

INFORMACJA O UDOGODNIENIACH DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH OFEROWANYCH PRZEZ ART-COM SP. Z O.O.

Pragnąc zapewnić najwyższą jakość i dostępność obsługi dla naszych klientów usług telefonicznych zapewniamy szereg udogodnień dla osób niepełnosprawnych.

1. Zapewniamy w swojej siedzibie obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym w urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą.
2. Zapewniamy w swojej siedzibie bezpłatny dostęp do tłumacza polskiego języka migowego od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00. Osoba niepełnosprawna w celu skorzystania z udogodnienia zobowiązana jest zgłosić firmie ART-COM zamiar skorzystania z niego osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych. Udogodnienie zostanie udostępnione w uzgodnionym terminie.
3. Zapewniamy dostępność do siedziby firmy dla osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu.

4. Przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie Abonenta, będącego osobą niepełnosprawną oferujemy pomoc osoby reprezentującej firmę ART-COM we właściwym skonfigurowaniu urządzenia dostępowego dla tych usług w naszej siedzibie lub telefonicznie, posiadamy również w ofercie aparaty telefoniczne przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne.
5. Udostępniamy na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od złożenia żądania, wzorzec umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz cennik sporządzony 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, przy czym za teksty autentyczne uznaje się wzorzec umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz cennik w alfabecie łacińskim.
6. Na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej udostępniamy informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym. Udostępniamy również szczegółowy wykaz wykonanych połączeń sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

7. W przypadku zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 6, otrzymanego przed lub w trakcie trwania okresu rozliczeniowego realizujemy żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury; jeśli faktura została już wystawiona realizujemy żądanie w terminie 30 dni.
8. Na każde żądanie Abonenta usług telefonicznych, będącego osobą niepełnosprawną, udostępniamy w terminie 30 dni od złożenia żądania informacje o oferowanych przez nas udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych w postaci papierowej lub elektronicznej na udostępniony w tym celu adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabo widzącej takie informacje będą sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.
9. W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnień na rzecz osób niepełnosprawnych, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, przed realizacją udogodnienia mamy prawo zażądać okazania, do wglądu, dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721, z późn. zm.).

Siedziba obsługująca użytkowników końcowych usług telefonicznych przystosowana do obsługi osób niepełnosprawnych jest oznakowana przy pomocy poniższych symboli:

Placówka przystosowana do obsługi osób niepełnosprawnych:



Placówka przystosowana do obsługi osób niesłyszących lub niemówiących:



Placówka przystosowana do obsługi za pomocą języka migowego:

