

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez CrossMobile sp. z o.o. w formule abonamentowej

§ 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez spółkę prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą CrossMobile spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piasecznie, przy ul. Puławskiej 16 lok. U8, 05-500 Piaseczno, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000912787, NIP: 123-149-77-45, REGON 389532824, adres poczty elektronicznej: bok@crossmobile.eu, nr telefonu +48 780 250 250, zwaną dalej **CrossMobile**. CrossMobile prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (nr wpisu: 13055).

§ 2. Definicje

Przywołane w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

Abonament- stała opłata ponoszona przez Abonenta na rzecz CrossMobile z tytułu zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej CrossMobile i możliwości korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez CrossMobile, a także z innych usług określonych w Cenniku, ofertach promocyjnych lub innych regulaminach.

Abonent- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy obowiązującego prawa przyznają zdolność prawną, będąca stroną zawartej z CrossMobile umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług, służącej zaspokojeniu własnych potrzeb Abonenta jako użytkownika końcowego lub innych użytkowników końcowych. Abonentem w rozumieniu Regulaminu jest zarówno Konsument jak i Przedsiębiorca.

Aplikacja - aplikacje mobilne udostępnione przez CrossMobile na rzecz Abonenta, Subskrybenta lub Konsumenta celem zainstalowania na urządzeniu mobilnym (tablet, telefon) obsługującym wersję Android co najmniej wersja 9 oraz laptopach lub komputerach PC obsługujących wersję Windows co najmniej wersja 10 dla jej poprawnego funkcjonowania (zgodnie z Regulaminem Serwisu i Aplikacji, Regulaminu świadczenia usług związanych z Aplikacjami oraz niniejszego Regulaminu zamieszczonym na stronie internetowej CrossMobile), za pomocą której Abonent, Subskrybent lub Konsument dokonuje aktywacji Usługi.

Biuro Obsługi Klienta (BOK)- punkt obsługi Abonentów, w którym osoby lub jednostki w strukturze organizacyjnej CrossMobile, działające na jej rzecz oraz w jej imieniu, udzielają Abonentowi pomocy serwisowej, informacji o świadczonych przez CrossMobile usługach oraz pośredniczą w zawieraniu umów.

Cennik- cennik usług CrossMobile stanowiący wykaz usług telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez CrossMobile wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.

Dni robocze- dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni uznanych za ustawowo wolne od pracy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Dokument- nośnik informacji, umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, w rozumieniu art. 77² Kodeksu cywilnego, w szczególności każdy środek nadający się do utrwalenia, przenoszenia, odtwarzania i odczytania informacji, taki jak wiadomość poczty elektronicznej, krótka wiadomość tekstowa (SMS) oraz MMS, wiadomość w systemie transakcyjnym CrossMobile jako dostawcy usług telekomunikacyjnych oraz inne.

Dokumentowa forma zawarcia umowy- możliwość zawarcia umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług pomiędzy Abonentem i CrossMobile na odległość, w rozumieniu przepisu art. 77² § 1 Kodeksu cywilnego, poprzez złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie woli, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej CrossMobile jako dostawcy usług telekomunikacyjnych, wiadomości poczty elektronicznej, krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) lub MMS, wiadomości w systemie transakcyjnym CrossMobile oraz innymi środkami porozumiewania się na odległość.

Elektroniczna forma zawarcia umowy- możliwość zawarcia umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług pomiędzy Abonentem i CrossMobile na odległość, w drodze czynności prawnej dokonywanej w formie elektronicznej, poprzez złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej oraz opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej CrossMobile oraz innymi środkami porozumiewania się na odległość.

Hasło Abonenta- poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb korzystania z usług świadczonych przez CrossMobile, w związku z zawartą Umową.

Kanały zdalne- środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji oraz zawarcie umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług w formie elektronicznej oraz w formie dokumentowej pomiędzy Abonentem i CrossMobile na odległość, potwierdzonej na trwałym nośniku informacji.

Karta e-SIM- embedded SIM- karta wirtualna, służąca do aktywowania na urządzeniu końcowym Abonenta, spełniającym wymagania określone w specyfikacji technicznej dla e-SIM, zgodnie z Procedurą Instalacji Karty e-SIM CrossMobile udostępnioną wraz z kartą e-SIM.

Karta SIM/USIM- karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność CrossMobile do momentu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych, przekazana Abonentowi przez CrossMobile, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej CrossMobile oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla karty SIM/USIM, umożliwiająca korzystanie z usług telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez CrossMobile, do której przypisane są: numer MSISDN, kod PIN- osobisty numer identyfikacyjny oraz kod PUK- osobisty kod odblokowujący.

Kaucja- kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta na rzecz CrossMobile, stanowiąca zabezpieczenie opłat z tytułu usług świadczonych przez CrossMobile na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonywaniem Umowy.

Kodeks cywilny- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz 1360).

Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny) - kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do usług telekomunikacyjnych.

Kod PUK (osobisty klucz odblokowujący) - kod cyfrowy przypisany do karty SIM, znoszący blokadę kodu PIN.

Konsument- Konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, tj. osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub- w wypadkach przewidzianych przez przepisy prawa- ograniczoną zdolność do czynności prawnych, zawierająca z CrossMobile umowę świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.

Kwalifikowany podpis elektroniczny- podpis elektroniczny składany za pomocą kwalifikowanego urządzenia do składania podpisu elektronicznego, oparty na kwalifikowanym certyfikacie podpisu elektronicznego, zgodnie z przepisem art. 78¹ § 1 Kodeksu cywilnego, w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 910/2014 z 23.7.2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (Dz.Urz. UE L Nr 257, s.73).

