



KODEKS POSTĘPOWANIA W ZAKRESIE ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Celem Kodeks Postępowania w zakresie rozpatrywania Reklamacji 1GLOBAL Operations (Poland) Sp. z o.o. jest zapewnienie Ci jasnego przewodnika i wyjaśnienie naszych procedur rozpatrywania reklamacji i rozstrzygania sporów w przypadku wystąpienia problemu. Nie ma to wpływu na Twoje prawa ani nie stanowi części umowy między Tobą a nami.

INFORMACJE KONTAKTOWE 1GLOBAL

Aby się z nami skontaktować, wystarczy zadzwonić pod numer 707 z Twojego telefonu komórkowego 1GLOBAL. Połączenia z numerem 707 są bezpłatne. Można też zadzwonić z telefonu stacjonarnego pod numer 020 3318 0742. Te połączenia będą rozliczane według standardowej stawki operatora.

Można również wysłać wiadomość e-mail na adres help@1GLOBAL.com

lub napisać do nas na adres:

Dział Obsługi Klienta

1GLOBAL Operations (Poland) Sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, Polska.

Jeśli chcesz otrzymać ten dokument w innym formacie, na przykład dużym drukiem lub w alfabecie Braille'a, wyślij wiadomość e-mail na adres help@1GLOBAL.com lub skontaktuj się z działem obsługi klienta pod numerem 707 lub 020 3318 0742. Dokument ten jest również dostępny w języku polskim na życzenie.

NASZE PROCEDURY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1GLOBAL dokłada wszelkich starań, aby doświadczenie naszych klientów było bardzo dobre, ale czasami może się zdarzyć, że chciałbyś złożyć reklamację na nasze usługi lub jeśli masz wątpliwości dotyczące rozliczeń. W tej części opisano, jak złożyć reklamację i jakie masz prawo do skierowania sporu do niezależnego rzecznika praw obywatelskich.

1. Reklamacje dotyczące naszych usług

Jeśli nie jesteś zadowolony z naszych usług lub chciałbyś złożyć reklamację na jakikolwiek aspekt rozliczeń na swoim koncie 1GLOBAL lub chciałbyś złożyć zastrzeżenie na rozliczenia lub opłaty poniesione podczas korzystania z usługi 1GLOBAL, skontaktuj się najpierw z nami, dzwoniąc pod numer 707 ze swojego urządzenia 1GLOBAL lub numer 020 3318 0742 (opłata zgodna ze stawkami operatora), lub wysyłając wiadomość e-mail na adres help@1GLOBAL.com.

Aby skutecznie przetworzyć Twoją reklamację, prosimy o podanie:

- Twojego pełnego imienia i nazwiska;
- Tematu Twojej reklamacji oraz okresu, którego reklamacja dotyczy;
- Szczegółowego wyjaśnienia okoliczności uzasadniających Twoją reklamację.

Jeśli te informacje nie będą wystarczające do satysfakcjonującego rozpatrzenia Twojej reklamacji, możemy poprosić o dodatkowe szczegóły.

Złożenie reklamacji zostanie potwierdzone przez nas pisemnie i, w miarę możliwości, otrzymasz stosowne aktualizacje dotyczące jej rozpatrywania. Nasz Dział Obsługi Klienta pomoże Ci i postara się jak najszybciej rozwiązać problem. Po rozpatrzeniu reklamacji otrzymasz pisemną komunikację potwierdzającą ostateczną decyzję w jej sprawie.

Odpowiedź zostanie udzielona na trwałym nośniku, takim jak e-mail lub list, i będzie zawierała informacje o dostępnych środkach prawnych, w tym o prawie do kontaktu z Prezesem UKE, podmiotem ADR lub właściwym sądem.

2. Potwierdzenie złożenia reklamacji

Po złożeniu reklamacji do 1GLOBAL, odpowiemy Ci e-mailem, aby potwierdzić otrzymanie Twojej reklamacji.

E-mail będzie zawierał następujące informacje:

- (a) Potwierdzenie zarejestrowania reklamacji;
- (b) Ramy czasowe na rozpatrzenie reklamacji;
- (c) Unikalny numer referencyjny przypisany do reklamacji, który będzie używany do jej identyfikacji i śledzenia;
- (d) Następne kroki w procesie; oraz
- (e) Link do Kodeksu Postępowania w zakresie rozpatrywania Reklamacji.

