

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014r. (Dz.U.2014 poz. 464) na podstawie art. 79c ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243) Biuro Obsługi Klienta Euronet Norbert Saniewski Spółka Jawna znajdujące się:

Ul. Upalna 5A lok. 4
(parter)15-668 Białystok
Poniedziałek – piątek g. 9:00-17:00

Jest przystosowane do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami.

Zapewniamy obsługę osób z niepełnosprawnościami na stanowisku wyposażonym w urządzenie umożliwiający komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiający komunikację z osobą słabo widzącą, jak również bezpłatnie dostęp do tłumacza polskiego języka migowego. Osoba niepełnosprawnością w celu skorzystania z usług tłumacza polskiego języka migowego zgłasza zamiar skorzystania z tego udogodnienia z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Firma Euronet Norbert Saniewski Spółka Jawna zapewnia udostępnione udogodnienia w terminie wyznaczonym przez osobę z niepełnosprawnością lub z nią uzgodnionym. W przypadku braku możliwości udostępnienia udogodnienia w wyżej wymienionym terminie – Operator powiadamia o tym osobę z niepełnosprawnością i wyznaczy możliwy termin udostępnienia udogodnienia lub wskażemy inny możliwy rodzaj udogodnienia.

Przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnością Operator oferuje pomoc osoby reprezentującej Euronet Norbert Saniewski Spółka Jawna we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych (BOK) lub telefonicznie. Na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, Operator udostępnia ogólne warunki umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym, albo na papierze w alfabecie Braille`a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

Na każde żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w postaci pisemnej lub elektronicznej Operator udostępnia:

- Informacje o danych zawartych na fakturze z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzone przy użyciu dużej czcionki lub w alfabecie Braille`a, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym (w przypadku zgłoszenia żądania przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura – realizujemy żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury, natomiast w przypadku żądania dotyczącego okresu rozliczeniowego, za który już wystawiono fakturę – w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia),
- Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki lub w alfabecie Braille`a, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym,
- Na każde żądanie abonenta będącego osobą z niepełnosprawnością, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, firma Euronet Norbert Saniewski Spółka Jawna przekazuje abonentowi informację o oferowanych wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabo widzącej informacje są sporządzone na na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – formacie tekstowym.

W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnienia polegającego na:

- bezpłatnym dostępie do tłumacza polskiego języka migowego
- udostępnieniu ogólnych warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz jej wzoru, cennika usług telekomunikacyjnych i regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, sporządzonych na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym, albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym

związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, firma Euronet Norbert Saniewski Spółka Jawna przed realizacją udogodnienia ma prawo żądać okazania, do wglądu, przez osobę żądającą realizacji udogodnienia, dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r. O rehabilitacji zawodowej i społecznej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. Z 2011r. Nr 127, poz. 721 z późn. zm).

Ponadto, Biuro Obsługi Klienta przystosowane do potrzeb klientów z niepełnosprawnościami zostało oznaczone specjalnymi oznaczeniami przedstawionymi poniżej:

