



Jak plnit povinnosti poskytovatele služeb dle EAA

Typ:

[Znalost](#)

Téma:

[EAA, Přístupnost služeb](#)

Stav:

Vydáno

Zákon [424/2023 Sb. \(zákon o přístupnosti výrobků a služeb\)](#) v rámci oblasti [Přístupnost soukromoprávních služeb](#) ukládá poskytovatelům služeb konkrétní [Povinnosti poskytovatele služeb k přístupnosti služeb](#). Zde jsou návodné tipy jak při plnění povinností týkajících se přístupnosti postupovat:

1. Povinnost Zajistit přístupnost služby (určuje § 13 odst. 1 zákona 424/2023)
 1. Nejprve si definujeme, kterých služeb se to týká. Služby určujeme dle rozsahu regulovaných služeb, jak stanovuje příslušné ustanovení a to [ustanoveniodkaz-eaa-druhy-sluzby](#). Můžeme využít ale také kategorizaci dle [doplnit](#), která je podrobnější a lépe srozumitelná.
 2. U každé takové služby musíme splnit [ustanoveniodkaz-eaa-priloha1-pozadavky-na-pristupnost](#), čímž fakticky zajistíme přístupnost.
 3. U služby je to vlastně [Technická přístupnost](#), jelikož budeme zajišťovat přístupnost daných nástrojů a to zejména:
 1. Webových stránek s informacemi o službě
 2. Webových stránek pro klienty služby
 3. Mobilních aplikací pro klienty služby
 4. Ostatních aplikací, pokud se jimi uskutečňuje služba.
 4. Pozor na to, že pokud ke službě poskytujeme nějaké zařízení, vztahují se na to požadavky na přístupnost výrobku, neboť jde o povinnost [Přístupnost výrobků souvisejících s přímým využíváním služby](#).
 5. Protože většinou posktujeme více služeb jedním nástrojem, nebudeme přístupnost fakticky řešit po jednotlivých službách, ale po jednotlivých nástrojích.
 6. Je velice dobré si vést související dokumentaci.
2. Povinnost Opravit nepřístupnou službu (určuje § 13 odst. 2 zákona 424/2023)
 1. Pokud se jakýmkoliv způsobem dozvíme o tom, že některá z námi poskytovaných služeb nesplňuje požadavky na přístupnost, nebo že mají uživatelé se zdravotním postižením s přístupností problém, je naší povinností toto opravit.
 2. To, že služba není dostatečně přístupná, se můžeme dozvědět různými způsoby. Jednak si sami máme řešit analýzu souladu s požadavky na přístupnost, především ale máme reagovat na stížnosti a podněty uživatelů, kteří nás na nepřístupnost většinou sami upozorní. Dalším možným způsobem je sdělení orgánu dozoru, pokud si uživatel přímo stěžuje u orgánu dozoru, anebo pokud orgán dozoru vlastní činností zjistí nějaké problémy s přístupností naší služby. Ať už je způsob jakýkoliv, musíme na to reagovat.
 3. Směrnice ani zákon sice nestanovují konkrétní postup, jak máme postupovat v případě, že

zjistíme nepřístupnost služby, tedy jakým způsobem máme službu opravit, a nestanovují k tomu ani žádnou konkrétní lhůtu, ale obecně plyne, že protože se jedná o potenciálně diskriminační chování, máme tak učinit co nejdříve a to způsobem, kterým co nejvíc napravíme požadavky přístupnosti.

