

Informacje o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez Dostawcę usług Polnet24 R. Wojna J. Jamka s.c.

Poniżej zamieszczone zostały informacje o udogodnieniach oferowanych dla osób niepełnosprawnych przez Dostawcę usług – Polnet24 R. Wojna J. Jamka s.c.

NIP: 7382156407. Informacje te udostępnione zostały przy użyciu **Dużej czcionki (16 pkt)** w Biurze Obsługi Klienta znajdującym się w Bobowej przy ul. Grunwaldzka 4 oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej Dostawcy usług: www.polnet24.pl. Na żądanie osoby niepełnosprawnej lub osoby przez nią wyznaczonej, niniejsze informacje przesyłane są w postaci elektronicznej w formie tekstowej na wskazany adres e-mail w terminie 30 dni od zgłoszenia żądania. Ponadto, na każde żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej, informacje te udostępniane są na papierze w formie wydruku w alfabecie Braille'a w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania. Dostawca aktualizuje niniejsze informacje raz na kwartał.

I. Wyposażenie i dostęp do Biura Obsługi Klienta

Dostawca usług posiada jedno Biuro Obsługi Klienta (BOK), które znajduje się w Bobowa (38-350) przy ul. Grunwaldzka 4.

1. Wyposażenie BOK w urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabo widzącą.

Dostawca usług udostępnia urządzenie umożliwiające wyświetlanie na monitorze informacji dotyczących świadczonych usług telekomunikacyjnych w formacie pozwalającym na zapoznanie się z tymi informacjami dopasowanym do potrzeb konkretnej osoby. Udogodnienie dostępne jest w godzinach pracy BOK.

2. Dostępność tłumacza polskiego języka migowego.

Dostawca usług zapewnia osobom niepełnosprawnym bezpłatną obsługę prowadzoną przez pracownika będącego tłumaczem polskiego języka migowego i systemu językowo-migowego. W celu skorzystania z tego 1 udogodnienia, należy zgłosić Dostawcy usług swój zamiar z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych.

Zgłoszenia może dokonać osobiście osoba niepełnosprawna, a także upoważniona przez osobę niepełnosprawną. Zgłoszenia dokonuje się w formie dostępnej dla danej osoby niepełnosprawnej. Dostawca umożliwia zgłoszenie: telefonicznie pod numerem telefonu +48 18 4791060, pocztą elektroniczną pod adresem biuro@polnet24.pl, osobiście w BOK lub listownie na adres BOK.

II. Dostęp do informacji

1. Wzorce umowne.

Wzorce umowne stosowane przez Dostawcę usług tj. wzór umowy abonenckiej, regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz cenniki poszczególnych usług Dostawca usług udostępnia w następujący sposób:

- 1) na papierze w formie wydruku przy użyciu dużej czcionki (16 pkt) – dostępne są w BOK lub na żądanie osoby niepełnosprawnej przesyłane są na adres korespondencyjny w terminie 30 dni od zgłoszenia żądania,
- 2) w postaci elektronicznej w formie tekstowej na stronie internetowej Dostawcy usług,
- 3) na papierze w alfabecie Braille'a – przesyłane są na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej na adres korespondencyjny, w terminie 30 dni od zgłoszenia żądania.

2. Informacje dla osób będących stroną umowy abonenckiej.

Dostawca usług na każde żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej będącej stroną umowy abonenckiej dostarcza informacje o

danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych przy użyciu dużej czcionki, a w razie konieczności na papierze w alfabecie Braille'a na adres korespondencyjny Abonenta, bądź pocztą elektroniczną w formacie tekstowym na adres e-mail Abonenta.

III. Telekomunikacyjne urządzenia końcowe

Na życzenie osoby niepełnosprawnej Dostawca usług oferuje takiej osobie telekomunikacyjne urządzenia końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu do świadczonej usługi telefonicznej, przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne w następującym zakresie:

- 1) w przypadku osób niewidomych i słabo widzących - modele posiadające klawiaturę wybiorną - telefony wyposażone w co najmniej jeden przycisk wyróżniony w sposób umożliwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabo widzące (w przypadku wyróżnienia tylko jednego przycisku jest to przycisk oznaczony cyfrą pięć) lub równoważną funkcjonalność umożliwiającą wybranie określonego numeru; Dostawca usług nie oferuje modeli dotykowych,
- 2) w przypadku osób słabo słyszających - telefony wyposażone we wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia oraz pętlę indukcyjną w słuchawce lub naszyjną,
- 3) w przypadku osób z niepełnosprawnością narządów ruchu – telefony umożliwiające szybkie wybieranie numeru.

IV. Pomoc w skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego

Dostawca usług zapewnia bezpłatną pomoc we właściwym skonfigurowaniu urządzeń lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej osobie niepełnosprawnej. Pomoc dostępna jest w BOK lub przez telefon pod numerem +48 18 4791060, a na wniosek może być udzielana takiej osobie w miejscu jej zamieszkania.

Bobowa, Styczeń 2019 roku