

Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014r. (Dz.U.2014 poz. 491) na podstawie art. 340 ustawy z dnia 12 lipca 2024r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221) oraz zgodnie z ustawą z dnia 26 kwietnia 2024r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731) P.E.-M. ELPOS Sp. z o.o. zapewnia udogodnienia dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz dostępność swoich usług.

Obsługa w Biurze Obsługi Klienta

W Biurze Obsługi Klienta, od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00-17.00 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;
- 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 –
zawiadamy o tym osobę niepełnosprawną i wyznaczymy
możliwy termin udostępnienia udogodnienia lub wskażemy
inny możliwy rodzaj udogodnienia;

- obsługę osób niepełnosprawnych z upośledzeniem
narządu ruchu;
- 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 Biurze
Obsługi Klienta lub telefonicznie.

Udostępniane dokumenty

Udostępniamy 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.

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 Abonenta, będącego osobą niewidomą lub słabowidzącą udostępniamy:

- informacje o danych zawartych na fakturze z podstawowym wykazem wykonanych usług 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 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.

Weryfikacja

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 formie tekstowej, albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną - w formie tekstowej
- 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).

Dostępność usług:

Telewizja cyfrowa

Usługa telewizji cyfrowej świadczona jest z wykorzystaniem dekodery STB (Set-Top Box) lub modułów CAM zapewniających dostęp do 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, inne funkcje wspierające osoby z niepełnosprawnościami, które przekazywane są zgodnie z sygnałem źródłowym nadawców telewizyjnych.

Dekodery STB umożliwiają sterowanie udogodnieniami dostępności (włączanie/wyłączanie napisów, wybór ścieżki audio) przez użytkownika.

Telefon stacjonarny

Usługa telefonii stacjonarnej umożliwia komunikację głosową.

Komunikacja tekstowa zapewniona jest za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Obsługa klientów możliwa jest również za pośrednictwem e-mail: bok@elpos.net

Internet

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

Dostępność strony internetowej

Nasza strona internetowa www.elpos.net i udostępniane za jej pośrednictwem informacje zostały dostosowane do wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0), z uwzględnieniem poziomu AA, zapewniamy:

- odpowiedni kontrast między tekstem a tłem,
- możliwość powiększania treści bez utraty czytelności,
- dostępność wszystkich funkcji strony z poziomu klawiatury,
- logiczną i spójną strukturę treści,
- zrozumiałe etykiety przycisków i linków,
- kompatybilność z czytnikami ekranu,
- przewidywalną nawigację i spójny układ strony,
- brak elementów mogących wywołać ataki epilepsji,
- odpowiedni czas na zapoznanie się z treścią,
- prosty i zrozumiały język komunikatów.