

INFORMACE O PŘÍSTUPNOSTI SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ, POSKYTOVANÝCH SPOTŘEBITELŮM SPOLEČNOSTÍ O2 CZECH REPUBLIC A.S.

V tomto dokumentu se dozvíte, jak společnost O2 Czech Republic a.s. (dále jen „O2“) u svých služeb elektronických komunikací pro spotřebitele plní požadavky na přístupnost dle zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb. Jedná se konkrétně o služby volání z pevné, mobilní volání včetně posílání textových zpráv, mobilní internetové připojení a internet v pevném místě. Cílem O2, která uvedené služby poskytuje v České republice, je dosažení přístupnosti těchto služeb rovnocenně pro všechny uživatele, a to včetně osob se zdravotním postižením či jiným funkčním omezením, tedy i osob se smyslovými či pohybovými omezeními nebo s horším porozuměním.

Dokument pro každou službu uvádí její popis, dále vysvětlení jejího fungování a následně popis způsobu plnění příslušných požadavků na přístupnost. Je zpracován s ohledem na potřeby osob se zdravotním postižením a je sestaven v jednoduchém a srozumitelném jazyce.

Přístupná textová forma tohoto dokumentu ve formátu PDF i jeho zvuková forma ve formátu MP3 jsou zpřístupněny na platformě www.o2.cz v sekci „Společnost“, <https://spolecnost.o2.cz/odpovedny-pristup/pristupnost>.

1. Popis služeb elektronických komunikací O2

Služby elektronických komunikací od O2 umožňují komunikaci na dálku v digitální formě za pomoci koncových zařízení. Konkrétně umožňují telefonovat, posílat textové zprávy a přenášet data (internetový obsah). Služby jsou určeny pro širokou veřejnost včetně osob se zdravotním postižením. Jejich používání je možné s běžnými koncovými zařízeními (telefony, počítače, modemy), která podporují danou službu.

O2 spotřebitelům poskytuje tyto tyly služeb elektronických komunikací:

- 1.1. **Služba volání z pevné** je klasická telefonní služba poskytovaná na konkrétním místě v České republice podle adresy, kterou s Vámi O2 sjedná při jejím zřízení. Předpokladem zřízení služby je dostupnost některé z technologií internetového připojení na požadované adrese, například metalického vedení DSL, optického vedení nebo mobilního 5G signálu v dostatečné kvalitě. To znamená pro každý jeden souběžný hovor rychlost stahování i odesílání dat aspoň 100 kilobitu za sekundu, ztrátovost paketů nejvýše 1 % a zpoždění nejvýše 35 milisekund. Pro využívání služby potřebujete dále pevný telefon pro technologii VoIP, tedy přenosu hlasu přes IP protokol. Umožňuje prostřednictvím pevné sítě vnitrostátní hovory v rámci České

republiky na Vámi zadaná telefonní čísla s předvolbou +420, a to z telefonního čísla služby, které Vám přidělila O2. Služba umožňuje i bezplatné volání na čísla tísňových linek nepřetržitě, a to včetně lokalizace volajícího podle adresy, na níž je sjednáno poskytování služby.

- 1.2. **Služba mobilní volání** umožňuje vnitrostátní hlasové hovory a posílání textových zpráv (SMS) prostřednictvím mobilní sítě. K jejímu využití je potřeba mobilní telefon a do něj vložená SIM karta s Vaším telefonním číslem od O2. Fyzickou SIM kartu lze u vybraných chytrých telefonů nahradit její elektronickou verzí (tedy eSIM), kterou Vám O2 prostřednictvím odkazu umožní do telefonu nainstalovat. Službu lze využívat v dosahu signálu mobilní sítě O2. Umožňuje vnitrostátní hovory a textové zprávy v rámci České republiky na Vámi zadaná telefonní čísla s předvolbou +420, a to z telefonního čísla Vaší SIM karty od O2. Služba umožňuje i bezplatné volání na čísla tísňových linek nepřetržitě, a to včetně lokalizace volajícího. Nezahrnuje služby poskytované prostřednictvím sítí zahraničních operátorů (roaming), pokud si nesjednáte roamingový tarif.
- 1.3. **Služba mobilní internet** je datová služba poskytovaná v rámci České republiky v mobilní síti, která umožňuje bezdrátový přístup k internetu pomocí bezdrátové technologie 4G, LTE nebo 5G. K jejímu využití je potřeba mít mobilní telefon, tablet nebo modem, který podporuje tuto technologii v České republice a do kterého je vložená SIM karta s Vaším telefonním číslem od O2. Službu lze využívat v dosahu signálu mobilní sítě O2. Služba neumožňuje tísňovou komunikaci ani pevnou IP adresu a nezahrnuje služby poskytované prostřednictvím sítí zahraničních operátorů (roaming), pokud si nesjednáte roamingový tarif.
- 1.4. **Služba internet v pevném místě** je datová služba poskytovaná na konkrétním místě v České republice podle adresy, kterou s Vámi O2 sjedná při jejím zřízení. Předpokladem zřízení služby je dostupnost některé z technologií internetového připojení na požadované adrese poskytovaného O2, tedy přípojky s metalickým vedením xDSL, přípojky s optickým vedením Fibre, případně pokrytí místa mobilním 5G signálem v dostatečné kvalitě. Pro využívání služby potřebujete modem nebo router kompatibilní s použitou technologií připojení. Služba umožňuje přístup k internetu. Nezahrnuje však tísňovou komunikaci.

