

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych „Telegrosik”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej: Regulaminem, określa zakres oraz warunki świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych pod nazwą handlową Telegrosik przez spółkę działającą pod firmą Galena Sp. z o.o. 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, NIP: 6312283637, REGON: 276637953, z kapitałem zakładowym w wysokości 725.000 złotych opłaconym w całości, zwaną dalej Galena.

§ 2. Definicje

2. **Numer Aktywacyjny** - numer telefonu służący do zakładania Konta Telegrosik: dla telefonów stacjonarnych numer bezpłatny 800 801 919 lub 800 901 919; dla telefonów komórkowych numer 32 270 48 89 (koszt połączeń z telefonów komórkowych według właściwej taryfy dostawcy usług Użytkownika).
3. **Bezpłatny Ogólnopolski Numer Dostępowy Telegrosik** – bezpłatny Numer Dostępowy Telegrosik, przeznaczony do korzystania z telefonów stacjonarnych lub budek telefonicznych na terenie całego kraju: 800 901 900 lub 800 909 900.
4. **Cennik** – 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;
5. **Data Ważności** – określony termin, do którego Karta Telegrosik pozostaje aktywna zgodnie z informacją zamieszczoną na Karcie Telegrosik;
6. **Doładowanie Karty Telegrosik** - zwiększenie Stanu Karty Telegrosik za pośrednictwem strony internetowej www.telegrosik.pl, tradycyjnym przelewem bankowym na rachunek wskazany na stronie internetowej lub za pomocą Usługi Przelej środki.
7. **Doładowanie Konta Telegrosik** – zwiększenie Stanu Konta Telegrosik poprzez przelanie wszystkich dostępnych na Karcie Telegrosik środków na Konto Telegrosik;
8. **Identyfikator Konta** - numer telefonu Użytkownika, który powinien mieć aktywną usługę identyfikacji numeru telefonu (CLIP, ang. *Calling Line Identification Presentation*), dla którego zakładane jest Konto Telegrosik i który umożliwia automatyczną autoryzację bez konieczności każdorazowego wybierania Kodu Dostępowego (kodu PIN);
9. **Karta Telegrosik** - karta przedpłacona o nominale wskazanym na tej karcie, posiadająca indywidualny Kod Dostępowy (kod PIN), umożliwiająca dostęp do Usług Telegrosik;
10. **Kod Dostępowy** (kod PIN) - unikalny ciąg cyfr umieszczony na Karcie Telegrosik, który pozwala na korzystanie z Usług Telegrosik do wysokości nominału wskazanego na tej karcie. Kod Dostępowy (kod PIN) należy wpisać po połączeniu z Lokalnym Numerem Dostępowym Telegrosik lub Bezpłatnym Ogólnopolskim Numerem Dostępowym Telegrosik;

Galena Sp. z o.o.

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

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

11. **Konto Telegrosik** - indywidualne konto Użytkownika zakładane poprzez Numer Aktywacyjny, umożliwiające dostęp do Usług Telegrosik; aby założyć Konto Telegrosik linia telefoniczna Użytkownika powinna mieć aktywną usługę identyfikacji numeru telefonu (CLIP);
12. **Konsument** - osoba fizyczna korzystająca z Usług Telegrosik dla celów osobistych lub dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu. (Przy czym, zawarte w niniejszym Regulaminie zapisy dotyczące Konsumenta, stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.)
13. **Lokalny Numer Dostępowy Telegrosik** - Numer Dostępowy Telegrosik odpowiedni dla wybranej strefy numeracyjnej w tym dedykowany dla połączeń z telefonów komórkowych: 22 330 19 00.
14. **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;
15. **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.);
16. **Siła wyższa** - nieprzewidziane wydarzenia lub zdarzenie spowodowane czynnikami zewnętrznymi o charakterze nadzwyczajnym, którego nie można było przewidzieć i nie można było mu zapobiec (np. katastrofa, działanie sił przyrody, pandemia, stan nadzwyczajny, stan klęski żywiołowej), które wystąpią niezależnie od woli Użytkownika i Galeny po zawarciu Umowy,
17. **Stan Karty Telegrosik** - kwota, którą Użytkownik posiada na Karcie Telegrosik do wykorzystania na Usługi Telegrosik; kwota początkowa jest równa nominałowi Karty Telegrosik; Użytkownik może w miarę potrzeb uzupełnić Stan Karty poprzez Doładowanie Karty Telegrosik lub za pomocą Usługi Przelej środki.
18. **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;
19. **Przelej środki** – usługa pozwalająca na przelanie środków dostępnych na Karcie Telegrosik w całości lub w części na inną wskazaną przez Użytkownika Kartę Telegrosik, zgodnie z cennikiem dostępnym na stronie internetowej www.telegrosik.pl;
20. **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;
21. **Użytkownik** - każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usług Telegrosik na zasadach określonych Regulaminem lub zamierzająca korzystać z Usług Telegrosik po nabyciu Karty Telegrosik;
22. **Biuro Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Galena komórka do telefonicznej obsługi Użytkowników.

