

AccessibleEU završno izvješće

Upoznavanje europskog zakonodavstva o pristupačnosti

Suradnja na izgradnji pristupačnije Europske unije za osobe s invaliditetom.

Konzorcij sastavljen od:



Sadržaj

1. O AccessibleEU	2
2. Svrha ovih smjernica	2
3. Europsko zakonodavstvo o pristupačnosti	2
3.1. Europski akt o pristupačnosti	2
3.2. Javna nabava	7
3.3. Komunikacije, mediji i informacijske tehnologije	8
3.4. Javni prijevoz.....	10
3.5. Digitalne usluge.....	19
3.6. Pristup pravosuđu	20
4. Standardi povezani s direktivama i mandatima EU-a	21
4.1. Standardi pristupačnosti.....	21
5. Prilog I. Zahtjevi za pristupačnost.....	24
5.1. Zahtjevi za digitalnu pristupačnost.....	24
5.2. Informacije o proizvodima i uslugama	27
5.3. Europski broj za hitne slučajeve (112)	27
5.4. Zahtjevi za pristupačnost usluga prijevoza	28

1. O AccessibleEU

Europski centar za resurse pristupačnosti (AccessibleEU) jedna je od vodećih inicijativa predloženih u [Strategiji Europske komisije za prava osoba s invaliditetom](#). Glavna je svrha Centra poduprijeti provedbu zakonodavstva Europske unije (EU) o pristupačnosti u svim državama članicama te povećati usklađenost i učinkovitost politika pristupačnosti olakšavanjem pristupa relevantnom znanju. AccessibleEU okuplja nacionalna tijela, stručnjake i druge dionike iz svih područja pristupačnosti kako bi razmijenili dobre prakse, iskustva i stručno znanje kako bi olakšali provedbu prava EU-a.

2. Svrha ovih smjernica

Te su smjernice sažet i jednostavan dokument čiji je cilj pružanje znanja o najrelevantnijem zakonodavstvu i standardima Europske unije o pristupačnosti. Čitatelji će bolje razumjeti njihovu svrhu, opseg, glavne odredbe i zahtjeve. Ovaj dokument uključuje i datume do kojih su države članice morale ili će morati provesti navedene odredbe ili ih prenijeti u nacionalno zakonodavstvo.

Međutim, važno je da čitatelji na nacionalnoj osnovi provjere što su njihova vlastita tijela ili pružatelji usluga učinili kako bi se uskladili sa zakonodavstvom. Za dodatna objašnjenja pravnih akata sažetih u ovom dokumentu AccessibleEU je pripremio niz [komplementarnih vodiča dostupnih na internetskim stranicama Centra](#).

3. Europsko zakonodavstvo o pristupačnosti

3.1. Europski akt o pristupačnosti

3.1.1. Direktiva 2019/882/EU o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga

- **Svrha**

[Direktivom 2019/882/EU](#), poznatom i kao Europski akt o pristupačnosti, nastoje se uskladiti nacionalni zakoni i minimalni zahtjevi u pogledu pristupačnosti kako bi se osiguralo pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta. Njegov je krajnji cilj učiniti Europu uključivijim društvom poboljšanjem pristupa proizvodima i

uslugama za osobe s invaliditetom, među ostalim u području informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT). Ovom se Direktivom utvrđuju i zahtjevi za cjenovnu pristupačnost pristupa internetu, glasovne komunikacije i dostupnosti povezane opreme i usluga za potrošače s invaliditetom.

- **Opseg**

Digitalne tehnologije glavni su fokus ove Direktive koja se primjenjuje na proizvode i usluge stavljene na tržište nakon 28. lipnja 2025. [članak 2.]. To uključuje:

- Pametni telefon, tableti, računala i operativni sustavi, TV oprema
- Bankomati i terminali za plaćanje
- E-čitači i e-knjige
- Uređaji za prodaju karata i prijavu
- Telefonske usluge
- Bankarske usluge
- E-trgovina
- Web stranice i drugi izvori informacija za prijevoz
- Audiovizualni medijski servisi (AVMS)
- Pozivi na europski broj za hitne slučajeve 112.

[Pristupite sažetku zahtjeva za pristupačnost proizvoda i usluga obuhvaćenih ovom Direktivom u ovom izvješću, odjeljak 5.](#)

- **Glavne odredbe**

Države članice EU-a moraju prenijeti ovu Direktivu u nacionalno pravo. Iako su dužni ispuniti svoje ciljeve, mogu slobodno odlučiti kako će je provesti [članak 31.].

