

telemach

An abstract graphic consisting of numerous thin, overlapping wavy lines that flow from the bottom left towards the top right. The lines are colored in a gradient, starting with light blue and purple on the left, transitioning through pink and orange in the middle, and ending with a hint of yellow on the right. The lines are closely spaced, creating a sense of movement and depth.

Politika dostopnosti

Ponujamo celovit nabor elektronskih komunikacijskih storitev, vključno z mobilnimi govornimi in podatkovnimi storitvami, fiksno telefonijo, hitrim internetom, digitalno televizijo in drugimi povezanimi storitvami.

Zavedamo se pomena zagotavljanja storitev, ki so vključujoče in dostopne vsem. Naša zaveza je nenehno oblikovati in sprejemati inovativne rešitve, ki omogočajo enak dostop, poenostavljajo vsakdanje življenje in zagotavljajo varno in uporabniku prijazno izkušnjo za posameznike s posebnimi potrebami.

Ta dokument opredeljuje:

- splošni pregled naših storitev v dostopnih oblikah;
- Jasna pojasnila o delovanju naših postopkov prodaje, sklepanja pogodb in zagotavljanja storitev;
- podroben opis izpolnjevanja veljavnih zakonskih zahtev glede dostopnosti v skladu z Evropskim aktom o dostopnosti.

NA MENSKES STORITVE DOSTOPA

Uporabniki z okvarami vida

- Naša spletna mesta in mobilne aplikacije podpirajo v pametnih telefonih vgrajene funkcije za dostopnost, kot so bralniki zaslona (npr. VoiceOver, TalkBack), povečava in glasovno upravljanje.
- Na zahtevo zagotovimo dokumentacijo, ki je namenjena potrošnikom, v alternativnih formatih, vključno z velikim tiskom in digitalnimi datotekami, združljivimi z bralnikom zaslona.
- Digitalno uvajanje, nakupi storitev, plačila in podpora so zasnovani za samostojno dokončanje brez pomoči tretjih oseb ali podpisov prič.
- v poslovalnicah je na voljo podpora z usposobljenim osebjem, ki na zahtevo zagotavlja vodeno pomoč.

Uporabniki z okvarami sluha

- Pogodbe in predpogodbene informacije so na voljo v jasni in berljivi besedilni obliki.
- Digitalno uvajanje in transakcije je mogoče opraviti brez podpore tretjih oseb ali prič.
- uporabnik ima na voljo več možnosti komunikacije, ki med drugim vključujejo SMS, e-pošto, spletno klepetalnico,

Uporabniki z motnjami v gibanju

- Večina naših maloprodajnih mest je dostopna za invalidske vozičke in urejena tako, da zagotavlja nemoteno in varno gibanje.
- Prodaja in podpora je uporabnikom na voljo tudi na daljavo, da se izognete potrebi po obisku trgovine.
- Osebe je na voljo za pomoč na zahtevo.

Uporabniki z motnjami v duševnem razvoju ali kognitivnimi motnjami

- Spodbujamo podporno okolje in prilagojeno pomoč uporabnikom z motnjami v razvoju in kognitivnimi motnjami.
- V naši pogodbeni dokumentaciji in obvestilih uporabljamo enake besede dosledno ter v jasni in logični strukturi, da jih osebe z motnjami v duševnem razvoju bolje razumejo.
- Naše osebe je sposobno zagotoviti vodenje ter jasna navodila in informacije.

DELOVANJE NAŠIH STORITEV

Sklepanje pogodb

- **Predpogodbene informacije:** Na voljo na spletu preko naše spletne strani, aplikacije in v fizičnih trgovinah. Podpora je zagotovljena prek klepeta, glasovnega klica ali posvetovanja v poslovalnici.
- **Priprava pogodb:** Uporabniki lahko sklenejo pogodbo prek spleta, prek SMS-a ali e-pošte, po telefonu ali osebno, pri čemer so povsod na voljo možnosti dostopnosti.
- **Podpisovanje pogodb:** Soglasje se lahko poda z glasovno avtorizacijo, avtorizacijo prek sms-a ali e-pošte ali dostopnimi metodami v poslovalnicah.

