

Szanowni Państwo,

informujemy, że w związku z wejściem w życie rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz. U. z 2025 poz. 1371, zwanego dalej „Rozporządzeniem”), które nastąpi w dniu 14 marca 2026 roku, zmianie ulegnie **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Galena dla Użytkowników Usługi MOBILNY telegrosik** (zwany dalej „Regulaminem”).

Zgodnie z art. 306 ust. 1 pkt 1 lit. a) ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm., zwanej dalej „PKE”) mamy możliwość jednostronnej zmiany warunków umowy, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

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

W przypadku braku akceptacji zmian, na podstawie art. 306 ust. 2 PKE przysługuje Państwu do dnia 13 marca 2026 r. prawo do wypowiedzenia Umowy.

W wyniku wejścia w życie Rozporządzenia zmianie ulega procedura reklamacyjna określona w Regulaminie.

Nowe brzmienie procedury reklamacyjnej (§ 16 Regulaminu):

§ 16. Reklamacje

1. Operator jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej z tytułu:
 - a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej;
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym dostawca usług niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.
3. Reklamację wnosi się:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską,
 - b. ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK;

- c. telefonicznie pod numerem telefonu: 799 555 223 (z telefonu komórkowego), 22 113 11 11 (z telefonu stacjonarnego) lub 800 707 801 (z budki telefonicznej);
- d. za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www.;
- e. na adres poczty elektronicznej na adres: mobilny@telegrosik.pl.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- b. przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
- c. okoliczności uzasadniające reklamację,
- d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
- e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- 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;
- g. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
- h. podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

- 5. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementu lub elementów, o których mowa w ustępie powyżej, Spółka niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków Spółka wskazuje element lub elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełniania braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. Spółka odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
- 6. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 4 lit. g. powyżej, Spółka przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
- 7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca Spółkę przyjmująca reklamację niezwłocznie sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w ust. 4 lit. a.-c.
- 8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów osoba reprezentująca Spółkę przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, Spółka potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie osoba reprezentująca Spółka w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Spółki rozpatrującej reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.

10. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- nazwę i dane kontaktowe Spółki umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - datę złożenia reklamacji;
 - informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone poprzez Doładowanie;
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Ustawy.
11. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację powinna:
- dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, przesyłką kurierską lub w inny sposób – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w postaci papierowej.
12. Spółka przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 4 lit. g., Spółka przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
13. Jeżeli Spółka nie rozpatrzyła reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
14. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego reklamujący może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.
15. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument może on dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonym przez Prezesa UKE o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE (adres strony internetowej www.uke.gov.pl). Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Spółka nie zapłaciła dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Spółka przekazuje reklamującemu na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
- zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu przekazując jednocześnie informację o podmiocie uprawnionym właściwym dla danego przedsiębiorcy albo

- b. odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
16. Jeżeli przekazana przez Spółkę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Spółka, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
 17. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w Umowie, Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Spółki bez konieczności zapłaty odszkodowania.