

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI USŁUG I PRODUKTÓW TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEDSIĘBIORSTWA ELEKTRONICZNO-MECHANICZNEGO ELPOS Sp. z o.o.

Data aktualizacji: 20.03.2026r.

1. Informacje ogólne

Przedsiębiorstwo Elektroniczno-Mechaniczne ELPOS Sp. z o.o. zobowiązuje się do zapewnienia dostępności swoich usług i produktów telekomunikacyjnych dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności. Naszym celem jest umożliwienie samodzielnego korzystania z usług wszystkim klientom.

2. Oferowane Usługi i ich Dostępność

Poniżej prezentujemy udogodnienia dla poszczególnych rodzajów naszych usług:

INTERNET STACJONARNY:

Usługa dostępu do Internetu oraz powiązany z nią modem/terminal światłowodowy stanowią zintegrowany system. Zapewniana jest interoperacyjność z powszechnie stosowanymi urządzeniami końcowymi.

Modemy i terminale światłowodowe wykorzystywane do świadczenia usługi zarządzają szybkością, stabilnością i routowaniem połączenia internetowego, są urządzeniami bezobsługowymi, niewymagającymi ingerencji użytkownika do poprawnego działania.

Modemy i terminale posiadają prosty interfejs diagnostyczny (LED):

wyposażone są w jasne, kolorowe diody LED na przednim panelu, które w czasie rzeczywistym informują o statusie pracy (zasilanie, połączenie kablowe, wysyłanie/odbieranie danych, połączenie z routerem). Ułatwia to

szybką ocenę działania osobom z niepełnosprawnością ruchową lub wzrokową (przy odpowiednim oświetleniu).

Fizyczny włącznik zasilania: modemy/terminale posiadają fizyczny, wyczuwalny włącznik zasilania z tyłu obudowy, co ułatwia zarządzanie energią (np. twardy restart) bez konieczności odłączania kabla z gniazdka.

Bezobsługowość: Urządzenia są zaprojektowane jako "podłącz i używaj"(plug-and-play), co jest kluczowe dla osób, które nie posiadają zaawansowanych umiejętności technicznych.

Zgodność z zewnętrznymi routerami: modemy bez wbudowanego routera Wi-Fi, jak i z wbudowanym routerem oraz terminale pozwalają na podłączenie dowolnego, dedykowanego routera dostosowanego do potrzeb użytkownika (np. z funkcjami głosowymi, większymi przyciskami itp.).

TELEFON STACJONARNY:

Usługa telefonii stacjonarnej umożliwia komunikację głosową.

Modemy i terminale światłowodowe wykorzystywane do świadczenia usługi są urządzeniami bezobsługowymi, niewymagającymi ingerencji użytkownika do poprawnego działania.

TELEWIZJA CYFROWA

Usługa telewizji cyfrowej świadczona jest z wykorzystaniem dekodерów STB (Set-Top Box) lub modułów CAM.

Dekodery telewizji cyfrowej zapewniają obsługę audiodeskrypcji, napisów dla niesłyszących (DVB-Subtitles), umożliwiają sterowanie udogodnieniami dostępności (włączanie/wyłączanie napisów, wybór ścieżki audio) przez użytkownika. Dekodery mają proste i intuicyjne menu. Szybka instalacja i wyszukiwanie kanałów (Funkcja typu "AutoInstall") ułatwia uruchomienie urządzenia bez zaawansowanej wiedzy technicznej.

Moduły CAM do telewizji cyfrowej - są urządzeniami bezobsługowymi, niewymagającymi ingerencji użytkownika do poprawnego działania.

W ramach usługi dostępu do telewizji zapewniamy możliwość korzystania z

elektronicznego przewodnika po programach (EPG), który jest czytelny, zrozumiały i zapewnia dostęp do wszystkich potrzebnych funkcji.

Usługa telewizji może obejmować również audiodeskrypcję, napisy dla osób niesłyszących, tłumaczenie na język migowy, które przekazywane są zgodnie z sygnałem źródłowym nadawców telewizyjnych – P.E.M.ELPOS Sp. z o.o. nie ingeruje w te elementy sygnału.

