

Regulamin eBOK i kanałów doładowań TeleGO

S1 Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy;
- eBOK** – serwis samoobsługowy dostępny na stronie internetowej: www.telego.pl, stanowiący internetową platformę obsługi i wymiany informacji pomiędzy Klientem i TeleGO;
- Klient** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje Zamówienia;
- Klient indywidualny** (Konsument) – konsument w rozumieniu art. 22 (1) k.c. czyli osoba fizyczna, która dokonuje Zamówienia niezwiązanego bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Kodeks cywilny** (k.c.) – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r.;
- Płatność online** – oznacza płatność przelewem elektronicznym, kartą kredytową z wykorzystaniem systemu płatności elektronicznych mbank (Operator Systemu Płatności);
- Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- Regulamin** – niniejszy Regulamin eBOK i kanałów doładowań TeleGO;
- Rejestracja** – obowiązkowe podanie przez Klienta danych określonych w art. 60b Prawa telekomunikacyjnego oraz ich potwierdzenie przez TeleGO;
- Rozporządzenie** – Rozporządzenie 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);
- Siła wyższa** - zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, niezależne od woli Klienta i TeleGO, któremu nie można zapobiec, ani którego nie można było przewidzieć, w szczególności: wojny, klęski żywiołowe;
- TeleGO** – TeleGO Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Tadeusza Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000706498, REGON: 368855400, NIP: 5213804216, kapitał zakładowy w wysokości: 9.505.000,00 zł, prowadząca działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (numer wpisu: 9324);
- Towar** – produkty prezentowane w eBOK, do których należą m.in. zestawy startowe;
- Umowa sprzedaży** – umowa sprzedaży Towarów w rozumieniu k.c. zawierana pomiędzy TeleGO a Klientem z wykorzystaniem serwisu eBOK;
- Ustawa o prawach konsumenta** – Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
- Usługa telekomunikacyjna** – usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów (transmisji lub kierowaniu sygnałów) w sieci telekomunikacyjnej, świadczona przez TeleGO;
- Użytkownik** – oznacza każdą osobę, która w jakikolwiek sposób korzysta z serwisu eBOK;
- Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, wyrażające wolę przesłania mu określonych dokumentów lub Towarów, w celu ewentualnego zawarcia przez Klienta Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach oferty TeleGO.

S2 eBOK

- Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady korzystania przez Klientów z eBOK, w szczególności korzystania z oferowanych za pośrednictwem eBOK Towarów lub usług, składania przez Klientów Zamówień w ramach eBOK oraz zasady zawierania Umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i Umów sprzedaży Towarów wskutek realizacji Zamówienia.
- eBOK jest prowadzony przez TeleGO i jest dostępny na stronie internetowej www.telego.pl
- W celu skorzystania z eBOK konieczne jest posiadanie konta w ramach serwisu internetowego dostępnego pod adresem: www.telego.pl.
- Korzystanie z eBOK możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient, następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - Internet Explorer w wersji 7.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX JavaScript i Cookie lub
 - Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies,
 - akceptacja instalacji komponentów Adobe Flash Player oraz Aurigma Image Uploader, w przypadku, gdy Serwis poprosi o ich instalację,
 - minimalna rozdzielczość ekranu 1024x768 pikseli.

S3 Rejestracja w systemie eBOK

- Rejestracja w systemie eBOK następuje po podaniu przez Klienta następujących danych:

- w przypadku Konsumenta:
 - imię i nazwisko,
 - numer PESEL albo numer i seria dokumentu potwierdzającego tożsamość numer paszportu, jeśli Klient jest cudzoziemcem niebędącym obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej
- w przypadku przedsiębiorcy lub jednostki organizacyjnej posiadającej osobowość prawną:
 - nazwę i adres siedziby
 - numer NIP

oraz po potwierdzeniu w/w danych przez TeleGO.

- Klientowi przysługuje prawo do żądania od TeleGO dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawo do przenoszenia danych.
- W zakresie w jakim podstawą przetwarzania jest wyrażona zgoda Klientowi przysługuje prawo do jej wycofania, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
- Klientowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- W pozostałym zakresie dotyczącym przetwarzania danych osobowych zastosowanie ma Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych w TeleGO udostępniona Klientowi w taki sposób, że może on tę Informację przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.