Dostava storitev

- Mobilne storitve: Naprave in kartice SIM se lahko prevzamejo v trgovini ali dostavijo neposredno.
- Fiksna povezava, internet in TV: Namestitve, če je potrebno, izvedejo usposobljeni tehniki, ki vnaprej načrtujejo sestanke. Poleg tega je naš oddelek za tehnično podporo vedno na voljo za jasne predstavitev in navodila.

PRAVICA DO ODSTOPA OD POGODBE IN VRAČILA IZDELKOV

- **Nakupi opravljeni na obroke:** potrošnik lahko odstopi od pogodbe o prodaji blaga na obroke, če nam to pisno sporoči v 15 dneh po podpisu pogodbe. Več informacij o odstopu od nakupa na obroke potrošniki najdejo v Zakonu o varstvu potrošnikov (ZVPot-1).
- **Nakupi opravljeni na daljavo in izven naših poslovnih prostorov:** potrošnik lahko v 14 dneh po sklenitvi pravnega posla odstopi od pogodbe, brez navedbe razloga za svojo odločitev. Obvestilo o odstopu od pogodbe nam potrošnik poda na obrazcu za odstop od pogodbe, sklenjene na daljavo ali na drug zanesljiv način z nedvoumno izjavo, iz katere jasno izhaja, da odstopa od pogodbe. Izjavo o odstopu nam lahko predloži na naslov Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče, po elektronski pošti na naslov info@telemach.si, osebno v eni izmed poslovnih enot Telemacha ali na drug zanesljiv način. Najkasneje v roku 14 dni od dneva, prejema obvestila o odstopu od pravnega posla, Telemach povrne naročniško razmerje v prejšnje stanje ali prekine katerikoli drug pravni posel, sklenjen na daljavo. Več informacij o odstopu od nakupa na daljavo uporabnik najde v Splošnih pogojih poslovanja za nakupe na daljavo in nakupe izven poslovnih prostorov, ki so objavljeni na naši spletni strani.

Obračunavanje in plačila

- Mesečno obračunavanje je na voljo v dostopnih oblikah na zahtevo.
- Plačila je mogoče opraviti prek:
 - Direktne bremenitve
 - Dostopnega spletnega portala
 - Terminalov v poslovalnicah
 - Telefonsko plačevanje s pomočjo podpore strankam
 - Združitljivih aplikacij za mobilno bančništvo

Ključni pogoji uporabe

- Omejitve (količinske) storitev: vsaka storitev ima posebne pogoje glede največjega števila minut glasovnih klicev, besedilnih sporočil, porabe podatkov, televizijskih kanalov itd.

Prekinitev storitev

- Uporabniki lahko kadar koli prekličejo svoje storitve, ob upoštevanju veljavnih odpovednih rokov in nadomestil.
- Zahtevo za odpoved lahko oddate po e-pošti, navadni pošti ali z obiskom v trgovini in podpisom ustreznih obrazcev.

Osební podatki

Naša politika varstva podatkov je na voljo v poslovalnicah in na spletu na povezavi <https://telemach.si/pomoc/dokumenti-in-ceniki#splosni-pogoji/varovanje-osebni-podatkov>. Na pooblaščen osebo za varstvo podatkov se lahko obrnete tako, da pošljete e-poštno sporočilo na DPO@telemach.si ali pisno na naslov Telemach Slovenija d.o.o., Brnčičeva ulica 49A, 1231 Ljubljana - Črnuče.

Podpora, povratne informacije in pritožbe

- Večkanalna podpora strankam vključuje:
 - **Klepēt v živo:** Idealen za pisno komunikacijo v realnem času in podporo pri splošnih poizvedbah ali odpravljanju težav, integriran v vmesnik spletnega mesta in mobilno aplikacijo.
 - **E-poštna podpora / spletni kontaktni obrazec:** Najboljše za podrobne zahteve, predložitve dokumentov ali nenujno komunikacijo, ki uporabnikom omogoča, da izrazijo svoje potrebe v svojem tempu.
 - **Sporočanje v družabnih omrežjih (Viber, Meta):** Uporabno za splošna vprašanja ali nadaljnje postopke prek znanih platform, dostopnih na namiznih in mobilnih napravah.
 - **Samopostrežni portal:** Omogoča uporabnikom, da samostojno upravljajo svoje storitve, si ogledajo podatke o računu in izvajajo pogosta dejanja brez neposredne podpore posrednika.
 - **Telefonska podpora:** Primerna za neposredno, takojšnjo pomoč in za uporabnike, ki se raje pogovarjajo s predstavnikom podjetja. Vključuje navigacijo po interaktivnem glasovnem sistemu (IVR) z možnostjo uporabe samopostrežnega menija. Predstavniki so deležni specializiranega usposabljanja za zagotavljanje spoštljive, dostopne in potrpežljive pomoči.
- Vse pritožbe prejmejo pravočasen in dostopen odgovor.