- Države članice moraju osigurati da proizvođači i pružatelji usluga stavljaju na tržište proizvode i pružaju usluge obuhvaćene područjem primjene Europskog akta o pristupačnosti samo ako ispunjavaju zahtjeve za pristupačnost utvrđene u Prilogu I.
- Ako su proizvodi i usluge u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Europskom aktu o pristupačnosti, države članice ne mogu ometati njihov

- promet na tržištu na svojem državnom području iz razloga povezanih sa zahtjevima za pristupačnost [članak 6.].
- Kad je riječ o proizvodima, Europskim aktom o pristupačnosti nameću se obveze proizvođačima, ovlaštenim predstavnicima, uvoznicima i distributerima [članak 7.].
 - Proizvođači moraju osigurati da su proizvodi projektirani i proizvedeni u skladu s primjenjivim zahtjevima pristupačnosti utvrđenima ovom Direktivom. Moraju provesti ocjenjivanje sukladnosti i sastaviti izjavu EU-a o sukladnosti koja se mora čuvati pet godina i na zahtjev biti dostupna relevantnim tijelima. Također moraju staviti oznaku CE [članak 7.].
 - Tijela za nadzor tržišta moraju provjeriti usklađenost s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost i, prema potrebi, zahtijevati od proizvođača da poduzmu sve odgovarajuće korektivne mjere u razumnom roku i, u slučaju nepoduzimanja takvih mjera, povuku proizvod s tržišta [članak 19.].
 - Pružatelji usluga moraju osmisлити i pružati usluge u skladu sa zahtjevima pristupačnosti utvrđenima u Direktivi i pripremiti informacije u kojima objašnjavaju kako usluge ispunjavaju primjenjive zahtjeve za pristupačnost. Te informacije moraju biti dostupne u različitim dostupnim formatima i čuvati se sve dok je usluga u funkciji [članak 13.].
 - Države članice moraju imenovati tijela odgovorna za provjeru usklađenosti usluga sa zahtjevima za pristupačnost, pratiti pritužbe i izvješća o pitanjima povezanim sa neusklađenošću i provjeriti je li pružatelj usluga poduzeo potrebne korektivne mjere [članak 23.].

[Pristupite sažetku informacija o zahtjevima za proizvode i usluge u ovom izvješću, odjeljak 5.2.](#)

- **Izgrađeno okruženje**

Europskim aktom o pristupačnosti državama članicama pruža se mogućnost usklađivanja sa zahtjevima za pristupačnost u pogledu izgrađenog okoliša kojim se koriste klijenti usluga obuhvaćenih Direktivom. Prilog III. sadržava popis indikativnih zahtjeva za tu svrhu [članak 4.].

- **Izuzete**

Mala poduzeća koja pružaju usluge općenito su izuzeta od poštovanja Direktive 2019/882. [Članak 4.].

- **Nerazmjerno opterećenje i temeljne promjene: što su oni i kada ih zatražiti**

Zahtjevi za pristupačnost utvrđeni ovom Direktivom primjenjuju se u mjeri u kojoj ne zahtijevaju promjenu proizvoda ili usluga koja dovodi do temeljite promjene njegove osnovne prirode ili nameće nerazmjerno opterećenje dotičnim proizvođačima ili pružateljima usluga, što je dodatno prekomjerno organizacijsko ili financijsko opterećenje za trgovačko društvo (kao što je preuzimanje velikog dijela njihovih ljudskih i financijskih resursa). Nedostatak prioriteta, vremena ili znanja ne bi se trebao smatrati legitimnim razlozima. Organizacije koje primaju financijska sredstva, bilo javna ili privatna, ne mogu podnijeti nerazmjerno opterećenje zbog financijskih problema.

Dotični proizvođači i pružatelji usluga moraju procijeniti bi li usklađenost sa zahtjevima za pristupačnost uvela temeljnu izmjenu ili nametnula nerazmjerno opterećenje. Moraju dokumentirati tu procjenu i moraju zadržati sve relevantne rezultate tijekom razdoblja od pet godina. [Članak 14.].

