

# INFORMACJA O UDOGODNIENIACH DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH W SIECI SPRZEDAŻY I OBSŁUDZE KLIENTA PLAY

Niniejszy materiał zawiera informacje o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, oferowanych w sieci sprzedaży oraz kanałach obsługi klienta PLAY. Materiał ten jest udostępniany w postaci:

1. Wydruku na papierze przy użyciu dużej czcionki (16 pkt.) - udostępnianego w Punkt Obsługi Sprzedaży (POS) na każde życzenie osoby niepełnosprawnej lub przesłanego pocztą na adres korespondencyjny abonenta.
2. W postaci elektronicznej, w formie dokumentu przesłanego na adres poczty elektronicznej - na każde życzenie osoby niepełnosprawnej w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
3. Na papierze w formie wydruku w alfabecie Braille'a - na każde życzenie osoby niepełnosprawnej w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.

## I. TELEKOMUNIKACYJNE URZĄDZENIA KOŃCOWE

Na życzenie osoby niepełnosprawnej PLAY oferuje telekomunikacyjne urządzenia końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu do świadczonej usługi telefonicznej, przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne w następującym zakresie:

1. Modele posiadające klawiaturę wybierczą - urządzenia wyposażone w co najmniej jeden przycisk wyróżniony w sposób umożliwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące (w przypadku wyróżnienia tylko jednego przycisku jest to przycisk oznaczony cyfrą pięć) lub równoważną funkcjonalność umożliwiającą wybranie określonego numeru.
2. Modele dotykowe - wyposażone w zainstalowane oprogramowanie asystujące, w szczególności program odczytu ekranu, opcje powiększenia i dostosowania obrazu do indywidualnych potrzeb, umożliwiające osobom niewidomym i słabowidzącym obsługę menu urządzenia i jego podstawowych funkcji, takich jak wykonywanie połączeń telefonicznych lub wysyłanie i odczytywanie krótkich wiadomości tekstowych.

3. Urządzenia wyposażone we wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia.
4. Pętle indukcyjne w słuchawce lub naszyjne.
5. Urządzenia umożliwiające szybkie wybieranie numeru.

## **II. POMOC W SKONFIGUROWANIU URZĄDZENIA KOŃCOWEGO**

Na życzenie osoby niepełnosprawnej pracownicy punktów obsługi PLAY oferują pomoc we właściwym skonfigurowaniu urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej. Pomoc świadczona jest w punkcie obsługi klienta lub telefonicznie.

## **III. UDOSTĘPNIENIE INFORMACJI**

Na życzenie osoby niepełnosprawnej PLAY udostępnia informacje i dokumenty określone w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w formie dostosowanej do rodzaju niepełnosprawności. Dokumenty wymienione poniżej dostarczane są na żądanie abonenta niepełnosprawnego w wybranej przez abonenta formie i terminach określonych przez w/w rozporządzenie. Żądanie dostarczenia wskazanych dokumentów w wybranej formie należy zgłosić pracownikom punktów obsługi klienta PLAY lub telefonicznie.

1. Informacja o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych - dostępna w formie:
  - 1.1. Wydruku na papierze przy użyciu dużej czcionki (16 pkt.) - udostępnianego w POS na każde życzenie osoby niepełnosprawnej lub przesłanego pocztą na adres korespondencyjny abonenta.
  - 1.2. W postaci elektronicznej, w formie dokumentu przesłanego na adres poczty elektronicznej abonenta - na każde życzenie osoby niepełnosprawnej w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
  - 1.3. Na papierze w formie wydruku w alfabecie Braille'a przesłanego na adres korespondencyjny abonenta - na każde życzenie osoby niepełnosprawnej w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.