Limit Kredytowy- określona przez CrossMobile kwota pieniężna, której przekroczenie przez Abonenta w związku ze świadczeniem na jego rzecz usług telekomunikacyjnych w danym Okresie Rozliczeniowym zobowiązuje Abonenta do wpłaty Kaucji oraz uprawnia CrossMobile do żądania jej wpłaty, a ponadto umożliwia CrossMobile zablokowanie możliwości inicjowania połączeń przez Abonenta i/lub zaprzestania świadczenia usługi roamingu.

Niestacjonarne Punkty Sprzedaży- punkty obsługi Abonentów pośredniczące w zawieraniu Umów z Abonentami, poza stacjonarnymi lokalami CrossMobile, w których oferowane są usługi CrossMobile oraz świadczące obsługę posprzedażową oraz obsługę serwisową.

Numer MSISDN/ Numer telefonu- numer telefonu Abonenta w sieci CrossMobile przypisany do Karty SIM/USIM/e-SIM.

Oferta Promocyjna- regulacje zawierające warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług na rzecz Abonenta odmienne niż określone w Regulaminie i Cenniku.

Okres Rozliczeniowy- okres wskazany w umowie świadczenia usług telekomunikacyjnych za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec CrossMobile z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz innych usług, stanowiący jeden miesiąc, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych na rachunku.

Operator Współpracujący- Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Postępu 3, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod nr 3, operator telekomunikacyjny oraz właściciel sieci telekomunikacyjnej udostępnianej CrossMobile na zasadach umownych, celem świadczenia przez CrossMobile na rzecz Abonentów usług telekomunikacyjnych oraz innych usług.

Pisemna forma zawarcia umowy - możliwość zawarcia umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług pomiędzy Abonentem i CrossMobile w rozumieniu przepisu 78 Kodeksu cywilnego polegający na wymianie dokumentów obejmujących treść oświadczeń woli, z których każdy jest podpisany przez jedną ze stron, lub dokumentów, z których każdy obejmuje treść oświadczenia woli jednej ze stron i jest przez nią podpisany. Do zachowania pisemnej formy czynności prawnej wystarcza złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli.

Prawo telekomunikacyjne- ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, Dz. U. Nr 171, poz. 1800 (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1648).

Przedsiębiorca- przedsiębiorca w rozumieniu art. 43¹ ustawy Kodeks cywilny, tj. osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, zawierająca z CrossMobile umowę świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług.

Rachunek- faktura lub inny dokument księgowy wystawiany przez CrossMobile na rzecz Abonenta z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz innych usług, na podstawie którego Abonent uiszcza należności dla CrossMobile.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w formule abonamentowej (Regulamin)- niniejszy dokument, stanowiący wraz z zawartą Umową potwierdzenie zasad świadczenia usług dla Abonenta, otrzymywany przez Abonenta przed zawarciem Umowy.

Sieć telekomunikacyjna- sieć telekomunikacyjna w znaczeniu uregulowanym w ustawie Prawo telekomunikacyjne, z której korzysta CrossMobile na potrzeby świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług na rzecz Abonenta.

Strona internetowa CrossMobile- strona o adresie: www.crossmobile.pl zawierająca bieżące informacje o usługach i ofertach promocyjnych, regulaminy świadczenia usług, cenniki, informacje o sposobie świadczenia usług oraz obsłudze Abonentów przez CrossMobile.

Trwały nośnik- materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

Umowa- umowa świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług, zawarta między CrossMobile i Abonentem, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz Oferty Promocyjne związane ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych oraz innych usług, z których korzysta Abonent. Zawarcie Umowy CrossMobile potwierdza na trwałym nośniku.

Urządzenie telekomunikacyjne- aparat telefoniczny, terminal lub inne urządzenie do komunikacji elektronicznej umożliwiające za pośrednictwem karty SIM/USIM/e-SIM korzystanie z usług świadczonych przez CrossMobile, dopuszczone do użytkowania w sieci telekomunikacyjnej CrossMobile, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Usługa- usługa niestanowiąca usługi telekomunikacyjnej, świadczona przez CrossMobile na rzecz Abonenta na zasadach opisanych Umową oraz Cennikiem.

Usługa #Care4Kids- usługa dostępna zgodnie z obowiązującym Cennikiem, służąca analizie aktywności Użytkownika Urządzenia, na zasadach opisanych w Regulaminie Serwisu i Aplikacji, Regulaminie zakupu Aplikacji oraz Regulaminie świadczenia usług związanych z Aplikacjami.

Usługa telekomunikacyjna- usługa świadczona na rzecz Abonenta przez CrossMobile na zasadach wskazanych w Umowie, stanowiąca usługę telekomunikacyjną zgodnie z ustawą Prawo telekomunikacyjne.

§ 3. Usługi świadczone przez CrossMobile

1. CrossMobile oferuje na rzecz Abonenta usługi telekomunikacyjne polegające na przekazywaniu sygnałów, w szczególności takie jak: usługa przyłączenia do sieci, usługa wykonywania i odbierania połączeń głosowych, usługa transmisji danych, usługa dostępu do Internetu, usługa wiadomości tekstowych SMS i MMS oraz inne usługi wskazane w Umowie, Cennikach oraz Ofertach Promocyjnych.
2. CrossMobile oferuje na rzecz Abonenta Usługę #Care4 stanowiącą usługę dodaną, dostępną w związku ze świadczoną na rzecz Abonenta usługą telekomunikacyjną lub inną usługą zgodnie z obowiązującym Cennikiem, służącą analizie aktywności użytkownika urządzenia telekomunikacyjnego, w zakresie i na zasadach opisanych w Regulaminie Aplikacji oraz Usługi #Care4, zgodnie z Umową zawartą pomiędzy CrossMobile i Abonentem. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność prawną za korzystanie z Usługi #Care4 względem użytkownika końcowego oraz CrossMobile.
3. Szczegółowy wykaz usług świadczonych dla Abonenta zawiera Umowa oraz Cennik.
4. Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe Pakiety Taryfowe lub Usługi Dodatkowe a pośrednictwem:
 - a) pisemnie na adres korespondencyjny CROSSMOBILE,
 - b) drogą elektroniczną za pośrednictwem bok@crossmobile.eu

- c) formularza dostępnego na stronie crossmobile.pl,
d) telefonicznie

- w zależności od tego, która forma dla złożenia zamówienia obowiązuje i jest akceptowana przez CROSSMOBILE.

