

Regulamin Świadczenia Usługi „Konto Telegrosik”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa zakres oraz warunki świadczenia usługi telekomunikacyjnej pod nazwą handlową „Konto Telegrosik” przez spółkę Galena Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000133373, posiadająca numer NIP 6312283637, REGON 276637953, kapitał zakładowy 725.000,00 PLN opłacony w całości, zwaną dalej Galena.

§ 2. Definicje

1. **Biuro Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Galena komórka do telefonicznej obsługi Użytkowników, dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00 pod numerem 801 881 900 lub 801 371 900 dla dzwoniących z budki telefonicznej lub telefonu stacjonarnego lub 32 270 48 89 dla telefonów komórkowych.
2. **Cennik Usług** – dokument określający aktualne stawki za połączenia telefoniczne realizowane przez Galena wraz z zasadami ich naliczania; aktualny Cennik umieszczony jest na stronie internetowej www.telegrosik.pl;
3. **Dezaktywacja Konta Telegrosik** – zablokowanie możliwości korzystania z Usługi;
4. **Doładowanie Konta Telegrosik** – zwiększenie Stanu Konta Telegrosik poprzez przelanie środków z dowolnej Karty Telegrosik lub zasilenie konta za pośrednictwem strony internetowej www.telegrosik.pl;
5. **Kod Dostępowy** (Numer PIN) - unikalny ciąg cyfr danej karty Telegrosik, który pozwala na korzystanie z Usług Telegrosik; udostępniany podczas zakupu karty lub aktywacji Konta Telegrosik
6. **Konto Telegrosik** - indywidualne konto Użytkownika aktywowane poprzez Biuro Obsługi Klienta lub poprzez rejestrację na stronie www.telegrosik.pl umożliwiające dostęp do Usług Telegrosik bez konieczności każdorazowego wpisywania kodu PIN zwane dalej Konto lub Usługa;
7. **Regulamin Usługi** - niniejszy regulamin, którego treść znajduje się na stronie www.telegrosik.pl;
8. **Stan Konta Telegrosik** - kwota, którą Użytkownik ma na Koncie Telegrosik do wykorzystania na Usługi Telegrosik i którą Użytkownik może w miarę potrzeb uzupełnić poprzez Doładowanie Konta Telegrosik;
9. **Użytkownik** - każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usług Telegrosik na zasadach określonych Regulaminem;

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa

tel: 32 270 48 89, www.telegrosik.pl

10. **Usługi Telegrosik** – usługi telefonii internetowej świadczone przez Galenę z wykorzystaniem technologii VoIP (ang. Voice over Internet Protocol); Usługi Telegrosik nie obejmują połączenia od Użytkownika do Numeru Dostępowego Telegrosik, które realizowane jest przez operatora sieci, z której Użytkownik inicjuje połączenie;
11. **Kod SMS** – jednorazowy kod weryfikacyjny służący do aktywacji Usługi;
12. **Numer Dostępowy Telegrosik** - numer telefonu, z którym należy się połączyć, aby skorzystać z Usług Telegrosik; lista Numerów Dostępowych Telegrosik dostępna jest na stronie internetowej www.telegrosik.pl;

§ 3. Zakres, dostępność i jakość usługi Telegrosik

1. Z Usługi można korzystać z telefonów działających w sieciach stacjonarnych (z wyłączeniem publicznych aparatów samoinkasujących) jak również z telefonów działających w sieciach ruchomych (telefonów komórkowych).
2. Aktywacja i korzystanie z Usługi nie wymaga podpisywania umowy oraz konieczności posiadania przez Użytkownika sprzętu komputerowego, oprogramowania czy instalowania dodatkowych urządzeń.
3. Okres świadczenia Usługi na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania przez Użytkownika Stanu Konta Telegrosik. Celem kontynuacji korzystania z Usługi należy doładować Konto Telegrosik.
4. Dostęp do Usługi jest bezpłatny. Za aktywację oraz dostęp do Usługi Galena nie pobiera żadnych opłat. Opłata będzie pobierana jedynie za połączenia telefoniczne, zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług.
5. Usługa jest aktywna do momentu Dezaktywacji Konta Telegrosik, o której mowa w § 5 oraz w § 6 pkt. 4 Regulaminu.

