

Pragnąc zapewnić najwyższą jakość i dostępność obsługi dla naszych Klientów zapewniamy szereg udogodnień dla osób niepełnosprawnych:

1. Nasze Biuro Obsługi Klienta znajdujące się w Nowym Sączu na ulicy Naściszowskiej 39 spełnia wymogi dostępności dla osób z upośledzeniem narządu ruchu. Bezpośrednio obok BOK dostępne są miejsca parkingowe z bezpośrednim wejściem do biura.
2. Udostępniamy osobom słabowidzącym udogodnienie polegające na możliwości pokazania na monitorze komputera informacji dotyczących świadczonych usług komunikacji elektronicznej w formie umożliwiającym zapoznanie się takiej osobie z tymi informacjami (przy użyciu dużej czcionki lub odczytanie przez oprogramowanie).
3. Zapewniamy bezpłatny dostęp do polskiego tłumacza języka migowego od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00. Osoba niepełnosprawna zobowiązana jest zgłosić Regionalnej Telewizji Kablowej zamiar skorzystania z tego udogodnienia telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni

roboczych. Udogodnienie zostanie udostępnione w uzgodnionym terminie.

4. Przy zawieraniu umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej oraz na żądanie Abonenta, będącego osobą niepełnosprawną, oferujemy pomoc we właściwym skonfigurowaniu urządzenia dostępowego dla tych usług.
5. Udostępniamy na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej wzorzec umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej oraz cennik sporządzony na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a (w terminie 30 dni od złożenia żądania) albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym, przy czym za teksty autentyczne uznaje się wzorzec umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej oraz cennik w alfabecie łacińskim.
6. Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej w postaci pisemnej lub

elektronicznej udostępniamy, w terminie nieprzekraczającym 30 dni od złożenia żądania, informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług komunikacji elektronicznej na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym. Udostępniamy również szczegółowy wykaz wykonanych połączeń sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

7. Udostępniamy sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych.
8. Nasza strona internetowa jest dostosowana do potrzeb osób z niepełnosprawnością, zgodnie ze standardem Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) na poziomie AA.

W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnień na rzecz osób niepełnosprawnych, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, przed realizacją udogodnienia mamy prawo zażądać okazania, do wglądu, dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721, z późn. zm.).