

Δήλωση Προσβασιμότητας

Η COSMOTE Telekom δεσμεύεται να διασφαλίζει την προσβασιμότητα της ιστοσελίδας <https://my.cosmote.gr/portal/web/fixed/business/my-ote/my-sla/>, σύμφωνα με τις προβλέψεις του άρθρου 4 «Ειδικές Απαιτήσεις Συμμόρφωσης Ιστοσελίδων» της με αρ. 1095/6/18-12-2023 (ΦΕΚ Τεύχος Β' 7705/31.12.2023) Απόφασης της ΕΕΤΤ «Έκδοση Κανονισμού καθορισμού απαιτήσεων σε παρόχους διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τη διασφάλιση ισότιμης πρόσβασης και επιλογών για τους τελικούς χρήστες με αναπηρία σύμφωνα με το ν. 4727/2020» καθώς και να πληροί τις απαιτήσεις της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας για την προσβασιμότητα, συμμορφούμενη με την ισχύουσα νομοθεσία.

Στην COSMOTE Telekom στόχος μας είναι, να καθιστούμε προσβάσιμες τις ψηφιακές μας υπηρεσίες σε όλους τους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία. Οι συνεχείς προσπάθειές μας αποσκοπούν στη βελτίωση της εμπειρίας χρήσης για όλους, διασφαλίζοντας ότι το ψηφιακό μας περιεχόμενο είναι σαφές, λειτουργικό και περιεκτικό.

Η παρούσα δήλωση προσβασιμότητας εφαρμόζεται αποκλειστικά στην ιστοσελίδα <https://my.cosmote.gr/portal/web/fixed/business/my-ote/my-sla/>. Η COSMOTE Telekom δεν ευθύνεται για τους ιστοτόπους τρίτων, οι οποίοι είναι προσβάσιμοι μέσω υπερσυνδέσμων από την ιστοσελίδα της.

Κατάσταση συμμόρφωσης

Η COSMOTE Telekom συμμορφώνεται με τις Οδηγίες Προσβασιμότητας Περιεχομένου Ιστοσελίδων (WCAG) 2.2, Επίπεδο AA, ώστε οι ιστότοποι και οι εφαρμογές της να είναι λειτουργικοί και προσβάσιμοι στο ευρύ κοινό, και προσπαθεί να βελτιώνει τον ιστότοπό της με σκοπό την ισότιμη πρόσβαση όλων σε αυτές.

Μέτρα για την προσβασιμότητα

Για την επίτευξη των στόχων προσβασιμότητας, η COSMOTE Telekom έχει λάβει τα εξής μέτρα:

- Έλεγχος προσβασιμότητας: Στόχος μας είναι ο εντοπισμός των σημείων που χρήζουν βελτίωσης και η εφαρμογή της βέλτιστης τεχνολογικής λύσης, όπου αυτό είναι εφικτό. Διενεργούμε χειροκίνητους ελέγχους και ελέγχους με χρήση υποστηρικτικών εργαλείων για να εντοπίσουμε και να διορθώσουμε κάθε πιθανό εμπόδιο προσβασιμότητας στην ιστοσελίδα <https://my.cosmote.gr/portal/web/fixed/business/my-ote/my-sla/>.
- Δοκιμές χρηστών: Κατά τη διαδικασία δοκιμών βασικών ψηφιακών λειτουργιών, συνεργαζόμαστε με χρήστες με αναπηρίες, ώστε να κατανοήσουμε καλύτερα τις ανάγκες τους και να τους παρέχουμε καλύτερες υπηρεσίες.
- Εκπαίδευση προσωπικού: Οι ομάδες σχεδιασμού και ανάπτυξης εκπαιδεύονται στις βέλτιστες πρακτικές προσβασιμότητας, ώστε οι υπηρεσίες μας να καλύπτουν τις ανάγκες όλων των χρηστών.

