

REGULAMIN PRZENOSZENIA PRZYDZIELONEGO NUMERU TELEFONU PRZY ZMIANIE DOSTAWCY USŁUG ŚWIADCZONYCH W RUCHOMEJ PUBLICZNEJ SIECI TELEKOMUNIKACYJNEJ

(zmieniony 26.02.2026 r.)

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady, na jakich CROSSMOBILE Sp. z o.o. świadczyć będzie na rzecz Klienta, będącego stroną Umowy z dostawcą usług, zapewniającym przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telefonicznej, usługę przenoszenia przydzielonego numeru telefonu do istniejącej sieci innego operatora ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, w ramach realizacji uprawnienia określonego w art. 71 i 71a Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), z zastrzeżeniem, że uprawnienie to nie dotyczy przenoszenia numerów telefonów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telefonicznymi.
2. Definicje w Regulaminie oznaczają:
 - CROSSMOBILE – CROSSMOBILE sp. z o.o. z siedzibą i adresem w Warszawie (02-796) przy ul. Migdałowej 4 lok. 25, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000912787; REGON: 389532824, NIP: 123-149-77-45, z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 30 500,00 zł, posługuje się adresem kontaktowym: bok@crossmobile.pl; Dział Obsługi Klienta: tel. +48 780 250 250 (opłaty jak za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent).
 - Ustawa – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
 - Rozporządzenie – Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 2324).
 - 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.
 - Strona internetowa CrossMobile – strona o adresie: www.crossmobile.eu zawierająca bieżące informacje o usługach i ofertach promocyjnych, regulaminy świadczenia usług, cenniki, informacje o sposobie świadczenia usług oraz obsłudze Abonentów przez CrossMobile.
 - 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.

Klient – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z innym niż CROSSMOBILE dostawcą usług, z wyłączeniem Klienta usługi przedpłaconej.

Klient usługi przedpłaconej – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej przez dokonanie czynności faktycznych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z innym niż CROSSMOBILE dostawcą usług.

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.

Regulamin – niniejszy Regulamin przenoszenia numeru przy zmianie dostawcy usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, stanowiący wraz z zawartą Umową potwierdzenie zasad świadczenia usług dla Abonenta, otrzymywany przez Abonenta przed zawarciem Umowy.

Rozporządzenie – Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych z dnia 11 grudnia 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 2324).

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

Punkt Obsługi/Sprzedaży – jeden z autoryzowanych przez CROSSMOBILE sklepów lub punktów obsługi użytkowników sieci telekomunikacyjnej CROSSMOBILE lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów w którym oferowane są usługi telekomunikacyjne świadczone przez CROSSMOBILE, lub 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.

Dotychczasowy Dostawca Usług (Dawca) – dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, który na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającej przyłączenie do ruchomej publicznej sieci

telekomunikacyjnej, świadczy aktualnie Klientowi (również usługi przedpłaconej) usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem przydzielonego numeru telefonicznego, który Klient (również usługi przedpłaconej) zamierza przenieść do sieci CROSSMOBILE, na podstawie umowy usługi telekomunikacyjnej dla przydzielonego numeru telefonu.

Nowy Dostawca Usług – inny niż CROSSMOBILE dostawca usług, z którym Abonent zamierza zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zapewniającą przyłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z przeniesieniem przydzielonego numeru, który zamierza przenieść z sieci CROSSMOBILE.

Wniosek o przeniesienie numeru – wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru do sieci CROSSMOBILE, zgodny z wzorem obowiązującym na stronie internetowej CROSSMOBILE.

Formularz zamówienia – oświadczenie Klienta wyrażające wolę przesłania mu, w ustalony z CROSSMOBILE sposób, odpowiednich dokumentów w celu zawarcia umowy lub złożenia Wniosku o przeniesienie numeru.

Dni Robocze – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Godziny Robocze – godziny od 8:00 do 18:00 w Dniu Roboczym.

II. ZASADY POSTĘPOWANIA W PROCESIE WYSTĄPIENIA PRZEZ KLIENTA DO CROSSMOBILE O ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH Z PRZENIESIENIEM PRZYDZIELONEGO NUMERU

1. W celu przeniesienia numeru do sieci CROSSMOBILE, Abonent dokonuje wyboru jednej z dostępnych ofert widocznych na stronie głównej pod adresem crossmobile.eu, wybierając pod danym pakietem usług opcję „Przenieś numer”.
2. Abonent w etapie „Pakiet” wskazuje wybrany numer, który podlegać będzie przeniesieniu, podając prawidłowe dane w zakresie takim jak: Operator, typ umowy, imię, nazwisko, typ identyfikacji – rodzaj wybranego dokumentu tożsamości oraz numer wskazanego dokumentu. Należy również dokonać wyboru trybu karty pomiędzy SIM oraz eSIM oraz dokonać wyboru opcji dostawy. Czas realizacji i aktywacji usługi uwarunkowany jest rodzajem wybranej karty i trwa od 2–6 dni.
3. W etapie „Dane” Abonent wskazuje dane do wysyłki oraz niezbędne dane kontaktowe.
4. W kolejnym etapie „Płatność” Abonent jest informowany o kosztach usługi oraz dokonuje wyboru sposobu płatności z dostępnych na stronie crossmobile.eu.

