

POLITIKA PRISTUPAČNOSTI

Pružamo sveobuhvatan raspon elektroničkih komunikacijskih usluga, uključujući mobilne glasovne i podatkovne usluge, fiksnu telefoniju, brzi internet, digitalnu televiziju i druge povezane usluge.

Svjesni smo važnosti pružanja usluga koje su inkluzivne i pristupačne svima. Naša je predanost kontinuirano osmišljavati i usvajati inovativna rješenja koja omogućuju jednak pristup, pojednostavljuju svakodnevni život i osiguravaju jednostavno korisničko iskustvo za osobe s invaliditetom.

Ovaj dokument predviđa:

- Opći pregled naših usluga u pristupačnom obliku;
- Jasna objašnjenja o tome kako funkcioniraju naši procesi prodaje, ugovaranja i pružanja usluga;
- Detaljan opis načina na koji ispunjavamo primjenjive zakonske zahtjeve za pristupačnost u skladu s Direktivom (EU) 2019/882 o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (Europski akt o pristupačnosti, dalje u tekstu: EAA) i Zakonom o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (dalje u tekstu: Zakon)

NAMJENSKE USLUGE PRISTUPA

Korisnici s oštećenjem vida

- Naše internet stranice i mobilne aplikacije podržavaju ugrađene značajke pristupačnosti pametnih telefona, kao što su čitači zaslona (npr. VoiceOver, TalkBack), povećanje prikaza i glasovno upravljanje.
- Na zahtjev pružamo dokumentaciju namijenjenu korisnicima u alternativnim formatima, uključujući veliki tisak i digitalne datoteke kompatibilne s čitačem zaslona.
- Digitalno uključivanje, kupnja usluga, plaćanja i podrška dizajnirani su za samostalno dovršavanje bez pomoći treće strane ili potpisa svjedoka.
- Dostupna je podrška i na prodajnim mjestima, a educirani djelatnici pružaju vođenu pomoć na zahtjev.

Korisnici s oštećenjem sluha

- Ugovori i predugovorne informacije dostupni su u jasnom i čitljivom tekstualnom formatu.
- Digitalno uključivanje i transakcije mogu se dovršiti bez podrške treće strane ili svjedoka.
- Opcije komunikacije uključuju SMS, e-poštu i chat.

Korisnici s poteškoćama u kretanju

- Većina naših prodajnih mjesta pristupačna je osobama u invalidskim kolicima i uređena kako bi se osiguralo nesmetano i sigurno kretanje.
- Korisnička podrška dostupna je daljinskim kanalima kako bi se izbjegla potreba za dolaskom na prodajno mjesto.
- Naši djelatnici dostupni su za pružanje pomoći na zahtjev.

Korisnici s intelektualnim ili kognitivnim teškoćama

- Potičemo poticajno okruženje i personaliziranu pomoć za korisnike s razvojnim i kognitivnim poteškoćama.

- U našoj ugovornoj dokumentaciji i obavijestima koristimo iste riječi na dosljedan način te u jasnoj i logičnoj strukturi, kako bi ih osobe s intelektualnim teškoćama mogle bolje razumjeti.
- Naši djelatnici osposobljeni su za pružanje smjernica, jasnih uputa i informacija.

RAD NAŠIH USLUGA

Ugovaranje

- **Predugovorne informacije:** Dostupne online putem naše službene internet stranice www.telemach.hr, kao i putem aplikacije Moj Telemach i na prodajnim mjestima. Podrška se pruža putem chata, glasovnog poziva ili savjetovanja na prodajnom mjestu.
- **Sklapanje ugovora:** Korisnici mogu sklopiti ugovor na daljinu putem telefona ili web prodaje, izvan poslovnih prostorija ili osobno na prodajnom mjestu.
- **Potpisivanje ugovora:** Ugovor se može sklopiti digitalnim ili pisanim potpisom na prodajnom mjestu, za kanale na daljinu telefonom ili elektroničkim putem, uz davanje suglasnosti SMS-om ili elektroničkom poštom ili plaćanjem prvog računa (ako je primjenjivo).

