

## Regulamin świadczenia Usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez Galena na rzecz Użytkowników Karty DoGadania

### §1.

#### Postanowienia ogólne oraz definicje

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Galena Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Skierniewickiej 34A/U01, 01-230 Warszawa wpisana do Krajowego Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000133373, posiadająca numer NIP 6312283637, REGON 276637953 (dalej Spółka).
2. Kontakt ze Spółką jest możliwy pisemnie na adres: ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, telefonicznie pod numerem telefonu: 22 113 11 00, 799 555 223 (z telefonu komórkowego), 800 909 800 (z budki telefonicznej), za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej <http://www.dogadania.pl/> oraz za pomocą poczty elektronicznej na adres: bok@dogadania.pl.
3. Informacja o Usługach świadczonych przez Spółkę zawarta na stronie <http://www.dogadania.pl/> nie stanowi oferty, a zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
4. Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - a. **Biuro Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Spółki komórka do telefonicznej obsługi Klientów, dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00, z którą można skontaktować się:
    - pod numerem 800 909 800 dla dzwoniących z budki telefonicznej (bezpłatnie),
    - pod numerem 799 555 223 lub 22 113 11 11 dla dzwoniących z telefonu komórkowego (koszt połączeń zgodny z taryfą operatora)
    - za pomocą wiadomości e-mail na adres: bok@dogadania.pl
    - lub za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl/);
  - b. **Cena** – wartość brutto udostępniona na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl/) przy każdej Usłudze dostępnej do skorzystania przez Klienta, wyrażona w złotych polskich, którą Klient jest zobowiązany zapłacić za skorzystanie Usług;
  - c. **Cennik Usług** – zestawienie cen za Usługi telefoniczne, inne niż Usługi telekomunikacyjne, dostępne na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl/);
  - d. **Cennik połączeń** – zestawienie cen za Usługi, tj. stawek za minutę połączenia oraz wszelkich opłat za połączenia krajowe i międzynarodowe z podziałem na operatora przyjmującego połączenie, dostępne na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl/);
  - e. **Doładowanie Karty DoGadania** – zwiększenie stanu konta aktywnej Karty DoGadania, nabytej uprzednio przez Klienta, poprzez zakup doładowania Karty DoGadania na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl/) albo w inny sposób wskazany przez Spółkę na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl/), w tym za pomocą Usługi Przelew Środków lub poprzez przelew bankowy na rachunek bankowy wskazany przez Spółkę na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl/);
  - f. **Galena lub Spółka** – Galena Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Skierniewickiej 34A/U01, 01-230 Warszawa wpisana do Krajowego Rejestru

Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000133373, posiadająca numer NIP 6312283637, REGON 276637953;

- g. **Karta DoGadania/Karta** – karta przedpłacona o wartości nominalnej odpowiadającej liczbie znajdującej się na Karcie lub w nazwie Karty DoGadania, zawierająca numer seryjny oraz zabezpieczony Kod PIN, umożliwiająca dostęp do Usług DoGadania za pomocą urządzenia telekomunikacyjnego końcowego pozwalającego na korzystanie z Usług DoGadania;
- h. **Karta źródłowa** – Karta DoGadania, z której zostają pobrane środki w przypadku korzystania przez Klienta z możliwości przelewu środków pomiędzy Kartami DoGadania;
- i. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, które ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawiera ze Spółką umowę o świadczenie Usług poprzez zakup Karty DoGadania w Punkcie sprzedaży lub na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl);
- j. **Kod PIN** – unikalna kombinacja znaków cyfrowych wskazywana przy zakupie Karty DoGadania poprzez jej umieszczenie na Karcie DoGadania, w wiadomości SMS lub w wiadomości mailowej. Tonowe wprowadzenie Kodu przez Klienta przed wybraniem numeru docelowego, umożliwia korzystanie z zakupionych Usług telefonicznych do wysokości Nominału;
- k. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową oraz osoba fizyczna, która zawiera umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- l. **Konto DoGadania** – wartość kwotowa przypisana w systemie Spółki do numeru Kodu, jak wartość początkowa równa Nominałowi Kodu, dostępna do wykorzystania na Usługi DoGadania.
- m. **Nominal** – wyrażona w złotych wartość Usług, z których może skorzystać Klient nabywając daną Kartę DoGadania lub Doładowanie Karty DoGadania;
- n. **Numer Dostępowy** – numer podany przez Galena, po uzyskaniu połączenia z którym, Klient ma możliwość wprowadzenia kodu PIN i wyboru numeru docelowego;
- o. **PKE** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221 ze zm.);
- p. **Przelew środków** – Usługa świadczona przez Spółkę, polegająca na dokonaniu przelewu środków w całości lub w części z jednej Karty DoGadania na inną aktywną i ważną Kartę DoGadania, zgodnie z procedurą oraz Cennikiem Usług dostępnym na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl);
- q. **Punkty sprzedaży** – punkty sprzedaży podmiotów współpracujących z Galena, w których sprzedawane są Karty lub strona [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl);
- r. **Regulamin** – niniejszy dokument;
- s. **Strona www** – strony internetowe działające pod adresem [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) zawierające informacje na temat Usług;
- t. **Sklep** – sklep internetowy dostępny pod adresem [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl);