5. W etapie „Weryfikacja” następuje uwierzytelnienie danych Abonenta poprzez ważny dokument tożsamości oraz smartfon wyposażony w aparat fotograficzny.
6. Za pomocą kodu QR w smartfonie lub linku wysłanego w wiadomości SMS, Abonent dokonuje uwierzytelnienia oraz prawidłowości podanych przez siebie danych. Po zakończonym procesie uwierzytelnienia Abonent otrzymuje fakturę VAT na wskazany w formularzu adres e-mail.
7. Wniosek o przeniesienie numeru powinien zawierać również oświadczenie Abonenta o świadomości konsekwencji finansowych wynikających z rozwiązania umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
8. Do wniosku o przeniesienie numeru Abonent obowiązkowo dołącza oświadczenie o udzieleniu nowemu dostawcy pełnomocnictwa do przeprowadzenia czynności związanych z przeniesieniem numeru, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usług.
9. We Wniosku o przeniesienie numeru Abonent dokonuje wyboru trybu przeniesienia numeru do CROSSMOBILE, tj.:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dotychczasowym Dostawcą Usług,
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Dotychczasowym Dostawcą Usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia, przy czym termin ten nie może przypadać później niż ostatniego dnia okresu wypowiedzenia,
 - c) na koniec okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
10. CROSSMOBILE rozpatrzy wniosek Abonenta o przeniesienie numeru w ciągu:
 - 6 godzin przypadających w dzień roboczy, gdy Abonent składa wniosek osobiście w Punkcie Sprzedaży CROSSMOBILE,
 - 3 Dni Roboczych w sytuacji złożenia wniosku w inny sposób niż określony wyżej.
11. Na podstawie prawidłowo złożonego Wniosku o przeniesienie numeru CROSSMOBILE występuje do Dotychczasowego Dostawcy Usług o przeniesienie przydzielonego Klientowi numeru do sieci CROSSMOBILE. Wniosek ważny jest przez 21 dni od daty jego wystawienia.
12. CROSSMOBILE po pozytywnym rozpatrzeniu przez Dawcę wniosku o przeniesienie numeru informuje Abonenta o możliwości zawarcia umowy i niezwłocznie zawiera umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru z Abonentem. W umowie określany jest termin rozpoczęcia świadczenia usług przez

CROSSMOBILE. Termin ten powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.

13. W dniu przeniesienia numeru CROSSMOBILE informuje Abonenta o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany przez Abonenta we Wniosku oraz niezwłocznie doręcza potwierdzenie przeniesienia numeru. Przeniesienie numeru następuje z dniem rozwiązania umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług.
14. Przeniesienie numeru, na wyraźne żądanie abonenta zawarte we wniosku, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego – od dnia zawarcia Umowy, albo w późniejszym terminie w trakcie trwania dotychczasowej Umowy, wskazanym przez Abonenta.
15. Przeniesienie numeru nie może powodować przerwy w świadczeniu usług dłuższej niż 6 godzin w porze nocnej pomiędzy godziną 0:00 a 6:00, chyba że Abonent wyraził zgodę na dłuższą przerwę, określając czas jej trwania.
16. W przypadku wyboru trybu przeniesienia numeru bez zachowania okresu wypowiedzenia lub przed upływem okresu promocyjnego, Dotychczasowy Dostawca Usług może żądać od Abonenta zaspokojenia roszczeń wynikających z Ustawy oraz zawartej umowy.
17. W przypadku złożenia wniosku w sposób inny niż udostępniony przez CROSSMOBILE bez wymaganych danych i oświadczeń, CROSSMOBILE zawiadomi o konieczności uzupełnienia, wyznaczy termin wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie spowoduje pozostawienie bez rozpatrzenia.
18. We wniosku Abonent wskazuje sposób poinformowania o rozpoczęciu świadczenia usług (telefonicznie, SMS na numer przenoszony lub e-mail).
19. W przypadku złożenia wniosku nie na wzorze udostępnionym przez CROSSMOBILE bez wymaganych danych i oświadczeń, CROSSMOBILE zawiadomi o konieczności uzupełnienia, wyznaczy termin wraz z pouczeniem, iż nieuzupełnienie spowoduje pozostawienie bez rozpatrzenia.
20. Na podstawie prawidłowo złożonego Wniosku CROSSMOBILE występuje do Dotychczasowego Dostawcy o przeniesienie numeru, a następnie zawiera z Abonentem umowę z przeniesieniem numeru. W umowie określany jest termin rozpoczęcia świadczenia usług.
21. W dniu przeniesienia numeru CROSSMOBILE informuje Abonenta o rozpoczęciu świadczenia usług w sposób wskazany we Wniosku oraz niezwłocznie doręcza potwierdzenie przeniesienia numeru.
22. CROSSMOBILE nie odpowiada za nieprzeniesienie w terminie numeru z przyczyn niezależnych od CROSSMOBILE.