- **Vrijeme**

- 28. lipnja 2022. – rok u kojem države članice mogu prenijeti Direktivu u nacionalno pravo.
- 28. lipnja 2025. – države članice moraju osigurati provedbu svojeg nacionalnog prava
- 28. lipnja 2030. – kraj prijelaznog razdoblja u kojem su pružatelji usluga mogli upotrebljavati proizvode koji nisu u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Europskom aktu o pristupačnosti. Do tog datuma svaka država članica mora podnijeti izvješće, a nakon toga prvo, jedno svakih pet godina, u kojem ocjenjuje primjenu Direktive.
- 28. lipnja 2045. – potrebno je ukloniti sve nepristupačne samoposlužne terminale.

3.1.2. Direktiva 2016/2102/EU o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija za tijela javnog sektora

- **Svrha**

[Direktivom 2016/2102/EU](#) utvrđuju se minimalni zahtjevi koje internetske stranice i aplikacije moraju ispunjavati kako bi bile dostupne osobama s invaliditetom. Države članice mogu zadržati ili uvesti mjere u skladu s pravom EU-a koje nadilaze minimalne zahtjeve za pristupačnost internetskih stranica i mobilnih aplikacija utvrđenih ovom Direktivom.

- **Opseg**

Primjenjuje se na internetske stranice i mobilne aplikacije koje pripadaju tijelima javnog sektora u svim državama članicama. Cilj je poboljšati pristup internetskim javnim uslugama osobama s invaliditetom.

- **Glavne odredbe**

- Države članice moraju osigurati da tijela javnog sektora poduzmu potrebne mjere kako bi svoje internetske stranice i mobilne aplikacije učinila pristupačnijima tako što će ih učiniti uočljivima, operativnima, razumljivima i robusnima.
- Tijela javnog sektora mogu iskoristiti odstupanje za određenu internetsku stranicu ili mobilnu aplikaciju ako bi im se usklađivanjem sa zahtjevima za pristupačnost nametnulo nerazmjerno opterećenje, uzimajući u obzir veličinu, resurse i prirodu dotičnog tijela javnog sektora, kao i procijenjene troškove i koristi za dotično tijelo javnog sektora u odnosu na procijenjene koristi za osobe s invaliditetom [članak 5.]
- Javna tijela moraju dostaviti detaljnu izjavu o pristupačnosti o tome kako su njihove internetske stranice u skladu sa zahtjevima utvrđenima u direktivi ili u skladu s modelom utvrđenim u [Provedbenoj odluci EU-a 2018/1523 od 11. listopada 2018](#) .[članak 7.].
- Države članice odgovorne su i za olakšavanje programa osposobljavanja o tome kako izraditi, upravljati i ažurirati pristupačni sadržaj za internetske

- stranice i mobilne aplikacije. Također moraju podići razinu osviještenosti o važnosti zahtjeva za pristupačnost i razmjenjivati dobre prakse [članak 7.].
- Usklađenost sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u ovoj Direktivi moraju pratiti države članice, koje moraju izvijestiti Europsku komisiju o relevantnom ishodu [članak 8.].
 - Javna tijela moraju korisnicima pružiti informacije o tome kako prijaviti probleme s pristupačnošću i poveznicu na obrazac za pritužbe ili mehanizam uspostavljen u tu svrhu [članak 8.].

- **Vrijeme**

Rok za usklađivanje svih internetskih stranica u javnom sektoru EU-a s ovom direktivom bio je 23. rujna 2020., a za mobilne aplikacije 23. lipnja 2021. [članak 12.].

[Pristupite sažetku potreba i zahtjeva za pristupačnošću u ovom izvješću, odjeljak 5.](#)

3.2. Javna nabava

3.2.1. Direktiva 2014/24/EU o javnoj nabavi

- **Svrha i područje primjene Direktive**

[Direktivom 2014/24/EU](#) se utvrđuju pravila za javnu nabavu u Europi. Njome se utvrđuje kada je pristupačnost obvezna pri nabavi proizvoda i usluga. Ova je Direktiva jedna od dviju glavnih direktiva EU-a kojima se uspostavlja okvir za javnu nabavu, zajedno s [Direktivom 2014/25/EU \(Direktiva o komunalnim uslugama\)](#).

- **Opseg**

Primjenjuje se samo na ponude čija se novčana vrijednost procjenjuje da nije manja od pragova koje je utvrdila Europska komisija. Ti se pragovi revidiraju svake dvije godine. Zainteresirane strane moraju se redovito savjetovati sa Službenim listom Europske unije radi ažuriranja tih pragova [članak 1.].

