

ДОСТЪПНОСТ НА ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

съгласно изискванията на Закона за изискванията за достъпност на продукти и услуги

“Йеттел България” ЕАД („Yettel“) е предприятие, чиято основна дейност е предоставянето на електронни съобщителни услуги. Освен тях дружеството предоставя и услуги за достъп до аудио-визуални медийни услуги (Yettel TV), както и услуги за електронна търговия. В допълнение, Yettel е дистрибутор на устройства, част от които попадат в обхвата на Закона.

По-долу предоставяме информация за начините, по които услугите и продуктите, предоставяни от Yettel, отговарят на изискванията на Закона:

I. Мобилни услуги

1. **Мобилни планове** – месечни абонаменти с включени минути или SMS и мобилен интернет. Има различни пакети според нуждите – за хора, които говорят много, ползват интернет често или търсят ниска цена, с възможност за ползване в роуминг. Yettel **предлага специални тарифни планове, предназначени за хора с увреждания. Информация за тях е публикувана на интернет страницата ни Yettel.bg => Планове => [Условия и планове за хора с увреждания](#)**. Yettel предлага и отстъпки в размер на 20% от месечния абонамент на една, избрана от клиент с увреждания услуга, независимо дали е мобилна, или фиксирана. Отстъпката се прилага, след като клиентът предостави документи, удостоверяващи наличието на трайно намалена работоспособност 50% или повече.

2. **Предплатени пакети** – зареждаш сума и ползваш толкова, колкото ти трябва, без месечен абонамент. За да ползваш минути и да изпращаш SMS, е необходимо да регистрираш на свое име номер.

Можеш да ползваш навсякъде, където Yettel има покритие. Информация за това [тук](#).

Съвместими устройства:

- Смартфони (Android или iPhone)
- Обикновени мобилни телефони (за разговори и SMS)
- Смартчасовници със SIM или eSIM (някои модели)

Забележка: За да използваш интернет с висока скорост (4G или 5G), устройството ти трябва да поддържа тези мрежи.

Интернет услуги

1. **Домашен интернет (4G/5G)** – интернет за вкъщи чрез мобилна мрежа, без нужда от кабели.
2. **Мобилен интернет** – интернет на телефона ти чрез мобилната мрежа (с 4G/5G). Може да ползваш и в роуминг
3. **Интернет пакети** – допълнителни MB/GB, ако ти свърши включеният трафик.

Съвместими устройства:

- Мобилен интернет: смартфон, таблет, лаптоп, смартчасовник
- Домашен интернет (през 4G/5G рутер)
 - о Wi-Fi рутер от Yettel (поддържащ 4G или 5G)
 - о Всички устройства, които се свързват с Wi-Fi: телевизор, лаптоп, компютър, таблет, смарт уреди и др.

Важно: Ако ползваш домашен интернет през SIM карта, трябва специален рутер (не стандартен DSL рутер).

В допълнение, мобилната услуга поддържа функционалността „текст в реално време“ („Real-Time Text“ или „RTT“), което означава, че потребителите на Yettel ще могат да предават и получават текстови съобщения незабавно – символ по символ, докато се въвеждат, като получателят ще вижда текста в реално време, без да се налага изпращачът да натисне „Изпрати“. Първоначално услугата ще е достъпна само между клиенти на Yettel.

Основни характеристики на RTT:

- Текстът се предава моментално, докато пишеш.
- Позволява по-бърза и естествена комуникация, особено полезна за хора с увреждания на слуха или говора.
- Може да се използва по време на телефонен разговор.

Разлика между RTT, SMS и MMS:

RTT е съвременна технология, която е част от по-новите мрежови решения (напр. VoLTE и 5G), докато SMS и MMS са по-стари и ограничени като функционалност.

