

Prohlášení o přístupnosti služby

Digitální samoobslužné služby ČEZNET s.r.o.

Prohlášení o přístupnosti služby podle § 14 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, ve znění pozdějších předpisů.

1. Identifikace poskytovatele služby

Poskytovatel služby:

ČEZNET s.r.o.

Sídlo společnosti:

Duhová 1531/3, Michle
140 00 Praha 4

Identifikační číslo (IČO):

26378191

Kontaktní adresa:

Arnošta z Pardubic 2789
530 02 Pardubice

2. Předmět prohlášení přístupnosti

Název služby:

Služba přístupu k internetu v pevném místě
Služba převzatého televizního vysílání

Kategorie služby podle § 2 odst. 2 zákona č. 424/2023 Sb.:

Služby elektronických komunikací (služba přístupu k internetu v pevném místě)
Služby poskytované přístupu k audiovizuálním mediálním službám (digitální televize ČEZNET TV)

Popis služby:

Společnost ČEZNET s.r.o. poskytuje služby vysokorychlostního přístupu k internetu (prostřednictvím optických a bezdrátových technologií) a digitální televizi poskytovanou prostřednictvím sítě internet (IPTV). Tyto služby jsou navrženy pro plně digitální distribuci a správu přes veřejné webové rozhraní.

Digitální prostředí umožňuje srozumitelnou a použitelnou online dostupnost pro široké spektrum zákazníků, včetně osob se specifickými potřebami, bez nutnosti osobní návštěvy pobočky nebo telefonického kontaktu.

Veřejné webové rozhraní slouží jako primární nástroj pro interakci se zákazníky a umožňuje zákazníkům zejména:

- získávat informace o nabízených službách, jejich dostupnosti a technických parametrech,
- ověřovat dostupnost pro kontrolu pokrytí na konkrétní adrese,
- vyhledávat podrobnosti o technologiích připojení, rychlostech a tarifních možnostech,
- objednávat internetové a televizní služby,
- spravovat nastavení služeb a předplatných,
- sledovat televizní obsah živě i ze záznamu.

Služba přístupu k internetu v pevném místě

Služba umožňuje nepřetržitý přístup do sítě Internet formou trvalého připojení prostřednictvím dostupné technologie (např. optická síť, kabelová síť, bezdrátová síť) a koncového zařízení, umístěného na konkrétní adrese zákazníka.

Digitální a webové rozhraní:

Prostřednictvím webových stránek mohou uživatelé bez nutnosti osobního nebo telefonického kontaktu:

- ověřit dostupnost připojení na konkrétní adresu,
- objednat internetové a televizní služby pro domácnosti i firmy,
- seznámit se s technologií připojení, rychlostmi a tarifními možnostmi,
- získat informace o zákaznické podpoře a způsobech řešení technických požadavků.

Webové rozhraní je navrženo s důrazem na přehlednost, srozumitelnou strukturu a snadnou orientaci uživatelů při elektronickém vyřizování služeb.

Služba digitální televize (ČEZNET TV)

Služba spočívá v šíření převzatého televizního vysílání prostřednictvím sítě elektronických komunikací (IPTV). Služba je poskytována v místech s dostupným internetovým připojením a je využitelná na více typech zařízení. Může být používána i mimo domov v rámci Evropské unie. Technické řešení je navrženo pro zajištění flexibility a komfortního využívání obsahu uživatelem.

Digitální televize poskytovaná formou internetové TV (IPTV) je dostupná prostřednictvím:

- webového prohlížeče,
- mobilních aplikací (tablet, telefon)
- televizních aplikací,
- Apple TV boxu,
- dedikovaného set-top boxu.

Uživatelům jsou v rámci digitálního prostředí dostupné zejména tyto funkce:

- sledování živého televizního vysílání a archivu televizních pořadů (zpětné shlédnutí),
- správu doplňkových služeb balíčků online,
- možnost nahrávání vybraného obsahu,
- přístup k široké nabídce televizních kanálů a tematických balíčků,
- sledování televize na více zařízeních, a to i mimo domov.

