

ПОЛИТИКА ЗА ДОСТЪПНОСТ

„Виваком България“ ЕАД (Виваком) предоставя широка гама от електронни съобщителни услуги, включително гласови услуги, услуги за пренос на данни, фиксирана телефония, интернет, цифрова телевизия и други свързани услуги.

Ние осъзнаваме колко е важно да предоставяме услуги, от които да могат да се възползват всичките ни клиенти. Нашият ангажимент е непрекъснато да разработваме и внедряваме иновативни решения, които дават възможност за равен достъп, опростяват ежедневието и осигуряват сигурно и удобно за ползване преживяване на хората с увреждания.

Този документ съдържа:

- Общ преглед на нашите услуги в достъпни формати;
- Информация как работят процесите на продажба, сключване на договори и предоставяне на услуги;
- Подробно описание на начина, по който отговаряме на приложимите законови изисквания за достъпност съгласно Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 година за изискванията за достъпност на продукти и услуги и Закона за изискванията за достъпност на продукти и услуги.

СПЕЦИАЛИЗИРАНИ УСЛУГИ ЗА ДОСТЪП

Потребители със зрителни увреждания

- Нашите дигитални платформи са съвместими с функциите за достъпност на смартфони и браузъри (напр. екранни четци като VoiceOver и TalkBack, лупи, промяна на шрифта и др.);
- Общите ни условия са налични на официалната ни интернет страница във формат, съвместим с екранни четци;
- При поискване, предоставяме на потребителите предварителната информация при сключване на договори в алтернативни формати:
 - o В магазин – с възможност за гласово изчитане;
 - o При оферта по телефона – с възможност за изпращане на документите за преглед и приемане по електронен път¹;
 - o При поръчка през дигиталните ни платформи – в процеса по заявяване характеристиките на плана и общите условия се визуализират във формат, съвместим с екранни четци.
- Регистрацията в дигиталните ни платформи, покупките на услуги, плащанията и поддръжката са проектирани за самостоятелно завършване без помощта на трети лица;
- Разполагаме с компетентен персонал, който при поискване съдейства с допълнителни разяснения и насоки.

Потребители с увреден слух

- Договорите и преддоговорната информация са налични в ясни, четливи текстови формати, както печатни, така и цифрови;
- Регистрацията в дигиталните ни платформи, покупките на услуги, плащанията и поддръжката са проектирани за самостоятелно завършване без помощта на трети лица;

¹ Възможни са ограничения за определени тарифни планове.

- Възможностите за комуникация включват имейл кореспонденция и чат.

Потребители със затруднена мобилност

- Стремим се да поддържаме търговските си обекти достъпни за колички;
- Поддържаме разнообразни канали за дистанционно сключване на договори и обслужване на клиенти, така че да се избегне необходимостта от посещение в магазин;
- Персоналът ни е на разположение за оказване на съдействие при поискване.

Потребители със специфични когнитивни потребности

- Ние насърчаваме подкрепяща среда и персонализирана помощ за потребители с увреждания в развитието и когнитивни увреждания;
 - Стремим се към ясна и недвусмислена комуникация с нашите клиенти.
-

НАШИТЕ УСЛУГИ

Сключване на договори

- Преддоговорна информация: Налична онлайн чрез нашия [уебсайт](#) и [във физическите ни магазини](#);
- Изготвяне и подписване на договори: Предлагаме различни варианти за сключване на договор – чрез достъпни методи в магазин, чрез заявка по телефона и онлайн;

Предоставяне на услуги

- Мобилни услуги: Устройствата и SIM картите могат да бъдат взети в магазина или доставени до адреса на клиента;
- Фиксирани телефонни услуги, интернет и телевизия: Инсталацията се извършва от обучени техници, които предварително насрочват срещи и демонстрират услугите по ясен начин.

Право на отказ и връщане на продукти

- Потребителите могат да се откажат от договори, сключени от разстояние, в 14 дневен срок от сключването на договора (или от получаване на доставката – когато е поръчано устройство). При договор от разстояние изпращаме подробна информация за възможните начини за отказ и връщане на получените продукти.

Фактуриране и плащания

- Клиентите могат да се запознаят със своите фактури в профила си във [vivacom.bg](#). Фактурите са във формат, съвместим с електронни четци;
- Плащания могат да се извършват чрез различни канали, сред които:
 - Директен дебит;
 - Потребителския профил в нашия портал;
 - В магазин на Vivacom.