- u. **Szczegółowy wykaz wykonanych Usług** – dokument zawierający Usługi wykonane z Karty DoGadania;
  - v. **Usługi DoGadania lub Usługi** – publicznie dostępne Usługi komunikacji elektronicznej polegające na ustanawianiu połączeń pozwalających na dwukierunkową łączność głosową, w tym również w technologii Voice over Internet Protocol (VoIP), wykonywane na rzecz Klientów przez uprawnionych przedsiębiorców telekomunikacyjnych;
  - w. **Ustawa o prawach konsumenta** – Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.);
  - x. **Użytkownik** – podmiot korzystający z Usług DoGadania w związku z zawartą umową o świadczenie Usług;
  - y. **Zamówienie** – oświadczenie Klienta, składane za pośrednictwem serwisu internetowego Sklepu wyrażające zamiar zawarcia umowy sprzedaży Karty DoGadania lub doładowania karty DoGadania ze Spółką. Zamówienie może dotyczyć zakupu produktów oferowanych w sklepie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).
5. Użytkownik i Klient są zobowiązani do zapoznania się przed rozpoczęciem korzystania z Usług DoGadania z Regulaminem, Regulaminem sprzedaży internetowej oraz innymi dokumentami dostępnymi na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).
  6. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu, z poszanowaniem praw innych Użytkowników oraz w granicach przysługujących mu uprawnień.
  7. Nabycie Karty DoGadania, uprawniającej do korzystania z Usług jest równoznaczne z zawarciem Umowy o świadczenie Usług.
  8. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa, Klient zawierając Umowę o świadczenie Usług oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu, Polityką Prywatności, a w przypadku akcji promocyjnych – również Regulaminu Promocji i akceptuje je bez zastrzeżeń.
  9. Niniejszy Regulamin zawiera informacje przedumowne w rozumieniu art. 286 ust. 2 pkt 1 PKE. Jednocześnie Spółka poucza Klienta o konieczności pobrania Regulaminu i utrwalenia w celu zachowania możliwości ich późniejszego odtworzenia w niezmienionej postaci, dla celów dowodowych.

## §2.

### Zakres i jakość Usług DoGadania

1. Usługi DoGadania obejmują połączenia głosowe z Użytkownikami stacjonarnych i ruchomych publicznych sieci telefonicznych w kraju i za granicą, szczegółowo określone w aktualnym Cenniku połączeń, zamieszczonym na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl), zawierającym wyszczególnienie elementów składających się na opłatę za świadczenie Usług, dodatkowo:
  - a. Klient po wybraniu numeru docelowego i przed uzyskaniem połączenia odsłuchuje komunikat przekazywany przez elektronicznego dyspozytora o maksymalnej długości czasu połączenia, przeliczonej proporcjonalnie do wartości środków zgromadzonych na koncie karty. W przypadku braku akceptacji ceny Klient może się rozłączyć;
  - b. skrócony Cennik Usług został nadrukowany na Karcie;

- c. Usługi telefoniczne świadczone są z jakością nie gorszą niż przewidziana dla technologii Voice over Internet Protocol (VoIP), zgodnie z możliwościami technicznymi uprawnionego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który wykonuje Usługi telefoniczne na rzecz Klientów.
2. Galena nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi, co jest związane ze specyfiką świadczenia Usług w technologii VoIP i jest niezależne od woli Galeny.
3. Galena nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie.
4. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać z inspekcji technicznych lub konserwacji sieci i urządzeń telekomunikacyjnych dokonywanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych wykonujących Usługi lub inne upoważnione podmioty. Wszelkie organizowane i planowane przez Spółkę inspekcje techniczne, konserwacje sieci lub inne prace techniczne są ogłaszane z wyprzedzeniem na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).
5. Galena stosuje procedury celem pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Wspomniane procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.
6. Galena podejmuje wszelkie niezbędne środki mające na celu przeciwdziałanie naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Usług. W szczególności Galena zastrzega sobie prawo do przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług określonych w niniejszym Regulaminie, w stosunku do Klienta korzystającego z Usług DoGadania w sposób prowadzący do naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci.
7. Akcje promocyjne oraz informacje o wszelkich działaniach wpływających tymczasowo na zmianę Cennika bądź nabycie przez Klienta uprawnienia do uzyskania niższej ceny zakupu, świadczenia Usług lub innych opłat związanych z korzystaniem z Usług DoGadania, są każdorazowo ogłaszane na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) oraz w wiadomościach e-mail do Klientów, którzy wyrazili zgodę na przesyłanie informacji handlowych dla celów marketingowych. Regulamin promocji udostępniany jest na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).
8. Spółka oświadcza, że Usługa nie posiada minimalnych poziomów jakości, w rozumieniu Załącznika nr X do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36).

### §3.

#### Zakup karty DoGadania

1. Karty DoGadania mogą zostać zakupione w Punktach sprzedaży, w szczególności zakładach karnych i aresztach śledczych oraz w Sklepie dostępnym na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl). W celu uzyskania pełnej listy punktów sprzedaży należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.
2. Szczegółowa procedura związana z zakupem Karty DoGadania oraz doładowaniem Karty DoGadania została opisana w Regulaminie sprzedaży internetowej, dostępnym na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).
3. Płatność za zakupione Karty DoGadania odbywa się:
  - a. w formie gotówkowej – w przypadku Kart DoGadania zakupionych w Punktach sprzedaży;
  - b. za pomocą bezgotówkowych systemów rozliczania transakcji finansowych obsługiwanych przez operatorów płatności internetowej wyszczególnionych na stronie formularza zamówienia;
  - c. przelewem bankowym na numer rachunku bankowego Galena Sp. z o.o., ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa (19 1140 2062 0000 3920 0900 1008).