SKLADNOST Z ZAHTEVAMI GLEDE DOSTOPNOSTI

Globoko smo zavezani zagotavljanju, da so naše storitve dostopne vsem uporabnikom. V ta namen nenehno vlagamo in izvajamo inovativne tehnološke rešitve, ki spodbujajo enak dostop za invalide, hkrati pa vsem našim strankam zagotavljamo uporabniku prijazne in varne storitve v premišljeno zasnovanem okolju. Še naprej vlagamo in razvijamo naše storitve s ciljem zagotavljanja zadovoljive in vključujoče izkušnje za vse stranke, vključno s tistimi s posebnimi potrebami.

Rešitve, ki so na voljo od 28. junija 2025:

Dostopnost informacij

- Ključne informacije o storitvah so na zahtevo na voljo v dostopnih oblikah, kot so bralniki zaslona prijazni dokumenti in veliki tisk.
- Spletišča in mobilne aplikacije, so razvite v skladu s standardi, določenimi v harmoniziranih evropskih standardih, ki so usklajeni s smernicami za dostopnost spletnih vsebin (WCAG) 2.1 AA:
 - Jasna tipografija in visoko kontrastna zasnova
 - Bližnjice na tipkovnici
 - Logično krmarjenje in naslovi
 - Nadomestno besedilo slike in opisne povezave
 - Prilagodljiv vmesnik (spreminjanje velikosti besedila, barvni kontrast)

Vsako spletno mesto je objavilo ločeno izjavo o dostopnosti, ki se nanaša samo na določeno stran. Za več podrobnosti obiščite uradno stran TELEMACHA SLOVENIJE, obiščite - <https://telemach.si/izjava-o-dostopnosti>.

Uporabniški vmesnik ter Funkcionalnost, Oblikovanje in Dostopnost izdelkov

Kot distributerji in uvozniki nekaterih izdelkov, ki so pomembni za EAA, zagotavljamo, da imajo vsi oznako CE in izjavo EU o skladnosti z jasno in dostopno tehnično dokumentacijo.

Nove zahteve glede dostopnosti, ki jih je mogoče pričakovati, med drugim vključujejo:

- Digitalni vmesniki, ki so enostavni za krmarjenje
- Združljivost z bralniki zaslona in pomožnimi vnosnimi napravami
- Možnosti prilagajanja (npr. velikost pisave, kontrastni načini)
- Glasovno aktivirani ukazi za storitve, kot je telefonsko klicanje
- Združljivost z orodji za pretvorbo besedila v govor in drugimi alternativnimi orodji za interakcijo
- Večina mobilnih telefonov ponuja več senzoričnih kanalov za komunikacijo z mobilnimi storitvami – podpirajo glasovne klice, SMS-e, video klice, mobilne podatke

