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.

Ogólne warunki umowy oraz jej wzór, cennik oraz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla wskazanej oferty (a w przypadku oferty na kartę – cennik i regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych) – 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 zawartych na fakturze (nie dotyczy pre-paid) oraz podstawowy wykaz 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
- postanowienia ogólne umowy, 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

Osoby niesłyszące lub niemówiące mogą skorzystać z możliwości połączenia wideo z certyfikowanym tłumaczem języka migowego w czasie rzeczywistym.

Zgodnie z wymogami Rozporządzenia usługa jest dostępna w co najmniej 1/6 wszystkich punktów obsługi klienta PLAY.

Wybrane stanowiska obsługi w salonach Play zostały wyposażone w odpowiedni sprzęt, obejmujący kamerę internetową oraz zestaw słuchawkowy z mikrofonem dla konsultanta, a także oprogramowanie umożliwiające nawiązanie połączenia online z tłumaczem języka migowego.

Udogodnienie jest dostępne od poniedziałku do soboty, w godzinach otwarcia danego salonu.

Lista salonów świadczących tę usługę została zamieszczona poniżej.

Dodatkowe udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami dostępne w salonach Play

- Poruszanie się bez żadnych barier architektonicznych.
- Obsługa przez przeszkolonych konsultantów poza kolejnością.
- Pomoc w skonfigurowaniu urządzenia, uruchomienia usług.
- Dostępność ramki ułatwiającej złożenie podpisu na dokumentach w formie papierowej.
- Na życzenie dostęp do komputera stacjonarnego wyposażonego w słuchawki, klawiaturę, mysz, w program odczytu ekranu NVDA, narzędzie nawigacyjne umożliwiające co najmniej dwukrotne powiększenie treści wyświetlanych na ekranie i dostosowanie kontrastu do indywidualnych potrzeb użytkownika.

Lista salonów Play, przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami:

Miasto	Kod pocztowy	Ulica	Nazwa centrum handlowego	Telefon
Bełchatów	97-400	Ul. Kolejowa 6	Olimpia	790005791
Biała Podlaska	21-500	Ul. Brzeska 27	Rywal	790032194
Białystok	15-680	Ul. Produkcyjna 84	Auchan	790005395
Białystok	15-265	Ul. Miłosza 2	Galeria Biała	790030418
Białystok	15-644	Ul. Wrocławska 20	Zielone Wzgórza	790030042
Bielsko-Biała	43-300	Ul. Leszczyńska 20	Gemini	790030953
Bydgoszcz	85-213	Ul. Kruszwicka 1	Rondo	790030275
Bydgoszcz	85-791	Ul. Skarżyńskiego 10	Galeria Fordon	790031105
Bydgoszcz	85-097	Ul. Jagiellońska 39-47	Focus	790030070

Miasto	Kod pocztowy	Ulica	Nazwa centrum handlowego	Telefon
Bytom	41-931	Ul. Strzelców Bytomskich 96	M1	790030461
Chełm	22-100	Ul. Rejowiecka 34	Galeria Chełm	790030595
Chojnice	89-600	Ul. Obrońców Chojnic 1	Kaufland	790030095
Czeladź	41-250	Ul. Będzińska 80	M1	790030948
Częstochowa	42-200	Al. Wojska Polskiego 207	Galeria Jurajska	790031492
Dąbrowa Górnicza	41-300	Ul. Sobieskiego 6	Pogoria	790030280
Dębica	39-200	Ul. Ks. Nosala 2	Galeria Dębicka	790030005
Elbląg	82-300	Ul. Pułkownika Dąbka 152	Ogrody	790030735
Elbląg	82-300	Ul. Żeromskiego 2	E.Leclerc	790030271
Elbląg	82-300	Ul. Teatralna 5	Zielone Tarasy	790030270
Gdańsk	80-264	Al. Grunwaldzka 141	Galeria Bałtycka	790030181
Gdańsk	80-299	Ul. Spacerowa 48	Osowa	790030179
Gdynia	81-368	Ul. Świętojańska 14		790030756
Gdynia	81-304	Ul. Kazimierza Górskiego 2	Riviera	790031133
Gdynia	81-577	Ul. Nowowiczlińska 35/8	Leroy Merlin	790030274
Giżycko	11-500	Ul. Warszawska 2	Galeria Batory	790030211
Gliwice	44-100	Ul. Zwycięstwa 40		790030267
Gliwice	44-102	Al. Jeziorańskiego 1	Arena	790030140
Gliwice	44-100	Ul. Lipowa 1	Forum Gliwice	790030019
Gniezno	62-200	Ul. Pałucka 2	Galeria Gniezno	790030173
Gorzów Wielkopolski	66-400	Al. Konstytucji 3 Maja 102	Galeria Askana	790030487
Grudziądz	86-300	Ul. Chełmińska 4	Alfa	790030926
Gryfice	72-300	Ul. Wojska Polskiego 44	Hosso	790030339

