

**TÁJÉKOZTATÓ
FOGYATÉKKAL ÉLŐK SZÁMÁRA
a szolgáltatások igénybevételének elősegítéséről**



A dokumentum magyar neve: Tájékoztató fogyatékkal élők számára

A dokumentum angol neve: Information for the disabled

Verzió: v.01

Azonosító szám (OID): 1.3.6.1.4.1.3555.1.75.20210428

Jóváhagyás időpontja: 2021. 04. 28.

Hatály kezdőnapja: 2021. 04. 28.

Oldalak száma: fedlappal együtt 3 oldal

Szakmai felelős: **dr. Káli Dóra**, junior legal advisor, DPO

Jóváhagyta: **dr. Fehér Zsófia**, Head of Legal and Compliance

© COPYRIGHT, NETLOCK Kft. 2021. - MINDEN JOG FENNTARTVA

1 BEVEZETÉS

A NETLOCK Kft. digitális szolgáltatásai lehetővé teszik, hogy vállalatok vagy természetes személyek távolról, számítógép segítségével és az interneten keresztül joghitelesen azonosítsák magukat digitális dokumentumok elektronikus aláírásával. Ilyen tekintetben a Társaság által kínált szolgáltatások meghatározó szerepet játszhatnak az esélyegyenlőség megteremtésében, megkönnyítve a fogyatékkal élő emberek számára az elektronikus ügyintézés.

2 A SZOLGÁLTATÓ

Szolgáltató megnevezése: NETLOCK Informatikai és Hálózatbiztonsági Szolgáltató Kft.
(továbbiakban: NETLOCK, Társaság)

Székhelye: 1101 Budapest, Expo tér 5-7.

Weboldal: <https://netlock.hu/>

Levelezési cím: 1439 Budapest, Pf. 663

Elektronikus elérhetőség: info@netlock.hu

Telefonos elérhetőség: +36 1 437 6655

3 A SZOLGÁLTATÓ CÉLJA

A NETLOCK kiemelt figyelmet fordít arra, hogy egyenlő esélyű hozzáférést biztosítson szolgáltatásaihoz.

A NETLOCK által nyújtott szolgáltatás esélyegyenlőségének megteremtése érdekében a Társaság minden lehetséges és ésszerű eszköz alkalmazásával törekszik arra, hogy szolgáltatásai akadálymentesen elérhetőek legyenek a fogyatékkal élő személyek számára is.

Társaságunk igyekszik, hogy fogyatékkal élő ügyfelei a nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű és színvonalú, továbbá a speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek.

A NETLOCK a szabályzatai által meghatározott keretek között igyekszik a személyes, illetve speciális igényeknek leginkább megfelelő ügyintézési forma biztosítására, mely szabályzatok itt találhatók:

<https://netlock.hu/aktualis-szabalyzatok/>

4 ESÉLYEGYENLŐSÉGI INTÉZKEDÉSEK

A NETLOCK által eszközölt legfontosabb intézkedések:

1. **A Társaság személyes ügyfélszolgálat**a kerekesszékekkel közlekedő ügyfelek számára is könnyen megközelíthető, akadálymentes, a segítségre szoruló ügyfelek számára liftek és személyes segítségnyújtás is megkönnyíti az ügyfélszolgálat épületébe történő bejutást. A Társaság iroda épülete teljesen akadálymentes környezetet biztosít (Pl.: az épület küszöbök nélkül épült). A parkolóban és az épületben is állandó porta szolgálat működik, kollégáink készséggel segítenek igény esetén az épület környékén és az épületben való közlekedésben.

Ügyfélszolgálatunk az alábbi címen áll rendelkezésére: 1143 Budapest, Hungária krt. 17

Ügyfélszolgálatunk nyitva tartása:

Hétfő-csütörtök: 08:30-17:00

Péntek: 08:30-14:00

2. **A NETLOK telefonos ügyfélszolgálaton** keresztül is várja az érdeklődő ügyfelek kérdéseit, minden olyan ügyben, amely nem igényel jogszabály szerint személyes megjelenést,

ügyfeleink számára telefonon vagy elektronikus úton (e-mail formájában) keresztül is biztosítjuk az ügyintézés lehetőségét. Telefonos ügyfélszolgálatunkon akár műszaki, akár már a szolgáltatáshoz kötődő kérdésekben készséggel állunk az érdeklődők rendelkezésre.

Telefonos ügyfélszolgálatunk elérhetősége: 06 1 437 6655

3. A fogyatékkal élő ügyfelek számára megkönnyítheti az ügyintézés, hogy a NETLOCK ügyfélszolgálatára **előzetesen egyeztetett időpontban** is érkezhetnek.

A mozgáskorlátozott ügyfeleink számára igény esetén parkolóhelyet biztosítunk az irodaház mélygarázsában. Kérjük, hogy ezirányú igényét legalább az ügyintézés megelőzően egy munkanappal, a nevének, gépjármű típusának és rendszámának leadásával jelezze a 2. pontban jelzett elérhetőségünk valamelyikén. tájékoztatja Társaságunkat. Tájékoztatjuk, hogy az egy munkanapon belüli igényléseket Társaságunk nem tudja teljesíteni.

4. A NETLOCK biztosítja ügyfelei számára a **meghatalmazotton keresztüli ügyintézés** minden olyan esetben, amikor jogszabály vagy más szabályzatban rögzített előírás nem követeli meg a személyes ügyintézés az ügyfelektől.

Meghatalmazás mintát az alábbi linken találhat:

https://netlock.hu/dokumentum-mintak/#other_mandates

5. A NETLOCK **honlapjának akadálymentesítésével** is igyekszik megkönnyíteni az arra rászoruló érdeklődők tájékozódását. A Társaság honlapja megfelel a WCAG szabványban foglaltaknak.
6. Igény esetén a NETLOCK biztosítja a **helyszíni kiszállást ügyfelei számára**. Budapest területén a mozgáskorlátozott vagy más olyan fogyatékkal élő ügyfelünk számára *egy alkalommal* ingyenesen biztosítjuk a megrendelt szolgáltatás kapcsán a helyszíni kiszállás útján történő ügyintézés.
7. **Szerződéskötés speciális körülményei látássérült ügyfelek számára:** a NETLOCK lehetővé teszi, hogy látássérült ügyfelei meghatalmazott személy útján is eljárjanak, a Társaság a meghatalmazott által aláírt szerződést is elfogadja, amennyiben az megfelel a jogszabályokban foglalt kritériumoknak.