§ 4. Aktywacja Konta Telegrosik

1. W celu aktywacji Konta Telegrosik Użytkownik powinien skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta lub dokonać aktywacji samodzielnie za pośrednictwem strony internetowej www.telegrosik.pl.
2. **Aby aktywować Konto Telegrosik za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta należy:**
 - a. wykonać połączenie na numer 801 881 900, 801 371 900 lub 32 270 48 89, z numeru telefonu na którym ma być aktywowana Usługa;
 - b. podać dane niezbędne do aktywacji konta: imię i nazwisko Użytkownika, e-mail, numer telefonu na którym ma być aktywowana Usługa, Kod Dostępowy (numer PIN) – o ile Użytkownik go posiada.
3. **Aby aktywować Konto Telegrosik za pośrednictwem strony internetowej www.telegrosik.pl należy:**
 - a. wybrać jedną z trzech dostępnych opcji:
 - i. Mam Konto Telegrosik - opcja pozwalająca na aktywowanie Usługi z użyciem istniejącego Konta Telegrosik;
 - ii. Mam Kartę Telegrosik - opcja pozwalająca na aktywowanie Usługi z użyciem posiadanej Karty Telegrosik (Kodu Dostępowego – numeru PIN);
 - iii. Nowe Konto - opcja pozwalająca na aktywowanie Usługi z użyciem nowej Karty Telegrosik (Kodu Dostępowego – numeru PIN);

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa

tel: 32 270 48 89, www.telegrosik.pl

- b. prawidłowo wypełnić dostępny formularz:
 - i. imię i nazwisko,
 - ii. e-mail
 - iii. numer telefonu,
 - iv. Kod PIN Karty (Kod Dostępowy, wymagany tylko w przypadku opcji Mam Kartę Telegrosik);
 - c. wyrazić bądź nie zgodę na przetwarzanie przez Galenę danych osobowych w postaci numeru telefonu w celu przesyłania informacji marketingowych dotyczących produktów i usług za pomocą środków komunikacji elektronicznej w tym wiadomości SMS;
 - d. wyrazić akceptację niniejszego Regulaminu Usługi oraz Polityki Prywatności;
 - e. wyrazić chęć założenia Konta Telegrosik poprzez kliknięcie przycisku ZAŁÓŻ KONTO.
4. Po uzupełnieniu formularza automat sprawdzi, czy na podanym numerze telefonu jest już aktywna Usługa Konto Telegrosik:
- a. W sytuacji gdy Użytkownik wybierze opcję „Nowe konto”, a na podanym numerze telefonu Usługa jest już aktywna Użytkownikowi wyświetlony zostanie komunikat o treści: „Na tym numerze telefonu masz już aktywną Usługę Konto Telegrosik.” W takiej sytuacji należy wybrać opcję „Mam Konto Telegrosik”; Jeśli na podanym numerze Usługa nie jest aktywna wtedy udostępniony zostanie przycisk ZAŁÓŻ KONTO;
 - b. W sytuacji gdy Użytkownik wybierze opcję „Mam Konto Telegrosik”, a na wskazanym numerze telefonu Usługa nie jest aktywna wyświetlony zostanie komunikat o treści „Na tym numerze nie masz aktywnej Usługi Konto Telegrosik. Wybierz inną opcję”. Wówczas należy wybrać opcję „Nowe Konto”;
 - c. W sytuacji gdy Użytkownik wybierze opcję „Mam Kartę Telegrosik”, a na podanym numerze telefonu Usługa jest już aktywna Użytkownikowi wyświetlony zostanie komunikat o treści: „Na tym numerze telefonu masz już aktywną Usługę Konto Telegrosik.” W takiej sytuacji należy wybrać opcję „Mam Konto Telegrosik”; Jeśli na podanym numerze Usługa nie jest aktywna wtedy udostępniony zostanie przycisk ZAŁÓŻ KONTO.
5. Użycie przycisku ZAŁÓŻ KONTO spowoduje wywołanie procedury weryfikacji podanego numeru telefonu poprzez wysyłkę wiadomości SMS z jednorazowym kodem weryfikacyjnym.
6. Proces przypisywania karty do numeru zostanie przerwany, jeżeli Użytkownik przed wprowadzeniem kodu z SMS opuści formularz (kliknie w jakąś inną podstronę).
7. Proces przypisywania będzie ograniczony czasowo, to znaczy, że SMS będzie ważny przez określony czas wskazany w treści SMS. Wprowadzenie przestanego kodu po upływie tego czasu i zatwierdzenie go spowoduje wyświetlenie informacji o tym, że czas na wprowadzenie Kodu już upłynął. Wówczas wyświetlony zostanie przycisk WYŚLIJ PONOWNIE SMS. Użycie go spowoduje wysłanie kolejnego Kodu SMS.
8. Zakończenie procesu aktywacji Usługi wymaga prawidłowego wprowadzenia kodu otrzymanego w wiadomości SMS w polu WPISZ KOD SMS.
9. Prawidłowe wpisanie Kodu SMS wieńczone będzie wysłaniem wiadomości SMS na numer telefonu Klienta podany w formularzu o treści: Konto Telegrosik jest aktywne. W treści SMS Użytkownik otrzyma także Kod Dostępowy (numer PIN) przypisany do Konta. Numer PIN należy używać do doładowań Konta Telegrosik przez sklep www.telegrosik.pl

