

16. Fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei, az ezekkel kapcsolatos aktuális tájékoztatás elérhetősége

A termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) alapján a Szolgáltató az alábbi tájékoztatást nyújtja, figyelemmel az Aktv. 1. számú mellékletére.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez a fogyatékossgal élő felhasználók részére nem biztosít közvetlenül a szolgáltatáshoz társított speciális terméket. A szolgáltatáshoz az ügyfelek által használni kívánt eszközök kiválasztásában – kiemelten az akadálymentességi szempontokra - a Szolgáltató ügyfélszolgálatát megfelelő, részletes és releváns tájékoztatást nyújt.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatásban kiemelt szerepet kap saját honlapja: www.biokom.hu.

A honlap kialakítása során a Szolgáltató törekszik az akadálymentességi szempontok érvényesítésére, különös tekintettel a WCAG 2.1 AA ajánlásaira. A honlapon elérhető fejlesztések és funkciók többek között az alábbi területeket támogatják:

a) Észlelhetőség

- megfelelő színkontraszt alkalmazása;
- nagyítható és reszponzív megjelenítés;
- alternatív szövegek alkalmazása a nem szöveges tartalmak jelentős részénél;
- multimédiás tartalmak esetén feliratozás vagy szöveges kiegészítések alkalmazása, ahol releváns.

b) Kezelhetőség

- a honlap főbb funkcióinak billentyűzettel történő használhatósága;
- logikus és következetes navigáció;
- a felhasználói élményt zavaró villogó vagy túl gyors animációk kerülése.

c) Érthetőség

- törekvés az egyszerű és közérthető nyelvezet alkalmazására;
- következetes felépítés és működés;
- strukturált tartalom megjelenítés.

d) Robosztusság

- szabványos webes technológiák alkalmazása;
- reszponzív működés különböző eszközökön és kijelzőméreteken;
- törekvés a segítő technológiákkal való kompatibilitás biztosítására.

e) Ügyfélszolgálati csatornák

- többcsatornás ügyintézési lehetőségek biztosítása (telefonon, emailben és elektronikus felületeken);
- ügyfélszolgálati tájékoztatás elektronikus csatornákon keresztül.

A Szolgáltató ügyfélszolgálat, telefonon, emailben és elektronikus úton is elérhető. Az ügyintézési lehetőségek ügytípusonként eltérhetnek.

A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott információk és akadálymentesítési tájékoztatás elérhetősége:

www.biokom.hu/akadalymentesites

A Szolgáltató az akadálymentességi fejlesztések során elsődleges szakmai irányelvként a WCAG szabvány ajánlásait veszi figyelembe.