

Udogodnienia w Fakt Mobile dla osób ze szczególnymi potrzebami

Wstęp

Ten dokument zawiera informacje o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, które oferujemy w salonach Play i w obsłudze klienta.

Pomoc konsultanta

Jeśli potrzebujesz wsparcia w wyborze i konfiguracji urządzenia lub chcesz dowiedzieć się więcej o dostępnych udogodnieniach - nasi doradcy chętnie pomogą:

- na czacie
- w salonie Play
- telefonicznie pod numerem 799 599 599

Udostępnienie informacji

Staramy się, aby nasze materiały zarówno online, jak i papierowe – były czytelne i dostępne, np. przez proste językowo opisy, odpowiedni kontrast czy możliwość odczytu treści przez programy wspierające.

Na życzenie osób ze szczególnymi potrzebami udostępniamy informacje i dokumenty w formie dostosowanej do rodzaju

niepełnosprawności. Dokumenty wymienione poniżej dostarczamy w wybranej przez Ciebie formie i w określonych terminach. Żądanie dostarczenia dokumentów w wybranej formie zgłoś w salonie Play, telefonicznie, na czacie lub e-mailem.

Udogodnienia w Fakt Mobile dla osób ze szczególnymi potrzebami - dokument dostępny:

- dużą czcionką (16 pkt.) - drukowany w salonie Play na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością;
- dużą czcionką (16 pkt.) - przesyłany pocztą na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością na adres korespondencyjny w terminie 30 dni od otrzymania żądania;
- elektronicznie - przesyłany na adres e-mail na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością w terminie 30 dni od otrzymania żądania;
- w alfabecie Braille'a - przesyłany na adres korespondencyjny na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością w terminie 30 dni od otrzymania żądania.

Cennik oraz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla wskazanej oferty - dokumenty dostępne:

- dużą czcionką (16 pkt.) - drukowany w salonie Play na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością w terminie 30 dni od otrzymania żądania;
- dużą czcionką (16 pkt.) - przesyłany pocztą na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością na adres korespondencyjny w terminie 30 dni od otrzymania żądania;
- elektronicznie - przesyłany na adres e-mail na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością w terminie 30 dni od otrzymania żądania;

- w alfabecie Braille’a - przesyłany na adres korespondencyjny na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością w terminie 30 dni od otrzymania żądania.

Informacje o danych z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych – dokument dostępny:

- dużą czcionką (16 pkt.) - przesyłany pocztą na adres korespondencyjny;
- elektronicznie - przesyłany na adres e-mail;
- w alfabecie Braille’a - przesyłany na adres korespondencyjny w terminie 30 dni od otrzymania żądania.

Informacje o danych z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych udostępniamy na każde żądanie osoby z niepełnosprawnością, przy czym:

- jeżeli zgłoszenie otrzymamy przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który wystawimy fakturę – zrealizujemy żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury;
- jeżeli zgłoszenie dotyczy okresu rozliczeniowego, za który już wystawiliśmy fakturę – zrealizujemy żądanie w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania.

Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych - dostępny:

- dużą czcionką (16 pkt.) - przesyłany pocztą na adres korespondencyjny;
- elektronicznie - przesyłany na adres e-mail.

Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych udostępniamy na każde żądanie osoby z niepełnosprawnością, przy czym:

- jeżeli zgłoszenie otrzymamy przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który wystawimy fakturę – zrealizujemy żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury;
- jeżeli zgłoszenie dotyczy okresu rozliczeniowego, za który już wystawiliśmy fakturę – zrealizujemy żądanie w terminie 30 dni od jego otrzymania.