§ 4. Zawarcie Umowy

1. Przez zawarcie umowy CrossMobile zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta usług zgodnie z treścią Umowy, jak też Regulaminem i Cennikiem, zaś Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonane usługi oraz przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach oferty promocyjnej do stosunku umownego stron zastosowanie mają także warunki Oferty Promocyjnej.
2. Umowa z Abonentem zawierana jest w formie pisemnej. Umowa może być zawarta w formie dokumentowej oraz elektronicznej w tym w szczególności za pomocą kanałów zdalnych, środków porozumiewania się na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz utrwalana na trwałym nośniku informacji. Abonent ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy z CrossMobile ze sposobów wskazanych wyżej.
3. Wszelkie zmiany treści Umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej (poprzez złożenie podpisu na aneksie), dokumentowej lub elektronicznej (umożliwiającej wymianę informacji pomiędzy Abonentem i CrossMobile na odległość oraz utrwalenie na trwałym nośniku informacji).
4. Jako pisemną formę zawarcia umowy strony rozumieją możliwość zawarcia umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych pomiędzy Abonentem i Crossmobile, w rozumieniu przepisu art. 78 Kodeksu Cywilnego, poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli. Do zawarcia umowy wystarcza wymiana dokumentów obejmujących treść oświadczeń woli, z których każdy jest podpisany przez jedną ze stron, lub dokumentów, z których każdy obejmuje treść oświadczenia woli jednej ze stron i jest przez nią podpisany.
5. Jako dokumentową formę zawarcia umowy strony rozumieją możliwość zawarcia umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych pomiędzy Abonentem i CrossMobile na odległość, w rozumieniu przepisu art. 77² § 1 Kodeksu cywilnego, poprzez złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie woli, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności formularza udostępnionego na stronie internetowej CrossMobile jako dostawcy usług telekomunikacyjnych, wiadomości poczty elektronicznej, krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), wiadomości w systemie transakcyjnym CrossMobile oraz innych.
6. Jako elektroniczną formę zawarcia umowy strony rozumieją możliwość zawarcia umowy świadczenia usług telekomunikacyjnych pomiędzy Abonentem i CrossMobile na odległość, w drodze czynności prawnej dokonywanej w formie elektronicznej, poprzez złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej oraz opatrzenie go kwalifikowanym podpisem elektronicznym, za pomocą formularza udostępnionego na podany przez Abonenta adres e-mail lub w inny sposób za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
7. W imieniu CrossMobile Umowę zawiera osoba upoważniona do działania w jej imieniu i na jej rzecz, zgodnie z zasadami reprezentacji oraz na mocy udzielonego pełnomocnictwa.
8. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela (w przypadku Przedsiębiorcy zgodnie z zasadami reprezentacji lub na mocy udzielonego pełnomocnictwa) oraz

zobowiązany jest do okazania lub odczytania (celem utrwalenia przekazu) aktualnych danych, niezbędnych do zawarcia Umowy, zawartych w oryginałach lub poświadczonych notarialnie kopiach dokumentów, o których mowa w § 4 Regulaminu, a także który spełnia inne wymagania wskazane w Ofercie Promocyjnej.

9. CrossMobile zobowiązuje się rozpocząć świadczenie usług telekomunikacyjnych (poprzez dokonanie aktywacji Karty SIM/USIM/e-SIM) w czasie nie dłuższym niż 8 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy/odbioru karty SIM. Termin ten uwzględnia czas niezbędny do rozpoczęcia świadczenia usługi wraz z dostarczeniem dokumentów przez kuriera. W przypadku przeniesienia numeru od innego operatora w sytuacji, gdy uwolnienie numeru trwa dłużej niż 1 dzień roboczy, CrossMobile uzależnia możliwość rozpoczęcia świadczenia usług w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy od czasu uwolnienia numeru. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, a w przypadku wpłacenia Kaucji prawo otrzymania jej zwrotu w terminie do 7 dni roboczych.
10. Po zawarciu Umowy CrossMobile zobowiązana jest wydać Abonentowi do używania kartę SIM/USIM/e-SIM i przyznać Abonentowi numer MSISDN, zaś w przypadku przeniesienia numeru z sieci innego operatora przyporządkować przenoszony numer do karty SIM/USIM/e-SIM Abonenta.
11. Przy zawarciu Umowy CrossMobile dostarczy Abonentowi Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne przed zawarciem Umowy na stronie internetowej CrossMobile oraz są przesyłane Abonentowi na jego żądanie w wersji elektronicznej przez BOK. Aktualny cennik dostępny jest na stronie internetowej crossmobile.pl
12. CrossMobile utrwała oraz dostarcza Abonentowi treść uzgodnionych warunków Umowy wraz z oświadczeniem Abonenta o związaniu tymi warunkami na trwałym nośniku informacji, w szczególności drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
13. W przypadku zawarcia Umowy z Abonentem będącym Konsumentem, w formie elektronicznej lub dokumentowej, poza lokalem CrossMobile i na odległość, Abonent ma prawo odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu, którego wzór dostępny jest na stronie internetowej CrossMobile.

