

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

Sídlo společnosti:

Duhová 1/425
140 53 Praha 4 – Michle

Identifikační číslo (IČO):

27232433

Kontaktní adresa:

ČEZ Prodej, a.s.,
Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň

2. Předmět prohlášení přístupnosti

Název služby:

Internetová a mobilní aplikace MŮJ ČEZ („MŮJ ČEZ“, „služba“)

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

služby elektronického obchodování (MŮJ ČEZ je digitálním zákaznickým rozhraním, které umožňuje mimo jiné poskytování služeb elektronického obchodování ve smyslu § 2 odst. 2 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb)

Popis služby MŮJ ČEZ:

MŮJ ČEZ je digitální zákaznické rozhraní provozované poskytovatelem, které registrovaným zákazníkům umožňuje vzdálený, elektronický přístup k vybraným informacím a funkcím souvisejícím se smluvním vztahem s poskytovatelem. Prostřednictvím této služby mohou uživatelé získávat zejména přehledné informace k dodávkám elektřiny, plynu, mobilním službám a dalším produktům a službám nabízeným poskytovatelem, a vykonávat vybrané úkony související se správou zákaznického účtu.

Služba je určena především ke zjednodušení komunikace a obsluhy zákazníků v online prostředí, a to v rozsahu umožněném aktuálními funkcionalitami služby. Prostřednictvím služby mohou registrovaní uživatelé získat přístup k informacím o svých smlouvách, produktech a službách, přehledu záloh a vyúčtování, dostupným údajům o spotřebě energií a dalším souvisejícím údajům. V rámci dostupných funkcí může služba umožňovat např. správu kontaktních údajů, zadávání samoodečtů, nahlížení do historických údajů o spotřebě, elektronickou komunikaci se zákaznickou podporou a sledování stavu podaných požadavků. Digitální prostředí MŮJ ČEZ je navrženo tak, aby poskytovalo přehlednou, srozumitelnou a efektivní správu zákaznického vztahu a bylo použitelné pro různé skupiny uživatelů.

MŮJ ČEZ je dostupný prostřednictvím webového rozhraní a mobilní aplikace MŮJ ČEZ pro operační systémy iOS a Android, přičemž obě formy přístupu poskytují shodné základní funkce a umožňují zákazníkům spravovat své záležitosti kdykoliv online. Pro využití služby je nezbytná registrace uživatele a přístup k internetu.

3. Soulad služby s požadavky na přístupnost

Služba je s ohledem na požadavky zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb, 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 plněné částečně

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.

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.

- zaměstnanci zákaznických center ČEZ Prodej, a.s. jsou připraveni vysvětlit poskytované služby a pomoci s jejich využitím. Seznam kontaktních míst je dostupný pod odkazem: [Kontaktní místa ČEZ](#)
- pro řešení požadavků lze využít bezplatnou zákaznickou linku 800 810 820, která je dostupná každý den 7.00–20.00 hodin

Prohlášení o přístupnosti je dostupné na webových stránkách <https://www.cez.cz/muj-cez-napoveda/prohlaseni-o-pristupnosti> v textové a hlasové podobě.

6. Kontakt na poskytovatele služeb

V případě potřeby nás můžete kontaktovat jedním z následujících způsobů:

- E-mail: pristupnost-cez-prodej@cez.cz
- Bezplatná kontaktní linka: 800 810 820, dostupná denně 7.00–20.00 hodin

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.