



## Vyhlasenie o prístupnosti

Informácie o ustanovených požiadavkách na prístupnosť poskytovaných služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a o súlade poskytovaných služieb s týmito požiadavkami.

**Energetika Slovensko, a.s.**, so sídlom Čulenova 6, 816 47 Bratislava, IČO: 44 483 767 (ďalej len „**Poskytovateľ služby**“) v súlade s ustanovením § 6 Zákona č. 351/2022 Z. z. o prístupnosti výrobkov a služieb osobám so zdravotným postihnutím v platnom znení (ďalej len „**Zákon**“), týmto informuje verejnosť o ustanovených požiadavkách na prístupnosť poskytovanej služby informačnej spoločnosti v zmysle ustanovenia § 2 ods. 1 písm. d) Zákona (ďalej len „**Služba**“) a o súlade poskytovaných Služieb Poskytovateľom služby s požiadavkami stanovenými v Zákone a súvisiacich vykonávacích predpisoch.

### A. Informácie o všeobecných požiadavkách na prístupnosť Služby pre osoby so zdravotným postihnutím

V zmysle Zákona je Poskytovateľ služby povinný zabezpečiť, aby sa Služba poskytovala tak, aby:

- bola zabezpečená prístupnosť výrobkov, ktoré sa používajú pri poskytovaní Služby, v súlade s ustanovenými požiadavkami na prístupnosť výrobkov pre osoby so zdravotným postihnutím;
- boli informácie o fungovaní Služby, a ak sa pri poskytovaní Služby používajú výrobky, aj informácie o prepojení Služby na tieto výrobky, informácie o ich vlastnostiach, ktoré sa týkajú prístupnosti pre osoby so zdravotným postihnutím, a o ich interoperabilite s asistenčnými zariadeniami a prístrojmi:
  1. sprístupnené prostredníctvom viac než jedného zmyslového kanála,
  2. poskytované zrozumiteľným spôsobom,
  3. poskytované spôsobmi, ktoré dokáže používateľ vnímať,
  4. sprístupnené, ak ide o obsah, v textových formátoch, ktoré sa môžu použiť na vytvorenie alternatívnych asistenčných formátov prezentovateľných používateľom rôznymi spôsobmi a prostredníctvom viac než jedného zmyslového kanála,
  5. poskytované písmom primeranej veľkosti a vhodného typu s prihliadnutím na predvídateľné podmienky použitia a s použitím dostatočného kontrastu a nastaviteľných medzier medzi písmenami, riadkami a odsekmi,
  6. sprevádzané alternatívnou prezentáciou akéhokoľvek netextového obsahu,
  7. poskytované v elektronickej podobe, ak sú potrebné na poskytovanie Služby jednotným a primeraným spôsobom tak, aby bola Služba vnímateľná, ovládateľná, zrozumiteľná a spoľahlivá;
- webové sídla a mobilné aplikácie, ktorými sa Služba poskytuje, vrátane súvisiacich online aplikácií a služieb poskytovaných prostredníctvom mobilných zariadení, boli v súlade so štandardmi pre prístupnosť a funkčnosť webových sídiel a aplikácií, a to takým spôsobom, aby boli vnímateľné, ovládateľné, zrozumiteľné a spoľahlivé;
- podporné služby (helpdesk, telefonické informačné strediská, technická podpora, konverzné služby a služby odbornej prípravy), ak sú dostupné, poskytovali informácie o prístupnosti Služby

pre osoby so zdravotným postihnutím a jej kompatibilitu s asistenčnými technológiami, a to prístupnými spôsobmi komunikácie.

## **B. Informácie o dodatočných požiadavkách na prístupnosť Služby pre osoby so zdravotným postihnutím**

Pri poskytovaní Služby musí byť:

- zabezpečené poskytovanie metód identifikácie, elektronických podpisov, bezpečnosti a platobných služieb, ktoré sú vnímateľné, ovládateľné, zrozumiteľné a spoľahlivé;
- zabezpečené, aby boli poskytované informácie zrozumiteľné, a to bez toho, aby bola presiahnutá úroveň komplexnosti B2 (stredne pokročilá) Spoločného európskeho referenčného rámca Rady Európy pre jazyky.

## **C. Informácie o súlade poskytovaných Služieb Poskytovateľom služby s požiadavkami na prístupnosť poskytovanej Služby**

### **Všeobecný opis Služby v prístupných formátoch**

Naše Služby sú navrhnuté tak, aby boli prístupné pre všetkých používateľov vrátane osôb so zdravotným postihnutím, a to tým, že umožňujeme používateľom využiť rôzne formy predaja (elektronicky/online, telefonicky na zákazníckych linkách, osobne v pobočkách). Informácie poskytujeme v rôznych formátoch, ako sú textové dokumenty, osobné alebo telefonické rozhovory, audio nahrávky a vizuálne materiály.