§ 5. Dokumenty wymagane na potrzeby zawarcia Umowy

1. Umowa może zostać zawarta z CrossMobile po przedstawieniu przez osobę lub podmiot zainteresowany świadczeniem usług na jego rzecz, za ich zgodą, następujących danych, podawanych przy zawieraniu Umowy:
 - A) w przypadku osób fizycznych: dokumentów potwierdzających tożsamość oraz potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec CrossMobile wynikających z Umowy, takich jak: a) imię i nazwisko, b) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru PESEL - prosimy o kontakt bezpośrednio z Biurem Obsługi Klienta;
 - B) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną: dokumentów potwierdzających status prawny oraz wskazujących na osoby upoważnione do reprezentacji, dokumentów wskazujących aktualny adres siedziby oraz dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec CrossMobile wynikających z Umowy, takich jak: a) nazwę, b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP.
2. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej z podpisem poświadczonym notarialnie. Przedstawiciel lub pełnomocnik Abonenta lub osoby ubiegającej się o zawarcie

Umowy zobowiązany jest okazać dowód tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - paszport lub kartę pobytu.

3. Zawarcie umowy w formie dokumentowej lub elektronicznej jest potwierdzone w formie dokumentu, zabezpieczonego i przechowywanego przez CrossMobile zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, przez który strony rozumieją trwałą nośnik informacji, umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, w rozumieniu art. 77² Kodeksu cywilnego.
4. Abonent jest zobowiązany informować CrossMobile o każdej zmianie danych podanych CrossMobile przy zawarciu Umowy oraz wymaganych na potrzeby obsługi Umowy Abonenta.

§ 6. Rozpoczęcie świadczenia usług przez CrossMobile

1. CrossMobile rozpoczyna świadczenie usług telekomunikacyjnych nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną, zawartymi we właściwym rejestrze albo po podaniu przez Abonenta danych określonych w § 5 ust. 1 powyżej oraz potwierdzeniu ich drogą elektroniczną przy wykorzystaniu:
 - a) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym banku krajowego,
 - b) danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego,
 - c) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym CrossMobile jako dostawcy usług telekomunikacyjnych, jeżeli dane abonenta zostały już zweryfikowane w związku z inną umową,
 - d) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym, który spełnia wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 20a ust. 3 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2021 r. poz. 2070 oraz z 2022 r. poz. 1087).

§ 7. Podstawy odmowy zawarcia Umowy

1. CrossMobile ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 - b) braku spełnienia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących okazania w odpowiedniej formie dokumentów określonych w § 5 lub przedstawienia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta dodatkowych dokumentów, z uwagi na uprzednie okazanie dokumentów których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości CrossMobile;
 - c) braku spełnienia przez Abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w ramach Oferty Promocyjnej CrossMobile warunków wymaganych zgodnie z tą Ofertą;
 - d) podania przez Abonenta nieprawdziwych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;

e) uprzedniego rozwiązania przez CrossMobile innej Umowy z winy Abonenta lub osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy;

f) negatywnych wyników oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec CrossMobile przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta, dokonanej na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę lub informacji będących w posiadaniu CrossMobile albo udostępnionych CrossMobile przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 2057) lub inne podmioty, na podstawie zgody wyrażonej przez Abonenta, jeżeli taka zgoda jest wymagana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa; CrossMobile powiadamia Abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy o wystąpieniu zastrzeżeń uniemożliwiających zawarcie Umowy;

g) odmowy wpłaty Kaucji przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta w przypadkach opisanych w Regulaminie.

§ 8. Cesja praw i obowiązków z Umowy; zmiana dostawcy usług

1. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda CrossMobile oraz spełnienie przez podmiot zainteresowany przejęciem takich praw i obowiązków warunków dotychczas obowiązujących Abonenta. Zasady dotyczące zmiany dostawcy usług wynikające z obowiązujących przepisów prawa są dostępne na stronie internetowej CrossMobile.

2. Warunki przeniesienia numeru MSISDN (numeru telefonu) do sieci telekomunikacyjnej innego operatora lub z takiej sieci są określone w odrębnym regulaminie dostępnym na stronie internetowej CrossMobile.

§ 9. Zasady pobierania Kaucji oraz Limit Kredytowy

1. CrossMobile ma prawo uzależnić zawarcie Umowy lub jej wykonywanie od wpłacenia Kaucji.
2. CrossMobile może wezwać do wpłacenia Kaucji w przypadku:
 - a) powzięcia przez CrossMobile uzasadnionych wątpliwości dotyczących możliwości wykonania przez Abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy zobowiązań wobec CrossMobile, w szczególności w sytuacjach opisanych w § 5 i 6 Regulaminu;
 - b) korzystania z usług o podwyższonym ryzyku kredytowym, takich jak: roaming międzynarodowy; połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS; połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS-y i MMS-y wysyłane na numery specjalne w sytuacji, gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w danym Okresie Rozliczeniowym przekroczy 200,00 zł (słownie: dwieście złotych).
 - c) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
3. Wysokość Kaucji jest określona w Cenniku lub w Ofercie Promocyjnej.

4. CrossMobile dokona rozliczenia Kaucji najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia z Abonentem w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu wymagalnych wierzytelności wynikających z Umowy.
5. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Operatora i jest zdeponowana na odrębnym rachunku bankowym CrossMobile.
6. Osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy lub Abonent zobowiązani są wpłacić Kaucję na żądanie Operatora w wyznaczonym przez CrossMobile terminie.
7. W czasie obowiązywania Umowy Operator jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie Umowy z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Operatora pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
8. CrossMobile zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik albo Oferta Promocyjna, chyba że kwota Limitu Kredytowego została określona w Umowie.
9. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego CrossMobile w szczególności ma prawo, do czasu wniesienia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług Telekomunikacyjnych.

