

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH DLA UŻYTKOWNIKÓW SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ

## GaduAIR

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników przez GG Network S.A. z siedzibą w Warszawie, Al. Stanów Zjednoczonych 61, 04-028 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy - Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000264575, z kapitałem zakładowym 1 758 461,10 zł wpłaconym w całości, o numerze NIP: 867-19-48-977, zwaną dalej „**GG Network**”.
2. GG Network prowadzi działalność telekomunikacyjną w zakresie objętym wpisem do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 586.

### § 2

#### Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

1. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do Sieci Telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów lub połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
2. **Biuro Obsługi Klienta** - jednostka organizacyjna GG Network powołana do obsługi serwisowej Użytkownika;
3. **Cennik** - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania dostępny na stronie [www.gaduair.pl](http://www.gaduair.pl);
4. **Doładowanie** - czynność określona przez GG Network skutkująca zwiększeniem (przedpłatą) wartości środków pieniężnych przypisanych Karcie SIM;
5. **Dezaktywacja Karty SIM** - odłączenie Karty SIM od Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR, skutkujące brakiem możliwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez GG Network i korzystania z nich przez Użytkownika;
6. **Karta SIM** - karta mikroprocesorowa będąca własnością GG Network, wydawana Użytkownikowi i umożliwiająca dostęp do Sieci Telekomunikacyjnej;
7. **Kod PIN** - osobisty numer identyfikacyjny złożony z czterech cyfr, wykorzystywany do aktywacji Karty SIM;

8. **Kod PUK** – osobisty kod cyfrowy przypisany do Karty SIM, za pośrednictwem którego dokonuje się zniesienia blokady Karty SIM w przypadku jej uprzedniego zablokowania, umożliwiającą ponadto wykazanie przez Użytkownika posiadania uprawnień do korzystania z Karty SIM;
9. **Kodeks Cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 ze zmianami);
10. **Konto Gadu-Gadu** – przestrzeń elektroniczna GG Network udostępniana Użytkownikowi przez GG Network na zasadach określonych w odrębnym regulaminie m.in. w celu dokonywania czynności związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi oraz innymi usługami elektronicznymi świadczonymi przez GG Network;
11. **Komunikator Gadu - Gadu** – oznacza program komputerowy w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jednolity: Dz. U. 2006 r. Nr 90 poz. 631 z późn. zm.), rozpowszechniany na zasadach freeware, co oznacza, że możliwe jest korzystanie z niego w niezmienionej postaci wykonywalnej, bez jakichkolwiek opłat pod warunkiem przestrzegania postanowień umowy licencyjnej oraz odpowiedniego regulaminu;
12. **Numer Alarmowy** - numer ustalony w Prawie Telekomunikacyjnym lub w Planie Numeracji Krajowej dla Publicznych Sieci Telefonicznych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy;
13. **Okres Aktywny** - okres, w którym możliwe jest korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do wysokości środków przedpłaconych przypisanych Karcie SIM;
14. **Okres Obowiązywania Doładowania** – okres, w którym Użytkownik może wykorzystać przypisane do Karty SIM środki, rozpoczynający się Doładowaniem i którego długość wynika z Cennika;
15. **Okres Nieaktywny** – okres trwający 30 (trzydzieści) dni następujący bezpośrednio po Okresie Aktywnym, w którym nie jest możliwe korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych ale w którym może nastąpić Doładowanie;
16. **Okres Ważności Karty SIM** – określony w Zestawie Startowym okres ważności Karty SIM, w którym Karta SIM powinna zostać użyta po raz pierwszy, po upływie którego Karta SIM ulega dezaktywacji i traci swoją ważność;
17. **Opłata** – opłata ponoszona przez Użytkownika zgodnie z § 5 Regulaminu;
18. **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 r. Nr 171 poz. 1800 ze zmianami);
19. **Plan Numeracji Krajowej dla Publicznych Sieci Telefonicznych** – oznacza plan numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych ustalony w oparciu o Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 28 lutego 2008 r. w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych (Dz. U. z 2008 r., nr 52, poz. 306 z późn. zm.) wydane na podstawie art. 126 ust. 12 pkt 1) Prawa Telekomunikacyjnego;
20. **Regulamin Promocji** – regulamin określający zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez GG Network na warunkach innych niż określone w

