

## Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych

DOLSAT Spółka z o.o. wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Abonentów wdrożyła szereg rozwiązań dla osób niepełnosprawnych (z dysfunkcją słuchu, wzroku oraz upośledzeniem ruchowym) oraz rozpoczęła współpracę z firmami oferującymi innowacyjne usługi dla osób niepełnosprawnych.

Udogodnienia ułatwiające codzienne wyzwania stawiane przed osobami z dysfunkcją słuchu, wzroku i ruchu obejmują:

1. możliwość komunikacji audiowizualnej osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo – migowego on line.
2. wyposażenie i oznakowanie stanowiska obsługi w Biurze Obsługi Klienta w system pętli indukcyjnej współpracującej z indywidualnym aparatem słuchowym osoby niedosłyszącej.
3. oznakowanie stanowisk obsługowych przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych:



4. udostępnienie osobom słabowidzącym udogodnienia polegającego na możliwości pokazania na monitorze komputera informacji dotyczących świadczonych usług multimedialnych w formacie (wielkość czcionki) umożliwiającym zapoznanie się takiej osobie z tymi informacjami.
5. udostępnienie wzoru:
  - a. Umowy Abonenckiej,
  - b. Ogólnych warunków Umowy o zapewnienie możliwości korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych,
  - c. Cennika Usług Multimedialnych,
  - d. Regulaminu Korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych

na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym. Wszystkie dokumenty przygotowano czcionką bezszeryfową (SEGOE UI) o prostym kroju, na kontrastowym tle.

6. na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, Operator udostępnia na papierze w alfabecie Braille'a wzory dokumentów określone w ust.5
7. na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną Umowy Abonenckiej zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania Operator udostępnia:
  - a. 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;
  - b. szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.
8. Przed wejściem do Biura Obsługi Klienta DOLSAT Sp. z o.o. zamontowano dzwonek dla osób niepełnosprawnych, którym klient może powiadomić pracownika o swojej obecności. Po usłyszeniu sygnału dzwonka pracownik informacji BIURA OBSŁUGI KLIENTA jest zobowiązany do udzielenia pomocy klientowi. Każdy pracownik, niezależnie od ustalonej procedury obsługi osób niepełnosprawnych, ma obowiązek okazania wszelkiej pomocy osobie niepełnosprawnej.
9. Przed wejściem do Biura na całej szerokości schodów zostało wykonane oznakowanie – pas ostrzegawczy wskazujący krawędzie pierwszego i ostatniego stopnia pasem kontrastowym (koloru żółtego) szerokości ok. 6 cm na powierzchni poziomej i pionowej stopnia, zastosowano także kontrastowe kolory na poręczach.
10. W Biurze Obsługi Klienta zostało wyznaczone miejsce oczekiwania dla osoby niepełnosprawnej. Dla osób słabowidzących pomocne są także oznaczenia kolorystyczne stanowisk oraz kontrastowy kolor lady obsługowej.

11. Wejście do Biura Obsługi Klienta oznakowane zostało szyldem z napisami w kontrastowym kolorze, wykonanym prostą dużą czcionką, a litery dobrze kontrastują z tłem.
12. DOLSAT oferuje telekomunikacyjne urządzenia końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne.
13. DOLSAT oferuje pomoc Przedstawiciela Operatora we właściwym skonfigurowaniu końcowego urządzenia telekomunikacyjnego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie.
14. DOLSAT udostępnia stronę internetową [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl) z ofertą Operatora dostosowaną do korzystania przez osoby z dysfunkcją wzroku.
15. Pracownicy Biura Obsługi Klienta posiadają umiejętności powiększenia ekranu oraz pokazania wybranego elementu Klientowi poprzez zastosowanie klawiszy CTRL oraz + lub CTRL i kółka myszki.
16. Jeżeli zaistnieje taka potrzeba, prośba o fakturę w alfabecie Braille'a przekazywana jest Kierownikowi Biura Obsługi Klienta. Realizacja takiej faktury możliwa jest w ciągu kilku dni.