

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH „TELEGROSİK”

### I. Postanowienia ogólne

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 Gliwicach, ul. Świętokrzyska 2, 44-100 Gliwice, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000133373, z kapitałem zakładowym w wysokości 315.000 złotych, zwaną dalej „Galena”.

### II. Definicje

1. Numer Aktywacyjny - numer telefonu służący do zakładania Konta Telegrosik: dla telefonów stacjonarnych numer bezpłatny 800 801919 lub 800 901919; dla telefonów komórkowych numer 22 321 22 19(koszt połączeń z telefonów komórkowych według właściwej taryfy dostawcy usług Użytkownika).
2. Bezpłatny Ogólnopolski Numer Dostępowy Telegrosika – bezpłatny Numer Dostępowy Telegrosika, przeznaczony do korzystania na terenie całego kraju: 800 901900 lub 800 909900.
3. Cennik – dokument określający aktualne stawki za połączenia realizowane przez Galena wraz z zasadami ich naliczania; aktualny Cennik umieszczony jest na stronie internetowej [www.telegrosik.pl](http://www.telegrosik.pl);
4. Doładowanie Konta Telegrosik - przelanie wszystkich dostępnych na Karcie Telegrosik środków na Konto Telegrosik;
5. 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 (Numeru PIN);
6. Karta Telegrosik - karta debetowa o nominale wskazanym na tej karcie, posiadająca indywidualny Kod Dostępowy (Numer PIN), umożliwiająca dostęp do Usług Telegrosik;
7. Kod Dostępowy (Numer PIN) - unikalny ciąg cyfr umieszczony na Karcie Telegrosik, który pozwala na korzystanie z Usług Telegrosik do wysokości nominału wskazanego na tej karcie. Kod Dostępowy (Numer PIN) należy wpisać po połączeniu się z Lokalnym Numerem Dostępowym Telegrosika lub Bezpłatnym Ogólnopolskim Numerem Dostępowym Telegrosika;
8. 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);
9. Lokalny Numer Dostępowy Telegrosika - Numer Dostępowy Telegrosika odpowiedni dla wybranej strefy numeracyjnej w tym dedykowany dla połączeń z telefonów komórkowych: 22 330 19 00. Lista Lokalnych Numerów Dostępowych Telegrosika znajduje się na Karcie Telegrosik lub na opakowaniu Karty Telegrosik;
10. Numer Dostępowy Telegrosika-numer telefonu, z którym należy się połączyć, aby skorzystać z Usług Telegrosik;
11. Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity Dz. U. z 2017r., poz. 1907);

12. Stan Karty - kwota, którą Użytkownik ma na Karcie Telegrosik do wykorzystania na Usługi Telegrosik; kwota początkowa jest równa nominalowi Karty Telegrosik; w przypadku kart z Datą Ważności - kwota, którą Użytkownik ma na Karcie Telegrosik do wykorzystania na Usługi Telegrosik w terminie do upływu daty ważności Karty Telegrosik;
13. 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;
14. Data Ważności – określony termin, do którego Karta Telegrosik pozostaje aktywna;
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;
17. Telefoniczne Biuro Obsługi Klienta – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Galena Sp. z o.o. komórka do telefonicznej obsługi Użytkowników.

### III. 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 i Wykazie kierunków dostępnych przez Telegrosik. Galena nie zapewnia połączeń na numery alarmowe.
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 Telegrosika i inne Numery Dostępowe Telegrosika 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 punkt VII 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 lub Stanu Konta Telegrosik. W przypadku kart z Datą Ważności okres świadczenia Usług Telegrosik na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania przez Użytkownika Stanu Karty lub Stanu Konta Telegrosik lub z chwilą upływu Daty Ważności Karty

Telegrosik. Celem kontynuacji korzystania z Usługi Telegrosik przez Użytkownika wyczerpane Konto Telegrosik można uzupełniać poprzez Doładowanie Konta Telegrosik.

8. Po upływie Daty Ważności Karta Telegrosik przechodzi w stan nieaktywny i nie można z niej korzystać. W przypadku Użytkownika będącego Konsumentem Stan Karty 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., ulica Świętokrzyska 2, 44-100 Gliwice 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 do przeniesienia na nową Kartę Telegrosik nie może być wyższy niż nominał nieaktywnej Karty 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 szczególności 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.

#### IV. Korzystanie z Kart Telegrosik

1. W celu uzyskania połączenia, Użytkownik powinien wybrać z klawiatury numerycznej aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym Numer Dostępowy Telegrosika, następnie po usłyszeniu komunikatu powitalnego: wybrać Kod Dostępowy (Numer 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 022 ... .. #),
  - c) dla połączeń na telefony komórkowe krajowych operatorów: 0 - numer docelowy - # (np. 0 602 .....#).

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

## V. Korzystanie z Konta Telegrosik

1. W celu założenia Konta Telegrosik Użytkownik powinien korzystając z linii telefonicznej, dla której chce założyć Konto Telegrosik, wybrać z klawiatury numerycznej aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym Numer Aktywacyjny. Aktywacja Konta Telegrosik następuje automatycznie, po uzyskaniu połączenia z Numerem Aktywacyjnym.
2. W celu uzyskania połączenia Użytkownik powinien z tej samej linii telefonicznej, dla której zostało założone Konto Telegrosik wybrać Numer Dostępowy Telegrosika, 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 022 ... .. #),
  - c) dla połączeń na telefony komórkowe krajowych operatorów: 0 - numer docelowy - # (np. 0 602 .....#).