Cenniku, dostępny w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej [www.gaduair.pl](http://www.gaduair.pl);

21. **Rejestracja** - wprowadzenie do systemów informatycznych GG Network obsługujących Użytkowników danych, na których przekazanie Użytkownik wyraził zgodę;
22. **Telefon Komórkowy** - oznacza urządzenie Użytkownika, które umożliwia właściwe korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych poprzez włożenie i aktywację Karty SIM;
23. **Sieć Telekomunikacyjna GaduAIR** - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez GG Network do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
24. **Umowa** - umowa dotycząca świadczenia Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Użytkownikiem a GG Network zgodnie z § 3 Regulaminu, na którą składa się Regulamin, Cennik oraz, w sytuacji, gdy Usługa Telekomunikacyjna objęta jest promocją, Regulamin Promocji;
25. **Usługa Telekomunikacyjna** - usługa telekomunikacyjna w ramach Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR, świadczona przez GG Network, określona w Cenniku;
26. **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej korzystająca z Usług Telekomunikacyjnych przy wykorzystaniu Karty SIM;
27. **Zarejestrowany Użytkownik** - Użytkownik, który dokonał rejestracji swoich danych na stronie [www.gaduair.pl](http://www.gaduair.pl) zgodnie z § 3.3 Regulaminu;
28. **Zestaw Startowy** - zestaw, na który składa się: Karta SIM z przypisanymi odpowiednimi środkami oraz instrukcja, o której mowa w § 3.1 Regulaminu.

### § 3

#### Zawarcie umowy i wykonanie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta poprzez pierwsze użycie Karty SIM zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym i na stronie internetowej [www.gaduair.pl](http://www.gaduair.pl).
2. Umowa zostaje zawarta na okres, który obejmuje Okres Aktywny i Okres Nieaktywny określony w Cenniku. Umowa może być przedłużana przez Doładowania na kolejne Okresy Aktywne i wygasa po upływie Okresu Nieaktywnego w przypadku wyczerpania środków pieniężnych przypisanych Karcie SIM i braku Doładowania Karty SIM do upływu ostatniego dnia Okresu Nieaktywnego.
3. Użytkownik może dokonać Rejestracji poprzez wprowadzenie określonych danych na stronie [www.gaduair.pl](http://www.gaduair.pl). GG Network może odmówić Rejestracji lub zażądać od Użytkownika uzupełnienia danych, w przypadku gdy zaistnieją wątpliwości co do prawdziwości danych przekazywanych przez Użytkownika.
4. Przez zawarcie Umowy GG Network zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na warunkach w niej określonych, a Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z Umową oraz obowiązującym prawem.

## **§ 4**

### **Warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych**

1. GG Network świadczy Usługi Telekomunikacyjne określone w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminach Promocji.
2. W ramach istniejących możliwości technicznych, na podstawie porozumień, których stroną jest GG Network, GG Network umożliwia Użytkownikowi korzystanie z sieci innych operatorów. GG Network zastrzega sobie prawo ograniczenia w uzasadnionych przypadkach dostępności niektórych kierunków połączeń lub możliwości korzystania w poszczególnych krajach z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów. Lista tych operatorów i krajów, o których GG Network umożliwia korzystanie z sieci innych operatorów jest dostępna na stronie internetowej [www.gaduair.pl](http://www.gaduair.pl).
3. Jakość połączeń uzyskiwanych w sieciach telekomunikacyjnych operatorów zagranicznych może być inna niż w Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR.

## **§ 5**

### **Opłaty**

1. Rodzaj i wysokość Opłat za Usługi Telekomunikacyjne wraz ze szczegółowymi zasadami ich naliczania są określone w Cenniku, Regulaminie i Regulaminach Promocji.
2. Użytkownik uiszcza Opłaty w wybrany przez siebie sposób korzystając z możliwości technicznych oferowanych na chwilę uiszczenia Opłaty przez GG Network.
3. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. W razie korzystania z Usług Telekomunikacyjnych w sieciach innych operatorów możliwe jest naliczanie Opłat na zasadach odbiegających od zastosowanych w Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR.
4. Od Opłat zwolnione są połączenia z Numerami Alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono Numer Alarmowy. Od Opłat zwolnione są również połączenia z numerami o walorze społecznym rozpoczynającymi się cyframi 116..
5. GG Network zastrzega sobie prawo zmiany wysokości Opłat za Usługi Telekomunikacyjne. W razie zmiany wysokości Opłat za Usługi Telekomunikacyjne GG Network poinformuje Użytkowników o zmianach poprzez podanie tego do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.gaduair.pl](http://www.gaduair.pl). Nie dotyczy to zmian wynikających z warunków promocyjnych określonych w z Regulaminie Promocji
6. GG Network ma prawo zablokować możliwość Doładowania lub zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych gdy istnieje uzasadnione podejrzenie o działanie na szkodę GG Network lub/i innych Użytkowników lub/i osób trzecich. GG Network poinformuje Użytkownika o przyczynach blokady możliwości Doładowania lub zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, o ile Użytkownik będzie Zarejestrowanym Użytkownikiem.

