

Prohlášení o přístupnosti služeb

Informační povinnost dle § 14 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb

Poskytovatel služby:	PODA a.s.
Sídlo společnosti:	28. října 1168/102, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava
IČO / DIČ:	25816179 / CZ25816179
Odpovědný subjekt:	PODA a.s., Úsek obchodní a klientské péče
Datum vydání:	14. srpna 2026
Verze dokumentu:	1.0 (Platné pro zveřejnění na www.poda.cz)

1. Úvodní ustanovení a rozsah platnosti

Společnost **PODA a.s.** tímto dokumentem plní svou zákonnou informační povinnost podle **§ 14 zákona č. 424/2023 Sb.**, o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, v platném znění (dále jen „Zákon“).

PODA a.s. se zavazuje k zajištění maximální přístupnosti svých služeb elektronických komunikací, přístupu k audiovizuálním mediálním službám a souvisejících digitálních rozhraní (webové stránky, klientské aplikace a televizní rozhraní) pro všechny uživatele, včetně osob se zdravotním postižením či specifickými potřebami.

2. Popis poskytovaných služeb a jejich fungování

Toto prohlášení se vztahuje na následující klíčové služby a rozhraní poskytované společností PODA a.s.:

- Služby přístupu k internetu:** Vysokorychlostní optické (GPON) a bezdrátové připojení k internetu.
- Televizní služby (PODA net.TV a IPTV):** Digitální a internetová televize umožňující sledování TV vysílání, využívání zpětného zhlédnutí (archivu), nahrávání a správy programů.
- Hlasové a mobilní služby:** Hlasové služby v pevné i mobilní síti.
- Digitální rozhraní a samoobsluha:** Oficiální webové stránky (www.poda.cz), Klientská zóna PODA a mobilní aplikace určené pro správu zákaznického účtu.

3. Způsob naplnění požadavků na přístupnost

PODA a.s. navrhuje a provozuje své služby a digitální rozhraní v souladu s evropskou normou **EN 301 549** a mezinárodními standardy přístupnosti webu **WCAG 2.1 (úroveň AA)**.

3.1. Přístupnost webových stránek a Klientské zóny

- **Vnímatelnost:** Textové prvky vykazují dostatečný barevný kontrast vůči pozadí. Všechny významové obrázky a grafické prvky obsahují textové alternativy (atributy alt). Text na webu lze zvětšovat pomocí standardních nástrojů prohlížeče bez ztráty obsahu či funkčnosti.
- **Ovladatelnost:** Veškeré navigační prvky, formuláře a klientská rozhraní jsou plně ovladatelné pouze pomocí klávesnice, bez nutnosti použití myši. Na stránkách nejsou použity prvky způsobující blikání, které by mohly vyvolat záchvat.
- **Srozumitelnost:** Struktura stránek je logicky členěna pomocí nadpisů (H1–H3) a sémantických značek. Formulářová pole obsahují jasné popisky a chybová hlášení s návodem na nápravu.
- **Kompatibilita:** Webové rozhraní je optimalizováno pro asistivní technologie, zejména pro moderní čtečky obrazovky (JAWS, NVDA, VoiceOver, TalkBack).

3.2. Přístupnost televizních služeb (PODA net.TV)

- **Titulky:** U televizních pořadů, kde jsou titulky dostupné od dodavatelů obsahu / vysílatelů, umožňuje rozhraní PODA net.TV jejich snadnou aktivaci. Uživatelé mohou sledovat pořady s českými i cizojazyčnými titulky.
- **Zvukové popisy a doplňkové stopy:** Rozhraní podporuje přepínání vedlejších zvukových stop (např. audiodeskripce pro nevidomé a slabozraké), pokud jsou vysílatelem poskytovány.
- **Elektronický programový průvodce (EPG):** EPG je navržen s vysokým kontrastem textu, jasnou strukturou a možností vyhledávání pořadů.

3.3. Přístupnost hlasových a komunikačních služeb

- **Přenos textu v reálném čase (RTT):** Podporujeme moderní standardy pro textovou komunikaci a přenos textu v reálném čase pro nedoslýchavé a neslyšící uživatele v souladu s technickými možnostmi sítě.
- **Nouzové volání:** Je zajištěn bezplatný a prioritní přístup k tísňovým linkám, včetně alternativních forem tísňové komunikace pro osoby se sluchovým či řečovým postižením.

4. Zákaznická podpora a komunikace

Společnost PODA a.s. zajišťuje, že informace o službách a zákaznická podpora jsou dostupné prostřednictvím více komunikačních kanálů:

- **Telefonická podpora:** Vyškolení operátoři zákaznické linky.
- **Písemná a elektronická podpora:** Možnost komunikace e-mailem, kontaktním formulářem nebo zpráva přes Klientskou zónu.
- **Osobní kontakt:** Klientská centra s bezbariérovým přístupem.

5. Případné výjimky a omezení přístupnosti

PODA a.s. trvale pracuje na odstraňování jakýchkoliv bariér. V současné době se mohou vyskytnout následující dílčí omezení:

- Některé starší dokumenty ve formátu PDF (např. archivní ceníky či historické provozní řády) nemusejí být plně optimalizovány pro čtečky obrazovky. Na vyžádání poskytneme jejich obsah v přístupné formě.
- Dostupnost titulků a zvukového popisu děje (audiodeskripce) u televizního vysílání je závislá na datovém signálu dodávaném jednotlivými televizními stanicemi a vysílateli.

6. Zpětná vazba a kontaktní informace

Vaše zkušenosti s přístupností našich služeb jsou pro nás klíčové. Pokud narazíte na jakýkoliv problém s přístupností našich webových stránek, aplikací či TV služeb, nebo pokud potřebujete informace v alternativním formátu, kontaktujte nás prosím:

Adresa pro doručování:	PODA a.s., 28. října 1168/102, 702 00 Ostrava
Zákaznická linka:	730 430 430
E-mail pro přístupnost:	pristupnost@poda.cz / info@poda.cz
Kontaktní formulář:	dostupný na www.poda.cz/kontakty

Naše klientská péče vaše podněty k přístupnosti posoudí a o vyřízení vás bude informovat nejpozději do 30 dnů od obdržení podnětu.

7. Postup při prosazování práva (Dozorový orgán)

V případě, že nebudete spokojeni s odpovědí nebo řešením poskytnutým společností PODA a.s. v souvislosti s vaší žádostí či podnětem týkajícím se přístupnosti, máte právo obrátit se na příslušný státní dozorový orgán:

Český telekomunikační úřad (ČTÚ)

Sokolovská 219, 190 00 Praha 9

Web: www.ctu.cz | E-mail: podatelna@ctu.cz

Tento dokument nabývá účinnosti dnem jeho zveřejnění na internetových stránkách www.poda.cz a tvoří součást dokumentace k poskytovaným službám elektronických komunikací a mediálním službám společnosti PODA a.s.