



## Informacja w sprawie udogodnień SILEMAN dla osób niepełnosprawnych

*Szanowni Państwo!*

Informujemy, że SILEMAN dokłada wszelkich starań ażeby świadczone przez nią usługi były dostępne dla jak najszerszego grona Abonentów, a obsługa każdego z Klientów była dostosowana do jego indywidualnych potrzeb i odpowiadała standardom najwyższej klasy. W trosce o powyższe dbamy również i o to, ażeby nasza oferta i zasady obsługi odpowiadały przepisom powszechnie obowiązującego prawa. Stąd też SILEMAN informuje, że zapewnia udogodnienia dla osób będących osobami niepełnosprawnymi, jakie określone zostały w Rozporządzeniu 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. z 2014 r., poz. 464. W tym zakresie SILEMAN działając jako dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych oferuje Państwu następujące udogodnienia:

Sileman sp. z o.o. z siedzibą w Rudzie Śląskiej (41-710) przy ul. Dąbrowskiego 35, zarejestrowana w KRS pod numerem 207875 (Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS), NIP 6412315845, kapitał zakładowy 190000 zł.

- W biurze obsługi w **Rudzie Śląskiej przy ul. Kłodnickiej 97** oraz w **Rudzie Śląskiej przy ul. Dąbrowskiego 35**, a także w **Bytomiu przy ul. Tatrzńskiej 2** zapewniamy obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym w urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabo widzącą (obrotowy monitor ekranowy) oraz dostęp do tłumacza polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym. Dostęp do tłumacza polskiego języka migowego, a także obsługę osób niepełnosprawnych na stanowisku wyposażonym zgodnie z powyższym opisem zapewniamy w **poniedziałek w godzinach 8:00–12:00**, a **od wtorku do piątku w godzinach 8:00-18:00** w biurze obsługi przy ul. Kłodnickiej 97, natomiast **we wtorki i czwartki 9:00-17:00**, a **środy i piątki 8:00-16:00** w biurach obsługi przy ul. Dąbrowskiego 35 oraz przy ul. Tatrzńskiej 2, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, z zastrzeżeniem że na 3 dni robocze przed zostanie zgłoszone zapotrzebowanie na skorzystanie z tłumacza w wybranym biurze. Zgłoszenie może być dokonane osobiście w biurze obsługi klienta, telefonicznie na nr: **32 789 60 20** lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres **bok@elsat.pl**. Po otrzymaniu zgłoszenia zapewniamy tłumacza w terminie przez Państwa wyznaczonym lub wspólnie z nami uzgodnionym. W braku możliwości udostępnienia

udogodnienia

w takim terminie, zawiadomimy Państwa o tym, wyznaczając możliwy termin udostępnienia tego udogodnienia lub wskazując inny możliwy rodzaj udogodnienia. Równocześnie informujemy, że w przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji powyższego udogodnienia, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, nasz pracownik przed realizacją udogodnienia ma prawo zażądać okazania, do wglądu, przez osobę żądającą realizacji udogodnienia, 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.).

Biura zapewniające te udogodnienia oznakowane są w następujący sposób widoczny dla publiczności (na drzwiach wejściowych):



(1)



(2)

(1) Oznakowanie biura umożliwiające kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą .

(2) Oznakowanie biura umożliwiające dostęp do usług tłumacza języka migowego.

- Biuro obsługi w **Rudzie Śląskiej przy ul. Dąbrowskiego 35** jest przystosowane również dla osób niepełnosprawnych z upośledzeniem narządu ruchu. W szczególności w biurze tym znajdują się niżej wymienione udogodnienia:

1. wygodne dojście i dojazd bezpośrednio z drogi publicznej,
2. dojście i dojazdu umożliwiającą wygodny ruch pieszy oraz ruch i postój pojazdów,
3. szerokie, utwardzone wejście do budynku i biura obsługi które znajduje się na parterze,
4. specjalne miejsce postojowe bezpośrednio przed biurem obsługi dla samochodów, z których korzystają osoby niepełnosprawne,
5. położenie drzwi wejściowych do budynku oraz kształt i wymiary pomieszczeń wejściowych umożliwiają dogodne warunki ruchu osobom niepełnosprawnym,
6. dostęp do toalety dostosowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Biuro otwarte jest w **poniedziałek w godzinach 8:00–12:00, we wtorki i czwartki 9:00-17:00, a środy i piątki 8:00-16:00** i jest

oznakowane w następujący sposób widoczny dla publiczności (na drzwiach wejściowych):



- W każdym biurze obsługi udostępniamy w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały sporządzoną na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej [www.sileman.pl](http://www.sileman.pl) informację o wszystkich oferowanych przez nas udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych (jest to niniejszy dokument), a także wzór umowy abonenckiej, zamówienia do umowy abonenckiej, cenników, regulaminów i regulaminów promocji. Informacje aktualizowane są na bieżąco, co najmniej raz na kwartał.
- W każdym biurze obsługi przy zawieraniu umowy o świadczenie usług telefonicznych oraz na każde żądanie osoby niepełnosprawnej oferujemy telekomunikacyjne urządzenie końcowe (**aparat telefoniczny MaxCom KXT481SOS**), niezbędne do zapewnienia dostępu takiej osobie do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne

(szczegółowy zakres poniżej). Równocześnie zapewniamy pomoc naszych pracowników we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej, w każdym biurze obsługi lub telefonicznie pod numerem telefonu: **32 789 60 20**.

**Zakres przystosowania telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do używania przez osoby niepełnosprawne:**

1. W przypadku osób niewidomych i słabowidzących:

- model posiada klawiaturę wybiórczą wyposażoną w przycisk (przycisk oznaczony cyfrą pięć) wyróżniony w sposób umożliwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące.

2. W przypadku osób słabo słyszających:

- model posiada wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia,
- model posiada pętlę indukcyjną wbudowaną w głośnik słuchawki.

3. W przypadku osób z niepełnosprawnością narządów ruchu - szybkie wybieranie numeru.

- model posiada dwa przyciski pamięci bezpośrednio umożliwiające szybkie połączenie z zaprogramowanymi numerami,
- z aparatem telefonicznym powiązany jest zdalny pilot SOS

posiadający zasięg do 50 m, który umożliwia automatyczne nawiązanie połączenia ze zdefiniowanymi numerami

– aparat telefoniczny posiada przycisk Redial umożliwiający szybkie powtórzenie ostatnio wybranego numeru.

- Na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej zgłoszone **mailowo, osobiście lub telefonicznie w terminie 30 dni** od jego otrzymania udostępniamy wzór umowy abonenckiej, zamówienia do umowy abonenckiej, cenników, regulaminów i regulaminów promocji, sporządzonych na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym. Sygnalizujemy jednak, że za teksty autentyczne uznaje się dokumenty przygotowane w alfabecie łacińskim. Równocześnie informujemy, że w przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji powyższego udogodnienia, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, nasz pracownik przed realizacją udogodnienia ma prawo zażądać okazania, do wglądu, przez osobę żądającą realizacji udogodnienia, 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.).

- Na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy abonenckiej udostępniamy informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym. W przypadku zgłoszenia takiego 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 została wystawiona faktura realizujemy żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.
- Na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy abonenckiej udostępniamy szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych sporządzony na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.
- Na każde żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazujemy



abonentowi informacje o oferowanych przez nas wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych (jest to niniejszy dokument), w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje będą sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

