

Kontakt

Informacje i pomoc:



Bezpłatna infolinia 0800 40 85 900. Linie czynne w godzinach 8.00 - 21.00 przez cały tydzień. Rozmowy z telefonów komórkowych są płatne w zależności od taryfy danego operatora. Bezpłatna linia dla użytkowników telefonów tekstowych: 0800 40 85 936



Witryna internetowa helpscheme.co.uk



E-mail info@helpscheme.co.uk



Wiadomości tekstowe 80002



Adres pocztowy:
Freepost, Switchover Help
Scheme



Faks: 0800 40 86 045

Program Pomocy w Konwersji Cyfrowej, realizowany przez BBC w porozumieniu z rządem, ułatwia osobom starszym i niepełnosprawnym przystosowanie telewizorów do odbioru sygnału cyfrowego.

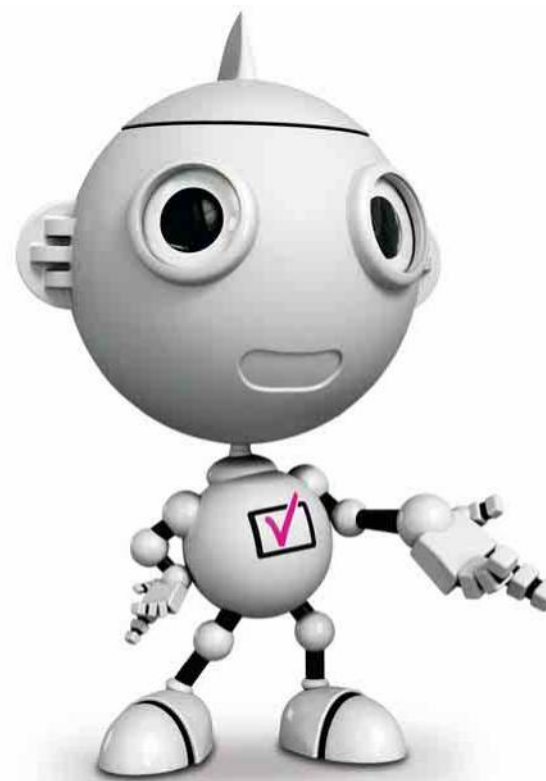
Programem Pomocy w imieniu DSHS Limited zarządza eaga plc. Eaga House, Archbold Terrace, Newcastle upon Tyne NE2 1DB.

Firma zarejestrowana pod numerem 3858865.

Program Pomocy w Konwersji Cyfrowej

Informator: Kodeks Standardów Usług

Ta broszura to szczegółowa wersja Krótkiego Przewodnika, który być może już Państwo widzieli.



helping you go digital 

Spis treści

1 Wstęp

- 1a Czym jest konwersja cyfrowa?
- 1b Jaki cel ma ta broszura?
- 1c Czy broszura jest dostępna w innych formatach?

2 Program Pomocy

- 2a Kto się kwalifikuje?
- 2b Czy ta usługa jest płatna?
- 2c Jak uzyskać pomoc?
- 2d Jakie są nowe urządzenia?
- 2e Czy można zamówić dostawę i montaż urządzeń?
- 2f Do kogo kierować dalsze pytania?

3 Dbalność o klienta

- 3a Jak skontaktować się z Programem Pomocy?
- 3b Co zrobić, gdy nie jest się zadowolonym z usługi?
- 3c Ochrona danych osobowych

Załącznik 1: Monitorowanie efektywności

Załącznik 2: Polityka ochrony danych

1 Wstęp

1a Czym jest konwersja cyfrowa?

Konwersja cyfrowa

Telewizja w Wielkiej Brytanii wkrótce będzie w pełni cyfrowa i tradycyjny sygnał TV w Państwa okolicy zostanie wyłączony. Od 2007 do 2012 roku wszystkie sygnały telewizyjne w Wielkiej Brytanii zostają przełączane na cyfrowe - po kolei we wszystkich regionach TV. Oznacza to, że po wprowadzeniu zmian, w telewizorach i magnetowidach, które nie odbierają sygnału cyfrowego, wyświetlany będzie tylko pusty ekran.

