

Informujemy, że w związku z wejściem w życie ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221, dalej „**Prawo komunikacji elektronicznej**”), które nastąpi 10 listopada 2024 roku, Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Galena Sp. z o.o. dla Użytkowników Usługi MOBILNY telegrosik (dawniej IZZI na kartę) (dalej „**Regulamin**”) ulegnie zmianie w zakresie w jakim wymaga tego art. 80 ust. 6 ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku przepisy wprowadzające ustawę – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1222, dalej „**Ustawa wprowadzająca Prawo komunikacji elektronicznej**”), tj. w zakresie wynikającym wyłącznie z konieczności dostosowania Regulaminu do Prawa komunikacji elektronicznej.

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

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

Zmiany obowiązują od 10 listopada 2024 roku.

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

Szczegółowe zmiany zostały opisane w załączniku.

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

Nowa treść Regulaminu	Dotychczasowa treść Regulaminu
<p>W § 7 zmienia się ust. 9-11 oraz dodaje się ust. 11a-11c:</p> <p>„9. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.</p> <p>10. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.</p> <p>11. Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.</p> <p>11a. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 10, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.</p> <p>11b. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 10 wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą (o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta).</p> <p>11c. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie, o którym mowa w ust. 10, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów</p>	<p>„9. Operator zobowiązany jest do świadczenia usługi dostępu do Internetu do czasu aktywacji tej usługi u nowego dostawcy usług, o ile zmiana dostawcy usługi następuje na podstawie stosownego wniosku, zaś kwoty odszkodowania wskazane poniżej oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną od terminu wskazanego do dnia aktywowania usługi.</p> <p>10. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, z przyczyn leżących po stronie Operatora, Użytkownikowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat za wszystkie usługi liczonej według Zużycia z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.</p> <p>11. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu Użytkownikowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat za wszystkie usługi liczonej według Zużycia z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.”</p>

<p>rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.”</p>	
<p>W § 11 zmienia się ust. 5 oraz dodaje się ust.</p> <p>„5. W przypadku wygaśnięcia ważności konta, rozumianego jako upływ Okresu ważności połączeń przychodzących, oraz w przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem przydzielonego numeru, Operator zwraca Konsumentowi, na jego wniosek, pozostałe na koncie środki z doładowań.</p> <p>6. W celu skorzystania z uprawnienia do zwrotu środków, Klient podaje Operatorowi numer rachunku bankowego lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, jeżeli zwrot środków ma nastąpić na ten rachunek, albo wskazuje inny sposób uzyskania zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań.</p> <p>7. Operator umożliwia podanie przez Klienta numeru rachunku albo wskazania innego sposobu uzyskania zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań:</p> <ol style="list-style-type: none">1) osobiście podczas wizyty w BOK;2) z wykorzystaniem połączenia głosowego z konsultantem Operatora (pod numerem 22 113 11 11),3) za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, w tym krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) lub innych sposobów przekazywania informacji drogą elektroniczną, udostępnionych przez Operatora w tym celu. <p>8. Klient dokonuje wyboru sposobu uzyskania zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań spośród form dostępnych u Operatora. Operator zobowiązany jest do umożliwienia Konsumentowi uzyskania zwrotu na jego rachunek bankowy lub rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-</p>	<p>„5. Operator zobowiązuje się do zwrotu środków pieniężnych pozostałych na karcie z zastrzeżeniem, że Użytkownik musi złożyć wniosek o zwrot niewykorzystanych środków w ciągu 30 dni od Ostatniego dnia ważności konta lub zmiany Operatora.”</p>

<p>kredytowej.</p> <p>9. Podanie numeru rachunku lub wskazanie innego sposobu uzyskania zwrotu pozostałych na Koncie Abonenta środków z doładowań przez Abonenta oznacza złożenie wniosku, o którym mowa w ust. 5.</p> <p>10. Zwrot środków, o którym mowa w ust. 5, podlega opłacie w wysokości 10 złotych która jest potrącana ze środków znajdujących się na Koncie Abonenta. W sytuacji, w której środki na Koncie Abonenta nie przekraczają kwoty 10 zł zwrot nie przysługuje.</p> <p>11. W przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem numeru zwrot pozostałych na koncie środków z doładowań następuje po przeniesieniu numeru. Przed terminem przeniesienia numeru dotychczasowy dostawca informuje Klienta, przez wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer podlegający przeniesieniu, o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 5, oraz terminie wygaśnięcia tego uprawnienia.</p> <p>12. Uprawnienie Abonenta, o którym mowa w ust. 5, wygasa po upływie 6 miesięcy od Ostatniego dnia ważności konta lub przeniesienia numeru”.</p>	
<p>W § 16 w ust. 1 dodaje się zdanie 2:</p> <p>„Reklamacja może być złożona ustnie do protokołu (wizyta w siedzibie Spółki pod adresem wskazanym w § 1 ust. 1).”</p>	Brak
<p>W § 16 w ust. 3 dodaje się zdanie 2:</p> <p>„W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu dniem złożenia reklamacji jest dzień sporządzenia protokołu”.</p>	Brak
<p>W § 16 ust. 5 otrzymuje brzmienie:</p> <p>„5. Reklamacja powinna zawierać:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany 	<p>„5. Reklamacja powinna określać:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika wraz z adresem zamieszkania lub siedziby, 2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, 3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, 4. numer MSISDN, którego reklamacja dotyczy,

