

Prohlášení o přístupnosti služby Digitální samoobslužné služby ČEZ ESCO, a.s.

Prohlášení o přístupnosti služby podle § 14 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, ve znění pozdějších předpisů.

1. Identifikace poskytovatele služby

Poskytovatel služby:

ČEZ ESCO, a.s.

Sídlo společnosti:

Duhová 1444/2
140 00 Praha 4 – Michle

Identifikační číslo (IČO):

03592880

Kontaktní adresa:

ČEZ ESCO, a.s.
Duhová 1444/2, 140 00 Praha 4 – Michle

2. Předmět prohlášení přístupnosti

Název služby:

Digitální samoobslužné služby ČEZ ESCO
(webová aplikace ESCO Energy Market EEM a ESCO Portál)

Kategorie služby podle § 2 odst. 2 zákona č. 424/2023 Sb.:

služby elektronického obchodování

Popis služby:

Obecně se jedná o online rozhraní společnosti ČEZ ESCO, umožňující zákazníkům elektronický přístup k informacím a správu služeb souvisejících s dodávkami energií a energetickými službami. Tato rozhraní podporují jak obchodní procesy spojené s nákupem a výkupem elektřiny a plynu, tak administrativní a zákaznické záležitosti vyplývající ze smluvního vztahu s ČEZ ESCO.

Uživatelé prostřednictvím těchto služeb získávají přístup k informacím o svých smlouvách, sjednaných objemech a dalších relevantních údajích, a mohou vybrané úkony řešit online bez nutnosti osobní návštěvy nebo telefonického kontaktu. Digitální rozhraní jsou navržena tak, aby poskytovala přehledné, srozumitelné a efektivní prostředí odpovídající různým rolím a potřebám uživatelů.

Součástí tohoto digitálního prostředí jsou ESCO Energy Market (EEM) a ESCO Portál, přičemž každé z těchto rozhraní plní odlišnou a vzájemně se doplňující funkci. ESCO Energy Market je online aplikace určená k řízení obchodních a cenových aspektů nákupu a výkupu elektřiny a zemního plynu, zejména v režimu postupného nákupu. Uživatelům umožňuje sledovat vývoj velkoobchodních cen, pracovat se sjednanými objemy energií, orientačně vyhodnocovat nákupní kroky a získávat přehled o cenové struktuře dodávek vyplývajících ze smluvního nastavení.

ESCO Portál naopak slouží jako zákaznické a administrativní rozhraní, prostřednictvím kterého uživatelé spravují smluvní a provozní záležitosti související se službami ČEZ ESCO. Poskytuje přístup k informacím o smlouvách, fakturaci a vyúčtování a podporuje elektronickou komunikaci se zákaznickou podporou, včetně podávání dotazů a reklamací. Portál je určen k běžné správě zákaznického vztahu a k řešení administrativních požadavků online.

Obě rozhraní jsou přístupná prostřednictvím webového prohlížeče, jsou určena pro registrované uživatele a společně umožňují online správu většiny obchodních i administrativních záležitostí spojených se službami ČEZ ESCO.

3. Soulad služby s požadavky na přístupnost

Služba je s ohledem na požadavky zákona č. 424/2023 Sb. zčásti v souladu, přičemž přístupnost je zajištěna v rozsahu odpovídajícím povaze služby a je průběžně zlepšována. Při zajišťování přístupnosti poskytovatel vychází zejména ze standardu WCAG 2.2.

Požadavky na přístupnost, které služba splňuje

Ovladatelnost klávesnicí

Služba je ovladatelná bez nutnosti použití myši. Všechny hlavní funkce a ovládací prvky jsou dostupné prostřednictvím klávesnice, včetně navigace mezi prvky a potvrzení akcí.

Srozumitelnost a předvídatelnost ovládání

Rozhraní služby je konzistentní a předvídatelné. Ovládací prvky se chovají jednotně a jejich funkce je uživateli srozumitelná. Navigace je logicky strukturovaná a umožňuje snadnou orientaci v rámci služby.

Používání barev a kontrastu

Informace nejsou sdělovány výhradně pomocí barev. Barevné rozlišení je vždy doplněno textem, ikonou nebo jiným rozlišovacím prvkem. Použitý barevný kontrast zajišťuje čitelnost textu a ovládacích prvků.

Zvětšování textu a přizpůsobení zobrazení

Textový obsah lze zvětšit bez ztráty funkčnosti nebo čitelnosti služby. Rozhraní se přizpůsobuje různým velikostem obrazovky a umožňuje pohodlné použití na různých zařízeních.