Galena Sp. z o.o.

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

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

§ 3. Zakres, dostępność i jakość usług Telegrosik

1. Usługi Telegrosik obejmują połączenia głosowe z użytkownikami stacjonarnych i ruchomych publicznych sieci telefonicznych w kraju i za granicą, szczegółowo określone w Cenniku zamieszczonym na stronie internetowej www.telegrosik.pl. Galena nie zapewnia połączeń na numery alarmowe, co jest związane ze specyfiką świadczenia usług w technologii VoIP i jest niezależne od woli Galeny.
2. Realizowanie Usług Telegrosik polega między innymi na konwersji głosu i jego transmisji w postaci pakietów danych za pośrednictwem sieci internetowej w technologii VoIP.
3. Z Usług Telegrosik można korzystać z telefonów działających w sieciach stacjonarnych (w tym publicznych aparatów samoinkasujących) z zainstalowaną funkcją wybierania tonowego, jak również z telefonów działających w sieciach ruchomych (telefonów komórkowych), co nie oznacza jednak, że wszystkie Numery Aktywacyjne, Bezpłatne Ogólnopolskie Numery Dostępowe Telegrosik i inne Numery Dostępowe Telegrosik będą dostępne z każdej sieci.
4. Połączenia w ramach Usług Telegrosik realizowane są bez konieczności podpisywania umowy oraz bez konieczności posiadania przez Użytkownika sprzętu komputerowego, oprogramowania czy instalowania dodatkowych urządzeń.
5. Usługi Telegrosik dostępne są w sposób ciągły, 24 godziny na dobę i przez wszystkie dni w roku. W przypadku awarii powodującej niedostępność Usług Telegrosik zastosowanie znajduje § 7 niniejszego Regulaminu.
6. Usługi Telegrosik są ogólnodostępne i może z nich korzystać każdy, kto zakupi Kartę Telegrosik lub założy Konto Telegrosik.
7. Okres świadczenia Usług Telegrosik na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania przez Użytkownika Stanu Karty Telegrosik lub Stanu Konta Telegrosik. W przypadku Kart Telegrosik z Datą Ważności okres świadczenia Usług Telegrosik na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania przez Użytkownika Stanu Karty Telegrosik lub z chwilą upływu Daty Ważności Karty Telegrosik. Celem kontynuacji korzystania z Usługi należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.
8. Po upływie Daty Ważności Karta Telegrosik przechodzi w stan nieaktywny i nie można z niej korzystać. W przypadku Użytkownika będącego Konsumentem Stan Karty Telegrosik istniejący w Dacie Ważności może zostać przeniesiony na nową Kartę Telegrosik, o ile Konsument złoży wniosek o dokonanie przeniesienia takich środków. Wniosek wraz z oryginałem lub kopią nieaktywnej Karty Telegrosik powinien zostać złożony w formie pisemnej i przesłany na adres: Galena Sp. z o.o., ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa w terminie 14 dni od daty upływu Daty Ważności, przy czym do zachowania tego terminu wystarczy nadanie przesyłki pocztowej zawierającej stosowny wniosek w ww. terminie. Stan Karty Telegrosik do przeniesienia na nową Kartę Telegrosik nie może być wyższy niż stan środków zgromadzonych na nieaktywnej Karcie Telegrosik.
9. Usługi Telegrosik świadczone są z jakością przewidzianą dla technologii VoIP. Połączenia są realizowane w czasie zbliżonym do rzeczywistego i w wielu wypadkach mogą nie spełniać wymagań jakościowych stawianych tradycyjnym połączeniom telefonicznym. W trakcie połączeń mogą występować opóźnienia, echa czy inne zniekształcenia w komunikacji głosowej.
10. W przypadku połączeń międzynarodowych i na telefony komórkowe Usługi Telegrosik nie zapewniają prezentacji numeru (CLIP) Użytkownika.