2. Fungování služeb elektronických komunikací O2

Služba je poskytována na základě smlouvy, kterou uzavřete s O2. Ve smlouvě sjednáte tarif služby, který určuje Vámi placenou cenu a stanovuje, kolik jednotek služby a s jakými parametry můžete využívat. Postup sjednání najdete ve všeobecných podmínkách

poskytování služeb O2 a aktuální nabídku tarifů v ceníku základních služeb O2. Oba dokumenty jsou dostupné ve formátu PDF na adrese <https://www.o2.cz/osobni/ceniky-a-dokumenty>.

Zákaznická podpora je dostupná telefonicky na lince 800 02 02 02, elektronicky pomocí on-line chatu na platformách www.o2.cz a www.mojeo2.cz nebo v aplikaci Moje O2 a také na každé O2 prodejně. Při správě služeb na uvedených platformách pomáhá virtuální asistentka Eva. Tento chytrý chat poháněný umělou inteligencí spolehlivě navede při vyhledávání informací, při nastavování nových i stávajících služeb, při kontrole vyúčtování nebo čerpání dat a v mnoha dalších oblastech. S Evou lze komunikovat jak písemně, tak i pomocí hlasových zpráv.

Pokud máte zrakové či sluchové omezení, je zde pro Vás **O2 Linka pro neslyšící a nevidomé**, kterou lze kontaktovat v pracovních dnech v době mezi 8. a 17. hodinou, a to elektronickou zprávou na adrese neslysici@o2.cz, telefonem na čísle 800 142 142, SMS na číslo 720 002 282 nebo prostřednictvím on-line chatu na platformě www.o2linkaproneslysici.cz.

Pro snazší pochopení uvádíme základní vysvětlení, jak jednotlivé služby fungují a co potřebujete k jejich užívání:

- 2.1. **U služby volání z pevné** má uživatel telefonní přístroj připojený k pevné síti prostřednictvím telefonní zásuvky. Při vytočení čísla je hovor veden přes veřejnou telefonní síť k volanému účastníkovi. Hovory jsou spojovány ústřednami O2 a případně jiných operátorů.
- 2.2. **U služby mobilní volání** potřebuje uživatel mobilní telefon s aktivní SIM kartou O2. Mobilní telefon se při vytočení čísla bezdrátově spojí s nejbližší základnovou stanicí (vysílačem) O2. Hlasové hovory i textové zprávy jsou přenášeny rádiově mobilní sítí do ústředny O2 a odtud k volanému, případně i prostřednictvím sítí jiných operátorů. Služba umožňuje volání i posílání textových zpráv na pevná i mobilní čísla v ČR.
- 2.3. **U služby mobilní internet** uživatel používá chytrý telefon, tablet nebo datový modem s aktivní SIM kartou O2. Zařízení se spojí pomocí vysílače technologií 4G, LTE nebo 5G s mobilní datovou sítí O2. Data z internetu, například z webové stránky, putují od serverů páteřní sítí O2 až k vysílači a od něj rádiovým signálem až k uživateli, a data posílaná uživatelem zase opačnou cestou. Uživatel tak může prohlížet web a používat aplikace s přístupem k internetu kdekoli v České republice, kde je pokrytí signálem.
- 2.4. **U služby internet v pevném místě** má uživatel na své adrese modem/router propojený se sítí O2 (např. metalickým či optickým vedením, anebo bezdrátově, dle technologie dostupné na adrese). Po zapojení modemu a jeho konfiguraci získá trvalé spojení k internetu. Data jsou přenášena až do sítě O2 a dále do celosvětové

internetové síti. Uživatel může připojit počítač, Wi-Fi router či další zařízení a využívat internet stabilně na dané adrese.