- **Glavne odredbe**

- Postupak nabave mora se provesti po mogućnosti elektroničkim sredstvima komunikacije. Oni moraju biti nediskriminirajući i u skladu sa zahtjevima za pristupačnost [članak 22.].
- Tehničke specifikacije moraju ispunjavati kriterije pristupačnosti navedene u Europskom aktu o pristupačnosti [članak 42.].
- Ekonomski najpovoljnija ponuda mora se utvrditi na temelju cijene ili troška i može uključivati najbolji omjer cijene i kvalitete, koji se mora procijeniti na temelju kriterija, uključujući kvalitativne, okolišne i/ili socijalne aspekte, povezane s predmetom predmetnog javnog ugovora. Takvi kriteriji mogu obuhvaćati pristupačnost [članak 67. stavak 2.].

- **Vrijeme**

Rok u kojem države članice mogu prenijeti ovu Direktivu u nacionalno pravo bio je 18. travnja 2016. [članak 90.].

3.3. Komunikacije, mediji i informacijske tehnologije

3.3.1. Direktiva 2018/1972/EU o Europskom zakoniku za komunikacije

- **Svrha**

[Direktivom 2018/1972/EU](#) se nastoji provesti usklađeno unutarnje tržište telekomunikacija, medija i informacijske tehnologije kako bi se potaknula povezivost i kvaliteta elektroničkih komunikacijskih usluga u Europi. Cilj mu je i osigurati bolju zaštitu potrošača i omogućiti krajnjim korisnicima s invaliditetom, uključujući starije osobe, pristup komunikacijskim uslugama na ravnopravnoj osnovi s drugima.

- **Opseg**

Direktivom se uređuju elektroničke komunikacijske (telekomunikacijske) mreže, telekomunikacijske usluge i povezani objekti i usluge [članak 1.]

- **Glavne odredbe**

Kodeksom se od država članica zahtijeva da osiguraju da svi potrošači, uključujući one s invaliditetom, imaju pristup cjenovno pristupačnim i pristupačnim komunikacijskim uslugama. U tom smislu moraju:

- Uvesti odgovarajuće mjere za promicanje stvaranja tržišta cjenovno pristupačnih proizvoda i usluga koji uključuju objekte za osobe s invaliditetom, uključujući opremu s pomoćnim tehnologijama. Na primjer, trošak relejnih usluga za potrošače s invaliditetom trebao bi biti jednak prosječnom trošku usluga glasovnih komunikacija [odlomak 226.].
- Učiniti hitne službe dostupnima, uključujući europski broj za hitne slučajeve 112, dostupnima krajnjim korisnicima s invaliditetom. Ova usluga mora biti besplatna [članak 109. stavak 7.].
- Pristup hitnim službama za osobe s invaliditetom mora biti jednak onima koje uživaju osobe bez invaliditeta [članak 109. stavak 5.].

[Pristupite sažetku zahtjeva za pristupačnost za broj 112 za hitne slučajeve u ovom dokumentu, odjeljak 5.3.](#)

- Osigurati da korisnici s invaliditetom imaju koristi od tržišnog natjecanja i jednak pristup elektroničkim komunikacijskim uslugama te da imaju jednake koristi od izbora pružatelja usluga na ravnopravnoj osnovi s drugima. Na primjer, da imaju pristup istovjetnim uvjetima, uključujući cijene, cijene i kvalitetu usluge [vidi odlomak 297.].
- Osigurati da se kupcu s invaliditetom bilo koje usluge pruži odgovarajuća i dostupna potpora [članak 85. stavak 4.].
- Osigurati da se informacije povezane s uslugom, uključujući ugovorne informacije, pružaju na jasan, razumljiv način i u pristupačnom obliku [članak 102.].

- **Vrijeme**

Rok u kojem su države članice trebale prenijeti ovu Direktivu u nacionalno pravo bio je 21. prosinca 2020. Do lipnja 2025. u svim državama članicama morat će se primijeniti barem tekst u stvarnom vremenu [[Europsko udruženje za broj za hitne slučajeve](#), 2021. str. 16].