§ 4. Korzystanie z Kart Telegrosik

1. W celu uzyskania połączenia, Użytkownik powinien wybrać z klawiatury numerycznej aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym Numer Dostępowy Telegrosik, następnie po usłyszeniu

Galena sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000133373, posiadająca numer REGON: 276637953 oraz numer NIP: 6312283637, kapitał zakładowy: 725.000,00 PLN w całości opłacony.

Galena Sp. z o.o.

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

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

komunikatu powitalnego: wybrać Kod Dostępowy (kod PIN), a w dalszej kolejności 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. Połączenia międzynarodowe na telefony stacjonarne oraz na telefony komórkowe realizowane są przez Bezpłatny Ogólnopolski Numer Dostępowy Telegrosik oraz Lokalny Numer Dostępowy. Połączenia krajowe na telefony stacjonarne oraz na telefony komórkowe realizowane są przez Bezpłatny Ogólnopolski Numer Dostępowy Telegrosik. Każdorazowo po wybraniu Kodu Dostępowego (kodu PIN) podawany jest komunikat o Stanie Karty Telegrosik, natomiast po wybraniu docelowego numeru telefonu - komunikat o liczbie minut do wykorzystania w ramach Usług Telegrosik. Nie jest konieczne odsłuchiwanie komunikatu o Stanie Karty Telegrosik, można rozpocząć wybieranie numeru docelowego podczas tego komunikatu.
3. Naciśnięcie "#" znacznie przyspiesza nawiązanie połączenia, jednak nie jest warunkiem koniecznym jego uzyskania.
4. W przypadku pomyłki przy wpisywaniu docelowego numeru telefonu należy nacisnąć gwiazdkę ("*") i ponownie wybrać docelowy numer telefonu.
5. Jeżeli wybierany numer użytkownika będzie zajęty, pojawi się odpowiedni komunikat bądź sygnał zajętości.

§ 5. Korzystanie z Konta Telegrosik

1. W celu założenia Konta Telegrosik Użytkownik powinien skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.
2. W celu uzyskania połączenia Użytkownik powinien z numeru telefonu, dla którego zostało założone Konto Telegrosik 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#).

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 zakupić Kartę Telegrosik, wybrać z linii telefonicznej, dla której istnieje Konto Telegrosik, Numer Dostępowy Telegrosik, a następnie po odsłuchaniu (lub w trakcie odsłuchiwania) komunikatu powitalnego, informacji o Stanie Konta

Galena sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000133373, posiadająca numer REGON: 276637953 oraz numer NIP: 6312283637, kapitał zakładowy: 725.000,00 PLN w całości opłacony.

Galena Sp. z o.o.

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

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

Telegrosik i prośby o Doładowanie Konta Telegrosik, wybrać Kod Dostępowy (Kod PIN) Karty Telegrosik. Wszystkie środki dostępne na Karcie Telegrosik zostają przelane na Konto Telegrosik Użytkownika. Z tym momentem Doładująca Karta Telegrosik zostaje wykorzystana i staje się bezużyteczna.

4. Konto Telegrosik, które jest nie wykorzystywane przez okres co najmniej 12 miesięcy jest dezaktywowane i nie można z niego korzystać. Operator może wydłużyć ten okres dla wybranych Kont Telegrosik.