Dokumenty, które możesz pobrać samodzielnie:

Na www.faktmobile.pl udostępniamy do pobrania dokumenty dużą czcionką (16 pkt.), które możesz odczytać przy pomocy programów wspierających:

- Udogodnienia w Fakt Mobile dla osób ze szczególnymi potrzebami
- regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych
- cennik Fakt Mobile

Przesyłanie wiadomości tekstowych w czasie rzeczywistym podczas rozmowy telefonicznej - RTT (Real-Time Text)

W swojej sieci komórkowej w Polsce udostępniamy funkcję RTT (Real-Time Text). Funkcja ta umożliwia komunikację tekstową w czasie rzeczywistym podczas głosowego połączenia telefonicznego.

Komunikacja RTT różni się od wiadomości SMS. Podczas tej komunikacji w czasie rzeczywistym widzisz na ekranie swojego telefonu to co pisze druga osoba – znak po znaku. Taka komunikacja jest możliwa wyłącznie w czasie trwania połączenia głosowego.

Korzystanie z funkcji RTT może wymagać zaktualizowania oprogramowania telefonu do najnowszej dostępnej wersji. W instrukcji swojego urządzenia znajdziesz informację jak uruchomić funkcję RTT.

Aby korzystać z RTT obie strony muszą mieć telefony z uruchomioną funkcją RTT i korzystać z LTE/5G i technologii VoLTE. Listę telefonów, które obsługują RTT sprawdzisz na stronie play.pl/pomoc/n/rtt.

Możesz rozmawiać z użytkownikiem innej sieci za pośrednictwem RTT, jeżeli operator Twojego rozmówcy obsługuje tę funkcję.

Możesz korzystać z RTT w roamingu międzynarodowym, jeśli lokalny operator udostępnia tę funkcję.

Możesz korzystać z RTT wykonując połączenia alarmowe, pod warunkiem, że umożliwia to publiczny operator centrum powiadamiania ratunkowego.

Komunikacja audiowizualna z osobami niesłyszącymi lub niemówiącymi

W 130 salonach Play osoby niesłyszące bądź niemówiące mogą nawiązać połączenie wideo z certyfikowanym tłumaczem języka migowego w czasie rzeczywistym (zgodnie z Rozporządzeniem jest to 1/6 wszystkich jednostek Play obsługujących klientów).

Na wybranych stanowiskach w salonach są zestawy do tłumaczeń tj. kamera internetowa oraz zestaw słuchawkowy z mikrofonem dla konsultanta, a także oprogramowanie do nawiązania połączenia online z tłumaczem języka migowego. Udogodnienie jest dostępne od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 20:00.

Lista salonów Play, w których udostępniamy system komunikacji audiowizualnej:

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Bełchatów	97-400	ul. Kolejowa 6	Olimpia
Białystok	15-680	ul. Produkcyjna 84	Auchan
Białystok	15-265	ul. Miłosza 2	Galeria Biała
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
Bydgoszcz	85-737	ul. Łęczycka 41	
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. Żeromskiego 2	E.Leclerc
Elbląg	82-300	ul. Pułkownika Dąbka 152	Ogrody
Elbląg	82-300	ul. Teatralna 5	Zielone Tarasy
Gdańsk	80-391	ul. Kołobrzeska 41C	Alfa
Gdańsk	80-264	Al. Grunwaldzka 141	Galeria Bałtycka
Gdańsk	80-299	ul. Spacerowa 48	Osowa
Gdynia	81-577	ul. Nowowiczlińska 35/8	Leroy Merlin

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Gdynia	81-304	ul. Kazimierza Górskiego 2	Riviera
Gdynia	81-368	ul. Świętojańska 14	
Giżycko	11-500	ul. Warszawska 2	Galeria Batory
Gliwice	44-102	Al. Jeziorańskiego 1	Arena
Gliwice	44-100	ul. Lipowa 1	Forum Gliwice
Gliwice	44-100	ul. Zwycięstwa 40	
Gniezno	62-200	ul. Pałucka 2	Galeria Gniezno
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
Jastrzębie-Zdrój	44-337	ul. Podhalańska 25	
Jelenia Góra	58-506	Al. Jana Pawła II 17	E.Leclerc
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
Katowice	40-018	ul. Graniczna 54	
Kielce	25-406	ul. Świętokrzyska 20	Galeria Echo
Kielce	25-317	ul. Warszawska 26	Korona
Kłodzko	57-300	ul. Noworudzka 2	Twierdza Kłodzko
Kostrzyn nad Odrą	66-470	ul. Sikorskiego 16	Rondo
Koszalin	75-452	ul. Jana Pawła II 20	Emka