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa

tel: 32 270 48 89, www.telegrosik.pl

§ 5. Dezaktywacja Konta Telegrosik

1. Na wniosek Użytkownika Konto Telegrosik może zostać dezaktywowane. Dezaktywacja konta nie jest równoznaczna z brakiem dostępu do Usług Telegrosik. Dezaktywacja Konta powoduje jedynie konieczność podania Kodu Dostępowego (Numeru PIN) podczas wykonywania połączenia.
2. W celu dezaktywacji konta należy złożyć pisemną dyspozycję podczas wizyty Użytkownika pod adresem ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa (w dni robocze w godzinach od 10:00 do 14:00) lub przesyłką na adres ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa bądź w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, poprzez adres email reklamacje@telegrosik.pl.
3. Dyspozycja powinna zawierać:
 - b. imię i nazwisko Użytkownika;
 - c. numer telefonu na którym aktywowano Usługę;
 - d. Kod Dostępowy (kod PIN) Konta;
 - e. wysokość kwoty zwrotu środków – w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;
 - f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności albo numer Karty Telegrosik lub Konta Telegrosik - w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;
 - g. podpis Użytkownika.
4. Założenie Konta Telegrosik przez osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej uważany jest za akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 6. Korzystanie z Konta Telegrosik

1. W celu uzyskania połączenia Użytkownik powinien z numeru telefonu, dla którego została aktywowana Usługa wybrać Numer Dostępowy Telegrosik, a następnie po usłyszeniu komunikatu powitalnego wybrać docelowy numer telefonu, z którym ma nastąpić połączenie, w następującym formacie:
 - a. dla połączeń międzynarodowych: 00 - kod kraju - kierunek miasta - numer lokalny - # (np. Niemcy 0049 #),
 - b. dla połączeń krajowych: numer kierunkowy – numer docelowy - # (np. Warszawa 22 #),
 - c. dla połączeń na telefony komórkowe krajowych operatorów: numer docelowy - # (np. 602#).
2. Każdorazowo po połączeniu się z Numerem Dostępowym Telegrosik z linii telefonicznej, dla której istnieje Konto Telegrosik, podawany jest komunikat o Stanie Konta Telegrosik, natomiast po wybraniu docelowego numeru telefonu - komunikat o liczbie minut do wykorzystania w ramach Usług Telegrosik. Nie jest konieczne odsłuchiwanie komunikatu o Stanie Konta Telegrosik, można rozpocząć wybieranie numeru docelowego w trakcie tego komunikatu.
3. W celu Doładowania Konta Telegrosik, Użytkownik powinien:
 - a. zakupić Kartę Telegrosik, wybrać z numeru telefonu, dla którego aktywowano Usługę, Numer Dostępowy Telegrosik, a następnie wybrać Kod Dostępowy (Kod PIN) Karty Telegrosik. Wszystkie środki dostępne na Karcie Telegrosik zostaną przelane na Konto Telegrosik Użytkownika;