§ 6. Czas trwania rozmów, opłaty i data ważności karty

1. Czas trwania rozmów mierzony jest od momentu uzyskania połączenia z docelowym numerem do chwili rozłączenia.
2. Nie jest konieczne wykorzystanie całego Stanu Karty lub Stanu Konta Telegrosik w trakcie jednej rozmowy. Informację o Stanie Karty lub Stanie Konta Telegrosik można uzyskać każdorazowo po wybraniu Numeru Dostępowego Telegrosik i - w przypadku Karty Telegrosik - wprowadzeniu Kodu Dostępowego (kodu PIN).
3. Poprzez nabycie Karty Telegrosik Użytkownik z góry uiszcza opłaty za Usługi Telegrosik do wartości określonej nominałem Karty Telegrosik.
4. Opłata za przeprowadzone rozmowy jest pobierana z Karty Telegrosik lub z Konta Telegrosik, w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku. Po wyczerpaniu Stanu Karty lub Stanu Konta Użytkownik może w miarę potrzeb uzupełniać je odpowiednio poprzez Doładowanie Karty Telegrosik lub usługę Przeleży środki lub poprzez Doładowanie Konta Telegrosik.
5. Opłaty naliczane są począwszy od momentu połączenia z docelowym numerem telefonu. Obowiązuje naliczanie sekundowe.
6. Opłaty za korzystanie z Usług Telegrosik są uzależnione od krajów, do których realizowane są połączenia. W przypadku niektórych krajów opłaty mogą być zróżnicowane dla połączeń z numerami stacjonarnymi i komórkowymi.
7. Połączenie z telefonu stacjonarnego lub telefonu komórkowego z Lokalnym Numerem Dostępowym Telegrosik jest taryfikowane przez operatora telefonicznego, z którego usług korzysta Użytkownik.
8. W przypadku połączeń z telefonu stacjonarnego z Bezpłatnym Ogólnopolskim Numerem Dostępowym Telegrosik, Użytkownik nie ponosi jakichkolwiek opłat na rzecz operatora realizującego połączenie z tym numerem.
9. W celu skorzystania z Usług Telegrosik przy użyciu telefonu komórkowego należy połączyć się z Lokalnym Numerem Dostępowym Telegrosik przeznaczonym do korzystania z użyciem telefonów komórkowych, tj. z numerem: 22 330 19 00. W przypadku korzystania z telefonów komórkowych nie ma możliwości połączenia z Bezpłatnym Ogólnopolskim Numerem Dostępowym Telegrosik chyba, że Operator komórkowy Użytkownika wskazał inaczej.
10. W przypadku połączeń z telefonów komórkowych, zasady naliczania i wysokość opłaty za połączenie z Lokalnym Numerem Dostępowym Telegrosik określa taryfa operatora telefonii komórkowej, z której korzysta Użytkownik.

Galena Sp. z o.o.

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

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

11. W przypadku zmiany warunków rynkowych, a w szczególności ponoszonych kosztów, Galena będzie miała prawo do zmiany wysokości opłat określonych w Cenniku. Wszelkie zmiany Cennika będą publikowane na stronie internetowej www.telegrosik.pl 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, że są to dane adresowe do przesyłania aktualizacji Cennika:

- a. w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną: imię i nazwisko, adres korespondencyjny,
- b. w przypadku Użytkownika nie będącego osobą fizyczną: nazwę, siedzibę i adres korespondencyjny.

Dane adresowe wskazane podczas procedury reklamacji nie będą traktowane jako dane do dostarczania nowego regulaminu lub jego zmian.

Na żądanie Użytkownika doręczenie proponowanych zmian może nastąpić na podany przez niego adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

W przypadku braku akceptacji zmian Użytkownik może, do dnia wprowadzenia zmian w życie, wypowiedzieć umowę, ze skutkiem na dzień poprzedzający dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

12. Termin ważności Karty Telegrosik wynosi 12 miesięcy od pierwszego użycia karty. Operator może ustalić inny termin ważności Karty Telegrosik od pierwszego jej użycia dla wybranych serii kart.