RTT (Real-Time Text) е създадена основно, за да подпомага **хора с увреждания**, но е полезна и в други специфични ситуации. Ето на кого помага най-много:

Основното предимство на тази функционалност е при спешни случаи

- Когато човек не може да говори (напр. в опасна ситуация), RTT позволява тихо и незабавно предаване на съобщение.
- Ще се поддържа от системата за спешни обаждания 112 . **Законът предвижда това да се случи от 28.06.2027 г.**

Хора с увреден слух

- Могат да комуникират директно, без нужда от устна реч или видео.
- RTT им позволява да участват в телефонни разговори, като пишат и четат текста в реално време.

Хора с говорни увреждания

- Могат да „говорят“ чрез текст по време на обаждане.
- Подобрява възможностите им за независима комуникация, без посредници.

Възрастни хора

- За някои възрастни, които чуват по-трудно, RTT може да е по-лесен и ясен начин за комуникация.

RTT прави комуникацията **по-достъпна, навременна и гъвкава**, особено за хора, за които традиционните разговори или съобщения не са подходящи.

Поддръжката на **RTT (Real-Time Text)** зависи освен от мобилния оператор и от операционната система на устройството, версията на софтуера, и това дали услугата е активирана. Ето кои устройства и платформи **най-често поддържат RTT**, но трябва да **провериш за всяко конкретно устройство**:

Android устройства

- **Поддържат RTT** от Android 9 (Pie) и нагоре.
- Повечето съвременни телефони на **Samsung, Google Pixel, Motorola, OnePlus, Xiaomi и др.** имат RTT функционалност.
- Изисква **VoLTE** (глас през LTE), активиран на устройството.

iPhone (iOS)

- RTT е наличен от **iOS 11.2** нагоре.
 - Поддържат го всички **по-нови модели**.
 - Изисква VoLTE (глас през LTE), активиран на устройството.
-

II. Телевизия

2.1. Обща информация

Yettel TV – интерактивна телевизия, която гледаш чрез връзка с интернет на екрана на твоя телевизор, лаптоп, таблет или смартфон. Включва български и чуждестранни канали, както и различни възможности за интерактивно преживяване – модерни визия и меню, опция за превъртане напред и назад, поставяне на пауза, гледане отначало на вече започнало съдържание и запис на съдържание за ограничен период от време.

Услугата може да бъде използвана единствено при наличие на интернет връзка – такава, осигурена от Yettel, или от друг доставчик.

За да гледа Yettel TV, потребителят трябва или да изтегли приложението Yettel TV от онлайн портал за приложения, достъпен на съответното устройство (Google Play, App Store, Samsung Smart Hub и LG Content Store), или да се снабди със Smart TV Box (set-top-box), предоставен от Yettel или от трети доставчик, когато услугата ще се ползва на телевизор, на който Yettel TV не може да бъде изтеглено.

2.2. Съвместими устройства:

- Смарттелевизори с операционна система Android TV/Google TV, WebOS и Tizen.
- Телевизори, съвместими със Smart TV Box от Yettel или с други такива устройства от трети доставчици с операционна система Android TV / Google TV версия, по-висока от 9.
- Компютри и лаптопи (през уеббраузър от следния линк: <https://tv.yettel.bg/login>)
- Смартфони и планшети (с приложението Yettel TV за Android и iOS или други операционни системи, ако е приложимо)

Подробна информация за изискванията към операционните системи на устройствата, съвместими с Yettel TV, е налична [тук](#).

2.3. Достъпни функционалности на Yettel TV

Услугата, без значение дали достъп до нея се осъществява директно през приложението Yettel TV, чрез уеббраузър, или чрез Smart TV Box (set-top-box), притежава следните характеристики, които целят да улеснят потребителите с увреждания:

- Електронният програмен указател (EPG или програмите на разпространяваните телевизионни канали) са представени в достъпен текстов формат, четим от екранни четци, подходящи за хора с увредено зрение.

