

Požadavky na přístupnost služeb

Typ:

[Znalost](#)

Téma:

[EAA, Přístupnost služeb](#)

Příloha č. 1 zákona [424/2023 Sb. \(zákon o přístupnosti výrobků a služeb\)](#) stanovuje obecné požadavky na přístupnost u služeb. Je ale nutné doplnit, že konkrétní shoda se posuzuje jak s těmito požadavky, tak s požadavky a principy na [doplňkový-způsob-zajisteni-prístupnosti-eaa](#), ale především s příslušnými technickými normami k přístupnosti.

Obecné požadavky na služby

Oddíl 3 přílohy 1 k zákonu 424/2023

- Výrobky vymezené tímto zákonem a využívané při poskytování služby musí být přístupné v souladu s tímto zákonem.
- Musí být poskytovány informace o fungování služby, a pokud jsou při poskytování služby používány výrobky, o spojitosti služby s těmito výrobky, včetně informace o jejich charakteristikách týkajících se přístupnosti a interoperabilitě těchto výrobků s podpůrnými technologiemi, a to:
 - zpřístupněním prostřednictvím více než jednoho smyslu,
 - prezentovány srozumitelným způsobem,
 - prezentovány tak, aby je uživatel byl schopen vnímat,
 - zpřístupněním obsah informací v textových formátech, které lze použít k vytvoření alternativních podpůrných formátů umožňujících prezentaci různými způsoby a zajišťující vnímání více než jedním smyslem,
 - prezentací písmem odpovídající velikosti a vhodného tvaru s přihlédnutím k předvídatelným podmínkám použití a s pomocí dostatečného kontrastu, jakož i nastavitelných mezer mezi písmeny, řádky a odstavci,
 - doplněním veškerého netextového obsahu o alternativní prezentaci tohoto obsahu,
 - poskytováním elektronických informací potřebných při poskytování služeb poskytovány jednotným a přiměřeným způsobem tím, že budou vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní.
- Internetové stránky včetně souvisejících online aplikací a služby poskytované na mobilních zařízeních včetně mobilních aplikací musí být zpřístupněny jednotným a přiměřeným způsobem, aby byly vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní.
- Jsou-li k dispozici služby podpory (například helpdesky, telefonická centra, technická podpora, konverzní služby a služby odborné přípravy), musí tyto služby podpory poskytovat informace o přístupnosti služby a její kompatibilitě s podpůrnými technologiemi, a to způsoby komunikace přístupnými zejména osobám se zdravotním postižením.

Požadavky týkající se určitých služeb

Oddíl 4 přílohy 1 k zákonu 424/2023

Dodatečné požadavky na přístupnost některých služeb

Následující služby musí splňovat tyto dodatečné požadavky:

služby elektronických komunikací včetně tísňových komunikací

* vedle hlasové komunikace musí být poskytován text v reálném čase, * je-li vedle hlasové komunikace poskytováno i video, musí být poskytována úplná konverzace, * tísňové komunikace prostřednictvím hlasového volání a textu (včetně textu v reálném čase) musí být synchronizovány, a pokud je poskytováno video, musí být rovněž synchronizovány jako úplná konverzace a přenášeny poskytovateli služeb elektronických komunikací do nejvhodnějšího centra tísňové komunikace,

služby poskytující přístup k audiovizuálním mediálním službám

- poskytování elektronického programového průvodce musí být vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní a musí poskytovat informace o dostupnosti přístupnosti,
- prvky přístupnosti audiovizuálních mediálních služeb, zejména otevřené nebo skryté titulky, audiopopis nebo tlumočení do českého znakového jazyka, musí být plně přenášeny v odpovídající kvalitě pro přesné zobrazení a synchronizovány se zvukem a videem, a současně umožňovat uživateli ovládání jejich zobrazení a používání,

služby obchodní letecké dopravy, mezinárodní a vnitrostátní linkové dopravy, železniční a vodní dopravy cestujících s výjimkou služeb městské a regionální dopravy

- musí být poskytovány informace o přístupnosti vozidel, okolní infrastruktury a zastavěného prostředí a o pomoci osobám se zdravotním postižením,
- musí být poskytovány informace o elektronickém prodeji přepravních dokladů, například o elektronické rezervaci nebo o rezervaci přepravních dokladů, cestovní informace v reálném čase, například jízdní řády, informace o narušení provozu, návazných spojích nebo o možnosti pokračovat v cestě jinými druhy dopravy, a doplňkové informace o službách, například o personálním zajištění ve stanicích, nefunkčních výtažích nebo o dočasně nedostupných službách,

služby městské a regionální dopravy:

- u samoobslužných terminálů využívaných při poskytování služby musí být zajištěna přístupnost podle tohoto zákona,

finanční služby

- metody identifikace, elektronických podpisů, bezpečnosti a platebních služeb musí být poskytovány tak, aby byly vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní,
- informace musí být srozumitelné, aniž by musel spotřebitel vynaložit zvýšené úsilí na jejich pochopení,

elektronické knihy

- pokud elektronická kniha obsahuje vedle textu i zvuk, musí poskytovat synchronizovaný text a zvuk,
- digitální soubory elektronické knihy nesmí bránit řádnému fungování podpůrných technologií,
- musí splnit požadavek na přístup k obsahu, na navigaci obsahem souboru a uspořádání, včetně dynamického uspořádání, na strukturu, flexibilitu a možnost výběru při prezentaci obsahu,
- musí být umožněno alternativní podání obsahu a jeho interoperability celou škálou podpůrných technologií tak, že bude vnímatelný, srozumitelný, ovladatelný a stabilní,
- musí být zajištěna vyhledatelnost poskytnutím informací prostřednictvím metadat o jejich prvcích přístupnosti,
- opatření pro správu digitálních práv nesmí blokovat prvky přístupnosti,

služby elektronického obchodování

- musí být poskytovány informace týkající se přístupnosti prodávaných výrobků a služeb, pokud odpovědný výrobce, zplnomocněný zástupce, dovozce, distributor nebo poskytovatel služby tyto informace poskytuje,
- funkce pro identifikaci, zabezpečení a platbu, pokud jsou součástí služby a nikoli výrobku musí být vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní,
- metody identifikace, elektronických podpisů a platebních služeb musí být poskytovány tak, aby byly vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní.

From:

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

Permanent link:

<https://www.egdwiki.info/ga:eaa:pozadavky-na-pristupnost-sluzeb?rev=1747998317>

Last update: **23.05.2025 13:05**