Co to jest Program Pomocy w Konwersji Cyfrowej? Czy jest mi on potrzebny?

Program Pomocy został opracowany, aby umożliwić uprawnionym osobom przystosowanie jednego telewizora do odbioru telewizji cyfrowej. Jeśli są Państwo uprawnieni, w prosty sposób wyjaśnimy funkcjonowanie telewizji cyfrowej. Możemy zainstalować niezbędne urządzenia w Państwa domu i pomóc w razie dalszych wątpliwości. Postaramy się, by byli Państwo zadowoleni z nowej usługi.

Jeżeli odbierają Państwo w swoim telewizorze dużo więcej niż pięć kanałów, prawdopodobnie już korzystają Państwo z systemu cyfrowego. Jeżeli odbierają Państwo pięć lub mniej kanałów, Państwa odbiornik telewizyjny nie jest przystosowany do nowego sygnału. Możemy pomóc Państwu w przejściu na system cyfrowy, bez konieczności kupna nowego telewizora.

Co wyróżnia Program Pomocy?

Nasze zobowiązanie

Zrobimy, co następuje.

Aby ułatwić Państwu przejście na nowy system:

- telefony będzie odbierać przeszkolony pracownik, a nie automatyczna sekretarka;
- będą mogli Państwo wybrać format w jakim będziemy dostarczać informacji;
- w razie potrzeby będziemy służyć osobistą pomocą; i
- zawsze będziemy starać się, by wszystko było jasne i proste.

Aby pomóc Państwu zapamiętać szczegóły:

- wyślemy pismo potwierdzające uzgodniony termin wizyty;
- zadzwonimy (lub wyślemy wiadomość tekstową, jeżeli takie będzie Państwa życzenie) dzień przed uzgodnionym terminem lub w umówionym dniu - prosimy o informację;
- zadzwonimy (lub wyślemy wiadomość tekstową) w razie konieczności zmiany terminu.

Aby wiedzieli Państwo, gdzie jesteśmy i co się dzieje:

- będziemy mówić, gdzie kładziemy przedmioty;
- będziemy informować o przejściu do innego pomieszczenia; i
- podczas pracy będziemy wyjaśniać, co robimy.

Postaramy się jak najmniej zmienić w Państwa domu:

- dopilnujemy, aby wszystkie przedmioty wróciły na swoje miejsce;
- zapytamy o pozwolenie zanim coś zrobimy; i
- wyjaśnimy, dlaczego zostawiamy w Państwa domu nowe przedmioty i jakie jest ich przeznaczenie.

Aby pomóc Państwu zrozumieć nowe fakty i ułatwić relację z nieznanymi osobami:

- będziemy zawsze powtarzać informacje i mówić wolno - wystarczy o to poprosić;
- będziemy mówić wyraźnie, pozostając w widocznym miejscu w przypadku osób czytających z ruchu warg;
- poprosimy o obecność Państwa opiekuna, tłumacza, osoby pomagającej - odpowiednio uzgadniając z nimi dogodny termin; i
- na żądanie możemy przekazać te same informacje wyznaczonej przez Państwa osobie.

Aby mieli Państwo pewność, że jesteśmy tymi, za których się podajemy:

- dopilnujemy, by nasi instalatorzy posiadali zaświadczenia o niekaralności z Rejestru Karnego (Criminal Records Bureau), identyfikatory Programu Pomocy oraz karty z numerem telefonu, pod którym można sprawdzić ich tożsamość;
- poprosimy, żeby instalator użył Państwa hasła (jeżeli zostało ono ustalone) przychodząc do Państwa domu; i
- podał nazwę firmy instalacyjnej.

W razie potrzeby zawsze damy Państwu czas. Będziemy:

- czekać dłuższą chwilę po naciśnięciu dzwonka; i
- okazywać cierpliwość, jeśli w dowolnej sytuacji potrzeba będzie więcej czasu.