Основни условия за използване

- Ограничения: към планове на предлаганите от нас услуги се прилагат специфични условия за максимален обем на безплатни минути, SMS, MB, телевизионни програми и други. Можете да се запознаете в детайли с приложимите ограничения на [vivacom.bg](#), с обаждане на 123 или на място в нашите магазини. Подробна информация се предоставя при сключване на договори;
- За потребители с валидни ТЕЛК решения предлагаме специализирани планове за мобилни и фиксирани телефонни услуги, с които можете да се запознаете на [vivacom.bg](#), раздел Полезни връзки.

Прекратяване на договори

- Клиентите могат да се откажат от услугата си по всяко време при спазване на приложимите срокове за предизвестие и уговорените правила за начисляване на неустойки (при предсрочно прекратяване);
- Заявките за прекратяване могат да се подават през [формата за контакт на vivacom.bg](#), по пощата/чрез куриер или при посещение в магазин.

Лични данни

- Политиката ни за защита на личните данни е достъпна в магазините и онлайн на адрес <https://www.vivacom.bg/bg/residential/obshti-uslovija#lichni-danni>

Клиентско обслужване, отзиви и оплаквания

- Поддържахме [разнообразие от канали за клиентско обслужване](#):
 - o Кол-център на номер 123 – подходящ за директна, незабавна помощ и за потребители, които предпочитат да разговарят с представител. Включва навигация чрез интерактивна гласова система (IVR) с възможност за използване на меню за самообслужване.
 - o Чат, интегриран на [vivacom.bg](#) – подходящ за бърза писмена комуникация и помощ по общи теми и въпроси;
 - o Комуникация по имейл чрез [онлайн формата за контакт](#) – подходяща за запитвания с повече детайли, подаване на заявки и документи, както и не-спешно съдействие, позволяващо на клиентите да опишат нуждите си в удобно за тях темпо;
 - o На място в нашите магазини - подходящо при нужда от индивидуална консултация, сключване или промяна на договор, закупуване на устройства, както и за съдействие по технически или административни въпроси.
 - Нашите представители са специално обучени да предоставят съдействие достъпно, с уважение и търпение.
-

СЪОТВЕТСТВИЕ С ИЗИСКВАНИЯТА ЗА ДОСТЪПНОСТ

Наш ключов стремеж е да гарантираме, че услугите ни са достъпни за всички потребители. За тази цел непрекъснато инвестираме и внедряваме иновативни технологични решения, които насърчават равния достъп за хора с увреждания, като същевременно предоставяме на всички наши клиенти удобни и сигурни услуги в добре обмислена среда. Продължаваме да инвестираме и развиваме нашите услуги с цел да предоставим удовлетворяващо и приобщаващо преживяване за всички клиенти, включително тези с увреждания.

Налични решения към 28 юни 2025 г.:

Достъпност на информацията

- Предоставяме информация за услугите в алтернативни формати (писмено, устно, в дигитални формати, съвместими с екранни четци, при поискване);
- Нашите дигитални платформи са съвместими с функциите за достъпност на смартфони и браузъри (напр. екранни четци като VoiceOver и TalkBack, лупи, промяна на шрифта и др.);
- Можете да се запознаете с [Декларацията за достъпност на vivacom.bg](#)

Достъпност на потребителския интерфейс

Като дистрибутори и вносители на определени продукти, свързани с ЕАА, ние гарантираме, че всички те имат маркировка CE и ЕС декларация за съответствие, с ясна и достъпна техническа документация.

Новите изисквания за достъпност, които се очакват, включват, но не се ограничават до:

- Лесни за навигация цифрови интерфейси;
- Съвместимост с екранни четци и помощни устройства за въвеждане на данни;
- Опции за персонализиране (например размер на шрифта, режими на контраст);
- Гласови команди за услуги като набиране на телефонни номера;
- Съвместимост с преобразуване на текст в реч и други алтернативни инструменти за взаимодействие;
- Повечето мобилни телефони предоставят множество сензорни канали за комуникация чрез мобилни услуги – могат да обработват глас, SMS, видеоразговори, мобилни данни, RTT и цялостни разговори.

Достъпност на услугите

- Дигитален маркетинг

Нашият уебсайт следва стандарта ETSI EN 301 549 и WCAG 2.1, ниво AA. Можете да се запознаете с [Декларацията за достъпност на vivacom.bg](https://www.vivacom.bg/declaration)

Нашите нови видеоклипове, мултимедийно съдържание, документи, PDF файлове и публикации в социалните медии са проектирани така, че да бъдат достъпни за потребителите чрез различни сензорни формати.