Miasto	Kod pocztowy	Ulica	Nazwa centrum handlowego	Telefon
Janki	05-090	Ul. Mszczonowska 3	Janki	790030210
Jastrzębie-Zdrój	44-335	Ul. Podhalańska 26	Galeria Zdrój	790030190
Kalisz	62-800	Ul. 3 Maja 1	Galeria Tęcza	790005482
Katowice	40-097	Ul. 3 Maja 30	Galeria Katowicka	790005900
Kielce	25-406	Ul. Świętokrzyska 20	Galeria Echo	790030282
Kielce	25-317	Ul. Warszawska 26	Korona	790004748
Kłodzko	57-300	Ul. Noworudzka 2	Twierdza Kłodzko	790031230
Konin	62-510	Ul. Dworcowa 10A		790031383
Kostrzyn nad Odrą	66-470	Ul. Sikorskiego 16	Rondo	790030094
Koszalin	75-452	Ul. Jana Pawła II 20	Emka	790005325
Koszalin	75-736	Ul. Paderewskiego 1	Forum Koszalin	790044323
Kościerzyna	83-400	Ul. Miodowa 15	Galeria Kościerska	790005330
Kraków	31-346	Ul. Stawowa 61	Galeria Bronowice	790005902
Kraków	31-536	Ul. Podgórska 34	Galeria Kazimierz	790030284
Kraków	31-870	Ul. Medweckiego 2	Czyżyny	790030283
Kraków	30-347	Ul. Kapelanka 54	Kaufland	790030286
Kraków	30-644	Ul. Kamieńskiego 11	Bonarka	790044314
Krosno	38-400	Ul. Kolejowa 27	Full Market	790005526
Kutno	99-300	Ul. Oporowska 6A	Carrefour	790030751
Legnica	59-220	Ul. NMP 9	Galeria Piastów	790030287
Leszno	64-100	Ul. Konstytucji 3 Maja 12	Galeria Leszno	535665645
Lubin	59-300	Ul. Sikorskiego 20	Cuprum Arena	790005824
Lublin	20-020	Ul. Lipowa 13	Plaza	790030369
Lublin	20-504	Ul. Orkana 4	Kaufland	790030289

Miasto	Kod pocztowy	Ulica	Nazwa centrum handlowego	Telefon
Lublin	20-093	Ul. Chodźki 14	Auchan	790030288
Łomianki	05-092	Ul. Brukowa 25	Galeria Łomianki	790005798
Łomża	18-400	Ul. Zawadzka 38	Veneda	790005826
Łódź	93-610	Ul. Kolumny 36	Nowa Górna	790030506
Łódź	93-570	Al. Jana Pawła II 30	Pasaż Łódzki	790030361
Łódź	91-071	Ul. Karskiego 5	Manufaktura	790030293
Łódź	93-457	Ul. Pabianicka 245	Port Łódź	790005203
Mysłowice	41-400	Ul. Katowicka 64	Quick Park	790030582
Nowy Sącz	33-300	Ul. Gorzkowska 32	Auchan	790030145
Olsztyn	10-747	Ul. Tuwima 26	Galeria Warmińska	790005749
Olsztyn	10-685	Ul. Krasickiego 1B	Carrefour	790030298
Opole	45-040	Pl. Kopernika 16	Solaris	790030738
Ostrołęka	07-410	Ul. gen. Augusta Emila Fieldorfa "Nila" 28	Galeria Bursztynowa	790030321
Piła	64-920	Al. Powstańców Wielkopolskich 99	Kasztanowa	790030782
Piotrków Trybunalski	97-300	Ul. Słowackiego 123	Focus Mall	790030766
Płock	09-400	Al. Tysiąclecia 2	Mosty	790031455
Płock	09-410	Ul. Wyszogrodzka 127	Mazovia	790030814
Poznań	61-693	Ul. Drużbickiego 2	Plaza	790030900
Poznań	60-197	Ul. Bukowska 156	King Cross Marcelin	790005685
Poznań	60-201	Ul. Górecka 30	Panorama	790030138
Poznań	60-004	Ul. Głogowska 432	Auchan	790044315
Przemyśl	37-700	Ul. Brudzewskiego 1	Galeria Sanowa	790031980
Racibórz	47-400	Ul. Opawska 18	Galeria Opawska	790031402