4. Karta DoGadania może zostać przekazana Klientowi w formie fizycznej Karty (w przypadku zakupu w stacjonarnych punktach sprzedaży) albo w formie elektronicznej poprzez podanie w wiadomości e-mail skierowanej na adres wskazany podczas finalizacji Zamówienia Kodu PIN z numerem seryjnym Karty lub przez inny zaakceptowany przez Klienta sposób, wskazany na stronie internetowej.
5. Kod PIN w postaci elektronicznej oraz Kod PIN znajdujący się na Karcie DoGadania jest ważny przez 12 miesięcy od daty pierwszego użycia.
6. Wartość nominalna Karty DoGadania jest zamieszczona na Karcie lub wskazana w nazwie Karty DoGadania. Wartość liczbowa znajdująca się na Karcie lub w nazwie Karty DoGadania informuje o wartości nominalnej Karty DoGadania, która może być wykorzystana w celu skorzystania z Usług DoGadania. Pełna oferta Kart DoGadania znajduje się na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).

#### **§4.**

##### **Wymagania techniczne**

1. W celu skorzystania z Usług DoGadania potrzebne jest urządzenie umożliwiające wybieranie tonowe, w tym telefon komórkowy, telefon stacjonarny lub publiczny aparat samoinkasujący.
2. Poza wymaganiami wskazanymi w ustępie 1 powyżej, aby skorzystać z Usług DoGadania Użytkownik powinien dysponować aktywną i ważną Kartą DoGadania oraz środkami pieniężnymi na Koncie DoGadania, które pozwalają na skorzystanie z wybranej Usługi, a następnie wybrać Numer dostępowy.
3. Numerem dostępowym umożliwiającym skorzystanie z Usług telefonicznych, dostępnym z telefonów stacjonarnych oraz publicznych aparatów samoinkasujących jest numer: 800 909 800 (numer bezpłatny).
4. Numerem dostępowym umożliwiającym skorzystanie z Usług telefonicznych, dostępnym z telefonów komórkowych oraz publicznych aparatów samoinkasujących nie obsługujących numeru 800 909 800 jest numer: 83 888 0 888 (płatny zgodnie z Cennikiem operatora).

#### **§5.**

##### **Zobowiązania stron umowy**

1. Spółka zobowiązana jest do rozpoczęcia świadczenia Usług DoGadania z chwilą aktywacji Karty DoGadania i przystąpienia przez Klienta do korzystania z Usług.
2. Spółka zobowiązana jest do świadczenia Usług DoGadania zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa.
3. Klient zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, korzystania z Usług DoGadania zgodnie z Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa, niepodejmowania czynności, które mogą powodować zakłócenia urządzeń podłączonych do sieci telekomunikacyjnej, a także do nieudostępniania Kodu PIN osobom trzecim.
4. Użytkownik zobowiązuje się do utrzymywania w poufności Kodu PIN oraz dołożenia wszelkich starań w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie.
5. Udostępnienie przez Użytkownika Kodu PIN osobom trzecim skutkuje poniesieniem przez Użytkownika pełnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania związane z Usługami DoGadania dokonane przez osobę trzecią. W przypadku wejścia przez osobę trzecią w posiadanie Kodu PIN w inny sposób niż skutek udostępnienia przez Użytkownika, Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za działania podjęte przez osobę trzecią do momentu otrzymania przez Spółkę pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia żądania zablokowania Usług DoGadania w związku z utratą Kodu PIN.
6. Użytkownik zobowiązuje się do ponoszenia opłat za wszelkie połączenia dokonywane przy wykorzystaniu Karty DoGadania, także wtedy, gdy wykorzystanie nastąpiło bez zgody Użytkownika. Użytkownik jest ponadto zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Spółki o podejrzeniu

popęśnienia lub popeśnieniu przestępstwa, polegającego na wykorzystaniu Karty DoGadania bez zgody Użytkownika.

## **§6. Usługi DoGadania**

1. Spółka świadczy na rzecz Klientów Usługi obejmujące:
  - a. połączenia telefoniczne na numery stacjonarne na terenie RP oraz zagranicą,
  - b. połączenia telefoniczne na numery komórkowe na terenie RP oraz zagranicą,
  - c. Usługę Przelew środków,
  - d. połączenia z publicznych aparatów samoinkasujących,
  - e. połączenia z Biurem Obsługi Klienta,
  - f. przygotowanie Szczegółowego wykazu wykonanych Usług.
2. Spółka pobiera opłaty za świadczenie Usług zgodnie z Cennikiem Usług, dostępnym na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).