§ 7. Odpowiedzialność wobec użytkowników

1. Fakt nabycia Karty Telegrosik oraz odsłonięcia Kodu Dostępowego (kodu PIN) lub założenia Konta Telegrosik przez osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej uważany jest za akceptację postanowień Regulaminu.
2. Galena ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telegrosik, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej lub winy Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu. Galena nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telegrosik wynikających z braku możliwości dostępu przez Użytkownika do aparatów telefonicznych z wybieraniem tonowym lub używania przez Użytkownika aparatu telefonicznego z niepoprawnie działającym wybieraniem tonowym.
3. Użytkownikowi korzystającemu z Karty Telegrosik (tj. korzystającemu z Usług Telegrosik w sposób określony w § 4 Regulaminu) za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Telegrosik przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 wartości nominalnej Karty Telegrosik, której dotyczy reklamacja. Do okresu, za który Użytkownikowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
4. Użytkownikowi korzystającemu z Konta Telegrosik (tj. korzystającemu z Usług Telegrosik w sposób określony w § 5 Regulaminu) za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Telegrosik przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Telegrosik dla Konta Telegrosik, którego dotyczy reklamacja, w okresie trzech pełnych miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku Użytkowników, których Konto Telegrosik istnieje krócej, niż trzy pełne miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc,

Galena sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000133373, posiadająca numer REGON: 276637953 oraz numer NIP: 6312283637, kapitał zakładowy: 725.000,00 PLN w całości opłacony.

Galena Sp. z o.o.

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

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

w którym nastąpiła przerwa, wysokość kary umownej za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Telegrosik oblicza się poprzez podzielenie wartości wykorzystanych Usług Telegrosik dla Konta Telegrosik, którego dotyczy reklamacja, w całym okresie istnienia Konta Telegrosik przez liczbę dni istnienia Konta Telegrosik.

5. Maksymalna wysokość kary umownej:
 - a. w przypadku Użytkownika korzystającego z Karty Telegrosik (tj. korzystającego z Usług Telegrosik w sposób określony w § 4 Regulaminu) nie może przekroczyć nominału Karty Telegrosik, której dotyczy reklamacja;
 - b. w przypadku Użytkownika korzystającego z Konta Telegrosik (tj. korzystającego z Usług Telegrosik w sposób określony w § 5 Regulaminu) nie może przekroczyć średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Telegrosik dla Konta Telegrosik, którego dotyczy reklamacja, w okresie trzech pełnych miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku Użytkowników, których Konto Telegrosik istnieje krócej niż trzy pełne miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym nastąpiła przerwa, wysokość kary umownej nie może przekroczyć średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Telegrosik dla Konta Telegrosik, którego dotyczy reklamacja, w całym okresie istnienia Konta Telegrosik.
 - c. Użytkownik będący Konsumentem może żądać odszkodowania przekraczającego wysokość zastrzeżonej maksymalnej kary umownej.
6. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Użytkownika i uznanej przez Galena.
7. Galena nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do Usług Telegrosik przez osoby nieupoważnione na skutek kradzieży, ujawnienia lub przechwycenia Kodu Dostępowego (kodu PIN). Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Galenę o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu Dostępowego (kodu PIN) Karty Telegrosik przez osobę trzecią.

§ 8. Zakres obsługi serwisowej

1. Wystąpienie awarii oraz problemów z połączeniem Użytkownik powinien zgłaszać niezwłocznie w Biurze Obsługi Klienta pod numerami: 801 881 900, 801 371 900 lub 32 270 48 89 (koszty połączeń według właściwej taryfy dostawcy usług Użytkownika).
2. Biuro Obsługi Klienta zapewnia Użytkownikowi za pośrednictwem numerów wymienionych w ustępie 1 powyżej możliwość uzyskania porad i wyjaśnień, jak również pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z Usługami Telegrosik.

§ 9. Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Użytkownikowi przysługuje prawo składania reklamacji ustnie telefonicznie pod nr telefonu 801 881 900 (opłata jest stała i równa cenie jednej jednostki taryfikacyjnej) lub 801 371 900 (opłata według stawek operatora telefonicznego z którego linii jest realizowane połączenie) lub 32 270 48 89 (opłata według stawek operatora telefonicznego z którego linii jest realizowane połączenie), osobiście ustnie do protokołu lub pisemnie 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 pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe na adres ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230

Galena sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000133373, posiadająca numer REGON: 276637953 oraz numer NIP: 6312283637, kapitał zakładowy: 725.000,00 PLN w całości opłacony.

