

# Regulamin postępowania w sytuacjach zagubienia, zniszczenia, kradzieży Karty SIM Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR – Przeniesienie Środków lub Wydanie Duplikatu

Procedura opisana w niniejszym Regulaminie ma na celu uregulowanie zasad postępowania Użytkownika, których celem jest zachowanie przez Użytkownika numeru MSISDN przypisanego do Karty SIM, która została zagubiona, zniszczona lub skradziona. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia rozpoczynające się dużą literą mają znaczenie nadane im w „Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dla Użytkowników Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR”.

## 1. Zgłaszanie zagubienia, zniszczenia lub kradzieży Karty SIM

- 1.1. Każdy Użytkownik ma obowiązek zgłoszenia do Biura Obsługi Klienta GG Network faktu zagubienia, zniszczenia lub kradzieży Karty SIM.
- 1.2. Niewykonanie obowiązku określonego w Punkcie 1.1 Regulaminu w terminie **30 (trzydziestu) dni** od zaistnienia zdarzenia, o którym mowa w Punkcie 1.1 Regulaminu wyklucza możliwość wszczęcia procedury określonej Regulaminem i jakiegokolwiek związane z nią roszczenia Użytkownika wobec GG Network.
- 1.3. Wymóg określony w Punkcie 1.1 Regulaminu uznaje się za spełniony w przypadku samodzielnej blokady Karty SIM wykonanej w terminie, o którym mowa w Punkcie 1.2 Regulaminu przez Użytkownika z wykorzystaniem narzędzi udostępnionych Użytkownikowi w ramach Konta Gadu – Gadu.
- 1.4. Na podstawie zgłoszenia, o którym mowa w Punkcie 1.2 Regulaminu następuje blokada Karty SIM, a Użytkownik otrzymuje informacje o dalszym sposobie postępowania.
- 1.5. Zgłoszenie, o którym mowa w Punkcie 1.2 Regulaminu pozostaje bez realizacji w przypadku Dezaktywacji Karty SIM.

## 2. Zasady postępowania ze zgłoszeniami zagubienia, zniszczenia lub kradzieży Karty SIM

- 2.1. W przypadku zgłoszenia zagubienia, zniszczenia lub kradzieży Karty SIM Użytkownikowi przysługuje według jego wyboru jedna z dwóch poniższych możliwości:
  - 1) wszczęcie postępowania, którego skutkiem będzie przeniesienie środków pieniężnych przypisanych na chwilę zgłoszenia Karcie SIM na nowo zakupioną Kartę SIM (dalej: „**Przeniesienie Środków**”),
  - 2) wystąpienie do GG Network z wnioskiem o wydanie duplikatu Karty SIM z zachowaniem dotychczasowego numer MSISDN przypisanego do zagubionej, zniszczonej lub skradzionej Karty SIM oraz środków pieniężnych do niej przypisanych na chwilę zgłoszenia (dalej: „**Wydanie Duplikatu**”).
- 2.2. Przeniesienie Środków następuje na podstawie oświadczenia Użytkownika złożonego w Biurze Obsługi Klienta GG Network **telefonicznie, mailowo lub listownie** po potwierdzeniu wszystkich danych dotyczących sprawy i Użytkownika.
- 2.3. Wydanie Duplikatu następuje na podstawie **pisemnego** wniosku Użytkownika złożonego w Biurze Obsługi Klienta GG Network w terminie 7 (siedmiu) dni od daty dokonania zgłoszenia,

o którym mowa w Punkcie 1.1 Regulaminu.

2.4. Przeniesienie Środków lub Wydanie Duplikatu nie dotyczy bonusów przyznawanych w ramach Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR dla numeru MSISDN przypisanego do Karty SIM, której dotyczy zgłoszenie.

2.5. W przypadku wszczęcia procedury Wydania Duplikatu Użytkownik zobowiązany jest wpłacić na rachunek GG Network prowadzony przez bank PEKAO S.A. nr 10 1240 6247 1111 0000 4976 3045 **kwotę 20 PLN (dwadzieścia złotych)**. W tytule opłaty należy wpisać: „opłata za duplikat karty SIM (wskazując numer telefonu oraz imię i nazwisko Użytkownika) np. opłata za duplikat karty SIM 729143763 Jan Kowalski. Kopię dowodu wpłaty należy dołączyć do wniosku, o którym mowa w Punkcie 4.1 Regulaminu.

### 3. Przeniesienie Środków

3.1 Oświadczenie, o którym mowa w Punkcie 2.2. Regulaminu powinno zawierać:

- 1) imię i nazwisko Użytkownika,
- 2) numery telefonów przypisane do zgłoszonej Karty SIM oraz nowo zakupionej Karty SIM,
- 3) numery Kart SIM, o których mowa w Punkcie 3.1.2 Regulaminu,
- 4) adres zameldowania Użytkownika,
- 5) Kod PUK lub hasło (jeśli Kod PUK został zmieniony) zgłoszonej Karty SIM,
- 6) e-mail oraz numer telefonu kontaktowego Użytkownika.

3.2 Użytkownik zobowiązany jest do zarejestrowania numerów telefonów, o których mowa w Punkcie 3.1.2 Regulaminu poprzez podanie swoich danych w ramach Konta Gadu – Gadu w celu potwierdzenia ich zgodności.

3.3 GG Network zastrzega sobie prawo skontaktowania się z Użytkownikiem w celu potwierdzenia podanych danych lub wyjaśnienia innych okoliczności sprawy, które w opinii GG Network budzą wątpliwości i wymagają dodatkowych wyjaśnień.