Επικοινωνία για την υποβολή αιτήματος – παρατηρήσεων

Εκτιμούμε ιδιαίτερα τα σχόλιά σας σχετικά με την προσβασιμότητα της ιστοσελίδας μας <https://my.cosmote.gr/portal/web/fixed/business/my-ote/my-sla/>. Αν αντιμετωπίζετε προβλήματα ή έχετε προτάσεις βελτίωσης, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας στο email: accessibility@cosmote.gr με θέμα: **Accessibility Feedback – SLA portal**, και θα σας απαντήσουμε εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών, εκτός εάν απαιτείται περισσότερος χρόνος για τη διερεύνηση του αιτήματός σας.

Περιορισμοί και εναλλακτικές λύσεις

Οι υφιστάμενοι περιορισμοί της σελίδας SLA έχουν ήδη εντοπιστεί και καταγραφεί από την ομάδα ανάπτυξης λογισμικού. Βρίσκεται σε εξέλιξη συστηματική προσπάθεια για την αποκατάσταση όλων των γνωστών ζητημάτων προσβασιμότητας, με στόχο τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των χρηστών.

Ενημερώσεις της δήλωσης προσβασιμότητας

Η παρούσα δήλωση θα ενημερώνεται από την COSMOTE Telekom ανάλογα με τις βελτιώσεις που θα γίνονται στις ιστοσελίδες και τις εφαρμογές μας.

Accessibility Statement

COSMOTE Telekom is committed to ensuring the accessibility of the website <https://my.cosmote.gr/portal/web/fixed/business/my-ote/my-sla/>, in accordance with the provisions of Article 4 "Specific Compliance Requirements for Websites" of Decision No. 1095/6/18-12-2023 (Government Gazette B' 7705/31.12.2023) of the Hellenic Telecommunications and Post Commission (EETT), titled "Issuance of a Regulation defining requirements for providers of publicly available electronic communications services to ensure equal access and choice for end-users with disabilities in accordance with Law 4727/2020", and in alignment with both national and European Union accessibility legislation.

At COSMOTE Telekom, our aim is to make our digital services accessible to all users, including individuals with disabilities. Our continuous efforts focus on enhancing the user experience for everyone, ensuring that our digital content is clear, functional, and inclusive.

This accessibility statement applies exclusively to the website <https://my.cosmote.gr/portal/web/fixed/business/my-ote/my-sla/>. COSMOTE Telekom is not responsible for the accessibility of third-party websites that may be accessed through hyperlinks on our site.

Compliance Status

COSMOTE complies with the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, Level AA, ensuring that our websites and applications are functional and accessible to the general public. We continuously work to improve our platforms with the goal of providing equal access to all.

Accessibility Measures

To achieve our accessibility objectives, COSMOTE Telekom has implemented the following measures:

- **Accessibility Testing:** Our goal is to identify areas that require improvement and implement optimal technological solutions wherever feasible. We conduct manual testing and use assistive tools to detect and remediate any potential accessibility barriers in our website.
- **User Testing:** During the testing of key digital functionalities, we collaborate with users with disabilities in order to better understand their needs and provide enhanced services.
- **Staff Training:** Our design and development teams are trained in accessibility best practices to ensure that our services address the needs of all users.

Contact for Requests or Feedback

We highly value your feedback regarding the accessibility of our website <https://my.cosmote.gr/portal/web/fixed/business/my-ote/my-sla/>. If you encounter any issues or have suggestions for improvement, please contact us at: accessibility@cosmote.gr with the subject line: **Accessibility Feedback – SLA portal**. We aim to respond within five (5) business days unless additional time is required to investigate the matter.

Limitations and Alternatives

The existing limitations of the SLA page have already been identified and documented by the software development team. A systematic effort is currently underway to resolve all known accessibility issues, with the objective of improving the overall user experience.

Updates to the Accessibility Statement

This statement will be updated by COSMOTE Telekom as improvements are made to our websites and applications.