

## **16. Akadálymentességi és fogyatékossgal élők segítségét szolgáló intézkedések**

Az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) 3. melléklete alapján:

A **szolgáltató** törekszik arra, hogy szolgáltatásai minden **előfizető** – így a fogyatékossgal élő személyek – számára egyenlő eséllyel hozzáférhetőek legyenek. Az akadálymentességi követelményeknek történő megfelelés részeként a **szolgáltató** az ÁSZF-ben és annak mellékleteiben az alábbi információkat teszi közzé:

- a szolgáltatás általános leírása akadálymentesen hozzáférhető formátumban;
- a szolgáltatás működésének megértéséhez szükséges leírások és magyarázatok;
- annak ismertetése, hogy a szolgáltatás hogyan teljesíti az akadálymentességi követelményeket.

A szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó hatályos dokumentumok a **szolgáltató** weboldalán strukturált, címkézett PDF formátumban érhetőek el, amelyek támogatják a segítő technológiákkal történő felolvasást és a dokumentumon belüli navigációt. Ugyanakkor a dokumentumok terjedelme, jogi nyelvezete és összetettsége miatt azok tartalmának feldolgozása és értelmezése egyes végfelhasználók számára nehézséget okozhat, ezért a **szolgáltató** a 16.1 pontban részletezett alternatív hozzáférési lehetőségeket is biztosítja. A **szolgáltató** törekszik a HÉT ajánlásait (Fogyatékossgal élők segítése ajánlásai), az erőforrásai figyelembevételével, követni, de mivel nem tagja a HÉT szervezetének nem csatlakozott az ajánlás kötelező elfogadásához.

### **16.1 Alternatív hozzáférés és emberi segítségnyújtás**

A **szolgáltató** az egyenlő esélyű hozzáférés elősegítése érdekében az alábbi alternatív ügyintézési és segítségnyújtási lehetőségeket biztosítja:

#### **16.1.1 Személyes jelenlétet nem igénylő szerződéskötés**

A mozgásukban korlátozott végfelhasználók számára a **szolgáltató** biztosítja, hogy az *Előfizetői Szerződés* megkötéséhez ne kelljen személyesen megjelenniük az ügyfélszolgálaton. Mivel a vezetékek nélküli (mikrohullámú) internet-szolgáltatás kiépítése minden esetben előzetes, díjmentes helyszíni felmérést igényel, a felmérést végző kollégák a szerződéses dokumentumokat nyomtatott formában magukkal viszik az **előfizető** (végfelhasználó) otthonába, így az aláírás és az ügyintézés helyben is megvalósulhat.

#### **16.1.2 Telefonos ügyfélszolgálati segítségnyújtás**

A látássérült, gyengénlátó vagy a honlap használatában egyéb egészségügyi okból akadályozott ügyfelek számára ügyfélszolgálatunk telefonon keresztül teljes körű tájékoztatást nyújt. Kollégáink kérésre felolvassák a szerződéses feltételek releváns részeit, segítséget nyújtanak a szerződéskötésben, a szerződés módosításában, valamint rögzítik a hibabejelentéseket és egyéb ügyfélszolgálati megkereséseket.

#### **16.1.3 Egyszerű szöveges formátum biztosítása**

Amennyiben a PDF formátumú dokumentumok felolvasása az ügyfél saját segítő technológiájával nem megoldható, egyedi kérésre az igényelt dokumentumokat vagy dokumentumrészeket egyszerű, formázatlan, szoftveresen könnyen olvasható szöveges (.txt) formátumban, vagy közvetlenül az e-mail szövegében bocsátjuk rendelkezésre.

A **szolgáltató** az általa biztosított eszközök telepítése és beüzemelése során elvégzi a szolgáltatás akadálymentes igénybevételéhez szükséges beállításokat, melyek az **előfizető** részéről további beállítást nem igényelnek.

A **szolgáltató** az általa nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásainak igénybevételéhez a fogyatékossgal élő **előfizetők** részére nem biztosít közvetlenül a szolgáltatáshoz társított egyéb egyéb eszközt, szoftvert vagy terméket.