- Менютата, електронният програмен указател и други текстове в платформата са представени ясно, последователно и разбираемо.
- Контрастът във визуалното оформление в платформата е висок и отделните елементи на платформата се отличават.
- Визуалното изобразяване на менютата и навигацията в платформата са подходящи за хора с цветна слепота (далтонисти).
- По отношение достъпността на съдържанието в разпространяваните телевизионни канали, Yettel няма нормативно задължение да осигури такова. Това задължение е в сферата на доставчиците на аудио-визуални медийни услуги. Доколкото зависи от Yettel, ние осигуряваме функционалност, чрез която потребителите могат да управляват (включват и изключват) субтитрите за хора с увреждания, ако такива са налични. Освен субтитри потребителите ще могат да активират и допълнителни аудиопотоци, ако такива се поддържат и предоставят към Yettel TV от доставчиците на съдържание.
- Smart TV Box, предоставяни от Yettel, са съвместими с помощни устройства, които поддържат Bluetooth протокол 4.2 или по-висок и стандартни профили за комуникация.

III. Услуги за електронна търговия

3.1. Обща информация

Yettel предоставя услуги за електронна търговия чрез уебсайта yettel.bg и мобилното приложение Yettel.

Yettel се стреми да осигури достъпност за всички потребители на своя сайт и приложение.

Yettel работи активно, за да направи услугите в своя сайт и приложение достъпни и лесни за използване в съответствие с Европейския акт за достъпност (ЕАА) и хармонизирания европейски стандарт EN 301 549, който съответства на Насоките за достъпност на уебсъдържанието (WCAG) 2.1 AA.

За целта Yettel работи с външна агенция, която специализира в анализа на този вид достъпност. Изготвили сме поредица от анализи, които демонстрират частична достъпност на уебсайта и приложението ни. На база изводите от направените анализи планираме поетапно въвеждане в съответствие на всички наши дигитални активи. Провели сме и специализирани обучения на нашите колеги, които създават дигитално съдържание, така че да бъдат информирани за изискванията по посочения стандарт.

Също така провеждаме вътрешни тестове на новите ни дигитални активи и функционалности с редица дигитални приложения за проверка на достъпността. Въз основа на резултатите от тестовете сме планирали стъпки и промени, които да внесат необходимите подобрения.

При изследването нивото на достъпност на уебсайта и приложението се позоваваме на изпитани методи и инструменти за оценяване на достъпността, които се основават на Насоките за достъпност на уебсъдържанието (WCAG, v. 2.1, AA).

Следващите стъпки, които планираме да предприемем, са:

- поетапно разрешаване на съществуващите проблеми с цел все по-добра синхронизация на уебсайта на Yettel с изискванията по стандарт EN 301 549.
- поетапно осигуряване на достъпност на всички основни клиентски пътеки чрез въвеждане на нови функционалности на yettel.bg и в приложението Yettel.

IV. Устройства

4.1. Обща информация

В допълнение към услугите, които предоставя, Yettel предлага и множество устройства. За част от тях се прилагат изискванията за достъпност по Закона за изискванията за достъпност на продукти и услуги. Тези устройства са смартфони, смартчасовници, таблети, лаптопи, телевизори, електронни четци и телевизионни приставки (т.нар. set-top-boxes или Smart TV Boxes).

Проектирането на устройствата по такъв начин, че да отговарят на изискванията за достъпност, е отговорност на производителите.

Устройствата, които Yettel продава или предоставя на лизинг, са придружени от необходимата документация, в т.ч. да имат маркировка CE, която гарантира съответствие с нормативните изисквания, вкл. тези за достъпност.

Изискванията за достъпност се прилагат за устройства, пуснати на пазара след 28 юни 2025 г.

V. Разни

Запитвания във връзка с достъпността на продукти и услуги, които попадат в обхвата на Закона и са предоставяни от Yettel, могат да бъдат правени чрез повече от един сетивен канал, а именно:

А) Чрез телефонно обаждане до Центъра за обслужване на клиенти на Yettel на номер:

- Тел: 123 - за абонати на Yettel;
- Тел: 089 123 - за абонати на други оператори;

- Тел: +359 89 123 – за абонати в чужбина.

Б) писмено чрез формата за запитвания, налична на [този адрес](#).