Galena Sp. z o.o.

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

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

Warszawa) bądź w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, poprzez adres email reklamacje@telegrosik.pl.

2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. Kod Dostępowy (kod PIN) lub numer seryjny Karty Telegrosik lub Identyfikator Konta;
 - e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;
 - f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo numer Karty Telegrosik lub Konta Telegrosik (jeżeli Użytkownik wnosi o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności w formie doładowania Karty Telegrosik lub Konta Telegrosik) – w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;
 - g. podpis reklamującego Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie bezpośrednio w siedzibie Galeny, Przedstawiciel Galeny jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie na papierze z podaniem dnia złożenia reklamacji oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Galeny rozpatrującej reklamację.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Galena w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdzi na papierze jej przyjęcie, z podaniem dnia złożenia reklamacji oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Galeny rozpatrującej reklamację, chyba, że w tym czasie udzieli odpowiedzi na reklamację.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Galeny (w formie ustnej lub w formie pisemnej), w przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 2 upoważniona osoba przyjmując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji (a brak uzupełnienia spowoduje całkowitą niemożność jej rozpoznania), poinformuje Użytkownika o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w formie innej niż wskazana w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Galena, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika składającego reklamację do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie powyższego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym Usługa Telegrosik została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie terminu Galena pozostawi bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadomi reklamującego.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 lit. e), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Galena traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. Galena zobowiązuje się do starannego i niezwłocznego rozpatrzenia reklamacji i udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

Galena sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000133373, posiadająca numer REGON: 276637953 oraz numer NIP: 6312283637, kapitał zakładowy: 725.000,00 PLN w całości opłacony.

Galena Sp. z o.o.

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

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

10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a. nazwę jednostki Galena rozpatrującej reklamację;
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności (doliczona do wartości Konta Telegrosik lub Karty Telegrosik), zgodnie z wnioskiem reklamującego;
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument – o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub stałych polubownych sądach konsumenckich przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, tj. postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego;
 - f. dane identyfikujące pracownika reprezentującego Galena, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Użytkownikowi reklamującemu przesyłką poleconą (w przypadku, gdy jest udzielana na piśmie).
12. Użytkownik na prawo złożyć odwołanie do odpowiedzi Galeny na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub w przypadku nieuwzględnienia reklamacji, bądź też braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej lub odwołanie od odpowiedzi na złożoną reklamację zostało uwzględnione, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo do dochodzenia swoich roszczeń, na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym. Podmiotem uprawnionym w myśl ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
13. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, o który mowa w ust. 12 powyżej, Użytkownik uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona Użytkownika. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydanie na jej podstawie akty wykonawcze. Dodatkowe informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej uke.gov.pl.
14. Za zgodą Użytkownika, wyrażoną w reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu, Galena potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. W tym zakresie stosuje się przepis art. 174 Prawa Telekomunikacyjnego.
15. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Galena potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Użytkownik nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Galena potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja

Galena Sp. z o.o.

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

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

została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Użytkownika do złożenia reklamacji.

16. Jeżeli wysłana przez Galenę odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi, Galena, na żądanie Użytkownika, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
17. Użytkownik, w porozumieniu z Galeną, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 14, ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Galena ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
18. Galena nie jest obowiązana do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.
19. Szczegółowe zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji określa Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 07.03.2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014 r., poz. 284).