2. Ogólne warunki umowy oraz jej wzór, cennik oraz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla wskazanej oferty usług dostępnej w PLAY - dostępne w formie:
  - 2.1. Wydruku na papierze przy użyciu dużej czcionki (16 pkt.) - udostępnianego w POS na życzenie osoby niepełnosprawnej w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
  - 2.2. W postaci elektronicznej, w formie dokumentu przesłanego na adres poczty elektronicznej abonenta - na każde życzenie osoby niepełnosprawnej w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
  - 2.3. Na papierze w formie wydruku przy użyciu dużej czcionki (16 pkt.) przesłanego na adres korespondencyjny abonenta - na każde życzenie osoby niepełnosprawnej w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
  - 2.4. Na papierze w formie wydruku w alfabecie Braille'a przesłanego na adres korespondencyjny abonenta - na każde życzenie osoby niepełnosprawnej w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania.
3. Informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych:
  - 3.1. W postaci elektronicznej, w formie dokumentu przesłanego na adres poczty elektronicznej abonenta.
  - 3.2. Na papierze w formie wydruku przy użyciu dużej czcionki (16 pkt.) przesłanego na adres korespondencyjny abonenta.
  - 3.3. Na papierze w formie wydruku w alfabecie Braille'a przesłanego na adres korespondencyjny abonenta.
  - 3.4. Dokumenty wymienione w punktach od 3.1 do 3.3 udostępniane są na każde żądanie niepełnosprawnego abonenta, przy czym: a. Jeżeli żądanie zgłoszono przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura - PLAY realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury. b. Jeżeli żądanie dotyczy okresu rozliczeniowego, za który została już wystawiona faktura - PLAY realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.
4. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych:
  - 4.1. W postaci elektronicznej, w formie dokumentu przesłanego na adres poczty elektronicznej abonenta.
  - 4.2. Na papierze w formie wydruku przy użyciu dużej czcionki (16 pkt.) przesłanego na adres korespondencyjny abonenta.

- 4.3. Dokumenty wymienione w punktach 4.1 i 4.2 udostępniane są na każde żądanie niepełnosprawnego abonenta, przy czym:
- Jeżeli żądanie zgłoszono przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura - PLAY realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury.
  - Jeżeli żądanie dotyczy okresu rozliczeniowego, za który została już wystawiona faktura - PLAY realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.

Dostępność dokumentów opisano w Tabeli 1

Tabela nr 1: Dokumenty udostępniane na życzenie osoby niepełnosprawnej

DOKUMENTY	POS - WYDRUK 16 PKT	EMAIL - FORMATEK ELEKTRONI- CZNYCH	POCZTA - WYDRUK 16PKT	POCZTA - WYDRUK ALFABET BRAILA
1. Informacja o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych	TAK	TAK	TAK	TAK
2. Ogólne warunki umowy oraz jej wzór, cennik oraz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla wskazanej oferty usług dostępnej w PLAY	TAK	TAK	TAK	TAK
3. Informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych	NIE	TAK	TAK	TAK
4. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych	NIE	TAK	TAK	NIE

#### **IV. PĘTLE INDUKCYJNE**

Dodatkowo, na mocy porozumienia z Ministrem Administracji i Cyfryzacji z dnia 16.05.2014 r. wybrane punkty obsługi klienta PLAY zostały wyposażone w systemy komunikacji z osobami niedosłyszącymi (pętle indukcyjne). Udostępnienie pętli indukcyjnych nastąpiło w listopadzie 2014 r. Lista punktów obsługi wyposażonych w pętle indukcyjne znajduje się na stronie internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl) w zakładce "Udogodnienia dla os. Niepełnosprawnych".

#### **V. URZĄDZENIA ZAPEWNIAJĄCE KOMUNIKACJĘ AUDIOWIZUALNĄ Z OSOBAMI NIESŁYSZĄCYMI LUB NIEMÓWIĄCYMI**

Ponadto, w terminach przewidzianych przez rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r., wprowadzone zostały dodatkowe udogodnienia dla osób niesłyszących bądź niemówiących polegające na udostępnieniu w wybranych punktach obsługi klienta PLAY możliwości nawiązania połączenia wideo z certyfikowanym tłumaczem języka migowego w czasie rzeczywistym Usługa ta jest dostępna w ponad 140 salonach sprzedaży PLAY (zgodnie z Rozporządzeniem jest to 1/6 wszystkich jednostek PLAY obsługujących klientów).

