

הצהרת נגישות

חברת Cello – סלופארק טכנולוגיות בע"מ פועלת בהתאם להנחיות הנגישות בתקן הישראלי 5568 – "קווים מנחים לנגישות תכנים באינטרנט" לרמה AA תקן ישראלי זה זהה למסמך הקווים המנחים של הארגון הבינלאומי העוסק בתקינה ברשת Web – Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0.

אמצעי הנגישות באתר

תקינה – האתר נתמך ע"י הדפדפנים נפוצים, בגרסתם העדכנית ביותר. הפעלת האתר באמצעות מקלדת – גולשים המתקשים בהפעלת עכבר יכולים לגלוש באתר באמצעות מקלדת. לחיצה חוזרת ונשנית על המקש Tab תעביר בין הקישורים השונים בעמוד. לחיצה על Enter תפעיל את הקישור המסומן. האתר נבדק בדפדפן כרום וקורא המסך JAWS סייגים לנגישות: בעמוד השאלות והתשובות – <https://site.cellopark.co.il/faq> משתמשי קורא מסך JAWS השתמשו בחצי המקלדת לניווט בין השאלות השונות ולאחר מכן לחצו על מקש ה-Enter להצגת התשובה לשאלה. משתמשי NVDA יכולים לנווט בין השאלות והתשובות באמצעות שימוש רק במקש ה-Enter.

שירות לקוחות נגיש

אנו בחברת Cello מאפשרים לכלל לקוחותינו שירות שוויוני, נוח, איכותי ובטיחותי. ללקוחותינו המתקשים בתקשורת טלפונית רגילה, לשם כך ביצענו:

- הדרכות עובדים לשירות נגיש: הדרכנו והכשרנו את העובדים בהיבטי הנגישות השונים, מטרת ההדרכות ליצור מודעות בקרב עובדי הקבוצה בנושא נגישות ולהקנות להם כלים מעשיים להענקת שירות נגיש.
- מוקד טלפוני נגיש: המענה הטלפוני האוטומטי (IVR) והמוקד הטלפוני הונגש כך שהמידע מוקלט בקצב איטי, בשפה ברורה וללא מוסיקת רקע.
- אמצעים חלופיים ליצירת קשר: קיימים אמצעים חלופיים ליצירת קשר עם המוקד הטלפוני באופן טקסטואלי באמצעות "צור קשר", "דוא"ל או בשירות וואטסאפ אונליין או באמצעות עמוד הפייסבוק שלנו.

דרכי פנייה לבקשות והצעות

אנחנו משתדלים לשמור ולתחזק את האתר ברמה הטובה ביותר, אך מאחר ואנו מעלים עדכונים באופן שוטף, ייתכן שגם בהמשך יהיו אי אלו דפים או תכנים מסוימים שיימצאו לא מתאימים במלואם לדרישות התקן הנ"ל, אולם כל זאת שלא בכוונת מתכנן אלא עקב טעויות העלולות לקרות בתום לב.

לשם כך, נרתם צוות האתר לבצע באופן תדיר בדיקות לעמידה בדרישות התקן, אם בכל זאת מצאת ו/או נתקלת בקשיים בגלישה בנושא הנגישות, אל תהססו להפנות את תשומת ליבנו לכך.

כדי שנוכל לטפל בבעיה בדרך הטובה ביותר בבקשה צרפו פרטים מלאים ככל שניתן (תיאור הבעיה, מהי הפעולה שניסיתם לבצע, באיזה דף גלשתם וסוג הטכנולוגיה המסייעת במידה והשתמשתם). אם ברצונכם לקבל משוב אישי אנא ציינו בפנייתכם את שמכם המלא ואת אופן ההתקשרות הרצוי (טלפון, דוא"ל או כתובת למשלוח דואר).

רכזת נגישות רחלי דחבש

טלפון 03-7187711

דואר אלקטרוני racheli@cellopark.com

חברת Cello שואפת ללמוד ולשפר את הנגישות ללקוחותיה ואנו לומדים כל העת ומפיקים לקחים מלקוחותינו, על כן אנו מודים מראש לכל הפונים אלינו.