

Vyhlasenie o prístupnosti

Informácie o ustanovených požiadavkách na prístupnosť poskytovaných služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a o súlade poskytovaných služieb s týmito požiadavkami

ZSE Energetické služby, s.r.o., so sídlom Čulenova 6, 811 09 Bratislava, IČO: 52 820 203, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vložka č. 142010/B, (ďalej len „**Poskytovateľ služby**“) v súlade s ustanovením § 6 Zákona č. 351/2022 Z.z. o prístupnosti výrobkov a služieb osobám so zdravotným postihnutím v platnom znení (ďalej len „**Zákon**“), týmto informuje verejnosť o ustanovených požiadavkách na prístupnosť poskytovanej služby informačnej spoločnosti v zmysle ustanovenia § 2 ods. 1 písm. d) Zákona (ďalej len „**Služba**“) a o súlade poskytovaných Služieb Poskytovateľom Služby s požiadavkami stanovenými v Zákone a súvisiacich vykonávacích predpisoch.

A. Informácie o všeobecných požiadavkách na prístupnosť Služby pre osoby so zdravotným postihnutím:

V zmysle Zákona je Poskytovateľ služby povinný zabezpečiť, aby sa Služba poskytovala tak, aby

- bola zabezpečená prístupnosť výrobkov, ktoré sa používajú pri poskytovaní Služby, v súlade s ustanovenými požiadavkami na prístupnosť výrobkov pre osoby so zdravotným postihnutím,
- boli informácie o fungovaní Služby, a ak sa pri poskytovaní Služby používajú výrobky, aj informácie o prepojení Služby na tieto výrobky, informácie o ich vlastnostiach, ktoré sa týkajú prístupnosti pre osoby so zdravotným postihnutím, a o ich interoperabilite s asistenčnými zariadeniami a prístrojmi:
 1. sprístupnené prostredníctvom viac než jedného zmyslového kanála,
 2. poskytované zrozumiteľným spôsobom,
 3. poskytované spôsobmi, ktoré dokáže používateľ vnímať,
 4. sprístupnené, ak ide o obsah, v textových formátoch, ktoré sa môžu použiť na vytvorenie alternatívnych asistenčných formátov prezentovateľných používateľom rôznymi spôsobmi a prostredníctvom viac než jedného zmyslového kanála,
 5. poskytované písmom primeranej veľkosti a vhodného typu s prihliadnutím na predvídateľné podmienky použitia a s použitím dostatočného kontrastu a nastaviteľných medzier medzi písmenami, riadkami a odsekmi,
 6. sprevádzané alternatívnou prezentáciou akéhokoľvek netextového obsahu,
 7. poskytované v elektronickej podobe, ak sú potrebné na poskytovanie služby jednotným a primeraným spôsobom tak, aby bola služba vnímateľná, ovládateľná, zrozumiteľná a spoľahlivá,
- webové sídla a mobilné aplikácie, ktorými sa služba poskytuje, vrátane súvisiacich online aplikácií a služieb poskytovaných prostredníctvom mobilných zariadení, boli v súlade so štandardami pre prístupnosť a funkčnosť webových sídiel a aplikácií, a to takým spôsobom, aby boli vnímateľné, ovládateľné, zrozumiteľné a spoľahlivé,
- podporné služby (helpdesk, telefonické informačné strediská, technická podpora, konverzné služby a služby odbornej prípravy), ak sú dostupné, poskytovali informácie o prístupnosti služby pre osoby so zdravotným postihnutím a jej kompatibilitu s asistenčnými technológiami, a to prístupnými spôsobmi komunikácie.

B. Informácie o dodatočných požiadavkách na prístupnosť Služby pre osoby so zdravotným postihnutím:

Pri poskytovaní Služby musí byť:

- a) zabezpečené poskytovanie metód identifikácie, elektronických podpisov, bezpečnosti a platobných služieb, ktoré sú vnímateľné, ovládateľné, zrozumiteľné a spoľahlivé,
- b) zabezpečené, aby boli poskytované informácie zrozumiteľné, a to bez toho, aby bola presiahnutá úroveň komplexnosti B2 (stredne pokročilá) spoločného európskeho referenčného rámca Rady Európy pre jazyky

C. Informácie o súlade poskytovaných Služieb Poskytovateľom služby s požiadavkami na prístupnosť poskytovanej Služby:

Všeobecný opis Služby v prístupných formátoch

Naše Služby sú navrhnuté tak, aby boli prístupné pre všetkých používateľov, vrátane osôb so zdravotným postihnutím a to tým, že umožňujeme používateľom využiť rôzne formy predaja (elektronicky / online, telefonicky na zákazníckych linkách, osobne

na vybraných pobočkách). Informácie poskytujeme v rôznych formátoch, ako sú textové dokumenty, osobné alebo telefonické rozhovory, audio nahrávky a vizuálne materiály.