Wybrane stanowiska w salonach zostały zaopatrzone w zestaw do realizacji tłumaczeń tj. kamerkę internetową oraz zestaw słuchawkowy z mikrofonem dla konsultanta, a także oprogramowanie niezbędne do nawiązania połączenia on-line z tłumaczem języka migowego. Udogodnienie będzie dostępne 7 dni w tygodniu w godzinach pracy salonów (czyli najczęściej 9-22).

Lista wszystkich jednostek świadczących powyższą usługę została zamieszczona poniżej.

Lista salonów PLAY, w których uruchomiona jest usługa dostępu do systemu komunikacji niewerbalnej.

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Bełchatów	97-400	Ul. Kolejowa 6	Olimpia
Białystok	15-265	Ul. Miłosza 2	Galeria Biała
Białystok	15-680	Ul. Produkcyjna 84	Auchan
Białystok	15-873	Ul. Bohaterów Monte Cassino 12	Kaufland
Białystok	15-644	Ul. Wrocławska 20	Zielone Wzgórza
Bielsko-Biała	43-300	Ul. Leszczyńska 20	Gemini
Bydgoszcz	85-097	Ul. Jagiellońska 39-47	Focus
Bydgoszcz	85-791	Ul. Skarżyńskiego 10	Galeria Fordon
Bydgoszcz	85-213	Ul. Kruszwicka 1	Rondo
Chojnice	89-600	Ul. Obrońców Chojnic 1	Kaufland
Czeladź	41-250	Ul. Będzińska 80	M1
Częstochowa	42-200	Al. Wojska Polskiego 207	Galeria Jurajska
Dąbrowa Górnicza	41-300	Ul. Sobieskiego 6	Pogoria
Dębica	39-200	Ul. Ks. Nosala 2	Galeria Dębicka
Elbląg	82-300	Ul. Teatralna 5	Zielone Tarasy
Elbląg	82-300	Ul. Żeromskiego 2	E.Leclerc
Elbląg	82-300	Ul. Płk Dąbka 152	Ogrody
Gdańsk	80-299	Ul. Spacerowa 48	Osowa
Gdańsk	80-264	Al. Grunwaldzka 141	Galeria Bałtycka
Gdańsk	80-391	Ul. Kołobrzeska 41C	Alfa
Gdańsk	80-046	Ul. Cienista 30	Kaufland
Gdynia	81-577	Ul. Nowowiczlińska 35/8	Tesco
Gdynia	81-304	Ul. Kazimierza Górskiego 2	Riviera
Gdynia	81-368	Ul. Świętojańska 14	
Giżycko	11-500	Ul. Warszawska 2	Galeria Batory
Gliwice	44-100	Ul. Lipowa 1	Forum Gliwice
Gliwice	44-102	Al. Jeziorańskiego 1	Arena
Gliwice	44-100	Ul. Zwycięstwa 40	
Gniezno	62-200	Ul. Pałucka 2	Galeria Gniezno