Isporuka usluga

- Mobilne usluge: Uređaji i SIM kartice mogu se preuzeti na prodajnom mjestu ili dostaviti izravno korisniku.
- Fiksna linija, internet i TV: Instalaciju, ako je potrebno, izvode obučeni tehničari koji unaprijed zakazuju sastanke. Nadalje, naš odjel za tehničku podršku uvijek je dostupan za pružanje jasnih demonstracija i uputa.

Pravo na raskid i povrat uređaja

- Ako je ugovor sklopljen na prodajnom mjestu, a korisnik prihvaća preuzeti Sastavne dijelove na www.telemach.hr, korisnik ugovor može raskinuti bez plaćanja naknade u roku od tri (3) dana od dana sklapanja ugovora, uz povrat uređaja ako je isti kupljen ili dobiven prilikom ugovaranja. Navedeni uređaj je potrebno vratiti u ispravnom stanju (vraćen na tvorničke postavke i bez oštećenja koja utječu na jamstvene uvjete), zajedno s originalnom ambalažom i svim sastavnicama prodajnog paketa. Ako korisnik vrati uređaj koji ne ispunjava navedene uvjete, Telemach ima pravo odbiti takav povrat i ponuditi korisniku ugovor uz koji je uređaj kupljen ili dobiven. Ako korisnik ne prihvati ugovor, Telemach će vratiti korisniku uređaj i naplatiti ga po punoj cijeni koja je vrijedila na dan kupovine uređaja.
- Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača korisnik koji sklapa ugovor na daljinu ili izvan poslovnih prostorija ima pravo na raskid ugovora u roku od četrnaest (14) dana od dana sklapanja ugovora.

Naplata i plaćanja

- Mjesečni računi dostupni su u pristupačnim formatima na zahtjev.
- Plaćanja se mogu izvršiti putem:
 - Izravnog terećenje
 - Pristupačnog internetskog portala
 - Plaćanjem na prodajnom mjestu
 - Kompatibilnih aplikacija za mobilno bankarstvo

Ključni uvjeti korištenja

- Ograničenja usluge: svaka usluga ima posebne uvjete o maksimalnim minutama glasovnih poziva, tekstualnim porukama, potrošnji podatkovnog prometa, TV kanalima itd.

Prestanak usluga

- Korisnici mogu otkazati/raskinuti svoju uslugu u bilo kojem trenutku, podložno primjenjivim otkaznim/raskidnim rokovima i naknadama.
- Ako Pretplatnički ugovor (izmjene i dopune Pretplatničkog ugovora) tijekom obveznog trajanja pretplatničkog odnosa bude raskinut od strane Pretplatnika ili od strane Telemach-a krivnjom Pretplatnika, a prije isteka obveznog trajanja, Pretplatnik je obavezan Telemach-u jednokratno platiti mjesečne naknade za ostatak razdoblja obveznog trajanja Pretplatničkog ugovora ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario do trenutka raskida Pretplatničkog ugovora ako je plaćanje te naknade povoljnije za Pretplatnika. Pretplatnik koji uz pretplatnički ugovor sklapa Ugovor o kupnji uređaja na rate dužan je jednokratno platiti preostale rate uređaja u slučaju raskida pretplatničkog ugovora prije isteka obveznog trajanja
- Korisnici mogu raskinuti ugovor slanjem pisane obavijesti o raskidu poštom na adresu Telemach Hrvatska d.o.o., Služba za korisnike, Vukovarska 31, 31000 Osijek, telefonskim putem, potpisivanjem zahtjeva za raskid ugovora na ovlaštenom prodajnom mjestu, web formom na www.telemach.hr/podrska-korisnicima te elektroničkim putem na adresu raskidi@telemach.hr, uz odgovarajuću identifikacijsku dokumentaciju.

Osobni podaci

Naša politika zaštite podataka dostupna je na prodajnim mjestima i na službenoj internet stranici ([podrska-opci-dokumenti-i-uvjeti-koristenja-sve-opca-uredba-o-zastiti-podataka-gdpr - telemach](#)). Službeniku za zaštitu podataka možete se obratiti slanjem e-pošte na osobni.podaci@telemach.hr ili pisanim putem na adresu Josipa Marohnića 1, 10 000 Zagreb.