4. Opravit skutečně znamená opravit. Tedy vůbec nestačí jen hlášky typu "pracujeme na tom" nebo něco podobného. Jako u samotné přístupnosti i u oprav platí, že jde o regulaci napříč celou EU. Tedy, pokud máme problém s přístupností u českých uživatelů, bude ten samý problém i všude jinde v EU (pokud používáme pro služby stejný nástroj) a naopak. Tedy i jednou opravou nástroje vyřešíme problémy pro všechny členské státy a jejich uživatele.
5. I o zjištění nedostatku a následných opravách si vedeme dokumentaci, je to součást naší obecné technické a projektové dokumentace a architektury řešení.
3. Povinnost Informovat o nepřístupnosti služby (určuje § 13 odst. 2 zákona 424/2023)
4. Povinnost Zveřejnit informace o přístupnosti služby a o službě (určuje § 14 odst. 1 zákona 424/2023)
 1. I z dalších právních předpisů platí povinnosti zveřejnění informací souvisejících se službou, nebo třeba smlouvy s uživatelem apod.:
 1. Informace o službě v rozsahu stanovené jak směrnici EAA, tak i obecnými právními předpisy
 2. Informace o poskytovateli služby
 3. Informace o přístupnosti služby, včetně souladu s požadavky na přístupnost
 4. Informace o případné nepřístupnosti služby, tedy o nesouladu s některými požadavky a opravami přístupnosti
 5. A konečně informace o doplňkovém způsobu přístupnosti, pokud je určen.
 2. Pozor na to, že se nejedná o Prohlášení o přístupnosti na webových stránkách. Prohlášením o přístupnosti tuto povinnost nahradit nelze, nicméně z prohlášení o přístupnosti může (má být) odkaz na jednotlivé informace ke službám.
 3. U informací o službách se zejména zveřejní:
 1. Vymezení dané služby
 2. Všeobecný popis služby
 3. Vysvětlivky potřebné k pochopení služby
 4. Informace o přístupnosti služby
 5. Splnění jednotlivých požadavků na přístupnost služby a nebo prohlášení o shodě s harmonizovanou normou.
 4. U informací o přístupnosti služby zveřejníme informaci o souladu s normou, ale tam, kde se od normy odchylujeme a nebo tam, kde řešíme doplňkovým způsobem, popíšeme sopolad s jednotlivými požadavky.
5. Povinnost Zveřejnit informace o přístupnosti služby přístupnou formou (určuje § 14 odst. 1 zákona 424/2023)
 1. Tohle zní jako samozřejmost, přesto to zákon i směrnice extra zdůrazňují. Zveřejnění informací o službě, včetně informací o přístupnosti, přístupnou formou znamená, že samotné informace budou technicky přístupné.
 2. Zveřejnit informace přístupnou formou ku příkladu na internetových stránkách znamená, že nebudou zveřejněny formou nějakého nepřístupného obsahu, jako je třeba naskenovaný dokument nebo obrázek, ale že budou zveřejněny právě jako součást obsahu dané internetové stránky. Takže budou zveřejněny jako internetová stránka, která pochopitelně bude splňovat technické požadavky přístupnosti.
 3. Pozor na to, že se to vztahuje na veškeré informace o službě. Kupříkladu právní dokumenty, jako jsou obchodní podmínky, vzorové smlouvy apod. Takové dokumenty nebudou zveřejněny formou PDF dokumentu se špatnou přístupností, nebo odkazu na

externí dokument, ale jako obsah dané internetové stránky v HTML.

6. Povinnost Na žádost sdělit informace o přístupnosti služby zvukově (určuje § 14 odst. 1 zákona 424/2023)
 1. Pokud o to někdo požádá, měli bychom být schopni sdělit informace o službě (nikoliv vše z dané služby) hlasem.
 2. Možnosti jsou obecně dvě:
 1. Vygenerování informací o službě hlasem s využitím umělé inteligence a možnost přehrání zvukového souboru na webu
 2. Kontakt, kam OZP může kupříkladu zavolat telefonicky a náš zaměstnanec mu sdělí informace o službě. Zde nejde o online, takže k takovému hlasovému sdělení nemusí být textový přepis, protože pak by to nedávalo smysl.
 3. V praxi se s takovou žádostí ale setkávat nebudeme a to protože je velice nepravděpodobné, že taková situace na straně uživatele nastane. Týká se to totiž prakticky jen zrakově postižených a zde platí, že jejich odečítače a asistivní software sám čte textové informace hlasem.
7. Povinnost Možnost náhradního řešení přístupnosti (určuje § 18 zákona 424/2023)
 1. Jde o další způsoby, jakými se sdělí informace o výrobku nebo službě, pokud na internetových stránkách z objektivních důvodů nejsou informace v přístupné formě. Druhým příkladem, kdy se tato povinnost využije je využití institutu nepřiměřené zátěže, kdy je ale nutno jiným způsobem informace sdělit.
 2. Formálně se nazývá Doplnkový způsob zajištění přístupnosti, což není zcela šťastné. Podrobnosti určuje příloha č. 5 zákona 424/2023.
8. U technických řešení služby se defacto nepoužije, neboť tento mechanismus je určen zejména pro fyzickou přístupnost zařízení a jeho ovládání. Tam, kde se kupříkladu u vnímání barev určí doplnkový způsob, je to již řešeno jinými opatřeními, jež stanovuje [Technická přístupnost](#). Jde tedy spíš o přístupnost informací o službě, což technická přístupnost řeší také, ale především o [Přístupnost výrobků souvisejících s přímým využíváním služby](#).
9. Mechanismy pro [doplnkovy-zpusob-zajisteni-pristupnosti-eaa](#) jsou obecné a tedy se vlastně nejedná o nic speciálního, jde spíš o obecnější požadavky týkající se více forem ovládání a funkcí.

From:
<https://www.egdwiki.info/> -

Permanent link:
<https://www.egdwiki.info/ga:eea:navod-plneni-povinnosti-eea-poskytovatele-sluzeb?rev=1743595002>

Last update: **02.04.2025 13:56**

