נגישות

## **נגישות בסניפים**

אנו רואים בלקוחות עם מוגבלות לקוחות שווי זכויות, אנו פועלים עפ"י המוגדר בחקיקת הנגישות ואף מעבר לנדרש, כאשר בהתאם להוראות החוק מונגשות חנויות הרשת בהדרגה, כמוגדר בתקנות הנגישות.

נושאים בתחום נגישות השירות מבוצעים בלוח זמנים המוגדר בתקנות נגישות לשירות.  חלק זה באתר מטרתו ליידע אותך כיצד ניתן ליהנות מהסדרי הנגישות של הארגון.

מטרתנו לאפשר לכל לקוח עם או בלי מוגבלות שירות שוויוני ונגיש.

\* "אדם עם מוגבלות, כהגדרתו בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, רשאי לבטל עסקה שביצע בתוך 4 חודשים ממועד קבלת הטובין, בכפוף לקיום שיחה בין החברה לבינו (בכלל זה גם שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית).

החברה תהא רשאית לבקש הצגת העתק תעודה מתאימה המעידה כי הצרכן הינו אדם עם מוגבלות. האמור לעיל יחול אף לגבי "אזרח וותיק" ו/או "עולה חדש", כהגדרתם בחוק".

* **הדרכות שירות לעובדים**

צוותי הניהול והמכירות בחנויות עוברים הדרכות כיצד לספק שירות לקוחות נגיש ורגיש.

* **נגישות חנויות**

להסדרי נגישות בסניפי הרשת,

בכל הסניפים קיימת מדבקת הנגשה ,לולאת השארה וקופה נגישה

כמו כן מעברים לפי בקשה ועזרת הצוות במידת הצורך ניתן לבקש כיסא מצוות החנות.

* **הנגשת המוקד הטלפוני**

המוקד הטלפוני הונגש באופן הבא- ההקלטות הינן ללא מוזיקת רקע, בקצב איטי ובשפה פשוטה.

* **נגישות אתר האינטרנט**

אתר אינטרנט נגיש הוא אתר המאפשר לאנשים עם מוגבלות ולאנשים מבוגרים לגלוש באותה רמה של יעילות והנאה ככל הגולשים .

**דרכי יצירת קשר**

נשמח לקבל פניות לקבלת מידע ו/או הצעות שיפור, על מנת לשפר את השירות ללקוח באמצעות מייל, טלפון או SMS   
פניה לשירות הלקוחות: **hdl@netvision.net.il**

לפניות בנושא נגישות יש לפנות לרכז הנגישות בחברה:

צביקה לוינסון מנכ"ל 052-8000700

טל: 03-9466300, פקס: 03-6828262, דוא"ל: hdl@netvision.net.il