

Poniżej zamieszczone zostały informacje o udogodnieniach oferowanych dla osób z niepełnosprawnościami przez Dostawcę usług - F.P.U.H. Czajen Krzysztof Czaja z siedzibą w Mielcu, ul. 3 Maja 12, 39-300 Mielec, NIP: 8171004262. Informacje te udostępnione zostały przy użyciu **dużej czcionki (16 pkt)** w Biurze Obsługi Klienta znajdującym się w Mielcu przy ul. 3 Maja 12 oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej Dostawcy usług: www.czajen.pl. Na żądanie osoby z niepełnosprawnością lub osoby przez nią wyznaczonej, niniejsze informacje przesyłane są w postaci papierowej lub 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 lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym, 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 Mielcu (39-300) przy ul. 3 Maja 12. BOK czynne jest od poniedziałku do piątku, w godzinach od 08:00 do 17:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

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 komunikacji elektronicznej w formacie pozwalającym na zapoznanie się z tymi informacjami dopasowanym do potrzeb konkretnej osoby, w tym umożliwiającym odpowiednie powiększenie czcionki i widoku ekranu.

Udogodnienie dostępne jest w godzinach pracy BOK.

2. Dostępność tłumacza polskiego języka migowego.

Dostawca usług zapewnia osobom z niepełnosprawnościami bezpłatną obsługę

prowadzoną przez pracownika będącego tłumaczem polskiego języka migowego i systemu językowo-migowego. Udogodnienie dostępne jest w godzinach pracy BOK. W celu skorzystania z tego udogodnienia, należy zgłosić Dostawcy usług swój zamiar z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych.

Zgłoszenia może dokonać osobiście osoba z niepełnosprawnością, a także osoba upoważniona przez osobę z niepełnosprawnością. Zgłoszenia dokonuje się w formie dostępnej dla danej osoby z niepełnosprawnością. Dostawca usług umożliwia zgłoszenie: telefonicznie pod numerem telefonu +48 17 250 6000, pocztą elektroniczną pod adresem bok@czajen.pl, osobiście w BOK lub listownie na adres BOK.

W przypadku braku możliwości udostępnienia udogodnienia w terminie wyznaczonym przez osobę z niepełnosprawnością lub z nią uzgodnionym, Dostawa usług zawiadamia o tym osobę z niepełnosprawnością, wyznaczając możliwy termin udostępnienia tego udogodnienia lub wskazując inny możliwy rodzaj udogodnienia.

3. Dostępność BOK dla osób z niepełnosprawnością narządu ruchu lub problemami w poruszaniu.

BOK Dostawcy usług dostępny jest dla osób z niepełnosprawnością narządu ruchu lub problemami w poruszaniu, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich. BOK znajduje się na parterze, a wejście do lokalu po dwóch schodkach wyposażone jest w najazdy dla wózków inwalidzkich, zapewniające dostęp do BOK. Przed wejściem zamontowany został także dzwonek przywoławczy do pracownika BOK, który po otrzymaniu sygnału dźwiękowego udzieli wsparcia osobie z niepełnosprawnością narządu ruchu lub problemami w poruszaniu, w tym ustawiając najazd dla wózków inwalidzkich.

Na parkingu dostępnym dla abonentów Dostawcy usług, znajduje się duże miejsce parkingowe dostosowane dla osób z niepełnosprawnością narządu ruchu.

Dostawca usług w przypadku zgłoszenia przez osobę z niepełnosprawnością takiego żądania, zapewnia także wizytę pracownika BOK w miejscu

zamieszkania osoby z niepełnosprawnością, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu takiej wizyty z osobą z niepełnosprawnością.

4. Dostępność strony internetowej Dostawcy usług dla osób z niepełnosprawnościami

Strona internetowa Dostawcy usług: www.czajen.pl oraz udostępniane za jej pośrednictwem informacje dostosowane są do wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0), z uwzględnieniem poziomu AA, zgodnie z załącznikiem nr 6 do rozporządzenia 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. poz. 464).