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa

tel: 32 270 48 89, www.telegrosik.pl

- b. lub dokonać zakupu doładowania za pośrednictwem sklepu internetowego dostępnego pod adresem www.telegrosik.pl. Aby dokonać zakupu należy poprawnie wypełnić formularz dostępny na stronie www.telegrosik.pl:
 - i. poprawnie podać Kod Dostępowy (kod PIN) Konta Telegrosik otrzymany za pośrednictwem wiadomości SMS wraz z potwierdzeniem aktywacji konta. Podanie niepoprawnego kodu PIN skutkuje brakiem możliwości zakupu. Po wprowadzeniu niepoprawnego kodu PIN pojawi się komunikat: Niepoprawny PIN;
 - ii. wybrać nominał Doładowania zgodny z ofertą Sklepu;
 - iii. podać imię i nazwisko, adres e-mail oraz kod rabatowy jeśli Klient go posiada;
 - iv. wybrać metodę płatności za zamówienie zgodną z aktualną ofertą Sklepu;
 - v. zapoznać się z Regulaminem Sprzedaży Internetowej, Regulaminem Usługi i Polityki Prywatności i zatwierdzić ich treści;
 - vi. zaakceptować Regulamin Promocji - o ile dotyczy zakupu;
 - vii. zatwierdzić chęć zakupu poprzez kliknięcie przycisku „Płać i kupuję”. Aktywacja przycisku jest możliwa jedynie po spełnieniu ww. warunków.
4. Konto Telegrosik, które jest nie wykorzystywane przez okres co najmniej 12 miesięcy jest dezaktywowane i nie można z niego korzystać. Na żądanie Użytkownika Galena może wydłużyć ten okres. Na żądanie Użytkownika Galena konto może zostać aktywowane ponownie.

§ 7. Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługi przewidziane w niniejszym Regulaminie nie są realizowane przez Galenę lub są realizowane nienależycie, niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Wszelkie reklamacje związane z korzystaniem z Usługi będą rozpatrywane w ciągu 14 (czternastu) dni od daty złożenia pisemnej reklamacji przez Użytkownika.
3. Reklamacje dotyczące Usług mogą być składane listownie na adres Galena lub drogą elektroniczną na adres reklamacje@telegrosik.pl.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie zapisy w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Telegrosik oraz w Polityce Prywatności.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane na stronach internetowych www.telegrosik.pl z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Galena doręczy Użytkownikowi zmiany na piśmie, jeżeli wskaże on niezbędne dane i prześle pisemnie do Galena z zaznaczeniem ze są to dane adresowe do przesyłania aktualizacji regulaminu:
 - a. w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną: imię i nazwisko, adres korespondencyjny lub adres mailowy,
 - b. w przypadku Użytkownika nie będącego osobą fizyczną: nazwę, siedzibę i adres korespondencyjny lub adres mailowy.
3. Galena informuje Użytkowników o zmianie swojej nazwy (firmy) lub siedziby poprzez podanie tej informacji do publicznej wiadomości. Informacja o niniejszych zmianach nie stanowi zmiany Regulaminu.

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa

tel: 32 270 48 89, www.telegrosik.pl

4. W związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Użytkowników, może dochodzić do przetwarzania ich danych osobowych. W związku z tym Galena informuje, że jest Administratorem danych osobowych Użytkowników, w rozumieniu art. 4 pkt 1) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez administratora Użytkownik znajdzie w Polityce Prywatności opublikowanej na stronie internetowej www.telegrosik.pl.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 10.08.2022 r.