§ 10. Zakres Usług

1. CrossMobile świadczy usługi telekomunikacyjne z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej operatora współpracującego: Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000419430, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 3, z którym CrossMobile ma zawartą stosowną umowę.
2. Usługi telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez CrossMobile wraz z kosztami ich świadczenia oraz opłatami określa Umowa, Cennik oraz Oferty Promocyjne.
3. Cennik wraz z Regulaminem oraz dostępne Oferty Promocyjne są publikowane na stronie internetowej CrossMobile.
4. CrossMobile świadczy usługi telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
5. Usługi telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
6. CrossMobile zapewnia połączenia z numerami alarmowymi: 112, 984, 985, 986, 987, 991, 992, 993, 994, 996, 997, 998, 999.

7. CrossMobile wskazuje na możliwe ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:

a) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, CrossMobile może skierować połączenie na numer alarmowy 112;

b) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiatu lub gminy) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym, co może nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru, połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.

8. W przypadku połączeń na numery alarmowe CrossMobile gromadzi dane o lokalizacji urządzenia telekomunikacyjnego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji urządzenia telekomunikacyjnego są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.

§ 11. Odpowiedzialność CrossMobile

1. CrossMobile ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy albo wymagań związanych z Ofertami Promocyjnymi.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych operatorów zagranicznych oraz sieciach innych operatorów, w zakresie opisanym Umową. Niniejsze postanowienie nie ogranicza praw Konsumentów w zakresie ustanowionym obowiązującymi przepisami prawa.

3. CrossMobile nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez urządzenie telekomunikacyjne używane przez Abonenta, które nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów usług telekomunikacyjnych oraz innych usług CrossMobile.

4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy CrossMobile ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej. W przypadku Abonentów niebędących Konsumentami wyłącza się możliwość dochodzenia naprawienia szkody z tytułu utraconych korzyści.

5. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich usług telekomunikacyjnych trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent ma prawo zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 wartości średniej opłaty miesięcznej (liczonej

według ostatnich trzech rachunków dla numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy rachunki- średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków) za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.

6. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych usług nieobjętych Abonamentem, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonent może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 wartości średniej opłaty miesięcznej za daną usługę. Średnia opłata miesięczna wyliczana jest na podstawie ostatnich trzech rachunków dla numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy rachunki- średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków. Kara umowna opisana powyżej przysługuje również za każde kolejne 24 godziny przerwy.

7. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych usług telekomunikacyjnych wliczonych w Abonament, za które nie są pobierane dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonent może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/15 wartości średniego miesięcznego Abonamentu. Wartość średniego miesięcznego Abonamentu jest wyliczana na podstawie ostatnich trzech rachunków dla numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy rachunki- średniego miesięcznego Abonamentu ze wszystkich wystawionych rachunków. Kara umowna opisana powyżej przysługuje również za każde kolejne 24 godziny przerwy.

8. Kary określone w ust. 5–7 powyżej nie podlegają kumulacji oraz w przypadku Konsumentów- nie wyłączają możliwości dochodzenia na zasadach ogólnych naprawienia szkody z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w pełnej wysokości, w tym przenoszącej wysokość zastrzeżonych kar umownych.

9. W przypadkach, o których mowa powyżej, Abonent nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu usług telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.

10. CrossMobile nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z urządzenia telekomunikacyjnego lub innych usług;
- b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta znajdujących się w urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do niego przyłączonych;
- c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania urządzenia telekomunikacyjnego i urządzeń do niego przyłączonych oraz braku aktualizacji oprogramowania tych urządzeń.

11. CrossMobile nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej CrossMobile.

12. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Abonenta i innych danych CrossMobile zastrzega sobie prawo do identyfikacji Abonenta podczas kontaktu Abonenta z CrossMobile.

13. Abonent zobowiązuje się:

a) do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej CrossMobile oraz sieci Internet;

b) nie kierować bez zgody CrossMobile do sieci telekomunikacyjnej CrossMobile lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM/e-SIM otrzymanej przez Abonenta od CrossMobile, tzw. sztucznego ruchu, tzn. nieuprawnionego ruchu telekomunikacyjnego pochodzącego z sieci jednego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, nie stosować do powyższych działań jakichkolwiek urządzeń oraz nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących sytuacje zakłócania działania sieci CrossMobile, w tym przy użyciu terminali, a także nie przysyłać wiadomości SMS o treści niechcianej (spamu). W przypadku stwierdzenia przez CrossMobile generowania przez Abonenta sztucznego ruchu oraz przesyłania spamu CrossMobile dokona blokady możliwości jego generowania poprzez ograniczenie zakresu świadczonych usług lub blokadę Karty SIM/USIM/e-SIM.

c) do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem;

d) terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z usług świadczonych przez CrossMobile;

e) niezwłocznego poinformowania CrossMobile o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub układowego,

f) niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci CROSSMOBILE i sieciach partnerów roamingowych, to jest ruchu polegającego na wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe.

14. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM/e-SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM/e-SIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie, Regulaminie lub Ofercie Promocyjnej oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK lub Hasła. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować Biuro Obsługi Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM/e-SIM.