Miasto	Kod pocztowy	Ulica	Nazwa centrum handlowego	Telefon
Radom	26-617	Ul. Żółkiewskiego 4	M Park	790030305
Radom	26-604	Al. Grzecznarowskiego 28	M1	790030306
Radom	26-600	Ul. Bolesława Chrobrego 1	Galeria Słoneczna	790030346
Ruda Śląska	41-710	Ul. 1 Maja 310	Ruda Śląska Plaza	790030307
Rumia	84-230	Ul. Sabata 1	Galeria Rumia	790005183
Rybnik	44-200	Ul. Bolesława Chrobrego 1	Focus Mall	790030435
Rybnik	44-200	Ul. Raciborska 16	Rybnik Plaza	790030115
Rzeszów	35-326	Ul. Rejtana 69	E.Leclerc	790030193
Rzeszów	35-115	Ul. Witosa 21	Bi1	790030158
Siedlce	08-110	Ul. Wojskowa 3	Galeria Siedlce	790005897
Skierniewice	96-100	Ul. Reymonta 8A	Dekada	790031582
Słubice	69-100	Ul. Daszyńskiego 1	Prima	790030910
Słupsk	76-200	Ul. Tuwima 32/33	Galeria Słupsk	790031041
Słupsk	76-200	Ul. Szczecińska 58	Jantar	790030366
Sosnowiec	41-200	Ul. Sienkiewicza 2	Plaza	790030118
Stare Miasto	62-571	Ul. Ogrodowa 31A	Ferio	790044324
Suwałki	16-400	Ul. Kościuszki 103	Carrefour	790005794
Suwałki	16-400	Ul. Dwernickiego 15	Plaza	790005243
Szczecin	70-807	Ul. Wiosenna 32	Gryf	790030518
Szczecin	71-047	Ul. Ku Słońcu 67	Ster	790030314
Szczecin	70-342	Al. Bohaterów Warszawy 42	Galeria Turzyn	790030349
Szczecin	70-554	Al. Wyzwolenia 18	Galaxy	790030828
Środa Wielkopolska	63-000	Pl. Armii Poznań 3/2	Kupiec Średzki	790030522
Świecie	86-100	Ul. Cukrowników 1	Retail Park	790031476

Miasto	Kod pocztowy	Ulica	Nazwa centrum handlowego	Telefon
Świętochłowice	41-605	Ul. Chorzowska 19	Omni Centrum	790031192
Tarnobrzeg	39-400	Ul. Kwiatkowskiego 8	Park Handlowy	790030566
Tarnów	33-100	Ul. Nowodąbrowska 127	Gemini Park Tarnów	790030823
Toruń	87-100	Ul. Broniewskiego 90	Plaza	790005521
Toruń	87-100	Ul. Grudziądzka 162	Galeria Kometa	790030362
Toruń	87-100	Ul. Żółkiewskiego 15	Galeria Copernicus	790030345
Toruń	87-100	Ul. Olsztyńska 8	Nowe Bielawy	790030360
Wałbrzych	58-300	Ul. 1 Maja 64	Galeria Victoria	790030285
Warszawa	00-175	Al. Jana Pawła II 82	Westfield Arkadia	790030162
Warszawa	04-190	Ul. Jubilerska 1/3	King Cross Praga	790030788
Warszawa	00-120	Ul. Złota 59	Złote Tarasy	790030376
Warszawa	02-672	Ul. Wołoska 12	Westfield Mokotów	790030344
Warszawa	03-734	Ul. Targowa 72	Galeria Wileńska	790030363
Warszawa	02-777	Ul. Ciszewskiego 15	E.Leclerc	790030319
Warszawa	02-222	Al. Jerozolimskie 179	Blue City	790030318
Warszawa	04-175	Ul. Ostrobramska 75C	Promenada	790031050
Wejherowo	84-200	Ul. I Brygady Pancernej WP 28	Kaszebe	790030241
Włocławek	87-800	Ul. Cmentarna 10	Auchan	790030224
Wrocław	50-086	Ul. Sucha 1	Westfield Wroclavia	790030327
Wrocław	50-159	Pl. Dominikański 3	Galeria Dominikańska	790005524
Wrocław	50-363	Pl. Grunwaldzki 22	Pasaż Grunwaldzki	790030648
Wrocław	54-130	Ul. Horbaczewskiego 4/6	Astra	790030350

