

Proč a jak na stránku o přístupnosti služeb

Typ:

[Část, Návod](#)

Subjekt v roli [poskytovatel služeb podle EAA](#) má podle zákona [424/2023 Sb. \(zákon o přístupnosti výrobků a služeb\)](#) také povinnosti informovat o přístupnosti služeb, o službách samotných a o odstraňování nedostatků.

Správným přístupem je na veřejných internetových stránkách zřídit stránku sdružující veškeré relevantní informace. Tím splní povinnost Zveřejnit informace o přístupnosti služby přístupnou formou (§ 14 odst. 1 zákona 424/2023) a další související povinnosti.

My pro vás máme třeba i konkrétní rovnou použitelný [Vzor webové stránky: Informace o přístupnosti našich služeb](#)

Zveřejnění informací o přístupnosti služeb

Poskytovatel služeb, pokud poskytuje jednu či více služeb regulovaných podle směrnice EAA, má dle této směrnice [EU 2019/882 \(Směrnice EAA\)](#) i národního zákona [424/2023 Sb. \(zákon o přístupnosti výrobků a služeb\)](#) povinnost veřejně poskytnout mimo jiné informace o přístupnosti svých služeb. Více ke konkrétním povinnostem třeba dokument [Povinnosti poskytovatele služeb k přístupnosti služeb](#).

Na webových stránkách a nebo nejméně v dokumentu se všeobecnými obchodními podmínkami (pokud webové stránky nejsou) se musí zveřejnit:

- Informace o službách a o tom, které služby jsou regulovanými službami podle EAA
- Informace o přístupnosti služeb
- Informace o souladu s požadavky na přístupnost
- Informace o doplňkovém způsobu zpřístupnění
- Informace o odhalených nedostacích a nesouladu s požadavky na přístupnost a jejich nápravě

Není to složité, ale má to svá určitá specifika. Podrobněji třeba zde:

- [Proč a jak na stránku o přístupnosti služeb](#)
- [Proč pro EAA nelze využít prohlášení o přístupnosti](#)
- [O přístupnosti informujeme srozumitelně a ne právnicky](#)

Co zveřejnit o přístupnosti služby na webu

Poskytovatel služby musí dle směrnice EAA a dle zákona 424/2023 zveřejnit zejména:

- Nečíslovaný seznam Vymezení dané služby.
- Všeobecný popis služby.

- Vysvětlivky potřebné k pochopení služby.
- Informace o přístupnosti služby.
- Splnění jednotlivých požadavků na přístupnost služby a nebo prohlášení o shodě s harmonizovanou normou.
- Způsoby doplňkového řešení přístupnosti, pokud jsou využity.

Je důležité, aby tyto informace byly zveřejněny přístupnou formou. To znamená, že nebudou zveřejněny jako nepřístupný obsah, například naskenovaný dokument nebo obrázek, ale jako součást obsahu dané internetové stránky, která splňuje technické požadavky přístupnosti. To se vztahuje na veškeré informace o službě, včetně právních dokumentů jako jsou obchodní podmínky nebo vzorové smlouvy, které by měly být zveřejněny jako obsah internetové stránky v HTML, nikoli jako PDF dokument se špatnou přístupností nebo odkaz na externí dokument.

O přístupnosti informujeme srozumitelně a ne právnicky

Cílem informace o přístupnosti podle směrnice EAA a zákona 424/2023 není právní text omezující zodpovědnost výrobce a poskytovatele, ale jediným cílem této informace je uživateli a to především se zdravotním postižením, dát jasnou informaci o tom, co může stran přístupnosti čekat a na jaké problémy může narazit a jak je daný subjekt řeší.

Jedná se o uživatelský text a proto není úplně vhodné nechat takový text zpracovávat právníky. Stejně ale není úplně vhodné nechat tento text zpracovávat techniky, protože ti zase používají svoje názvosloví a pravděpodobně nebudou schopni dát dohromady snadno čitelný text, který by byl pro uživatele skutečně přínosný.

Bohužel se v některých případech stává, že o přístupnosti informují subjekty naprosto nesmyslně až hloupě. A ještě se domnívají, že to nějakým způsobem pomůže. Druhý extrém je dlouhý a nečitelný ryze právní text, jehož fiktivním cílem je, aby uživatel sice dostal do ruky nějaké informace o přístupnosti, zároveň ale, aby se subjekt pokud možno co nejvíc zprostil případných problémů nebo řešení konfliktů v situaci, kdy svoje výrobky nebo služby přístupné nemá. To se ani tak netýká výrobců, jako spíš poskytovatelů služeb, kteří se mylně domnívají, že celý rámec přístupnosti služeb má určitý odkladní účinek a že se tedy narovnání přístupnosti mohou věnovat klidně až několik let po vstoupení v platnost příslušné národní legislativy.

Takovým odstrašujícím příkladem budiž již několikrát upozorňované zcela nesmyslné [Prohlášení o přístupnosti | Komerční banka](#)

Text by měl být srozumitelný a čitelný a měl by obsahovat důležité informace. Důležité pro toho uživatele, nikoliv důležité, jak se o nich domnívá ten, kdo text vytváří, tedy daná firma. A stejně důležité, jako odstraňování bariér v přístupnosti, je i svým uživatelům přiznat, pokud třeba ještě někde máte rezervy. Nezapomeňte, že jste povinni to přiznat a nedostatky odstraňovat, i o tom zcela transparentně informovat.

Proč pro EAA nelze využít prohlášení o přístupnosti

Pro splnění povinnosti poskytovatele služeb dle EAA informovat o přístupnosti se někde zvažuje připravit a zveřejnit prohlášení o přístupnosti podle WMAA, tedy prohlášení k internetovým stránkám a

mobilním aplikacím a povinností subjektů veřejného sektoru.

Tento postup není zákonný a nesplní se tím příslušné povinnosti poskytovatele, pozor na to.

- Prohlášení o přístupnosti podle zákona 99/2019 je určeno k úplně něčemu jinému, než povinnost podle zákona 424/2023. Jde o prohlášení k obsahu internetových stránek a mobilních aplikací a jejich obsahu u veřejnoprávních subjektů, nemá to nic společného s poskytováním přístupné služby.
- Poskytovatel služby podle zákona 424/2023 nemůže postupovat podle zákona 99/2019, jelikož rozsah povinné přístupnosti u služby a jejích informací podle zákona 424/2023 je širší a dost odlišný od povinnosti pro veřejnoprávní subjekt a tyto rámce sice lze spojovat, nikoliv však v žádném případě zaměňovat.
- Rozsah povinností informací o přístupnosti služeb a informací o nich podle EAA a zákona 424/2023 je daleko širší, než u prohlášení o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a nelze jej tedy tímto nahradit.
- Poskytovatel dle EAA má daleko více informačních povinností i k této stránce a pouhá deklarace stavu přístupnosti jako u prohlášení, není splněním povinností podle zákona 424/2023.
- Je třeba řešit přístupnost u služby jako takové, nikoliv u celého webu. I když to tak nemusí na první pohled vypadat, je to zcela něco jiného.
- I konkrétní požadavky technické přístupnosti jsou podle EAA jiné, než podle WMAA. U WMAA je povinností faktický soulad s WCAG, zatímto u služby jde o širší rámec požadavků a to například podle ISO EN 301 549 apod.

From:

<https://egdwiki.info/> -

Permanent link:

<https://egdwiki.info/ga:eea:proc-a-jak-na-stranku-o-pristupnosti-sluzeb>

Last update: **23.06.2025 16:50**

