

Prístupnosť služieb a produktov v sieti RKnet

Náš záväzok k digitálnej inklúzii

V RKnet veríme, že digitálny svet má byť otvorený pre každého, bez ohľadu na individuálne schopnosti či zdravotné obmedzenia. Naším cieľom je aktívne odstraňovať bariéry a navrhovať naše produkty a služby tak, aby boli jednoduché, intuitívne, zrozumiteľné a použiteľné pre čo najširší okruh ľudí. Tento prístup vnímame ako neoddeliteľnú súčasť našej spoločenskej zodpovednosti a záväzku voči všetkým našim zákazníkom. Náš záväzok je ukotvený v slovenskej a európskej legislatíve, predovšetkým v zákone č. 351/2022 Z. z. o prístupnosti výrobkov a služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a v súvisiacich nariadeniach vlády (č. 282/2023 Z. z. a č. 283/2023 Z. z.), ako aj v zákonoch upravujúcich elektronické komunikácie a mediálne služby. Zároveň, v súlade s vyhláškou č. 65/2025 Z.z. Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, konkrétne s § 1 odsekom 5, ktorá sa týka kvalitatívnych ukazovateľov služieb pre koncových užívateľov so zdravotným postihnutím, RKnet, s.r.o. poskytuje informácie v časti Dokumenty na stiahnutie.

Rozsah platnosti tohto vyhlásenia

Toto vyhlásenie sa týka širokého spektra služieb a produktov poskytovaných spoločnosťou RKnet, s.r.o., vrátane:

Služieb elektronického obchodu: poskytované cez uvedené digitálne platformy,

Digitálnych platforiem:

Webové stránky: www.RKnet.sk

Elektronických komunikačných služieb: dátových služieb,

Prístupu k mediálnemu obsahu: Služieb ako TV,

Distribuovaných produktov: Hardvérových zariadení (telefóny, modemy, Set-Top boxy), ktoré predávame.

Súlada a neustále zlepšovanie

Naše služby a produkty sú v čiastočnom súlade so zákonom č. 351/2022 Z. z. o prístupnosti výrobkov a služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a príslušnými vykonávacími predpismi. Aktívne sa usilujeme o úplný súlad s požiadavkami legislatívy a medzinárodnými štandardmi, ako je EN 301 549. Uvedomujeme si však, že úplná prístupnosť je neustály proces zlepšovania. Preto otvorene komunikujeme nielen o tom, čo už funguje, ale aj o oblastiach, kde stále existujú obmedzenia a na ktorých riešení aktívne pracujeme.

Praktická prístupnosť našich služieb a možné obmedzenia

Digitálne platformy

Čo robíme pre prístupnosť:

Naše digitálne platformy navrhujeme s ohľadom na medzinárodné štandardy prístupnosti (WCAG 2.1 AA). Zameriavame sa na:

Prehľadnú štruktúru: Logické usporiadanie obsahu a konzistentnú navigáciu, jazyk stránky

Vizuálnu čistotu: Kontrast textu a pozadia

Informácie a vzájomné vzťahy: Správne použitie zoznamov, správne použitie nadpisov a ich štruktúra

Ovládateľnosť klávesnicou: Možnosť plnohodnotne používať web

Alternatívne texty: Popisy obrázkov a ikon pre používateľov s čítačkami obrazovky

Podporu asistenčných technológií: Zabezpečenie kompatibility s čítačkami obrazovky a inými pomocnými nástrojmi

Kde vnímame priestor na zlepšenie:

Starší obsah: Obsah publikovaný pred 28. júnom 2025 nemusí spĺňať dnešné štandardy, keďže má archívny charakter.

Dokumenty na stiahnutie (PDF): Niektoré dokumenty, ako sú staršie cenníky alebo všeobecné podmienky, nemusia byť plne optimalizované pre čítačky obrazovky.

Dynamické prvky: Komplexné prvky (interaktívne kalkulačky alebo carousely) môžu mať obmedzenú kompatibilitu s niektorými asistenčnými technológiami.

