



INFORMACJA O UDOGODNIENIACH DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI OFEROWANYCH PRZEZ T-MOBILE POLSKA

Udogodnienia dla Głuchych i osób słabosłyszących

1. Osoby doświadczające barier związanych ze słuchem mogą skorzystać z możliwości:
 - 1.1. połączenia z tłumaczem Polskiego Języka Migowego we wszystkich punktach sprzedaży T-Mobile (w godzinach ich pracy) oraz na infolinii operatora (od poniedziałku do piątku w godz. 12:00-18:00).
 - 1.2. użycia mobilnej pętli indukcyjnej dostępnej w punktach sprzedaży wskazanych na stronie t-mobile.pl/dostepnosc.
2. Więcej szczegółów o usłudze MIAGM można znaleźć na stronie t-mobile.pl/dostepnosc.

Udogodnienia dla osób niewidzących lub słabowidzących

1. Osoby doświadczające barier związanych ze wzrokiem mogą skorzystać z możliwości zamówienia wydruków powiększoną czcionką, wydruków w alfabecie Braille'a lub plików tekstowych w formie elektronicznej następujących dokumentów:
 - 1.1. informacja o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
 - 1.2. ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,
 - 1.3. informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych,
 - 1.4. szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych.
2. Osoby będące stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, mogą skorzystać z możliwości zamówienia wydruków powiększoną czcionką, wydruków w alfabecie Braille'a lub plików tekstowych w formie elektronicznej następujących dokumentów:
 - 2.1. informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych,
 - 2.2. szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych.
3. Zamówienia można składać w punktach sprzedaży T-Mobile oraz przez infolinię operatora.
4. Osoby doświadczające barier związanych ze wzrokiem mogą skorzystać z możliwości wyświetlenia na monitorze przez pracownika punktu sprzedaży informacji o świadczonych usługach telekomunikacyjnych w formacie z powiększoną czcionką.



Udogodnienia dla osób o ograniczonej mobilności

1. T-Mobile dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia dostosowania swoich punktów sprzedaży do obsługi osób o ograniczonej mobilności, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Listę sklepów T-Mobile w pełni dostosowanych do obsługi osób o ograniczonej mobilności można znaleźć na stronie t-mobile.pl/dostepnosc.
2. W razie potrzeby skorzystania z punktu sprzedaży, którego nie ma na powyższej liście, prosimy o kontakt telefoniczny z obsługą sklepu lub skorzystanie z przycisku przywołania obsługi w sklepie. Z przyjemnością pomożemy i zapewnimy odpowiednie wsparcie. Listę wszystkich sklepów wraz z numerami kontaktowymi można znaleźć na stronie t-mobile.pl.

Dostępne produkty

T-Mobile dokłada wszelkich starań, aby oferowane produkty i usługi spełniały wymagania dostępności, zgodnie z obowiązującymi przepisami. Rozwiązania zwiększające dostępność zostały wprowadzone w następujących obszarach:

1. Urządzenia
 - 1.1. T-Mobile zapewnia, że urządzenia wprowadzone do obrotu po 28.06.2025 posiadają deklarację zgodności z Aktem o Dostępności zawartą w certyfikacie CE.
 - 1.2. T-Mobile oferuje pomoc pracownika we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej w jednostce obsługującej użytkowników końcowych lub telefonicznie.
2. RTT (Real Time Text)
 - 2.1. T-Mobile zapewnia przekazywanie komunikacji głosowej wraz z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym. Usługa umożliwia komunikację z użyciem wiadomości tekstowych podczas rozmowy telefonicznej – tekst automatycznie pojawia się na ekranie odbiorcy, który widzi tekst na bieżąco.
 - 2.2. Aby korzystać z RTT, odbiorca oraz nadawca wiadomości muszą posiadać urządzenie z funkcją RTT, które działa w sieci z uruchomionym RTT.
 - 2.3. Korzystanie z RTT może być ograniczone dla usług dodatkowych:
 - 2.3.1. połączeń VoLTE,
 - 2.3.2. połączeń konferencyjnych,
 - 2.3.3. połączeń na numery alarmowe (różni operatorzy numerów alarmowych),
 - 2.3.4. roamingu,
 - 2.3.5. połączeń międzynarodowych.
3. FTTH – w ramach zwiększania dostępności usługi internetu światłowodowego FTTH:



- 3.1. wprowadzono zmiany w wyglądzie zewnętrznym routera obejmujące oznaczenia portów i przycisków w języku Braille'a,
 - 3.2. dostosowano sygnalizację diod LED do zasad dostępności,
 - 3.3. instrukcja obsługi jest udostępniana zarówno w wersji drukowanej, jak i cyfrowej. Wprowadzono kod QR przekierowujący do instrukcji dostosowanej do zasad dostępności i odczytu maszynowego.
4. MagentaTV – w ramach zwiększenia dostępności usługi MagentaTV:
 - 4.1. zapewniono możliwość uruchomienia asystenta głosowego za pomocą pilota,
 - 4.2. wprowadzono zmiany w wyglądzie zewnętrznym dekodera obejmujące zwiększenie dostępności przycisku "reset" oraz zwiększenie rozmiaru i kontrastu czcionki,
 - 4.3. wdrożono zmiany w aplikacji oraz na stronie internetowej MagentaTV zapewniające dostępność zgodnie z wymaganiami prawnymi,
 - 4.4. instrukcja obsługi jest udostępniana zarówno w wersji drukowanej, jak i cyfrowej. Wprowadzono podkreślony wypukłością kod QR przekierowujący do instrukcji obsługi dostosowanej do zasad dostępności i odczytu maszynowego.
5. Dokumenty
 - 5.1. Wszystkie dokumenty przekazywane klientom, w tym umowy, aneksy umów, podsumowania warunków, formularze czy regulaminy i cenniki, zostały dostosowane do zasad dostępności zgodnie z wymaganiami prawnymi.
6. Aplikacja i strona WWW
 - 6.1. Strona internetowa T-Mobile.pl jest dostosowywana do zasad dostępności według standardu WCAG 2.2. Aplikacja "Mój T-Mobile" została dostosowana do zasad dostępności według standardu WCAG 2.1 (AA).