Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014r. (Dz.U.2014 poz. 491) na podstawie art. 79c ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2014 poz. 243) Net-ARN Sp. z o.o. zapewnia udogodnienia dla osób niepełnosprawnych.

Spółka świadczy usługi telekomunikacyjne na rzecz klientów indywidualnych, zapewniając możliwość uzyskania informacji dotyczących oferowanych usług, warunków ich świadczenia oraz zasad korzystania z nich równolegle za pomocą:

1. **Kanału wzrokowego** (dokumenty tekstowe, strona internetowa dostosowana do czytników ekranu, przejrzyste materiały graficzne i cyfrowe)

- Dokumentacja i umowy: Regulaminy, cenniki oraz wzory umów są udostępniane w formacie elektronicznym (PDF/HTML) na stronie internetowej, co umożliwia ich powiększanie oraz odczyt za pomocą programów czytających ekran dla osób niewidomych i słabowidzących (kompatybilność z czytnikami ekranu, np. NVDA, JAWS).
- Materiały informacyjne: Ulotki, plakaty i grafiki promocyjne zawierają alternatywne opisy tekstowe (atrybuty ALT) są przygotowane z zachowaniem odpowiednich kontrastów kolorystycznych i czytelnych czcionek.
- Korespondencja: Faktury oraz komunikaty przesyłane są w formie elektronicznej (np. Biuro Obsługi Klienta / e-faktura), co pozwala klientowi na dostosowanie wielkości czcionki na własnym urządzeniu.

2. **Kanału słuchowego i bezpośredniego** (infolinia telefoniczna, bezpośrednia obsługa klienta w biurze lub przez kanały cyfrowe umożliwiające dwukierunkową wymianę informacji).

- Infolinia / Biuro Obsługi Klienta: Kontakt telefoniczny, w którym konsultanci udzielają wszelkich informacji ustnie (kanał dźwiękowy) na temat warunków oferty, cen oraz parametrów technicznych światłowodu.
- Komunikaty głosowe i zapowiedzi: W procesie obsługi telefonicznej stosowane są zrozumiałe komunikaty głosowe.
- Rozmowa bezpośrednia: W punktach obsługi klienta informacje są przekazywane bezpośrednio w formie ustnej przez wykwalifikowanych pracowników.

3. **Dodatkowa dostępność i kanały wspomagające**

- Obsługa osób głuchych / słabosłyszących: Możliwość kontaktu za pośrednictwem poczty e-mail, czatu tekstowego (Messenger) lub formularza kontaktowego na stronie (co stanowi alternatywę dla kontaktu wyłącznie telefonicznego).
- Dostępność architektoniczna i cyfrowa Biura Obsługi: W przypadku obsługi stacjonarnej, na prośbę telefoniczną zgłoszoną przez klienta niepełnosprawnego ruchowo, pracownik schodzi na parter budynku, aby klient nie musiał wchodzić po schodach, i przeprowadza indywidualną rozmowę oraz obsługę w dogodnych dla klienta warunkach.