15. CrossMobile po przyjęciu informacji od Abonenta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM/e-SIM niezwłocznie blokuje tę Kartę w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez CrossMobile, nie przerywając naliczania Abonamentu. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM/USIM/e-SIM do momentu zablokowania Karty SIM/USIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

16. Abonent powinien niezwłocznie wystąpić do CrossMobile o wydanie nowej Karty SIM/USIM/e-SIM w miejsce utraconej. Za skutki używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM/e-SIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do BOK wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

17. Abonent powinien używać w sieci telekomunikacyjnej wyłącznie urządzeń telekomunikacyjnych spełniających wymagania sieci telekomunikacyjnej CrossMobile zgodnych z międzynarodowymi standardami ustanawianymi przez European Telecommunications Standards Institute oraz 3rd Generation Partnership Project.

§ 12. Zobowiązania CrossMobile

1. CrossMobile zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta usług na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie, Cenniku i Ofertach Promocyjnych.

2. Karta SIM/USIM/e-SIM wydana Abonentowi przy zawarciu Umowy stanowi własność CrossMobile. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Karty SIM/USIM/e-SIM.

3. Abonent ma prawo ograniczenia możliwości inicjowania połączeń: wychodzących krajowych z numerami rozpoczynającymi się od 70, 80, 300 i 400, inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych krajów oraz połączeń na niektóre numery międzynarodowe. O stosowanych ograniczeniach Abonent może uzyskać bezpłatną informację telefoniczną w Biurze Obsługi Klienta.

4. Numer MSISDN nadany Abonentowi może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta, jeżeli wykaże on, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer może być zmieniony także przez CrossMobile z ważnych przyczyn technicznych oraz w razie zmiany właściwych przepisów prawa. O terminie zmiany Numeru MSISDN Abonenta, z przyczyn zależnych od CrossMobile, CrossMobile powiadomi Abonenta przed zmianą numeru MSISDN nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed wprowadzeniem zmiany (lub w krótszym terminie, po uzyskaniu zgody Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej).

5. Zmiana Numeru MSISDN (telefonu) Abonenta dokonywana na jego wniosek następuje na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem. W pozostałych przypadkach zmiana Numeru MSISDN Abonenta następuje na koszt CrossMobile.

6. CrossMobile z przyczyn technicznych może wymienić Kartę SIM/USIM/e-SIM wydaną Abonentowi, z uwagi na konieczność zachowania jakości usług telekomunikacyjnych.

7. Blokowanie IMEI Skradzionego urządzenia:

a. Zaświadczenie o zgłoszeniu kradzieży Terminala na Policję (ze wskazanym numerem IMEI);

b. Dowód posiadania prawa własności Terminala (z numerem IMEI), który ma być zablokowany lub odblokowany;

c. Formularz zablokowania/odblokowania zgłaszanego Terminala;

8. Abonent będzie informowany przez CrossMobile wyczerpaniu pakietu transmisji danych w formie SMSa przesyłanego na numer telefoniczny, dla którego był aktywny dany pakiet. Abonent ma możliwość sprawdzenia bieżącego zużycia pakietu poprzez Panel Klienta.

§ 13. Rachunek CrossMobile

1. Opłaty za usługi i inne opłaty należne CrossMobile zgodnie z Umową, Cennikiem, Regulaminem oraz Ofertą Promocyjną określone są w rachunku wystawionym przez CrossMobile za dany Okres Rozliczeniowy.

2. CrossMobile określa w Rachunku Okres Rozliczeniowy, za który wystawiony został Rachunek. Pierwszy Rachunek wystawiony po dacie zawarcia Umowy będzie obejmował opłatę z tytułu Abonamentu oraz opłatę z tytułu rozliczenia Usług w okresie od daty aktywacji Numeru MSISDN do końca bieżącego miesiąca kalendarzowego oraz opłatę za kolejny pełny Okres Rozliczeniowy a także inne opłaty zgodnie z Cennikiem lub wybraną Ofertą. Za wyjątkiem pierwszego Okresu rozliczeniowego po dacie zawarcia Umowy, Okres rozliczeniowy stanowi jeden miesiąc.

3. Rachunki będą dostarczane Abonentom w drodze korespondencji elektronicznej na adres poczty wskazany przez Abonenta, pod warunkiem uprzedniego wyrażenia przez Abonenta zgody na wystawianie i otrzymywanie rachunków drogą elektroniczną, a także udostępnianie w sposób umożliwiający ich wydrukowanie poprzez sieć Internet. Abonent ma prawo wycofać zgodę na wystawianie i otrzymywanie rachunków drogą elektroniczną.

4. CrossMobile zastrzega sobie prawo do uwzględnienia na bieżącym Rachunku opłat za usługi telekomunikacyjne wykonane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, które to opłaty nie zostały uwzględnione w Rachunkach za poprzednie Okresy Rozliczeniowe, w szczególności z tytułu korzystania z usług telekomunikacyjnych w roamingu międzynarodowym.

5. CrossMobile dostarcza Abonentowi podstawowy wykaz usług telekomunikacyjnych wykonanych w danym Okresie Rozliczeniowym po upływie tego okresu, łącznie z Rachunkiem.

6. CrossMobile na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta zobowiązany jest doręczyć Abonentowi w drodze korespondencji elektronicznej szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych we wskazanym przez niego Okresie Rozliczeniowym, z wyszczególnieniem zrealizowanych połączeń, daty realizacji i czasu trwania połączenia. Abonent ma prawo żądać tych danych z okresu maksymalnie 12 miesięcy wstecz, licząc od dnia wystąpienia z wnioskiem.

