
Regulamin Usługi „Doładuj telegrosik kodem Play”

§ 1. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia Usługi telekomunikacyjnej dostępnej pod nazwą „Doładuj telegrosik kodem Play” (dalej: Usługa), która jest świadczona przez Operatora kart telegrosik 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: Operator lub Galena) na rzecz Użytkowników Kart telegrosik (dalej: Użytkownik).
2. Usługa obowiązuje od dnia 02.01.2025 r. do odwołania przez Operatora.
3. O ewentualnych zmianach w zakresie Usługi, w tym w szczególności o zaprzestaniu jej świadczenia, Operator poinformuje za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na Stronie internetowej www.telegrosik.pl (dalej Strona www) z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem.

§ 2. Opis Usługi

1. Usługa obejmuje Użytkowników, którzy posiadają aktywną Kartę telegrosik oraz ważny kod doładujący w sieci komórkowej sieci Play (dalej: Kod Play) i dokonają Zgłoszenia Doładowania Karty telegrosik za pomocą Kodu Play (dalej Zgłoszenie) w sposób opisany w ust. 2 poniżej.
2. Aby dokonać Zgłoszenia należy wysłać wiadomość SMS pod numer +48 799 422 422 o treści: **TG.[kod PIN Karty telegrosik].[Kod Play]** (przykładowo dla Karty Telegrosik o numerze PIN 12345678901234 oraz dla Kodu Play o numerze 09876543210987 treść wiadomości SMS to: TG.12345678901234.09876543210987).
3. Stan Karty Telegrosik zostanie zwiększony o kwotę Doładowania Play po pozytywnej weryfikacji Zgłoszenia, maksymalnie w ciągu 24 godzin roboczych od jego otrzymania przez Operatora.
4. O realizacji Usługi Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS, wysłanej na numer z którego dokonano Zgłoszenia, o treści: „Doładowanie Karty telegrosik o numerze PIN **[kod PIN Karty telegrosik]** Kodem Play **[kod Play]** na kwotę „x” zł zostało zrealizowane.”
5. Każde Zgłoszenie należy przesłać osobną wiadomością SMS. Zgłoszenia są realizowane zgodnie z porządkiem chronologicznym.
6. Nieprawidłowe dane w Zgłoszeniu spowodują niezrealizowanie Usługi, a Użytkownik otrzyma wiadomość SMS, na numer z którego przesłano Zgłoszenie, o treści:
 - a. w przypadku braku wskazania nazwy Karty za pomocą przedrostka „TG” lub podania nieprawidłowego przedrostka: „*Nieprawidłowa nazwa Karty. Usługa*

-
- Doładowania Kodem Play nie została zrealizowana.”;*
- b. w przypadku wpisania błędnych znaków rozdzielających, innych niż „,” (słownie: kropka): „*Wiadomość zawiera nieprawidłowe znaki. Usługa Doładowania Kodem Play nie została zrealizowana”;*
 - c. w przypadku podania nieprawidłowego numeru PIN Karty telegrosik: „*Nieprawidłowy numer Karty. Usługa Doładowania Kodem Play nie została zrealizowana.”;*
 - d. w przypadku błędnego lub nieważnego numeru Kodu Play: „*Nieprawidłowy numer Kodu Play. Usługa Doładowania Kodem Play nie została zrealizowana.”;*
 - e. w przypadku, gdy Użytkownik zleci kilka Doładowań Karty Telegrosik za pomocą Kodu Play w jednej wiadomości tekstowej: „*Usługa Doładowania Kodem Play nie została zrealizowana. Prześlij pojedyncze Zgłoszenia.”;*
 - f. w przypadku wielu błędów w wiadomości zostanie wysłana wiadomość zwrotna: „*Przesłana treść SMS-a jest niepoprawna. Aby zasilić konto, prosimy o wysłanie SMS-a w odpowiednim formacie.”;*
- 7. Galena nie pobiera prowizji za realizację Usługi.
 - 8. Koszt wysłania wiadomości SMS ze Zgłoszeniem jest zgodny z cennikiem operatora numeru, z którego wiadomość została wysłana.
 - 9. Galena zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w zakresie wysokości maksymalnych kwot Doładowań za pomocą Kodu Play, lub też pobierania prowizji za realizację Usługi, o czym poinformuje na Stronie www z 30-dniowym wyprzedzeniem.

§ 3. Reklamacje

- 1. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą Usługi elektronicznie na adres: reklamacje@telegrosik.pl lub pisemnie na adres Galena Sp. z o.o. Ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa.
- 2. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail Użytkownika, przedmiot reklamacji - w tym określenie numeru Karty telegrosik, której reklamacja dotyczy oraz numer telefonu z którego wykonane było zlecenie Usługi, wskazanie żądania Użytkownika, 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 Użytkownika lub elektronicznie na adres poczty e-mail Użytkownika, z którego zostało dokonane zgłoszenie, w zależności od tego w jaki sposób zostało dokonane zgłoszenie reklamacyjne.

Galena Sp. z o.o.

ul. Skierniewicka 34A/U01,
01-230 Warszawa tel: 32 270 48 89,
www.telegrosik.pl

6. Użytkownik 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 Użytkowników 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 bok@telegrosik.pl.
3. Galena ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej lub winy Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem odpowiednie zastosowanie mają postanowienia Regulamin Świadczenia Usług komunikacji elektronicznej „telegrosik” oraz odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
5. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.telegrosik.pl oraz w siedzibie Galena.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 02.01.2025 r. do odwołania.