



Informacja w sprawie udogodnień SILEMAN

dla osób niepełnosprawnych

Szanowni Państwo!

Informujemy, że SILEMAN dokłada wszelkich starań ażeby świadczone przez nią usługi były dostępne dla jak najszerszego grona Abonentów, a obsługa każdego z Klientów była dostosowana do jego indywidualnych potrzeb i odpowiadała standardom najwyższej klasy. W trosce o powyższe dbamy również i o to, ażeby nasza oferta i zasady obsługi odpowiadały przepisom powszechnie obowiązującego prawa. Stąd też SILEMAN informuje, że zapewnia udogodnienia dla osób będących osobami niepełnosprawnymi, jakie określone zostały w Rozporządzeniu 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. z 2014 r., poz. 464. W tym zakresie SILEMAN działając jako dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych oferuje Państwu następujące udogodnienia:

- W Siedzibie spółki udostępniamy w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały sporządzoną na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej <https://sileman.pl/> informację o wszystkich

oferowanych przez nas udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych (jest to niniejszy dokument), a także wzór umowy abonenckiej, cennik i regulamin. Informacje aktualizowane są na bieżąco, co najmniej raz na kwartał.

- Na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej zgłoszone **mailowo, osobiście lub telefonicznie w terminie 30 dni** od jego otrzymania udostępniamy wzór umowy abonenckiej, cennika, regulaminu, sporządzonych 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. Sygnalizujemy jednak, że za teksty autentyczne uznaje się dokumenty przygotowane w alfabecie łacińskim. Równocześnie informujemy, że w przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji powyższego udogodnienia, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, nasz pracownik 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 późn. zm.).
- Na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy abonenckiej udostępniamy informacje o danych

zawartych na fakturze 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 takiego żądania przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura - realizujemy żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury. Natomiast w przypadku żądania dotyczącego Okresu rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura realizujemy żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.

- Na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy abonenckiej udostępniamy szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
- Na każde żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazujemy abonentowi informacje o oferowanych przez nas wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych (jest to niniejszy dokument), 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 będą sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku

wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

- Dostawca oświadcza iż nie prowadzi biur do obsługi klientów, stąd nie posiada lokali przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami

Należy podkreślić, iż SILEMAN zawsze stosuje aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Wyrażamy nadzieję, że zakres świadczonych przez SILEMAN udogodnień jest na tyle szeroki, że będzie w stanie sprostać oczekiwaniom i potrzebom każdego Abonenta. W przypadku jednakże jakichkolwiek wątpliwości lub szczególnych potrzeb w tym zakresie uprzejmie prosimy o bezpośredni kontakt z pracownikami naszego biura obsługi.