S4 Czynności techniczne składające się na procedurę złożenia Zamówienia

- W celu złożenia Zamówienia z wykorzystaniem usług eBOK należy wejść na stronę internetową www.telego.pl i dokonać wyboru oferty.
- W celu złożenia przez Klienta skutecznego Zamówienia konieczne jest dokonanie akceptacji niniejszego Regulaminu oraz poprawne wypełnienie formularza Zamówienia. Formularz Zamówienia może także przewidywać obowiązek akceptacji w eBOK innych regulaminów, w tym regulaminu danej promocji.
- Po wykonaniu czynności, o których mowa w Rozdziale IV, ust. 1 i 2, Klient korzystający z eBOK dokonuje konfiguracji Zamówienia postępując zgodnie z prezentowanymi instrukcjami.
- TeleGO zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych osobowych w celu uruchomienia świadczenia usług telekomunikacyjnych, zgodnie z wymogami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
- W celu złożenia Zamówienia Klient powinien podać dane osobowe niezbędne do realizacji Zamówienia (np. adres dostawy).
- Klient korzystający z eBOK ma możliwość wyrażenia także innych zgód, których treści widoczne są na stronie internetowej przed złożeniem Zamówienia. Zaznaczenie zgody jest dobrowolne – Klient korzystający z eBOK może zaznaczyć dowolną liczbę zgód, może także nie wyrażać żadnej zgody (zgody mogą mieć zaznaczony status „nie”). Klientowi zostanie wskazane, wyrażenie których zgód jest niezbędne do złożenia oraz realizacji Zamówienia. Zgody, które udzieli Klient, zostaną następnie wydrukowane w celu pisemnego poinformowania Klienta o zgodach złożonych przez Klienta w systemie teleinformatycznym TeleGO przy składaniu Zamówienia. Każda ze zgód udzielonych na podstawie tego punktu może zostać cofnięta przez Klienta w każdej chwili.
- W celu skutecznego przesłania Zamówienia, Klient korzystający ze eBOK powinien nacisnąć przycisk „zamawiam i płacę”. Wiążące dla Klienta są ceny obowiązujące w chwili naciśnięcia przycisku „zamawiam i płacę”. Potwierdzenie i akceptacja Zamówienia są równoznaczne z potwierdzeniem otrzymania i przyjęcia oferty zakupu wybranego Towaru zgodnie z informacją widoczną na podsumowaniu Zamówienia i zobowiązaniu do zapłaty ceny tego Towaru.
- Naciśnięcie przez Klienta przycisku „zamawiam i płacę” oznacza oświadczenie woli Klienta w zakresie przesłania mu wskazanych w Zamówieniu Towarów zgodnie z treścią wybranej oferty.
- W celu dokonania płatności online Klient zostaje przekierowany na stronę internetową Operatora Systemu Płatności. Wszelkie dalsze czynności prowadzące do dokonania przez Klienta płatności niezbędnej do zawarcia Umowy sprzedaży wobec Klienta są wykonywane przez Operatora Systemu Płatności. TeleGO nie ponosi odpowiedzialności za działania i zaniechania Operatora Systemu Płatności.
- Po złożeniu Zamówienia w eBOK zostanie wyświetlone podsumowanie zawierające:
 - numer zamówienia,
 - nazwę oferty,
 - opłaty,
 - dane Klienta jakie zostały podane w Zamówieniu.
- Dostawa przedmiotów Zamówienia następuje w drodze wysyłki wybranym na etapie składania Zamówienia kanałem dostawy.
- W trakcie składania Zamówienia podane dane przez Klienta poddawane są weryfikacji. Skutkiem

- negatywnej weryfikacji finansowej Klienta będzie odmowa realizacji Zamówienia, o czym Klient zostanie poinformowany przez TeleGO informacją zwrotną.
13. W trakcie realizacji przez TeleGO Zamówienia nie ma możliwości modyfikacji zawartych w jego treści danych.
 14. Po złożeniu Zamówienia podane przez Klienta dane są poddawane weryfikacji. O zmianie statusu Zamówienia Klient jest informowany za pośrednictwem e-mail. Zmiana statusu Zamówienia na „Wysłane” oznacza, że przesyłka została spakowana i wysłana pod podany przez Klienta adres. W przesłanym e-mailu potwierdzającym wysłanie przesyłki Klient będzie miał informacje o jej numerze.
 15. Aby sprawdzić status Zamówienia, należy wejść na stronę eBOK.
 16. Odpowiedzi na wszelkie pytania można uzyskać, pisząc na adres ebok@telego.pl