## **§7. Dostęp do Usług DoGadania**

1. W celu skorzystania z Usługi DoGadania należy nabyć Kartę DoGadania lub doładować posiadaną Kartę DoGadania, zgodnie z procedurą przewidzianą w Regulaminie sprzedaży internetowej dostępnym na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl), a następnie skontaktować się z Numerem dostępnym.
2. Aby uzyskać połączenie Użytkownik powinien wybrać z klawiatury numerycznej aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym Numer Dostępowy, następnie po usłyszeniu komunikatu powitalnego: wybrać Kod PIN, a w dalszej kolejności postępować zgodnie z odtwarzanymi komunikatami.
3. W przypadku wykonywania połączenia na numer inny niż Biuro Obsługi Klienta, numer telefonu, z którym ma nastąpić połączenie należy podać 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 22 ... .. #);
  - c. dla połączeń na telefony komórkowe krajowych operatorów: numer docelowy – # (np. 602 .....#).
  - d. W przypadku połączeń krajowych, wybór numeru kierunkowego nie jest poprzedzany cyframi 00.
4. Połączenia realizowane są przez Numer Dostępowy. Każdorazowo po wybraniu Kodu PIN podawany jest komunikat o dostępnej na Koncie DoGadania wartości kwotowej do wykorzystania na Usługi, natomiast po wybraniu docelowego numeru telefonu – komunikat o liczbie minut do wykorzystania w ramach Usług DoGadania. Nie jest konieczne odsłuchiwanie komunikatu o wartości kwotowej do wykorzystania na Usługi, można rozpocząć wybieranie numeru docelowego podczas tego komunikatu.
5. Jeżeli wybierany numer będzie zajęty, pojawi się odpowiedni komunikat bądź sygnał zajętości.



6. Konto DoGadania, które jest nie wykorzystywane przez okres co najmniej 12 miesięcy jest dezaktywowane i nie można z niego korzystać. Spółka może wydłużyć ten okres dla wybranych Kont.

## §8.

### Doładowanie karty DoGadania

1. Doładowanie Karty DoGadania jest możliwe:
  - a. za pośrednictwem strony internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl), wybierając opcję „Doładuj kartę”;
  - b. za pomocą bezgotówkowych systemów rozliczania transakcji finansowych obsługiwanych przez operatorów płatności internetowej wyszczególnionych na stronie formularza zamówienia;
  - c. poprzez doładowanie inną Kartą DoGadania za pośrednictwem Usługi Przelew środków;
  - d. przelewem bankowym na numer rachunku bankowego Galena Sp. z o.o., ul. Skierniewicka 34A/U01, 01–230 Warszawa (19 1140 2062 0000 3920 0900 1008).
  - e. poprzez inne możliwości wskazane przez Galena na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).
2. W celu Doładowania Karty DoGadania inną kartą DoGadania, Użytkownik powinien zakupić doładowanie DoGadania, wybrać z linii telefonicznej Numer Dostępowy DoGadania, a następnie postępować zgodnie z usłyszonymi komunikatami głosowymi. Przed przystąpieniem do Doładowania Karty DoGadania należy przygotować numer numer PIN Karty DoGadania oraz numer PIN karty doładowującej. W celu częściowego przelania środków z jednej karty DoGadania na drugą należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.

## §9.

### Przelew środków

1. Spółka umożliwia przelewanie środków pomiędzy Kartami DoGadania po spełnieniu następujących warunków:
  - a. minimalna kwota przelewu z jednej Karty na inną Kartę wynosi 0,01 PLN;
  - b. przelew środków jest możliwy w odniesieniu do wszystkich środków lub ich części z aktywnego Konta Karty Dogadania na inne aktywne Konto Karty DoGadania;
  - c. za przelew części środków z Konta Karty Spółka może pobierać opłatę dodatkową, określoną w Cenniku Usług na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl);
  - d. opłaty za przelew wszystkich środków z konta pobierane są zgodnie z Cennikiem Usług dostępnym na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl);
  - e. warunkiem wykonania przelewu środków z jednego Konta DoGadania na inne Konto jest ważność i aktywność Konta DoGadania oraz Karty DoGadania, która jest powiązana z Kontem.

## §10.

### Korzystanie z Usług DoGadania

1. Rodzaje Usług oraz szczegółowy wykaz cen związany z korzystaniem z Usług dostępne są w Cenniku połączeń oraz w Cenniku Usług. W przypadku obowiązywania akcji promocyjnej, wykaz cen związany z obowiązującą akcją jest publikowany w regulaminie Promocji wraz z czasem ich obowiązywania oraz warunkami skorzystania z Promocji.

2. Zakres Usług DoGadania dostępnych do korzystania z Użytkowników obejmuje Usługi wskazane w § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
3. Na żądanie Klienta, złożone w formie pisemnej na adres korespondencyjny Spółki wskazany w § 1 niniejszego Regulaminu, obejmujące dane wskazane poniżej, Spółka dostarcza, w sposób wskazany w żądaniu Klienta, Szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku Usług:
  - a. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług może obejmować Usługi wykonane w miesiącach poprzedzających miesiąc, w którym Użytkownik zgłosił żądanie, z zastrzeżeniem, że Spółka może wyłącznie dostarczyć szczegółowy wykaz wykonanych Usług za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających datę złożenia żądania;
  - b. Klient jest uprawniony do żądania Szczegółowego wykazu wykonanych Usług wyłącznie za okres, w którym Spółka posiada udostępnione dane Użytkownika w sposób opisany w niniejszym Regulaminie;
  - c. Szczegółowe wykazy Usług wysyłane są listem poleconym, na adres korespondencyjny wskazany przez Użytkownika albo są przekazywane Użytkownikowi w inny, zaakceptowany przez niego sposób, w szczególności za pomocą wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta;
  - d. żądanie Szczegółowego wykazu Usług powinno określać:
    - imię i nazwisko Klienta oraz adres korespondencyjny;
    - numer seryjny Karty, której szczegółowy wykaz dotyczy oraz przypisany do niej Kod PIN;
    - okres, którego szczegółowy wykaz ma dotyczyć z zastrzeżeniem, że okres ten nie może być nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających datę złożenia żądania;
    - adres do korespondencji lub adres e-mail z wyraźną zgodą na dostarczenie wykazu połączeń w formie dokumentowej na adres poczty elektronicznej
    - własnoręczny podpis Klienta;
4. Realizowanie Usług DoGadania polega między innymi na konwersji głosu i jego transmisji w postaci pakietów danych za pośrednictwem sieci internetowej w technologii VoIP.
5. Z Usług DoGadania 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).
6. Połączenia w ramach Usług DoGadania realizowane są bez konieczności podpisywania pisemnej umowy oraz bez konieczności posiadania przez Użytkownika sprzętu komputerowego, oprogramowania czy instalowania dodatkowych urządzeń, a przystąpienie do korzystania z Usług rozumiane jest jako zawarcie umowy o świadczenie Usług.
7. Usługi DoGadania dostępne są w sposób ciągły, 24 godziny w ciągu doby i przez wszystkie dni w roku, z zastrzeżeniem ograniczeń występujących na skutek prac serwisowych i konserwacyjnych, o czym Spółka z wyprzedzeniem informuje na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).
8. Usługi DoGadania są zgodne z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi.