- Dostosowaliśmy stronę internetową firmy Sileman Sp. z o.o. i udostępniane za jej pośrednictwem informacje do wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) z uwzględnieniem poziomu AA. W ramach tego dostosowania m.in.:
  - dla każdej treści nietekstowej dostarczona została alternatywna treść w formie tekstu, pełniąca tę samą funkcję; treści nietekstowe w zdecydowanej większości stanowią linki do artykułów, w których treść nietekstowa rozwinięta została za pomocą treści tekstowej; pola do wprowadzania danych mają nadane nazwy; do filmów prezentowanych na stronie dodany został tekst zawierający ich krótki opis; elementy dekoracyjne wdrożone zostały w sposób umożliwiający zignorowanie ich przez technologie wspomagające takie jak czytnik ekranu, program przetwarzający tekst na mowę syntetyczną,

- budowa strony internetowej w szczególny sposób zwraca uwagę na sposób zastosowania znaczników HTML dzięki czemu programy komputerowe używane przez osoby niewidome i niedowidzące, mogą w poprawny sposób zinterpretować i odczytać treść strony,
- sekwencja nawigacji oraz czytania, zdefiniowana w kodzie HTML jest logiczna i intuicyjna,
- elementy nawigacyjne oraz komunikaty wykorzystywane na stronie nie odwołują się do charakterystyk zmysłowych komponentów (kształtu, lokalizacji, dźwięku),
- kolor nie jest jedynym wizualnym sposobem przekazywania informacji; oprócz koloru stosowane są również inne oznaczenia np. wymagane pola formularza oznaczone zostały dodatkowo symbolem gwiazdki,
- wizualne przedstawienie tekstu lub obraz tekstu posiadają kontrast wynoszący przynajmniej 4,5:1 (w przypadku dużego tekstu kontrast ten wynosi co najmniej 3:1); aby użytkownik mógł dobrze rozróżnić treści od tła został zastosowany ponadto mechanizm kontrolki pozwalający przełączyć serwis w wysoki kontrast,
- oprócz tekstu w postaci obrazu, rozmiar tekstu może być powiększony przy użyciu narzędzi przeglądarki o 200% bez utraty treści lub funkcjonalności; wprowadzono możliwość stopniowego powiększania/pomniejszania rozmiaru tekstu do

preferowanej wielkości (-A, A, A+),

- za wyjątkiem przypadków w których prezentacja tekstu w postaci graficznej jest istotna dla zrozumienia przekazywanej informacji, na stronie internetowej stosuje się tekst, a nie tekst w postaci grafiki,
- cała treść oraz wszystkie zawarte w niej funkcjonalności dostępne są z interfejsu klawiatury, bez wymogu określonego czasu użycia poszczególnych klawiszy. Jednocześnie funkcja ta nie blokuje ani nie ogranicza użycia interfejsu innymi metodami niż klawiatura, np. za pomocą myszki,
- fokus klawiatury przemieszczany do danego komponentu strony za pomocą interfejsu klawiatury, może być jednocześnie usunięty również za pomocą interfejsu klawiatury,
- niektóre z podstron zawierają limit czasowy na wykonanie danego zadania; nałożony limit czasowy nie jest uciążliwy dla użytkownika, ma on wystarczająco dużo czasu na wykonanie czynności bez niespodziewanej zmiany w treści strony; treści prezentowane na slajderze dostępne są również na innych stronach w formie niezmiennej, niepodlegającej limitowi czasu; zapewnione zostały dodatkowe opcje jego wyłączenia (umieszczenie wskaźnika myszki na slajderze),
- strona nie zawiera informacji które migoczą częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy, nie zawiera również błysków

