

Regulamin świadczenia usług montażu i serwisu przez Cyfrowy Polsat S.A.

§1 Zasady ogólne

- Niniejszy regulamin określa zakres i warunki świadczenia na rzecz Klienta usługi montażu lub serwisu instalacji telekomunikacyjnych (dalej „Usługi”), na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przez spółkę pod firmą Cyfrowy Polsat Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (03-878) przy ul. Łubinowej 4a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010078, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta Stołecznego Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 796-18-10-732, REGON 670925160, której kapitał zakładowy wynosi: 25.581.840,64 złotych wpłacony w całości (dalej „Cyfrowy Polsat”).
- Wykonywanie Usługi wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu. Akceptacja jest dobrowolna, ale niezbędna w celu realizacji tych Usług.
- Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - Abonent** — osoba, która zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Cyfrowym Polsatem;
 - Cennik** — zestawienie cen towarów lub usług oferowanych przez Cyfrowy Polsat;
 - Centrum Obsługi Klienta (COK)** — komórka organizacyjna Cyfrowego Polsatu obsługująca Klientów za pośrednictwem, której możliwy jest kontakt z Cyfrowym Polsatem pod adresem: Cyfrowy Polsat S.A., ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, pod numerem telefonu (infolinia): 699 00 22 22, 801 08 08 08, 222 127 222 (opłata wg taryfy Operatora), pod adresem e-mail: kontakt@cyfrowypolsat.pl;
 - Dekoder** — urządzenie dekodujące sygnał programów telewizyjnych i/lub radiowych dostępnych w ramach usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat wraz z wyposażeniem, w szczególności pilotem, zasilaczem i kablami;
 - Klient** — osoba, która zamawia lub zleca Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem;
 - Konsument** — osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
 - Punkt sprzedaży (obsługi)** — miejsce przeznaczone do obsługi Klientów posiadających autoryzację Cyfrowego Polsatu;
 - Przedstawiciel Cyfrowego Polsatu** — podmiot upoważniony przez Cyfrowy Polsat do zawierania umów i realizacji Usług w imieniu Cyfrowego Polsatu;
 - Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia Usług.

§2 Warunki świadczenia Usług

- Usługi świadczone są w zakresie i na warunkach opisanych w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku.
- W przypadku jakichkolwiek pytań związanych z Usługami, których Regulamin dotyczy, informacje dostępne są w Centrum Obsługi Klienta oraz w Punktach Sprzedaży.
- Usługi mogą być zamówione w Punktach Sprzedaży lub poprzez kontakt telefoniczny infolinii w Centrum Obsługi Klienta.
- Klient składający zamówienie jest zobowiązany do podania prawdziwych i kompletnych danych niezbędnych do złożenia zamówienia oraz informowaniu Cyfrowego Polsatu o wszelkich zmianach w zakresie przekazanych informacji. Jeżeli zamówienie zawiera nieprawidłowe dane, może to spowodować opóźnienie lub nawet uniemożliwić Cyfrowemu Polsatowi realizację zamówienia. Informacja o zakresie niezbędnych danych oraz zasadach ich przetwarzania przez Cyfrowy Polsat dostępna jest przy składaniu zamówienia.
- Usługa jest realizowana przez Montera, który działa z upoważnienia Cyfrowego Polsatu w zakresie realizacji tej Usługi oraz oferowanych elementów instalacji określonych w niniejszym Regulaminie i Cenniku.
- Objęte Usługą elementy instalacji (wskazane w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku) oferowane przez Cyfrowy Polsat pozbawione są wad.
- Usługa realizowana jest w terminie wybranym przez Klienta po zamówieniu, w procesie umawiania terminu realizacji Usługi, po złożeniu zamówienia.
- Zlecenie zamówionej Usługi (zawarcie umowy) następuje poprzez złożenie podpisu przez Klienta na formularzu zlecenia Usługi przedłożonym do podpisu i podpisanym przez Przedstawiciela Cyfrowego Polsatu (dalej „Zlecenie”), przed wykonaniem Usługi. Zlecenie może obejmować każdą z Usług odrębnie.
- Klient jest zobowiązany umożliwić Monterowi realizację Usług w miejscu świadczenia Usługi. Realizacja Usługi odbywa się w obecności Klienta lub upoważnionej przez niego pełnoletniej osoby. Monter nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
- W przypadku gdy Zlecenie zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, Klient będący osobą fizyczną, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej „Ustawa”), może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów (z wyjątkiem kosztów, określonych w art. 27 Ustawy), składając Cyfrowemu Polsatowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827), dostępnym na stronie internetowej www.cyfrowypolsat.pl i w Punktach Sprzedaży. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Szczegółowe warunki korzystania z prawa odstąpienia, w tym informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia oraz skutkach odstąpienia, w tym zasadach i kosztach zwrotu świadczeń przez Klienta i Cyfrowy Polsat w przypadku odstąpienia od Umowy, określone są w pouczeniu o odstąpieniu od umowy („Pouczenie o odstąpieniu”), które Cyfrowy Polsat doręcza Klientowi przed zawarciem umowy oraz udostępnia na stronie internetowej www.cyfrowypolsat.pl. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 Ustawy, w tym w przypadku gdy przedsiębiorca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo do odstąpienia od Umowy.
- Potwierdzeniem wykonania Usługi jest złożenie podpisu przez Klienta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole odbioru Usługi, przedłożonym przez Montera do podpisu po wykonaniu Usługi (dalej „Protokół odbioru Usługi”).