3. Přístupnost služeb elektronických komunikací

O2 dbá na to, aby její služby elektronických komunikací byly přístupné všem uživatelům, včetně osob se zdravotním postižením a jiným funkčním omezením. Proto plní obecné požadavky na přístupnost služeb i specifické požadavky na přístupnost služeb elektronických komunikací, stanovené zákonem č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb.

Konkrétně O2 zajišťuje přístupnost svých služeb elektronických komunikací takto:

3.1. Poskytování informací v přístupné podobě:

- **Formáty umožňující vnímání více smysly:** všechny informace o službách, zejména tento dokument, smluvní podmínky včetně všeobecných obchodních podmínek a ceníků, zveřejňuje O2 způsobem umožňujícím vnímání více smysly a různými formáty. Konkrétně jsou informace zveřejněné na internetových stránkách www.o2.cz k dispozici v běžně přístupných textových formátech, například HTML stránka splňující standardy přístupnosti nebo PDF soubor s textovou vrstvou. Tyto formáty umožňují automatizované čtení textu a jeho vnímání ve zvukové formě. O2 Linka pro neslyšící a nevidomé Vám je rovněž může na vyžádání sdělit.
- **Srozumitelný jazyk:** texty jsou formulovány jednoduchým srozumitelným způsobem, aby je pochopili i lidé s obtížemi v porozumění nebo s nižší úrovní čtenářské dovednosti. Vyhýbáme se odborným výrazům a dlouhým souvětím. Důležité pojmy vysvětlujeme. Cílem je, aby informace dokázal vnímat a pochopit každý uživatel.
- **Čitelnost:** použité písmo na internetových stránkách a tištěných materiálech má dostatečnou velikost a dobře čitelný typ. Dáváme pozor na vysoký kontrast textu vůči pozadí pro osoby se zrakovým omezením. Mezi řádky a odstavci používáme dostatečné mezery. K významovému užití barev připojujeme i popis, který vnímání barev nevyžaduje. Uživatelé elektronických dokumentů si mohou velikost písma upravit podle svých potřeb, např. pomocí funkcí webového prohlížeče nebo čtečky PDF dokumentů.
- **Alternativy k textu a grafice:** netextový obsah, pokud je použit a má podstatný význam pro porozumění, doplňujeme textovým popisem či alternativním textem,

aby informace byla dostupná i pro uživatele pomocí čteček obrazovky. To se týká například vizuálních schémat nebo ikon v elektronických dokumentech. Pokud je to možné, v čistě textové formě se vyhýbáme složitým tabulkám a grafům a informace raději popisujeme slovně pro snadné čtení.

3.2. Ovládání služeb a přístupnost koncových zařízení:

Služby elektronických komunikací O2 jsou navrženy, aby je bylo možné ovládat i pomocí podpůrných technologií a pomůcek. Ty zahrnují:

- **Přístupná koncová zařízení:** koncová zařízení jako telefony a modemy, která jsou v nabídce O2 a byla uvedena na trh po 28. červnu 2025, splňují požadavky na přístupnost výrobků dle zákona č. 424/2023 Sb. Přístupné koncové zařízení je podmínkou přístupnosti služby, která se s jeho pomocí využívá. Například mobilní telefony uvedené na trh po 28. červnu 2025 jsou vybaveny funkcemi pro usnadnění, podpora čteček pro nevidomé, možnost zvětšení textu, vysoce kontrastní režim, hlasové ovládání, kompatibilita s naslouchadly apod. U pevných telefonů jsou v nabídce O2 zařízení s možností připojení indukční smyčky pro použití s naslouchadlem a s velkými tlačítky pro snadné vytáčení. U služby internet v pevném místě lze navíc koncové zařízení objednat s instalací technikem: v tom případě technik O2 přijede přímo na sjednanou adresu přípojky a zařízení i službu plně zprovozní.
- **Ovládání hlasem a pomocí digitálních asistentů:** mobilní hlasové služby a datové služby O2 jsou kompatibilní s běžnými hlasovými asistenty a ovládáním hlasem na zařízeních s operačním systémem Android a iOS od verze Uživatelé tak mohou na přístupném koncovém zařízení například vytočit číslo nebo poslat zprávu pomocí hlasových pokynů díky **asistentům Google Assistant nebo Apple Siri**, což ocení lidé s omezenou pohyblivostí nebo nevidomí.
- **Interoperabilita s podpůrnými technologiemi:** elektronické platformy O2 pro spotřebitele, především internetové stránky www.o2.cz a samoobsluha www.mojeo2.cz, jakož i mobilní aplikace pro správu služeb Moje O2, spolupracují s podpůrným software a hardware. O2 testuje kompatibilitu **s odečítači obrazovky TalkBack v systému Android a VoiceOver v systému iOS**. Uživatelé, kteří používají speciální pomůcky k ovládání služeb O2 pomocí internetových stránek, mohou využít **pomůcky pracující s rozhraními podle standardu WCAG ve verzi 2.2 s úrovní přístupnosti AA**.

