



## Informacje o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez Dostawcę usług Rybnet Sp. z o.o. Sp. k.

Poniżej zamieszczone zostały informacje o udogodnieniach oferowanych dla osób niepełnosprawnych przez Dostawcę usług - Rybnet Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Rybniku, ul. Mikołowska 40A, 44-200 Rybnik wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000336231, NIP: 6423106447. Informacje te udostępnione zostały przy użyciu **dużej czcionki (16 pkt)** w Biurze Obsługi Klienta znajdującym się w Rybniku przy ul. Mikołowskiej 40A oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej Dostawcy usług: **www.rybnet.pl**. Na żądanie osoby niepełnosprawnej lub osoby przez nią wyznaczonej, niniejsze informacje przesyłane są w postaci elektronicznej w formie tekstowej na wskazany adres e-mail w terminie 30 dni od zgłoszenia żądania. Ponadto, na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, informacje te udostępniane są na papierze w formie wydruku w alfabecie Braille'a w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania. Dostawca aktualizuje niniejsze informacje raz na kwartał.

### **I. Wyposażenie i dostęp do Biura Obsługi Klienta**

Dostawca usług posiada jedno Biuro Obsługi Klienta (BOK), które znajduje się w Rybniku (44-200) przy ul. Mikołowskiej 40A.

#### **1. Wyposażenie BOK w urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą.**

Dostawca usług udostępnia urządzenie umożliwiające wyświetlanie na monitorze informacji dotyczących świadczonych usług telekomunikacyjnych w formacie pozwalającym na zapoznanie się z tymi informacjami dopasowanym do potrzeb konkretnej osoby.

Udogodnienie dostępne jest w godzinach pracy BOK.

#### **2. Dostępność tłumacza polskiego języka migowego.**

Dostawca usług zapewnia osobom niepełnosprawnym bezpłatną obsługę prowadzoną przez pracownika będącego tłumaczem polskiego języka migowego i systemu językowo-migowego. W celu skorzystania z tego

udogodnienia, należy zgłosić Dostawcy usług swój zamiar z wyprzedzeniem co najmniej **3 dni roboczych**.

Zgłoszenia może dokonać osobiście osoba niepełnosprawna, a także upoważniona przez osobę niepełnosprawną. Zgłoszenia dokonuje się w formie dostępnej dla danej osoby niepełnosprawnej. Dostawca umożliwia zgłoszenie: telefonicznie pod numerem telefonu +48 32 441 4000, faksem pod numerem +48 32 441 4001, pocztą elektroniczną pod adresem [biuro@rybnet.pl](mailto:biuro@rybnet.pl), osobiście w BOK lub listownie na adres BOK.

### **3. Dostępność BOK dla osób z upośledzeniem narządu ruchu.**

BOK Dostawcy usług dostępny jest dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. BOK znajduje się na parterze, a wejście do lokalu wyposażone jest w podjazd dla wózków. Przed wejście znajduje się duże miejsce parkingowe dostosowane dla osób z upośledzeniem narządu ruchu.

## **II. Dostęp do informacji**

### **1. Wzorce umowne.**

Wzorce umowne stosowane przez Dostawcę usług tj. wzór umowy abonenckiej, regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz cenniki poszczególnych usług Dostawca usług udostępnia w następujący sposób:

- 1) na papierze w formie wydruku przy użyciu dużej czcionki (16 pkt) – dostępne są w BOK lub na żądanie osoby niepełnosprawnej przesyłane są na adres korespondencyjny w terminie 30 dni od zgłoszenia żądania,
- 2) w postaci elektronicznej w formie tekstowej na stronie internetowej Dostawcy usług,
- 3) na papierze w alfabecie Braille'a – przesyłane są na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej na adres korespondencyjny, w terminie 30 dni od zgłoszenia żądania.

### **2. Informacje dla osób będących stroną umowy abonenckiej.**

Dostawca usług na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy abonenckiej dostarcza informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług

telekomunikacyjnych przy użyciu dużej czcionki, a w razie konieczności na papierze w alfabecie Braille'a na adres korespondencyjny Abonenta, bądź pocztą elektroniczną w formacie tekstowym na adres e-mail Abonenta.

### **III. Telekomunikacyjne urządzenia końcowe**

Na życzenie osoby niepełnosprawnej Dostawca usług oferuje takiej osobie telekomunikacyjne urządzenia końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu do świadczonej usługi telefonicznej, przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne w następującym zakresie:

- 1) w przypadku osób niewidomych i słabowidzących - modele posiadające klawiaturę wybiorczą - telefony wyposażone w co najmniej jeden przycisk wyróżniony w sposób umożliwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące (w przypadku wyróżnienia tylko jednego przycisku jest to przycisk oznaczony cyfrą pięć) lub równoważną funkcjonalność umożliwiającą wybranie określonego numeru; Dostawca usług nie oferuje modeli dotykowych,
- 2) w przypadku osób słabosłyszących - telefony wyposażone we wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia oraz pętlę indukcyjną w słuchawce lub naszyjną,
- 3) w przypadku osób z niepełnosprawnością narządów ruchu - telefony umożliwiające szybkie wybieranie numeru.

### **IV. Pomoc w skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego**

Dostawca usług zapewnia bezpłatną pomoc we właściwym skonfigurowaniu urządzeń lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej osobie niepełnosprawnej. Pomoc dostępna jest w BOK lub przez telefon pod numerem +48 32 441 4000, a na wniosek może być udzielana takiej osobie w miejscu jej zamieszkania.

Rybnik, Wrzesień 2024 roku