Gorzów Wielkopolski	66-400	Ul. Górczyńska 23	Panorama
Gorzów Wielkopolski	66-400	Al. Konstytucji 3 Maja 102	Galeria Askana
Grudziądz	86-300	Ul. Chełmińska 4	Alfa
Gryfice	72-300	Ul. Wojska Polskiego 44	Hosso
Janki	05-090	Ul. Mszczonowska 3	Janki
Jastrzębie-Zdrój	44-335	Ul. Podhalańska 26	Galeria Zdrój
Jelenia Góra	58-506	Al. Jana Pawła II 17	Tesco
Kalisz	62-800	Ul. 3 Maja 1	Galeria Tęcza
Katowice	40-315	Al. Roździeńskiego 200	Dąbrówka
Katowice	40-097	Ul. 3 Maja 30	Galeria Katowicka
Kielce	25-317	Ul. Warszawska 26	Korona
Kielce	25-406	Ul. Świętokrzyska 20	Galeria Echo
Kłodzko	57-300	Ul. Noworudzka 2	Twierdza Kłodzko
Kostrzyn nad Odrą	66-470	Ul. Sikorskiego 16	Rondo
Koszalin	75-736	Ul. Paderewskiego 1	Forum Koszalin
Koszalin	75-452	Ul. Jana Pawła II 20	Emka
Kościerzyna	83-400	Ul. Miodowa 15	Galeria Kościerska
Kraków	30-347	Ul. Kapelanka 54	Tesco
Kraków	31-870	Ul. Medveckiego 2	Czyżyny
Kraków	31-536	Ul. Podgórska 34	Galeria Kazimierz
Kraków	30-644	Ul. Kamieńskiego 11	Bonarka
Kraków	31-346	Ul. Stawowa 61	Galeria Bronowice
Krosno	38-400	Ul. Kolejowa 27	Full Market
Kutno	99-300	Ul. Oporowska 6A	Carrefour
Legnica	59-220	Ul. NMP 9	Galeria Piastów
Lubin	59-300	Ul. Sikorskiego 20	Cuprum Arena
Lublin	20-093	Ul. Chodźki 14	Auchan
Lublin	20-020	Ul. Lipowa 13	Plaza
Lublin	20-504	Ul. Orkana 4	Kaufland
Łomianki	05-092	Ul. Brukowa 25	Galeria Łomianki
Łomża	18-400	Ul. Zawadzka 38	Veneda
Łowicz	99-400	Ul. Stanisławskiego 10	Galeria Łowicka
Łódź	91-071	Ul. Karskiego 5	Manufaktura

P4 Sp. z o.o., ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000217207, REGON 015808609, NIP 951-21-20-077, kapitał zakładowy 48 456 500 zł

INFORMACJA O UDOGODNIENIACH DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Łódź	93-570	Al. Jana Pawła II 30	Pasaż Łódzki
Łódź	93-610	Ul. Kolumny 36	Nowa Górna
Łódź	93-457	Ul. Pabianicka 245	Port Łódź
Łódź	90-051	Al. Piłsudskiego 12	
Nowy Sącz	33-300	Ul. Gorzkowska 32	Auchan
Nysa	48-300	Ul. Piłsudskiego 21	Kaufland
Olsztyn	10-685	Ul. Krasickiego 1B	Carrefour
Olsztyn	10-747	Ul. Tuwima 26	Galeria Warmińska
Opole	45-272	Ul. Sosnkowskiego 16	Auchan
Opole	45-040	Pl. Kopernika 16	Solaris
Piła	64-920	Al. Powstańców Wielkopolskich 99	Kasztanowa
Piotrków Trybunalski	97-300	Ul. Słowackiego 123	Focus Mall
Płock	09-410	Ul. Wyszogrodzka 127	Mazovia
Płock	09-400	Al. Tysiąclecia 2	Mosty
Poznań	60-201	Ul. Górecka 30	Panorama
Poznań	61-696	Ul. Serbska 7	Tesco
Poznań	60-197	Ul. Bukowska 156	King Cross Marcelin
Poznań	61-693	Ul. Drużbickiego 2	Plaza
Poznań	60-004	Ul. Głogowska 432	Auchan
Racibórz	47-400	Ul. Opawska 18	Galeria Opawska
Radom	26-604	Al. Grzeczmarowskiego 28	M1
Radom	26-617	Ul. Żółtkiewskiego 4	Echo
Radom	26-600	Ul. Bolesława Chrobrego 1	Galeria Słoneczna
Ruda Śląska	41-710	Ul. 1 Maja 310	Ruda Śląska Plaza
Rumia	84-230	Ul. Sobieskiego 14A	Galeria Rumia
Rybnik	44-200	Ul. Bolesława Chrobrego 1	Focus Mall
Rybnik	44-200	Ul. Raciborska 16	Rybnik Plaza
Rzeszów	35-326	Ul. Rejtana 69	E.Leclerc
Rzeszów	35-115	Ul. Witosa 21	Bi1
Siedlce	08-110	Ul. Wojskowa 3	Galeria S
Skierniewice	96-100	Ul. Liska 1	Tesco
Słubice	69-100	Ul. Daszyńskiego 1	Prima
Słupsk	76-200	Ul. Tuwima 32/33	Galeria Słupsk

