

INFORMACJA

W SPRAWIE UDOGODNIENIŃ DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH OFEROWANYCH PRZEZ Petrus Toruń spółka z o. o. z siedzibą w Chojnicach

I. Podstawa prawna

Podstawę prawną sporządzenia Informacji w sprawie udogodnień dla osób niepełnosprawnych („Informacja”) stanowi §3 ust. 1 pkt 1 Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych (Dz. U. z 2014r., poz. 464).

II. Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych ruchowo

1. Podjazd umożliwiający poruszanie się na wózku inwalidzkim osób niepełnosprawnych ruchowo, znajduje się przed budynkiem, w którym zlokalizowane jest Biuro Obsługi Klienta („BOK”) w Toruniu:

87-100 Toruń, ul. Łyskowskiego 29/35

2. Możliwość zorganizowania wizyty przedstawiciela Petrus poza BOK, na zasadach określonych w pkt 2, istnieje również na obszarze działalności telekomunikacyjnej Petrus w miastach i ich okolicach, wymienionych w pkt 1.
3. W każdym przypadku, użytkownik niepełnosprawny ruchowo zapewnia transport we własnym zakresie i na własny koszt.
4. Petrus przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej oferuje:
 - 5.1 telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz co najmniej umożliwiające szybkie wybieranie numeru;
 - 5.2 pomoc osoby reprezentującej Petrus we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w BOK lub telefonicznie.

III. Udogodnienia dla osób niemówiących lub niesłyszących

1. Petrus zapewnia obsługę osób niemówiących lub niesłyszących, poprzez zorganizowanie w BOK stanowisk wyposażonych w:
 - 1.1 urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz
 - 1.2 urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, w BOK w Toruniu.

2. Komunikacja audiowizualna osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, jest możliwa w godzinach 8:00 - 18:00 od pn. do pt.
3. Osoba niepełnosprawna w celu skorzystania z udogodnienia polegającego na bezpłatnym zapewnieniu w BOK dostępu do tłumacza polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego, zgłasza Petrus zamiar skorzystania z tego udogodnienia w wybranym przez siebie BOK, o którym mowa w pkt 2, z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych.
4. Zgłoszenia dokonuje się telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Po otrzymaniu zgłoszenia Petrus zapewnia udostępnienie udogodnienia w terminie wyznaczonym przez osobę niepełnosprawną lub z nią uzgodnionym.
6. W przypadku braku możliwości udostępnienia udogodnienia w terminie, o którym mowa w pkt 5, Petrus zawiadamia o tym osobę niepełnosprawną, wyznaczając możliwy termin udostępnienia tego udogodnienia lub wskazując inny możliwy rodzaj udogodnienia.
7. Petrus przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby słabosłyszącej oferuje:
 - 7.1 telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz co najmniej wyposażone we wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia lub pętlę indukcyjną w słuchawce lub naszyjną;
 - 7.2 pomoc osoby reprezentującej Petrus we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w BOK lub telefonicznie.

IV. Udogodnienia dla osób słabowidzących lub niewidomych

1. Petrus na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia ogólne warunki 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 przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym, przy czym za teksty autentyczne uznaje się ogólne warunki, wzory umów oraz regulaminy i cenniki przygotowane przez Petrus w alfabecie łańcuchowym.

w formacie tekstowym albo na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym, przy czym za teksty autentyczne uznaje się ogólne warunki, wzory umów oraz regulaminy i cenniki przygotowane przez Petrus w alfabecie łańcuchowym.
2. Petrus na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej udostępnia:
 - 2.1 informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym;
 - 2.2 szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
3. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w pkt 2, ppkt 2.1:
 - 3.1 przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura - Petrus realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury;
 - 3.2 dotyczącego okresu rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura - Petrus realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.

4. Petrus udostępnia w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w BOK sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej:
 - 4.1 informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez Petrus;
 - 4.2 ogólne warunki Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, Cennik usług telekomunikacyjnych i Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
5. Petrus przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby słabowidzącej lub niewidomej oferuje:
 - 5.1 telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz:
 - 5.1.1 w przypadku modeli posiadających klawiaturę wybierną - telekomunikacyjne urządzenie końcowe powinno być wyposażone w co najmniej jeden przycisk wyróżniony w sposób umożliwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące (w przypadku wyróżnienia tylko jednego przycisku powinien to być przycisk oznaczony cyfrą pięć) lub równoważną funkcjonalność umożliwiającą wybranie określonego numeru;
 - 5.1.2 w przypadku modeli dotykowych i innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych posiadających rozbudowane menu - telekomunikacyjne urządzenie końcowe powinno mieć zainstalowane co najmniej oprogramowanie asystujące, w szczególności program odczytu ekranu, opcje powiększenia i dostosowania obrazu do indywidualnych potrzeb, umożliwiające osobom niewidomym i słabowidzącym obsługę menu urządzenia i jego podstawowych funkcji takich jak wykonywanie połączeń telefonicznych lub wysyłanie i odczytywanie krótkich wiadomości tekstowych;
 - 5.2 pomoc osoby reprezentującej Petrus we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w BOK lub telefonicznie.
6. Petrus zapewnia obsługę osób słabowidzących, poprzez zorganizowanie w BOK stanowisk wyposażonych w urządzenie ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą.

V. Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, bez względu na rodzaj niepełnosprawności

1. Petrus na każde żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje abonentowi informacje o oferowanych przez Petrus wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
2. Korzystanie z udogodnień przez osoby niepełnosprawne jest bezpłatne. Koszt zakupu urządzeń końcowych, o których mowa w rozdziale II, pkt 5, ppkt 5.1, rozdziale III, pkt 7, ppkt 7.1, rozdziale IV, pkt 5 ppkt 5.1, ponosi abonent.
3. Wszelkie dane teleadresowe niezbędne do kontaktu z Petrus, znajdują się na stronie internetowej www.petrus.com.pl.

VI. Uprawnienia Petrus

W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnienia, polegającego na bezpłatnym zapewnieniu w BOK dostępu do tłumacza polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego bądź też określonego w rozdziale IV pkt 1, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, osoba reprezentująca Petrus przed realizacją udogodnienia ma prawo zażądać okazania, do wglądu, przez osobę żądającą realizacji udogodnienia, 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 póź. zm.)