- Услугите за електронна търговия са достъпни чрез различни електронни средства: уебсайт, глас, онлайн комуникация, мобилно приложение, за да могат потребителите да изберат най-подходящото за тях. Информацията за предлаганите услуги и продукти е ясна и подробна и се предоставя във формати, съвместими с инструменти за преобразуване на текст в реч.
- За процесите по сключване на договори и предоставяне на услуги (както е описано по-горе) сме осигурили различни сензорни канали с гъвкави начини за подобряване на визуалната яснота на визуалните елементи.
- Нашата мобилна електронна съобщителна мрежа позволява използването на:
 - текст в реално време в допълнение към гласовата комуникация и
 - цялостен разговор, където видео се предоставя в допълнение към гласовата комуникациямежду потребителите на Виваком. Използването на тези функционалности зависи от техническите характеристики и софтуера на вашия мобилен телефон.

- Мобилните ни услуги предоставят възможности за:
 - Гласови входящи и изходящи повиквания (подходящи за потребители, които предпочитат гласовото общуване);
 - SMS (подходящи за потребители, които предпочитат писмената комуникация в удобно за общуващите време);
 - Видеоразговори (подходящи за потребители, които предпочитат визуална комуникация);
 - Мобилен интернет, чрез който да използвате любимите си мобилни приложения за комуникация.
- Фиксираните ни телефонни услуги са особено подходящи за потребители, които предпочитат гласовата комуникация изключително от своя дом.
- С домашния ни интернет можете да използвате предпочитани от вас платформи за комуникация, които се нуждаят от интернет връзка.
- Достъп до аудиовизуални медийни услуги:

Достъпността на аудиовизуалните медийни услуги се регулира от Директива 2010/13/ЕС, която възлага на доставчиците на аудиовизуални медийни услуги отговорността да осигурят наличието на компоненти за достъпност (услуги за достъп). Те включват, но не се ограничават до, субтитри за глухи и хора с увреден слух, аудиоописание, превод на жестомимичен език.

Ние работим в тясно сътрудничество с доставчиците на аудиовизуални медийни услуги, за да гарантираме пълното и точно предаване на всички налични компоненти за достъпност.

Продължаваме да инвестираме в развитието на нашата водеща телевизионна платформа EON, където нашите вътрешни софтуерни инженерни екипи си сътрудничат с производители на допълнителни телевизионни устройства и лицензодатели на вграден софтуер. Тези съвместни усилия са насочени към интегрирането на нови функции, които подобряват достъпността на аудиовизуалните медийни услуги, с цел да се осигури приобщаващо и безпроблемно преживяване за всички клиенти.

Където е приложимо, нашите платформи и свързаните с тях технологии се разработват в съответствие с принципите на стандартите за достъпност на уеб и мобилни приложения.

Нашите EON приемници позволяват гласови команди за търсене при управлението на телевизионната услуга посредством дистанционното управление;

- Ръководствата за употреба на различни модели оборудване, предоставяно за самостоятелно инсталиране на нашите интернет и телевизионни услуги, са достъпни в дигитална форма на нашия уебсайт.
- Спешни повиквания

Предприемаме всички необходими действия да гарантираме, че спешното повикване, при което се използват глас, текст (в т.ч. текст в реално време), е синхронизирано, а когато се предоставя видео, е синхронизирано също под формата на цялостен разговор и се изпраща от доставчиците на електронни съобщителни услуги на най-подходящия център за приемане на спешни повиквания (PSAP). Осъществяването на спешни повиквания зависи от техническата готовност на PSAP.

Чрез приложението 112 Bulgaria, разработено и внедрено за целите на Дирекция Националната система 112 към Министерство на вътрешните работи, държавата осигурява достъп до спешни повиквания за лица с увреждания на слуха и речта. Приложението има версия за телефони с мобилни платформи Android и iOS, както и уеб версия за настолни и преносими компютри чрез уеб-базирано приложение. Повече информация можете да намерите на <https://www.mvr.bg/112>.

Достъпност на обслужването

- Достъпни методи за контакт (описани по-горе в секция Клиентско обслужване, отзиви и оплаквания)
- Служители, обучени да помагат на хора с увреждания.

Обучение и осведоменост

- Постоянно обучение на персонала, за да се гарантира, че всички екипи разбират задълженията за достъпност и предоставят приобщаващи услуги.
-

СТАНДАРТИ

В стремежа си към съответствие с изискванията за достъпност и за непрекъснато усъвършенстване, следваме следните стандарти:

- **WCAG 2.1. ниво AA**
- **ETSI EN 301 549: Изисквания за достъпност на продукти и услуги на ИКТ**

Редовно одитираме процесите си и актуализираме политиките си, за да отразяваме промените в законодателството, най-добрите практики и обратната връзка от потребителите със специални потребности.

Можете да се свържете с нашия екип за обслужване на клиенти чрез някой от изброените по-горе канали за поддръжка, обратна връзка и жалби, за да ни предоставите своето мнение.