

## Regulamin świadczenia usług montażu i serwisu przez Polkomtel sp. z o.o.

### §1

#### Zasady ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zakres i warunki świadczenia na rzecz Klienta usługi montażu lub serwisu instalacji telekomunikacyjnych służących do korzystania z Usług Polkomtela (dalej „Usługi”), na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przez spółkę pod firmą POLKOMTEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, zarejestrowanej w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 5271037727, REGON: 011307968 kapitał zakładowy 2 360 069 800 zł, Dział Obsługi Klienta tel. 601102601, fax 601102602 (opłaty, jak za zwykle połączenie telefoniczne zgodnie taryfą, z której korzysta Abonent), e-mail: bok@plus.pl (dalej „Polkomtel”).
2. Wykonywanie Usługi wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu. Akceptacja jest dobrowolna, ale niezbędna w celu realizacji tych Usług.
3. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - a) **Abonent** – osoba, która zawarła umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Polkomtel;
  - b) **Dział Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Polkomtel komórka powołana do obsługi Klientów/Abonentów, w następujący sposób: pisemnie na adres Polkomtel sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, telefonicznie na numer 601102601 lub 2601 (dostępny wyłącznie dla Abonentów), w tym poprzez ASIG, pocztą elektroniczną na adres e-mail: bok@plus.pl lub poprzez Plus online;
  - c) **Sprzęt** – urządzenia służące do korzystania z usługi dostępu do Internetu
  - d) **Klient** – osoba, która zamawia lub zleca Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem;
  - e) **Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
  - f) **Punkt Sprzedaży (obsługi)/lokal przedsiębiorstwa** – salon firmowy POLKOMTEL, sklep firmowy POLKOMTEL, punkt obsługi Klientów/Abonentów POLKOMTEL lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów/Abonentów, w którym oferowane są Usługi;
  - g) **Przedstawiciel Polkomtel** – podmiot upoważniony przez Polkomtel do zawierania umów i realizacji Usług w imieniu Polkomtel;
  - h) **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia Usług.

### §2

#### Warunki świadczenia Usług

1. Usługi świadczone są w zakresie i na warunkach opisanych w niniejszym Regulaminie.
2. W przypadku jakichkolwiek pytań związanych z Usługami, których Regulamin dotyczy, informacje dostępne są w Dziale Obsługi Klienta oraz w Punktach Sprzedaży.
3. Usługi mogą być zamówione w Punktach Sprzedaży lub poprzez kontakt telefoniczny infolinii w Dziale Obsługi Klienta-
4. Klient składający zamówienie jest zobowiązany do podania prawdziwych i kompletnych danych niezbędny do złożenia zamówienia oraz informowaniu Polkomtel o wszelkich zmianach w zakresie przekazanych informacji. Jeżeli zamówienie zawiera nieprawidłowe dane, może to spowodować opóźnienie lub nawet uniemożliwić Polkomtel realizację zamówienia. Informacja o zakresie niezbędnych danych oraz zasadach ich przetwarzania przez Polkomtel dostępna jest przy składaniu zamówienia.
5. Usługa jest realizowana przez montera, który działa z upoważnienia Polkomtela w zakresie realizacji tej Usługi oraz oferowanych elementów instalacji określonych w niniejszym Regulaminie.
6. Objęte Usługą elementy instalacji (wskazane w niniejszym Regulaminie) oferowane przez Polkomtel pozbawione są wad.
7. Usługa realizowana jest w terminie wybranym przez Klienta w procesie umawiania terminu realizacji Usługi, po złożeniu zamówienia.
8. Zlecenie zamówionej Usługi (zawarcie umowy) następuje poprzez złożenie podpisu przez Klienta na formularzu zlecenia Usługi przedłożonym do podpisu i podpisanym przez Przedstawiciela Polkomtel (dalej „Zlecenie”), przed wykonaniem Usługi. Zlecenie może obejmować każdą z Usług odrębnie.
9. 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.
10. 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 Polkomtel 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.plus.pl](http://www.plus.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 Polkomtel w przypadku odstąpienia od Umowy, określone są w pouczeniu o odstąpieniu od umowy („**Pouczenie o odstąpieniu**”), które Polkomtel doręcza Klientowi przed zawarciem umowy oraz udostępnia na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.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 odstąpienia od Umowy.

11. Potwierdzeniem wykonania Usługi jest złożenie podpisu przez Klienta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole odbioru Usługi, przedłożonym przez monterów do podpisu po wykonaniu Usługi (dalej „**Protokół odbioru Usługi**”).