Każdorazowo po połączeniu się z Numerem Dostępowym Telegrosika 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 Telegrosika, a następnie po odsłuchaniu (lub w trakcie odsłuchiwania) komunikatu powitalnego, informacji o Stanie Konta Telegrosik i prośby o Doładowanie Konta Telegrosik, wybrać Kod Dostępowy (Numer PIN) Karty Telegrosik. Wszystkie środki dostępne na Karcie Telegrosik zostają przelane na Konto Telegrosik Użytkownika. Z tym momentem 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.

## VI. 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 Telegrosika i - w przypadku Karty Telegrosik - wprowadzeniu Kodu Dostępowego (Numeru 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 możliwość korzystania z Usług Telegrosik zostaje zablokowana. W przypadku Konta Telegrosik, Użytkownik może w miarę potrzeb uzupełniać Konto Telegrosik poprzez Doładowanie Konta Telegrosik.
5. Opłaty naliczane są począwszy od momentu połączenia z docelowym numerem telefonu.
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 Telegrosika jest taryfikowane przez operatora telefonicznego, z którego usług korzysta Użytkownik.
8. W przypadku połączeń z telefonu stacjonarnego z Bezpłatnym Ogólnopolskim Numerem Dostępowym Telegrosika, 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 Telegrosika 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 Telegrosika.
10. W przypadku połączeń z telefonów komórkowych, zasady naliczania i wysokość opłaty za połączenie z Lokalnym Numerem Dostępowym Telegrosika określa taryfa operatora telefonii komórkowej, z której korzysta Użytkownik.
11. Galena zastrzega sobie, w przypadku zmiany warunków rynkowych, a w szczególności ponoszonych kosztów, prawo do zmiany wysokości opłat określonych w Cenniku, o czym powiadomi Użytkowników za pośrednictwem prasy ogólnopolskiej lub poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej [www.telegrosik.pl](http://www.telegrosik.pl) co najmniej miesiąc przed wprowadzeniem zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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. 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 wynosi dwa lata od pierwszego użycia karty. Po tym terminie karta nie może być wykorzystana. Operator może ustalić dłuższy niż dwa lata termin ważności karty od pierwszego użycia karty dla wybranych serii kart.

## **VII. Odpowiedzialność wobec Użytkowników**

1. Fakt nabycia Karty Telegrosik oraz odsłonięcia Kodu Dostępowego (Numeru 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 części IV Regulaminu) za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Telegrosik przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 wartości 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 części V 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 części IV 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 części V 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.

Użytkownik będący konsumentem może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej 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 (Numeru PIN). Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Galenę o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu Dostępowego (Numeru PIN) Karty Telegrosik przez osobę trzecią.

#### **VIII. Zakres obsługi serwisowej**

1. Wystąpienie awarii oraz problemów z połączeniem Użytkownik powinien zgłaszać niezwłocznie w Telefonicznym Biurze Obsługi Klienta pod numerami: 801- 881-900, 801-371-900 lub 32-270-

48-89 lub faksem na numer: 32-775-22-60 (koszty połączeń według właściwej taryfy dostawcy usług Użytkownika).

2. Telefoniczne 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.

#### **IX. 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 w Biurze Obsługi Klienta, ul. Świętokrzyska 2 44-100 Gliwice (czynne 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 Świętokrzyska 2, 44-100 Gliwice) bądź w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, tj. poprzez adres e-mail [reklamacje@telegrosik.pl](mailto: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(Numer PIN) 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 Biurze Obsługi Klienta lub innej jednostce Galeny obsługującej jego użytkowników, 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, 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.
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 papierze).

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 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. 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 [uke.gov.pl](http://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 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).

## X. Postanowienia szczegółowe

1. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania w poufności Kodu Dostępowego (Numeru PIN) oraz dołożenia wszelkich starań w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie.
2. Udostępnienie przez Użytkownika Kodu Dostępowego (Numeru 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 (Numeru 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 (Numeru 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 2,00 zł + VAT za jedną stronę wydruku. 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. 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 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.

## **XI. Postanowienia końcowe.**

1. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego.
2. Galena zastrzega sobie, w przypadku zmiany warunków rynkowych lub prawnych, prawo do zmiany Regulaminu, o czym powiadomi Użytkowników za pośrednictwem prasy ogólnopolskiej lub poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej [www.telegrosik.pl](http://www.telegrosik.pl) co najmniej miesiąc przed wprowadzeniem zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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. 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.
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. Użytkownik może rejestrować swoje dane w celu korzystania z uprawnień, o których mowa w Prawie telekomunikacyjnym, przez doręczenie karty rejestracyjnej do Biura Obsługi Klienta, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. Po takim zarejestrowaniu danych Użytkownik zobowiązany jest do informowania Galena o wszelkich zmianach tych danych, a także przeniesieniu praw i obowiązków, wynikających z umowy, na inną osobę. Użytkownik może zażądać wyrejestrowania swoich danych, a tym samym zrezygnować ze wskazanych uprawnień, w każdym czasie, przez doręczenie Galena na piśmie żądania wyrejestrowania danych.
5. Galena może uzależnić zarejestrowanie danych Użytkownika od potwierdzenia przez niego, że dane te są prawdziwe, w tym dotyczą Użytkownika, a osoba składająca podpis pod kartą rejestracyjną reprezentuje tego Użytkownika. Będąca następstwem zarejestrowania danych możliwość korzystania z uprawnień Użytkownika wskazanych w Prawie Telekomunikacyjnym, uzależniona jest od potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Dokumenty wymagane dla wskazanego potwierdzenia określone są w szczególności na stronie internetowej Galena oraz w karcie rejestracyjnej.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.07.2019r. ze zmianami obowiązującymi od dnia 25.08.2019r.