Miasto	Kod pocztowy	Ulica	Nazwa centrum handlowego	Telefon
Wrocław	51-117	Ul. Paprotna 7	Marino	790030315
Wrocław	50-984	Al. Hallera 52	Borek	790030436
Wrocław	51-421	Ul. Krzywoustego 126	Korona	790030328
Zabrze	41-800	Ul. Szkubacza 1	M1	790030255
Zabrze	41-800	Pl. Teatralny 12	Platan	790030414
Zamość	22-400	Ul. Lwowska 56	Carrefour	790030438
Zamość	22-400	Ul. Wyszyńskiego 13	E.Leclerc	790030332
Zgorzelec	59-900	Ul. Jeleniogórska 42	Carrefour	790030490
Zielona Góra	65-427	Ul. Wrocławska 17	Galeria Focus Park	790030675
Zielona Góra	65-729	Ul. Energetyków 2	Kaufland	790030335
Zielona Góra	65-066	Ul. Dąbrówki 5	Carrefour	790030161
Żory	44-240	Ul. Francuska 11	Auchan	790031353

Urządzenia służące do korzystania z usług telekomunikacyjnych oraz inne urządzenia objęte wymogami dostępności

Urządzenia, które możesz od nas kupić (np. smartfony, komputery)

Aby ułatwić Ci wybór urządzenia najlepiej dostosowanego do Twoich potrzeb, przekażemy Ci informacje od producentów o tym jak ich produkty spełniają wymagania dostępności i jakie mają funkcje dla osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami. Link do strony producenta lub do instrukcji urządzenia znajdziesz na naszej stronie internetowej przy urządzeniu.

Urządzenia dopasowane do Twoich potrzeb – na życzenie zaproponujemy Ci urządzenie, które jest przystosowane do używania przez osoby z różnymi typami niepełnosprawności, w tym:

- **modele z klawiaturą wybierczą** – wyposażone w co najmniej jeden przycisk wyróżniony w taki sposób, aby umożliwić jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące;
- **modele dotykowe z zainstalowanym oprogramowaniem asystującym** – takim jak program odczytu ekranu, powiększanie i dostosowanie obrazu do indywidualnych potrzeb;
- **urządzenia z wzmacniaczem słuchawkowym** – z możliwością regulacji wzmocnienia;
- **urządzenia z pętlą indukcyjną** w słuchawce lub naszyjne – wspierające osoby korzystające z aparatów słuchowych;
- **urządzenia umożliwiające szybkie wybieranie numeru** – ułatwiające kontakt w sytuacjach nagłych.

Urządzenia, które Ci udostępniamy w wybranych ofertach (Routery Play BOX NET i dekodery Play BOX TV)

W pudełkach z routerami Play BOX NET i dekoderami Play BOX TV wprowadzonymi do obrotu po 28 czerwca 2025 r. znajdziesz kartki z opisem w alfabecie Braille'a. Zawierają kody QR kierujące bezpośrednio do instrukcji obsługi i informacji o urządzeniu, które mogą zostać odczytane przez programy czytające. Informacje na temat udogodnień dla osób z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami są dostępne na naszej stronie internetowej.

Informacje o urządzeniu dostępne pod kodem QR zawierają opis portów urządzenia oraz dane znajdujące się na etykiecie logistycznej urządzenia, na przykład dla routerów Play BOX NET – SSID i hasło do sieci Wi-Fi.

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.