

## 1. מבוא

חברתנו פועלת ומקדמת את נושא הנגישות בליווי עמותת נגישות ישראל. אנו רואים בלקוחות עם מוגבלות לקוחות שווי זכויות, הזכאים ליהנות מנגישות מלאה לנכסי ושרותי החברה.

אנו פועלים עפ"י המוגדר בחקיקת הנגישות ואף מעבר לנדרש. עפ"י חקיקה זו נכסינו מונגשים בהדרגה כמוגדר בתקנות הנגישות.

נושאים בתחום נגישות השירות מבוצעים בהתאם ללוח הזמנים המוגדר בתקנות הנגישות לשירות.

חלק זה באתר - מטרתו ליידע אותך ביחס להסדרי הנגישות של החברה.

## 2. הדרכות שירות לעובדים

נציגי השירות הטלפוני והפרונטאלי שלנו עוברים הדרכות מתאימות על מנת לספק שירות לקוחות נגיש.

3. חלופות ליצירת קשר חברת HOTnet מעניקה ללקוחותיה מגוון דרכים ליצירת קשר וקבלת שירות : לשירות ותמיכה חייגו \*6901 או 1800-468-638  
שעות פעילות מוקדי התמיכה והשירות:  
מוקדי השירות: א'-ה' 08:00-21:00, ו' 08:00-13:00.  
מוקדי התמיכה שלנו פעילים 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע.

- פקס - 153-775716301
- מייל - [service@hotnet.net.il](mailto:service@hotnet.net.il)
- טופס צור קשר באתר - <https://www.hotnet.net.il/contactus.aspx>
- הקראה ללקוחות עיוורים/כבדי ראייה – בהתקשרות למוקד הטלפוני

## 4. נגישות אתר האינטרנט

אתר האינטרנט שלנו יונגש עד לתאריך 05.10.2015

## 5. דרכי יצירת קשר –

רכז הנגישות: – אבי גולדברג  
מייל – [avigo@hotmobile.co.il](mailto:avigo@hotmobile.co.il)

פניות הציבור - לפניה לנציב תלונות באמצעות פקס 153-775716301, בכתובת: בניין הולנד, יורו פארק, א.ת. יקום, 60972

## 6. הוט נט:

טופס צור קשר באתר-<https://www.hotnet.net.il/contactus.aspx>