S5 Dostawa

1. Zamówienia realizowane są wyłącznie na terenie Polski.
2. Dostawa przedmiotu Zamówienia odbywa się za pośrednictwem podmiotów świadczących usług pocztowe i przewozowe.
3. Dostawy realizowane są na terenie Polski, zgodnie z warunkami świadczenia usług obowiązujących podmioty dostarczające przesyłkę. Lista podmiotów realizujących dostawy znajduje się na stronie internetowej Telego.
4. Rozpoczęcie realizacji Zamówienia odbywa się niezwłocznie po akceptacji Zamówienia przez TeleGO. Termin realizacji dostawy wynosi do 10 (dziesięciu) Dni roboczych, licząc od dnia skutecznego przesłania TeleGO przez Klienta prawidłowo złożonego Zamówienia.
5. TeleGO ma prawo powierzyć realizację dostawy osobie trzeciej, bez informowania o tym Klientów.
6. Podczas odbioru przesyłki przez Klienta należy sprawdzić stan i kompletność zawartości przesyłki, a w przypadku stwierdzenia:
 - a) uszkodzenia mechanicznego zawartości przesyłki/Towaru lub
 - b) niekompletności zawartości przesyłki/Towaru lub
 - c) niezgodności zawartości przesyłki z przedmiotem Zamówienia
7. Klient uprawniony jest do:
 - a) odmowy przyjęcia przesyłki. Odmawiając przyjęcia przesyłki, Klient może powiadomić TeleGO, w tym w drodze e-mailowej lub poprzez infolinię, o zaistniałej sytuacji w celu przygotowania nowej dostawy albo
 - b) przyjęcia przesyłki i jednoczesnego spisania – wspólnie z kurierem – protokołu reklamacji zawierającego opis niezgodności towaru z umową (protokół powinien być podpisany przez kuriera). Protokół Klient wypełnia i podpisuje w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach oraz w obecności pracownika poczty kurierskiej.

S6 Formy płatności

1. Za Zamówienia złożone oraz realizowane za pośrednictwem eBOK można zapłacić tylko i wyłącznie poprzez Płatność online.
2. W przypadku wyboru trybu Płatności online płatność będzie realizowana przelewem elektronicznym lub kartą kredytową przy wykorzystaniu serwisu internetowego Operatora Systemu Płatności. Po wybraniu opcji zapłaty, Klient zostanie automatycznie przekierowany na stronę internetową serwisu w celu dokonania płatności. Zapłata ceny towaru następuje z chwilą dokonania przelewu elektronicznego lub płatności kartą z wykorzystaniem serwisu internetowego Operatora Systemu Płatności.

S7 Doładowania

1. W ramach eBOK korzystając z Płatności online istnieje możliwość doładowania Wirtualnego Portfela.
2. Minimalna kwota doładowania wynosi 1 PLN brutto. TeleGo może wprowadzić obowiązujące nominaly doładowań. W celu dokonania doładowania należy podać następujące dane:
 - a) kwota doładowania
 - b) sposób płatności (przelew, BLIK)
3. Ze względu na naturę usługi doładowania, której celem jest jak najszybsze zwiększenie limitu stanu Wirtualnego Portfela, jej realizacja następuje na żądanie niezwłocznie po otrzymaniu kwoty nabywanego doładowania.
4. TeleGo może ustanowić limity dzienne oraz limity miesięczne doładowań. Informacja o aktualnych limitach jest dostępna na stronie internetowej www.telego.pl.
5. Każde wykonanie doładowania jest potwierdzane za pośrednictwem wiadomości SMS wysyłanej na wskazany numer telefonu lub wiadomości e-mail wysyłanej na wskazany adres e-mail.
6. W celu otrzymania faktury VAT za doładowanie w ramach usługi doładowania Abonent powinien zaznaczyć odpowiednią opcję na stronie doładowania.
7. Przedłużenie ważności Karty SIM następuje według zasad określonych w wiążącym cenniku lub regulaminie.

S8 Uprawnienie do odstąpienia od umowy

1. Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa bez podania przyczyny, składając TeleGO jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu, zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta.

2. Termin 14-dniowy dla Umów sprzedaży, liczy się odpowiednio od dnia, w którym nastąpiło objęcie Towaru w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez Konsumenta osobę trzecią inną niż przewoźnik, jeśli TeleGO wydając Towar jest zobowiązany do przeniesienia jego własności. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem tego terminu.
3. W przypadku skutecznego odstąpienia od Umowy sprzedaży zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.
4. W przypadku skorzystania przez Klienta z prawa do odstąpienia od Umowy sprzedaży, Klient jest zobowiązany zwrócić ten Towar, a sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania. Zwrot rzeczy powinien nastąpić nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Klient odstąpił od umowy.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, w szczególności Towar nie powinien być uszkodzony, ani niezdatny do użytku.
6. Bezpośrednie koszty zwrotu towaru pokrywa Klient.
7. Klient może skorzystać z udostępnionego formularza odstąpienia od umowy lub formularza stanowiącego załącznik numer 2 do Ustawy o prawach konsumenta dostępnego na stronie internetowej www.telego.pl. TeleGO niezwłocznie potwierdza Konsumentowi na trwałym nośniku otrzymanie oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy złożonego w powyższy sposób.