3. Etapy rozpatrywania reklamacji i czas przewidziany na ich rozpatrzenie

Etap	KLIENT ZGŁASZAJĄCY REKLAMACJĘ	1GLOBAL	Docelowy czas odpowiedzi
1	W przypadku pierwszego kontaktu ze strony Klienta przez telefon	Przypisanie unikalnego identyfikatora reklamacji. Potwierdzenie otrzymania reklamacji. Zespół obsługi klienta dąży do pełnego rozstrzygnięcia reklamacji w pierwszej próbie, jednak nie zawsze jest to możliwe.	Podczas rozmowy, na ile to możliwe
1	W przypadku pierwszego kontaktu ze strony Klienta za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub elektronicznej	Przypisanie unikalnego identyfikatora reklamacji Potwierdzenie otrzymania reklamacji.	2 dni robocze
2	-	1GLOBAL bada i dąży do rozstrzygnięcia reklamacji wewnętrznie i w razie potrzeby z udziałem Klienta. 1GLOBAL może skontaktować się z Klientem w celu uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień. Pod koniec tego etapu 1GLOBAL zbada i rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania, zgodnie z art. 378 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz.	30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji

Etap	KLIENT ZGŁASZAJĄCY REKLAMACJĘ	1GLOBAL	Docelowy czas odpowiedzi
		1221).Jeśli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym czasie, uznaje się ją automatycznie za rozstrzygniętą na korzyść subskrybenta.	

4. Dokumentacja reklamacji

Będziemy przechowywać dokumentację dotyczącą reklamacji tak długo, jak będzie to konieczne do rozwiązania problemu lub dłużej, jeśli będzie to wymagane lub dozwolone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Rejestrowane będą następujące informacje:

- (a) Twoje imię i nazwisko, numer konta przypisany do usług oraz dane kontaktowe, w tym numer telefonu i/lub adres e-mail;
- (b) Data złożenia reklamacji oraz daty odpowiedniej komunikacji dotyczącej reklamacji aż do jej zamknięcia;
- (c) wszelką korespondencję z Tobą, w tym szczegóły dotyczące odpowiedzi na reklamację, rozstrzygnięcia i wszelkich ustaleń w odniesieniu do reklamacji, w stosownych przypadkach również powiązana dokumentacja.

Zgodnie z naszą Polityką przechowywania danych, te informacje będą przechowywane w naszym systemie przez okres co najmniej jednego roku od zamknięcia reklamacji. Ze względów prawnych informacje o reklamującym mogą być przechowywane nawet przez 7 lat.

5. Zwrot środków

W przypadku zakupu usług od 1GLOBAL zwroty środków mogą być rozważane, jednak będą rozpatrywane indywidualnie i przyznawane tylko wtedy, gdy odpowiedni plan taryfowy eSIM jeszcze nie wygaś i nie zużyto więcej danych niż zasadnie potrzebne do oceny jakości usługi, co może również zależeć od szczegółów reklamacji. Jeśli będzie rozważany zwrot środków, informacja taka zostanie zawarta w ustaleniach dotyczących reklamacji. W przypadku przyznania zwrotu, zazwyczaj jest on realizowany na tę samą metodę płatności, która została użyta do zakupu usługi 1GLOBAL.

6. Rozwiązanie sprawy i dalsze możliwości

1GLOBAL dąży do wszelkich starań, aby rozwiązać wszystkie sprawy w odpowiednim czasie. Jeśli nie będziemy w stanie rozpatrzyć Twojej reklamacji w sposób satysfakcjonujący, prześlemy Ci pisemne zawiadomienie potwierdzające zakończenie postępowania reklamacyjnego oraz poinformujemy Cię o przysługującym Ci prawie do eskalacji sprawy.

Może to obejmować złożenie wniosku do niezależnego podmiotu prowadzącego postępowania w ramach alternatywnego rozwiązywania sporów (ADR), wniesienie skargi do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub skierowanie sprawy do właściwego sądu.

Alternatywnie, jeśli od dnia wniesienia reklamacji upłynęło więcej niż 30 dni, a nie otrzymałeś odpowiedzi, reklamacja zostanie uznana za rozstrzygniętą na Twoją korzyść. Możesz również skontaktować się z podmiotem ADR lub właściwym organem (patrz lista poniżej). Usługi te są bezpłatne i działają zgodnie z przepisami prawa polskiego oraz unijnego.

ODWOŁANIE OD REKLAMACJI

Jeśli nie jesteś zadowolony z rozstrzygnięcia swojej reklamacji, możesz skontaktować się z jednym z następujących organów rozstrzygania sporów:

- **UOKiK (Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów)**

Strona internetowa: <https://uokik.gov.pl>

- **UKE (Urząd Komunikacji Elektronicznej)**

Strona internetowa:

<https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie> roszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele/

Usługi te są bezpłatne i działają zgodnie z polskimi i unijnymi przepisami.

Niniejszy Kodeks Postępowania podlega prawu polskiemu i odzwierciedla obowiązki określone w ustawie z dnia 12 lipca 2024 roku Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221).