

Informacja o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych z Grupy Kapitałowej Multimedia Polska*, dalej Multimedia.

W Biurach Obsługi Klienta Multimedia zapewnia się obsługę osób niepełnosprawnych

na stanowisku wyposażonym w:

- 1) komputer z ekranem, który można obrócić w stronę osoby niesłyszącej lub niemówiącej lub osoby słabowidzącej, co umożliwia bądź ułatwia komunikację, w szczególności umożliwia osobie niepełnosprawnej zapoznanie się z warunkami świadczenia usług będących w ofercie Multimedia,
- 2) komputer z zainstalowaną kamerą dostępny do uruchomienia na żądanie użytkownika końcowego, z dostępem do sieci Internet i przeglądarką (chrome, firefox) umożliwiającą bezpłatnie komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego z Polskiego Związku Głuchoniemych Oddział Mazowiecki, w godzinach: poniedziałek 8:00 – 18:00, wtorek i piątek 8:00 – 17:00, środa i czwartek 8:00 – 20:00, z uwzględnieniem godzin pracy poszczególnych Biur Obsługi Klienta Multimedia Polska. Wykaz Biur Obsługi Klienta zapewniających w/w udogodnienie z podaniem godzin ich pracy znajdują Państwo w załączniku do niniejszej informacji.

Zgłoszenia zapotrzebowania na usługi tłumaczenia migowego dokonuje się z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych, w formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych w Biurach Obsługi Klienta Multimedia, telefonicznie pod numerem telefonu 244 244 244 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres ebok_info@multimedia.pl

Na drzwiach wejściowych do Biur Obsługi Klienta umieszcza się znaki określające rodzaj udogodnień oferowanych użytkownikom końcowym.



Znacząca liczba Biur Obsługi Klienta Multimedia oddanych do dyspozycji naszych klientów przed wejściem w życie Rozporządzenia, o którym mowa jest poniżej w niniejszej informacji jest dostępna dla osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu. Oznaczone są one poniższym znakiem.



Multimedia udostępnia:

- 1) informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych,
- 2) ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wzór tej umowy, cenniki oraz Regulaminy usług będących w ofercie Multimedia

w Biurach Obsługi Klienta - na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz na stronie multimedia.pl -

w postaci elektronicznej w formacie tekstowym.

Multimedia oferuje również pomoc we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomienia usługi telefonicznej w Biurach Obsługi Klienta oraz pod numerem telefonu: 244 244 244.

Na żądanie osoby niepełnosprawnej Multimedia oferuje telekomunikacyjne urządzenie końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawnej oraz spełniające wymagania określone we właściwych przepisach prawa.

Multimedia udostępnia ponadto, w terminie 30 dni od zgłoszenia żądania, ogólne warunki umowy

o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, wzór tej umowy, cenniki oraz Regulaminy usług w formacie tekstowym na nośniku elektronicznym albo na papierze przy użyciu dużej czcionki albo w formacie tekstowym wysyłane pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez uprawnionego.

Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej Abonentem usług telekomunikacyjnych Multimedia, udostępnia się:

- 1) informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług,
- 2) szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych,

sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki bądź w formacie tekstowym - wysyłane pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez uprawnionego.

Na każde żądanie Abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od zgłoszenia tego żądania, Multimedia przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych przez nią wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej wysyłane pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez uprawnionego, z zastrzeżeniem że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej informacje powinny

być sporządzane przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

Multimedia dostosowuje swoją stronę internetową i udostępniane za jej pomocą informacje do wymagań technicznych określonych we właściwych przepisach prawa.

Niniejsza informacja została przygotowana w oparciu o Rozporządzenie 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.2014.464 z późn. zm.).

*dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych z Grupy Kapitałowej Multimedia Polska to podmioty z grupy kapitałowej Multimedia Polska S.A. w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2018.798) świadczący publicznie dostępne usługi telefoniczne, tj. Multimedia Polska S.A., Multimedia Wschód sp. z o.o. oraz Multimedia Polska Biznes S.A.

Godziny pracy Biur Obsługi Klienta Multimedia Polska

Lp.	Miasto	Adres	Godziny otwarcia
1	Bielsko-Biała	Bielsko Biała ul. Kamińskiego 19/3	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
2	Bytom	Bytom Podgórna 7-9	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
3	Chełm	Chełm 1 Armii Wojska Polskiego 41 b	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
4	Częstochowa	Częstochowa ul. Śląska 6	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
5	Gdańsk	Gospody 19	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
6	Gdynia	T. Wendy 7/9	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
7	Gliwice	Czapli 9	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
8	Gorzów	ul. Kosynierów Gdyńskich 51	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
9	Grudziądz	ul. Włodka 7	Poniedziałek - Piątek 9.00-15.00
10	Kalisz	Al. Wojska Polskiego 53 a	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
11	Katowice	Sowińskiego 46	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
12	Konin	Fryderyka Chopina 16 b	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
13	Lublin	Tomasza Zana 38	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
14	Łomża	Ks. Anny 2	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
15	Łódź	ul. Długosza 39	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00

Multimedia Polska SA ul. Tadeusza Wendy 7/9, 81-341 Gdynia, t: +48 58 666 03 00, f: +48 58 666 03 09 multimedia.pl

NIP: 586-10-44-881 REGON: 190007345 Organ rejestrowy: Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ, VIII Wydział Gospodarczy KRS KRS: 0000238931
Kapitał zakładowy i łączna suma uiszczonych wkładów: 91764808 PLN Konto: Raiffeisen Bank Polska S.A. 86 1750 0009 0000 0000 2171 2191

16	Olsztyn	Wyszyńskiego 1	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
17	Płock	ul. Gierzyńskiego 17	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
18	Rzeszów	Ul. Słowackiego 24	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
19	Szczecin	ul. Witkiewicza 45B	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
20	Świnoujście	ul. Monte Cassino 35	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
21	Tarnów	ul. Bitwy o Wał Pomorski 6	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
22	Toruń	ul. Kosynierów Kościuszkowskich 4	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
23	Wrocław	Wrocław ul. Powstańców Śląskich 123	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
24	Zamość	Zamość Okrzei 2	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00
25	Żory	Księcia Władysława Opolskiego PU-1	Poniedziałek - Piątek 9.00-17.00