

Regulamin Usługi telekomunikacyjnej „Przelew środków z MOBILNY telegrosik na kartę telegrosik”

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki świadczenia Usługi telekomunikacyjnej „**Przelew środków z MOBILNY telegrosik na kartę telegrosik**” (dalej: Usługa), która jest świadczona przez Galena Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa wpisana do Krajowego 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 (dalej: Galena) na rzecz Abonentów.
2. Usługa stanowi usługę telekomunikacyjną w rozumieniu ustawy dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.).
3. Abonentem jest osoba posiadająca konto w sieci MOBILNY telegrosik oraz kartę telefoniczną telegrosik.
4. Usługa obowiązuje od dnia 13.05.2024 r. do dnia odwołania przez Galena, o czym Galena poinformuje na swoich stronach internetowych www.mobilny-telegrosik.pl oraz www.telegrosik.pl z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem.
5. O ewentualnych zmianach w zakresie Usługi, w tym w szczególności o zaprzestaniu jej świadczenia, Galena poinformuje za pomocą komunikatu zamieszczonego na stronie www.telegrosik.pl i na stronie www.mobilny-telegrosik.pl.

§ 2 Opis Usługi

1. Usługa obejmuje Abonentów, którzy posiadają kartę w sieci komórkowej MOBILNY telegrosik na kartę i zlecą przelew środków z konta MOBILNY telegrosik na konto karty telefonicznej telegrosik.
2. W ramach Usługi każdy Abonent, który posiada konto w sieci MOBILNY telegrosik może zasilić konto dowolnej karty telefonicznej telegrosik.
3. Usługa uruchamiana jest z chwilą zlecenia przez Abonenta przelewu środków z konta MOBILNY telegrosik na konto karty telefonicznej telegrosik.
4. Abonent w sieci MOBILNY telegrosik może dokonać zlecenia przelewu środków zgromadzonych na koncie MOBILNY telegrosik na konto karty telefonicznej telegrosik poprzez kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta i wydanie dyspozycji:
 - a. bezpośrednio u Konsultanta Biura Obsługi Klienta od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 dostępne kwoty przelewu środków z MOBILNY telegrosik na kartę telefoniczną telegrosik to: 5zł, 10zł 25zł, 50zł (nie są dopuszczalne inne kwoty przelewu).
5. Aby zasilić konto karty telefonicznej telegrosik za pomocą MOBILNY telegrosik należy:

- a. wykonać połączenie z telefonu z numeru w sieci MOBILNY telegrosik na numer Biura Obsługi Klienta tj.: 799 555 223 lub *223,
 - b. podać kwotę przelewu, na którą ma zostać zasilone konto karty telefonicznej telegrosik,
 - c. posiadać na koncie MOBILNY telegrosik kwotę minimalną równą zlecanemu przelewowi.
 - d. podać numer seryjny karty telefonicznej telegrosik, której konto ma zostać zasilone.
6. Abonent w sieci MOBILNY telegrosik może dokonać zlecenia przelewu środków zgromadzonych na koncie MOBILNY telegrosik na konto karty telefonicznej telegrosik wielokrotnie w ramach środków posiadanych na koncie MOBILNY telegrosik.
7. Po zleceniu przelewu środków z konta MOBILNY telegrosik na konto karty telefonicznej telegrosik, kolejne zlecenie jest przyjmowane dopiero **po wykonaniu poprzedniego**.
8. Zlecenie przyjmuje się za wykonane dopiero po zasileniu wskazanej karty telefonicznej telegrosik kwotą pobraną z konta MOBILNY telegrosik.
9. W przypadku braku odpowiedniej kwoty na karcie MOBILNY telegrosik, wystarczającej na realizację zlecenia - środki nie zostaną pobrane a usługa przelewu na kartę telefoniczną telegrosik nie zostanie wykonana.
10. Abonent po zleceniu przelewu środków z konta MOBILNY telegrosik na konto karty telegrosik otrzymuje powiadomienia wiadomością SMS na numer MOBILNY telegrosik z którego została wydana dyspozycja. Powiadomienia dotyczą:
- a. Potwierdzenia przyjęcia zlecenia do realizacji - „Przyjęto dyspozycję przeniesienia kwoty ... z numeru 48..... ”
 - b. Potwierdzenia wykonania zlecenia - „Dziękujemy za skorzystanie z naszych usług. Przelew wkrótce zostanie zrealizowany. Mobilny Telegrosik/IZZI”
 - c. Informacji o braku środków na wykonanie zlecenia - „Przelewu nie można było wykonać, prosimy o powtórny próbę lub kontakt z Infolinią MOBILNY telegrosik *223”
11. Środki w kwocie wskazanej przez Abonenta MOBILNY telegrosik zgodnie z ust. 1 do 5 powyżej zostaną pobrane z konta karty w sieci MOBILNY telegrosik, z której wykonane jest zlecenie przelewu i zasilą konto wskazanej przez Abonenta karty telefonicznej telegrosik maksymalnie w ciągu **72 godzin roboczych** od dnia przyjęcia dyspozycji zlecenia przelewu.
12. Galena nie pobiera prowizji za dokonanie przelewu, o którym mowa w ust. 1 do 5.
13. Podane numery Biura Obsługi Klienta: 799 555 223 i *223 są bezpłatne tylko dla połączeń wykonywanych z numeru MOBILNY telegrosik.
14. Galena zastrzega sobie możliwość dokonania zmian wysokości dostępnych kwot przelewu (ust.4 a i b), w tym w szczególności likwidacji wybranych kwot przelewu, lub też pobierania prowizji tytułem przyjmowanych dyspozycji, o czym poinformuje na stronach www.mobilny-telegrosik.pl oraz www.telegrosik.pl .

§3 Procedura reklamacyjna

1. Abonent może składać reklamacje dotyczące zawartej umowy elektronicznie na adres: mobilny@telegrosik.pl lub pisemnie na adres siedziby firmy Galena wskazany w § 4 ust. 2.
2. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail Abonenta, datę zawarcia umowy czyli zakupu doładowania stanowiącej podstawę reklamacji, przedmiot reklamacji - w tym określenie numeru karty MOBILNY telegrosik lub/i karty telefonicznej telegrosik, której reklamacja dotyczy, wskazanie żądania Abonenta, wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację oraz podpis.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Galena zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. Galena rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.
5. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na piśmie na adres Abonenta lub elektronicznie na adres poczty e-mail Abonenta, z którego zostało dokonane zgłoszenie, w zależności od tego w jaki sposób zostało dokonane zgłoszenie reklamacyjne.
6. Abonent ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z zasadami określonymi na stronie uokik.gov.pl w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”.

§ 4 Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych Abonentów jest Galena sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Skierniewickiej 34A/U01, 01-230 Warszawa. Dane będą przetwarzane w celu realizacji niniejszej Usługi. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych oraz prawo ich poprawiania. Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże konieczne w celu skorzystania z Usługi.
2. Z Galena można kontaktować się pod adresem: Galena Sp. z o.o., ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, jak również pod numerami telefonu Biura Obsługi Klienta 32 270 48 89, dostępnym od poniedziałku do piątku między 8:00 a 16:00 oraz pod adresem poczty elektronicznej mobilny@telegrosik.pl.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem odpowiednie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Galena dotyczącego świadczenia usługi MOBILNY telegrosik oraz usługi karty telefonicznej telegrosik, oraz odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Regulamin jest dostępny na stronach internetowych www.mobilny-telegrosik.pl oraz www.telegrosik.pl oraz w siedzibie Galena.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 13.05.2024 r. do odwołania.