9. Usługi DoGadania są ogólnodostępne, a warunkiem korzystania z nich jest posiadanie aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym, dysponowanie ważną i aktywną Kartą DoGadania oraz środkami pieniężnymi na Koncie DoGadania.
10. Informację o wyczerpaniu środków Użytkownik można uzyskać zgodnie z ust. 19 niniejszego Regulaminu.
11. Okres świadczenia Usług DoGadania na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania przez Użytkownika środków dostępnych na Koncie DoGadania. W przypadku Kart DoGadania z Datą Ważności okres świadczenia Usług DoGadania na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania przez Użytkownika Stanu Karty DoGadania lub z chwilą upływu Daty Ważności Karty Dogadania. Celem kontynuacji korzystania z Usługi należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.
12. Karta DoGadania jest ważna przez okres 12 miesięcy od dnia pierwszego użycia.
13. Po upływie Daty Ważności Karta DoGadania przechodzi w stan nieaktywny i nie można z niej korzystać. W przypadku Użytkownika będącego Konsumentem Stan Karty DoGadania istniejący w Dacie Ważności może zostać przeniesiony na nową Kartę DoGadania, o ile Konsument złoży wniosek o dokonanie przeniesienia takich środków. Wniosek wraz z danymi Karty DoGadania (numer seryjny Karty DoGadania oraz kod PIN) powinien zostać złożony w formie dokumentowej, na adres poczty elektronicznej: bok@dogadania.pl lub telefonicznie za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta w terminie 30 dni od daty upływu Daty Ważności, przy czym do zachowania tego terminu wystarczy nadanie przesyłki pocztowej zawierającej stosowny wniosek w ww. terminie. Stan Karty DoGadania do przeniesienia na nową Kartę DoGadania nie może być wyższy niż stan środków zgromadzonych na nieaktywnej Karcie DoGadania.
14. W przypadku upływu Daty Ważności Karty DoGadania, Klient może złożyć pisemny wniosek o wypłatę środków niewykorzystanych, nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia upływu Daty Ważności Karty. Wniosek wraz ze wskazaniem sposobu wypłaty środków, numerem rachunku bankowego oraz danymi pozwalającymi na identyfikację Klienta, w tym własnoręcznym podpisem i oryginałem lub kopią nieaktywnej Karty DoGadania albo numerem seryjnym nieaktywnej Karty DoGadania powinien zostać złożony w formie pisemnej i przesłany na adres Spółki wskazany w pkt. 1 niniejszego Regulaminu w terminie 3 miesięcy od daty upływu Daty Ważności, przy czym do zachowania tego terminu wystarczy nadanie przesyłki pocztowej zawierającej stosowny wniosek w ww. terminie.
15. Usługi DoGadania 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 trakcie połączeń mogą występować opóźnienia, echa czy inne zniekształcenia w komunikacji głosowej.
16. W przypadku połączeń międzynarodowych i na telefony komórkowe Usługi DoGadania nie zapewniają prezentacji numeru (CLIP) Użytkownika.
17. W przypadku zauważenia przez Spółkę przypadków naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, Spółka jest uprawniona do podejmowania działań przewidzianych w przepisach PKE, 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, Spółka 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. Spółka jest obowiązana do eliminacji przekazu komunikatu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci i Usług. Spółka uprawniona jest do informowania innych przedsiębiorców o zagrożeniach dotyczących bezpieczeństwa sieci i Usług.