3.3.2. Direktiva 2018/1808/EU o audiovizualnim medijskim uslugama

- **Svrha**

[Direktiva 2018/1808/EU](#) uređuje koordinaciju nacionalnog zakonodavstva o audiovizualnim medijskim uslugama na razini EU-a. To uključuje tradicionalno emitiranje, kao i nove internetske platforme i nove medije, stoga se primjenjuje na razne pružatelje usluga kao što su televizijske kuće, platforme za razmjenu videozapisa i druge audiovizualne medijske usluge na zahtjev koje djeluju unutar Europske unije.

- **Opseg**

Direktiva se primjenjuje na pružatelje medijskih usluga s poslovnim nastanom u državama članicama. U načelu se smatra da pružatelj medijskih usluga ima poslovni nastan u državi članici ako su njegova sjedišta postavljena i uredničke odluke donesene u toj državi članici. Audiovizualne medijske usluge namijenjene isključivo prijemu u trećim zemljama ne podliježu ovoj Direktivi [članak 2.].

- **Glavne odredbe**

- Države članice moraju osigurati da pružatelji medijskih usluga u njihovoj nadležnosti svoj sadržaj učine dostupnim osobama s invaliditetom, posebno osobama s oštećenjem vida ili sluha [vidjeti odlomak 22.].
- Osobe s invaliditetom moraju imati pristup kontaktnoj točki kako bi dobile informacije ili podnijele pritužbe u vezi s pitanjima pristupačnosti koja su dostupna i dostupna na internetu [članak 7.].

- **Vrijeme**

Rok za prenošenje Direktive istekao je 19. rujna 2020.

3.4. Javni prijevoz

Europska komisija predložila je 23. studenoga 2023. [paket za mobilnost](#) putnika, pri čemu se posebna pozornost posvećuje potrebama putnika s invaliditetom i/ili smanjenom pokretljivošću. Cilj je tih prijedloga poboljšati iskustvo putnika i putnika jačanjem njihovih prava.

Prijedlogom se nude snažniji mehanizmi provedbe i uvode nova pravila za putnike u zračnom prometu koji su svoje letove rezervirali preko posrednika.

Također štiti prava putnika koji koriste različite vrste prijevoza u jednom putovanju. Na primjer, vlakovi i autobusi. Osobama smanjene pokretljivosti koje prelaze iz jednog načina prijevoza u drugi tijekom putovanja prijevoznici i operatori terminala pomagat će na spojnim točkama kada putuju na temelju jedinstvenog ugovora o prijevozu ili kada putuju kroz multimodalna putnička čvorišta. Također, zračni prijevoznici koje traže putnici smanjene pokretljivosti za putovanje u pratnji, moraju omogućiti osobi u pratnji da putuje besplatno.

Međutim, dok se paket mjera za mobilnost putnika predložen u studenome ne usvoji, zakonodavstvo sažeto u nastavku ostat će na snazi.

3.4.1. Uredba (EU) br. 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu

- **Svrha**

[Uredba \(EU\) br. 2021/782](#) utvrđuje pravila o pravima putnika u željezničkom prometu s invaliditetom i uvjetima koje nude pružatelji usluga željezničkog prijevoza.

- **Opseg**

Prava putnika u željezničkom prometu Europske unije u načelu se primjenjuju na sve usluge željezničkog prijevoza putnika u svim državama članicama. Međutim, države članice mogu izuzeti određene vrste usluga od primjene tih prava u skladu s propisima. Uredba se odnosi na osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću: to znači svaka osoba koja ima trajno ili privremeno oštećenje koje može ometati njihovo potpuno i učinkovito korištenje prijevoza na ravnopravnoj osnovi s drugim putnicima ili čija je mobilnost pri korištenju prijevoza smanjena zbog dobi [članak 2.].

- **Glavne odredbe**

- Rezervacije i karte za putnike s invaliditetom ne mogu snositi dodatne troškove [članak 11. stavak 4.].