S9 Niezgodność Towaru z umową

1. W zakresie przewidzianym przez przepisy Kodeksu cywilnego TeleGO odpowiada względem Klienta (kupującego), jeżeli sprzedany przez TeleGO Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).
2. W celu uniknięcia wątpliwości stwierdza się, że żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza uprawnień Konsumenta, jakie przysługują mu na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
3. TeleGO nie jest producentem Towarów, chyba że wynika to z karty gwarancyjnej. Producent ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji sprzedanego Towaru na warunkach oraz przez okres wskazany w karcie gwarancyjnej. Jeśli dokument gwarancyjny przewiduje taką możliwość, Klient może zgłaszać swoje roszczenia w ramach gwarancji bezpośrednio w autoryzowanym serwisie, którego adres znajduje się w karcie gwarancyjnej. Gwarancja na sprzedany Towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową z tytułu rękojmi.
4. Wada fizyczna Towaru polega na jego niezgodności z umową. Pojęcie niezgodności Towaru z umową, w zakresie określonym niniejszym Regulaminem, obejmuje w szczególności:
 - a) wadę fizyczną Towaru uniemożliwiającą lub utrudniającą jego wykorzystanie do celu, do jakiego został przeznaczony,
 - b) wadę fizyczną Towaru powodującą, iż Towar ten nie posiada właściwości, które co do zasady cechują tego rodzaju towar,
 - c) brak tych właściwości, o których sprzedawca lub producent zapewnił w oznakowaniu Towaru lub reklamie,
 - d) niekompletność Towaru.
5. Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub przyczyny tych wad, które istniały w chwili wydania Towaru kupującemu.
6. Jeżeli kupującym jest Konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili wydania Towaru na kupującego.
7. Jeżeli Towar ma wadę, kupujący może żądać odstąpienia od umowy sprzedaży Towaru lub obniżenia jego ceny, chyba że TeleGO po uprzednim sprawdzeniu zasadności reklamacji, niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni wadliwy Towar na wolny od wad albo wadę usunie poprzez naprawę. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już raz wymieniona lub naprawiana przez TeleGO albo TeleGO nie wywiązała się z obowiązku wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady poprzez naprawę (brak możliwości naprawy lub wymiany Towaru).
8. Jeżeli kupującym jest Konsument, a Towar ma wadę, może on żądać zmiany zaproponowanego przez TeleGO sposobu doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową, co oznacza że może żądać wymiany Towaru na wolny od wad zamiast naprawy bądź naprawy Towaru zamiast wymiany na Towar wolny od wad. TeleGO ma prawo odmówić naprawy albo wymiany towaru na wolny od wad, jeśli naprawa albo wymiana pociągałaby za sobą nadmierne koszty lub jest niemożliwa.
9. Jeżeli Towar ma wadę, kupujący może żądać jego wymiany na wolny od wad albo naprawy. TeleGO może odmówić wymiany Towaru na wolny od wad lub naprawy, jeśli doprowadzenie Towaru do stanu zgodnego z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu do drugiego możliwego sposobu doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.
10. Kupujący nie może odstąpić od umowy sprzedaży Towaru jeśli wada Towaru jest nieistotna.
11. TeleGO odpowiada za niezgodność towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upły-

- wem 2 (dwóch) lat od wydania Towaru. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.
- Jeżeli TeleGO przyjęła od kupującego reklamację Towaru z tytułu rękojmi zawierającą żądanie usunięcia wady i nie ustosunkowała się do tego żądania w terminie 14 dni, wówczas jest to jednoznaczne z tym, że uznała je za uzasadnione i jest zobowiązana je spełnić. Termin ten biegnie od dnia następnego po dniu złożenia zgłoszenia.
 - W przypadku skorzystania przez Klienta z uprawnień gwarancyjnych, bieg terminu rękojmi ulega zawieszeniu w dniu zawiadomienia TeleGO o wadzie przez Klienta. Termin rękojmi biegnie dalej od dnia odmowy wykonania obowiązków gwarancyjnych przez gwaranta (reklamacja nieuzasadniona) lub bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.
 - Kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

