

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ДОСТЪПНОСТ

„Виваком България“ ЕАД (**Vivacom**) се ангажира да осигури цифрова достъпност за всички потребители, включително за хората с увреждания. Стремим се да направим уебсайта vivacom.bg достъпен и удобен за ползване в съответствие с чл. 58в от **Закона за електронното управление**, чл. 39 и 39а от **Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги**, **Директива (ЕС) 2019/882** на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 година за изискванията за достъпност на продукти и услуги, **Закона за изискванията за достъпност на продукти и услуги** и хармонизирания европейски стандарт **EN 301 549**, който съответства на **Насоките за достъпност на уеб съдържанието (WCAG) 2.1 AA**. Дигиталната достъпност не е еднократна цел, а постоянен ангажимент, който прилагаме във всеки аспект от предлагането на нашите услуги. В разделите по-долу подробно разглеждаме различните усилия, които са предприети за постигане на напредък в осигуряването на цифровата достъпност за всички.

Настоящата декларация за достъпност се отнася до уебсайта vivacom.bg

Положени усилия и непрекъснато подобряване

Ключов елемент от нашата инициатива за достъпност е ангажирането ни с външна консултантска организация, специализирана в достъпността, която ни помага да приведем уебсайта в съответствие с изискванията. Използваме утвърдени в индустрията методи и инструменти за достъпност, съгласно съответната версия на Насоките за достъпност на уеб съдържанието (WCAG), определени от Консорциума за световната мрежа (W3C) – основната международна организация за стандарти в интернет. Като част от нашия постоянен ангажимент за подобряване и справяне с предизвикателствата, свързани с достъпността, предприехме следните мерки:

- Вътрешните ни политики и дигиталната ни стратегия включват планиране на достъпността
- Провеждаме автоматизирани проверки, ръчни одити и тестове, използвайки признати методологии и инструменти
- Коригираме установените несъответствия, за да покрием изискванията на EN 301 549
- Вграждаме принципите на достъпност още в началните фази на дизайн и разработка на съдържанието
- Обучаваме екипите си за прилагане на добри практики, които да гарантират достъпността
- Използваме инструмент, който позволява на потребителите да персонализират преживяването си (контраст, размер на текста, навигация с клавиатура, оптимизация за екранен четец)
- Активираме Automated Remediation Technology (ART) за всички посетители. ART не се нуждае от помощни технологии, а автоматично подобрява достъпността на сайта за всички

Ние непрестанно работим за подобряване на достъпността на нашия сайт с убеждението, че това е колективно морално задължение. Редовно извършваме проверки със специализиран софтуер и ръчни одити, за да идентифицираме и отстраняваме възможни бариери. Нашият ангажимент е постоянен.

Статус на съответствие

В допълнение към усилията ни осъзнаваме, че дигиталната достъпност изисква непрекъснати подобрения. Ангажиментът ни е постоянен и ние непрекъснато преглеждаме и усъвършенстваме уебсайта, за да отговаря по-добре на нуждите на всички потребители.

Настоящият уебсайт съответства отчасти със стандарта Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1) поради изключенията, посочени по-долу.

Към единични полета, преобладаващо с функционално back-end значение и несвързани с предназначено за потребителя съдържание на страницата, както и към външни универсални инструменти и интеграции на трети страни, напр. reCAPTCHA, върху които дружеството няма контрол, липсват етикети за формуляр и/или са заложили празни бутони и/или заглавия. Някои документи а изтегляне може да не са напълно маркирани за достъпност и да не са напълно оптимизирани за екранни четци. По-стари видеа може да нямат точни субтитри, аудио описание или транскрипции. Управлението на страницата с клавиатура е възможно с tab, но без hover ефект. Поради това постигнатото съответствие по следните критерии следва да се счита за частично:

- 1.1.1. Нетекстово съдържание
- 1.3.1. Информация и взаимовръзки
- 2.1.1. Клавиатура
- 2.4.4. Предназначение на линк (в контекст)
- 2.4.6. Заглавия и етикети

Забележка: Описани са само онези изисквания на стандарта, които не са покрити или са покрити частично. Изцяло покритите изисквания на стандарта не се описват.

Дата на първоначално изготвяне на декларацията:

20.01.2021 г.

Дата на последна актуализация на декларацията:

03.07.2025 г.

Дата на ежегодна актуализация на декларацията:

20.01.

Метод, използван за изготвяне на декларацията:

самооценка

Обратна връзка и данни за контакт:

Ние сме тук, за да ви помогнем и да направим преживяването ви възможно най-гладко и всеобхватно. Оценяваме и приветстваме обратната връзка и винаги сме готови да приемем предложения, които да помогнат в усилията ни в областта на цифровата достъпност. Ако се сблъскате с предизвикателства, свързани с достъпността на настоящия уебсайт, или имате нужда от информация, свързана с цифровата достъпност, ние сме на разположение. Можете да се свържете с нас чрез:

- Пощенски адрес:: „Виваком България“ ЕАД, София, 1784, бул. „Цариградско шосе“ № 115И
- Форма за заявяване на обратна връзка: <https://www.vivacom.bg/pomosht/email-contact-form>

Процедура по прилагане

Можете да подадете своя сигнал относно достъпността на този уебсайт на посочените по-горе адрес или форма за контакт. Компетентните звена във Vivacom ще разгледат Вашия сигнал и ще получите отговор в 30-дневен срок.

В случай че не получите отговор на сигнала в посочения срок или не бъдат предприети мерки за отстраняване на нарушението за достъпността, посочени в отговора на сигнала, можете да подадете жалба до министъра на електронното управление (МЕУ) по следните начини:

- Пощенски адрес: ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ 6, София 1000
- E-mail: mail@e-gov.bg

Жалбите могат да се подават по следните начини:

- E-mail: mail@e-gov.bg, с посочване на тема: „Жалба относно нарушението на достъпността на интернет страници“;
- чрез деловодството на МЕУ на ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ 6, София;
- чрез пощенска услуга на хартиен носител на адреса на МЕУ - ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ 6, София.