- Sve informacije o putovanju, uključujući promjene u rasporedu, hitnim slučajevima i pristupnim objektima na brodu, među ostalim, moraju biti dostupne u pristupačnim formatima [članak 22. stavak 1.].
- Upravitelji kolodvora i željeznička poduzeća moraju putnicima s invaliditetom besplatno ponuditi pomoć na kolodvoru i na brodu. Osobe sa smanjenom pokretljivošću moraju se moći ukrcati i iskrcati vlak bez problema [članak 23. stavak 1.].
- Ako željeznički prijevoznik zahtijeva da se u vlaku prati osoba s invaliditetom, osoba u pratnji mora imati pravo putovati besplatno i sjediti, ako je moguće, pored glavnog putnika [članak 23. stavak 1.b)].
- Putnici s invaliditetom moraju imati pristup istim uslugama kao i ostali putnici dok su na brodu [članak 23. stavak 1.h)].
- Putnicima se mora u cijelosti i bez nepotrebnog odgađanja nadoknaditi svaki gubitak ili oštećenje opreme za kretanje, uključujući liječenje pasa pomagača ozlijeđenih tijekom putovanja [članak 13.].
- Ako je putovanje prekinuto i ne može se nastaviti isti dan, a željeznički prijevoznik mora ponuditi smještaj za noć, moraju se uzeti u obzir i potrebe pomoćnih pasa, kad god je to moguće [članak 20. stavak 2.].
- Upravitelji željezničkih kolodvora i prijevoznika poduzeća moraju uspostaviti sustav rješavanja pritužbi za putnike. Upute i pojedivosti o postupku podnošenja pritužbe moraju biti dostupne u pristupačnim formatima [članak 28.].
- Osobe s invaliditetom moraju zatražiti pomoć u putovanju koje ima 24-satni rok prije prijave za traženje pomoći u putovanju (24 sata prije polaska). Međutim, upravitelji postaja i pružatelji usluga moraju uložiti razuman napor kako bi ponudili pomoć čak i bez obavijesti od 24 sata [članak 24.].
- Osim toga, osoblje koje se bavi takvom pomoći trebalo bi proći ciljano osposobljavanje povezano s invaliditetom kako bi znalo zadovoljiti potrebe putnika s invaliditetom. Predviđeni su i redoviti tečajevi za osvježanje znanja [članak 26.].

- **Vrijeme**

Ova se Uredba primjenjuje na sve države članice od lipnja 2023.

3.4.2. Uredba Komisije (EU) br. 1300/2014 o tehničkim specifikacijama interoperabilnosti u vezi s pristupačnošću željezničkog sustava Unije za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću (TSI-PRM)

- **Svrha**

Uredba Komisije (EU) br. [1300/2014](#), koja se naziva i "TSI-PRM", bavi se pristupačnošću vlakova i željezničkih kolodvora. Svrha je da sve države članice rade na poboljšanju pristupačnosti svojeg željezničkog sustava za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću.

- **Opseg**

TSI-PRM primjenjuje se na sve javne površine postaja namijenjenih prijevozu putnika. Obuhvaća sve aspekte koji su relevantni za pristupačnost za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću (npr.: infrastruktura, željeznička vozila, promet i upravljanje prometom) [članak 2.].

- **Glavne odredbe**

- Novi i obnovljeni vlakovi i kolodvori moraju biti opremljeni značajkama pristupačnosti, kao što su:
 - toaleti prilagođeni osobama u invalidskim kolicima
 - Audiosignali
 - Slušne petlje na blagajni
 - taktilno označavanje na platformama
 - rasvjeta

Detaljne informacije potražite u odjeljku 4.2. u Prilogu.

- Države članice dužne su izraditi i nastojati provesti u praksi nacionalni provedbeni plan kojim se utvrđuje kako će postupno ukloniti sve utvrđene prepreke pristupačnosti u željezničkoj mreži [članak 8.].

- **Vrijeme**

Uredba Komisije objavljena je u studenome 2014., a stupila je na snagu u siječnju 2015.

3.4.3. Uredba (EU) br. 181/2011 o pravima putnika u autobusnom prijevozu

- **Svrha**

Uredbom (EU) br. [181/2011](#) se utvrđuju pravila o pravima putnika koji putuju autobusom i uvjetima koje nude pružatelji usluga autobusnog prijevoza.

- **Opseg**

Uredba se primjenjuje na putnike koji putuju redovnim autobusnim linijama koje polaze s terminala koji se nalazi na državnom području države članice i s putnom udaljenosti od 250 km ili više.