18. Czas trwania rozmów mierzony jest od momentu uzyskania połączenia z docelowym numerem do chwili rozłączenia.
19. Nie jest konieczne wykorzystanie wszystkich środków dostępnych na Karcie DoGadania w trakcie jednej rozmowy. Informację o Stanie Karty DoGadania można uzyskać każdorazowo po wybraniu Numeru Dostępowego i wprowadzeniu Kodu PIN.
20. Poprzez nabycie Karty DoGadania Klient z góry uiszcza opłaty za Usługi DoGadania do wartości określonej nominałem Karty DoGadania.
21. Opłata za przeprowadzone rozmowy jest pobierana z Karty DoGadania, w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku. Po wyczerpaniu środków na Karcie DoGadania, Użytkownik może w miarę potrzeb uzupełniać je odpowiednio poprzez Doładowanie Karty DoGadania lub Usługę Przelew środków.
22. Opłaty naliczane są począwszy od momentu połączenia z docelowym numerem telefonu. Obowiązuje naliczanie sekundowe.
23. Opłaty za korzystanie z Usług DoGadania są uzależnione od krajów, do których realizowane są połączenia, a także od Cennika Usług operatora obsługującego numer, na który połączenie jest realizowane. W przypadku niektórych krajów opłaty mogą być zróżnicowane dla połączeń z numerami stacjonarnymi i komórkowymi.
24. W celu skorzystania z Usług DoGadania przy użyciu telefonu komórkowego należy połączyć się z Numerem Dostępowym przeznaczonym do korzystania z użyciem telefonów komórkowych, wskazanym na Stronie DoGadania.
25. W przypadku połączeń z telefonów komórkowych, zasady naliczania i wysokość opłaty za połączenie Numerem Dostępowym określa taryfa operatora telefonii komórkowej, z której korzysta Użytkownik.
26. Galena może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi w przypadku, gdy:
  - a. konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i Usług lub z decyzji Prezesa UKE;
  - b. proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Klientów, w tym powodują obniżenie cen Usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej Usługi,
  - c. proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Klientów.
27. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 26, Klient może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
28. Galena w przypadku, o którym mowa w ust. 26, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na stronie internetowej DoGadania 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.
29. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 28, Galena:
  - a. doręcza na trwałym nośniku Klientowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 28,
  - b. informuje na trwałym nośniku Klienta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 27.

30. 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.

### **§11.**

#### **Zakres obsługi serwisowej**

1. W ramach obsługi serwisowej w związku z korzystaniem z Usług DoGadania Spółka prowadzi Biuro Obsługi Klienta, z którym kontakt w celu realizacji obsługi serwisowej jest możliwy pod numerem 22 113 11 11 w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 16:00. Koszt połączenia jest zgodny z Cennikiem operatora.
2. Obsługa serwisowa zapewnia pomoc w zakresie:
  - a. udzielania informacji o oferowanych produktach, Usługach oraz zasadach korzystania z nich;
  - b. udzielania informacji na temat awarii, jej przyczyn i szacunkowego czasu trwania oraz o sposobie postępowania w przypadku awarii;
  - c. udzielania informacji o procedurze reklamacyjnej;
  - d. udzielania informacji o obowiązujących akcjach promocyjnych;
  - e. udzielania informacji o stanie konta, ważności karty, obowiązujących opłatach;
  - f. korzystania z Usługi Przelewu środków między kartami na życzenie Użytkownika w całości lub części, zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług;
  - g. przeniesienia środków na nową Kartę DoGadania po upływie daty ważności Karty;
  - h. przyjmowania reklamacji.

### **§12.**

#### **Rekomendowane sposoby zabezpieczenia urządzenia końcowego**

1. Spółka rekomenduje zabezpieczenie przez Użytkowników urządzeń końcowych poprzez:
  - a. stosowanie haseł, kodów zabezpieczających oraz nieudostępnianie tych informacji podmiotom trzecim;
  - b. bieżące aktualizowanie oprogramowanie;
  - c. niepobieranie i nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego i niesprawdzonego źródła;
  - d. korzystanie wyłącznie z zaufanych sieci bezprzewodowych;
  - e. stosowanie i aktualizowanie oprogramowania antywirusowego;
  - f. nieudostępnianie swojego połączenia WiFi innym Użytkownikom.
2. Spółka informuje Klientów o potencjalnych zagrożeniach z korzystania z Usług w przypadku wystąpienia zdarzeń stanowiących potencjalne ryzyko dla prawidłowego świadczenia Usług i korzystania z nich przez Użytkowników, poprzez wiadomość e-mail skierowaną na adres podany przez Klienta oraz poprzez publikację informacji na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).

3. Wszelkie informacje dotyczące zagrożeń związanych z korzystaniem z Usług, rekomendowanych środków ostrożności oraz sposobów zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przez złośliwym oprogramowaniem, konsekwencje braku posiadania odpowiedniego zabezpieczenia urządzenia końcowego oraz sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z Usług udostępniane są na stronie Urzędu Komunikacji Elektronicznej <https://www.uke.gov.pl/>.

### **§13. Opłaty**

1. Z tytułu świadczonych Usług opłaty pobierane są zgodnie z obowiązującym Cennikiem połączeń oraz Cennikiem Usług. Spółka nie pobiera opłat abonamentowych za korzystanie z Usług DoGadania.
2. Aktualny Cennik Usług oraz aktualny Cennik połączeń są dostępne na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) oraz w siedzibie Spółki.
3. Skrócony Cennik nadrukowany jest na rewersie fizycznej Karty DoGadania. Opłaty za minutę połączenia zawarte w Cenniku umieszczonym na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) mają pierwszeństwo nad cenami w skróconym Cenniku nadrukowanym na Karcie.
4. Spółka może wprowadzać akcje promocyjne promocje oraz taryfy, z których Użytkownik może, ale nie musi korzystać.
5. Spółka może na życzenie Użytkownika pobierać dodatkowe opłaty ze środków zgromadzonych na Karcie. Wysokość dodatkowych opłat będą każdorazowo uzgadniane z Użytkownikiem lub określone w regulaminie Usług dodatkowych.