<p>reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,</p> <p>e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,</p> <p>f) numer rachunku bankowego, rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;</p> <p>g) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,</p> <p>h) podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.”</p>	<p>5. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa – gdy Użytkownik żąda ich wypłaty,</p> <p>6. w przypadku, gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - numer rachunku bankowego bądź adresu właściwego do przesłania wpłaty albo wniosek o zwrot żądanej kwoty poprzez zwiększenie wartości Stanu Konta,</p> <p>7. podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.”</p>
<p>W § 16 w ust. 7 dodaje się zdanie 3:</p> <p>„Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Spółkę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.”</p>	<p>Brak</p>
<p>§ 16 zmienia się ust. 8 oraz dodaje się ust. 9a:</p> <p>„9. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 Prawa komunikacji elektronicznej, roszczeń określonych w tej ustawie przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.</p> <p>9a. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 9, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub dostawca usług komunikacji elektronicznej nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.”</p>	<p>„9. W przypadku sporu związanego ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych Użytkownik, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, może dochodzić swoich roszczeń przed sądem. Użytkownicy będący konsumentami mają możliwość rozwiązania takiego sporu również w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (www.uke.gov.pl).”</p>
<p>W § 16 dodaje się ust. 14:</p>	<p>Brak</p>

<p>„14. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy dostawcy usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej.”</p>	
<p>§ 17 zmienia się ust. 2-6:</p> <p>„2. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi w przypadku, gdy:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) konieczność wprowadzenia zmian wynika: <ol style="list-style-type: none"> i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług, ii. z decyzji Prezesa UKE; b) proponowane zmiany: <ol style="list-style-type: none"> i. są wyłącznie na korzyść Klientów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi, ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Klientów. <p>3. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Klient może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.</p> <p>4. Operator 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</p>	<p>§ 17</p> <p>„2. Operator jest uprawniony do jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku istotnych zmian warunków rynkowych, technologicznych, konkurencyjnych, organizacyjnych, kosztów utrzymania albo kosztów świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem ust. 3-6 poniżej. O powodzie wprowadzenia zmian Operator każdorazowo poinformuje Użytkownika.</p> <p>3. Treść każdej proponowanej przez Operatora zmiany warunków określonych w Regulaminie lub Cenniku Operatora publikowana będzie na Stronie www z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz zostanie dostarczona Użytkownikowi, który udostępnił swoje dane lub na żądanie Użytkownika, który udostępnił w tym celu niezbędne dane - za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w tym celu adres e-mail.</p> <p>4. W przypadku zmian warunków określonych w Regulaminie lub Cenniku Operatora, Użytkownik jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na dzień wejścia w życie wprowadzanych zmian. Brak wypowiedzenia Umowy w tym trybie oznacza przyjęcie przez Użytkownika bez zastrzeżeń wszystkich zmian Umowy.</p> <p>5. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług Telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator wykonuje</p>

<p>prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.</p> <p>5. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 4, Operator:</p> <p>1) doręcza na trwałym nośniku Klientowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 4, oraz</p> <p>2) informuje na trwałym nośniku Klienta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 3.</p> <p>6. Operator dla Klientów niebędących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.”</p>	<p>obowiązki związane z zawiadomieniem Użytkownika o zmianach poprzez podanie do publicznej wiadomości przez publikację na swojej Stronie www informacji o:</p> <ul style="list-style-type: none"> o zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku o terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków uwzględniających tę zmianę, o prawie wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika w przypadku braku akceptacji tych zmian. <p>6. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 5, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie w przypadku, 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.”</p>
--	---

Zmiany redakcyjne:

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