- **Glavne odredbe**

- Putnici imaju pravo na naknadu ili sličnu zamjenu za izgublenu ili oštećenu opremu ili uređaje za mobilnost tijekom putovanja. Naknada mora biti jednaka trošku zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene opreme [članak 7.].
- Autobusne tvrtke ne mogu uskratiti rezervaciju ili kartu bilo kojoj osobi zbog invaliditeta ili smanjene pokretljivosti. Odbijanje je dopušteno samo iz opravdanih sigurnosnih razloga. Na primjer, ako konstrukcija vozila onemogućuje siguran ukrcaj ili iskrcaj putnika s invaliditetom [članak 9.].
- Internetski ili digitalni sustavi rezervacija i prodaje karata (internetske stranice ili aplikacije) moraju biti dostupni putnicima s invaliditetom [članak 9.].
- Pružatelji usluga autobusnog prijevoza ne mogu putnicima s invaliditetom naplaćivati dodatne troškove za rezervacije i karte. Uvjeti moraju biti jednaki onima koji se primjenjuju na druge putnike [članak 9.].
- Ako prijevoznik, putnički agent ili organizator putovanja odbije rezervaciju od osobe zbog invaliditeta ili smanjene pokretljivosti iz sigurnosnih razloga, ta

osoba može zatražiti pratnju druge osobe koja je sposobna pružiti potrebnu pomoć. Osoba u pratnji mora se besplatno prevoziti i, ako je to izvedivo, sjediti pored osobe s invaliditetom [članak 10.].

- Pružatelji usluga prijevoza i osoblje kolodvora moraju besplatno pružiti pomoć osobama s invaliditetom na terminalima i u autobusima te moraju biti odgovarajuće osposobljeni u tu svrhu [članak 13.].
- Upravljačko tijelo terminala mora odrediti točku unutar ili izvan terminala na kojoj osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti mogu najaviti svoj dolazak i zatražiti pomoć. Točka mora biti jasno označena i nuditi osnovne informacije o terminalu i pruženoj pomoći u pristupačnim formatima [članak 13.].

- **Vrijeme**

Uredba se primjenjuje na sve države članice od 1. ožujka 2013.

3.4.4. Uredba (EU) br. 1107/2006 o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti pri putovanju zrakoplovom

- **Svrha**

Uredba (EU) br. [1107/2006](#) utvrđuje pravila za zaštitu i pružanje pomoći putnicima s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću koji namjeravaju putovati komercijalnim putničkim zračnim uslugama.

- **Opseg**

Uredba se primjenjuje na putnike koji polaze, prolaze ili dolaze u zračnu luku koja se nalazi na državnom području države članice. Pravila se primjenjuju i na putnike koji putuju iz treće zemlje u državu članicu zračnog prijevoznika iz EU-a [članak 1.].

- **Relevantne odredbe**

- Zračni prijevoznici ne mogu uskratiti rezervaciju ili kartu bilo kojoj osobi zbog invaliditeta ili smanjene pokretljivosti. Odbijanje je dopušteno samo iz opravdanih sigurnosnih razloga [članak 3.].

- Putnici kojima je odbijen ukrcaj nakon kupnje karte imaju pravo na povrat novca ili preusmjerenje [članak 2.].
- Zračne luke moraju odrediti točku na kojoj putnici s invaliditetom mogu najaviti svoj dolazak i zatražiti pomoć [članak 5.].
- Pomoć putnicima s invaliditetom mora se pružiti u zračnoj luci i zrakoplovu te za ukrcaj i iskrcaj [vidi Prilog I.].
- Pomoć mora biti besplatna [članak 8].
- Zračni prijevoznici i upravljačka tijela zračnih luka moraju osigurati da je njihovo osoblje odgovarajuće osposobljeno za pružanje pomoći [članak 11.].
- Putnici s invaliditetom moraju obavijestiti zračne prijevoznike, njihove agente ili organizatore putovanja o svojim posebnim potrebama najmanje 48 sati prije objavljenog vremena polaska [članak 6.].
- Zračni prijevoznici mogu zatražiti od putnika s invaliditetom da putuju u pratnji osobe koja može pružiti pomoć, ako putnik ne može ispuniti ključne sigurnosne zahtjeve bez pomoći (dolazak do prsluka za spašavanje, vezivanje sigurnosnog pojasa i evakuacija zrakoplova u hitnim slučajevima) [članak 3.].
- Ako zračni prijevoznik ne postupi u skladu s ovom Uredbom, putnici s invaliditetom mogu podnijeti pritužbu upravljačkom tijelu zračne luke, zračnog prijevoznika ili tijela koje odredi država članica u kojoj se zračna luka nalazi [članak 15.].
- Države članice mogu odrediti kazne za bilo kojeg zračnog prijevoznika iz EU-a koji nije u skladu s ovom Uredbom [članak 16.].
- Informacije o sigurnosnim pravilima i ograničenjima koja se primjenjuju na opremu i uređaje koje koriste putnici s invaliditetom moraju biti dostupne u pristupačnim formatima. To se odnosi na organizatore putovanja i putničke agente koji rezerviraju putovanja zrakoplovom [članak 4.].
- Psi pomagači moraju biti smješteni u zrakoplovima u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonima [članak 7.].