Opisy a vysvetlenia potrebné na pochopenie toho, ako Služba funguje

Naše služby fungujú na princípe poskytovania informácií a podpory prostredníctvom rôznych komunikačných kanálov.

Používatelia môžu pristupovať k Službe podľa typu poskytovanej Služby buď v online prostredí, telefonicky alebo osobne na vybraných pobočkách Poskytovateľa služby, príp. u jeho zmluvného partnera. Všetky naše materiály sú navrhnuté tak, aby boli pochopiteľné a prístupné pre osoby so zdravotným postihnutím.

Opis spôsobu, akým Služba spĺňa ustanovené požiadavky na prístupnosť služby pre osoby so zdravotným postihnutím

Naše Služby spĺňajú požiadavky na prístupnosť tým, že:

- poskytujú informácie v prístupných formátoch, ako sú písmo primeranej veľkosti a vhodného typu s prihliadnutím na predvídateľné podmienky použitia a s použitím dostatočného kontrastu a nastaviteľných medzier medzi písmenami, riadkami a odsekmi,
- zverejnené audio nahrávky a elektronické dokumenty sú kompatibilné s čítačkami obrazoviek,
- zabezpečujú fyzickú prístupnosť našich priestorov – podateľne v mieste sídla spoločnosti, vrátane bezbariérového prístupu a vhodných zariadení pre osoby s pohybovými obmedzeniami,
- ponúkajú podporu prostredníctvom vyškoleného personálu, ktorý je schopný komunikovať s osobami so zdravotným postihnutím a poskytovať potrebnú pomoc,
- je zabezpečená prístupnosť výrobkov, ktoré sa používajú pri poskytovaní Služby, v súlade s ustanovenými požiadavkami na prístupnosť výrobkov pre osoby so zdravotným postihnutím s výnimkou prípadov, ktoré umožňuje zákon a to práve s cieľom v čo najväčšej miere umožniť predpokladané využívanie Služieb osobami so zdravotným postihnutím,
- informácie o fungovaní Služby, a ak sa pri poskytovaní Služby používajú výrobky, aj informácie o prepojení Služby na tieto výrobky, informácie o ich vlastnostiach, ktoré sa týkajú prístupnosti pre osoby so zdravotným postihnutím, a o ich interoperabilite s asistenčnými zariadeniami a prístrojmi sú sprístupnené prostredníctvom viac než jedného zmyslového kanála, sú poskytované zrozumiteľným spôsobom, sú poskytované spôsobmi, ktoré dokáže používateľ vnímať,
- informácie sú sprístupnené, ak ide o obsah, v textových formátoch, ktoré sa môžu použiť na vytvorenie alternatívnych asistenčných formátov prezentateľných používateľom rôznymi spôsobmi a prostredníctvom viac než jedného zmyslového kanála,
- informácie sú sprevádzané alternatívnou prezentáciou akéhokoľvek netextového obsahu,
- informácie sú poskytované v elektronickej podobe, ak sú potrebné na poskytovanie Služby jednotným a primeraným spôsobom tak, aby bola Služba vnímateľná, ovládateľná, zrozumiteľná a spoľahlivá,
- webové sídla a mobilné aplikácie, ktorými sa Služba poskytuje, vrátane súvisiacich online aplikácií a služieb poskytovaných prostredníctvom mobilných zariadení prechádzajú v súčasnosti auditom, aby boli v súlade so štandardami pre prístupnosť a funkčnosť webových sídiel a aplikácií, a aby boli vnímateľné, ovládateľné, zrozumiteľné a spoľahlivé.

Sprístupnenie informácií

Informácie o prístupnosti našich Služieb sú dostupné v písomnej forme a ústnej forme. Tieto informácie sú poskytované spôsobom, ktorý je prístupný pre osoby so zdravotným postihnutím, vrátane online prístupných dokumentov, telefonickej podpory a osobných konzultácií.

Poskytovanie informácií počas celej doby poskytovania Služby

Počas celej doby poskytovania našej Služby zabezpečujeme, aby všetky informácie o prístupnosti boli aktuálne a dostupné pre všetkých používateľov.