



## **Tájékoztató fogyatékkal élő ügyfelek számára**



## 1 Szolgáltatások

### 1.1 Szolgáltató azonosító adatai

Cég megnevezése:	EOS Faktor Zrt.
Székhely:	1132 Budapest, Váci út 30.
Cégjegyzékszám:	01-10-045904
Telefonszám:	+36 1 887-9000
Fax:	+36 1 412-3600
Internet cím:	www.eos-faktor.hu

### 1.2 Szolgáltató célja

Az EOS Faktor Zrt. (a továbbiakban: Társaságunk) törekszik arra, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokhoz a lehető legmagasabb színvonalon biztosítsa az egyenlő esélyű hozzáférést. A szolgáltatás esélyegyenlőségének megteremtése érdekében minden lehetséges és ésszerű eszköz alkalmazásával törekszik arra, hogy szolgáltatásai akadálymentesen elérhetőek legyenek a fogyatékkal élő személyek számára is. Különösen fontos számunkra, hogy fogyatékkal élő ügyfeleink a fogyatékkal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű, speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek.

Társaságunk az ügyfelekkel együttműködve, a szabályzatai által meghatározott keretek között törekszik a személyes igényeknek leginkább megfelelő ügyintézési forma biztosítására. Társaságunk szabályzatai az alábbi elérhetőségen olvashatóak:

<https://hu.eos-solutions.com/adosoknak/uegyfel-tajekoztato-anyagok/>

## 2 Esélyegyenlőségi intézkedések

A szolgáltatások egyenlő esélyű igénybevételét Társaságunk különösen – de nem kizárólagosan - az alábbi intézkedésekkel támogatja:

- a) akadálymentes épített környezetben található ügyfélszolgálati iroda működtetése
- b) telefonos ügyfélszolgálat működtetése
- c) előzetes időpont egyeztetést követően személyes ügyintézés lehetőségének biztosítása, akár támogató- vagy kísérőszolgálat igénybevitelével
- d) meghatalmazott útján történő ügyintézés
- e) személyes egyeztetés során elsőbbség biztosítása
- f) mozgáskorlátozott ügyfél számára parkolóhely biztosítása
- g) személyes egyeztetés során javasolt két tanú jelenléte
- h) helyszíni kiszállás lehetőségének biztosítása
- i) honlap akadálymentes használatának segítése



## **2.1 Telefonos ügyfélszolgálat**

Társaságunk telefonos ügyfélszolgálat biztosításával törekszik arra, hogy megkönnyítse a fogyasztókkal élő személyek számára a kapcsolatfelvételt és a kommunikációt.

A telefonos ügyfélszolgálat általános tájékoztatást nyújt a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő kérdések esetén, valamint támogatást a konkrét ügyel kapcsolatban, illetve az azzal kapcsolatos panaszok kezelése során.

Telefonos ügyfélszolgálatunk elérhető szerdai napokon hosszított hívásfogadási idővel 08.00 és 20.00 között, szerda kivételével a hét többi napján hétfőtől péntekig 08:00-16:30 között, valamint a szóbeli panaszkezelés elérhető szerdai napokon hosszított hívásfogadási idővel 08.00 és 20.00 között, szerda kivételével a hét többi napján hétfőtől péntekig 08:00-16:30 között a következő telefonszámon: +36 1 887-9000

## **2.2 Akadálymentes ügyfélszolgálati iroda**

Társaságunk ügyfélszolgálati irodája könnyen megközelíthető a mozgásukban korlátozott ügyfelek számára. A Társaság bejáratí szintje az utcaszinttől szintkülönbség, lépcső nélkül elérhető, küszöb a bejutást nem nehezíti. A főbejáratnál elhelyezett mozgásérzékelős ajtón bármely mozgássérült személy segítség igénybe vétele nélkül tud bejutni, az ajtó mind magasságát, mind szélességét tekintve megfelel az akadálymentes közlekedés előírásainak.

Az Irodaház recepciója szintén szintkülönbség nélkül elérhető. Az Irodaház recepciójának munkatársa igény esetén segítséget nyújt a recepciót követően elhelyezett forgóajtókon történő átjutáshoz, a forgóajtók mellett elhelyezett nyitható kapu kinyitásával, illetőleg szükség esetén felkéri a Társaság ügyfélszolgálati munkatársát az ügyfélszolgálatra történő feljutáshoz való segítségnyújtásra.