II. Dostęp do informacji

1. Wzorce umowne.

Wzorce umowne stosowane przez Dostawcę usług tj. wzór umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, informacje przedumowne (na które składają się regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej oraz cenniki poszczególnych usług komunikacji elektronicznej) 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 z niepełnosprawnością przesyłane są na adres korespondencyjny przy zawieraniu umowy lub w terminie 30 dni od zgłoszenia żądania,
- 2) w postaci elektronicznej w formie tekstowej na stronie internetowej Dostawcy usług: www.czajen.pl, umożliwiającej odczyt maszynowy,
- 3) na papierze w alfabecie Braille'a – przesyłane są na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej na adres korespondencyjny, przy zawieraniu umowy lub w terminie 30 dni od zgłoszenia żądania,
- 4) na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym – przesyłane są na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej na adres korespondencyjny, przy

zawieraniu umowy lub w terminie 30 dni od zgłoszenia żądania,

- 5) w formie tekstowej, w alfabecie łańciskim – przesyłane na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej pocztą elektroniczną, przy zawieraniu umowy lub w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.

Żądanie złożyć może osobiście osoba z niepełnosprawnością, a także osoba upoważniona przez osobę z niepełnosprawnością. Złożenia żądania dokonuje się w formie dostępnej dla danej osoby z niepełnosprawnością. Dostawca usług umożliwia złożenie żądania: telefonicznie pod numerem telefonu +48 17 250 6000, pocztą elektroniczną pod adresem bok@czajen.pl, osobiście w BOK lub listownie na adres BOK.

2. Dostarczenie dokumentacji umownej w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami

Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami informacje przedumowne (na które składają się regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej oraz cenniki poszczególnych usług komunikacji elektronicznej), zwięzłe podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje zawarte w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, dostarczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.

Żądanie złożyć może osobiście osoba z niepełnosprawnością, a także osoba upoważniona przez osobę z niepełnosprawnością. Złożenia żądania dokonuje się w formie dostępnej dla danej osoby z niepełnosprawnością. Dostawca usług umożliwia złożenie żądania: telefonicznie pod numerem telefonu +48 17 250 6000, pocztą elektroniczną pod adresem bok@czajen.pl, osobiście w BOK lub listownie na adres BOK.

3. Informacje o udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników z niepełnosprawnościami w informacjach przedumownych oraz w zwięzłym podsumowaniu warunków umowy

Dostawca usług w treści informacji przedumownych (regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej) doręcza abonentowi informacje o udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji.

W treści zwięzłego podsumowania warunków umowy, Dostawca usług doręcza abonentowi informacje, czy i w jakim zakresie udogodnienia i usługi są

przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami.

4. Informacje dla osób będących stroną umowy abonenckiej – faktura z podstawowym wykazem wykonanych usług komunikacji elektronicznej.

Dostawca usług na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej dostarcza informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług komunikacji elektronicznej przy użyciu dużej czcionki lub na papierze w alfabecie Braille'a na adres korespondencyjny Abonenta, bądź pocztą elektroniczną w formacie tekstowym na adres e-mail Abonenta.

W przypadku, gdy takie żądanie zostanie złożone przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura – Dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury.

W przypadku, gdy takie żądanie dotyczy okresu rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura – Dostawca usług realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.

Żądanie złożyć może osobiście osoba z niepełnosprawnością, a także osoba upoważniona przez osobę z niepełnosprawnością. Złożenia żądania dokonuje się w formie dostępnej dla danej osoby z niepełnosprawnością. Dostawca usług umożliwia złożenie żądania: telefonicznie pod numerem telefonu +48 17 250 6000, pocztą elektroniczną pod adresem bok@czajen.pl, osobiście w BOK lub listownie na adres BOK.

5. Informacje dla osób będących stroną umowy abonenckiej – szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji elektronicznej.

Dostawca usług na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji elektronicznej sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania go pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

Żądanie złożyć może osobiście osoba niepełnosprawna, a także osoba upoważniona przez osobę niepełnosprawną. Złożenia żądania dokonuje się

w formie dostępnej dla danej osoby niepełnosprawnej. Dostawca usług umożliwi złożenie żądania: telefonicznie pod numerem telefonu +48 17 250 6000, pocztą elektroniczną pod adresem bok@czajen.pl, osobiście w BOK lub listownie na adres BOK.

III. 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, w godzinach pracy BOK lub przez telefon pod numerem +48 17 250 6000, a na wniosek może być udzielana takiej osobie w miejscu jej zamieszkania.

Mielec, Styczeń 2025 r.