§3 Zakres Usług

- Usługi dostępne są dla instalacji telekomunikacyjnych określonych w Cenniku i obejmują czynności oraz elementy, określone w tabeli poniżej:

Usługa Montażu	Usługa Serwisu
- Usługa Montażu składa się z następujących czynności¹⁾: - dojazd do miejsca, w którym ma być realizowana Usługa, wskazanego w Zleceniu, - wybór odpowiedniego miejsca ze względu na moc sygnału do zamontowania instalacji na zewnątrz lokalu (ściana, balkon, dach) (wysokość montażu z ziemi do 4m),	- Usługa Serwisu składa się z następujących czynności¹⁾: - dojazd do miejsca, w którym ma być realizowana Usługa, - wymiana konwertera (Twin w cenie), - ustawienie anteny, - wymiana uszkodzonego przewodu połączeniowego (do 10 m), - wymiana złączy, kabla HDMI.

c) przygotowanie mocowania instalacji poprzez wywiercenie otworów montażowych oraz przykręcenie uchwyty montażowego do ściany, d) montaż zestawu antenowego zakupionego w ramach odrębnej umowy, e) ustawienie zestawu antenowego, f) przygotowanie otworów do przeprowadzenia kabla koncentrycznego o ile tego wymaga specyfika danej instalacji, g) rozprzewadzenie kabla koncentrycznego z uwzględnieniem mocowania do podłoża/ściany, h) profesjonalne przygotowanie kabla koncentrycznego do połączenia sprzętu, i) konfiguracja Dekodera z odbiornikiem telewizyjnym, j) krótka prezentacja podstawowych funkcji Dekodera oraz instrukcja obsługi pilota (podstawowe funkcje). k) weryfikacja funkcjonowania instalacji – test odbioru usługi telekomunikacyjnej, l) Przeniesienie instalacji.	
2. Usługa Montażu obejmuje następujące elementy instalacji (materiały)¹ zapewniane przez Cyfrowy Polsat w zakresie niezbędnym do prawidłowej instalacji w określonym miejscu wskazanym przez Klienta przed zawarciem Zlecenia: a) kabel koncentryczny 75 Ohm o max długości do 10 m dla każdego urządzenia objętego Zleceniem, b) uchwyty do przewodu w ilości max do 9 szt. dla każdego urządzenia objętego Zleceniem, c) dwa złącza „typu F” oraz opcjonalnie jednego łącznika wtyków „typu F” (tzw. „beczka”), d) uchwyt antenowy, e) kołki rozporowe zwykle 10 mm x 60 mm do montażu uchwyty antenowego.	2. Usługa Serwisu obejmuje następujące elementy instalacji (materiały)¹, zapewniane przez Cyfrowy Polsat w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Usługi w określonym miejscu wskazanym przez Klienta przed zawarciem Zlecenia: a) kabel koncentryczny 75 Ohm o max. długości do 10 m dla każdego urządzenia objętego Zleceniem, b) konwerter Twin

