

INFORMACJA O UDOGODNIENIACH DLA OSÓB NIEPEŁOSPRAWNYCH

Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. (Dz.U. 2014 poz. 464) określa szczegółowe wymagania dotyczące świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców. W kontekście Biura Obsługi Klienta rozporządzenie nakłada obowiązki zapewnienia dostępności dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Poniżej przedstawiamy kluczowe informacje, które spełniane są w Biurze Obsługi Klienta Terra Telekom Sp. z o. o.:

1. Wyposażenie stanowisk obsługi klienta

- Urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą.
- Urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego. Dostępność tego udogodnienia zapewniona jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:30 do 15:30.
- Dostępność jednostki dla osób z upośledzeniem narządu ruchu, zapewniając odpowiednią architekturę budynku.

2. Oznakowanie jednostek obsługi klienta

Biuro Obsługi Klienta przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych oznakowane jest poniższymi znakami zawieszonymi na drzwiach wejściowych.



3. Informowanie o dostępnych udogodnieniach

Biuro Obsługi Klienta udostępniania informacje o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały. Informacje dostępne są w

jednostkach obsługujących użytkowników końcowych w formie papierowej przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej na stronie internetowej dostawcy, obejmują:

- Informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez dostawcę usług.
- Ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
- Informacje aktualizowane są nie rzadziej niż raz na kwartał.

4. Zapewnienie dostępu do tłumacza języka migowego

Terra Telekom Sp. z o. o. w swojej jednostce zapewnia dostęp do tłumacza języka migowego od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:30 do 15:30.

5. Zapewnienie dostępu dokumentów w alfabecie Braille'a

Terra Telekom Sp. z o. o. w swojej jednostce, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, ma możliwości udostępnienia ogólnych warunków umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a.