obrębie sieci ksiezyc.pl począwszy od Abonenta do tzw. węzłów wymiany ruchu. ksiezyc.pl ma prawo przeprowadzić prace konserwacyjne, które są niezbędne dla utrzymania ciągłego działania sieci, prace takie odbywać się będą w

godzinach miedzy 0.00 a 6.00. Przerwy spowodowane tzw. siłą wyższą nie zaliczają się do Utraty pakietów.

Odszkodowanie należne Operatorowi za wcześniejsze wypowiedzenie umowy:

Nr pakietu	Wysokość odszkodowania, od którego będzie zastosowana proporcja
1	1 429.80 zł
2	1 354.20 zł
3	1 444.20 zł
4	1 624.20 zł
5	1 804.20 zł
6	2 164.20 zł

Odszkodowanie dla ksiezyc.pl będzie naliczone jako zapłata za dni, które Abonent zobowiązał się płacić w Umowie zawartej na czas określony 24 miesiące, np. jeżeli Abonent miał pakiet nr 1 i wykorzystał 100 dni świadczenia Usługi, odszkodowanie za pozostałe dni wynosi 1354.20/365/2*(365*2-100)=1168.69 zł.

Odszkodowanie należne Abonentowi za niezgodne z umowa wykonanie usługi dostępu do Interentu:

Nr pakietu	Wysokość kwoty do wyliczenia odszkodowania (kwota roczna)
1	714.90 zł
2	677.10 zł
3	722.10 zł
4	812.10 zł
5	902.10 zł
6	1 082.10 zł

Odszkodowanie będzie naliczone za każdą godzinę ciągłego braku dostępu do Internetu danego miesiąca, pod warunkiem skutecznego dostarczenia reklamacji do BOK (na trwałym nośniku, np. osobiści, list, e-mail) oraz pozytywnego jej rozpatrzenia przez Operatora. Przykład: w miesiącu było 54h braku dostępu do internetu, a Abonent korzystał z pakietu nr 2, obliczenia: 677.10/365/24*54=4.17 zł. Zasada ta nie wyklucza ubiegania się o odszkodowanie w innych wypadkach gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi. Odszkodowanie będzie wypłacone w kasie BOK lub na wskazany nr rachunku bankowego.

Poziom zapewnienia serwisu (SLA):

Nr	Czynność	W jakim czasie będzie wykonana
1	Zgłoszenia problemów i awarii	dostępne na nr 43 824 35 35, 7 dni w tygodniu przez 24h
2	Działania zmierzające do	podejmowane są w godzinach 8.00-18.00 od

	naprawy problemu	Pn. do Pt. oraz 11.00-14.00 w Sob.
Mając na względzie powyższe, poniżej podajemy godziny w jakich będą podejmowane działania:		
3	Rozpoznanie problemu	do 6h od zgłoszenia
4	Rozpoczęcie działania naprawczego	do 8h od zgłoszenia
5	Usunięcie awarii	bez zbędnej zwłoki lecz nie dłużej niż 72h robocze od zgłoszenia

Pozostałe informacje:

1. Umowę zawiera się na 24 miesiące.
2. 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.
3. Zakres działań podejmowanych przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone konsumentowi
    a. monitorowanie sieci: stałe monitorowanie sieci w celu wykrywania potencjalnych zagrożeń,
    b. reagowanie na incydenty: szybkie reagowanie na wykryte incydenty bezpieczeństwa, takie jak próby włamania czy ataki hakerskie,
    c. informowanie użytkowników: powiadamianie użytkowników o wystąpieniu incydentów oraz o potencjalnych zagrożeniach,
    d. odzyskiwanie danych: przywrócenie dostępu do usług i danych w przypadku ich utraty lub uszkodzenia,
    e. współpraca z organami: współpraca z organami ścigania i innymi podmiotami w celu zbadania incydentu i zapobiegania jego powtórzeniu.
    f. Celem tych działań jest minimalizacja skutków naruszenia bezpieczeństwa, ochrona danych osobowych użytkowników oraz utrzymanie ciągłości świadczenia usług.