## **§ 6**

### **Zmiana Zakresu Usług**

1. Zmiana zakresu Usług Telekomunikacyjnych może zostać dokonana na żądanie Użytkownika. Żądanie to powinno zostać zgłoszone GG Network telefonicznie, drogą elektroniczną poprzez wysłanie maila na adres: **bok@gaduair.pl** lub dokonanie określonych czynności po zalogowaniu na Konto Gadu-Gadu. Użytkownik powinien określić zakres zmiany i termin, od którego zmiana będzie obowiązywać.
2. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych w formie ustnej przy użyciu Telefonu Komórkowego, o fakcie zaakceptowania przez GG Network zmiany zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych Użytkownik zostanie poinformowany niezwłocznie przez osobę przyjmującą zgłoszenie.
3. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych i zaakceptowaniu ich przez GG Network, GG Network niezwłocznie dokona zmian zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych.
4. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika wniosku o zmianę zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, dokonanego ustnie przy użyciu Telefonu Komórkowego, GG Network ma prawo zarejestrować treść zgłoszonego przez Użytkownika wniosku.
5. Informacja dotycząca Usług Telekomunikacyjnych, których zmiana może być dokonana na podstawie zgłoszenia telefonicznego lub w innej formie określonej przez GG Network jest dostępna na stronie internetowej [www.gaduair.pl](http://www.gaduair.pl)

## **§ 7**

### **Zasady korzystania z Karty SIM**

1. GG Network wydaje Użytkownikowi aktywną Kartę SIM, która stanowi własność GG. Posiadanie Karty SIM i jej używanie przez Użytkownika zgodnie z instrukcją podaną przez GG Network jest warunkiem koniecznym do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez GG Network.
2. Karta SIM w momencie wydania umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty w wysokości środków przypisanych Karcie SIM. Karta SIM może zostać doładowana zgodnie z § 8 Regulaminu.
3. GG Network zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w momencie pierwszego użycia Karty SIM zgodnie z instrukcją dołączoną do Zestawu Startowego.
4. Karta SIM powinna zostać użyta po raz pierwszy w Okresie Ważności Karty SIM podanej w Zestawie Startowym. Po upływie tego terminu nieużywana następuje Dezaktywacja Karty SIM. Karta SIM nie podlega wymianie.
5. W przypadku zabezpieczenia Karty SIM Kodem PIN korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych będzie uzależnione od wprowadzenia właściwego Kodu PIN.

6. Użytkownik powinien chronić Kod PIN oraz Kod PUK przed możliwością zapoznania się z nimi przez osoby trzecie. Użytkownik może dokonać zmiany kodu PIN.
7. Zarejestrowany Użytkownik może poinformować telefonicznie Biuro Obsługi Klienta o zgubieniu, kradzieży, zniszczeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM. GG Network po otrzymaniu zgłoszenia niezwłocznie zawiesza świadczenie Usługi Telekomunikacyjnej. Zarejestrowany Użytkownik może przy pomocy Konta Gadu - Gadu dokonać samodzielnie czynności, których celem jest zawieszenie lub wznowienie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
8. Zarejestrowany Użytkownik zobowiązuje się pisemnie potwierdzić fakt zgubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM na adres Biura Obsługi Klienta najpóźniej w terminie 7 dni roboczych od daty zgłoszenia.
9. W przypadku braku potwierdzenia przez Zarejestrowanego Użytkownika faktu zgubienia lub kradzieży Karty SIM w terminie 7 dni roboczych GG Network zastrzega sobie prawo do odblokowania Karty SIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych.

