Załącznik nr. 4 do Zarządzenia nr. 1/07/2026
Kierownika Jednostki FHU ELKOMTEL
z dnia 28 lipca 2026 r.

INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Firma Handlowo-Usługowa ELKOMTEL Wiesław Piekło 37-114 Białobrzegi 3K NIP: 8151152545
REGON: 690402190 tel. 17 224 00 42 e-mail: biuro@elkomtel.net strona:www.elkomtel.net

1. Cel dokumentu

Niniejsza Informacja określa sposób zapewnienia dostępności usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez F.H.U. ELKOMTEL Wiesław Piekło dla wszystkich użytkowników, w tym osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Zakres świadczonych usług

F.H.U. ELKOMTEL świadczy usługi:

- dostępu do Internetu drogą radiową,
- instalacji urządzeń końcowych,
- serwisu technicznego,
- obsługi abonentów,
- przyjmowania zgłoszeń awarii i reklamacji.

3. Dostępność Biura Obsługi Klienta

Klienci mogą kontaktować się z Operatorem:
Osobiście: Biuro Obsługi Klienta, 37-114 Białobrzegi 3K
Telefonicznie dzwoniąc pod nr tel.: 17 224 00 42
Telefonicznie wysyłając wiadomość SMS na nr tel.: 502 655 403
pocztą elektroniczną: biuro@elkomtel.net
pisemnie na adres siedziby przedsiębiorcy.

4. Dostępność dokumentów

Na żądanie Abonenta Operator udostępnia:

- Umowę,
- Regulamin,
- Cennik,
- Informacje przedumowne,
- Procedurę reklamacyjną,
- Klauzulę informacyjną RODO,
- Informację o dostępności usług.

Dokumenty mogą zostać przekazane:

- w postaci papierowej,
- w postaci elektronicznej (PDF),
- w formacie umożliwiającym odczyt przez technologie wspomagające, jeżeli jest to technicznie możliwe.

5. Dostępność strony internetowej

Operator dąży do zapewnienia zgodności strony internetowej z wymaganiami ustawy o dostępności.
Na stronie internetowej publikowane są w szczególności:

- Regulamin,

- Cennik,
- Informacje przedumowne,
- Procedura reklamacyjna,
- dane kontaktowe,
- informacje o dostępności.
- Procedura obsługi klientów z niepełnosprawnościami.

6. Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami – opisane w procedurze obsługi klientów z niepełnosprawnościami

7. Zawieranie umów

Umowy mogą być zawierane:

- w siedzibie Operatora,
- u Abonenta,
- na odległość

Przed zawarciem umowy Abonent otrzymuje komplet wymaganych informacji przedumownych.

8. Obsługa zgłoszeń

Operator przyjmuje zgłoszenia dotyczące:

- awarii,
- usterek,
- reklamacji,
- problemów z dostępnością usług.

Zgłoszenia można składać:

- telefonicznie,
- pocztą elektroniczną,
- pisemnie,
- osobiście.

9. Dostępność usług

Operator dokłada należytej staranności, aby świadczone usługi były:

- dostępne dla wszystkich użytkowników,
- świadczone w sposób ciągły,
- zgodne z parametrami określonymi w Umowie.

10. Zgłaszanie problemów z dostępnością

Osoby, które napotkają problemy związane z dostępnością usług lub dokumentów, mogą zgłaszać je:
telefonicznie: 17 224 00 42, 502 655 403
e-mail: biuro@elkomtel.net
pisemnie: F.H.U. ELKOMTEL Wiesław Piekło 37-114 Białobrzegi 3K

Zgłoszenie powinno zawierać:

- dane osoby zgłaszającej,
- opis problemu,
- oczekiwany sposób rozwiązania.

11. Rozpatrywanie zgłoszeń

Operator analizuje każde zgłoszenie dotyczące dostępności i podejmuje działania zmierzające do usunięcia zgłoszonych utrudnień, jeżeli jest to technicznie i organizacyjnie możliwe oraz zgodne z obowiązującymi przepisami.

12. Ochrona danych osobowych

Dane przekazywane w związku ze zgłoszeniami dotyczącymi dostępności przetwarzane są wyłącznie w celu ich rozpatrzenia zgodnie z RODO oraz obowiązującymi przepisami prawa.

13. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Informacja stanowi integralną część dokumentacji związanej ze świadczeniem usług komunikacji elektronicznej przez F.H.U. ELKOMTEL.
2. Dokument jest udostępniany:
   - w Biurze Obsługi Klienta,
   - na stronie internetowej www.elkomtel.net,
   - na żądanie Abonenta, bezpłatnie, w postaci papierowej lub elektronicznej.
3. Informacja podlega okresowej weryfikacji i aktualizacji w przypadku zmian przepisów prawa lub sposobu świadczenia usług.