3.3. Přístupné webové stránky a aplikace:

Internetové stránky a mobilní aplikace, které O2 provozuje a slouží spotřebitelům k nabízení, objednání či ovládání služeb elektronických komunikací, jsou navrženy v souladu s aktuálními standardy přístupnosti. O2 se přitom **řídí standardem Web Content Accessibility Guidelines WCAG ve verzi 2.2 na úrovni AA**, což je mezinárodně uznávaný standard pro přístupnost webového obsahu. To se týká webových stránek www.o2.cz, www.mojeo2.cz, www.bleskmobil.cz, <https://samoobsluha.bleskmobil.cz>, www.opencall.cz, <https://moje.opencall.cz> a obdobně i mobilní aplikace Moje O2.

Prakticky to znamená, že uvedené weby a aplikace O2 splňují následující požadavky:

- Jsou **vnímatelné**, takže jejich obsah lze vnímat různými způsoby. Text má alternativu v audio formě díky čtečce obrazovky, která jej přečte nahlas, obrázky s podstatným významem pro porozumění mají popisy a videa mohou mít titulky. Čtení pomocí asistovaných technologií odpovídá vizuálnímu uspořádání na obrazovce.
- Jsou **ovladatelné**, takže stránky lze ovládat nejen kurzorem, ale i pomocí klávesnice nebo hlasovým asistentem. Interaktivní prvky jsou dostatečně velké, a pokud existují časové limity, jsou nastavitelné uživateli, kteří potřebují více času.
- Jsou **srozumitelné**, takže informace a navigace na internetových stránkách jsou pochopitelné. O2 užívá konzistentní rozvržení stránky, jasné nadpisy a jednoduchý jazyk. I formuláře (zejména pro objednání nových služeb nebo změnu nastavení stávajících) obsahují jasné popisky a v případě chyby nabízí vysvětlení příčiny, aby ji bylo možné napravit.
- Jsou **stabilní**, takže nejsou závislé na jedné konkrétní technologii, ale jsou slučitelné s různými prohlížeči a zařízeními. Jejich kód odpovídá standardům, což zajišťuje, že čtečky obrazovky nebo jiné podpůrné technologie mohou správně přenášet obsah.

Díky dodržení standardu WCAG 2.2 AA pokrývá O2 široké spektrum potřeb lidí s postižením – od nevidomých a slabozrakých přes neslyšící a nedoslýchavé až po uživatele s omezenou motorikou či s kombinovanými hendikepy.

3.4. Zvláštní funkce pro sluchově a řečově postižené – zpracování textu v reálném čase

Pro uživatele, kteří mají postižení sluchu nebo nemohou komunikovat hlasem, O2 provozuje ve své síti funkci zpracování textu v reálném čase, zkráceně RTT. Umožňuje, aby během hlasového hovoru pomocí kompatibilního telefonu mohli volající i volaný současně psát text, který se okamžitě zobrazuje druhé straně. Text se tedy přenáší průběžně, znak po znaku v reálném čase. Tím se zajišťuje plynulý rozhovor mezi slyšícím a neslyšícím uživatelem bez prodlevy, na rozdíl od klasických SMS. Uživatel s postižením sluchu tak může během hovoru číst, co sděluje druhá strana (psaním textu nebo řečí, kterou systém převádí na text), a zároveň může sám odepisovat.

Tato funkce je integrována do sítě O2, a proto je dostupná pro všechny tarify O2 včetně předplacených karet, a je v rámci aktivního hovoru zdarma. Tuto funkci umožňují všechny telefony a software, které ji technicky podporují, typicky chytré telefony uvedené na trh po 28. červnu 2025. Aby bylo možné tuto funkci využít, musí pochopitelně používat telefon, který ji podporuje, volající i volaný a musí ji mít zapnutou v nastavení telefonu (typicky v sekci Nastavení hovorů).