### **Opisy a vysvetlenia potrebné na pochopenie toho, ako Služba funguje**

Naše Služby fungujú na princípe poskytovania informácií a podpory prostredníctvom rôznych komunikačných kanálov. Používatelia môžu pristupovať k Službe podľa typu poskytovanej Služby buď v online prostredí, telefonicky, alebo osobne v pobočkách Poskytovateľa služby, príp. u jeho zmluvného partnera. Všetky naše materiály sú navrhnuté tak, aby boli pochopiteľné a prístupné pre osoby so zdravotným postihnutím.

### **Opis spôsobu, akým Služba spĺňa ustanovené požiadavky na prístupnosť Služby pre osoby so zdravotným postihnutím**

Naše Služby spĺňajú požiadavky na prístupnosť tým, že:

- poskytujú informácie v prístupných formátoch, ako sú písmo primeranej veľkosti a vhodného typu s prihliadnutím na predvídateľné podmienky použitia a s použitím dostatočného kontrastu a nastaviteľných medzier medzi písmenami, riadkami a odsekmi;
- zverejnené audio nahrávky a elektronické dokumenty sú kompatibilné s čítačkami obrazoviek;
- vo vybraných pobočkách zabezpečujú fyzickú prístupnosť pobočiek vrátane bezbariérového prístupu a vhodných zariadení pre osoby s pohybovými obmedzeniami (bezbariérový prístup je zabezpečený v pobočkách v západnej časti Slovenska v Bratislave, Dunajskej Strede, Nových Zámkoch, Trnave, Trenčíne a v Komárne a vo východnej časti Slovenska v Košiciach, Prešove, Spišskej Novej Vsi, Poprade a v Rožňave); v pobočkách, v ktorých nie je zabezpečený bezbariérový prístup, je zabezpečená asistencia tak, aby boli všetkým zákazníkom sprístupnené Služby v primeranom rozsahu;
- ponúkajú podporu prostredníctvom vyškoleného personálu, ktorý je schopný komunikovať s osobami so zdravotným postihnutím a poskytovať potrebnú pomoc;

- je zabezpečená prístupnosť výrobkov, ktoré sa používajú pri poskytovaní Služby, v súlade s ustanovenými požiadavkami na prístupnosť výrobkov pre osoby so zdravotným postihnutím s výnimkou prípadov, ktoré umožňuje zákon, a to práve s cieľom v čo najväčšej miere umožniť predpokladané využívanie Služieb osobami so zdravotným postihnutím;
- informácie o fungovaní Služby, a ak sa pri poskytovaní Služby používajú výrobky, aj informácie o prepojení Služby na tieto výrobky, informácie o ich vlastnostiach, ktoré sa týkajú prístupnosti pre osoby so zdravotným postihnutím, a o ich interoperabilite s asistenčnými zariadeniami a prístrojmi sú sprístupnené prostredníctvom viac než jedného zmyslového kanála, sú poskytované zrozumiteľným spôsobom a tiež spôsobmi, ktoré dokáže používateľ vnímať;
- informácie sú sprístupnené, ak ide o obsah, v textových formátoch, ktoré sa môžu použiť na vytvorenie alternatívnych asistenčných formátov prezentovateľných používateľom rôznymi spôsobmi a prostredníctvom viac než jedného zmyslového kanála;
- informácie sú sprevádzané alternatívnou prezentáciou akéhokoľvek netextového obsahu;
- informácie sú poskytované v elektronickej podobe, ak sú potrebné na poskytovanie Služby jednotným a primeraným spôsobom tak, aby bola Služba vnímateľná, ovládateľná, zrozumiteľná a spoľahlivá;
- webové sídla a mobilné aplikácie, ktorými sa Služba poskytuje, vrátane súvisiacich online aplikácií a služieb poskytovaných prostredníctvom mobilných zariadení, prechádzajú v súčasnosti auditom, aby boli v súlade so štandardmi pre prístupnosť a funkčnosť webových sídiel a aplikácií a aby boli vnímateľné, ovládateľné, zrozumiteľné a spoľahlivé.

### **Sprístupnenie informácií**

Informácie o prístupnosti našich Služieb sú dostupné v písomnej forme a ústnej forme. Tieto informácie sú poskytované spôsobom, ktorý je prístupný pre osoby so zdravotným postihnutím vrátane online prístupných dokumentov, telefonickej podpory a osobných konzultácií.

### **Poskytovanie informácií počas celej doby poskytovania Služby**

Počas celej doby poskytovania našej Služby zabezpečujeme, aby všetky informácie o prístupnosti boli aktuálne a dostupné pre všetkých používateľov.