## **§ 8 Doładowanie**

1. Po wyczerpaniu przez Użytkownika środków przypisanych Karcie SIM lub upływie Okresu Obowiązywania Doładowania, w zależności od tego co nastąpi wcześniej, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych jest możliwe po dokonaniu Doładowania.
2. Doładowanie może nastąpić poprzez wprowadzenie kodu z kuponu doładującego lub drogą elektroniczną poprzez doładowanie bezpośrednie. Możliwe są również inne sposoby Doładowania o ile takie znajdują się w ofercie GG Network. Informacje na temat sposobów Doładowania można uzyskać w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej [www.gaduaair.pl](http://www.gaduaair.pl).
3. Doładowanie w Okresie Aktywnym powiększa stan środków przypisanych Karcie SIM. Brak Doładowania po wyczerpaniu przez Użytkownika środków przypisanych Karcie SIM w Okresie Aktywnym skutkuje rozpoczęciem Okresu Nieaktywnego.
4. GG Network dokonuje Dezaktywacji Karty SIM po upływie Okresu Nieaktywnego, o ile przed jego upływem Użytkownik nie doładuje Karty SIM przynajmniej o wskazaną w Cenniku minimalną kwotę powodującą ponowne rozpoczęcie lub kontynuację Okresu Aktywnego. W przypadku zakończenia Okresu Nieaktywnego wskutek braku Doładowania, Umowa wygasa a niewykorzystane środki przypisane Karcie SIM, nie mogą być wykorzystywane przez Użytkownika.
5. Środki przypisane Karcie SIM w wyniku Doładowania Użytkownik Zarejestrowany może przeznaczyć na inne odpłatne usługi elektroniczne świadczone przez GG Network na podstawie odrębnych regulaminów.
6. W przypadku skorzystania przez Użytkownika z zapewnianej przez GG Network w ramach Konta Gadu - Gadu, możliwości integracji (zespolenia) numeru telefonu przypisanego do Karty SIM z posiadany przez Użytkownika numerem Komunikatora Gadu-Gadu przed upływem Okresu Nieaktywnego, środki przypisane Karcie SIM, które nie zostały wykorzystane do dnia wygaśnięcia Umowy, uznane zostają za środki przedpłacone przez Użytkownika na poczet

odpłatnych usług elektronicznych świadczonych przez GG Network, których wydania/przekazania/udostępnienia może żądać Użytkownik na podstawie odrębnych regulaminów świadczenia usług elektronicznych przez GG Network, w okresie, w którym Użytkownik będzie miał prawo do korzystania z Komunikatora Gadu - Gadu stosownie do regulaminu Komunikatora Gadu - Gadu i umowy licencyjnej na korzystanie z Komunikatora Gadu - Gadu, których treść jest dostępna na stronie [www.gadu-gadu.pl](http://www.gadu-gadu.pl)

7. Nieskorzystanie przez Użytkownika z zapewnianej przez GG Network w ramach Konta Gadu- Gadu, możliwości integracji (zespoleń) numeru telefonu przypisanego do Karty SIM z posiadanym przez Użytkownika numerem Komunikatora Gadu-Gadu przed upływem Okresu Nieaktywnego, może skutkować automatycznym anulowaniem środków z dniem upływu Okresu Nieaktywnego.

## **§ 9**

### **Obsługa serwisowa Użytkowników**

1. Obsługa serwisowa Użytkownika jest realizowana za pośrednictwem:
  - (a) Biura Obsługi Klienta, telefonicznie, w godzinach od 6.00 do 22.00, pod numerem wskazanym w instrukcji, o której mowa § 3.1 Regulaminu;
  - (b) komunikacji drogą elektroniczną, poprzez wysłanie wiadomości poczty elektronicznej na adres: [bok@gaduair.pl](mailto:bok@gaduair.pl),
  - (c) Konta Gadu - Gadu.
2. GG Network realizuje obsługę serwisową Użytkowników w zakresie:
  - (a) udzielania informacji dotyczących Umowy, Regulaminu, Regulaminów Promocji oraz Cennika;
  - (b) przyjmowania reklamacji;
  - (c) oferowanych usług i zasad korzystania z Usług Telekomunikacyjnych;
  - (d) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych;
  - (e) informacji na temat rozliczeń wniesionych Opłat.

