

# Společnost Sprintel s.r.o.

## Prohlášení o přístupnosti služeb

Vydáno dle § 14 odst. 1 zákona č. 424/2023 Sb.,

*o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (dále jen „ZOP“)*

*(dále jen „Prohlášení“) – doplněk k Všeobecným obchodním podmínkám **Sprintel s.r.o.***

Toto prohlášení o přístupnosti poskytovaných služeb zveřejňuje společnost **Sprintel s.r.o.**, IČO: 26974487, se sídlem Svatoplukova 3725/60a, 796 01 Prostějov (dále jen „**Poskytovatel**“), jako poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle ZOP, jakožto doplněk Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele, dostupných na webových stránkách [www.sprintel.cz](http://www.sprintel.cz). Prohlášení informuje osoby se zvláštními potřebami podle Zákona č. 424/2023 Sb. o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (ZOP).

Poskytovatel není mikropodnikem ve smyslu ZOP, a proto se na něj ve vztahu ke službám poskytovaným spotřebitelům vztahují povinnosti poskytovatele služby podle tohoto zákona.

### 1. Obecný popis poskytovaných služeb

Poskytovatel poskytuje zejména služby přístupu k internetu, televizní balíčky a související služby elektronických komunikací (dále jen „**Služby**“). Služby jsou poskytovány na základě smlouvy uzavřené se zákazníkem, a to zpravidla pro konkrétní místo připojení.

Zákazníkům jsou poskytovány zejména tyto informace:

- informace o nabízených službách a tarifech,
- informace o cenách služeb a doplňkových úkonů,
- smluvní dokumentace,
- všeobecné obchodní podmínky,
- provozní podmínky,
- shrnutí smlouvy,
- reklamační postup,
- informace o ukončení smlouvy a vrácení zařízení,
- kontaktní údaje zákaznické podpory.

Tyto informace jsou zveřejňovány na internetových stránkách společnosti a/nebo jsou zákazníkovi poskytovány před uzavřením smlouvy či při změně smlouvy v textové podobě, zejména elektronicky nebo v listinné podobě.

## **2. Způsob splnění požadavků na přístupnost**

Poskytovatel přijímá opatření k tomu, aby informace potřebné pro využívání služeb byly zákazníkům dostupné srozumitelným, přehledným a přístupným způsobem.

Informace o službách jsou poskytovány zejména tak, aby:

- byly dostupné v textové podobě, v takovém formátu, který lze použít k vytvoření alternativních podpůrných formátů umožňujících prezentaci více než jedním smyslem,
- byly prezentovány srozumitelným jazykem,
- byly přístupné prostřednictvím běžných internetových prohlížečů,
- bylo možné je zobrazit a zvětšit pomocí standardních funkcí zařízení nebo prohlížeče,
- byly dostupné v odpovídající velikosti písma s přihlédnutím k předvídatelným podmínkám použití a s dostatečným kontrastem, s nastavitelnými mezerami mezi písmeny, řádky a odstavci,
- byly použitelné s běžnými podpůrnými technologiemi, zejména se čtečkami obrazovky, pokud to technická povaha dokumentu umožňuje,
- byly zpřístupněné v jednotném formátu na internetových stránkách, mobilních zařízeních, či souvisejících online a mobilních aplikacích,
- byly poskytovány prostřednictvím více komunikačních kanálů, zejména prostřednictvím webových stránek, e-mailu, telefonu a zákaznické podpory.

Poskytovatel průběžně upravuje své webové stránky a smluvní dokumenty tak, aby byly informace o poskytovaných službách vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a stabilní.

Výrobky, které jsou v souvislosti s poskytováním Služeb využívány, jsou rovněž přístupné v souladu se ZOP, pokud o to uživatel služby požádá.

## **3. Vysvětlivky nezbytné k pochopení fungování služby**

Služba přístupu k internetu umožňuje zákazníkovi připojení k síti internet v místě uvedeném ve smlouvě. Pro poskytování služby může být použito koncové nebo jiné technické zařízení, zejména anténa, router, modem nebo obdobné zařízení.

Technické parametry služby, cena, podmínky zřízení, podmínky užívání, omezení služby, způsob reklamace a podmínky ukončení smlouvy jsou uvedeny ve smlouvě, shrnutí smlouvy, ceníku, provozních podmínkách a Všeobecných obchodních podmínkách.

Pokud je zákazníkovi předáno zařízení ve vlastnictví společnosti, je zákazník povinen jej po ukončení smlouvy vrátit. Zákazník může zařízení vrátit vlastní cestou, zejména osobně, poštou nebo jiným dohodnutým způsobem. Pokud zákazník požádá o zásah

technika, například o demontáž zařízení, jedná se o volitelný zpoplatněný technický úkon dle aktuálního ceníku doplňkových služeb.

