

# UDOGODNIENIA DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014r. (Dz.U.2014 poz. 491) na podstawie art. 79c ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2014 poz. 243) P.E.-M. ELPOS Sp. z o.o. zapewnia udogodnienia dla osób niepełnosprawnych.

W jednostce obsługującej naszych Klientów (Biuro Obsługi Klienta), od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00-10.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, zapewniamy obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym w urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą, jak również bezpłatnie dostęp do tłumacza polskiego języka migowego. Osoba niepełnosprawna w celu skorzystania z usług tłumacza polskiego języka migowego zgłasza zamiar skorzystania z tego udogodnienia z wyprzedzeniem 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. Zapewniamy dostępność Biura Obsługi Klienta dla osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu.

Udostępniamy również w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w Biurze Obsługi Klienta sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej

- informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych
- ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej oferujemy:

- pomoc osoby reprezentującej P.E.-M. ELPOS Sp. z o.o. we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych lub telefonicznie.

Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępniamy ogólne warunki umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym, albo na papierze w alfabecie Braille`a albo przy użyciu dużej

czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

Na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej udostępniamy:

- a) informacje o danych zawartych na fakturze z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzone na papierze w alfabecie Braille`a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym (w przypadku zgłoszenia żądania przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura - realizujemy żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury, natomiast w przypadku żądania dotyczącego okresu rozliczeniowego, za który już wystawiono fakturę - w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia),
- b) szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

Na każde żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazujemy abonentowi informację o oferowanych wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej informacje są sporządzone na papierze w alfabecie Braille`a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnienia polegającego na:

- bezpłatnym dostępie do tłumacza polskiego języka migowego
- lub udostępnieniu ogólnych warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz jej wzoru, cennika usług telekomunikacyjnych i regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, sporządzonych na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym, albo na papierze w alfabecie Braille`a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym

związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, P.E.-M. ELPOS Sp. z o.o. przed realizacją udogodnienia ma prawo żądać okazania, do wglądu, przez osobę żądającą realizacji udogodnienia, dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r. O rehabilitacji zawodowej i społecznej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. Z 2011r. Nr 127, poz. 721 z późn. zm).

Jednocześnie informujemy, że nasza strona internetowa [www.elpos.net](http://www.elpos.net) i udostępniane za jej pośrednictwem informacje zostaną dostosowane do wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0), z uwzględnieniem poziomu AA.

