

Regulamin Usługi „Doładuj DoGadania kodem Play”

§ 1. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia Usługi telekomunikacyjnej dostępnej pod nazwą „Doładuj DoGadania kodem Play” (dalej: Usługa), która jest świadczona przez Operatora kart DoGadania Galena Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Skierniewicka 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: Operator lub Galena) na rzecz Użytkowników Kart DoGadania (dalej: Użytkownik).
2. Usługa obowiązuje od dnia 02.01.2025 r. do odwołania przez Operatora.
3. O ewentualnych zmianach w zakresie Usługi, w tym w szczególności o zaprzestaniu jej świadczenia, Operator poinformuje za pośrednictwem komunikatu zamieszczonego na Stronie internetowej www.dogadania.pl (dalej Strona www) z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem.

§ 2. Opis Usługi

1. Usługa obejmuje Użytkowników, którzy posiadają aktywną Kartę DoGadania oraz ważny kod doładowujący w sieci komórkowej sieci Play (dalej: Kod Play) i dokonają Zgłoszenia Doładowania Karty DoGadania za pomocą Kodu Play (dalej Zgłoszenie) w sposób opisany w ust. 2 poniżej.
2. Aby dokonać Zgłoszenia należy wysłać wiadomość SMS pod numer +48 799 422 422 o treści: **DGD.[numer seryjny Karty DoGadania].[Kod Play]** (przykładowo dla Karty DoGadania o numerze seryjnym 12345678901234 oraz dla Kodu Play o numerze 09876543210987 treść wiadomości SMS to: *DGD.12345678901234.09876543210987*).
3. Stan Karty DoGadania zostanie zwiększony o kwotę Doładowania Play po pozytywnej weryfikacji Zgłoszenia, maksymalnie w ciągu 24 godzin roboczych od jego otrzymania przez Operatora.
4. O realizacji Usługi Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS, wysłanej na numer z którego dokonano Zgłoszenia, o treści: „Doładowanie Karty DoGadania o numerze seryjnym **[numer seryjny Karty DoGadania]** Kodem Play **[kod Play]** na kwotę „x” zł zostało zrealizowane.”
5. Każde Zgłoszenie należy przesłać osobną wiadomością SMS. Zgłoszenia są realizowane zgodnie z porządkiem chronologicznym.
6. Nieprawidłowe dane w Zgłoszeniu spowodują niezrealizowanie Usługi, a Użytkownik otrzyma wiadomość SMS, na numer z którego przesłano Zgłoszenie, o treści:
 - a. w przypadku braku wskazania nazwy Karty za pomocą przedrostka „DGD” lub podania nieprawidłowego przedrostka: *„Nieprawidłowa nazwa Karty. Usługa Doładowania Kodem Play nie została zrealizowana.”;*
 - b. w przypadku wpisania błędnych znaków rozdzielających, innych niż „.” (słownie: kropka): *„Wiadomość zawiera nieprawidłowe znaki. Usługa Doładowania Kodem Play nie została zrealizowana.”;*
 - c. w przypadku podania nieprawidłowego numeru seryjnego Karty DoGadania: *„Nieprawidłowy numer Karty. Usługa Doładowania Kodem Play nie została zrealizowana.”;*
 - d. w przypadku błędnego lub nieważnego numeru Kodu Play: *„Nieprawidłowy numer Kodu Play. Usługa Doładowania Kodem Play nie została zrealizowana.”;*

- e. w przypadku, gdy Użytkownik zleci kilka Doładowań Karty DoGadania za pomocą Kodu Play w jednej wiadomości tekstowej: „*Usługa Doładowania Kodem Play nie została zrealizowana. Prześlij pojedyncze Zgłoszenia.*”;
 - f. w przypadku wielu błędów w zleceniu zostanie wysłana wiadomość zwrotna: *"Przesłana treść SMS-a jest niepoprawna. Aby zasilić konto, prosimy o wysłanie SMS-a w odpowiednim formacie."*
7. Galena nie pobiera prowizji za realizację Usługi.
 8. Koszt wysłania wiadomości SMS ze Zgłoszeniem jest zgodny z cennikiem operatora numeru, z którego wiadomość została wysłana.
 9. Galena zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w zakresie wysokości maksymalnych kwot Doładowań za pomocą Kodu Play, lub też pobierania prowizji za realizację Usługi, o czym poinformuje na Stronie www z 30-dniowym wyprzedzeniem.

§ 3. Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą Usługi elektronicznie na adres: reklamacje@dogadania.pl lub pisemnie na adres Galena Sp. z o.o. Ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa.
2. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail Użytkownika, przedmiot reklamacji - w tym określenie numeru Karty DoGadania, której reklamacja dotyczy oraz numer telefonu z którego wykonane było zlecenie Usługi, wskazanie żądania Użytkownika, wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację oraz podpis.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Galena zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. Galena rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.
5. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na piśmie na adres Użytkownika lub elektronicznie na adres poczty e-mail Użytkownika, z którego zostało dokonane zgłoszenie, w zależności od tego w jaki sposób zostało dokonane zgłoszenie reklamacyjne.
6. Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z zasadami określonymi na stronie uokik.gov.pl w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.

§ 4. Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Galena sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Skierniewickiej 34A/U01, 01-230 Warszawa. Dane będą przetwarzane w celu realizacji niniejszej Usługi. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych oraz prawo ich poprawiania. Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże konieczne w celu skorzystania z Usługi.
2. Z Galena można kontaktować się pod adresem: Galena Sp. z o.o., ul. Skierniewicka 34A/U01, 01-230 Warszawa, jak również pod numerami telefonu Biura Obsługi Klienta 22 113 11 11, dostępnym od poniedziałku do piątku między 8:00 a 16:00 oraz pod adresem poczty elektronicznej bok@dogadania.pl.
3. Galena ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej lub winy Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem odpowiednie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu świadczenia Usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez Galena na rzecz Użytkowników Karty DoGadania oraz odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
5. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.dogadania.pl oraz w siedzibie Galena.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 02.01.2025 r. do odwołania.