P4 Sp. z o.o., ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000217207, REGON 015808609, NIP 951-21-20-077, kapitał zakładowy 48 456 500 zł

INFORMACJA O UDOGODNIENIACH DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH



Ślupsk	76-200	Ul. Szczecińska 58	Jantar
Sosnowiec	41-200	Ul. Sienkiewicza 2	Plaza
Stalowa Wola	37-450	Ul. Przemysłowa 2B	Tesco
Stare Miasto	62-571	Ul. Ogrodowa 31A	Ferio
Stargard	73-110	Ul. Szczecińska 81	Tesco
Suwałki	16-400	Ul. Dwernickiego 15	Plaza
Suwałki	16-400	Ul. Kościuszki 103	Tesco
Szczecin	70-342	Al. Bohaterów Warszawy 42	Galeria Turzyn
Szczecin	71-047	Ul. Ku Słońcu 67	Ster
Szczecin	70-807	Ul. Wiosenna 32	Gryf
Szczecin	70-554	Al. Wyzwolenia 18	Galaxy
Środa Wielkopolska	63-000	Pl. Armii Poznań 3/2	Kupiec Średzki
Świecie	86-100	Ul. Cukrowników 1	Retail Park
Tarnów	33-100	Ul. Nowodąbrowska 127	Gemini Park Tarnów
Toruń	87-100	Ul. Olsztyńska 8	Nowe Bielawy
Toruń	87-100	Ul. Żółkiewskiego 15	Galeria Copernicus
Toruń	87-100	Ul. Grudziądzka 162	Galeria Kometa
Toruń	87-100	Ul. Broniewskiego 90	Plaza
Wałbrzych	58-300	Ul. 1 Maja 64	Galeria Victoria
Warszawa	02-777	Ul. Ciszewskiego 15	E.Leclerc
Warszawa	00-175	Al. Jana Pawła II 82	Westfield Arkadia
Warszawa	02-222	Al. Jerozolimskie 179	Blue City
Warszawa	04-190	Ul. Jubilerska 1/3	King Cross Praga
Warszawa	04-175	Ul. Ostrobramska 75C	Promenada
Warszawa	03-734	Ul. Targowa 72	Galeria Wileńska
Warszawa	02-672	Ul. Wołoska 12	Galeria Mokotów
Warszawa	00-819	Ul. Złota 59	Złote Tarasy
Wejherowo	84-200	Ul. I Brygady Pancерnej WP 28	Kaszebe
Włocławek	87-800	Ul. Cmentarna 10	Auchan
Włocławek	87-800	Ul. Kruszyńska 17/27	Tesco
Wrocław	50-086	Ul. Sucha 1	Wroclavia
Wrocław	50-159	Pl. Dominikański 3	Galeria Dominikańska

P4 Sp. z o.o., ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS 0000217207, REGON 015808609, NIP 951-21-20-077, kapitał zakładowy 48 456 500 zł

INFORMACJA O UDOGODNIENIACH DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Wrocław	50-363	Pl. Grunwaldzki 22	Pasaż Grunwaldzki
Wrocław	50-984	Al. Hallera 52	Borek
Wrocław	51-117	Ul. Paprotna 7	Marino
Wrocław	51-421	Ul. Krzywoustego 126	Korona
Wrocław	53-332	Ul. Powstańców Śląskich 2/4	Arkady Wrocławskie
Wrocław	53-633	Ul. Długa 37	Tesco
Wrocław	54-130	Ul. Horbaczewskiego 4/6	Astra
Zabrze	41-800	Pl. Teatralny 12	Platan
Zabrze	41-800	Ul. Szkubacza 1	M1
Zamość	22-400	Ul. Wyszyńskiego 13	E.Leclerc
Zamość	22-400	Ul. Lwowska 56	Carrefour
Zgorzelec	59-900	Ul. Jeleniogórska 42	Carrefour
Zielona Góra	65-729	Ul. Energetyków 2	Tesco
Zielona Góra	65-427	Ul. Wrocławska 17	Galeria Focus Park
Zielona Góra	65-066	Ul. Dąbrówki 5	Carrefour