Udogodnienia w Play dla osób ze szczególnymi potrzebami

Wstęp

Ten dokument zawiera informacje o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami, które oferujemy w salonach Play i w obsłudze klienta.

Pomoc konsultanta

Jeśli potrzebujesz wsparcia w wyborze i konfiguracji urządzenia lub chcesz dowiedzieć się więcej o dostępnych udogodnieniach – nasi doradcy chętnie pomogą:

- na czacie
- w salonie
- telefonicznie pod numerem 790 500 500

Udostępnienie informacji

Staramy się, aby nasze materiały – zarówno online, jak i papierowe – były czytelne i dostępne, np. przez proste językowo opisy,

odpowiedni kontrast czy możliwość odczytu treści przez programy wspierające.

Na życzenie osób ze szczególnymi potrzebami udostępniamy informacje i dokumenty w formie dostosowanej do rodzaju niepełnosprawności. Dokumenty wymienione poniżej dostarczamy w wybranej przez Ciebie formie i w określonych terminach. Żądanie dostarczenia dokumentów w wybranej formie zgłoś w salonie Play, telefonicznie, na czacie lub e-mailem.

Udogodnienia w Play dla osób ze szczególnymi potrzebami – dokument dostępny:

- dużą czcionką (16 pkt.) – drukowany w salonie Play na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością;
- dużą czcionką (16 pkt.) – przesyłany pocztą na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością na adres korespondencyjny w terminie 30 dni od otrzymania żądania;
- elektronicznie – przesyłany na adres e-mail na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością w terminie 30 dni od otrzymania żądania;
- w alfabecie Braille'a – przesyłany na adres korespondencyjny na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością w terminie 30 dni od otrzymania żądania.

Ogólne warunki umowy oraz jej wzór, cennik oraz regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla wskazanej oferty – dokumenty dostępne:

- dużą czcionką (16 pkt.) – drukowany w salonie Play na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością w terminie 30 dni od otrzymania żądania;
- dużą czcionką (16 pkt.) – przesyłany pocztą na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością na adres korespondencyjny w terminie 30 dni od otrzymania żądania;
- elektronicznie – przesyłany na adres e-mail na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością w terminie 30 dni od otrzymania żądania;
- w alfabecie Braille'a – przesyłany na adres korespondencyjny na każde życzenie osoby z niepełnosprawnością w terminie 30 dni od otrzymania żądania.

Informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych – dokument dostępny:

- dużą czcionką (16 pkt.) – przesyłany pocztą na adres korespondencyjny;
- elektronicznie – przesyłany na adres e-mail;
- w alfabecie Braille'a – przesyłany na adres korespondencyjny w terminie 30 dni od otrzymania żądania.

Informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych udostępniamy na każde żądanie osoby z niepełnosprawnością, przy czym:

- jeżeli zgłoszenie otrzymamy przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który wystawimy fakturę – zrealizujemy żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury;
- jeżeli zgłoszenie dotyczy okresu rozliczeniowego, za który już wystawiliśmy fakturę – zrealizujemy żądanie w terminie 30 dni od dnia jego otrzymania.

Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych – dostępny:

- dużą czcionką (16 pkt.) – przesyłany pocztą na adres korespondencyjny;
- elektronicznie – przesyłany na adres e-mail.

Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych udostępniamy na każde żądanie osoby z niepełnosprawnością, przy czym:

- jeżeli zgłoszenie otrzymamy przed rozpoczęciem lub w trakcie okresu rozliczeniowego, za który wystawimy fakturę – zrealizujemy żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury;
- jeżeli zgłoszenie dotyczy okresu rozliczeniowego, za który już wystawiliśmy fakturę – zrealizujemy żądanie w terminie 30 dni od jego otrzymania.

Dokumenty, które możesz pobrać samodzielnie:

Na play.pl/pomoc/n udostępniamy do pobrania dokumenty dużą czcionką (16 pkt.), które możesz odczytać przy pomocy programów wspierających:

- Udogodnienia w Play dla osób ze szczególnymi potrzebami
- regulaminy świadczenia usług telekomunikacyjnych
- postanowienia ogólne umów i aneksów

Przesyłanie wiadomości tekstowych w czasie rzeczywistym podczas rozmowy telefonicznej – RTT (Real-Time Text)

W swojej sieci komórkowej w Polsce udostępniamy funkcję RTT (Real-Time Text). Funkcja ta umożliwia komunikację tekstową w czasie rzeczywistym podczas głosowego połączenia telefonicznego.