Zawsze będziemy starać się respektować Państwa dom i przekonania. Na życzenie:

- zdejmemy obuwie;
- ustalimy termin wizyty poza godzinami modlitwy; i
- zapewnimy obecność dodatkowej osoby, jeśli będzie to konieczne ze względów religijnych lub innych.

Co jeszcze możemy zrobić?

- Podczas umawiania wizyty lub w dowolnym czasie przed wizytą prosimy o informację, co możemy zrobić, aby ułatwić Państwu cały proces.

1b Jaki cel ma ta broszura?

Broszura jest przeznaczona dla naszych klientów i ma Państwu pomóc:

- poznać ofertę i związany z nią proces;
- upewnić się, że zrealizujemy Państwa potrzeby i poinformować o tym, czego można od nas oczekiwać; a także
- dowiedzieć się, gdzie uzyskać dodatkowe informacje.

1c Czy broszura jest dostępna w innych formatach?

Tak, ta broszura oraz inne informacje o Programie Pomocy są dostępne:

- **dużą czcionką** (większą i grubszą niż zwykła);
- na kolorowym papierze (beż);
- **w formacie Easy Read** (uproszczona wersja z większą ilością kolorów i zdjęć);
- w **piśmie Braille'a**;
- na płycie **CD**;
- na **płycie DVD** lub **wideokasecie** z językiem migowym (**wersja angielska**) oraz napisami;
- w naszej **witrynie internetowej** lub przez **e-mail**; i
- w **10** językach (zależnie od regionu zamieszkania).

2 Program pomocy

2a Kto się kwalifikuje?

Rząd ustalił następujące warunki dla Programu Pomocy.

Kwalifikują się do niego osoby, które:

- mają 75 lub więcej lat;
- mieszkają w domu opieki przynajmniej od sześciu miesięcy;
- są uprawnione do zasiłku opiekuńczego dla osób niepełnosprawnych pod stałą opieką (Disability Living Allowance, DLA), zasiłku pielęgnacyjnego dla osób niepełnosprawnych (Attendance Allowance), renty inwalidzkiej (Constant Attendance Allowance) albo dodatku z tytułu niepełnosprawności ruchowej; lub
- są zarejestrowane jako niewidome bądź niedowidzące.

2b Czy ta usługa jest odpłatna?

Poprosimy Państwa o wpłacenie kwoty **40 funtów** na pokrycie kosztów, chyba że otrzymują Państwo dodatek emerytalny (Pension Credit), zasiłek dla osób o niskich dochodach (Income Support) lub zasiłek dla osób bezrobotnych (Jobseeker's Allowance) zależny od dochodów - wówczas pomocy będzie **bezpłatna**.

Pomoc będzie też **bezpłatna**, jeśli są Państwo osobą dorosłą, otrzymującą jeden z powyższych zasiłków oraz zasiłek na uprawnione dziecko, zamieszkałe pod tym samym adresem.

Oferowane usługi obejmują:

- pomoc w wyborze odpowiedniego sprzętu;

- zapewnienie łatwych w obsłudze urządzeń, odpowiednich do Państwa potrzeb;
- pomoc w zainstalowaniu urządzeń w Państwa domu;
- zrozumiałą demonstrację działania urządzeń;
- montaż nowego talerza satelitarnego lub anteny, gdy jest to możliwe i są one niezbędne do działania nowych urządzeń; i
- pomoc osoby, do której można zadzwonić w okresie przystosowywania się do nowego systemu.

2c Jak uzyskać pomoc?

