

Informujemy, że w związku z wejściem w życie ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221, dalej „**Prawo komunikacji elektronicznej**”), które nastąpi 10 listopada 2024 roku, Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych „Telegrosik” (dalej „**Regulamin**”) ulegnie zmianie w zakresie w jakim wymaga tego art. 80 ust. 6 ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1222, dalej „**Ustawa wprowadzająca Prawo komunikacji elektronicznej**”), tj. w zakresie wynikającym wyłącznie z konieczności dostosowania Regulaminu do Prawa komunikacji elektronicznej.

Wskutek konieczności dostosowania Regulaminu do Prawa komunikacji elektronicznej, warunki świadczenia usług zmienią się m.in. w zakresie:

- 1) klauzuli uprawniającej do jednostronnej zmiany umowy;
- 2) uprawnień Abonenta do wypowiedzenia umowy w przypadku znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w umowie;
- 3) odesłań do prawa telekomunikacyjnego.

#### **Zmiany obowiązują od 10 listopada 2024 roku.**

Zgodnie z art. 80 ust. 6 Ustawy wprowadzającej Prawo komunikacji elektronicznej, w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej, szczegółowo określonych w załączniku, Klientom korzystającym z usług Spółki przysługuje prawo wypowiedzenia umowy.

Szczegółowe zmiany zostały opisane w załączniku.

**W pozostałym zakresie Regulamin nie ulega zmianie, w szczególności zmianie nie ulegają zakres i ceny usług.**

Nowa treść Regulaminu	Dotychczasowa treść Regulaminu
<p>Wykreśla się § 6 ust. 11</p> <p>Zmienia się w § 11 ust. 2 i 3 oraz dodaje się ust. 3a</p> <p>„2. Galena może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi w przypadku, gdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) konieczność wprowadzenia zmian wynika: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,</li> <li>ii. z decyzji Prezesa UKE;</li> </ul> </li> <li>b) proponowane zmiany: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. są wyłącznie na korzyść Klientów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,</li> <li>ii. mają charakter wyłącznie</li> </ul> </li> </ul>	<p>§ 6:</p> <p>„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 <a href="http://www.telegrosik.pl">www.telegrosik.pl</a> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną: imię i nazwisko, adres korespondencyjny,</li> <li>b. w przypadku Użytkownika nie będącego osobą fizyczną: nazwę, siedzibę i adres korespondencyjny.</li> </ul> <p>Dane adresowe wskazane podczas procedury reklamacji nie będą traktowane jako dane do dostarczania nowego regulaminu lub jego zmian.</p> <p>Na żądanie Użytkownika doręczenie proponowanych zmian może nastąpić na podany przez niego adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.</p> <p>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.”</p> <p>„2. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane na stronach internetowych <a href="http://www.telegrosik.pl">www.telegrosik.pl</a> 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną: imię i nazwisko, adres korespondencyjny,</li> <li>b. w przypadku Użytkownika nie będącego osobą fizyczną: nazwę, siedzibę i adres korespondencyjny.</li> </ul> <p>Dane adresowe wskazane podczas procedury reklamacji nie będą traktowane jako dane do dostarczania nowego regulaminu lub jego zmian.</p>

<p>administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Klientów.</p> <p>3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Klient może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.</p> <p>3a. Galena w przypadku, o którym mowa w ust. 2, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.</p> <p>3b. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 3a, Galena:</p> <p>1) doręcza na trwałym nośniku Klientowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3a, oraz</p> <p>2) informuje na trwałym nośniku Klienta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 3.</p> <p>3c. Galena dla Klientów niebędących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.”</p>	<p>Na żądanie Użytkownika doręczenie proponowanych zmian może nastąpić na podany przez niego adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.</p> <p>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.”</p>
<p>W § 9 ust. 2 otrzymuje brzmienie:</p> <p>„2. Reklamacja powinna zawierać:</p> <p>1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,</p> <p>2) przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,</p> <p>3) okoliczności uzasadniające reklamację;</p> <p>4) Kod Dostępowy (kod PIN) lub numer</p>	<p>„2. Reklamacja powinna zawierać:</p> <p>a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika;</p> <p>b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;</p> <p>c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;</p>

<p>seryjny Karty Telegrosik lub Identyfikator Konta;</p> <p>5) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Regulaminy lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,</p> <p>6) numer rachunku bankowego, rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;</p> <p>7) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,</p> <p>8) podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.”</p>	<p>d. Kod Dostępowy (kod PIN) lub numer seryjny Karty Telegrosik lub Identyfikator Konta;</p> <p>e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;</p> <p>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;</p> <p>g. podpis reklamującego Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.”</p>
<p>§ 16 ust. 5 otrzymuje brzmienie:</p> <p>„5. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Galenę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.”</p>	<p>„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.”</p>
<p>§ 9 ust. 12 i 13 otrzymują brzmienie:</p> <p>„12. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 Prawa komunikacji elektronicznej, roszczeń określonych w tej ustawie przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.</p> <p>13. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 1, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub dostawca usług komunikacji elektronicznej nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.”</p>	<p>„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.</p>

	<p>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 <a href="http://uke.gov.pl">uke.gov.pl</a>.”</p>
<p>W § 9 dodaje się ust. 20:</p> <p>„13. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy dostawcy usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej.”</p>	

Zmiany redakcyjne:

- 1) sformułowanie „Prawo Telekomunikacyjne” zastępuje się sformułowaniem „Prawo komunikacji elektronicznej”;
- 2) zmienione zostały odesłania do odpowiednich przepisów Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej z dotychczasowych, zawartych w Ustawie Prawo telekomunikacyjne;
- 3) sformułowanie „Usługa telekomunikacyjna” zastępuje się sformułowaniem „usługa komunikacji elektronicznej” chyba, że zgodnie z postanowieniami Ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej odwołanie wyjątkowo odnosi się do usługi telekomunikacyjnej.