Dostopnost storitev

- Digitalno trženje
Naša spletna mesta in mobilne aplikacije, ki se uporabljajo za dostop do telekomunikacijskih storitev, izpolnjujejo standarde WCAG 2.1 Level AA v skladu s posebno Izjavo o dostopnosti, ki so objavljene ločeno od tega dokumenta. Naši novi videoposnetki, večpredstavnostne vsebine, dokumenti, PDF-ji in objave na družbenih omrežjih so zasnovani tako, da so uporabnikom dostopni prek več senzoričnih formatov.
- Za postopke podpisovanja pogodb in zagotavljanja storitev (kot je opisano zgoraj) smo zagotovili več zaznavnih kanalov, s prilagodljivimi načini za izboljšanje vizualne jasnosti vizualnih elementov.
- Naše mobilno elektronsko komunikacijsko omrežje omogoča poleg uporabe govorjene komunikacije tudi uporabe negovorjene komunikacije preko SMS-a.
- Storitve e-poslovanja so dostopne prek različnih elektronskih sredstev med katerimi uporabnik lahko izbere njemu najustreznejšo: spletna stran, telefonski klic, sms, e-pošta, uporabniška aplikacija. Informacije o ponujenih storitvah in izdelkih so jasne in podrobne ter na voljo v oblikah, ki so združljive z orodji za pretvorbo besedila v govor.
- Dostop do avdiovizualnih medijskih storitev (AVMS):
Dostopnost avdiovizualnih medijskih storitev (AVMS) ureja Direktiva 2010/13/EU (AVMS direktiva), ki ponudnikom avdiovizualnih medijskih storitev nalaga odgovornost za zagotavljanje razpoložljivosti komponent dostopnosti (storitve dostopa). Ti vključujejo, vendar niso omejeni na, podnapise za gluhe in naglušne, zvočne opise, govorjene podnapise in tolmačenje znakovnega jezika.

Kot ponudnik dostopa do AVMS prek naših televizijskih platform tesno sodelujemo s ponudniki AVMS, da zagotovimo popoln in natančen prenos vseh razpoložljivih komponent dostopnosti.

Še naprej vlagamo v razvoj naše vodilne televizijske platforme z blagovno znamko "EON", kjer naše interne ekipe programske opreme sodelujejo s proizvajalci pomožnih televizijskih naprav in dajalci licenc za vgrajeno programsko opremo. Ta skupna prizadevanja so osredotočena na vključevanje novih funkcij, ki izboljšujejo dostopnost AVMS, s ciljem zagotavljanja vključujoče in brezhibne izkušnje za vse stranke.

Kjer je to primerno, so naše platforme in sorodne tehnologije razvite v skladu z načeli standardov dostopnosti spletnih in mobilnih aplikacij.

Dostopnost Komunikacije v sili

- Sprejemamo vse potrebne ukrepe, da bi lahko zagotovili komunikacijo v sili prek glasovnih klicev, SMS-ov, in sicer z uporabo sinhroniziranega glasu in besedila (vključno z besedilom v realnem času) ali z video zmogljivostmi poleg ali v kombinaciji z besedilom in glasom - glas, besedilo (vključno z besedilom v realnem času) in video sinhronizirani kot celotni pogovor za vse izdelke z zmogljivostjo besedila poleg glasu, v odvisnosti od funkcionalnosti posameznega izdelka
- Od 28. junija 2025 ustreza telefonska odzivna točka za javno varnost (PSAP) ni opremljena za zagotavljanje komunikacije v sili prek sinhroniziranega govora, besedila in/ali videa.

Dostopnost Storitve podpore

- Strankam so dostopni večkanalni načini stika s podporo (kot je navedeno zgoraj v razdelku Podpora, povratne informacije in pritožbe)
- Agenti za pomoč strankam, so usposobljeni za podporo invalidom

Usposabljanje in ozaveščanje

- Stalno izobraževanje osebja z namenom zagotovitve, da vse ekipe razumejo obveznosti glede dostopnosti in zagotavljajo vključujoče storitve

Upoštevanje Priznanih standardov

Za ohranjanje skladnosti in podporo nenehnemu izboljševanju zasledujemo naslednje standarde:

- **WCAG 2.2 Raven AA**
- **ETSI EN 301 549: Zahteve glede dostopnosti proizvodov in storitev IKT**

Redno revidiramo svoje postopke in posodabljammo svoje politike, da odražajo spremembe v zakonodaji, najboljše prakse in povratne informacije uporabnikov s posebnimi potrebami.

Za posredovanje povratnih informacij se lahko obrnete na našo skupino za uporabniško izkušnjo preko katerega koli od zgoraj navedenih kanalov za Podporo, Povratne informacije in Pritožbe.

Še več načinov za stik z nami

POKLIČITE NAS NA
070 700 700



WHATSAPP KLEPET S SVETOVALCEM
+386 70 700 700

POBRSKAJTE PO SPLETNI STRANI
telemach.si

PIŠITE NAM NA
info@telemach.si

UREDITE AKTIVACIJO STORITEV IN
DODATNA NAROČILA V NAROČNIŠKEM PORTALU TELEMACH
telemach.si/account

telemach