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Koszalin	75-736	ul. Paderewskiego 1	Forum Koszalin
Kościerzyna	83-400	ul. Miodowa 15	Galeria Kościerska
Kraków	30-644	ul. Kamieńskiego 11	Bonarka
Kraków	31-870	ul. Medveckiego 2	Czyżyny
Kraków	31-346	ul. Stawowa 61	Galeria Bronowice
Kraków	31-536	ul. Podgórska 34	Galeria Kazimierz
Kraków	30-347	ul. Kapelanka 54	Kaufland
Kraków	31-271	ul. Kluczborska 17	
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
Lubin	59-300	ul. Leszczynowa 1	
Lublin	20-093	ul. Chodźki 14	Auchan
Lublin	20-504	ul. Orkana 4	Kaufland
Lublin	20-020	ul. Lipowa 13	Plaza
Lublin	20-601	ul. Zana 43	
Łomianki	05-092	ul. Brukowa 25	Galeria Łomianki
Łomża	18-400	ul. Zawadzka 38	Veneda
Łowicz	99-400	ul. Stanisławskiego 10	Galeria Łowicka
Łódź	93-610	ul. Kolumny 36	Nowa Górna
Łódź	91-071	ul. Karskiego 5	Manufaktura
Łódź	93-570	Al. Jana Pawła II 30	Pasaż Łódzki
Łódź	93-457	ul. Pabianicka 245	Port Łódź

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Nowy Sącz	33-300	ul. Gorzkowska 32	Auchan
Olsztyn	10-685	ul. Krasickiego 1B	Carrefour
Olsztyn	10-747	ul. Tuwima 26	Galeria Warmińska
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	60-197	ul. Bukowska 156	King Cross Marcelin
Poznań	60-004	ul. Głogowska 432	Auchan
Poznań	60-201	ul. Górecka 30	Panorama
Poznań	61-693	ul. Drużbickiego 2	Plaza
Racibórz	47-400	ul. Opawska 18	Galeria Opawska
Radom	26-617	ul. Żółkiewskiego 4	M Park
Radom	26-604	Al. Grzeczmarowskiego 28	M1
Radom	26-600	ul. Bolesława Chrobrego 1	Galeria Słoneczna
Ruda Śląska	41-710	ul. 1 Maja 310	Ruda Śląska Plaza
Rumia	84-230	ul. Sabata 1	Galeria Rumia
Rybnik	44-200	ul. Bolesława Chrobrego 1	Focus Mall
Rybnik	44-200	ul. Raciborska 16	Rybnik Plaza
Rzeszów	35-115	ul. Witosa 21	Bi1
Rzeszów	35-326	ul. Rejtana 69	E.Leclerc

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Siedlce	08-110	ul. Wojskowa 3	Galeria Siedlce
Słubice	69-100	ul. Daszyńskiego 1	Prima
Słupsk	76-200	ul. Szczecińska 58	Jantar
Słupsk	76-200	ul. Tuwima 32/33	Galeria Słupsk
Sosnowiec	41-200	ul. Sienkiewicza 2	Plaza
Sosnowiec	41-200	ul. Partyzantów 9A	
Stare Miasto	62-571	ul. Ogrodowa 31A	Ferio
Suwałki	16-400	ul. Kościuszki 103	Carrefour
Suwałki	16-400	ul. Dwernickiego 15	Plaza
Szczecin	70-342	Al. Bohaterów Warszawy 42	Galeria Turzyn
Szczecin	70-554	Al. Wyzwolenia 18	Galaxy
Szczecin	71-047	ul. Ku Słońcu 67	Ster
Szczecin	70-807	ul. Wiosenna 32	Gryf
Szczecin	70-200	ul. Wyszyńskiego 1	
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	00-175	Al. Jana Pawła II 82	Westfield Arkadia