Podrška, povratne informacije i prigovori

- Višekanalna korisnička podrška uključuje:
 - **Chat uživo:** Idealno za pisanu komunikaciju u stvarnom vremenu i podršku s općim upitima ili rješavanjem problema, integrirano u sučelje internet stranice i mobilnu aplikaciju.
 - **Podrška putem e-pošte / Online obrazac za kontakt:** Najbolji za detaljne zahtjeve, podnošenje dokumenata ili komunikaciju koja nije hitna, omogućujući korisnicima da izraze svoje potrebe vlastitim tempom.
 - **Poruke na društvenim mrežama (Facebook, Instagram, TikTok, LinkedIn):** Korisno za opća pitanja ili praćenje putem poznatih platformi, dostupno na stolnim i mobilnim uređajima.
 - **Self-care portal:** Omogućuje korisnicima da samostalno upravljaju svojim uslugama, pregledavaju informacije o računu i izvode uobičajene radnje bez izravne podrške agenta.
 - **Telefonska podrška:** Prikladno za izravnu, trenutnu pomoć i za korisnike koji više vole razgovarati s predstavnikom. Uključuje navigaciju kroz interaktivni glasovni sustav (IVR) s mogućnošću korištenja samoposlužnog izbornika. Predstavnici prolaze specijaliziranu obuku kako bi pružili pristupačnu pomoć
- Korisnici na svaki korisnički prigovor dobivaju pravovremen i pristupačan odgovor.

Predani smo osiguravanju pristupačnosti naših usluga. U tu svrhu kontinuirano ulažemo i implementiramo inovativna tehnološka rješenja koja promiču jednak pristup osobama s invaliditetom, istovremeno pružajući svim našim korisnicima jednostavne i sigurne usluge u promišljeno dizajniranom okruženju. Nastavljamo ulagati i razvijati naše usluge s ciljem pružanja zadovoljavajućeg i inkluzivnog iskustva za sve korisnike, uključujući i one s invaliditetom.

Dostupna rješenja od 28. lipnja 2025.:

Dostupnost informacija

- Ključne informacije o uslugama dostupne su u pristupačnim formatima, kao što su dokumenti prilagođeni čitaču zaslona i uvećani tisak, na zahtjev.
- Internet stranice i mobilne aplikacije razvijene su u skladu sa standardima utvrđenim usklađenom europskom normom EN 301 549, koja je u skladu sa Smjernicama za pristupačnost web sadržaja (WCAG) 2.1 AA:
 - Jasna tipografija i dizajn visokog kontrasta
 - Prečaci na tipkovnici
 - Logička navigacija i strukturirani naslovi
 - Alternativni tekst slike i opisne poveznice
 - Prilagodljivo sučelje (promjena veličine teksta, kontrast boja)

Na našoj službenoj internet stranici objavili smo Izjavu o pristupačnosti, za više detalja posjetite - https://telemach.hr/upload/editor/izjava_o_pristupacnosti_stranica.pdf

Pristupačnost korisničkog sučelja i funkcionalnog dizajna proizvoda

Kao distributeri i uvoznici određenih proizvoda relevantnih za EAA i Zakon, osiguravamo da svi imaju oznaku CE i EU izjavu o sukladnosti, s jasnom i dostupnom tehničkom dokumentacijom.

Novi zahtjevi za pristupačnost koji se mogu očekivati uključuju, ali nisu ograničeni na:

- Digitalna sučelja jednostavna za navigaciju
- Kompatibilnost s čitačima zaslona i pomoćnim uređajima za unos
- Mogućnosti personalizacije (npr. veličina fonta, načini kontrasta)
- Glasovno aktivirane naredbe za usluge kao što je telefonsko biranje
- Kompatibilnost s pretvaranjem teksta u govor i drugim alternativnim alatima za interakciju
- Većina mobilnih telefona pruža više osjetilnih kanala za komunikaciju mobilnih usluga – mogu upravljati glasom, SMS-om, video pozivima, mobilnim podacima, tekstualnom komunikacijom u stvarnom vremenu uz glasovnu komunikaciju i cjelokupnim razgovorom.

Pristupačnost usluge

- Digitalni marketing

Naše internet stranice i mobilne aplikacije namijenjene korisnicima koje se koriste za pristup telekomunikacijskim uslugama zadovoljavaju standarde WCAG 2.1 razine AA u skladu s posebnom Izjavom o pristupačnosti koju smo objavili.

