

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 Abonenta, których celem jest zachowanie przez Abonenta 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 Abonent 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 Abonenta 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 Abonenta 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 Abonenta 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 Abonentowi 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 Abonenta złożonego w Biurze Obsługi Klienta GG Network **telefonicznie, mailowo lub listownie** po potwierdzeniu wszystkich danych dotyczących sprawy i Abonenta.

- 2.3. Wydanie Duplikatu następuje na podstawie **pisemnego** wniosku Abonenta złożonego w Biurze Obsługi Klienta GG Network (GG Network S.A., ul. Kamionkowska 45, 03 – 813 Warszawa) 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 Abonent 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 Abonenta) 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 Abonenta,
 - 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 Abonenta,
 - 5) Kod PUK lub hasło (jeśli Kod PUK został zmieniony) zgłoszonej Karty SIM,
 - 6) e-mail oraz numer telefonu kontaktowego Abonenta.
- 3.2 Abonent 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 Abonentem 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 Abonenta uzasadniając swoją decyzję w tym przedmiocie. Jeżeli Abonent 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 Abonentowi na dzień Przeniesienia Środków, z zastrzeżeniem Punktu 2.4 Regulaminu.

3.11 Po zakończeniu procedury Przeniesienia Środków, GG Network informuje o tym fakcie Abonenta.

4. Wydanie Duplikatu

4.1 Wniosek o Wydanie Duplikatu zawiera co najmniej:

- 1) imię i nazwisko Abonenta,
- 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 Abonenta,
- 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 Abonentem 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 Abonenta, o którym mowa w Punkcie 4.1 Regulaminu GG Network:

- 1) potwierdza fakt uiszczenia przez Abonenta opłaty, o której mowa w Punkcie 2.5 Regulaminu,
- 2) potwierdza telefonicznie na numer telefonu podany przez Abonenta we wniosku, o którym mowa w Punkcie 4.1 Regulaminu zgodność danych Abonenta z danymi wskazanymi we wniosku – w szczególności adres korespondencyjny, na który powinna zostać przesłana Karta SIM,
- 3) informuje Abonentana 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 Abonenta do potwierdzenia jej otrzymania.

- 4.5 Niezwłocznie po potwierdzeniu przez Abonenta odbioru listu poleconego z duplikatem Karty SIM, o którym mowa w Punkcie 4.4.3 Regulaminu, GG Network potwierdza telefonicznie z Abonentem zgodność numeru Karty SIM, którą otrzymał Abonent 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 Abonenta informacji o odbiorze listu poleconego z duplikatem Karty SIM.
- 4.7 W przypadku niepotwierdzenia przez Abonenta 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 Abonentowi 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 Abonenta.