4. ksiezyc.pl udostępnia nieodpłatnie, na czas umowy, nowoczesny router Dual-Band (2,4 i 5 GHz) o dużym zasięgu i prędkości. Ponieważ router jest własnością Operatora, jest on na wieczystej gwarancji, Abonent odpowiada jednak za uszkodzenia fizyczne (nie elektroniczne) oraz elektroniczne gdy stwierdzono, iż były one konsekwencją uszkodzenia fizycznego np. wylaniem płynu lub przepięciem sieci czy uderzeniem pioruna. Abonent po zakończeniu umowy jest zobowiązany do zwrotu routera, w stanie nie gorszym niż wskazującym na zwykłe warunki użytkowania, w ciągu 7 dni od zakończenia świadczenia usługi. Jeżeli Abonent nie zwróci urządzenia w ciągu 7 dni, zostanie ponownie wezwany do jego zwrotu, jeżeli po ponownym wezwaniu router nie zostanie zwrócony w terminie, Abonent będzie poddany windykacji w kwocie 338 zł brutto, co stanowi rynkową wartość urządzenia wraz z oprogramowaniem. W przypadku kiedy router, który dostarczy klient do ksiezyc.pl jest uszkodzony, ksiezyc.pl oszacuje koszt naprawy i Abonent poniesie te koszty, lecz nie więcej niż do ceny rynkowej routera, czyli 338 zł.
5. ksiezyc.pl świadczy Usługę Assistance w cenie Usługi internetowej, obejmuje ona poniższe działania dla Abonenta (ilość działań jest określona w Karcie Assistance wydanej do Umowy)
    - czyszczenie softwarowe
    - czyszczenie fizyczne wnętrza laptopa, komputera
    - konfiguracja urządzeń do internetu: telewizora, konsoli, lodówki itp.
    - konfiguracja routera
    - instalacja oprogramowania
    - doradztwo w zakresie zakupu sprzętu, problemów z dziedziny informatyki
6. Do wybranych pakietów stosuje się upust 10.00 zł za posiadanie jednocześnie TV Jambox kupioną w ksiezyc.pl. Ulgę stosuje się dla wybranych pakietów TV (informacja o pakietach dostępne jest na www.ksiezyc.pl)
7. ksiezyc.pl oferuje tańsze zakupy w swoim sklepie komputerowym Moon Games - pytaj o "cenę specjalną" dla posiadaczy usług ksiezyc.pl
8. Dla naszych klientów tani antywirus G Data, tylko 6 zł miesięcznie
9. Brak ukrytych kosztów
10. W związku ze świadczeniem Usługi ksiezyc.pl przetwarza niezbędne dane do wykonania zobowiązania, a w szczególności
    a. Imię i Nazwisko
    b. PESEL
    c. Adres
    d. Nr telefonu
    e. e-mail
11. ksiezyc.pl może na prośbę Abonenta zawrzeć Umowę na Usługę w lokalu Abonenta. W takim przypadku Abonent może w ciągu 14 dni rozwiązać Umowę bez podania przyczyny i bez żadnych konsekwencji finansowych, a ksiezyc.pl zobowiązany jest zwrócić wszystkie opłaty jakich dokonał Abonent. Abonent zobowiązany jest w takim przypadku do zwrotu wszelkich udostępnionych odpłatnie jak i nieodpłatnie urządzeń.
12. Dla przyszłego Abonenta, który nie zawarł jeszcze Umowy z Operatorem, Informacja powyższa jest ważna przez okres 30 dni od jej otrzymania.
13. Po podpisaniu Umowy, Informacja Przedumowna jest jej integralną częścią.

Telefon do BOK: 43 824 35 35

Podpisy (podpisać w trakcie podpisywania Umowy):

.....
data i podpis
Operator

.....
data i podpis
Abonent