

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 świadczonych przez Galena (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) uprawnień Abonenta do wypowiedzenia umowy w przypadku znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w umowie;
- 3) 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 data-bbox="201 271 485 300">Wykreśla się § 13 ust. 5</p> <p data-bbox="201 506 507 535">Wykreśla się § 19 ust. 2-7</p>	<p data-bbox="743 271 799 300">§ 13</p> <p data-bbox="743 311 1390 454"><i>„5. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany Cennika, poprzez opublikowanie nowego Cennika lub umieszczenie nowych cen na Kartach z Kodem, zgodnie z procedurą przewidzianą dla zmiany Regulaminu.”</i></p> <p data-bbox="743 506 799 535">§ 19.</p> <p data-bbox="743 546 1390 954"><i>„2. Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu będą publikowane na stronie internetowej <a href="http://www.dogadania.pl">www.dogadania.pl</a> przed datą ich wejścia w życie, nie później niż na miesiąc przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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.</i></p> <p data-bbox="743 965 1390 1261"><i>3. Spółka na żądanie Klienta, złożone w formie pisemnej na adres korespondencyjny wskazany w pkt. 1 niniejszego Regulaminu lub za pomocą wiadomości e-mail na adres: <a href="mailto:bok@dogadania.pl">bok@dogadania.pl</a> , udostępnia Regulamin oraz zmiany Regulaminu w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu w formie odpowiadającej żądaniu zamieszczonym we wniosku Klienta.</i></p> <p data-bbox="743 1272 1390 1379"><i>4. Spółka doręcza Klientowi Regulamin albo zmiany do Regulaminu na piśmie, jeżeli przedstawi on niezbędne dane zawierające co najmniej:</i></p> <ol data-bbox="743 1391 1390 1615" style="list-style-type: none"><li data-bbox="743 1391 1390 1498"><i>1) w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną: imię, nazwisko, adres korespondencyjny, żądanie przestania Regulaminu w formie pisemnej.</i></li><li data-bbox="743 1509 1390 1615"><i>2) w przypadku Klienta nie będącego osobą fizyczną: nazwę, siedzibę i adres korespondencyjny, żądanie przestania Regulaminu w formie pisemnej.</i></li></ol> <p data-bbox="743 1626 1390 1733"><i>5. Dane adresowe wskazane podczas procedury reklamacji nie będą traktowane jako dane do dostarczania nowego regulaminu lub jego zmian.</i></p> <p data-bbox="743 1744 1390 1995"><i>6. Na żądanie Klienta, złożone wraz z oświadczeniem o wyrażeniu zgody na dostarczanie wiadomości w formie dokumentowej za pośrednictwem poczty elektronicznej, doręczenie Regulaminu albo wprowadzonych zmian może nastąpić na podany przez niego adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.</i></p>

§ 10 zmienia się ust. 28 i 29 oraz dodaje się ust. 30-32 otrzymuje brzmienie:

*„28. Galena może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi w przypadku, gdy:*

- a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:*
  - i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,*
  - ii. z decyzji Prezesa UKE;*
- b) proponowane zmiany:*
  - 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.*

*29. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 28, Klient może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.*

*30. Galena w przypadku, o którym mowa w ust. 28, 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 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.*

*31. Bezwzględnie po publikacji, o której*

*7. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Klientowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w terminie miesiąca od doręczenia wprowadzonych zmian do Regulaminu w sposób opisany powyżej.”*

*„28. W przypadku zmiany warunków rynkowych, a w szczególności ponoszonych kosztów, Galena będzie miała prawo do zmiany wysokości opłat określonych w Cenniku. Wszelkie zmiany Cennika będą publikowane na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed wprowadzeniem tych zmian w życie. O zmianach Cennika Klient zostanie poinformowany w formie dokumentowej, poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres poczty elektronicznej wskazany podczas składania Zamówienia na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl). Na żądanie Klienta, Spółka doręczy zmiany na piśmie, jeżeli Użytkownik wskaże niezbędne dane i prześle pisemnie do Spółki wniosek o doręczenie zmian z zaznaczeniem, że są to dane adresowe do przesłania aktualizacji Cennika: a. w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną: imię i nazwisko, adres korespondencyjny; b. w przypadku Użytkownika nie będącego osobą fizyczną: nazwę, siedzibę i adres korespondencyjny.*

*29. Dane adresowe wskazane podczas procedury reklamacji nie będą traktowane jako dane do dostarczania nowego regulaminu lub jego zmian. Na żądanie Użytkownika doręczenie proponowanych zmian może nastąpić na podany przez niego adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. 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.”*