przekraczających wartość graniczną dla błysków ogólnych i czerwonych,

- zastosowano menu pozwalające na pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach (bez przeładowania strony) i przejście od razu do treści istotnych dla użytkownika; menu niewidoczne jest dla osoby standardowo przeglądającej stronę, aktywuje się po naciśnięciu przycisku Tab,
- każda podstrona serwisu internetowego posiada unikalny i sensowny tytuł, który opisuje jej cel lub przedstawia jej temat,
- komponenty przyjmujące fokus zachowują kolejność, dzięki której zachowany jest sens i funkcjonalność treści,
- elementy aktywne (linki, przyciski formularza) zawierają opis określający ich cel (cel linku jest jednoznaczny dla użytkownika),
- odnalezienie stron w serwisie możliwe jest na wiele sposobów (m.in. spis treści, mapa serwisu, wyszukiwarka),
- nagłówki i etykiety stosowane są w sposób umożliwiający łatwe odnalezienie konkretnej treści oraz zorientowanie się w jej strukturze,
- każdy interfejs możliwy do nawigacji za pomocą klawiatury, posiada widoczny wskaźnik fokusa klawiatury,
- domyślny język strony może zostać odczytany przez program komputerowy (określony jest za pomocą atrybutu lang

w znaczniku HTML),

- język nie zmienia się w zależności od miejsca w serwisie zatem również język podstron jest jednoznacznie określony umożliwiając odczytanie przez program komputerowy,
- strony internetowe otwierają się i działają w przewidywalny sposób; podświetlenie fokusem nie powoduje znaczącej zmiany treści strony; strona nie zawiera mechanizmu automatycznego wysłania formularza czy też samowolnego przeładowania strony; wszystkie zmiany wymagają świadomego działania ze strony użytkownika,
- w serwisie nie są stosowane mechanizmy powodujące przy zmianie ustawień jakiegokolwiek komponentu interfejsu automatyczną zmianę kontekstu (podczas wprowadzania danych nie następuje samowolna znacząca zmiana treści strony),
- na każdej podstronie zastosowano ten sam schemat nawigacji powtarzający się na podstronach, które pojawiają się w tym samym względnym porządku,
- strona cechuje się konsekwencją w działaniu, komponenty, które posiadają tę samą funkcjonalność w serwisie internetowym, są w taki sam sposób zidentyfikowane,
- po automatycznym wykryciu błędu pojawia się opis tekstowy informujący użytkownika o niepoprawnie wypełnionych polach; przekazana informacja pozwala użytkownikowi

na jednoznaczne zidentyfikowanie błędu oraz na łatwe rozwiązanie problemu i powtórne przesłanie wprowadzonych danych;

- w miejscach w których użytkownik wprowadza informacje dodane zostały czytelne etykiety / instrukcje / przykłady,
- obecnie w serwisie nie są stosowane formularze, w których podczas uzupełniania możliwe byłoby wprowadzenie mechanizmu autokorekty; w przypadku zastosowania tego typu formularzy, po automatycznym wykryciu błędu przy wprowadzaniu danych do formularza, będzie pojawiała się automatycznie prosta i czytelna sugestia jak należy przeprowadzić korektę,
- strona napisana jest przy użyciu standardowego kodu HTML; w procesie przygotowania strony zwrócono szczególną uwagę na poprawność semantyczną kodu oraz na eliminację błędów w kodzie; w miarę spostrzegania, ewentualne błędy powstające w trakcie prac nad rozbudową serwisu, są na bieżąco poprawiane,
- serwis w dużej mierze korzysta ze standardowych kontrolek HTML, które używane są zgodnie ze specyfikacją; wszelkie komponenty własne interfejsu użytkownika pojawiające się na stronie są w sposób jednoznaczny identyfikowane za pomocą nadanych im nazw, etykiet oraz informacji

o przeznaczeniu, dzięki czemu mogą być poprawnie odczytane przez programy komputerowe; w miarę spostrzegania, ewentualne błędy i nieopisane elementy powstające w trakcie prac nad rozbudową serwisu, są na bieżąco poprawiane i uzupełniane.

Wyrażamy nadzieję, że zakres świadczonych przez SILEMAN udogodnień jest na tyle szeroki, że będzie w stanie sprostać oczekiwaniom i potrzebom każdego Abonenta. W przypadku jednakże jakichkolwiek wątpliwości lub szczególnych potrzeb w tym zakresie uprzejmie prosimy o bezpośredni kontakt z pracownikami naszego biura obsługi.