Komunikacja RTT różni się od wiadomości SMS. Podczas tej komunikacji w czasie rzeczywistym widzisz na ekranie swojego telefonu to co pisze druga osoba – znak po znaku. Taka komunikacja jest możliwa wyłącznie w czasie trwania połączenia głosowego.

Korzystanie z funkcji RTT może wymagać zaktualizowania oprogramowania telefonu do najnowszej dostępnej wersji. W instrukcji swojego urządzenia znajdziesz informację jak uruchomić funkcję RTT.

Aby korzystać z RTT obie strony muszą mieć telefony z uruchomioną funkcją RTT i korzystać z LTE/5G i technologii VoLTE. Listę telefonów, które obsługują RTT sprawdzisz na stronie play.pl/pomoc/n/rtt.

Możesz rozmawiać z użytkownikiem innej sieci za pośrednictwem RTT, jeżeli operator Twojego rozmówcy obsługuje tę funkcję.

Możesz korzystać z RTT w roamingu międzynarodowym, jeśli lokalny operator udostępnia tę funkcję.

Możesz korzystać z RTT wykonując połączenia alarmowe, pod warunkiem, że umożliwia to publiczny operator centrum powiadamiania ratunkowego.

Komunikacja audiowizualna z osobami niesłyszącymi lub niemówiącymi

W 130 salonach Play osoby niesłyszące bądź niemówiące mogą nawiązać połączenie wideo z certyfikowanym tłumaczem języka migowego w czasie rzeczywistym (zgodnie z Rozporządzeniem jest to 1/6 wszystkich jednostek Play obsługujących klientów).

Na wybranych stanowiskach w salonach są zestawy do tłumaczeń tj. kamerka internetowa oraz zestaw słuchawkowy z mikrofonem dla konsultanta, a także oprogramowanie do nawiązania połączenia online z tłumaczem języka migowego. Udogodnienie jest dostępne od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 20:00.

Lista salonów Play, w których udostępniamy system komunikacji audiowizualnej:

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Bełchatów	97-400	ul. Kolejowa 6	Olimpia
Białystok	15-680	ul. Produkcyjna 84	Auchan
Białystok	15-265	ul. Miłosza 2	Galeria Biała
Białystok	15-644	ul. Wrocławska 20	Zielone Wzgórza
Bielsko-Biała	43-300	ul. Leszczyńska 20	Gemini
Bydgoszcz	85-097	ul. Jagiellońska 39-47	Focus
Bydgoszcz	85-791	ul. Skarżyńskiego 10	Galeria Fordon
Bydgoszcz	85-213	ul. Kruszwicka 1	Rondo
Bydgoszcz	85-737	ul. Łęczycka 41	
Chojnice	89-600	ul. Obrońców Chojnic 1	Kaufland
Czeladź	41-250	ul. Będzińska 80	M1
Częstochowa	42-200	Al. Wojska Polskiego 207	Galeria Jurajska
Dąbrowa Górnicza	41-300	ul. Sobieskiego 6	Pogoria
Dębica	39-200	ul. Ks. Nosala 2	Galeria Dębicka
Elbląg	82-300	ul. Żeromskiego 2	E.Leclerc
Elbląg	82-300	ul. Pułkownika Dąbka 152	Ogrody
Elbląg	82-300	ul. Teatralna 5	Zielone Tarasy
Gdańsk	80-264	Al. Grunwaldzka 141	Galeria Bałtycka
Gdańsk	80-299	ul. Spacerowa 48	Osowa
Gdynia	81-577	ul. Nowowiczlińska 35/8	Leroy Merlin
Gdynia	81-304	ul. Kazimierza Górskiego 2	Riviera