Obsługa Klienta (Biuro Obsługi Klienta oraz infolinia)

Obsługa Klientów możliwa jest w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie 85 831 10 00, 85 831 10 01, za pośrednictwem e-mail: bok@elpos.net, w miejscu zamieszkania Abonenta.

Obsługa za pomocą tłumacza polskiego języka migowego.

Związek produktów z usługą:

Oferowane przez nas urządzenia są niezbędne prawidłowego odbioru usługi i zostały skonfigurowane przez pracowników P.E.-M. ELPOS Sp. z o.o. w taki sposób, że po podłączeniu do sieci są od razu gotowe do pracy, bez konieczności dokonywania przez Abonenta ustawień technicznych.

Instrukcje obsługi urządzeń (modemów, terminali światłowodowych, dekodерów, modułów CAM) są napisane prostym, jasnym językiem i wydawane są Abonentom wraz z urządzeniem oraz umieszczone są na naszej stronie internetowej w postaci plików możliwych do odczytania przez programy czytające. Jest możliwość przesłania ich na życzenie Abonenta na wskazany przez niego adres e-mail. Są dostępne również w wersji papierowej w postaci wydruków powiększoną czcionką w Biurze Obsługi Klienta.

3. Dodatkowe Udogodnienia dla Osób Niepełnosprawnych

Zapewniamy:

W Biurze Obsługi Klienta, od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00-17.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, zapewniamy:

- Umowy, regulaminy i cenniki w formatach dostępnych (np. powiększony

druk, dokumenty elektroniczne zgodne z WCAG),

- możliwość obsługi Klienta w alternatywnych formach (np. e-mail, telefonicznie, w miejscu zamieszkania),

- obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym w urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą, jak również możliwość podłączenia własnych urządzeń lub nośników danych z oprogramowaniem wspomagającym (dla osób słabowidzących);

- bezpłatny dostęp do tłumacza polskiego języka migowego (zgłoszenie zamiaru skorzystania z tego udogodnienia wymaga wyprzedzenia co najmniej 3 dni roboczych telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej). Zapewniamy udostępnienie udogodnienia w terminie wyznaczonym przez osobę niepełnosprawną lub z nią uzgodnionym. W przypadku braku możliwości udostępnienia udogodnienia w wyżej wymienionym terminie – zawiadamiamy o tym osobę niepełnosprawną i wyznaczymy możliwy termin udostępnienia udogodnienia lub wskażemy inny możliwy rodzaj udogodnienia);

- obsługę osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu (jeżeli osoba nie jest w stanie wejść do Biura Obsługi Klienta, ponieważ do windy w budynku prowadzą schody, pracownik schodzi do Klienta lub zapewniamy bezpłatną obsługę w miejscu zamieszkania),

- wsparcie przy konfiguracji sprzętu i usług – pomagamy w uruchomieniu i skonfigurowaniu urządzeń końcowych lub uruchomieniu świadczonej usługi, zarówno w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie, jak i w miejscu zamieszkania Abonenta,

- zapewniamy odpowiednie standardy obsługi Klientów: ustalamy preferowany sposób komunikacji, przekazujemy informacje w sposób jasny i zrozumiały, dostosowujemy formę komunikacji do indywidualnych potrzeb, upewniamy się, że przekazywane informacje są zrozumiałe, pracownicy Biura

Obsługi Klienta są przeszkoleni w zakresie wsparcia osób z niepełnosprawnościami.

4. Kontakt i Informacje zwrotne

Jeśli napotkasz trudności w korzystaniu z naszych usług lub produktów, prosimy o kontakt pod adresem:

- **e-mail:** bok@elpos.net
- **telefon/SMS:** 885808048

Wnioski o zapewnienie dostępności realizujemy niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 30 dni, w szczególnie skomplikowanych przypadkach do 60 dni (o czym powiadamy konsumenta).