

Informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami oferowanych przez Leon Telekom Sp. z o.o. Sp. k.

Niniejszy dokument przedstawia wykaz udogodnień i form wsparcia, jakie **Leon Telekom Sp. z o.o. Sp. k.** z siedzibą w Rybniku, ul. Kilińskiego 33D, 44-200 Rybnik, NIP: 6423179156 (dalej: Dostawca usług lub Operator) przygotował z myślą o Abonentach ze szczególnymi potrzebami oraz osobach z niepełnosprawnościami.

Dokument ten jest fizycznie dostępny do wglądu w naszych Biurach Obsługi Klienta (BOK) w Rybniku przy ul. Hallera 12A w Wodzisławiu Śląskim przy ulicy Leszka 57 i Żorach przy ulicy Okrężnej 3/112, gdzie udostępniamy go w formie wydruku powiększoną czcionką (16 pkt). Dodatkowo jego elektroniczną, tekstową wersję można znaleźć na naszej stronie internetowej: **www.leon.pl**.

Każda osoba z niepełnosprawnością (lub jej upoważniony przedstawiciel) ma prawo zażądać przesłania tych informacji drogą elektroniczną (w formie tekstowej na e-mail) lub pocztą tradycyjną. Realizacja takiego zgłoszenia następuje nie później niż w ciągu 30 dni. Co więcej, na wniosek osoby niedowidzącej bądź niewidomej, dokument ten możemy przygotować pismem Braille'a, dużym drukiem, lub też wysłać na adres poczty elektronicznej w łatwym do odczytu formacie tekstowym, z zachowaniem tego samego, 30-dniowego terminu realizacji od momentu zgłoszenia.

Dbamy o aktualność podawanych tu danych, dlatego treść niniejszego dokumentu podlega naszej weryfikacji nie rzadziej niż raz na kwartał.

Część I. Dostępność i wyposażenie Biur Obsługi Klienta

Główne Biuro Obsługi Klienta (BOK) Operatora mieści się w **Rybniku (44-200), pod adresem ul. Hallera 12A**. Pozostałe Biura znajdują się w Wodzisławiu Śląskim przy ulicy Leszka 57 i Żorach przy ulicy Okrężnej 3/112.

Pracujemy od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00, w czwartki od 8:00 do 18:00, z wyjątkiem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.



1. Obsługa osób niesłyszących, niemówiących lub słabowidzących – sprzęt ułatwiający komunikację.

Nasze biura są wyposażone w odpowiednie stanowisko komputerowe z monitorem i dodatkową klawiaturą. Pozwala ono na wyświetlanie szczegółów dotyczących świadczonych usług telekomunikacyjnych w sposób dostosowany do indywidualnych preferencji. Istnieje możliwość wyświetlenia dokumentów na monitorze czy tablecie – widok ekranu można optymalnie powiększyć, a wielkość tekstu przeskalować, by maksymalnie ułatwić czytanie osobie ze szczególnymi potrzebami. Istnieje możliwość skorzystania z aplikacji, która zamienia mowę w tekst. Z dostępnych rozwiązań tego można korzystać w standardowych godzinach pracy BOK.

2. Wsparcie tłumacza polskiego języka migowego.

Klienci mają możliwość darmowego skorzystania z pomocy osoby posługującej się polskim językiem migowym (PJM). Usługa ta świadczona jest w godzinach otwarcia BOK. Abyśmy mogli zagwarantować dostępność tłumacza podczas Państwa wizyty, prosimy o zgłoszenie takiego zapotrzebowania z wyprzedzeniem – na minimum 3 dni robocze wcześniej. Zgłoszenia może dokonać sam zainteresowany albo wskazana przez niego upoważniona osoba, wykorzystując najwygodniejszy dla siebie kanał kontaktu:

- Telefonicznie na numer: **32 440 80 00**
- Poprzez e-mail: **biuro@leon.pl**
- Osobiście w BOK lub tradycyjnym listem przesłanym na adres biura.

Jeżeli wyjątkowo we wskazanym przez Państwa terminie nie będziemy w stanie zapewnić udziału tłumacza, niezwłocznie poinformujemy o tym fakcie, aby wspólnie ustalić inną dogodną datę lub zaproponować alternatywną metodę obsługi.

Ponadto poprzez stronę <https://www.leon.pl/kontakt> jest możliwość skorzystania z tłumacza migowego online na zasadzie połączenia wideo.



3. Przestrzeń przyjazna dla osób z ograniczeniami ruchowymi.

Lokale naszych Biur Obsługi Klienta w Rybniku, Wodzisławiu oraz Żorach znajdują się na parterze. Zaaranżowane zostały z myślą o osobach mających trudności w poruszaniu się, w tym korzystających z wózków inwalidzkich. Przy drzwiach wejściowych w Rybniku i Wodzisławiu zamontowano dzwonek – jego użycie stanowi sygnał dla doradcy, który wyjdzie i udzieli niezbędnej pomocy w bezpiecznym dotarciu do biurka obsługi (m.in. pomagając w asekuracji). W BOK w Żorach są szyny podjazdowe na schodach. W szczególnych przypadkach, gdy osobista wizyta w biurze jest niemożliwa, istnieje opcja umówienia domowej wizyty naszego pracownika – wymaga to jedynie wcześniejszego kontaktu i uzgodnienia terminu.