§4 Opłaty

1. Opłaty za Usługi określone są na podstawie aktualnie obowiązującego Cennika dostępnego w Punktach Sprzedaży oraz na www.cyfrowypolsat.pl
2. W przypadku Abonentów korzystających z usług telekomunikacyjnych Cyfrowego Polsatu, którzy dokonają Zlecenia Usługi przy zawarciu umowy na usługi telekomunikacyjne. Usługi mogą być dostępne w ramach ofert promocyjnych, określonych odrębnie w regulaminach promocji tych usług.
3. Opłata za Usługę płatna jest zgodnie ze Zleceniem w gotówce lub kartą przy zawarciu Zlecenia w Punkcie Sprzedaży lub gotówką przy zawarciu Zlecenia u Przedstawiciela Cyfrowego Polsatu.
4. Opłata za Usługi nie obejmuje:
 - a) kosztów zakupu urządzeń i końcowego odbiornika sygnału,
 - b) innych czynności nieokreślonych w niniejszym Regulaminie,
 - c) dodatkowych akcesoriów i elementów instalacji nie ujętych w opisie Usług w niniejszym Regulaminie i Cenniku.
5. W przypadku, gdy w ramach Usługi wymagany jest zakres czynności inny niż wymieniony w opisie Usług w niniejszym Regulaminie lub wymagane jest użycie elementów w szerszym zakresie niż objęty opłatą za Usługę zgodnie z niniejszym Regulaminem, a są one oferowane przez Cyfrowy Polsat, ich koszt określony będzie w odrębnym kosztorysie lub Cenniku.
6. W sytuacji gdy po rozpoczęciu realizacji Zlecenia Usługi nastąpi zmiana jej zakresu, która pociąga za sobą zmianę opłaty określonej przy zamówieniu, Klient jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w kwocie wynikającej z zakresu zleconych dodatkowo prac lub nabytych elementów zgodnie z Cennikiem.
7. W przypadku braku możliwości realizacji Usługi Serwisu z przyczyn nie leżących po stronie Cyfrowego Polsatu, Klient zobowiązany jest do opłaty za wykonanie czynności diagnostycznych oraz dojazd zgodnie z Cennikiem.

§5 Gwarancja

1. Cyfrowy Polsat udziela (6) sześciomiesięcznej gwarancji na wykonaną Usługę od daty jej wykonania, potwierdzonej Protokołem odbioru Usługi.
2. W ramach gwarancji Cyfrowy Polsat:
 - a) gwarantuje, że Usługi zostały wykonane zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu, w sposób zgodny ze sztuką, z materiałów posiadających odpowiednie normy jakościowe,
 - b) zobowiązuje się do usuwania (na terenie Rzeczypospolitej Polskiej) zgłoszonych przez Klienta usterek dotyczących instalacji dokonanej w ramach Usługi w terminie 14 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia o usterce, zgodnie z postanowieniem poniżej, a usuwanie usterek w okresie gwarancji następuje na koszt Cyfrowego Polsatu, z zastrzeżeniem poniższego ustępu niniejszego paragrafu.
3. Gwarancja nie obejmuje wad instalacji wykonanej lub obsługiwanej w ramach Usługi, powstałych na skutek:
 - a) ingerencji w instalacje osób trzecich lub dokonanych samodzielnie przez Klienta,
 - b) siły wyższej, w tym warunków atmosferycznych, których zgłoszenie przez Klienta powodujące interwencję Cyfrowego Polsatu, będzie obciążało Klienta kosztem za każde wezwanie. Usunięcie takiej wady może zostać dokonane przez Cyfrowy Polsat na podstawie odrębnego zlecenia i kosztorysu.
4. Uprawnienia określone w niniejszym paragrafie nie wyłączają, nie ograniczają ani nie zawieszają uprawnień przysługujących Klientowi na zasadach ogólnych, w tym z tytułu rekojmi.

¹ Opis elementów dostępnych w ramach Usługi obejmuje ilość i zakres materiałów i czynności maksymalnie dostępnych i nie stanowi podstawy do wydania niewykorzystanych w ramach Usługi elementów lub zwrotu ich równowartości.



§6 Reklamacje

1. Cyfrowy Polsat jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usług.
2. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia opłat z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej — osobiście podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK, albo przesyłką pocztową na adres COK: Cyfrowy Polsat S.A. ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa;
 - b) ustnie — telefonicznie na numer Centrum Obsługi Klienta (COK) albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Punkcie Sprzedaż (obsługi) lub w COK;
 - c) elektronicznie - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres e-mail COK: kontakt@cyfrowypolsat.pl.
4. Jednostka Cyfrowego Polsatu, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
5. Klient ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku Konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Spór cywilnoprawny wynikający z umowy zawartej z Konsumentem, może być także poddany pod rozstrzygnięcie stałych sądów polubownych przy wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej.
6. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone przez wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Cyfrowy Polsat albo podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Konsumenta lub na wniosek Cyfrowego Polsatu.
7. Udział Cyfrowego Polsatu w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Konsumenta spór nie został rozwiązany, Cyfrowy Polsat każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Cyfrowy Polsat nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
8. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