## **§ 10**

### **Odpowiedzialność GG Network**

1. GG Network odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynikało z siły wyższej, z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Umowy lub działania Użytkownika niezgodnego z prawem.
2. GG Network nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonej przez GG Network Usługi Telekomunikacyjnej w całości lub części, gdy niedostępność ta jest spowodowana nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z tych Usług, przez Telefon Komórkowy używany przez Użytkownika.

3. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez GG Network Usług Telekomunikacyjnych, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie, z wyłączeniem utraconych korzyści w formie kary umownej. Wysokość kary umownej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynosi:
  - (a) w przypadku, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi Telekomunikacyjne - kwotę odpowiadającą wartości średniego dziennego wykorzystania środków na Usługi Telekomunikacyjne z ostatnich 30 dni, podczas których Użytkownik korzystał z Usług Telekomunikacyjnych, licząc od dnia przypadającego bezpośrednio przed dniem wystąpienia przerwy. Jeżeli przed dniem wystąpienia przerwy Użytkownik korzystał z Usług Telekomunikacyjnych, krócej niż 30 dni, średnie dzienne wykorzystanie oblicza się w oparciu o wartość środków wykorzystanych na Usługi Telekomunikacyjne od momentu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych do dnia złożenia reklamacji;
  - (b) w przypadku, gdy przerwa obejmuje poszczególne Usługi Telekomunikacyjne, z których korzystał Użytkownik - kwotę odpowiadającą wartości średniego dziennego wykorzystania środków na poszczególne Usługi Telekomunikacyjne, w ciągu ostatnich 30 dni, podczas których Użytkownik korzystał z Usług Telekomunikacyjnych, licząc od dnia przypadającego bezpośrednio przed dniem wystąpienia przerwy. Jeżeli przed dniem wystąpienia przerwy Użytkownik korzystał z Usług Telekomunikacyjnych, krócej niż 30 dni, średnie dzienne wykorzystanie oblicza się w oparciu o wartość środków wykorzystanych na poszczególne Usługi Telekomunikacyjne od momentu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia złożenia reklamacji.
4. Przy obliczaniu wysokości kary umownej uwzględnia się wartość Usług Telekomunikacyjnych wykorzystanych ze środków przedpłaconych przez Użytkownika i nie uwzględnia się przyznanych przez GG Network kwot promocyjnych lub bonifikat.
5. GG Network nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika za utracone korzyści.

## **§ 11**

### **Odpowiedzialność Użytkownika**

1. Użytkownik jest obowiązany do nie używania Kart SIM w Adapterach.
2. Użytkownik obowiązany jest do:
  - (a) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy Sieci Telekomunikacyjnej;
  - (b) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR;
  - (c) korzystania z Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z Umową i obowiązującym prawem.
3. Użytkownik zobowiązuje się do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Użytkownik

odpowiada za skutki wynikające z użycia Karty SIM przez osoby trzecie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN lub Kodu PUK.

## **§ 12 Reklamacje**

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usług Telekomunikacyjnych przez GG Network oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
3. Reklamacja może być złożona pisemnie na adres GG Network, telefonicznie pod telefonem: **150 (z Sieci Telekomunikacyjnej)** lub **729 000 150 (z innych sieci telekomunikacyjnych)** lub pocztą elektroniczną na adres: **bok@gaduair.pl** lub poprzez Konto Gadu - Gadu.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, GG Network potwierdzi w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, GG Network nie ma obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
5. Reklamacja zawiera:
  - (a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika wraz z adresem e-mail;
  - (b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - (c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - (d) przydzielony Użytkownikowi numer;
  - (e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - (f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłego Doładowania;
  - (g) podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną nie spełnia warunków określonych w ustępie powyżej, upoważniona osoba reprezentująca GG Network poinformuje o konieczności jej uzupełnienia, o ile jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. GG Network określi termin uzupełnienia reklamacji, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

7. GG Network udziela odpowiedzi na reklamację pisemnie na adres wskazany w reklamacji lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail, o ile taki zostanie wskazany w reklamacji złożonej przez Użytkownika. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
8. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - (a) nazwę jednostki GG Network rozpatrującej reklamację;
  - (b) powołanie podstawy prawnej;
  - (c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - (d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - (e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - (f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym Użytkownikiem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym i postępowaniu przed sądem polubownym;
  - (g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego GG Network, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo:
  - (a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - (b) zostać doręczona reklamującemu użytkownikowi przesyłką poleconą.
10. Spory pomiędzy Użytkownikiem a GG Network w zakresie określonym w § 12.1 Regulaminu będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a GG Network w zakresie określonym w § 12.1 Regulaminu mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