Az Irodaház recepcióján történő áthaladást követően négy lift áll rendelkezésre a Társaság ügyfélszolgálatára (Recepció) történő feljutáshoz, melyek mindegyike akadálymentesen megközelíthető. A gombok mérete - mind a lift külső, mind a belső felületén - lehetővé teszi azok biztonságos használatát, megtalálhatóságát kar-, illetve kézsérültek számára is, valamint külön nyomógomb is rendelkezésre áll a mozgássérült személyek számára.

Az épület belsejében sem az ügyfélszolgálaton, sem a folyosókon, sem más helyiségekben nem került kialakításra lépcső – a lépcsőházon kívül -, a helyiségek csúszásmentes, szilárd és könnyen tisztán tartható burkolattal rendelkeznek, így az akadálymentes és biztonságos közlekedés minden szempontból biztosított.

Az ügyfélforgalmi tér előterében biztosítva van olyan pihenő-várakozó tér, amelyben kerekesszékkal is megfelelően, az előtér közlekedésének zavarása nélkül lehet várakozni.

## **2.3 Szerződéskötés**

A látássérült személyek támogatása érdekében Társaságunk elfogadja a meghatalmazott személy által aláírt szerződést is, amennyiben a képviselőt a megkövetelt alakszerűségi kritériumoknak megfelelő meghatalmazáson alapul.



## **2.4 Személyes ügyintézés**

Társaságunk az ügyek meghatározott csoportjában lehetővé teszi ügyfelei számára a személyes ügyintézészt előre egyeztetett időpontban.

Társaságunk biztosítja ügyfélszolgálatán a segítő kutyával történő ügyintézészt.

Mozgáskorlátozott ügyfeleink számára parkolóhelyet biztosítunk az irodaház mélygarázsában, amennyiben az ügyfél ezen igényét az ügyintézészt megelőzően egy nappal, nevének és rendszámának leadásával tájékoztatja Társaságunkat. A parkolóhely igénylésének egy nappal korábban történő bejelentése a szabad parkolóhely biztosítása érdekében elengedhetetlen, így az időben nem jelzett igények esetén Társaságunk nem tud garantálni szabad parkolóhelyet.

Társaságunktól személyes ügyintézéshez helyszíni kiszállás igényelhető.

Személyes egyeztetés esetére látás-, illetve hallássérült ügyfeleink számára javasoljuk, hogy két tanú legyen jelen az egyeztetés során.

Látássérült ügyfeleink számára a tanúk jelenlétén túl javasolja Társaságunk, hogy egy felolvasó és magyarázó (ismertető) személy, illetve egy névírő (ha szükséges) is legyen jelen.

Szükség esetén nagyító eszköz áll rendelkezésre a Társaság recepcióján.

Hallássérült ügyfeleink igény esetén - saját költségükre - jelnyelvi tolmácsot is igénybe vehetnek a személyes egyeztetés során.

## **2.5 Honlap akadálymentesítése**

Társaságunk a honlap szerkezetében és vizuális elemeiben a fogyatékkal élőkét segítő megoldásokat alkalmaz.

A honlapon történő tájokozódást nem befolyásolja az oldal színhasználata. Az előtér és háttér egyértelműen megkülönböztethető, valamint az információs oldalak fehér háttérrel, sötétvörös vagy sötétszürke betűszínnel jelennek meg.

A gyengénlátók támogatása érdekében a nem képként reprezentált szöveg a tartalom, vagy a funkcionalitás elvesztése nélkül legalább 200 százalékgig átméretezhető segédprogram alkalmazása nélkül. A szöveg nem sorkizárt, a bal margóhoz igazított. A bekezdések közötti távolság pedig legalább 1,4-szer nagyobb, mint a sorok közötti távolság. Társaságunk honlapja támogatja a képmagnagyító programok használatát.

A honlap nem jelenít meg olyan tartalmat, amelyről ismert, hogy epilepsziás rohamokat okozhat, illetve amely egy másodperc alatt három alkalomnál többször villan fel.

A honlap igénylő oldalain, ahol a felhasználónak szöveget kell begépelnie, Társaságunk bevitel-támogatást alkalmaz, az érzékelhető beviteli hiba esetén a hibás elemet azonosítja. A jelzett hibák javítása biztosított a felhasználók számára.