Nasze zobowiązanie

Wniosek o pomoc

- Jeśli kwalifikują się Państwo do uzyskania pomocy w ramach Programu, prześlemy pocztą pakiet informacyjny lub pismo umożliwiające złożenie wniosku o pomoc, gdy Państwa okolica będzie gotowa do przejścia na telewizję cyfrową.
- Przedstawimy Państwu także opcje urządzeń i usług.
- Aby uzyskać informacje lub ubiegać się o pomoc należy skontaktować się z nami. Można to zrobić dzwoniąc na naszą bezpłatną infolinię, listownie, przy pomocy telefonu tekstowego, przez e-mail lub naszą stronę internetową helpscheme.co.uk. Telefony odbiera dyżurna osoba, nie automatyczna sekretarka.
- Niektóre osoby życzą sobie kontaktu osobistego. W takim przypadku możemy wysłać do Państwa naszego przedstawiciela. Prosimy o jak najszybszy kontakt telefoniczny, aby dowiedzieć się, czy ta usługa jest dostępna.

- Jeżeli nie ma informacji z naszej strony, ale uważają się Państwo za uprawnionych do uzyskania pomocy, prosimy o kontakt. Jeżeli rzeczywiście kwalifikują się Państwo, przyjmujemy wniosek.

Po złożeniu wniosku

- Poinformujemy o dostępnych opcjach w terminie 14 dni od otrzymania wniosku.
- Gdy dokonają Państwo wyboru opcji:
 - uzgodnimy termin wizyty, uwzględniając Państwa preferencje (przedpołudnie, popołudnie lub wieczór);
 - potwierdzimy format, w jakim otrzymają Państwo nasze informacje (np. dużą czcionką lub e-mailem);
 - uzgodnimy hasło na potrzeby wizyty (jeśli takie będzie Państwa życzenie);
 - zapytamy, czy podczas wizyty planują Państwo obecność znajomego lub członka rodziny.
- W każdym przypadku można zmienić zdanie, ale należy nas o tym powiadomić w ciągu dwóch tygodni.

Jak można nam pomóc


- Prosimy o jak najszybszy kontakt po uzyskaniu od nas informacji, ale należy pamiętać, że pomoc można uzyskać dopiero w okresie przechodzenia danego regionu na telewizję cyfrową.
- Powiadamiając nas o wybranej opcji, prosimy również powiedzieć nam, czy:

- **życzą sobie Państwo informacje w innym formacie**, np. dużą czcionką, Easy Read, pismem Braille'a, na płycie CD lub DVD (możemy również przysyłać powiadomienia jako wiadomości tekstowe);
 - życzą sobie Państwo obecności jakiejś osoby podczas dostawy lub montażu urządzeń (np. osoby pomagającej w komunikacji, opiekuna lub innego pomocnika);
 - potrzebują Państwo pomocy tłumacza brytyjskiego języka migowego;
 - życzą sobie Państwo, abyśmy przekazali te informacje innej określonej osobie;
 - chcieliby Państwo uzyskać pomoc, ale obawiają się pozostać sami w domu z instalatorem (możemy zaaranżować obecność innej osoby podczas wizyty);
 - woleliby Państwo otrzymać dokumenty w innym języku (o ile to możliwe); lub
 - mieszkają Państwo w budynku z anteną zbiorczą (np. blok, budynek dzierżawiony bądź zabytkowy).
- Jeżeli uważają Państwo, że kwalifikują się do Programu, ale nie mają pewności czy pobierają konieczne zasiłki, prosimy o kontakt z naszym centrum (pełne dane na odwrocie broszury).
 - Prosimy o jak najszybszy kontakt w przypadku chęci zmiany opcji lub rezygnacji z usługi, jeśli wcześniej zawiadomili nas Państwo o wyborze opcji. Pozwoli to nam na większą skuteczność działania.

2d Jakie są nowe urządzenia?

Nasze zobowiązanie



Jakie urządzenia otrzymam? Co one zmieniają?