§ 10. Postanowienia szczególne

1. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania w poufności Kodu Dostępowego (kodu PIN) oraz dołożenia wszelkich starań w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie.
2. Udostępnienie przez Użytkownika Kodu Dostępowego (Kodu PIN) osobom trzecim skutkuje poniesieniem przez Użytkownika pełnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania związane z Usługami Telegrosik dokonane przez osobę trzecią. W przypadku wejścia przez osobę trzecią w posiadanie Kodu Dostępowego (Kodu PIN) w inny sposób niż wskutek udostępnienia przez Użytkownika, Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za działania podjęte przez osobę trzecią do momentu otrzymania przez Galenę pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia żądania zablokowania Usług Telegrosik w związku z utratą Kodu Dostępowego (Kodu PIN).
3. Użytkownik zobowiązuje się do ponoszenia opłat za wszelkie połączenia dokonywane przy wykorzystaniu Karty Telegrosik, także wtedy, gdy wykorzystanie nastąpiło bez zgody Użytkownika. Użytkownik jest ponadto zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Galena o podejrzeniu popełnienia lub popełnieniu przestępstwa, polegającego na wykorzystaniu Karty Telegrosik bez zgody Użytkownika.
4. Galena, na pisemne życzenie Użytkownika, dostarczy w terminie 14 (słownie: czternastu) dni szczegółowe specyfikacje dotyczące odbytych rozmów za cenę określoną w aktualnym cenniku dostępnym na www.telegrosik.pl. W celu uzyskania szczegółowej specyfikacji odbytych rozmów, do pisemnego wniosku Użytkownika, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Użytkownik zobowiązany jest dołączyć oryginał lub kopię Karty Telegrosik, której wykaz połączeń ma dotyczyć (nie dotyczy Kart Telegrosik zakupionych na stronie internetowej www.telegrosik.pl) oraz wskazanie jakiego okresu ma dotyczyć przesłany wykaz, przy czym wykaz ten powinien dotyczyć okresu nie dłuższego niż 12-miesięczny. Opłata jest pobierana z Karty Telegrosik lub Konta Telegrosik, którego zestawienie dotyczy. W uzasadnionych przypadkach, na prośbę Użytkownika, Galena może odstąpić od pobierania opłaty za sporządzenie zestawienia odbytych rozmów. Opłat nie pobiera się również w przypadku uwzględnienia reklamacji.
5. Galena ma prawo zawieszenia świadczenia Usług Telegrosik w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu bądź przepisów obowiązującego prawa po uprzednim wezwaniu

Galena sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000133373, posiadająca numer REGON: 276637953 oraz numer NIP: 6312283637, kapitał zakładowy: 725.000,00 PLN w całości opłacony.

Galena Sp. z o.o.

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

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

Użytkownika do zaprzestania naruszeń i bezskutecznego upływu terminu wskazanego w wezwaniu, nie krótszego niż 7 dni.

6. Galena gromadzi dane o numerze urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie przewidzianym w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego.
7. W przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Galena uprawniona jest do podejmowania działań przewidzianych w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego, polegających w szczególności na podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, poinformowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych. W przypadku wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa świadczonych usług, Galena informuje o tym, że stosowane przez nią środki techniczne nie gwarantują bezpieczeństwa przekazu komunikatów, a także o istniejących możliwościach zapewnienia takiego bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Galena jest obowiązana do eliminacji przekazu komunikatu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci i usług. Galena uprawniona jest do informowania innych przedsiębiorców o zagrożeniach dotyczących bezpieczeństwa sieci i usług.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane na stronach internetowych www.telegrosik.pl lub w prasie ogólnodostępnej 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,
 - b. w przypadku Użytkownika nie będącego osobą fizyczną: nazwę, siedzibę i adres korespondencyjny.

Dane adresowe wskazane podczas procedury reklamacji nie będą traktowane jako dane do dostarczania nowego regulaminu lub jego zmian.

Na żądanie Użytkownika doręczenie proponowanych zmian może nastąpić na podany przez niego adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

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.
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

Galena sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000133373, posiadająca numer REGON: 276637953 oraz numer NIP: 6312283637, kapitał zakładowy: 725.000,00 PLN w całości opłacony.

Galena Sp. z o.o.

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

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

administradora Użytkownik znajdzie w Polityce Prywatności opublikowanej na stronie internetowej www.telegrosik.pl.

5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 08.06.2023 r. ze zmianami obowiązującymi od dnia 08.07.2023 r.

Galena sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000133373, posiadająca numer REGON: 276637953 oraz numer NIP: 6312283637, kapitał zakładowy: 725.000,00 PLN w całości opłacony.