§7 Przetwarzanie danych osobowych

1. Kto będzie przetwarzał dane osobowe i jak się z nim skontaktować: CYFROWY POLSAT S.A., ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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. Żądania, oświadczenia i wszelką korespondencję dotyczącą danych osobowych należy kierować telefonicznie do Centrum Obsługi Klienta (tel. 22 212 72 22), pisemnie na adres: Cyfrowy Polsat S.A., ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres kontakt@cyfrowypolsat.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi).
3. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować elektronicznie na adres iod@cyfrowypolsat.pl lub pisemnie na ww. adres siedziby administratora z dopiskiem „Inspektor ochrony danych”.
4. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych; Podanie danych jest warunkiem zlecenia Usługi i zawarcia umowy. Odmowa podania danych uniemożliwia zlecenie Usługi i zawarcie umowy, a w wyniku powyższego — wykonanie Usługi.
5. Dane osobowe, są przetwarzane, w celu:
 - a) podjęcia działań przed zawarciem umowy i w celu jej wykonania — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
 - b) wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa — na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO,
 - c) realizacji prawnie uzasadnionych interesów POLKOMTEL lub strony trzeciej, takich jak: marketing, windykacja, wykrywanie i eliminowanie nieprawidłowości w procesie zawierania i wykonywania umowy, cele wewnętrzne związane ze świadczeniem Usług oraz prowadzeniem działalności gospodarczej, w tym cele dowodowe, analityczne i statystyczne obejmujące także tworzenie modeli statystycznych - na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO lub
 - d) przetwarzane na podstawie zgody, wyłącznie w celu wskazanym w treści udzielonej zgody - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
6. Komu dane osobowe będą przekazywane: Dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmiotom świadczącym administratorowi usługi niezbędne do realizacji wyżej wskazanych celów, w tym podmiotom realizującym wsparcie w zakresie wykonywania Usług, partnerom logistycznym, IT, podmiotom realizującym wsparcie techniczne lub organizacyjne, innym podwykonawcom w zakresie zawierania umów i obsługi klienta, naliczania opłat i obsługi płatności, marketingu, dochodzenia roszczeń, podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, podmiotom zajmującym się obrotem wierzytelnościami, spółkom z Grupy Cyfrowy Polsat, innym podmiotom wskazanym w treści zgody, jeżeli została wyrażona.
7. Dane osobowe mogą być przekazywane do państw/organizacji międzynarodowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, gdy państwa/organizacje te na podstawie decyzji Komisji Europejskiej zostały uznane za zapewniające adekwatny stopień ochrony danych osobowych do stopnia ochrony obowiązującego na Europejskim Obszarze Gospodarczym lub pod warunkiem zastosowania odpowiednich zabezpieczeń, które mogą polegać na skorzystaniu z wiążących reguł korporacyjnych, standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub klauzul umownych dopuszczonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, a ich kopie można uzyskać na wniosek złożony w sposób wskazany w pkt 2. powyżej.
8. Jak długo dane osobowe będą przetwarzane: Dane osobowe będą przetwarzane w trakcie realizacji zamówienia w celu wykonania umowy, a po realizacji zamówienia i wykonaniu umowy przez okres: a) przewidziany dla realizacji obowiązków wynikających z przepisów podatkowych i rachunkowych, b) przez okres przedawnienia roszczeń oraz do momentu zakończenia postępowań cywilnych, egzekucyjnych, administracyjnych i karnych wymagających przetwarzania danych, a w przypadku zgody do czasu realizacji celu zgody lub jej odwołania, w zależności od tego co nastąpi wcześniej.
9. Jakie prawa przysługują w odniesieniu do danych osobowych:
 - a) Przysługuje Pani/Panu prawo sprostowania danych, dostępu do danych, do usunięcia danych, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych dostarczonych administratorowi.
 - b) Przysługuje Pani/Panu prawo do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu administratora lub podmiotu trzeciego, w tym profilowania, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, oraz do sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego, w tym profilowania,
 - c) W odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie zgody — przysługuje Pani/Panu prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które nastąpiło przed wycofaniem zgody.
11. Powyższe żądania i oświadczenia należy składać w sposób wskazany w pkt 2 powyżej.
12. Gdzie można złożyć skargę dotyczącą przetwarzania danych osobowych Skargę dotyczącą przetwarzania danych osobowych można złożyć do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W Rzeczypospolitej Polskiej organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.



§8 Postanowienia końcowe

1. Regulamin oraz Cennik dostępny jest na stronie internetowej www.cyfrowypolsat.pl oraz w Punktach Sprzedaży, w Centrum Obsługi Klienta oraz udostępniany na żądanie Klienta.
2. W przypadku gdy Cyfrowy Polsat jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacja o tych kodeksach oraz sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest na stronie internetowej www.cyfrowypolsat.pl.
3. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych Klientów. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na cyfrowypolsat.pl/dane-osobowe.
5. Regulamin obowiązuje od 01.04.2021 r.