- Wszystkie opcje urządzeń będą nadal pozwalać na odbiór kanałów **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** oraz **tekstu cyfrowego (takiego jak teletext, ale dla telewizji cyfrowej)**, a także pewnych innych kanałów.
- Jest kilka opcji operatorów i urządzeń. Będą one zależeć od danego regionu, ale mogą obejmować odbiór telewizji przez antenę, kabel, szerokie pasmo lub talerz satelitarny. Poinformujemy, jakie opcje są dostępne w ramach Programu Pomocy - w cenie **40 funtów lub nieodpłatnie**. (Inne opcje mogą się wiązać z dodatkowym kosztem.)
- W razie wyboru opcji związanej z dodatkowym kosztem:
 - poinformujemy, jaka jest opłata;
 - skierujemy Państwa do dostawcy usługi w celu uzyskania pomocy; i
 - należy również pamiętać o obowiązku uiszczania ewentualnych stałych opłat abonamentowych.
- Urządzenia będą oznaczone symbolem **digital** . Wskazuje to, że są one przeznaczone do pracy po przejściu na sygnał cyfrowy.
- Wszystkie opcje obejmują montaż, instrukcje i pomoc techniczną.

Jak uzyskam nowy sprzęt?

- Podczas umówionej wizyty:
 - dostarczymy Państwu urządzenia; lub
 - dostarczymy i zamontujemy nowe urządzenia i pokażemy, jak z nich korzystać. (Zobacz część 2e.)

Informacje o urządzeniach: czy są one proste w obsłudze?

- W przypadku wyboru opcji standardowej, otrzymają Państwo urządzenia zaprojektowane z myślą o łatwości użytkowania. Przydatne elementy to łatwy do trzymania pilot zdalnego sterowania,
 - napisy**  oraz **audiodeskrypcja** 
 (usługa dla osób niewidomych, zapewniająca dodatkowy komentarz odnośnie języka ciała, mimiki i ruchów) - wystarczy nacisnąć tylko jeden przycisk.
- Nasz opcja standardowa oferuje te funkcje, ale inne urządzenia cyfrowe mogą ich nie posiadać.
- W przypadku wyboru innej opcji niż standardowa należy zapytać dostawcę, czy pilot będzie prosty w obsłudze.

Jeżeli nie potrzebują Państwo tych funkcji lub pomocy w montażu urządzeń, można zastanowić się nad innymi opcjami niż Program Pomocy. W razie pytań prosimy o kontakt telefoniczny.

Jak można nam pomóc

- Jeżeli trzeba wnieść opłatę 40 funtów za Program Pomocy, należy to zrobić przed umówioną wizytą. Nie możemy dostarczyć ani zamontować urządzeń przed otrzymaniem należności.

2e Czy urządzenia mogą zostać dostarczone i zamontowane?

Nasze zobowiązanie

Tylko dostawa urządzeń

- Dostarczymy urządzenia, prostą instrukcję montażu w wybranym przez Państwa formacie (Easy Read lub płyta CD) oraz łatwe do wykorzystania arkusze pomocy, na Państwa adres domowy lub na dowolny adres w Wielkiej Brytanii, jaki Państwo podadzą.
- Jeżeli w czasie dostawy nie będzie Państwa w domu, zostawimy dane kontaktowe, aby można było ustalić z nami inny termin.
- Próbę dostawy podejmiemy jeszcze przynajmniej dwukrotnie.

Dostawa, montaż i demonstracja działania urządzeń

- Sprawdzimy, jakie prace techniczne należy wykonać, aby mogli Państwo odbierać **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** oraz **tekst cyfrowy** (kanały kodowane free-to-view). Może to wymagać podwyższenia parametrów Państwa anteny lub talerza satelitarnego. (Nie będziemy wiedzieć, czy jest to konieczne, dopóki nie przyjedziemy dokonać montażu.)