Formuláře a chybová hlášení

Formuláře obsahují jednoznačně označená pole a srozumitelná chybová hlášení. Chyby jsou uživateli oznamovány textově a je uveden postup pro jejich odstranění.

Blikání, animace a pohybový obsah

Služba neobsahuje prvky, které by způsobovaly nadměrné blikání nebo mohly vyvolat zdravotní obtíže. Pohybové a animační prvky nejsou klíčové pro pochopení obsahu.

Chybová a stavová hlášení

Chybová a stavová hlášení jsou uživateli sdělována textovou formou a jsou srozumitelná i pro uživatele asistivních technologií.

Jazyk a srozumitelnost

Texty a instrukce jsou psány srozumitelným a jednoznačným jazykem. Odborné pojmy a zkratky jsou vysvětlovány v kontextu služby.

Požadavky na přístupnost plněné částečně

Podpora asistivních technologií (hlasové a obrazovkové čtečky)

Uživatelské rozhraní je navrženo tak, aby bylo kompatibilní s běžně používanými hlasovými a obrazovkovými čtečkami. Struktura obsahu služby je v převážné části navržena s ohledem na sémanticky správné členění a podporu hlasových a obrazovkových čteček.

U některých částí služby, zejména u starších nebo historických obrazovek, nemusí být sémantická struktura plně optimalizována ve všech případech. Tyto části jsou postupně upravovány v rámci dalšího vývoje služby.

Alternativní textové popisy netextového obsahu

Většina netextových prvků, jako jsou ikony, grafické ovládací prvky a informativní obrázky, je doplněna alternativním textovým popisem.

U některých netextových prvků, zejména v komplexních nebo historických částech služby, nemusí být alternativní popis vždy k dispozici. Informace jsou však zpravidla dostupné i jiným způsobem, zejména prostřednictvím textového obsahu v okolí těchto prvků.

Časové limity a automatické změny obsahu

Některé části služby mohou obsahovat časová omezení (např. bezpečnostní odhlášení). U většiny služeb je uživatel na tyto skutečnosti upozorněn a může je opětovně aktivovat.

Požadavky na přístupnost, které nejsou splněny

PDF dokumenty

Některé PDF dokumenty zveřejňované v rámci služby nejsou plně přístupné pro uživatele asistivních technologií, zejména z důvodu jejich historického vzniku nebo technických omezení původních formátů.

Na vyžádání je obsah těchto dokumentů poskytován v alternativní přístupné podobě prostřednictvím zákaznické podpory.

Interaktivní grafy a vizualizace dat

Vybrané interaktivní grafické prvky nejsou v současné době plně přístupné pro uživatele hlasových čteček. Informace obsažené v těchto grafech jsou však dostupné také v textové nebo tabulkové podobě, případně mohou být poskytnuty alternativním způsobem.

4. Posouzení souladu se Zákonem

Soulad služby s požadavky na přístupnost byl posouzen poskytovatelem služby na základě interního sebehodnocení, přičemž jako podpůrný podklad byla využita odborná zpětná vazba externího projektu Théseus (Středisko Teiresiás Masarykovy univerzity).

K posouzení shody vychází poskytovatel ze znění zákona č. 424/2023 Sb. Zákon o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 (European Accessibility Act) a standardů WCAG 2.2.

5. Další informace

V případech, kdy nelze zajistit přístupnost dané části služby v souladu s požadavky těchto norem, je přístupnost zajištěna alternativním způsobem, který umožňuje rovnocenný přístup ke službě.

- Prostřednictvím obchodního zástupce.
- pro řešení požadavků lze využít bezplatnou zákaznickou linku 371 101 101, která je dostupná každý pracovní den 8.00–18.00 hodin

Prohlášení o přístupnosti je dostupné na webových stránkách www.cezesco.cz/pristupnost v textové a hlasové podobě.

6. Kontakt na poskytovatele služeb

V případě potřeby nás můžete kontaktovat jedním z následujících způsobů:

- E-mail: pristupnost-cez-esco@cez.cz
- Kontaktní linka: 371 101 101

7. Postupy pro prosazování práva

Kontaktní údaje příslušného orgánu dozoru:

Česká obchodní inspekce

Gorazdova 1969/24
120 00 Praha 2

Poradenská linka: +420 222 703 404

E-mail: podatelna@coi.gov.cz

Web: <http://www.coi.gov.cz>

Prohlášení o přístupnosti bylo vypracováno dne (1. 7. 2026)

Prohlášení o přístupnosti je vhodně pravidelně aktualizováno, datum poslední revize (1. 7. 2026)