Uplatněné prvky přístupnosti

V rámci digitálních rozhraní (aplikace a web) a převzatého vysílání společnost ČEZNET s.r.o. zajišťuje nebo podporuje následující prvky přístupnosti:

- **Elektronický programový průvodce (EPG):** Funkce EPG umožňuje nastavení velikosti písma a barevného kontrastu obrazovky pro lepší čitelnost.
- **Distribuce doprovodných prvků:** Úplný přenos a synchronizaci titulků, zvukového popisu (audio deskripce) nebo tlumočení u těch pořadů, u kterých jsou tyto prvky dodány poskytovatelem obsahu (třetí stranou).
- **Práce s titulky:** Služba umožňuje optimalizaci barevnosti, velikosti a mezer mezi titulky pro jejich maximální čitelnost

Informační podpora: Informace o dostupnosti titulků či hlasového popisu jsou u konkrétních pořadů v EPG zřetelně uvedeny.

Přístupnost koncových zařízení: Přístupnost služby je ovlivněna vlastnostmi použitého koncového zařízení (modem, router,). Je odpovědností výrobce, resp. dovozce zařízení, aby toto zařízení splňovalo požadavky na přístupnost zařízení pro trh EU. ČEZNET s.r.o. dbá na to, aby všechna zařízení uváděná na trh od 28. 6. 2025 splňovala zákonné požadavky na přístupnost pro trh EU.

Přechodné období: V souladu s legislativou mohou být služby do 28. 6. 2030 poskytovány i s využitím zařízení uvedených na trh před termínem účinnosti zákona. Na žádost zákazníka se specifickými potřebami bude společnost ČEZNET s.r.o. prioritně usilovat o výměnu za přístupné zařízení, je-li v daném čase na trhu dostupné.

Digitální a webové rozhraní:

Prostřednictvím webových stránek mohou uživatelé bez nutnosti osobního nebo telefonického kontaktu:

- ověřit dostupnost připojení na konkrétní adresu,
- objednat internetové a televizní služby pro domácnosti i firmy,
- seznámit se s technologií připojení, rychlostmi a tarifními možnostmi,
- získat informace o zákaznické podpoře a způsobech řešení technických požadavků.

3. Soulad služby s požadavky na přístupnost

Služba je s ohledem na požadavky zákona č. 424/2023 Sb. zčásti v souladu, přičemž přístupnost je zajištěna v rozsahu odpovídajícím povaze služby a je průběžně zlepšována. Při zajišťování přístupnosti poskytovatel vychází zejména ze standardu WCAG 2.2.

Požadavky na přístupnost, které služba splňuje

Ovladatelnost klávesnicí

Služba je ovladatelná bez nutnosti použití myši. Všechny hlavní funkce a ovládací prvky jsou dostupné prostřednictvím klávesnice, včetně navigace mezi prvky a potvrzení akcí.

Srozumitelnost a předvídatelnost ovládání

Rozhraní služby je konzistentní a předvídatelné. Ovládací prvky se chovají jednotně a jejich funkce je uživateli srozumitelná. Navigace je logicky strukturovaná a umožňuje snadnou orientaci v rámci služby.

Používání barev a kontrastu

Informace nejsou sdělovány výhradně pomocí barev. Barevné rozlišení je vždy doplněno textem, ikonou nebo jiným rozlišovacím prvkem. Použitý barevný kontrast zajišťuje čitelnost textu a ovládacích prvků.

Zvětšování textu a přizpůsobení zobrazení

Textový obsah lze zvětšit bez ztráty funkčnosti nebo čitelnosti služby. Rozhraní se přizpůsobuje různým velikostem obrazovky a umožňuje pohodlné použití na různých zařízeních.

Formuláře a chybová hlášení

Formuláře obsahují jednoznačně označená pole a srozumitelná chybová hlášení. Chyby jsou uživateli oznamovány textově a je uveden postup pro jejich odstranění.

Blikání, animace a pohybový obsah

Služba neobsahuje prvky, které by způsobovaly nadměrné blikání nebo mohly vyvolat zdravotní obtíže. Pohybové a animační prvky nejsou klíčové pro pochopení obsahu.

Chybová a stavová hlášení

Chybová a stavová hlášení jsou uživateli sdělována textovou formou a jsou srozumitelná i pro uživatele asistivních technologií.

Jazyk a srozumitelnost

Texty a instrukce jsou psány srozumitelným a jednoznačným jazykem. Odborné pojmy a zkratky jsou vysvětlovány v kontextu služby.

Požadavky na přístupnost plněné částečně

Podpora asistivních technologií (hlasové a obrazovkové čtečky)

Uživatelské rozhraní je navrženo tak, aby bylo kompatibilní s běžně používanými hlasovými a obrazovkovými čtečkami. Struktura obsahu služby je v převážné části navržena s ohledem na sémanticky správné členění a podporu hlasových a obrazovkových čteček. U některých částí služby, zejména u starších nebo historických obrazovek, nemusí být sémantická struktura plně optimalizována ve všech případech. Tyto části jsou postupně upravovány v rámci dalšího vývoje služby.