23. CROSSMOBILE nie odpowiada za nieprzeniesienie numeru do CROSSMOBILE po zaakceptowaniu warunków procesu przeniesienia, gdy Abonent nie spełnił warunków Regulaminu lub gdy Dawca nie przekaze numeru. W takim przypadku CROSSMOBILE może przydzielić Abonentowi nowy numer.
24. Warunkiem przeniesienia numeru jest zgodność danych Abonenta wskazanych we wniosku z danymi, które ma Dawca.
25. Warunkiem zawarcia umowy z przeniesieniem numeru jest spełnienie wymogów Ustawy, Rozporządzenia oraz Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez CROSSMOBILE Sp. z o.o.
26. W celu rezygnacji z procesu przeniesienia numeru Abonent powinien złożyć oświadczenie u Dawcy lub Biorcy najpóźniej 2 Dni Robocze przed datą przeniesienia numeru.

III. ZASADY POSTĘPOWANIA W PROCESIE WYSTĄPIENIA PRZEZ ABONENTA DO NOWEGO DOSTAWCY USŁUG O PRZENIESIENIE PRZYDZIELONEGO NUMERU Z SIECI CROSSMOBILE

1. Abonent składa do Nowego Dostawcy Usług „Wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru” z sieci CROSSMOBILE w formie przyjętej u Nowego Dostawcy Usług.
2. CROSSMOBILE, po otrzymaniu informacji o zainicjowaniu procesu przeniesienia numeru przez Nowego Dostawcę Usług, niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili otrzymania tej informacji, zawiadamia Abonenta o rozpoczęciu procesu przenoszenia numeru.
3. Jeśli Abonent chciałby zachować dotychczasowy numer powinien skontaktować się z BOK: tel. +48 780 250 250 lub e-mail: bok@crossmobile.pl.
4. Jeżeli Abonent nie zawrze lub odstąpi od umowy z Nowym Dostawcą Usług, numer nie może zostać przeniesiony, a Umowa nie rozwiązuje się.
5. W przypadku przeniesienia numeru bez zachowania okresu wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy przed upływem Okresu promocyjnego, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia CROSSMOBILE opłaty w wysokości równej opłacie abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej niż opłata za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o karę umowną/ulgę, o ile przysługuje zgodnie z Umową.
6. CROSSMOBILE nie odpowiada za nieprzeniesienie numeru w terminie z przyczyn niezależnych od CROSSMOBILE.

7. CROSSMOBILE nie odpowiada za nieprzeniesienie numeru do Nowego Dostawcy Usług, gdy Abonent nie spełnił warunków Nowego Dostawcy Usług lub za brak możliwości aktywacji numeru u Nowego Dostawcy.
8. W celu rezygnacji z przeniesienia numeru Abonent może złożyć oświadczenie najpóźniej 2 dni przed planowaną datą przeniesienia.
9. CROSSMOBILE nie odpowiada za nieprzeniesienie numeru w terminie z przyczyn niezależnych od CROSSMOBILE.
10. Warunkiem przeniesienia numeru jest zgodność danych Abonenta wskazanych we wniosku do Nowego Dostawcy Usług.
11. Warunkiem zawarcia umowy z przeniesieniem numeru jest spełnienie przez Klienta wymogów Ustawy, Rozporządzenia oraz Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez CROSSMOBILE Sp. z o.o.
12. W celu rezygnacji z procesu przeniesienia numeru Klient powinien złożyć oświadczenie u Nowego Dostawcy Usług lub CROSSMOBILE najpóźniej 2 Dni Robocze przed planowaną datą przeniesienia numeru.

