

הצהרת נגישות

"PEPPER" משקיעה מאמץ ומשאבים על מנת לספק ללקוחותיה שירות שוויוני, מכובד, נגיש ומקצועי. החברה פועלת ומקדמת את נושא הנגישות על-פי המוגדר בחקיקת הנגישות ורואה בלקוחות עם מוגבלות לקוחות שוויו זכויות, הזכאים ליהנות מנגישות מלאה לנכסי ושירותי החברה. מטרתנו של חלק זה באתר הינו יידוע בדבר הסדרי הנגישות של החברה. החברה תמשיך ותפעל לשיפור נגישות השירות. אותו היא מעניקה ללקוחותיה.

יידוע כלל עובדי החברה

כלל עובדי החברה יודעו אודות חובות החוק תוך דגש על איסור אפליה, מתן שירות שוויוני בסביבה מכילה, ועל הסדרי הנגישות של החברה ללקוחות עם מוגבלות.

הדרכות שירות לעובדים

עובדי השירות הוכשרו במתן שירות לאנשים עם מוגבלויות כמו גם מנהלי המוקדים.

מוקדי שירות טלפוני

מוקדי השירות שלנו זמינים ונגישים עבור כלל לקוחותינו, לרבות אנשים עם מוגבלות. המענה הקולי מותאם והינו ללא מוזיקת רקע, בקצב איטי ובשפה פשוטה.

מסירת מידע בפורמט נגיש

החברה מעמידה עבור לקוחותיה אפשרות לקבלת מידע בפורמטים נגישים. מסירת המידע הינה ללא עלות ומיועדת עבור אנשים עם מוגבלות. לפניות ומידע בנושא נגישות ניתן ליצור קשר עם רכז הנגישות של החברה שירלי לחמן בכתובת המייל: Shirley.lachman-Birger@pepper.co.il

נגישות באינטרנט

החברה 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:

- 1 **תקינה**- האתר נתמך ע"י הדפדפנים נפוצים (Chrome, Edge, Firefox) בגרסתם העדכנית ביותר.
- 2 **תוכן האתר**- החברה פועלת לכתיבת תכני האתר בצורה פשוטה, ברורה ונהירה. רוב דפי האתר בנויים בצורה דומה, המאפשרים למשתמשים להתמצא ולנווט בקלות ברחבי האתר.
- 3 **עיצוב האתר**- האתר עוצב תוך מודעות והתאמה לגולשים ולקוחות עם לקויות ראייה וכאלו הרגישים לריצוד של מרכיבים גרפיים.
- 4 **מבנה האתר**- מבנה האתר מושתת על ניווט נוח וברור ותפריטים הבנויים באמצעות רשימות המאפשרים התמצאות קלה, פשוטה ומהירה באתר.
- 5 **הגדלת התצוגה באתר**- גולשים המתקשים בראייה ומעוניינים להגדיל את התצוגה באתר יכולים לעשות זאת ע"י לחיצה בו זמנית על המקשים "Ctrl" ו "+" (קונטרול ופלוס). כל לחיצה על צמד המקשים האלו תגדיל את התצוגה ב-10%. כדי להקטין את התצוגה יש ללחוץ בו זמנית על המקשים "Ctrl" ו "-" (קונטרול ומינוס).
- 6 **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.
- 7 **גלישה באתר באמצעות קורא-מסך**- מידע זה מיועד לגולשים עיוורים או כבדי-ראייה המשתמשים בתוכנת קורא-מסך.. האתר נבדק בתוכנת קרא מסך מסוג NVDA לצורך כך כל האזורים בעמודי האתר מוגדרים באמצעות כותרות - כותרות ברמה ראשונה (heading level 1) הן הכותרות הראשיות של העמוד. הכותרות המשניות הן ברמה שנייה ושלישית.
תמונות כוללות חלופה טקסטואלית (תיאור תמונה)
מסמכים וטפסים באתר, ככל שנוצרו לאחר המועד הקובע בחוק, הונגשו גם הם.
- 8 **הבהרה**- חרף מאמצנו לאפשר גלישה באתר נגיש עבור כל דפי האתר, יתכן ויתגלו חלקים באתר שטרם נגישים, או שטרם נמצא הפתרון הטכנולוגי המתאים. אנו ממשיכים במאמצים

לשפר את נגישות האתר, ככל האפשר, וזאת על מנת לאפשר שימוש באתר לכלל האוכלוסייה לרבות אנשים עם מוגבלויות.

האתר נבדק והותאם לגלישה ממגוון רחב של מכשירים ודפדפנים. עם זאת, בשל ההתקדמות הטכנולוגית, ושפע המכשירים הקיימים בשוק, יתכן ובחלק מהמסכים ו/או חלק מהדפדפנים יתגלו אי התאמות מסוימות.

דרכי יצירת קשר:

החברה תשמח לקבל פניות לקבלת מידע ו/או הצעות לשיפור על מנת לשפר את השירות ללקוח לפניות ומידע בנושא נגישות ניתן ליצור קשר עם רכז הנגישות של החברה, שירלי לחמן באחת מן הדרכים הבאות:

דוא"ל - Shirley.lachman-Birger@pepper.co.il

טלפון – 076-8858401

פניה אל הממונה על פניות הציבור ב- PEPPER

דואר: כתובתנו אחד העם 9, מגדל שלום, תל אביב, קומה 2

פרסום הצהרת הנגישות

הצהרת הנגישות עודכנה ביום: 29.1.2020