

Prohlášení o přístupnosti služeb

RAKONET s.r.o. | veřejná informace podle § 14 zákona č. 424/2023 Sb.

Poskytovatel	RAKONET s.r.o.
Sídlo	Nepomucká 1232/215, 326 00 Plzeň
IČ	27447774
Kontakt	info@rakonet.cz 311 320 100 rakonet.cz
Datum vypracování	20. 7. 2026
Poslední revize	20. 7. 2026

1. Předmět prohlášení

Toto prohlášení se vztahuje na veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované spotřebitelům společností RAKONET s.r.o., zejména na přístup k internetu a veřejně dostupné hlasové služby, a na související zákaznická rozhraní, podporu, smluvní, provozní a fakturační informace. Doplňkové televizní služby mohou být technicky provozovány třetími osobami; jejich vlastní rozhraní a aplikace se řídí rovněž informacemi příslušného provozovatele.

2. Obecný popis fungování služeb

Přístup k internetu

Služba umožňuje prostřednictvím pevné, bezdrátové, kabelové nebo optické přípojky přístup k internetu. Konkrétní technologie, rychlost, parametry a koncové zařízení jsou určeny smlouvou, ceníkem a technickou specifikací. Pro používání je zpravidla nutné funkční koncové zařízení zákazníka a podle způsobu připojení modem, router nebo jiné zařízení.

Hlasové služby

Hlasová služba umožňuje uskutečňovat a přijímat volání prostřednictvím přiděleného nebo přeneseného telefonního čísla a kompatibilního koncového zařízení. Dostupnost konkrétních doplňkových funkcí závisí na použitém zařízení, síti a technickém řešení služby.

Zákaznické služby

Informace o službách, cenách, vyúčtování, poruchách a nastavení jsou poskytovány prostřednictvím webu, klientské zóny, elektronické pošty, telefonu, písemně a na kontaktních místech. Zákazník může požádat o vhodný alternativní způsob poskytnutí informace.

3. Zajištění přístupnosti

- Informace jsou poskytovány srozumitelným jazykem a více než jedním komunikačním kanálem.

- Webové informace a formuláře jsou průběžně kontrolovány s cílem zajistit ovladatelnost klávesnicí, čitelnost, dostatečný kontrast, správnou strukturu a kompatibilitu s běžnými asistivními technologiemi.
- Smluvní, provozní a fakturační informace jsou poskytovány v elektronické nebo listinné podobě; na žádost je dostupné vysvětlení a přiměřený alternativní formát.
- Informace obsažené v tomto prohlášení budou na žádost poskytnuty také ve zvukové podobě.
- Zákaznická podpora je dostupná telefonicky i písemnými kanály, aby zákazník nebyl odkázán pouze na hlasovou komunikaci.
- Při pořízení nebo pronájmu koncového zařízení poskytne Poskytovatel dostupné informace o jeho fungování, kompatibilitě a přístupnostních vlastnostech.

4. Známá omezení a závislosti

Některé starší dokumenty nebo části zákaznických rozhraní mohou vykazovat dílčí nedostatky zejména ve struktuře PDF, popisech prvků nebo ovládání pomocí asistivních technologií.

RAKONET s.r.o. tyto výstupy postupně prověřuje a zjištěné překážky odstraňuje podle jejich dopadu a naléhavosti.

Podpora textu v reálném čase (RTT), úplné konverzace a jejich použití při tísňové komunikaci u hlasových služeb závisí na technické podpoře sítě, propojených poskytovatelů a koncového zařízení. Rozsah těchto funkcí je k datu vydání tohoto prohlášení technicky ověřován. Aktuální informaci poskytne zákaznická podpora na vyžádání. Toto sdělení nelze vykládat jako potvrzení dostupnosti RTT nebo úplné konverzace.

U aplikací a televizních platforem provozovaných třetími osobami může RAKONET s.r.o. ovlivnit pouze části, které sama vytváří, financuje nebo spravuje. Podnět zákazníka však převezme a předá příslušnému provozovateli, je-li to možné.

5. Zpětná vazba a žádost o alternativní formát

Pokud narazíte na překážku nebo potřebujete informaci v jiné podobě, kontaktujte nás. Uvedte prosím dotčenou službu, stránku nebo dokument a popis obtíže. Dostupné kontakty:

- e-mail: info@rakonet.cz
- telefon: 311 320 100
- webové kontaktní formuláře na www.rakonet.cz
- osobně nebo písemně na kontaktních místech RAKONET s.r.o.

6. Dozor

Máte-li za to, že služba nesplňuje požadavky na přístupnost a řešení s Poskytovatelem nebylo uspokojivé, můžete se obrátit na Český telekomunikační úřad, Sokolovská 58/219, 190 00 Praha 9, e-mail: podatelna@ctu.gov.cz, datová schránka: [a9qaats](https://www.csu.cz/a9qaats), www.ctu.gov.cz.

7. Revize prohlášení

Prohlášení bude revidováno při významné změně služby, rozhraní nebo zjištění nového nesouladu, nejméně však jednou ročně.