### **§ 13**

#### **Ochrona danych osobowych i tajemnica telekomunikacyjna**

1. GG Network jest administratorem danych osobowych w zakresie danych osobowych, danych transmisyjnych i lokalizacyjnych Użytkowników, w rozumieniu ustawy z dnia 29 marca 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
2. Na warunkach prawem przewidzianych, GG Network przetwarza dane osobowe w celu sprzedaży i świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w celach związanych z windykacją należności, archiwizacją usług, w celach marketingowych, jak również w celach zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa.

3. W zakresie prawem przewidzianym GG Network może przekazać dane, o których mowa w ust. 1 uprawnionym podmiotom.
4. Okres przetwarzania danych stanowi okres niezbędny do świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń lub zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa.
5. Użytkownikowi przysługuje prawo wglądu do jego danych osobowych i prawo do ich poprawiania, prawo uzyskania informacji o celu, zakresie i sposobie przetwarzania danych osobowych, prawo wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania dotyczącego dalszego przetwarzania danych osobowych w przypadkach przez prawo przewidzianych, jak również sprzeciwu dotyczącego dalszego przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych.
6. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres wskazany w § 1.1. Regulaminu.
7. GG Network świadcząc Usługi Telekomunikacyjne zapewnia, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR, w szczególności danych osobowych dotyczących Użytkowników, okoliczności i rodzaju połączeń, usług świadczonych na rzecz Użytkowników. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Użytkowników lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
8. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, GG Network ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.
9. W zakresie wynikającym z możliwości technicznych GG Network gwarantuje zachowanie należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
10. W sytuacji, gdy jest to konieczne w celach związanych z utrzymaniem sieci, w tym w celu usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR albo świadczenia usług, GG Network, bądź osoby działające z upoważnienia GG Network - po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu - mają prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
11. W zakresie przewidzianym przepisami prawa GG Network, jak również osoby działające z upoważnienia GG Network, mają prawo zapoznać się z treścią przekazu dokonywanego za pomocą Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR.
12. W zakresie korzystania z usług w sieciach innych operatorów w ramach roamingu zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Użytkownika mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR.

#### **§ 14 Rozwiązanie Umowy**

1. GG Network może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Karta SIM:

- (a) jest używana w Adapterze, lub
  - (b) jest wykorzystywana do kierowania ruchu telekomunikacyjnego z sieci telekomunikacyjnej innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych do Sieci Telekomunikacyjnej GaduAIR lub poprzez Sieć Telekomunikacyjną GaduAIR do sieci telekomunikacyjnych innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych; lub
  - (c) jest w pozostałym zakresie wykorzystywana niezgodnie z warunkami Umowy i przepisami prawa.
2. Przed rozwiązaniem Umowy Użytkownik otrzyma za pośrednictwem wiadomości tekstowej SMS informację o zaprzestaniu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych. Zarejestrowany Użytkownik, podając pełne i aktualne dane, otrzyma na piśmie informację o rozwiązaniu Umowy.
  3. W dniu rozwiązania Umowy GG Network zaprzestaje świadczenia Użytkownikowi Usług Telekomunikacyjnych, a także dokonuje Dezaktywacji Karty SIM Użytkownika.

## **§ 15 Wygaśnięcie Umowy**

1. Umowa wygasa wskutek:
  - (a) utraty przez GG Network uprawnień do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
  - (b) upływu okresu, na który została zawarta.
2. W dniu wygaśnięcia Umowy, GG Network zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkownika, a także dokonuje czynności technicznych, których skutkiem jest Dezaktywacja Karty SIM.

## **§ 16 Postanowienia końcowe i przejściowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy obowiązującego prawa, w tym przepisy Prawa Telekomunikacyjnego i Kodeksu Cywilnego.
2. W razie wprowadzenia zmiany Regulaminu, GG Network poinformuje o tej zmianie poprzez podanie tego faktu do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.gaduaire.pl](http://www.gaduaire.pl) i zamieszczeniu zaktualizowanego Regulaminu.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 18 maja 2009 r.