

## **Informacja o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami**

### **Dane przedsiębiorcy.**

**IDEALAN Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Witosa 49 w Sokółce** zapewnia udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności rozporządzeniem 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.

Niniejsza informacja została sporządzona na potrzeby wykazania zakresu udogodnień oferowanych przez IDEALAN Sp. z o.o. dla osób z niepełnosprawnościami w związku z obowiązkami przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami są zapewniane w następującym Biurze Obsługi Klienta:

- **Biuro Obsługi Klienta w Sokółce** – od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–17:00 tj. w godzinach pracy Biura z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

IDEALAN Sp. z o.o. zapewnia dostępność Biura Obsługi Klienta dla osób z niepełnosprawnością narządu ruchu.

### **Zakres udogodnień.**

W Biurze Obsługi Klienta zapewniana jest obsługa osób z niepełnosprawnościami na stanowisku wyposażonym w urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą.

Idealan Sp. z o.o. zapewnia bezpłatny dostęp do tłumacza polskiego języka migowego.

Osoba z niepełnosprawnością, chcąc skorzystać z usług tłumacza polskiego języka migowego po wejściu do Biura Obsługi Klienta zgłasza pracownikowi zamiar skorzystania z tego udogodnienia. Połączenia z tłumaczem polskiego języka migowego realizowane są od razu online w czasie rzeczywistym, nie ma potrzeby wcześniejszej rezerwacji wizyty.

Osoba z niepełnosprawnością może również zgłosić potrzebę skorzystania z usługi tłumacza polskiego języka migowego z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych, telefonicznie pod nr tel. 85 711-96-92 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: biuro@idealan.pl.

IDEALAN Sp. z o.o. zapewnia udostępnienie wskazanego udogodnienia w terminie wyznaczonym przez osobę z niepełnosprawnością albo uzgodnionym z tą osobą.

W przypadku braku możliwości zapewnienia udogodnienia w oczekiwanym terminie, operator powiadamia osobę zainteresowaną o braku możliwości realizacji w tym terminie oraz wyznacza możliwy termin udostępnienia udogodnienia albo wskazuje inny możliwy rodzaj udogodnienia.

### **Dostęp do dokumentów i informacji.**

IDEALAN Sp. z o.o. udostępnia w Biurze Obsługi Klienta, w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały, sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej: <https://idealan.pl/udogodnienia-dla-osob-z-niepelnosprawnościami/> informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wzór umowy, cennik usług telekomunikacyjnych oraz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, operator udostępnia ogólne warunki umowy, wzór umowy, cennik oraz regulamin

świadczenia usług telekomunikacyjnych na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

Na każde żądanie abonenta będącego osobą z niepełnosprawnością, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, IDEALAN Sp. z o.o. przekazuje informację o wszystkich oferowanych udogodnieniach w postaci papierowej lub elektronicznej, a dla osoby niewidomej lub słabowidzącej odpowiednio w alfabecie Braille'a, przy użyciu dużej czcionki albo w formacie tekstowym.

### **Wsparcie przy zawieraniu umowy.**

Przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnością operator oferuje pomoc osoby reprezentującej IDEALAN Sp. z o.o. w Biurze Obsługi Klienta albo telefonicznie.

### **Faktury i wykazy usług.**

Na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej operator udostępnia informacje o danych zawartych na fakturze z podstawowym wykazem wykonanych usług

telekomunikacyjnych sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

Jeżeli żądanie zostanie zgłoszone przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który ma zostać wystawiona faktura, realizacja następuje niezwłocznie po wystawieniu faktury, natomiast w przypadku żądania dotyczącego okresu rozliczeniowego, za który faktura została już wystawiona, realizacja następuje w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia żądania.

Na żądanie operator udostępnia również szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

### **Weryfikacja uprawnień do udogodnienia.**

W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnienia polegającego na bezpłatnym dostępie do tłumacza polskiego języka migowego albo udostępnieniu dokumentów i informacji w formatach dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej realizacji udogodnienia, IDEALAN Sp. z o.o. może przed realizacją udogodnienia żądać okazania do wglądu

dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

### **Sposób kontaktu.**

W razie pytań lub wątpliwości dotyczących udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami, osoba zainteresowana może skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta IDEALAN Sp. z o.o., pod nr telefonu : 85 711-96-92, pod adresem e-mail : [biuro@idealan.pl](mailto:biuro@idealan.pl) lub osobiście w siedzibie Biura pod adresem ul. Witosa 49, 16-100 Sokółka. który udziela wszelkich niezbędnych informacji.