- Na życzenie zademonstrujemy sposób obsługi nowego sprzętu i jego funkcji. Postaramy się uczynić to krok po kroku, w przystępnym tempie.
- Po zamontowaniu urządzeń i wyjaśnieniu sposobu ich obsługi:
 - pozostawimy Państwu proste w użyciu arkusze pomocy w wybranym formacie; i
 - podamy dane naszego centrum kontaktowego. Nasi pracownicy odpowiedzą na wszelkie pytania związane z Programem Pomocy.
- Jeżeli mieszkają Państwo w budynku ze zbiorczą anteną lub talerzem satelitarnym, które nie mają podwyższonych parametrów (np. w bloku lub domu z kilkoma mieszkaniami), należy skontaktować się z osobą odpowiedzialną (np. właścicielem) w celu przystosowania urządzeń do konwersji cyfrowej. W ramach Programu Pomocy nie jesteśmy w stanie podwyższyć parametrów zbiorczych anten i talerzy satelitarnych.
- Staramy się montować urządzenia przy jak najmniejszej liczbie wizyt.

Wizyta (sama dostawa lub dostawa i montaż)

- Skontaktujemy się z Państwem przed zbliżającą się wizytą, aby o niej przypomnieć.
- Zadzwonimy do Państwa, aby powiadomić, że jesteśmy w drodze, chyba że wybrali Państwo opcję informowania wiadomościami tekstowymi, w którym to przypadku wyślemy taką wiadomość.
- Jeżeli nastąpi opóźnienie, również zadzwonimy do Państwa lub wyślemy wiadomość tekstową.

- Państwa bezpieczeństwo jest dla nas bardzo ważne. Jeżeli ustalili Państwo hasło, posłużymy się nim i będziemy w stanie potwierdzić swoją tożsamość na kilka różnych sposobów, na przykład przy pomocy osobistych identyfikatorów oraz kart z numerem telefonu, pod którym można sprawdzić nasze dane. Nasi pracownicy nie wejdą do Państwa domu dopóki nie upewnią się Państwo, że są oni tymi, za których się podają.
- Na życzenie zajmiemy się usunięciem elementów opakowania.

Wszyscy nasi instalatorzy i kurierzy będą:

- posiadać zaświadczenia o niekaralności; i
- nosić rozpoznawalne uniformy.

Nasi instalatorzy będą również:

- zawsze traktować Państwa dom z szacunkiem podczas montażu i starać się pozostawić wszystkie przedmioty na właściwych im miejscach; i
- będą dobierani pod kątem zarówno umiejętności technicznych jak i sposobu bycia.

Można od nas oczekiwać, że:

- uprzedzimy Państwa o konieczności przesunięcia mebli i wyjaśnimy, dlaczego jest to niezbędne;
- poinformujemy, jeżeli będziemy musieli opuścić dane pomieszczenie i wyjaśnimy, w jakim celu;
- na każdym etapie powiemy, co robimy i jaki jest postęp prac;
- będziemy pracować skutecznie i fachowo, ale również cierpliwie odpowiemy na wszelkie pytania;
- nie będziemy tarasować przejść i podczas pracy będziemy informować, gdzie znajdują się poszczególne przedmioty; i

- zawsze będziemy okazywać życzliwość i szacunek.

Jak można nam pomóc

- Chcemy ułatwić Państwu przejście na telewizję cyfrową. Jeżeli robimy coś niewłaściwie, należy nam o tym powiedzieć, abyśmy mogli naprawić błąd.
- Jeżeli z jakiejś przyczyny podczas wizyty zechcą Państwo, abyśmy opuścili Państwa dom, zrobimy to, choć mamy nadzieję, że nie dojdzie do takiej sytuacji.
- Jeżeli obawiają się Państwo wizyty instalatora, gdy nikogo innego nie ma w domu, prosimy o taką informację. Możemy zaaranżować obecność innej osoby.
- Jeżeli z jakiejś przyczyny nie będzie Państwa w domu w wyznaczonym dniu wizyty, prosimy o kontakt w celu ustalenia innego terminu.

2f Do kogo kierować dalsze pytania?

