
Regulamin Świadczenia Usług komunikacji elektronicznej „Telegrosik”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej: Regulaminem, określa zakres oraz warunki świadczenia publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej 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. Niniejszy Regulamin zawiera informacje przedumowne w rozumieniu art. 286 ust. 2 pkt 1 PKE. Jednocześnie Spółka poucza Klienta o konieczności pobrania Regulaminu i utrwalenia w celu zachowania możliwości ich późniejszego odtworzenia w niezmienionej postaci, dla celów dowodowych.

§ 2. Definicje

1. **Biuro Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Galena komórka do telefonicznej obsługi Użytkowników;
2. **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;
3. **Data Ważności** – określony termin, do którego Karta Telegrosik pozostaje aktywna, zgodny z informacją zamieszczoną na Karcie Telegrosik lub podaną w wiadomości mailowej lub SMS;
4. **Doładowanie Karty/Konta Telegrosik** – zwiększenie Stanu Karty/Konta Telegrosik za pośrednictwem strony internetowej www.telegrosik.pl, tradycyjnym przelewem bankowym na rachunek wskazany na stronie internetowej lub za pomocą Usługi Przelej środki;
5. **Karta Telegrosik** – karta przedpłacona o nominale wskazanym na tej Karcie lub podana w jej nazwie, posiadająca indywidualny Kod PIN, umożliwiającą dostęp do Usług Telegrosik;
6. **Kod PIN** – unikalny ciąg cyfr umieszczony na Karcie Telegrosik lub przekazany w innej formie dopuszczonej przez Spółkę, który pozwala na korzystanie z Usług Telegrosik. Kod PIN należy wpisać po połączeniu z Numerem Dostępowym Telegrosik;
7. **Konto Telegrosik** – indywidualne konto Użytkownika zakładane poprzez formularz dostępny na stronie internetowej www.telegrosik.pl, umożliwiające dostęp do Usług Telegrosik;
8. **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

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

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.);

9. **Numer Dostępowy Telegrosik** – numer przeznaczony do korzystania z telefonów stacjonarnych lub budek telefonicznych na terenie całego kraju: 800 901 900 lub 800 909 900 oraz dla telefonów komórkowych: 22 330 19 00; lista Numerów Dostępowych Telegrosik dostępna jest na stronie internetowej www.telegrosik.pl;
10. **PKE** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221 ze zm.);
11. **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;
12. **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;
13. **Stan Karty/Konta Telegrosik** – kwota, którą Użytkownik posiada na Karcie/Koncie Telegrosik do wykorzystania na Usługi Telegrosik; Użytkownik może w miarę potrzeb uzupełnić Stan Karty/Konta poprzez Doładowanie Karty/Konta Telegrosik lub za pomocą Usługi Przelej środki;
14. **Szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji** – dokument zawierający usługi komunikacji wykonane przy użyciu Karty/Konta Telegrosik;
15. **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;
16. **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.

§ 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.

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

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 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.
11. Galena oświadcza, że Usługa nie posiada minimalnych poziomów jakości, w rozumieniu Załącznika nr X do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36).

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

§ 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 komunikatu powitalnego: wybrać 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 Numer Dostępowy Telegrosik. Każdorazowo po wybraniu 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 lub wypełnić stosowny formularz dostępny na stronie internetowej www.telegrosik.pl.
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#).
3. 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

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

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.

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 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 Przelej 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 Numerem Dostępowym Telegrosik jest taryfikowane przez operatora telefonicznego, z którego usług korzysta Użytkownik.
8. W przypadku połączeń z telefonu stacjonarnego z 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 Numerem Dostępowym Telegrosik przeznaczonym do korzystania z użyciem telefonów komórkowych, tj. z numerem: 22 330 19 00.
10. W przypadku połączeń z telefonów komórkowych, zasady naliczania i wysokość opłaty za połączenie z Numerem Dostępowym Telegrosik określa taryfa operatora telefonii komórkowej, z której korzysta Użytkownik.
11. 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.

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

§ 7. Odpowiedzialność wobec użytkowników

1. Fakt nabycia Karty Telegrosik oraz odsłonięcia 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, 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

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

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 PIN. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Galenę o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego 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 ust. 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:
 - a. 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),
 - b. 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),
 - c. 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 Warszawa),
 - d. 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 (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,
 - b. przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację;
 - d. Kod PIN lub numer seryjny Karty Telegrosik lub Identyfikator Konta;

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

- e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Regulaminy lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - f. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo -kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
 - g. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - h. podpis reklamującego, 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. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

wysłanie przed upływem tego terminu przez Galenę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

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. 383 PKE,
 - 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. 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.
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.
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.
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

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

- elektronicznej, z którego reklamacja 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).
 20. 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.

§ 10. Postanowienia szczegółowe

1. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania w poufności Kodu PIN oraz dołożenia wszelkich starań w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie.
2. Udostępnienie przez Użytkownika 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 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 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.

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

4. Galena, na pisemne życzenie Użytkownika, dostarczy w terminie 14 (słownie: czternastu) dni Szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji za cenę określoną w aktualnym cenniku dostępnym na www.telegrosik.pl. W celu uzyskania szczegółowego wykazu połączeń, 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 za Szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji zgodna z Cennikiem 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 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 PKE.
7. W przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Galena uprawniona jest do podejmowania działań przewidzianych w przepisach PKE, 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.

§ 10a.**Udogodnienia i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji**

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

1. Spółka zapewnia udogodnienia dla użytkowników końcowych będących osobami niepełnosprawnymi polegające na przystosowaniu swojego BOK do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz zapewnieniu dostępu do urządzenia umożliwiającego komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą).
2. Spółka zapewnia w swoim BOK stanowiska obsługi wyposażone w komputer stacjonarny lub przenośny, wyposażony w panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu.
3. Spółka w swoim BOK zapewnia dostęp online do tłumacza polskiego języka migowego.
4. Spółka zapewnia, z poziomu swojej strony internetowej, obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu swojej strony internetowej.
5. Spółka udostępnia w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w jednostkach obsługujących użytkowników końcowych sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez Spółkę, jak również ogólne warunki umów, wzory umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz z regulaminami i cennikami.
6. Spółka przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej oferuje telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne – spełniające parametry określone w przepisach prawa.
7. Spółka zapewnia pomoc w skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub też w uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych Spółki lub telefonicznie.
8. Na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej Spółka udostępnia wzorce umowne sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym. Udostępnienie powyższych wzorów następuje w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
9. Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej Spółka udostępnia:
 - a. informacje o danych zawartych na fakturach wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług komunikacji elektronicznej sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym. W przypadku zgłoszenia żądania Abonenta przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura – Spółka realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury. W przypadku zgłoszenia żądania dotyczącego Okresu Rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura – Spółka realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia;

- b. Szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji elektronicznej sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
10. Na każde żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, Spółka przekaze Abonentowi informacje o oferowanych przez Spółka udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej. W przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje Spółka sporządza na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz PKE.
2. Galena może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi w przypadku, gdy:
 - a. konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i Usług lub z decyzji Prezesa UKE;
 - b. proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Klientów, w tym powodują obniżenie cen Usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej Usługi;
 - c. proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Klientów.
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.
 - a. 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.
 - b. Bezwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 3a, Galena:

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,

01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,

www.telegrosik.pl

- doręcza na trwałym nośniku Klientowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3a, oraz
 - informuje na trwałym nośniku o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 3;
- 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. 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 Telegrosik 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 wchodzi w życie z dniem 08.06.2023 r. ze zmianami obowiązującymi od dnia 08.07.2023 r. oraz od dnia 10.11.2024 r.