#### **4. Služby podpory a asistence**

Zákazníci mohou využít zákaznickou podporu společnosti zejména:

- telefonicky,
- e-mailem,
- písemně,
- osobně na kontaktním místě společnosti, je-li tato možnost dostupná,
- prostřednictvím technické podpory.

Zákaznická podpora poskytuje informace o službách, smluvních dokumentech, cenách, reklamách, technických úkonech a dostupných způsobech komunikace; tato podpora poskytuje na vyžádání informace o přístupnosti služby a její kompatibilitě s podpůrnými technologiemi.

Osoba se zdravotním postižením může požádat o poskytnutí informací v přístupnější podobě, zejména o vysvětlení dokumentu, zaslání dokumentu v textové elektronické podobě, telefonické vysvětlení nebo jiný přiměřený způsob komunikace podle konkrétní potřeby zákazníka a technických možností společnosti.

#### **5. Produkty a služby určené pro osoby se zdravotním postižením**

Poskytovatel v současnosti neposkytuje samostatné speciální tarify, produkty nebo technická zařízení určená výhradně pro koncové uživatele se zdravotním postižením.

Tím není dotčena možnost zákazníka se zdravotním postižením požádat společnost o přiměřenou součinnost při seznámení se se smluvní dokumentací, vysvětlení podmínek služby nebo poskytnutí informací v přístupnější podobě.

Poskytovatel se bude žádostmi zákazníků se zdravotním postižením zabývat individuálně a poskytne součinnost v rozsahu, který je technicky možný a přiměřený povaze poskytované služby.

#### **6. Elektronické komunikační služby a zvláštní požadavky na přístupnost**

V rozsahu, v jakém společnost poskytuje službu přístupu k internetu, tato služba sama o sobě nepředstavuje vlastní hlasovou interpersonální komunikační službu ani vlastní videokomunikační službu poskytovanou společností.

U hlasové služby poskytované společností toliko prostřednictvím technologie VOIP nejsou podporované požadavky týkající se textu v reálném čase, úplné konverzace nebo synchronizace tísňové komunikace. Zde se společnost odvolává na článek 7 tohoto Prohlášení.

#### **7. Postup při nepřiměřené zátěži podle § 15 zákona č. 424/2023 Sb.**

Poskytovatel usiluje o postupné zajištění přístupnosti poskytovaných služeb a souvisejících informací. V některých dílčích případech však může úplné splnění konkrétního požadavku na přístupnost vyžadovat zásadní změnu služby nebo může pro společnost představovat nepřiměřenou zátěž.

V takovém případě společnost postupuje podle § 15 zákona č. 424/2023 Sb. To znamená, že u konkrétního požadavku na přístupnost posoudí zejména technickou proveditelnost, náklady na provedení opatření, poměr těchto nákladů k celkovým nákladům a obratu společnosti, přínos opatření pro osoby se zdravotním postižením a četnost využití dané služby nebo funkcionality.

Společnost v rozsahu, v jakém se dovolává nepřiměřené zátěže, vypracuje posouzení podle § 15 zákona č. 424/2023 Sb., uchová podklady pro toto posouzení po zákonem stanovenou dobu a informuje příslušný orgán dozoru o tom, které konkrétní požadavky na přístupnost nebudou z důvodu nepřiměřené zátěže splněny.

Společnost v této souvislosti prohlašuje, že pokud uplatní postup podle § 15 odst. 1 písm. b) zákona č. 424/2023 Sb., bude tento postup uplatněn pouze v rozsahu konkrétně posouzených požadavků a nikoli jako obecné vyloučení povinností podle zákona o přístupnosti.

Společnost dále prohlašuje, že pokud uplatní nepřiměřenou zátěž podle § 15 odst. 1 písm. b) zákona č. 424/2023 Sb., ověří, zda na zajištění shody s požadavky na přístupnost neobdržela dotaci, dar nebo jiné obdobné plnění, a v případě zákonné povinnosti přiloží k informaci orgánu dozoru odpovídající čestné prohlášení.

## **8. Kontakt pro otázky týkající se přístupnosti**

Dotazy, žádosti nebo připomínky týkající se přístupnosti služeb a informací Poskytovatele je možné zasílat na tyto kontakty:

E-mail: [info@sprintel.cz](mailto:info@sprintel.cz)

Telefon: 588 008 008

Adresa: Svatoplukova 3725/60a, 796 01 Prostějov

Poskytovatel se bude žádostmi týkajícími se přístupnosti zabývat bez zbytečného odkladu a poskytne přiměřenou součinnost podle povahy žádosti a technických možností poskytované služby.