Nasze zobowiązanie

Pomoc po dostarczeniu lub montażu urządzeń

- Mogą Państwo kontaktować się z nami w dowolnym czasie podczas zmiany sygnału w regionie oraz w okresie 12 miesięcy po zakończeniu prac. (Dane kontaktowe na odwrocie broszury.) Chętnie odpowiemy na pytania dotyczące Programu Pomocy oraz dostarczanych urządzeń i w razie potrzeby odwiedzimy Państwa ponownie.
- Po zainstalowaniu lub dostarczeniu urządzeń, niektóre osoby potrzebują indywidualnych wyjaśnień. W takim przypadku możemy przysłać naszego przedstawiciela, który odpowie na Państwa pytania. Prosimy o kontakt w celu sprawdzenia, czy ta usługa jest dostępna.

- Jeżeli któreś urządzenie w ramach Programu Pomocy jest uszkodzone, w okresie 12-miesięcznej gwarancji przyślemy technikę w celu dokonania naprawy, wymiany lub ponownej instalacji.

Jak można nam pomóc

- Prosimy **nie** reperować lub regulować anteny ani talerza satelitarnego we własnym zakresie, ani też nie zlecać tego znajomym bądź krewnym.

3 Dbłość o klienta

3a Jak skontaktować się z Programem Pomocy?

Nasze zobowiązanie

Centrum kontaktowe

- Mamy dogodne, wydłużone godziny pracy. Pracujemy codziennie od 8.00 do 21.00, z wyjątkiem świąt publicznych.
- O ile liczba rozmów nie będzie niespodziewanie duża, w czasie godzin pracy telefony odbiera pracownik, a nie automatyczna sekretarka.
- Nasz personel udziela odpowiedzi na pytania o urządzenie cyfrowe oraz Program Pomocy.
- Wszyscy pracownicy centrum kontaktowego będą posiadać zaświadczenia o niekaralności z Rejestru Karnego (Criminal Records Bureau).

Kontakt z nami

- Bezpłatna infolinia: 0800 40 85 900
- Poczta: [Freepost, Switchover Help Scheme](#)
- Telefon tekstowy (minicom): 0800 40 85 936
- E-mail: info@helpscheme.co.uk
- Internet: helpscheme.co.uk

Możemy zapewnić informacje w wielu różnych językach, ale dokładna lista zależy od regionu zamieszkania. Prosimy zapytać, jakie języki są dostępne w Państwa regionie.

Dalsze informacje na temat konwersji cyfrowej oraz Programu Pomocy są dostępne w podanych witrynach internetowych.

- Program Pomocy w Konwersji Cyfrowej: (helpscheme.co.uk) (digitaltelevision.gov.uk/publications/pub_dighelpscheme_cm7523.html)
- Digital UK (digitaluk.co.uk)
- Digital Television (digitaltelevision.gov.uk)
- Ofcom (ofcom.org.uk)

3b Co zrobić, gdy nie jest się zadowolonym z usługi?

Nasze zobowiązanie

- Możecie Państwo wyrazić swoje zdanie na temat dowolnej części naszych usług.

- Jeżeli nie zgadzają się Państwo z nami w kwestii kwalifikacji do Programu Pomocy, należy skontaktować się z centrum przez bezpłatną infolinię: **0800 40 85 900**. Jeżeli nadal nie będą Państwo zadowoleni, można zadzwonić ponownie w sprawie odwołana.
- Będziemy starać się jak najszybciej reagować na wszelkie wnioski oraz odwołania i informować o wynikach ich rozpatrzenia.
- Jeżeli coś będzie źle lub w przypadku problemów można skontaktować się z nami, żeby uzyskać pomoc.
- Poprosimy o Państwa opinię, którą będzie można przekazać różnymi sposobami; sami Państwo zdecydują o formie skomentowania naszych usług.

Jak można nam pomóc

- Prosimy przekazać nam swoją opinię jedną z proponowanych metod i poinformować nas, jak oceniają Państwo naszą pracę.