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Warszawa	02-222	Al. Jerozolimskie 179	Blue City
Warszawa	02-777	ul. Ciszewskiego 15	E.Leclerc
Warszawa	02-672	ul. Wołoska 12	Westfield Mokotów
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	00-120	ul. Złota 59	Złote Tarasy
Warszawa	00-175	Al. Jana Pawła II 78	
Warszawa	03-728	ul. Targowa 47	
Wejherowo	84-200	ul. I Brygady Pancernej WP 28	Kaszebe
Włocławek	87-800	ul. Cmentarna 10	Auchan
Wrocław	54-130	ul. Horbaczewskiego 4/6	Astra
Wrocław	50-984	Al. Hallera 52	Borek
Wrocław	50-159	Pl. Dominikański 3	Galeria Dominikańska
Wrocław	51-421	ul. Krzywoustego 126	Korona
Wrocław	51-117	ul. Paprotna 7	Marino
Wrocław	50-363	Pl. Grunwaldzki 22	Pasaż Grunwaldzki
Wrocław	50-086	ul. Sucha 1	Wroclavia
Zabrze	41-800	ul. Szkubacza 1	M1
Zabrze	41-800	Pl. Teatralny 12	Platan
Zamość	22-400	ul. Lwowska 56	Carrefour
Zamość	22-400	ul. Wyszyńskiego 13	E.Leclerc

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Zgorzelec	59-900	ul. Jeleniogórska 42	Carrefour
Zielona Góra	65-066	ul. Dąbrówki 5	Carrefour
Zielona Góra	65-427	ul. Wrocławska 17	Galeria Focus Park
Zielona Góra	65-729	ul. Energetyków 2	Kaufland
Zielona Góra	65-034	ul. Bohaterów Westerplatte 13	

Pętle indukcyjne

Dodatkowo wybrane salony Play wyposażyliśmy w systemy komunikacji z osobami niedostępnymi (pętle indukcyjne).
Sprawdź listę salonów:

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Gdańsk	80-264	Al. Grunwaldzka 141	Galeria Bałtycka
Gdynia	81-368	Ul. Świętojańska 14	
Gliwice	44-100	Ul. Zwycięstwa 40	
Białystok	15-265	Ul. Miłosza 2	Galeria Biała
Katowice	40-097	Ul. 3 Maja 30	Galeria Katowicka
Szczecin	70-554	Al. Wyzwolenia 18	Galaxy
Wrocław	50-086	Ul. Sucha 1	Wroclavia
Warszawa	03-734	Ul. Targowa	Galeria Wileńska

Skarga na brak dostępności

Jeśli zauważysz, że produkt lub usługa nie jest dostępna - powiedz nam o tym.

Wybierz sposób kontaktu, który jest dla Ciebie najwygodniejszy:

- w salonie - sprawdź listę dostępnych salonów powyżej
- na czacie - w aplikacji Play24 lub na naszej stronie
- mailowo - na adres ok@pomocplay.pl
- telefonicznie - pod numer 799 599 599
- pisemnie na adres:
P4 Sp. z o.o.
Skrytka pocztowa 43
02-671 Warszawa

Skarga powinna zawierać:

- imię i nazwisko;
- dane kontaktowe (adres do korespondencji, e-mail lub numer telefonu);
- informacje, którego produktu lub usługi dotyczy;
- wskazanie wymogu dostępności, którego nie spełnia produkt lub usługa;
- (opcjonalnie) preferowany przez Ciebie sposób zapewnienia spełniania wymagania dostępności.

Jeśli Twoje zgłoszenie nie będzie zawierało niezbędnych elementów, pozostawimy je bez rozpoznania. Skargę na brak dostępności, która zawiera niezbędne informacje, rozpatrujemy w ciągu 30 dni. Jeśli nie uda nam się odpowiedzieć w tym czasie, poinformujemy Cię o nowym terminie.