Při splnění těchto podmínek si může volající na začátku hovoru zvolit možnost RTT. Jestliže telefon volaného tuto funkci podporuje a volaný ji přijme, mohou oba účastníci hovoru v jeho průběhu psát textové zprávy a přijímat je v reálném čase. Pokud telefon volaného RTT nepodporuje, volajícímu se zobrazí upozornění a spojení nebude navázáno. V takovém případě lze použít standardní hlasový hovor. Funkci RTT lze aktivovat také během hovoru mezi kompatibilními zařízeními.

I funkce zpracování textu v reálném čase má svá omezení. V mezinárodním volání a roamingu tato funkce závisí na tom, zda zahraniční síť tuto funkci rovněž podporuje. O2 během hovoru aktuálně neposkytuje služby přenosu videa, a proto ani funkci plné konverzace.

3.5. Přístupnost tísňové komunikace

S ohledem na zákonné požadavky O2 zajišťuje, aby v rámci jejích služeb volání z pevné a mobilní volání byly osobám se sluchovým nebo řečovým omezením v České republice přístupné také tísňová volání a komunikace na číslo integrovaného záchranného systému 112, případně na další tísňové linky 150, 155 a 158. Konkrétně O2 umožňuje vedle běžného hlasového volání na tísňové linky také odesílání textových zpráv (SMS) na určené tísňové číslo pro neslyšící (dle

pokynů integrovaného záchranného systému) a následně vedení komunikace s centrem tísňového volání prostřednictvím SMS.

3.6. Zákaznická podpora a komunikace s O2

Naše podpůrné služby (O2 podpora, specializovaná linka pro osoby s funkčními omezeními) jsou dostupné více způsoby komunikace, abychom vyšli vstříc různým potřebám:

- O2 podporu lze kontaktovat telefonicky (hlasový hovor) na 800 020 202, prostřednictvím on-line chatu na platformách www.o2.cz či www.mojeo2.cz a v mobilní aplikaci Moje O2, jakož i osobně na kterékoli O2 prodejně.
- Na O2 lince pro neslyšící a nevidomé jsou během její provozní doby k dispozici vyškolení pracovníci, kteří rozumí zásadám komunikace s osobami se specifickými potřebami. Vědí, jak komunikovat trpělivě a srozumitelně. Informace o přístupnosti služby a kompatibilitě s kompenzačními pomůckami jsou připraveni poskytnout na požádání, stejně jako převedení telefonátu do textové podoby (operátor na lince píše to, co by standardně říkal).
- V případě potřeby může O2 se zájemci komunikovat i klasickou poštou v jednoduchém textu nebo pomocí datové schránky.

3.7. Průběžné zlepšování přístupnosti a aktualizace

Tento dokument udržuje O2 aktuální po celou dobu poskytování služeb elektronických komunikací pro spotřebitele. Pokud dojde ke změnám v poskytovaných službách a rozhraních, které mají vliv na plnění požadavků na přístupnost, O2 tento dokument odpovídajícím způsobem aktualizuje a zveřejní na internetových stránkách www.o2.cz. O2 též průběžně sleduje nové technologie a standardy, aby služby zůstaly dobře přístupné i do budoucna.

O2 pravidelně ověřuje přístupnost svých služeb. Související internetové stránky a mobilní aplikace procházejí interním testováním přístupnosti podle standardu WCAG a zpětnou vazbu O2 sbírá i od samotných uživatelů s postižením.

Máte-li potíže s používáním služeb z důvodu přístupnosti nebo návrh na zlepšení, budeme rádi, když nás upozorníte prostřednictvím webového formuláře na platformě www.o2.cz v sekci „Společnost“, <https://spolecnost.o2.cz/odpovedny-pristup/pristupnost>. Každý podnět prověříme a podnikneme kroky ke zlepšení.

4. Závěrečná ustanovení

Tato informace je zveřejněna v souladu s § 14 zákona č. 424/2023 Sb. a je dostupná na internetových stránkách www.o2.cz po celou dobu poskytování služeb elektronických komunikací O2 pro spotřebitele.

Stránky a aplikace, publikované do 28. června 2025, na kterých se vyskytuje po uvedeném datu nezměněný obsah, nemusejí splňovat standardy na přístupnost popsané v tomto dokumentu. To platí i pro služby, které byly nabízeny do uvedeného data a jsou nadále poskytovány beze změn a aktualizací.

Tato informace se uplatní počínaje 28. červnem 2025.