- Naši novi videozapisi, multimedijски sadržaji, dokumenti, PDF-ovi i objave na društvenim mrežama osmišljeni su tako da budu pristupačni korisnicima putem različitih osjetilnih formata.
- Za procese potpisivanja ugovora i isporuke usluga (kao što je gore opisano) osigurali smo više senzorskih kanala s fleksibilnim načinima poboljšanja vizualne jasnoće vizualnih elemenata.
- Naša mreža mobilnih elektroničkih komunikacija omogućuje korištenje (i) tekstualne komunikacije u stvarnom vremenu uz glasovnu komunikaciju i (ii) cjelokupnog razgovora ako je uz glasovnu komunikaciju omogućena i komunikacija putem videa.
- Usluge e-trgovine dostupne su različitim elektroničkim sredstvima: internet stranica, sms, e-pošta, aplikacija. Informacije o ponuđenim uslugama i proizvodima jasne su i detaljne te se pružaju u formatima kompatibilnim s alatima za pretvaranje teksta u govor.
- Pristup audiovizualnim medijskim uslugama:

Pristupačnost audiovizualnih medijskih usluga uređena je s Direktivom 2010/13/EU (Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama, dalje: AVMS Direktiva), koja propisuje odgovornost pružatelja audiovizualnih medijskih usluga da osiguraju dostupnost komponenti pristupačnosti (usluge pristupa). To uključuje, ali nije ograničeno na, titlove za gluhe i nagluhe, audio opise, govorne titlove i tumačenje znakovnog jezika.

Kao pružatelj pristupa audiovizualnim medijskim uslugama putem naših televizijskih platformi, blisko surađujemo s pružateljima audiovizualnih medijskih usluga kako bismo osigurali potpun i točan prijenos svih dostupnih komponenti pristupačnosti.

Nastavljamo ulagati u razvoj naše vodeće TV platforme, nazvane "EON", gdje naši interni timovi softverskog inženjeringa surađuju s proizvođačima pomoćnih televizijskih uređaja i davateljima licenci za ugrađeni softver. Ovi zajednički napor i usmjereni su na integraciju novih značajki koje poboljšavaju pristupačnost audiovizualnih medijskih usluga, s ciljem pružanja inkluzivnog i besprijekornog iskustva za sve korisnike.

Gdje je primjenjivo, naše platforme i povezane tehnologije razvijaju se u skladu s načelima standarda pristupačnosti internetskih i mobilnih aplikacija.

Pristupačnost komunikacije sa hitnim službama

- Poduzimamo sve potrebne radnje kako bismo osigurali pristup hitnim službama putem glasovnih poziva, SMS-a, i to uporabom sinkroniziranog glasa i teksta (uključujući tekstnu komunikaciju u stvarnom vremenu) ili, ako je dostupan videopoziv, uporabom glasa, teksta (uključujući tekstnu komunikaciju stvarnom vremenu) i videokomunikacije koja je sinkronizirana kao cjelovit razgovor, pri čemu se komunikacija prenosi najprimjerenijem PSAP-u.

Pristupačnost korisničke podrške

- Pristupačni višekanalni načini kontakta korisničke podrške (kao što je gore navedeno u odjeljku Podrška, povratne informacije i prigovori).
- Agenti korisničke službe educirani su za podršku osobama s invaliditetom.

Edukacija i svijest

- Stalna edukacija djelatnika kako bi se osiguralo da svi razumiju obveze pristupačnosti i pružaju inkluzivnu uslugu.

Pridržavanje priznatih standarda

Kako bismo održali usklađenost i podržali kontinuirano poboljšanje, primjenjujemo sljedeće standarde:

- **WCAG 2.2 razina AA**
- **ETSI EN 301 549: Zahtjevi za pristupačnost IKT proizvoda i usluga**

Redovito revidiramo procese i ažuriramo svoja pravila u skladu s promjenama u zakonodavstvu, najboljim praksama i povratnim informacijama korisnika s invaliditetom.

Možete se obratiti našem timu za korisničko iskustvo na bilo kojem od gore navedenih dostupnih kanala za podršku, povratne informacije i prigovore kako biste dali svoje povratne informacije.