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Giżycko	11-500	ul. Warszawska 2	Galeria Batory
Gliwice	44-102	Al. Jeziorańskiego 1	Arena
Gliwice	44-100	ul. Lipowa 1	Forum Gliwice
Gliwice	44-100	ul. Zwycięstwa 40	
Gniezno	62-200	ul. Pałucka 2	Galeria Gniezno
Gorzów Wielkopolski	66-400	Al. Konstytucji 3 Maja 102	Galeria Askana
Grudziądz	86-300	ul. Chełmińska 4	Alfa
Gryfice	72-300	ul. Wojska Polskiego 44	Hosso
Janki	05-090	ul. Mszczonowska 3	Janki
Jastrzębie-Zdrój	44-335	ul. Podhalańska 26	Galeria Zdrój
Jastrzębie-Zdrój	44-337	ul. Podhalańska 25	
Jelenia Góra	58-506	Al. Jana Pawła II 17	E.Leclerc
Kalisz	62-800	ul. 3 Maja 1	Galeria Tęcza
Katowice	40-315	Al. Roździeńskiego 200	Dąbrówka
Katowice	40-097	ul. 3 Maja 30	Galeria Katowicka
Katowice	40-018	ul. Graniczna 54	
Kielce	25-406	ul. Świętokrzyska 20	Galeria Echo
Kielce	25-317	ul. Warszawska 26	Korona
Kłodzko	57-300	ul. Noworudzka 2	Twierdza Kłodzko
Kostrzyn nad Odrą	66-470	ul. Sikorskiego 16	Rondo
Koszalin	75-452	ul. Jana Pawła II 20	Emka
Koszalin	75-736	ul. Paderewskiego 1	Forum Koszalin
Kościerzyna	83-400	ul. Miodowa 15	Galeria Kościerska

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Kraków	30-644	ul. Kamieńskiego 11	Bonarka
Kraków	31-870	ul. Medweckiego 2	Czyżyny
Kraków	31-346	ul. Stawowa 61	Galeria Bronowice
Kraków	31-536	ul. Podgórska 34	Galeria Kazimierz
Kraków	30-347	ul. Kapelanka 54	Kaufland
Kraków	31-271	ul. Kluczborska 17	
Krosno	38-400	ul. Kolejowa 27	Full Market
Kutno	99-300	ul. Oporowska 6A	Carrefour
Legnica	59-220	ul. NMP 9	Galeria Piastów
Lubin	59-300	ul. Sikorskiego 20	Cuprum Arena
Lubin	59-300	ul. Leszczynowa 1	
Lublin	20-093	ul. Chodźki 14	Auchan
Lublin	20-504	ul. Orkana 4	Kaufland
Lublin	20-020	ul. Lipowa 13	Plaza
Lublin	20-601	ul. Zana 43	
Łomianki	05-092	ul. Brukowa 25	Galeria Łomianki
Łomża	18-400	ul. Zawadzka 38	Veneda
Łowicz	99-400	ul. Stanisławskiego 10	Galeria Łowicka
Łódź	93-610	ul. Kolumny 36	Nowa Górna
Łódź	91-071	ul. Karskiego 5	Manufaktura
Łódź	93-570	Al. Jana Pawła II 30	Pasaż Łódzki
Łódź	93-457	ul. Pabianicka 245	Port Łódź
Nowy Sącz	33-300	ul. Gorzkowska 32	Auchan
Olsztyn	10-685	ul. Krasickiego 1B	Carrefour

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Olsztyn	10-747	ul. Tuwima 26	Galeria Warmińska
Opole	45-040	Pl. Kopernika 16	Solaris
Piła	64-920	Al. Powstańców Wielkopolskich 99	Kasztanowa
Piotrków Trybunalski	97-300	ul. Słowackiego 123	Focus Mall
Płock	09-410	ul. Wyszogrodzka 127	Mazovia
Płock	09-400	Al. Tysiąclecia 2	Mosty
Poznań	60-197	ul. Bukowska 156	King Cross Marcelin
Poznań	60-004	ul. Głogowska 432	Auchan
Poznań	60-201	ul. Górecka 30	Panorama
Poznań	61-693	ul. Drużbickiego 2	Plaza
Racibórz	47-400	ul. Opawska 18	Galeria Opawska
Radom	26-617	ul. Żółkiewskiego 4	M Park
Radom	26-604	Al. Grzecznarowskiego 28	M1
Radom	26-600	ul. Bolesława Chrobrego 1	Galeria Słoneczna
Ruda Śląska	41-710	ul. 1 Maja 310	Ruda Śląska Plaza
Rumia	84-230	ul. Sabata 1	Galeria Rumia
Rybnik	44-200	ul. Bolesława Chrobrego 1	Focus Mall
Rybnik	44-200	ul. Raciborska 16	Rybnik Plaza
Rzeszów	35-115	ul. Witosa 21	Bi1
Rzeszów	35-326	ul. Rejtana 69	E.Leclerc
Siedlce	08-110	ul. Wojskowa 3	Galeria Siedlce
Słubice	69-100	ul. Daszyńskiego 1	Prima

