



## הסדרי נגישות חברת DHL Express Israel (די.איי.אל ישראל)

DHL אקספרס ישראל נוקטת את מירב המאמצים ומשקיעה משאבים רבים על מנת לספק לכל לקוחותיה שירות שוויוני, מכובד, נגיש ומקצועי. בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות תשנ"ח-1998 ולתקנות שהותקנו מכוחו, מושקעים מאמצים ומשאבים רבים בביצוע התאמות הנגישות הנדרשות שיביאו לכך שאדם בעל מוגבלות יוכל לקבל את השירותים הניתנים לכלל הלקוחות, באופן עצמאי ושוויוני.

### הסדרי נגישות מבנים

להלן הסדרי הנגישות הקיימים במרכזי קבלת הקהל הממוקמים ברח' החרמון 7 קרית שדה התעופה ובאזור המדע והתעשייה מבוא כרמל -

- קיימות חניות נכים בבית DHL כולל לרכב גבוה.
- קיים רצף גישה מהחניה דרך הכניסה למרכז קבלת הקהל ועד לקבלת השירות.
- קיימות עמדות נגישות לקבלת שירות במרכז קבלת קהל.
- הותקנו עזרים מסוג "לולאת השראה" ללקויי שמיעה.
- קיימים שירותי נכים נגשים בלובי הבניין ובקומות השונות.
- קיימים שלטי זיהוי והכוונה.
- מותרת כניסה למרכז קבלת הקהל לחיית שירות המיועדת לסייע לאדם עם מוגבלות.
- במקרה בצורך, ניתן לפנות לנציגי השירות בעמדות כדי לקבל סיוע במילוי טפסים.

### שירות לקוחות נגיש

- **הדרכות עובדים לשירות נגיש** - מתקיימות הדרכות להכרת תחום הנגישות, יצירת מודעות בקרב העובדים והקניית כלים מעשיים למתן שירות נגיש.
- **מוקד טלפוני נגיש** - המענה הקולי הונגש כך שהמידע מועבר בשפה ברורה וללא מוסיקת רקע.
- **אמצעים נוספים ליצירת קשר** - קיימים מספר אמצעים נוספים ליצירת קשר:
  - שירות פרונטלי - קבלת קהל בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00 וביום שישי בשעות 08:00-12:00
  - דואר אלקטרוני - cs@dhl.com
  - פניה באמצעות "צור קשר" באתר: [https://mydhl.express.dhl/il/he/help-and-support.html#/contact\\_us](https://mydhl.express.dhl/il/he/help-and-support.html#/contact_us)
  - פניה באמצעות הדואר: לכבוד חברת DHL ישראל, ת.ד. 285, רחוב החרמון קרית שדה התעופה, מיקוד 7019900

**DHL Express – Excellence. Simply delivered**

די. איי. אל (ישראל) בע"מ | DHL (ISRAEL) LTD.  
רחוב החרמון, קרית שדה התעופה, ת.ד. 285 נתב"ג 7019900

T: +972-3-557-3-557 | F: +972-3-557-3-558 | <https://mydhl.express.dhl/il/he/home.html>



## נגישות אתר האינטרנט

אתר אינטרנט נגיש הוא אתר המאפשר לאנשים עם מוגבלות ולאנשים מבוגרים לגלוש באותה רמה של יעילות והנאה ככל הגולשים, כ- 20 עד 25 אחוזים מהאוכלוסייה נתקלים בקשיי שימוש באינטרנט ועשויים להיטיב מתכני אינטרנט נגישים יותר, כך על פי מחקר שנערך בשנת 2003 ע"י חברת מייקרוסופט.

חברת DHL מאמינה ופועלת למען שוויון הזדמנויות במרחב האינטרנטי לבעלי לקויות מגוונות ואנשים הנעזרים בטכנולוגיה מסייעת לשימוש במחשב.

## מידע על נגישות האתר

- אתר זה עומד בדרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג 2013.
- התאמות הנגישות בוצעו עפ"י המלצות התקן הישראלי (ת"י 5568) לנגישות תכנים באינטרנט ברמת AA ומסמך WCAG2.0 הבינלאומי.
- הבדיקות נבחנו לתאימות הגבוהה ביותר עבור דפדפן כרום.
- האתר מספק מבנה סמנטי עבור טכנולוגיות מסייעות ותמיכה בדפוס השימוש המקובל להפעלה עם מקלדת בעזרת מקשי החיצים Enter, Esc - ליציאה מתפריטים וחלונות.
- מותאם לתצוגה בדפדפנים הנפוצים.
- לשם קבלת חווית גלישה מיטבית עם תוכנת הקראת מסך, אנו ממליצים לשימוש בתוכנת NVDA העדכנית ביותר.
- מסירת מידע בפורמט נגיש - החברה מעמידה עבור לקוחותיה אפשרות לקבלת מידע בפורמטים נגישים. מסירת המידע הינה ללא עלות ומיועדת עבור אנשים עם מוגבלות. לפניית ומידע בנושא נגישות ניתן ליצור קשר עם רכז הנגישות של החברה שפרטיו מופיעים בהמשך ההצהרה.

## דרכי פנייה לבקשות והצעות לשיפור בנושא נגישות

יש לציין כי אנו ממשיכים במאמצים לשפר את נגישות החברה כחלק ממחויבותנו לאפשר לכלל האוכלוסייה כולל אנשים עם מוגבלויות לקבל את השרות הנגיש ביותר.

אתר האינטרנט החדש שלנו עלה בתאריך 05.12.20, ואנו פועלים במיטב המאמצים כדי לוודא שהוא מונגש כיאות, במידה ונתקלת בבעיה או בתקלה כלשהי בנושא הנגישות באתר או במתקנינו בכלל, נשמח לעדכוןך ואנו נעשה כל מאמץ למצוא עבורך פתרון מתאים ולטפל בתקלה בהקדם ככל שניתן.

## פרטי רכז הנגישות ב DHL אקספרס ישראל:

- שם: עמי יוסף
- טלפון: +972 3 5578208
- דוא"ל: ami.yosef@dhl.com

## פרסום הצהרת הנגישות

הצהרת הנגישות עודכנה ביום: 05.12.20

**DHL Express – Excellence. Simply delivered**

ד.י. אייץ. אל (ישראל) בע"מ | DHL (ISRAEL) LTD.  
רחוב החרמון, קרית שדה התעופה, ת.ד. 285 נתב"ג 7019900

T: +972-3-557-3-558 | F: +972-3-557-3-558 | <https://mydhl.express.dhl/il/he/home.html>