

INFORMACE O PŘÍSTUPNOSTI SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ, POSKYTOVANÝCH SPOTŘEBITELŮM SPOLEČNOSTÍ TESCO MOBILE ČR S.R.O.

V tomto dokumentu se dozvíte, jak společnost Tesco Mobile ČR s.r.o. (dále jen „Tesco Mobile“) 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 mobilního volání včetně posílání textových zpráv a mobilní internetové připojení. Cílem Tesco Mobile, 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.

1. Popis služeb elektronických komunikací Tesco Mobile

Služby elektronických komunikací od Tesco Mobile 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.

Tesco Mobile spotřebitelům poskytuje tyto typy služeb elektronických komunikací, a to prostřednictvím veřejné mobilní sítě elektronických komunikací operátora O2 Czech Republic, a.s. (dále jako „O2“):

- 1.1. **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 Tesco Mobile. 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 Tesco Mobile. 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.
- 1.2. **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 Tesco Mobile. 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.

2. Fungování služeb elektronických komunikací Tesco Mobile

Tesco Mobile poskytuje předplacenou službu elektronických komunikací, přičemž smlouvu s Tesco Mobile uzavřete zpravidla prvním přihlášením SIM karty do mobilní sítě nebo přenesením čísla od jiného poskytovatele. V závislosti na Vámi zvoleném balení SIM karty 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 veřejně dostupných služeb elektronických komunikací Tesco Mobile a aktuální nabídku tarifů v Ceníku Tesco Mobile. Oba dokumenty jsou dostupné ve formátu PDF na adrese www.tescomobile.cz.

Zákaznická podpora je dostupná telefonicky na lince 841 11 22 55, elektronicky pomocí on-line chatu na platformách www.tescomobile.cz a v mobilní aplikaci Tesco Mobile a na každé Tesco Mobile prodejně – seznam prodejen dostupný na <https://tescomobile.cz/seznam-prodejen/>.

Pokud máte zrakové či sluchové omezení, umožňuje Vám Tesco Mobile využívat **O2 Linku 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 číslo 800 142 142, SMS na číslo 720 002 282, faxem na číslo 800 147 147 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 mobilní volání** potřebuje uživatel mobilní telefon s aktivní SIM kartou Tesco Mobile. 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.
- 2.2. **U služby mobilní internet** uživatel používá chytrý telefon, tablet nebo datový modem s aktivní SIM kartou Tesco Mobile. 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 sítě 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.

3. Přístupnost služeb elektronických komunikací

Tesco Mobile 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 Tesco Mobile 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 Tesco Mobile způsobem umožňujícím vnímání více smysly a různými formáty. Konkrétně jsou informace zveřejněné na internetových stránkách www.tescomobile.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 Tesco Mobile jsou navrženy, aby je bylo možné ovládat i pomocí podpůrných technologií a pomůcek. Ty zahrnují:

- **Ovládání hlasem a pomocí digitálních asistentů:** mobilní hlasové služby a datové služby Tesco Mobile jsou kompatibilní s běžnými hlasovými asistenty a ovládáním hlasem na zařízeních s operačním systémem Android a iOS. 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.

3.3. Přístupné webové stránky a aplikace:

Internetové stránky a mobilní aplikace, které Tesco Mobile provozuje a slouží spotřebitelům k nabízení, objednání či ovládání služeb elektronických komunikací, jsou navrženy v souladu s aktuálními standardy přístupnosti. Tesco Mobile 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.

Prakticky to znamená, že uvedené weby a aplikace Tesco Mobile 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.
- 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. Tesco Mobile 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 Tesco Mobile 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. 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 podporuje telefony a software, které ji umožňují, typicky chytré telefony uvedené na trh po 28. červnu 2025.

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. Tesco Mobile během hovoru aktuálně neposkytuje služby přenosu videa, a proto ani funkci plné konverzace.

3.5. Přístupnost tísňové komunikace

S ohledem na zákonné požadavky Tesco Mobile 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 Tesco Mobile 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 vést s centrem tísňového volání tísňovou komunikaci prostřednictvím SMS.

3.6. Zákaznická podpora a komunikace s Tesco Mobile

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

- Tesco Mobile podporu lze kontaktovat telefonicky (hlasový hovor) na 841 11 22 55, elektronicky pomocí on-line chatu na platformách www.tescomobile.cz a v mobilní aplikaci Tesco Mobile a na každé Tesco Mobile prodejně – seznam prodejen dostupný na <https://tescomobile.cz/seznam-prodejen/>.
- 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 Tesco Mobile se zájemci komunikovat i klasickou poštou v jednoduchém textu nebo pomocí datové schránky.

3.7. Průběžné zlepšování přístupnosti a aktualizace

Tento dokument udržuje Tesco Mobile 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, Tesco Mobile tento dokument odpovídajícím způsobem aktualizuje a zveřejní na internetových stránkách www.tescomobile.cz. Tesco Mobile též průběžně sleduje nové technologie a standardy, aby služby zůstaly dobře přístupné i do budoucna.

Tesco Mobile pravidelně ověřuje přístupnost svých služeb. Související internetové stránky a mobilní aplikace procházejí interním testováním přístupnosti podle standardu WCAG a zpětnou vazbu Tesco Mobile 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 on-line chatu na stránce www.tescomobile.cz. 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.tescomobile.cz po celou dobu poskytování služeb elektronických komunikací Tesco Mobile 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.