7. W przypadku, gdy wartość należności przysługujących CrossMobile od Abonenta na podstawie Umowy przekroczy wartość określoną w przepisach ustawy o ujawnianiu informacji gospodarczych i Abonent nie uiści takich należności w terminie wskazanym w ww. ustawie, wówczas CrossMobile będzie uprawniony do przekazania biurom informacji gospodarczej danych o zaległych należnościach wraz z danymi Abonenta. CrossMobile

poinformuje Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do danego biura informacji gospodarczej, podając nazwę i siedzibę takiego biura informacji gospodarczej.

§ 14. Płatności Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do uiszczania należności wynikającej z Rachunku na wskazany przez CrossMobile rachunek bankowy w terminie do 7 dni od daty jego wystawienia, przy czym CrossMobile może określić w rachunku dłuższy termin płatności. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z Rachunku uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym CrossMobile.

2. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności CrossMobile przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek od zaległej płatności w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności. Na żądanie CrossMobile Abonent jest zobowiązany do zapłaty należnych CrossMobile odsetek ustawowych.

3. CrossMobile ma prawo ograniczyć, zawiesić świadczenie Usług lub wypowiedzieć Umowę, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą Rachunku przez okres dłuższy niż 14 dni. Przed podjęciem czynności, o których mowa powyżej, CrossMobile wezwie Abonenta do zapłaty, przy czym zawieszenie, ograniczenie świadczenia usług lub wypowiedzenie Umowy nie nastąpi wcześniej niż 3 dni od wezwania.

4. Jeżeli Abonent nie uiścił CrossMobile należności przekraczającej kwotę określoną przepisami ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych w terminie w niej wskazanym, liczoną od daty płatności zamieszczonej w Rachunku Telekomunikacyjnym, CrossMobile: a) ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o Abonencie, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność; b) korzystając z uprawnienia wskazanego w pkt a) powyżej, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.

§ 15. Reklamacje

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy pisemnie na adres korespondencyjny CrossMobile, telefonicznie za pośrednictwem Obsługi Klienta, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora.

2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez Biuro Obsługi Klienta.

3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego na adres korespondencyjny CrossMobile, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Obsługi Klienta lub datę wskazaną na formularzu przyjęcia reklamacji dostępnym na stronie Internetowej CrossMobile.

4. W przypadku wniesienia reklamacji w BOK Abonent otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji poprzez Biuro Obsługi Klienta pisemnie lub za pomocą Kanału

Zdalnego Abonent otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia CrossMobile z obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji. CrossMobile potwierdza wniesienie reklamacji: a) na papierze; b) za zgodą reklamującego w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej; c) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których reklamujący złożył reklamację, chyba że reklamujący wskazał inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.

5. Reklamacja powinna określać: a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania albo siedziby; b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany Okres Rozliczeniowy; c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; d) Numer MSISDN, którego reklamacja dotyczy; e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy CrossMobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług; f) czytelny podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej; g) w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności- wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do przesłania wpłaty albo wniosku o jej zaliczenie na poczet przyszłych należności wynikających z Umowy.

6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym CrossMobile powiadamia Abonenta w terminie wskazanym w ust. 8.

7. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi, to obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Abonenta reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 5 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.

8. CrossMobile udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Odpowiedź udzielana jest: a) na papierze; b) za zgodą reklamującego w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej; c) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których reklamujący złożył reklamację, chyba że reklamujący wskazał inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.

9. Po otrzymaniu od CrossMobile odpowiedzi na reklamację, w której CrossMobile nie uwzględnił roszczeń Abonenta w całości lub w części, Abonent ma prawo wedle własnego uznania: a) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich; b) złożyć odwołanie od odpowiedzi CrossMobile na złożoną reklamację do Działu Rozpatrywania Odwołań w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji opisanym w ust. 5 powyżej.

10. Prawo do dochodzenia roszczeń przez Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Abonenta odpowiedzi na reklamację zgodnie z ust. 8 powyżej.

11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej zapłaconego w całości Rachunku rozliczenie nadpłaty nastąpi zgodnie ze wskazaniem dokonany przez Abonenta określonym w treści reklamacji.

12. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub CrossMobile nie zapłacił Abonentowi dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

13. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi służy prawo dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy na drodze postępowania sądowego. Spór cywilnoprawny między konsumentem a CrossMobile jako dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zgodnie z art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 16. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej z CrossMobile na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Abonent będący osobą fizyczną ma prawo bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.

2. Abonent może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. W przypadku tym Abonent ponosi koszty Usług wykonanych przez CrossMobile do chwili odstąpienia przez Abonenta od Umowy.

§ 17. Obsługa Klienta przez CrossMobile

1. CrossMobile zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą Biura Obsługi Klienta.

2. Abonenci mają możliwość: a) kontaktu z Biurem Obsługi Klienta; b) korzystania z usług obsługi posprzedażowej oraz serwisowej w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.

3. Obsługa Klienta może dotyczyć: a) oferowanych usług telekomunikacyjnych i innych usług oraz zasad korzystania z usług telekomunikacyjnych i innych usług dodanych; b) przyjmowania reklamacji; c) realizacji zleceń jednorazowych; d) realizacji zleceń stałych; e) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych; f) informacji na temat wystawionych Rachunków oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.

4. Autoryzacja Abonentów jest dokonywana za pośrednictwem Hasła, weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową. Jeżeli dane Abonenta zawarte w

zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta, CrossMobile zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Abonenta.

5. CrossMobile zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Biuro Obsługi Klienta.

6. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu ochrony poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić CrossMobile o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Abonent ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.

7. CrossMobile ma prawo, za zgodą Abonenta, rejestrować treść połączeń z Biurem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonentów.

§ 18. Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa wskutek: a) utraty przez CrossMobile uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej; b) śmierci Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej; c) utraty bytu prawnego przez Abonenta niebędącego osobą fizyczną; d) upływu okresu, na który została zawarta, zastrzeżeniem, jeśli Abonent złożył oświadczenie o niekontynuowaniu Umowy.