### **§14. Zakres odpowiedzialności Galena**

1. Spółka nie odpowiada za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem Kodu osobom trzecim przez Klienta, przesłaniem Kodu PIN na błędnie podany przez Klienta adres e-mailowy, podaniem błędnego Kodu PIN podczas korzystania z Usługi Przelew środków lub korzystaniem przez Użytkownika z Usług DoGadania w sposób sprzeczny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa.
2. Spółka ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych w przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania Umowy, w tym niezgodność zakresu i jakości Usług wskazanych w niniejszym Regulaminie z rzeczywistym zakresem i jakością Usług, chyba że niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło na skutek okoliczności, za które Spółka nie odpowiada, w tym siły wyższej lub niezgodnego z prawem i Regulaminem działania Użytkownika, Klienta bądź osoby trzeciej.
3. Z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania Umowy, za które Spółka ponosi odpowiedzialność, Użytkownikowi przysługuje:
  - a. za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich Usług DoGadania odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 wartości nominalnej Karty, 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;
  - b. za każdy dzień przerwy w świadczeniu części Usług odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 wartości Usług, których 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;
  - c. za każdy dzień świadczenia Usług o zbyt niskim poziomie, niezgodnym z minimalnym standardem wskazanym w Regulaminie – odszkodowanie w wysokości 1/60 wartości Usług, których 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. Spółka nie odpowiada za treści przekazywane przez Użytkownika w związku z korzystaniem z Usług DoGadania, niezastosowanie przez Użytkownika zabezpieczeń danych, szkody powstałe na skutek korzystania z Usług przy pomocy urządzeń niespełniających wymagań technicznych określonych niniejszym Regulaminem.

#### **§15.**

#### **Odstąpienie od umowy**

1. Klient będący Konsumentem, z zastrzeżeniem ust. 8, zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta może skorzystać z prawa odstąpienia od umowy świadczenia Usług bez podania przyczyny i bez ponoszenia dodatkowych kosztów, z wyjątkiem kosztów związanych z wykonanymi Usługami, składając stosowne oświadczenie w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Do zachowania terminu odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem wskazanego terminu.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. Spółka zwróci wszelkie koszty poniesione przez Konsumenta, który skutecznie odstąpił od Umowy. Zwrot środków zostanie dokonany niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, chyba, że Konsument zgodził się na dokonanie zwrotu w inny sposób, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
4. Składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy Konsument może skorzystać z zamieszczonego przez Spółkę wzoru. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy należy złożyć poprzez wysłanie dokumentu:
  - a. na adres korespondencyjny Spółki wskazany w § 1 niniejszego Regulaminu;
  - b. w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej Spółki: bok@dogadania.pl.
6. W przypadku skutecznego skorzystania przez Konsumenta z możliwości odstąpienia od Umowy, Umowa uważana jest za niezawartą.
7. Warunkiem zwrotu całości środków Konsumentowi jest niewykorzystanie w całości ani też w części środków dostępnych na Karcie DoGadania lub Doładowania Karty DoGadania oraz przesłanie na adres korespondencyjny Spółki lub adres poczty elektronicznej bok@dogadania.pl, w zależności od wybranej formy skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy, dowodu zakupu Karty DoGadania, pozwalającego na identyfikację Karty DoGadania, w związku z której zakupem wykonywane jest prawo odstąpienia od umowy, a w przypadku karty fizycznej również załączenie Karty DoGadania. Przez niewykorzystanie środków rozumie się nieskorzystanie z Usług DoGadania, niewykonanie połączenia z Karty DoGadania, niedokonanie Przelewu Środków z Karty DoGadania, której dotyczy wykonywane prawo odstąpienia od umowy.
8. W przypadku skorzystania z Usług świadczonych przez Spółkę, a realizowanych w związku z zakupioną przez Klienta Kartą DoGadania lub Doładowaniem DoGadania, które nastąpiło przed upływem odstąpienia od umowy, Konsument ponosi koszty tych Usług.
9. Spółka po dokonaniu zwrotu środków blokuje możliwość użycia Karty DoGadania lub Doładowania Karty DoGadania, której dotyczy oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
10. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w wypadku umów:

- a. o świadczenie Usług, jeżeli Spółka wykonała w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Spółkę utraci on prawo do odstąpienia od umowy;
- b. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- d. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- e. w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne Usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych Usług lub towarów;
- f. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- g. o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.

## **§16. Reklamacje**

1. Wszelkie skargi, reklamacje, zastrzeżenia i wnioski związane z realizacją Umowy, niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług Klient może zgłaszać Spółce:
  - a. w formie pisemnej, poprzez wysłanie ich na adres Spółki wskazany w pkt 1 niniejszego Regulaminu;
  - b. ustnie do protokołu (wizyta w siedzibie Spółki pod adresem wskazanym w § 1 ust. 1);
  - c. telefonicznie pod numerem telefonu: 22 113 11 00, 799 555 223 (z telefonu komórkowego) lub 800 909 800 (z budki telefonicznej);
  - d. w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej Spółki bok@dogadania.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 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, z uwzględnieniem czasu wystąpienia nieprawidłowości,
  - d. numer seryjny Karty DoGadania oraz kod PIN wraz z dowodem zakupu Karty DoGadania