Obsah tretích strán: Nemôžeme plne zaručiť prístupnosť obsahu vloženého od iných dodávateľov.

Netextový obsah: Časť netextového obsahu nemusí byť správne popísaná prístupným spôsobom.

Sémantika obsahu: Časť obsahu nemusí byť správne definovaná v kóde webových sídiel či mobilných aplikáciách.

Kontrast a farby: Text, resp. netextové prvky nemusia mať dostatočný kontrast voči príslušnému pozadiu, časť informácií môže byť sprostredkovaná výlučne farbou.

Klávesnica a gestá: Nie všetok obsah je dostupný a ovládateľný prostredníctvom klávesnice či gest.

Poradie prvkov: Poradie prvkov pri presúvaní sa prostredníctvom klávesnice či gest nemusí byť logické.

Jazyk: Časť obsahu nemusí mať správne nastavený jazyk.

Elektronické komunikačné služby

Čo robíme pre prístupnosť:

Užívateľské rozhranie a elektronický programový sprievodca (EPG): Sú navrhnuté tak, aby boli prehľadné a čitateľné.

Podpora titulkov a audio komentára: Naša platforma je pripravená prenášať titulky pre nepočujúcich a audio komentár pre nevidiacich, ak sú tieto prvky súčasťou vysielania od poskytovateľa obsahu.

Set-Top box pre ipTV je vybavený najnovšou verziou operačného systému Google Android TV, v ktorom sú obsiahnuté všetky dostupné vlastnosti pre prístupnosť.

Kde vnímame priestor na zlepšenie:

Závislosť od vysielateľov: Dostupnosť titulkov a audio komentára závisí primárne od televíznych staníc a producentov obsahu. My zabezpečujeme ich technický prenos.

Distribúované produkty

Čo robíme pre prístupnosť:

V balení najnovšieho Set-Top box pre ipTV sa nachádza kartačka s braillovým písmom s odkazom na návod pre zrakovo postihnutých.

Pravidelne komunikujeme s dodávateľmi a aktualizujeme zoznam produktov podporujúcich požiadavky prístupnosti

Kde vnímame priestor na zlepšenie:

Zariadenia uvedené na trh pred 28.6.2025 z hľadiska použitého operačného systému, firmware a spôsobu ovládania nemusia plne podporovať požiadavky prístupnosti. Prechodné obdobie pre poskytovanie služieb elektronickej komunikácie s pozitívom takýchto zariadení je najneskôr do 28.6.2030

Staršie set-top boxy uvedené na trh pred 28. júnom 2025 môžu mať obmedzené funkcie prístupnosti v závislosti od verzie operačného systému Google Android TV.

Základné tlačidlóvé telefóny (jednoduché telefóny) z dôvodu svojho dizajnu a obmedzenej funkcionality neponúkajú pokročilé možnosti prístupnosti.

Vaša spätná väzba je pre nás dôležitá

Neustále pracujeme na zlepšovaní. Ak narazíte na akúkoľvek prekážku alebo máte návrh, ako môžeme naše služby urobiť prístupnejšími, dajte nám vedieť.

Kontaktujte nás:

Ak potrebujete pomoc alebo máte otázky, neváhajte nás kontaktovať prostredníctvom nasledujúcich odkazov, alebo zavolajte na Zákaznícku linku 0908 909 908.

RKnet Podpora

Písomne: Svoje podnety môžete zaslať na adresu RKnet, s.r.o. , so sídlom v Ružomberku, Bystrická cesta 2339.

V prípade, že by ste neboli spokojní s riešením vášho podnetu, máte právo obrátiť sa na príslušné orgány dohľadu:

prístupnosť výrobkov a služieb vo všeobecnosti: Slovenská obchodná inšpekcia - soi.sk

prístupnosti služieb elektronických komunikácií: Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

oblasť prístupnosti služieb prístupu k audiovizuálnym mediálnym službám: Rada pre mediálne služby

Platnosť vyhlásenia

Toto vyhlásenie bolo vypracované na základe interného hodnotenia spoločnosťou RKnet, s.r.o., a je platné od 30. júna 2025