IV. ZASADY POSTĘPOWANIA W PROCESIE WYSTĄPIENIA PRZEZ KLIENTA USŁUGI PRZEDPŁACONEJ DO CROSSMOBILE O ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH Z PRZENIESIENIEM PRZYDZIELONEGO NUMERU

1. W celu przeniesienia numeru do sieci CROSSMOBILE, Klient usługi przedpłaconej wybiera ofertę na stronie crossmobile.eu, wybierając opcję „Przenieś numer”.
2. W etapie „Pakiet” Klient usługi przedpłaconej wskazuje numer do przeniesienia oraz podaje dane: Operator, typ umowy, imię, nazwisko, typ identyfikacji (rodzaj dokumentu) i numer dokumentu. Wybiera SIM/eSIM oraz opcję dostawy. Czas realizacji i aktywacji trwa od 2–6 dni.
3. W etapie „Dane” Klient usługi przedpłaconej wskazuje dane do wysyłki i dane kontaktowe.
4. W etapie „Płatność” Klient jest informowany o kosztach i wybiera sposób płatności.
5. W etapie „Weryfikacja” następuje uwierzytelnienie danych poprzez dokument tożsamości i smartfon z aparatem.
6. Za pomocą kodu QR lub linku SMS Klient dokonuje uwierzytelnienia. Po zakończeniu otrzymuje fakturę VAT na e-mail.

7. Wniosek zawiera oświadczenie o świadomości konsekwencji finansowych rozwiązania umowy z Dotychczasowym Dostawcą.
8. Do wniosku dołączane jest pełnomocnictwo dla nowego dostawcy do działań związanych z przeniesieniem numeru, w tym wypowiedzenia umowy u dotychczasowego dostawcy.
9. Klient wybiera tryb przeniesienia:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia,
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia (z terminem nie późniejszym niż koniec wypowiedzenia),
 - c) na koniec okresu promocyjnego.
10. CROSSMOBILE rozpatruje wniosek w ciągu 6 godzin w dzień roboczy (gdy złożony w punkcie) lub 3 Dni Roboczych (w pozostałych przypadkach).
11. Wniosek ważny jest 21 dni od daty wystawienia.
12. Po akceptacji przez Dawcę, CROSSMOBILE zawiera umowę z Klientem, ustalając termin rozpoczęcia świadczenia usług zgodny z terminem rozwiązania umowy u Dotychczasowego Dostawcy.
13. W dniu przeniesienia CROSSMOBILE informuje Klienta i doręcza potwierdzenie przeniesienia numeru.
14. Przeniesienie następuje na żądanie nie później niż w 1 dzień roboczy od zawarcia Umowy albo w terminie późniejszym wskazanym przez Klienta.
15. Przerwa w świadczeniu usług nie może przekroczyć 6 godzin w porze nocnej (0:00–6:00), chyba że Klient wyrazi zgodę na dłuższą.
16. W przypadku przeniesienia bez wypowiedzenia lub przed końcem promocji, Dotychczasowy Dostawca może żądać roszczeń wynikających z Ustawy i umowy.
17. Braki we wniosku skutkują wezwaniem do uzupełnienia pod rygorem pozostawienia bez rozpatrzenia.
18. Klient wskazuje sposób poinformowania o rozpoczęciu usług (telefon/SMS/e-mail).
19. Wniosek nie na wzorze i bez danych/oświadczeń – wezwanie do uzupełnienia z pouczeniem.
20. CROSSMOBILE występuje do Dawcy o przeniesienie numeru i zawiera umowę z Klientem. Termin startu usług określany jest w umowie.

V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Informacje o uprawnieniach z art. 71, 71a Ustawy oraz wzory Wniosku o przeniesienie numeru są dostępne na stronie <http://crossmobile.eu>.
2. Gdy rozwiązanie pisemnej Umowy z przeniesieniem numeru do innego operatora jest bez zachowania okresu wypowiedzenia (w trybie art. 71a Ustawy), CROSSMOBILE może żądać opłaty nieprzekraczającej wysokości miesięcznego abonamentu. Jeżeli dla rozwiązywanej Umowy nie minął okres zastrzeżony, a przy jej zawarciu CROSSMOBILE przyznał ulgę, może żądać kary umownej w wysokości nieprzekraczającej równowartości ulgi i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
3. W celu uzyskania dodatkowych informacji Abonent lub Klient/Klient usługi przedpłaconej może kontaktować się z BOK: tel. +48 780 250 250, e-mail: bok@crossmobile.pl.
4. CROSSMOBILE zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu. Regulamin i jego zmiany są publikowane na bieżąco na stronie internetowej crossmobile.eu.
5. CROSSMOBILE nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania innych dostawców publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
6. Do wszelkich spraw nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy ustawy Kodeks cywilny, Ustawy i Rozporządzenia.
7. Regulamin obowiązuje od 1 czerwca 2023 roku do odwołania.