



Tájékoztató fogyatékossgal 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
Internet cím:	https://hu.eos-solutions.com/
Személyes ügyfélszolgálat:	1132 Budapest, Váci út 30. (Quadra irodaház bejárata mellett) H-P: 08:00-16:30, SZE: 08:00-18:00
Telefonos ügyfélszolgálat:	H-P: 08:00-16:30, SZE: 08:00-20:00

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 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/customer-information>

2 Esélyegyenlőségi intézkedések

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

- akadálymentes épített környezetben található ügyfélszolgálati iroda működtetése
- telefonos ügyfélszolgálat működtetése
- személyes ügyintézés lehetőségének biztosítása, akár támogató- vagy kísérszolgálat igénybevételével
- meghatalmazott útján történő ügyintézés
- személyes egyeztetés során elsőbbség biztosítása
- mozgáskorlátozott ügyfél számára parkolóhely biztosítása (előzetes időpont egyeztetést követően)
- személyes egyeztetés során javasolt két tanú jelenléte
- honlap akadálymentes használatának segítése

2.1 Telefonos ügyfélszolgálat

Társaságunk telefonos ügyfélszolgálat biztosításával törekszik arra, hogy megkönnyítse a fogyatékkal 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 Quadra irodaház bejárati szintjén a bejárati ajtó mellett kialakított helyiség az utcaszinttől szintkülönbség, lépcső nélkül elérhető, küszöb a bejutást nem nehezíti.

Az ügyfélszolgálati iroda biztonsági feladatot ellátó kollégája igény esetén segítséget nyújt a bejutáshoz, illetőleg szükség esetén felkéri az ügyfélszolgálati irodában munkát teljesítő kollégánkat az ügyfélszolgálatra történő bejutáshoz való segítségnyújtásra.

Az ügyfélszolgálati iroda belsejében, nem került kialakításra lépcső, a helyiség csúszásmentes, szilárd és könnyen tisztán tartható burkolattal rendelkezik, így az akadálymentes és biztonságos közlekedés minden szempontból biztosított.

Az ügyfélforgalmi térben biztosítva van olyan pihenő-várakozó tér, amelyben kerekesszékekkel is megfelelően lehet várakozni.

2.3 Szerződéskötés

A látássérült személyek támogatása érdekében Társaságunk elfogadja a meghatalmazott személy által aláírt szerződést is, amennyiben a képviselő a megkövetelt alakszerűségi kritériumoknak megfelelő meghatalmazáson alapul. A meghatalmazáshoz Társaságunk mintadokumentumot is biztosít, amely a honlapról letölthető.

2.4 Személyes ügyintézés

Társaságunk lehetővé teszi ügyfelei számára a személyes ügyintézését.

Társaságunk biztosítja ügyfélszolgálatán a segítő kutyával történő ügyintézését.

Mozgáskorlátozott ügyfeleink számára parkolóhelyet biztosítunk az irodaház mélygarázsában, amennyiben az ügyfél ezen igényét az ügyintézés megelőzően legalább 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.

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 néviro (ha szükséges) is legyen jelen.

Szükség esetén nagyító eszköz áll rendelkezésre a Társaság ügyfélszolgálati irodáján.

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

A segítő kísérő személyekről ügyfeleinknek szükséges gondoskodnia, illetve az ezzel kapcsolatos esetleges költségeket megfizetnie.

2.5 Honlap akadálymentesítése

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

A honlapon történő tájékozódást nem befolyásolja az oldal színhasználata. Az előtér és háttér egyértelműen megkülönböztethető, valamint az információs oldalak fehér háttérrel, fekete, 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 képernyőnagyító 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.

Társaságunk folyamatosan ellenőrzi, hogy honlapunk megfelel a WCAG (színhasználat, szöveg méretezés, képernyő olvasási támogatás, hibakezelés stb.)

2.6. Szolgáltatási térkép

Ügyfélszolgálati pontok szolgáltatási térképe Elérhető ügyintézési lehetőségek

	Vakok és gyengénlátó ügyfelek	Hallássérült és siket ügyfelek	Mozgássérült ügyfelek
Személyes ügyfélszolgálat	teljesen elérhető		
Telefonos ügyfélszolgálat	teljesen elérhető	-	teljesen elérhető
Weboldalon/email-en keresztül ügyintézés	teljesen elérhető		