

# 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. Horsta Bienka 8b, 44-100 Gliwice, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000133373, adres korespondencyjny: ul. Świętokrzyska 2, 44-100 Gliwice, zwaną dalej „Galena”.

## II. Definicje

1. **Bezpłatny Numer Aktywacyjny** - bezpłatny numer telefonu służący do zakładania Konta Telegrosik: 0-800 801919 lub 0-800 901919.
2. **Bezpłatny Ogólnopolski Numer Dostępowy Telegrosika** – bezpłatny Numer Dostępowy Telegrosika, przeznaczony do korzystania na terenie całego kraju: 0-800 901900 lub 0-800 909900.
3. **Cennik** - wykaz krajów, do których realizowane są połączenia za pośrednictwem Usług Telegrosik wraz z wysokością opłat za minutę połączenia i 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 Bezpłatny 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; 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 (Dz. U. z 2004 r., nr 171, poz. 1800, z późn. zm.);

12. **Stan Karty** - kwota, którą Użytkownik ma na Karcie Telegrosik do wykorzystania na Usługi Telegrosik; kwota początkowa jest równa nominalowi 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. **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;
15. **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.

### 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.
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 Bezpłatne 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. Wyczerpane Konto Telegrosik można uzupełniać poprzez Doładowanie Konta Telegrosik.
8. 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.
9. 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 powitania: "Witamy w Telegrosiku", 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 międzymiastowe oraz na telefony komórkowe krajowych operatorów 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 Bezpłatny Numer Aktywacyjny. Aktywacja Konta Telegrosik następuje automatycznie, po uzyskaniu połączenia z Bezpłatnym Numerem Aktywnym.
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 powitania: "Witamy w Telegrosiku" 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) powitania, 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.

## **VI. Czas trwania rozmów i opłaty**

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. Za każde rozpoczęte 15 sekund połączenia naliczana jest 1/4 stawki minutowej określonej w Cenniku.
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 z Lokalnym Numerem Dostępowym Telegrosika jest taryfikowane przez operatora telefonicznego, z którego usług korzysta Użytkownik. W przypadku połączenia z Lokalnym Numerem Dostępowym Telegrosika w strefie numeracyjnej Użytkownika, opłata jest równa opłacie za połączenie lokalne.
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 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 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) z co najmniej trzydziestodniowym wyprzedzeniem. W przypadku obniżenia opłat publikacja z trzydziestodniowym wyprzedzeniem nie jest wymagana.

## **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 jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej lub winy Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telegrosik, Galena ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

7. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Użytkownika i uznanej przez Galena.
8. Galena nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości połączenia z Numerem Dostępowym Telegrosika lub złą jakością tego połączenia spowodowaną awariami operatora telefonicznego, z którego sieci korzysta Użytkownik w celu uzyskania połączenia z Numerem Dostępowym Telegrosika.
9. Galena nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do Usług Telegrosik przez osoby nieupoważnione na skutek kradzieży, ujawnienia lub przechwycenia Kodu Dostępowego (Numeru PIN).

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

1. Wystąpienie awarii oraz problemów z połączeniem Użytkownik powinien zgłaszać niezwłocznie w Telefonicznym Biurze Obsługi Klienta pod numerami: 0- 801- 881-900, 0- 801-371-900 lub 032-270-48-89 lub faksem na numer: 032-775-22-60.
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 dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telegrosik oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telegrosik.
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 pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Galena jest obowiązana w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Galena rozpatrującej reklamację.
4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt. a-d, f lub g, 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.
6. Reklamacja może być złożona:
  - a) telefonicznie, za pomocą kontaktu z Telefonicznym Biurem Obsługi Klienta, czynnym codziennie przez 7 dni w tygodniu w godzinach 8.00-22.00 pod numerem telefonu: 0-801-881-900 (opłata jest stała i równa cenie jednej jednostki taryfikacyjnej) lub 0-801-371-900 (opłata według stawek operatora telefonicznego z którego linii jest realizowane połączenie) lub 032-270-48-89 (opłata według stawek operatora telefonicznego z którego linii jest realizowane połączenie);
  - b) pisemnie na adres:  
Galena Sp. z o.o.  
ul. Świętokrzyska 2  
44-100 Gliwice,  
z dopiskiem "**Biuro Obsługi Klienta**";
  - c) drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, poprzez adres e-mail [reklamacje@telegrosik.pl](mailto:reklamacje@telegrosik.pl).
  - d) faksem na numer: 032-775-22-60.
7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa Telegrosik została nienależycie wykonana lub od dnia nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telegrosik.
8. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Galena niezwłocznie powiadomi Użytkownika reklamującego.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 2 ppkt. e), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Galena traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
10. 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.
11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę jednostki Galena rozpatrującej reklamację;
  - b) powołanie podstawy prawnej;

- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a 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) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Galena, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
12. 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.

## **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.

## **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 możliwość zmian niniejszego Regulaminu z istotnych powodów. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane z co najmniej trzydziestodniowym wyprzedzeniem na stronach internetowych [www.telegrosik.pl](http://www.telegrosik.pl)
3. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.02.2010 r.