<p>mowa w ust. 30, Galena:</p> <p>1) doręcza na trwałym nośniku Klientowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 30, oraz</p> <p>2) informuje na trwałym nośniku Klienta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 29.</p> <p>32. Galena 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>W § 16 w ust. 1 dodaje się pkt. 1a) i 1b) w brzmieniu:</p> <p>„1a) ustnie do protokołu (wizyta w siedzibie Spółki pod adresem wskazanym w § 1 ust. 1);</p> <p>1b) telefonicznie pod numerem telefonu: 22 113 11 00, 799 555 223 (z telefonu komórkowego), 800 909 800 (z budki telefonicznej);”</p>	<p>Brak</p>
<p>W § 16 ust. 2 otrzymuje brzmienie:</p> <p>„2. Reklamacja powinna zawierać:</p> <p>1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,</p> <p>2) przedmiot reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,</p> <p>3) okoliczności uzasadniające reklamację, z uwzględnieniem czasu wystąpienia nieprawidłowości;</p> <p>4) numer seryjny Karty DoGadania oraz kod PIN karty wraz z dowodem zakupu Karty DoGadania w postaci wydruku elektronicznego otrzymanego po złożeniu zamówienia na stronie <a href="http://www.dogadania.pl">www.dogadania.pl</a> lub innego potwierdzenia uiszczenia ceny, które pozwala na powiązanie klienta zgłaszającego reklamację z zamówieniem i uiszczeniem ceny, a w przypadku karty fizycznej, należy załączyć reklamowaną Kartę DoGadania wraz z dowodem zakupu Karty DoGadania w postaci wydruku z</p>	<p>„2. Reklamacja powinna określać:</p> <p>1. imię i nazwisko lub nazwa Klienta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;</p> <p>2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;</p> <p>3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, z uwzględnieniem czasu wystąpienia nieprawidłowości oraz informacji pozwalających na identyfikację problemu, takich jak: numer telefonu, z którego wykonywano połączenie oraz numer telefonu, na który wykonywano połączenie;</p> <p>4. datę nabycia lub datę pierwszej aktywacji Kodu;</p> <p>5. numer seryjny Karty DoGadania oraz kod PIN karty wraz z dowodem zakupu Karty DoGadania w postaci wydruku elektronicznego otrzymanego po złożeniu zamówienia na stronie <a href="http://www.dogadania.pl">www.dogadania.pl</a> lub innego potwierdzenia uiszczenia ceny, które pozwala na powiązanie klienta zgłaszającego reklamację z zamówieniem i uiszczeniem ceny, a w przypadku karty fizycznej, należy załączyć reklamowaną Kartę</p>

<p>terminala, wydruku elektronicznego otrzymanego po złożeniu zamówienia na stronie <a href="http://www.dogadania.pl">www.dogadania.pl</a> lub innego potwierdzenia uiszczenia ceny Karty DoGadania, które pozwala na powiązanie klienta zgłaszającego reklamację z zamówieniem i uiszczeniem ceny,</p> <p>5) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Regulaminy lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,</p> <p>6) 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>7) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,</p> <p>8) podpis reklamującego, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.”</p>	<p>DoGadania wraz z dowodem zakupu Karty DoGadania w postaci wydruku z terminala, wydruku elektronicznego otrzymanego po złożeniu zamówienia na stronie <a href="http://www.dogadania.pl">www.dogadania.pl</a> lub innego potwierdzenia uiszczenia ceny Karty DoGadania, które pozwala na powiązanie klienta zgłaszającego reklamację z zamówieniem i uiszczeniem ceny;</p> <p>6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty; numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;</p> <p>7. adres do korespondencji listowej z osobą składającą reklamację;</p> <p>8. wybór formy odpowiedzi na reklamację. W przypadku wyboru formy dokumentowej, należy podać adres e-mail, na który Spółka udzieli odpowiedzi oraz oświadczenie o wyrażeniu zgody na udzielenie odpowiedzi na reklamację w formie dokumentowej za pośrednictwem poczty elektronicznej;</p> <p>9. podpis Klienta.”</p>
<p>§ 16 ust. 5 otrzymuje brzmienie:</p> <p>„5. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Spółkę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.”</p>	<p>„5. Spółka udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź zostanie wysłana do klienta pocztą lub w przypadku złożenia oświadczenia o wyrażeniu zgody na wystanie odpowiedzi w formie dokumentowej, drogą mailową. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznawana jest za uwzględnioną.”</p>
<p>§ 16 ust. 8 otrzymuje brzmienie:</p> <p>„8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:</p> <p>1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;</p> <p>2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.”</p>	<p>„8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:</p> <p>1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;</p> <p>2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką listową.”</p>
<p>W § 16 dodaje się ust. 13:</p> <p>„13. W przypadku występowania</p>	

<p>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 otrzymuje brzmienie:</p> <p>„1. 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>2. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 1, 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>„1. W przypadku, gdy postępowanie reklamacyjne nie przyniesie oczekiwanego przez Konsumenta rezultatu, Konsument może skorzystać m.in. z:</p> <p>1) mediacji prowadzonej przez właściwy terenowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, do którego należy się zwrócić z wnioskiem o mediację. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz Inspektoratów dostępny jest pod adresem: <a href="https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595">https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595</a>;</p> <p>2) pomocy właściwego terenowo stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, do którego należy złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Co do zasady postępowanie jest bezpłatne. Wykaz sądów dostępny jest pod adresem: <a href="https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596">https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596</a>;</p> <p>3) bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika Konsumentów;</p> <p>4) Internetowej platformy ODR dostępnej pod adresem: <a href="http://ec.europa.eu/consumers/odr/">http://ec.europa.eu/consumers/odr/</a>.</p> <p>2. Zasady dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, stosowanych przez podmioty uprawnione do działania w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich.”</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.