Alternativní textové popisy netextového obsahu

Většina netextových prvků, jako jsou ikony, grafické ovládací prvky a informativní obrázky, je doplněna alternativním textovým popisem.

U některých netextových prvků, zejména v komplexních nebo historických částech služby, nemusí být alternativní popis vždy k dispozici. Informace jsou však zpravidla dostupné i jiným způsobem, zejména prostřednictvím textového obsahu v okolí těchto prvků.

Časové limity a automatické změny obsahu

Některé části služby mohou obsahovat časová omezení (např. bezpečnostní odhlášení). U většiny služeb je uživatel na tyto skutečnosti upozorněn a může je opětovně aktivovat.

Požadavky na přístupnost, které nejsou splněny

PDF dokumenty

Některé PDF dokumenty zveřejňované v rámci služby nejsou plně přístupné pro uživatele asistivních technologií, zejména z důvodu jejich historického vzniku nebo technických omezení původních formátů.

Na vyžádání je obsah těchto dokumentů poskytován v alternativní přístupné podobě prostřednictvím zákaznické podpory.

Interaktivní grafy a vizualizace dat

Vybrané interaktivní grafické prvky nejsou v současné době plně přístupné pro uživatele hlasových čteček. Informace obsažené v těchto grafech jsou však dostupné také v textové nebo tabulkové podobě, případně mohou být poskytnuty alternativním způsobem.

4. Posouzení souladu se Zákonem

Soulad služby s požadavky na přístupnost byl posouzen poskytovatelem služby na základě interního sebehodnocení, přičemž jako podpůrný podklad byla využita odborná zpětná vazba externího projektu Théseus (Středisko Teiresiás Masarykovy univerzity).

K posouzení shody vychází poskytovatel ze znění zákona č. 424/2023 Sb. Zákon o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 (European Accessibility Act) a standardů WCAG 2.2.

5. Zákaznická podpora a komunikace

V případech, kdy nelze zajistit přístupnost dané části služby v souladu s požadavky těchto norem, je přístupnost zajištěna alternativním způsobem, který umožňuje rovnocenný přístup ke službě.

- pro řešení požadavků lze využít zákaznickou linku konkrétního zákaznického centra uvedeného pod odkazem [Kontakt | edera.cz](https://kontakt.edera.cz)

6. Kontakt na poskytovatele služeb

V případě potřeby nás můžete kontaktovat jedním z následujících způsobů:

- E-mail: info@edera.cz
- Odpovědná osoba: Jitka Vavříňová
- Kontaktní linka: +420 739 363 939
- Prostřednictvím adresy: ČEZNET, s.r.o., Arnošta z Pardubic 2789, 530 02 Pardubice, případně datovou schránkou wbg599r

7. Postupy pro prosazování práva

Kontaktní údaje příslušného orgánu dozoru

Pro oblast přístupnosti výrobků a služeb všeobecně:

Česká obchodní inspekce

Gorazdova 1969/24
120 00 Praha 2

Poradenská linka: +420 222 703 404
E-mail: podatelna@coi.gov.cz
Web: <http://www.coi.gov.cz>

Pro oblast přístupnosti služeb elektronických komunikací

Český telekomunikační úřad

Sokolovská 58/219
Vysočany
19000 Praha 9

Kontakty pro veřejnost: +420 224 004 111
E-mail: podatelna@ctu.cz
Web: <https://ctu.gov.cz/>

Pro oblast přístupnosti služeb přístupu k audiovizuálním mediálním službám:

Rada pro rozhlasové a televizní vysílání

Škrétova 44/6

120 00 Praha 2

Kontakty pro veřejnost: +420 274 813 830, +420 226 236 000

E-mail: podatelna@rrtv.gov.cz

Web: www.rrtv.cz

Tato informace je zveřejněna v souladu s § 14 zákona č. 424/2023 Sb. a je dostupná na internetových stránkách www.edera.cz v sekci Podpora po celou dobu poskytování služeb elektronických komunikací pro spotřebitele.

Prohlášení o přístupnosti bylo vypracováno dne 28. 6. 2025.

Prohlášení o přístupnosti je vhodně pravidelně aktualizováno, datum poslední revize 1. 10. 2026.