- w postaci wydruku elektronicznego otrzymanego po złożeniu zamówienia na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) 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 terminala, wydruku elektronicznego otrzymanego po złożeniu zamówienia na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) lub innego potwierdzenia uiszczenia ceny Karty DoGadania, które pozwala na powiązanie klienta zgłaszającego reklamację z zamówieniem i uiszczeniem ceny,
- e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Regulaminy 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.
3. W sytuacji przesłania reklamacji niekompletnej, tj. braku wypełnienia jakiegokolwiek z punktów wymienionych powyżej w ust. 3 powyżej, Spółka może odrzucić reklamację z uwagi na brak kompletu informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia Klient zostanie powiadomiony o odrzuceniu reklamacji w formie pisemnej w terminie 14 dni od otrzymania pisma reklamacyjnego.
  4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa DoGadania została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamacja złożona po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Spółki rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego w formie pisemnej.
  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 wysłanie przed upływem tego terminu przez Spółkę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
  6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - a. nazwę jednostki Spółki rozpatrującej reklamację;
    - b. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem;
    - c. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
    - d. w przypadku 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 dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383 PKE;
    - f. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Spółkę, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
  7. Reklamacji nie podlega towar posiadający uszkodzenia mechaniczne powstałe na skutek korzystania karty w sposób sprzeczny z jej przeznaczeniem.
  8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

- b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
9. Klient ma prawo w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 383 PKE).
  10. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Spółkę Klientowi przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości wskazanej w § 14 niniejszego Regulaminu.
  11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości Konta karty, którego dotyczyła reklamacja lub zwiększenia Konta Karty wskazanej przez Klienta w reklamacji. Zwrot reklamowanych środków nastąpi w ciągu do 14 dni od uznania reklamacji przez Spółkę. Spółka może wysłać nową Kartę na wskazany przez reklamującego adres.
  12. W sytuacji w której adres do korespondencji z osobą reklamującą nie został wskazany lub jest nieaktualny, a reklamujący nie przekazał nowego adresu, Spółka może odrzucić reklamację z uwagi na brak możliwości kontaktu.
  13. 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.

#### **§17.**

##### **Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

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.
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.

#### **§18.**

##### **Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej jako: „r.o.d.o.”) w związku ze świadczeniem Usług Klientom jest Spółka.
2. Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez Spółkę w celu naliczania opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorskich. Zakres danych przetwarzanych na potrzeby realizacji tego celu obejmuje dane transmisyjne, m.in. dane o numerze Użytkownika wywoływanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia (art. 6 ust. 1 lit. (b) r.o.d.o.).
3. Dane osobowe Klientów mogą być przetwarzane w celu marketingu własnych produktów lub Usług Spółki (art. 6 ust. 1 lit. (f) r.o.d.o.).

4. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownik powinien kierować na adres Spółki wskazany w pkt. 1 niniejszego Regulaminu, z dopiskiem „Dane Osobowe”.
5. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym opublikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, na wniosek Klienta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie mu odpowiedniej informacji na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Spółkę zawiera Polityka Prywatności zamieszczona na stronie internetowej Sklepu.

#### **§ 18a.**

#### **Udogodnienia i Usługi przeznaczone dla Użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji**

1. Spółka zapewnia udogodnienia dla Użytkowników końcowych będących osobami niepełnosprawnymi polegające na przystosowaniu swojego BOK do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz zapewnieniu dostępu do urządzenia umożliwiającego komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą).
2. Spółka zapewnia w swoim BOK stanowiska obsługi wyposażone w komputer stacjonarny lub przenośny, wyposażony w panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu.
3. Spółka w swoim BOK zapewnia dostęp online do tłumacza polskiego języka migowego.
4. Spółka zapewnia, z poziomu swojej strony internetowej, obsługę Użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu swojej strony internetowej.
5. Spółka udostępnia w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w jednostkach obsługujących Użytkowników końcowych sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez Spółkę, jak również ogólne warunki umów, wzory umów o świadczenie Usług komunikacji elektronicznej wraz z regulaminami i Cennikami.
6. Spółka przy zawieraniu umowy o świadczenie Usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej oferuje telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej Usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne – spełniające parametry określone w przepisach prawa.
7. Spółka zapewnia pomoc w skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub też w uruchomieniu świadczonej Usługi telefonicznej, w jednostce obsługującej Użytkowników końcowych Spółki lub telefonicznie.
8. Na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej Spółka udostępnia wzorce umowne sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille’a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym. Udostępnienie powyższych wzorów następuje w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
9. Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie Usług komunikacji elektronicznej zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej Spółka udostępnia:

- a. informacje o danych zawartych na fakturach wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług komunikacji elektronicznej sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym. W przypadku zgłoszenia żądania Abonenta przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura – Spółka realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury. W przypadku zgłoszenia żądania dotyczącego Okresu Rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura – Spółka realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia;
  - b. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług komunikacji elektronicznej sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
10. Na każde żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, Spółka przekaze Abonentowi informacje o oferowanych przez Spółkę udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej. W przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje Spółka sporządza na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

## §19

### Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny w siedzibie Spółki oraz na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) w sposób pozwalający na jego pozyskanie, odtwarzanie oraz utrwalenie w drodze elektronicznej.
2. Zapisy Regulaminów Promocji mogą zmieniać zapisy niniejszego Regulaminu w sposób opisany w Regulaminach Promocji.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, PKE oraz innych Ustaw.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 24.09.2023 roku ze zmianami obowiązującymi od dnia 10.11.2024 r.