§10 Bezpieczeństwo eBOK

- TeleGO oświadcza, iż dołoży starań, aby zapewnić Klientom wysoki poziom bezpieczeństwa w zakresie korzystania z eBOK, zaś dane podawane przez Klientów zabezpieczone będą kryptograficznie protokołem SSL. Wszelkie zdarzenia mające wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji, w tym również dotyczące podejrzenia udostępniania plików zawierających wirusy i innych plików o podobnym charakterze lub innych aniżeli pliki treści o podobnym charakterze, należy zgłaszać TeleGO na adres e-mail: ebok@telego.pl
- Jednocześnie TeleGO oświadcza, że stosowane przy ochronie serwisu eBOK nowoczesne techniki zabezpieczenia i dostępu do danych służą zapewnieniu jak najwyższego poziomu bezpieczeństwa, jednak ze względów technicznych nie mogą gwarantować w pełni tajemnicy składowanych i przesyłanych informacji. Zalecane jest korzystanie z aktualnego oprogramowania antywirusowego na urządzeniu, poprzez które Klient łączy się z eBOK.
- Jeżeli Klient umieszcza w ramach serwisu eBOK jakiegokolwiek dane dotyczące innych osób (w tym ich imię i nazwisko, adres, numer telefonu lub adres e-mail), może to uczynić jedynie pod warunkiem nienaruszenia przepisów obowiązującego prawa i dóbr osobistych tych osób.
- Klientowi nie wolno umieszczać, w ramach dostępnych mu aplikacji eBOK, treści o charakterze bezprawnym.

§11 Reklamacje

- TeleGO podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania eBOK, w takim zakresie jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej, i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie nieprawidłowości, jakie zostały zgłoszone przez Klientów lub Użytkowników.
- Uprawnienie w zakresie złożenia reklamacji przysługuje Klientowi lub Użytkownikowi tylko i wyłącznie w zakresie nieprawidłowości, usterek lub przerw w funkcjonowaniu serwisu eBOK. Procedurę reklamacji usług określają regulaminy tych usług. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przedpłaconych „TeleGO na Kartę” określa procedurę reklamacji usług TeleGO na Kartę.
- W trakcie korzystania z eBOK, Klient lub Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić TeleGO o wszelkich nieprawidłowościach, usterek lub przerwach w funkcjonowaniu serwisu eBOK oraz o niewłaściwej jakości usług świadczonych.
- Nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem eBOK Klient lub Użytkownik może zgłaszać na adres: ebok@telego.pl
- Klientowi i Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie jednego (1) miesiąca kalendarzowego, licząc od dnia, w którym doszło do nieprawidłowości w funkcjonowaniu eBOK. Reklamacje złożona po upływie terminu określonego w zdaniu pierwszym pozostawia się bez rozpoznania, o czym TeleGO niezwłocznie powiadamia Klienta lub Użytkownika.
- Reklamacja może być złożona pisemnie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości serwisu eBOK.
- Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do TeleGO.
- Klient Indywidualny (konsument) może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń składając skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy TeleGO a Klientem, który jest Konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.

§12 Postanowienia końcowe

- Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- TeleGO zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu w każdym czasie. Zmieniony Regulamin będzie dostępny m.in. na podstronie z potwierdzeniem Zamówienia dla wszystkich korzystających ze eBOK. Zmiana treści Regulaminu nie może naruszać praw nabytych Klientów korzystających ze eBOK.

- TeleGO nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z którego korzysta Klient, a które uniemożliwiają Klientowi poprawne korzystanie z eBOK.
- Klient jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie technicznej zgodności pomiędzy wykorzystywanym przez siebie w celu korzystania z eBOK sprzętem komputerowym lub urządzeniem końcowym oraz systemem teleinformatycznym, a serwisem eBOK.
- TeleGO zastrzega sobie prawo do zmian cen Towarów znajdujących się w ofercie eBOK, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych oraz ich modyfikowania pod warunkiem, że nie naruszy to praw nabytych Klientów.
- TeleGO przysługuje prawo okresowego zawieszenia udostępniania eBOK w związku z przeprowadzaniem prac konserwacyjnych.
- TeleGO zastrzega sobie prawo do wprowadzania Towarów do oferty dostępnej za pośrednictwem eBOK oraz ich usuwania pod warunkiem, że nie naruszy to praw nabytych Klientów.
- W przypadku stwierdzenia przez TeleGO występowania po stronie Klienta znacznego opóźnienia z płatnościami z tytułu świadczenia przez TeleGO lub inny podmiot na rzecz Klienta usług telekomunikacyjnych lub występowania innych nadużyć ze strony Klienta Zamówienie nie zostanie zrealizowane, o czym Klient zostanie poinformowany.
- TeleGO zachęca Klienta do zapamiętania/zapisania Regulaminu na urządzeniu końcowym. TeleGO informuje, że na żądanie Klienta udostępni Regulamin w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2020 r.