3c Ochrona danych osobowych

Nasze zobowiązanie

- Informacje osobowe będą wykorzystywane wyłącznie dla celów Programu Pomocy.
- Dołożymy wszelkich starań, aby zachować wszelkie uzyskane informacje jako poufne.
- W bezpieczny sposób usuniemy zebrane informacje, gdy tylko będzie to możliwe po zakończeniu konwersji cyfrowej lub na Państwa prośbę.
- Jeżeli w Programie pomaga Państwu znajomy lub krewny, dane tej osoby będą również pozyskiwane i wykorzystywane w sposób opisany powyżej.

Załącznik 1: Monitorowanie efektywności

Nasze zobowiązanie

Ważne jest, aby Program Pomocy zapewniał usługi odpowiadające Państwa potrzebom.

Program będzie skuteczny, jeżeli:

- w ramach Programu otrzymają Państwo urządzenia łatwe w obsłudze i uwzględniające indywidualne potrzeby w tym zakresie;
- będą Państwo (lub przedstawiciel) wiedzieć, gdzie uzyskać pomoc;
- będą Państwo mogli z łatwością uzyskać informacje o Programie Pomocy w odpowiednim formacie;
- zawsze będą Państwo traktowani z szacunkiem i wyrozumiałością;
- zrozumieją Państwo prezentację urządzeń i uzyskane informacje; i
- po zakończeniu konwersji będą Państwo mogli odbierać w swoim telewizorze **BBC 1, BBC 2, ITV 1, Channel 4, FIVE** oraz **tekst cyfrowy**.

Pomiar efektywności

Będziemy stale weryfikować jakość usług w oparciu o kodeks Standardów Usług.

Sposoby pomiaru efektywności obejmują:

- ocenę prędkości z jaką przekazujemy Państwu informacje po otrzymaniu wniosku;
- umożliwienie Państwu kontaktu z nami bez zbędnych opóźnień, bez względu na formę kontaktu;
- odpowiadanie na zapytania pocztowe w ciągu dwóch tygodni;
- odpowiadanie na e-maile w ciągu jednego tygodnia;
- instalowanie urządzeń w ciągu jednej wizyty, jeżeli to możliwe; i
- uwzględnianie Państwa zadowolenia z Programu Pomocy. Inne organizacje będą również oceniać naszą efektywność.
- BBC Trust dopilnuje, aby Program Pomocy był realizowany tak, aby zapewnić abonentom wartość za przystępną cenę.
- BBC Trust będzie rokrocznie publikować raporty o postępach.
- Przynajmniej co dwa lata Krajowa Izba Kontroli (National Audit Office) będzie proszona o sprawdzenie, czy rzeczywiście zapewniamy dobry stosunek wartości do ceny.

Załącznik 2: polityka ochrony danych

- 1 Będziemy pozyskiwać i wykorzystywać dane osobowe wyłącznie do świadczenia usług w ramach Programu Pomocy w Konwersji Cyfrowej.
- 2 Zbierane i wykorzystywane dane mogą mieć charakter osobisty (np., gdy osoba jest zarejestrowana jako niewidoma), jeżeli są niezbędne na potrzeby Programu.
- 3 Udostępnimy dane określonej osobie lub firmie tylko, gdy będzie to konieczne do zapewnienia pomocy w ramach Programu. Jeżeli postanowią Państwo uzyskać urządzenia cyfrowe i abonament od innego dostawcy, a nie w ramach opcji standardowej, prześlemy Państwa imię i nazwisko, adres oraz inne stosowne informacje. Inny dostawca poinformuje, w jaki sposób będzie wykorzystywał otrzymane dane. Nie ujawniamy danych osobowych w żadnych innych okolicznościach bez wcześniejszego uzyskania Państwa zgody.
- 4 W bezpieczny sposób usuniemy zebrane dane kontaktowe, gdy tylko będzie to możliwe po zakończeniu świadczenia usług lub na Państwa prośbę, gdy zrezygnują Państwo z Programu Pomocy.
- 5 Jeżeli w Programie pomaga Państwu znajomy lub krewny, dane tej osoby będą również pozyskiwane i wykorzystywane w sposób opisany powyżej. Prosimy poinformować o tym zainteresowanego znajomego lub krewnego.