

W trosce o komfort i jakość obsługi wszystkich naszych klientów, w tym osób ze szczególnymi potrzebami, przygotowaliśmy szereg udogodnień dostępnych w Biurze Obsługi Klienta oraz podczas korzystania z naszej strony internetowej.

W naszym Biurze Obsługi Klienta dostępne są m.in. pętla indukcyjna oraz wzmacniacz dźwięku. W razie potrzeby istnieje możliwość połączenia z certyfikowanym tłumaczem Polskiego Języka Migowego (PJM) lub Systemu Językowo-Migowego (SJM). Z takiego tłumaczenia mogą Państwo skorzystać także za pośrednictwem naszej strony internetowej.

Biuro Obsługi Klienta jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00–17:00, a infolinia w godzinach 09:00–18:00.

Podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta mogą Państwo skorzystać z lupy oraz dokumentów przygotowanych w dużej czcionce, takich jak wzór umowy, regulamin czy cennik. Dbamy o to, aby wszystkie materiały były aktualne i czytelne.

Biuro Obsługi Klienta spełnia wymagania dostępności dla osób z ograniczoną możliwością poruszania się. W przypadku obsługi osób słabowidzących dokumenty mogą zostać udostępnione również na ekranie komputera w celu umożliwienia zapoznania się z ich treścią.

Jeżeli potrzebują Państwo dokumentów w innej formie, są one dostępne na naszej stronie internetowej: <https://www.finemedia.pl/dokumenty>

Na wniosek mogą one zostać również przesłane na wskazany adres e-mail.

W przypadku potrzeby korzystania z urządzenia do korzystania z usług telefonicznych zapewniamy wsparcie w doborze odpowiedniego modelu oraz jego konfiguracji.

Na wniosek klienta zapewniamy przygotowanie dokumentów w alfabecie Braille'a – realizacja następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie do 30 dni od dnia zgłoszenia.

Faktury za usługi komunikacji elektronicznej standardowo wysyłane są drogą mailową. Na wniosek klienta zapewniamy udostępnienie faktur lub szczegółowych wykazów w formie dostosowanej (np. w dużej czcionce lub w alfabecie Braille'a).

Dokumenty te przygotowujemy są:

- niezwłocznie po wystawieniu faktury – jeżeli zgłoszenie nastąpi przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego,
- nie później niż w terminie do 30 dni od dnia zgłoszenia – jeżeli dotyczy ono okresu rozliczeniowego, za który faktura została już wystawiona.

Na wniosek klienta zapewniamy również przekazanie informacji o dostępnych udogodnieniach w formie dostosowanej (np. w dużej czcionce lub w alfabecie Braille'a) – w terminie do 30 dni.

Wszelkie potrzeby związane z dostępnością naszych usług prosimy zgłaszać telefonicznie pod numerem 71 715 00 00 lub mailowo na adres [biuro@finemedia.pl](mailto:biuro@finemedia.pl).

Zgłoszenia realizowane są niezwłocznie, nie później niż w terminie do 30 dni od dnia zgłoszenia.

Nasza strona internetowa została dostosowana do wymogów WCAG 2.1.

W przypadku usług telewizyjnych udostępniamy piloty z przyciskiem wyróżnionym w sposób ułatwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące (przycisk z cyfrą 5). Dodatkowo istnieje możliwość włączenia napisów podczas oglądania programów.