4. Cyfrowa dostępność serwisu www.leon.pl

Projektując stronę internetową www.leon.pl, zadbaliśmy o wdrożenie standardów Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0 na poziomie AA). Gwarantuje to zgodność witryny i publikowanych tam informacji z wymogami określonymi w Załączniku nr 6 do Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. (Dz. U. poz. 464).

Część II. Formy udostępniania informacji i dokumentów

1. Format regulaminu i wzorców umownych.

Wszelkie materiały związane z podpisaniem umowy (w tym wzór umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, cenniki usług oraz regulamin stanowiący informacje przedumowne) Dostawca udostępnia na kilka sposobów, dopasowanych do potrzeb:

Wzorce umowne stosowane przez Dostawcę usług tj. wzór umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, informacje przedumowne (na które składają się regulamin oraz cennik) Dostawca usług udostępnia w następujący sposób:

1. w formie tradycyjnego wydruku powiększoną czcionką (16 pkt) – są one dostępne od ręki w BOK lub wysyłane listownie w ciągu 30 dni od zgłoszenia prośby, bądź od razu przy zawieraniu umowy;



2. cyfrowo w plikach tekstowych możliwych do odczytu maszynowego na stronie **www.leon.pl**;
3. zapisane alfabetem Braille'a na papierze – wysyłane pocztą na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej w terminie do 30 dni od żądania;
4. na nośniku elektronicznym zawierającym plik tekstowy – dostarczane korespondencyjnie w ciągu 30 dni od zgłoszenia;
5. w wiadomości elektronicznej z załączonym plikiem tekstowym (zgodnym z alfabetem łacińskim) – na wniosek wysłany z zachowaniem 30-dniowego terminu od dnia żądania.

Dyspozycję przygotowania dokumentów przyjmujemy od osoby z niepełnosprawnością lub jej pełnomocnika, drogą: telefoniczną (**32 440 80 00**), mailową (**biuro@leon.pl**), listowną lub podczas wizyty w BOK.

2. Dostarczanie dokumentacji umownej bez barier.

Każdy konsument ze szczególnymi potrzebami może wystąpić o to, by wszelkie informacje przedumowne (regulamin, cennik), a także zwięzłe podsumowanie kontraktu i finalna treść umowy były mu przekazane w formie optymalnej i dla niego dostępnej. Ścieżki składania dyspozycji pozostają niezmiennie (telefon **32 440 80 00**, e-mail **biuro@leon.pl**, kontakt osobisty lub listowny).

3. Informowanie o przysługujących uprawnieniach.

Stosowane przez nas informacje przedumowne (regulamin, cennik) w przejrzysty sposób opisują wykaz oferowanych udogodnień dla użytkowników z niepełnosprawnościami. Funkcje dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami znajdują się zawsze w dokumencie stanowiącym zwięzłe podsumowanie warunków umowy.

4. Dokumenty księgowe (Faktury i wykaz usług).

Na wyraźną prośbę naszego Abonenta będącego osobą słabowidzącą lub niewidomą, dostarczamy informacje z wystawionej faktury wraz z podstawowym bilingiem rozliczanych usług. Możemy to zrobić drukując dokument dużą



czcionką, alfabetem Braille'a i przesyłając listem, albo generując przyjazny czytnikom ekranu e-mail z tekstem.

- Jeżeli żądanie otrzymamy przed początkiem lub w trakcie danego cyklu rozliczeniowego, dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury.
- Jeśli wniosek dotyczy faktury już wcześniej wystawionej – na dostarczenie adaptacji mamy ustawowe 30 dni.

Zgłoszenia obsługujemy mailowo (**biuro@leon.pl**), pod numerem infolinii (**32 440 80 00**) oraz stacjonarnie.

5. Szczegółowe zestawienie bilingowe.

Podobnie jak w przypadku rachunków podstawowych, osoba niewidoma lub słabowidząca (strona umowy) może zażądać wyciągnięcia szczegółowego wykazu zrealizowanych usług telekomunikacyjnych. Wydajemy go na papierze za pomocą powiększonej czcionki lub w wiadomości e-mail w formie nieskomplikowanego tekstu. Dyspozycję składamy pod nr **32 440 80 00**, pisząc na **biuro@leon.pl**, poprzez list lub osobiście w Rybniku.

Część III. Bezpłatna asysta techniczna

Nasi pracownicy nieodpłatnie wspierają osoby z niepełnosprawnościami w prawidłowym skonfigurowaniu domowych urządzeń komunikacyjnych (np. modemu, routera) niezbędnych do funkcjonowania naszych usług. Wskazówki techniczne można uzyskać w BOK lub dzwoniąc na dział wsparcia pod numer **32 440 80 00**. Ponadto, na uzasadniony wniosek Abonenta, wsparcia w instalacji może udzielić nasz wykwalifikowany serwisant bezpośrednio w miejscu zamieszkania klienta.

Rybnik, Kwiecień 2026 r.



Leon Telekom
Sp. z o.o. Sp. k.
ul. Kilińskiego 33D
44-200 Rybnik

32 440 8000
biuro@leon.pl
www.leon.pl

NIP: 6423179156
KRS: 0000411574
REGON: 242870699