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Słupsk	76-200	ul. Szczecińska 58	Jantar
Słupsk	76-200	ul. Tuwima 32/33	Galeria Słupsk
Sosnowiec	41-200	ul. Sienkiewicza 2	Plaza
Sosnowiec	41-200	ul. Partyzantów 9A	
Stare Miasto	62-571	ul. Ogrodowa 31A	Ferio
Suwałki	16-400	ul. Kościuszki 103	Carrefour
Suwałki	16-400	ul. Dwernickiego 15	Plaza
Szczecin	70-342	Al. Bohaterów Warszawy 42	Galeria Turzyn
Szczecin	70-554	Al. Wyzwolenia 18	Galaxy
Szczecin	71-047	ul. Ku Słońcu 67	Ster
Szczecin	70-807	ul. Wiosenna 32	Gryf
Szczecin	70-200	ul. Wyszyńskiego 1	
Środa Wielkopolska	63-000	Pl. Armii Poznań 3/2	Kupiec Średzki
Świecie	86-100	ul. Cukrowników 1	Retail Park
Tarnów	33-100	ul. Nowodąbrowska 127	Gemini Park Tarnów
Toruń	87-100	ul. Olsztyńska 8	Nowe Bielawy
Toruń	87-100	ul. Żółkiewskiego 15	Galeria Copernicus
Toruń	87-100	ul. Grudziądzka 162	Galeria Kometa
Toruń	87-100	ul. Broniewskiego 90	Plaza
Wałbrzych	58-300	ul. 1 Maja 64	Galeria Victoria
Warszawa	00-175	Al. Jana Pawła II 82	Westfield Arkadia
Warszawa	02-222	Al. Jerozolimskie 179	Blue City

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Warszawa	02-777	ul. Ciszewskiego 15	E.Leclerc
Warszawa	02-672	ul. Wołoska 12	Westfield Mokotów
Warszawa	04-190	ul. Jubilerska 1/3	King Cross Praga
Warszawa	04-175	ul. Ostrobramska 75C	Promenada
Warszawa	03-734	ul. Targowa 72	Galeria Wileńska
Warszawa	00-120	ul. Złota 59	Złote Tarasy
Warszawa	00-175	Al. Jana Pawła II 78	
Warszawa	03-728	ul. Targowa 47	
Wejherowo	84-200	ul. I Brygady Pancernej WP 28	Kaszebe
Włocławek	87-800	ul. Cmentarna 10	Auchan
Wrocław	54-130	ul. Horbaczewskiego 4/6	Astra
Wrocław	50-984	Al. Hallera 52	Borek
Wrocław	50-159	Pl. Dominikański 3	Galeria Dominikańska
Wrocław	51-421	ul. Krzywoustego 126	Korona
Wrocław	51-117	ul. Paprotna 7	Marino
Wrocław	50-363	Pl. Grunwaldzki 22	Pasaż Grunwaldzki
Wrocław	50-086	ul. Sucha 1	Wroclavia
Zabrze	41-800	ul. Szkubacza 1	M1
Zabrze	41-800	Pl. Teatralny 12	Platan
Zamość	22-400	ul. Lwowska 56	Carrefour
Zamość	22-400	ul. Wyszyńskiego 13	E.Leclerc
Zgorzelec	59-900	ul. Jeleniogórska 42	Carrefour

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Zielona Góra	65-066	ul. Dąbrówki 5	Carrefour
Zielona Góra	65-427	ul. Wrocławska 17	Galeria Focus Park
Zielona Góra	65-729	ul. Energetyków 2	Kaufland
Zielona Góra	65-034	ul. Bohaterów Westerplatte 13	

Pętle indukcyjne

Dodatkowo wybrane salony Play wyposażyliśmy w systemy komunikacji z osobami niedosłyszącymi (pętle indukcyjne). Sprawdź listę salonów:

Miasto	Kod	Ulica	Centrum Handlowe
Gdańsk	80-264	Al. Grunwaldzka 141	Galeria Bałtycka
Gliwice	44-100	Ul. Zwycięstwa 40	
Białystok	15-265	Ul. Miłosza 2	Galeria Biała
Katowice	40-097	Ul. 3 Maja 30	Galeria Katowicka
Szczecin	70-554	Al. Wyzwolenia 18	Galaxy
Wrocław	50-086	Ul. Sucha 1	Wroclavia
Warszawa	03-734	Ul. Targowa	Galeria Wileńska

Urządzenia służące do korzystania z usług telekomunikacyjnych oraz inne urządzenia objęte wymogami dostępności

Urządzenia, które możesz od nas kupić (np. smartfony, komputery)

Aby ułatwić Ci wybór urządzenia najlepiej dostosowanego do Twoich potrzeb, przekażemy Ci informacje od producentów o tym jak ich produkty spełniają wymagania dostępności i jakie mają funkcje dla osób z niepełnosprawnościami i szczególnymi potrzebami. Link do strony producenta lub do instrukcji urządzenia znajdziesz na naszej stronie internetowej przy urządzeniu.

Urządzenia dopasowane do Twoich potrzeb – na życzenie zaproponujemy Ci urządzenie, które jest przystosowane do używania przez osoby z różnymi typami niepełnosprawności, w tym:

- **modele z klawiaturą wybierczą** – wyposażone w co najmniej jeden przycisk wyróżniony w taki sposób, aby umożliwić jego rozpoznanie przez osoby niewidome i słabowidzące;
- **modele dotykowe z zainstalowanym oprogramowaniem asystującym** – takim jak program odczytu ekranu, powiększanie i dostosowanie obrazu do indywidualnych potrzeb;
- **urządzenia z wzmacniaczem słuchawkowym** – z możliwością regulacji wzmocnienia;
- **urządzenia z pętlą indukcyjną w słuchawce lub naszyjne** – wspierające osoby korzystające z aparatów słuchowych;

- **urządzenia umożliwiające szybkie wybieranie numeru** – ułatwiające kontakt w sytuacjach nagłych.

Urządzenia, które Ci udostępniamy w wybranych ofertach (Routery Play BOX NET i dekodery Play BOX TV)

W pudełkach z routerami Play BOX NET i dekoderami Play BOX TV wprowadzonymi do obrotu po 28 czerwca 2025 r. znajdziesz kartki z opisem w alfabecie Braille'a. Zawierają kody QR kierujące bezpośrednio do instrukcji obsługi i informacji o urządzeniu, które mogą zostać odczytane przez programy czytające. Informacje na temat udogodnień dla osób z niepełnosprawnością lub szczególnymi potrzebami są dostępne na naszej stronie internetowej.

Informacje o urządzeniu dostępne pod kodem QR zawierają opis portów urządzenia oraz dane znajdujące się na etykiecie logistycznej urządzenia, na przykład dla routerów Play BOX NET – SSID i hasło do sieci Wi-Fi.

Skarga na brak dostępności

Jeśli zauważysz, że produkt lub usługa nie jest dostępna – powiedz nam o tym.

Wybierz sposób kontaktu, który jest dla Ciebie najwygodniejszy:

- w salonie – sprawdź listę dostępnych salonów powyżej

- na czacie – w aplikacji Play24 lub na naszej stronie
- mailowo – na adres ok@pomocplay.pl
- telefonicznie – pod numer 790 500 500 lub *500 z numeru w Play
- pisemnie na adres:
  P4 Sp. z o.o.
  Skrytka pocztowa 43
  02-671 Warszawa

Skarga powinna zawierać:

- imię i nazwisko;
- dane kontaktowe (adres do korespondencji, e-mail lub numer telefonu);
- informacje, którego produktu lub usługi dotyczy;
- wskazanie wymogu dostępności, którego nie spełnia produkt lub usługa;
- (opcjonalnie) preferowany przez Ciebie sposób zapewnienia spełniania wymagania dostępności.

Jeśli Twoje zgłoszenie nie będzie zawierało niezbędnych elementów, pozostawimy je bez rozpoznania. Skargę na brak dostępności, która zawiera niezbędne informacje, rozpatrujemy w ciągu 30 dni. Jeśli nie uda nam się odpowiedzieć w tym czasie, poinformujemy Cię o nowym terminie.