

Informacja o oferowanych przez Telego Sp. z o.o. (dalej: „Telego”) udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych

Mając na względzie potrzeby Naszych Klientów a także przepisy rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych ([Dz. U. 2014 r. poz. 464](#), dalej: „Rozporządzenie MAiC”) poniżej prezentujemy informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oraz o terminach ich dostępności.

Wyjaśniamy także, że niżej określone terminy wynikają z przepisów Rozporządzenia MAiC, jednak mając na uwadze zrozumienie dla szczególnych potrzeb Naszych Klientów dokładamy najlepszych starań aby potrzeby te zrealizować niezwłocznie w przypadku zgłoszenia takiego żądania.

Zgodnie z przepisami wynikającymi z Rozporządzenia MAiC od dnia 10 października 2014 r.:

1. udostępniamy w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w jednostkach obsługujących użytkowników końcowych sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej **informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez Telego jak również ogólne warunki umów, wzory umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (obecnie: Telego Domowy, Telego Telefon, Telego Hendi) wraz z regulaminami i cennikami.**
2. przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej **oferujemy telekomunikacyjne urządzenie końcowe**, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne – spełniające parametry określone w [Załączniku nr 5 do Rozporządzenia MAiC](#) .
3. zapewniamy również pomoc w skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub też w uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych Telego lub telefonicznie.
4. na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej udostępniamy ogólne warunki umów, regulaminy umów o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz wzory umów, cenniki regulaminy świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille’a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym. Udostępnienie powyższych wzorów następuje w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
5. na 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 fakturach wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych** sporządzone na papierze w alfabecie Braille’a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

W przypadku zgłoszenia żądania Klienta przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura – realizujemy żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury. W przypadku zaś zgłoszenia żądania dotyczącego okresu rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura - realizujemy żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.

b) szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

6. na każde żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazujemy abonentowi informacje o oferowanych przez Telego udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez abonenta adres poczty elektronicznej. W przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje sporządzamy na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
7. w jednostkach obsługujących użytkowników wskazanych tutaj zapewniamy obsługę osób niepełnosprawnych na stanowiskach wyposażonych w:
 - a) urządzenia umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiającą komunikację z osobą słabowidzącą,
 - b) urządzenia zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo – migowego w czasie rzeczywistym (lub bezpłatny dostęp do tłumacza polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego) - dostępne od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 do 17 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
8. do jednostek obsługujących osoby niepełnosprawne - oznaczonych według specjalnych wzorów - zapewniamy dostęp osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu.
9. Jednocześnie informujemy, że zgodnie z przepisami [Rozporządzenia MAiC](#) osoba niepełnosprawna w celu skorzystania z udogodnienia, o którym mowa w niniejszym punkcie II. powinna zgłosić zamiar skorzystania z tego udogodnienia w wybranej przez siebie jednostce obsługującej użytkowników końcowych z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych.
10. Zgłoszenia dokonuje się w formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych, określonej przez dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych tutaj, w szczególności telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
11. Po otrzymaniu zgłoszenia zapewnimy udostępnienie udogodnienia w terminie wyznaczonym przez osobę niepełnosprawną lub z nią uzgodnionym.
12. W przypadku braku możliwości udostępnienia udogodnienia zawiadomimy o tym osobę niepełnosprawną, wyznaczając możliwy termin udostępnienia tego udogodnienia lub wskazując inny możliwy rodzaj udogodnienia.
13. dostosujemy stronę internetową Telego do potrzeb osób niepełnosprawnych (standard Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.0., z uwzględnieniem poziomu AA) tj. zgodnie z parametrami określa [Załącznik nr 6 do Rozporządzenia MAiC](#).