2. Z chwilą stwierdzenia jednej z okoliczności wymienionych w ust. 1 powyżej CrossMobile ma prawo do zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na rzecz Abonenta.

3. Spadkobiercy Abonenta mogą po uprawomocnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku zawrzeć Umowę na takich warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała umowa ze zmarłym Abonentem. Przed uprawomocnieniem się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku usługi mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych Abonenta.

§ 19. Ochrona danych osobowych oraz tajemnica telekomunikacyjna

1. CrossMobile jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia PE 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 („RODO”).

2. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez CrossMobile w celu świadczenia usług, archiwizacji, a także sprzedaży usług CrossMobile oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez CrossMobile samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.

3. Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również-gdyby zaistniała taka potrzeba- instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności.

4. Dane identyfikujące Abonenta mogą być ujawniane za pośrednictwem służb informacyjnych CrossMobile, a także zamieszczone w spisie Abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie

książkowej lub elektronicznej, jeżeli Abonent wyrazi na to zgodę. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu Abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie Abonentów mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.

5. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez CrossMobile na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez CrossMobile w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.

6. CrossMobile zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwia Abonentowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.

7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z ochroną danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: Jamesa Gordona Bennetta 2B, 02-159 Warszawa, z tytułem wiadomości „Dane osobowe”.

8. CrossMobile zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone lub wymagane na podstawie przepisów prawa. CrossMobile dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, CrossMobile ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji, gdy jest to konieczne do usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, CrossMobile po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu- ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

9. CrossMobile przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające usługi telekomunikacyjne wykonywane przez CrossMobile na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa- dla celów marketingu usług, jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.

10. CrossMobile zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

11. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych, które go dotyczą, poprzez określenie zakresu usług telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.

§ 20. Jakość Usług CrossMobile

1. CrossMobile świadczy usługi telekomunikacyjne na poziomie jakości usług oferowanej przez Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jako operatora współpracującego z CrossMobile, opisanej w ustępach poniżej. Jakość usług jest zgodna z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), świadczonymi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Na jakość usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne.
3. CrossMobile zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
4. CrossMobile zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
5. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
6. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie www.plus.pl/mapa-zasiegu. Wyliczenia wskazane w ustępach powyżej dokonane zostały przy użyciu modelu symulacji sygnału, którego opis znajduje się na stronie www.plus.pl/mapa-zasiegu.
7. CrossMobile zapewnia jakość połączeń telefonicznych nie gorszą niż 3.0 w skali MOS (zgodnie z ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
8. CrossMobile zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
9. CrossMobile zapewnia skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych w 95% przypadków przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
10. CrossMobile zapewnia co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych przez 95% czasu okresu półrocznego na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych.
11. CrossMobile świadczy Abonentowi na terytorium Polski w ramach sieci telekomunikacyjnej bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.

12. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są umieszczone na stronie internetowej CrossMobile. Informacje o powyższych zagrożeniach mogą być także umieszczane w ramach aplikacji zainstalowanych w urządzeniu telekomunikacyjnym.

13. CrossMobile może podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki w związku z naruszeniem bezpieczeństwa i integralności sieci telekomunikacyjnej, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami oraz w związku z zagrożeniami i podatnością na takie zagrożenia, w tym: a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług świadczonych przez CrossMobile; b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia usług na zakończeniu sieci CrossMobile, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług świadczonych przez CrossMobile.

14. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, CrossMobile traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

15. Abonenci jako użytkownicy końcowi mają prawo- za pomocą usługi dostępu do Internetu- do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

16. W ramach zarządzania siecią i usługami, CrossMobile stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu, CrossMobile stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

17. Stosowane przez CrossMobile odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych. CrossMobile może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby: a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega CrossMobile, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie

określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści); b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących); c) zapobiegać grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

18. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w umowie świadczenia usług przez CrossMobile, w szczególności w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

19. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta jako użytkownika końcowego na tym samym urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez CrossMobile innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta Abonent jako użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

20. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2017 r. zgodnie z danymi udostępnionymi przez Polkomtel sp. z o.o. wynoszą:

| Technologia | Wysyłanie danych | Pobieranie danych |
|-------------|------------------|-------------------|
| 2G/GSM-GPRS | 20 kb/s | 80 kb/s |
| 2G/GSM-EDGE | 58,4 kb/s | 233,6 kb/s |

| | | |
|-----------------|----------|----------|
| 3G/UMTS | 384 kb/s | 384 kb/s |
| 3G/UMTS-HSPA | 5,4 Mb/s | 42 Mb/s |
| 4G/LTE | 50 Mb/s | 150 Mb/s |
| 4G/LTE-Advanced | 50 Mb/s | 300 Mb/s |
| 5G | 60 Mb/s | 600 Mb/s |

21. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej karty SIM/USIM/e-SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

22. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.plus.pl/neutralnosc. W miarę rozwoju sieci Polkomtel sp. z o.o., udostępnianej na rzecz CrossMobile na potrzeby świadczenia usług dla Abonentów CrossMobile, skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą publikowane na stronie internetowej Polkomtel sp. z o.o.: www.plus.pl/neutralnosc

§ 21. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi.

2. Abonent zobowiązuje się zawiadamić CrossMobile o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty dokonania

zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę przyjętą przez Strony do zawarcia Umowy oraz zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.

3. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby CrossMobile. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.

4. Regulamin obowiązuje osoby i podmioty, które zawarły z CrossMobile Umowę w okresie od 01.09.2023 r.