### §3

#### Zakres Usług

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

Usługa Montażu	Usługa Serwisu
<p><b>1.</b> Usługa Montażu składa się z następujących czynności<sup>1)</sup> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) dojazd do miejsca, w którym ma być realizowana Usługa, wskazanego w Zleceniu,</li> <li>b) wybór odpowiedniego miejsca ze względu na moc sygnału do zamontowania instalacji na zewnątrz lokalu (ściana, balkon, dach) (wysokość montażu z ziemi do 4m),</li> <li>c) przygotowanie mocowania instalacji poprzez wywiercenie otworów montażowych oraz przykręcenie uchwyty montażowego do ściany,</li> <li>d) montaż zestawu antenowego zakupionego w ramach odrębnej umowy,</li> <li>e) ustawienie zestawu antenowego,</li> <li>f) przygotowanie otworów do przeprowadzenia kabla koncentrycznego o ile tego wymaga specyfika danej instalacji,</li> <li>g) rozprowadzenie kabla koncentrycznego z uwzględnieniem mocowania do podłoża/ściany,</li> <li>h) profesjonalne przygotowanie kabla koncentrycznego do połączenia sprzętu,</li> <li>i) konfiguracja Sprzętu</li> <li>j) weryfikacja funkcjonowania instalacji – test odbioru usług Internetowej ,</li> <li>k) Przeniesienie instalacji.</li> </ul>	<p><b>1.</b> Usługa Serwisu składa się z następujących czynności<sup>1)</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) dojazd do miejsca, w którym ma być realizowana Usługa,</li> <li>b) ustawienie anteny,</li> <li>c) wymiana uszkodzonego przewodu połączeniowego (do 10 m),</li> <li>d) wymiana złączy, kabli.</li> </ul>
<p><b>2.</b> Usługa Montażu obejmuje następujące elementy instalacji (materiały)<sup>1)</sup>,zapewniane przez Polkomtel w zakresie niezbędnym do prawidłowej instalacji w określonym miejscu wskazanym przez Klienta przed zawarciem Zlecenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) kabel koncentryczny 75 Ohm o max długości do 10 m dla każdego urządzenia objętego Zleceniem,</li> <li>b) uchwyty do przewodu w ilości max do 9 szt. dla każdego urządzenia objętego Zleceniem,</li> <li>c) dwa złącza „typu F” oraz opcjonalnie jednego łącznika wtyków „typu F” (tzw. „beczka”),</li> <li>d) uchwyt antenowy,</li> <li>e) kołki rozporowe zwykłe 10 mm x 60 mm do montażu uchwyty antenowego.</li> </ul>	<p><b>2.</b> Usługa Serwisu obejmuje następujące elementy instalacji (materiały)<sup>1)</sup>, zapewniane przez Polkomtel w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Usługi w określonym miejscu wskazanym przez Klienta przed zawarciem Zlecenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) kabel koncentryczny 75 Ohm o max. długości do 10 m dla każdego urządzenia objętego Zleceniem,</li> </ul>

- 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.

#### **§4**

##### **Opłaty**

1. Opłaty za Usługi określone w Regulaminie przedstawiają się następująco:
  - a) Usługa Montażu - 340,00 zł,
  - b) Usługa Serwisu – 290,00 zł.
2. W przypadku Abonentów korzystających z usług telekomunikacyjnych Polkomtel, którzy dokonają Zlecenia Usługi przy zawarciu umowy na usługi telekomunikacyjne. Usługi mogą być dostępne w ramach opłat promocyjnych, określonych odrębnie w regulaminach promocji tych usług.
3. Opłata doliczona będzie do rachunku za usługę telekomunikacyjną po wykonaniu Usługi Montażu/Serwisu
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.
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 Polkomtel, ich koszt określony będzie w odrębnym kosztorysie, który każdorazowo będzie wymagał akceptacji Klienta.

#### **§5**

##### **Gwarancja**

1. Polkomtel udziela (6) sześciomiesięcznej gwarancji na wykonaną Usługę od daty jej wykonania, potwierdzonej Protokołem odbioru Usługi.
2. W ramach gwarancji Polkomtel:
  - 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 Polkomtela, 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 Polkomtela , będzie obciążało Klienta kosztem za każde wezwanie. Usunięcie takiej wady może zostać dokonane przez Polkomtel 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 rękojmi.

## §6 Reklamacje

1. Polkomtel jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usług.
2. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia opłat z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamacja można zgłaszać telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o. – Reklamacje, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży (obsługi).
4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, pisemnie do Polkomtel sp. z o.o. – Reklamacje lub pocztą elektroniczną na adres bok@plus.pl, zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia POLKOMTEL od obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji.
5. Jednostka Polkomtel, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
6. 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.
7. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone przez wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Polkomtel albo podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Konsumenta lub na wniosek Polkomtel.
8. Udział Polkomtel w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Konsumenta spór nie został rozwiązany, Polkomtel 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 Polkomtel nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
9. 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** POLKOMTEL Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 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 Działu Obsługi Klienta (tel. 601102601), pisemnie na adres: Polkomtel sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres: bok@plus.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@plus.pl](mailto:iod@plus.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 wierzycielnościami, 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.

Powyższe żądania i oświadczenia należy składać w sposób wskazany w pkt 2 powyżej.
10. **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 dostępny jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl) oraz w Punktach Sprzedaży, w Dziale Obsługi Klienta oraz udostępniany na żądanie Klienta.
2. W przypadku gdy Polkomtel jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacja o tych kodeksach oraz sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest na stronie internetowej [www.plus.pl](http://www.plus.pl).
3. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Polkomtel jest administratorem danych osobowych Klientów. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na [www.plus.pl/dane-osobowe](http://www.plus.pl/dane-osobowe).
5. Regulamin obowiązuje od 01.04.2021