

**ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE****Dane Klienta**

Imię i nazwisko:

Adres:

lub

Nazwa firmy oraz adres:

NIP:

Numer Abonenta:

Data złożenia wniosku o zawarcie umowy:

Numer telefonu, którego dotyczy reklamacja:

Dnia:

Zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć poprzez wysłanie skanu niniejszego formularza na adres: [bok@crossmobile.eu](mailto:bok@crossmobile.eu)

Przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Okoliczności uzasadniające reklamację:

.....  
.....  
.....

Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa:

.....

W przypadku wypłaty odszkodowania lub innej należności /zaznaczyć właściwe/:

1) proszę o przekazanie wypłaty na mój numer konta bankowego:

.....

2) proszę o zaliczenie ich na poczet moich przyszłych płatności.

---

*Czytelny podpis reklamującego*

Ważne informacje:

Proszę pamiętać, że na zgłoszenie reklamacji usługi telekomunikacyjnej mają Państwo 12 miesięcy. Po tym terminie CROSSMOBILE może pozostawić reklamację bez rozpatrzenia.

Będą Państwo na bieżąco informowani o przebiegu procesu reklamacyjnego.

CROSSMOBILE usług ma **14 dni** na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Jeśli nie odpowie w terminie, oznacza to, że reklamacja została uwzględniona.

W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Punkcie Obsługi/Sprzedazy nie spełnia warunków prawidłowo wypełnionego zgłoszenia reklamacyjnego, upoważniona osoba reprezentująca CROSSMOBILE, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany wyżej nie spełnia warunków prawidłowo wypełnionego zgłoszenia reklamacyjnego, jednostka CROSSMOBILE rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, 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.

Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

W przypadku złożenia reklamacji:

- osobiście przez reklamującego w Punkcie Obsługi/Sprzedazy ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca CROSSMOBILE, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie (upoważniona osoba reprezentująca CROSSMOBILE, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie);
- w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, CROSSMOBILE w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie (nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia)

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki CROSSMOBILE rozpatrującej reklamację.