3.4 Przeniesienie Środków uzależnione jest od dokładnego wyjaśnienia wszystkich okoliczności związanych ze zgłoszeniem i wnioskiem o Przeniesienie Środków.

3.5 W przypadku odmowy Przeniesienia Środków GG Network poinformuje o tym Użytkownika uzasadniając swoją decyzję w tym przedmiocie. Jeżeli Użytkownik nie otrzyma informacji o odmowie Przeniesienia Środków w terminie 14 (czternastu) dni od złożenia oświadczenia, o którym mowa w Punkcie 3.1 Regulaminu uznaje się iż Przeniesienie Środków jest możliwe, z zastrzeżeniem Punktów 3.6 – 3.10 Regulaminu.

3.6 Przeniesienie Środków nie skutkuje przedłużeniem Okresu Aktywnego i Okresu Nieaktywnego.

3.7 Przeniesienie Środków może dotyczyć wyłącznie Karty SIM znajdującej się w Okresie Aktywnym.

3.8 Jeżeli Karta SIM z przypisanym do niej numerem MSISDN w chwili złożenia oświadczenia, o którym mowa w Punkcie 3.1 Regulaminu znajduje się w Okresie Nieaktywnym, Przeniesienie Środków jest uzależnione od dokonania Doładowania, które skutkować będzie rozpoczęciem Okresu Aktywnego.

3.9 Przeniesienie Środków po upływie Okresu Ważności Karty SIM jest niemożliwe.

- 3.10 W wyniku przeprowadzenia procedury Przeniesienia Środków GG Network dokonuje blokady numeru MSISDN przypisanego do Karty SIM, której dotyczy oświadczenie, o którym mowa w Punkcie 3.1 Regulaminu przenosząc jednocześnie kwotę niewykorzystanych środków na numer MSISDN przypisany do nowozakupionej Karty SIM. Wraz z Przeniesieniem Środków do nowozakupionej Karty SIM dodawane są inne usługi, do których prawa przysługują Użytkownikowi na dzień Przeniesienia Środków, z zastrzeżeniem Punktu 2.4 Regulaminu.
- 3.11 Po zakończeniu procedury Przeniesienia Środków, GG Network informuje o tym fakcie Użytkownika.

#### **4. Wydanie Duplikatu**

4.1 Wniosek o Wydanie Duplikatu zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko Użytkownika,
- 2) numer MSISDN przypisany do Karty SIM, która uległa zagubieniu, zniszczeniu lub kradzieży,
- 3) szczegółowe okoliczności zagubienia, zniszczenia lub kradzieży Karty SIM,
- 4) adres zameldowania Użytkownika,
- 5) Kod PUK lub hasło (jeśli Kod PUK został zmieniony) zgłoszonej Karty SIM,
- 6) e-mail oraz numer telefonu kontaktowego.

4.2 GG Network zastrzega sobie prawo skontaktowania się z Użytkownikiem składającym wniosek o Wydanie Duplikatu w celu potwierdzenia przekazanych danych lub wyjaśnienia innych okoliczności.

4.3 Do Wydania Duplikatu postanowienia Punktów 3.2 – 3.10 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

4.4 Na podstawie wniosku Użytkownika, o którym mowa w Punkcie 4.1 Regulaminu GG Network:

- 1) potwierdza fakt uiszczenia przez Użytkownika opłaty, o której mowa w Punkcie 2.5 Regulaminu,
- 2) potwierdza telefonicznie na numer telefonu podany przez Użytkownika we wniosku, o którym mowa w Punkcie 4.1 Regulaminu zgodność danych Użytkownika z danymi wskazanymi we wniosku – w szczególności adres korespondencyjny, na który powinna zostać przesłana Karta SIM,
- 3) informuje Użytkownika na adres e-mail wskazany we wniosku, o którym mowa w Punkcie 4.1 Regulaminu o nadaniu listu poleconego typu priorytet z duplikatem Karty SIM oraz o obowiązku Użytkownika do potwierdzenia jej otrzymania.

4.5 Niezwłocznie po potwierdzeniu przez Użytkownika odbioru listu poleconego z duplikatem Karty SIM, o którym mowa w Punkcie 4.4.3 Regulaminu, GG Network potwierdza telefonicznie z Użytkownikiem zgodność numeru Karty SIM, którą otrzymał Użytkownik z danymi systemowymi GG Network, a następnie przeprowadza czynności techniczne, których celem jest przypisanie dotychczasowego numeru MSISDN (przypisanego zniszczonej, zagubionej lub skradzionej Karty SIM) do nowego numeru Karty SIM (tzw. duplikowanie Karty SIM).

4.6 Czynności, o których mowa w Punkcie 4.5 Regulaminu GG Network przeprowadza w terminie 2 (dwóch) dni roboczych od przekazania przez Użytkownika informacji o odbiorze listu poleconego z duplikatem Karty SIM.

- 4.7 W przypadku niepotwierdzenia przez Użytkownika odbioru listu poleconego z duplikatem Karty SIM w terminie 30 (trzydziestu) dni od jego doręczenia (wg danych dotyczących przesyłki wynikających z dokumentów Poczty Polskiej) procedura Wydania Duplikatu zostaje umorzona a Użytkownikowi nie przysługuje prawo do żądania zwrotu kwoty, o której mowa w Punkcie 2.5 Regulaminu.
- 4.8 Po zakończeniu procedury Wydania Duplikatu, GG Network informuje o tym fakcie Użytkownika.