- **Vrijeme**

Uredba se primjenjuje na sve države članice od srpnja 2008.

3.4.5. Direktiva 2009/45/EU o sigurnosnim pravilima i standardima za putničke brodove

- **Svrha**

[Direktivom 2009/45/EZ](#) se uvodi jedinstvena razina sigurnosti života i imovine na novim i postojećim putničkim brodovima i brzim putničkim plovilima kada su obje kategorije brodova i plovila uključena u domaća putovanja. Njome se utvrđuju i postupci za pregovore na međunarodnoj razini s ciljem usklađivanja pravila za putničke brodove koji sudjeluju na međunarodnim putovanjima.

- **Opseg**

Ova se Direktiva primjenjuje na sljedeće putničke brodove i plovila kada sudjeluju na domaćim putovanjima [članak 3.]:

- Novi i postojeći putnički brodovi duljine 24 metra i više
- Brza putnička plovila

- **Glavne odredbe**

Više pojedinosti potražite u Prilogu III.

- Projektiranje plovila mora omogućiti osobama s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću da se lako ukrcaju i iskrcaju sa ili bez pomoći. Također im mora omogućiti kretanje po plovilu, ulazak i izlazak s paluba bez pomoći ili kroz rampe, dizala ili dizala. Rukohvati, hodnici i prolazi, vrata i vrata moraju primiti kretanje osobe u invalidskim kolicima.
- Znakovi na brodu za pomoć putnicima trebali bi biti dostupni i lako čitljivi osobama smanjene pokretljivosti (uključujući osobe sa senzornim invaliditetom) te bi trebali biti postavljeni na ključnim točkama.
- Subjekti bi trebali imati sredstva na plovilu vizualno i usmeno za davanje obavijesti osobama s invaliditetom. Alarmni sustavi moraju biti projektirani tako da budu dostupni putnicima smanjene pokretljivosti, uključujući putnike sa senzornim poteškoćama ili poteškoćama u učenju.

- **Vrijeme**

Sve države članice trebale su prenijeti ovu Direktivu do siječnja 2003.

3.4.6. Uredba (EU) 1177/2010 o pravima putnika na putovanju morem i unutarnjim plovnim putovima

- **Svrha**

Uredbom (EU) 1177/2010 se utvrđuju pravila o pravima putnika koji putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima te uvjetima koje nude pružatelji usluga prijevoza.

- **Opseg**

– Ova se Uredba primjenjuje na putnike koji putuju putničkim uslugama kojima upravlja prijevoznik Unije i ukrcavaju se i/ili iskrcavaju na državnom području države članice. Međutim, postoje neke iznimke, na primjer, Uredba se ne primjenjuje na brodove certificirane za prijevoz do 12 putnika ili izletničke i razgledavanje osim krstarenja [članak 2.].

- **Glavne odredbe**

- Države članice moraju osigurati da upravitelji luka i prijevozna poduzeća uspostave nediskriminirajuća pravila pristupa za putnike [članak 9.].
- Putnicima se ne smije uskratiti rezervacija, karta ili ukrcaj zbog invaliditeta ili smanjene pokretljivosti. Odbijanje je dopušteno samo iz opravdanih sigurnosnih razloga [članak 7.].
- Pomoć putnicima s invaliditetom na licu mjesta mora se pružiti besplatno u luci i na brodu. Putnici se moraju moći sigurno ukrcati i iskrcati s plovila. Operatori terminala moraju osigurati da je njihovo osoblje odgovarajuće osposobljeno za pružanje te pomoći [članak 14.].
- Informacije o putovanju, uključujući uvjete pristupa, moraju biti dostupne u pristupačnim formatima [članak 9.].
- Psi pomagači moraju biti smješteni u skladu sa zakonodavstvom države članice u kojoj pružatelj usluga posluje iz [članka 10.].

- **Vrijeme**

Uredba se primjenjuje u svim državama članicama od 18. prosinca 2012.

[Pristupite sažetku općih zahtjeva za pristupačnost koji se primjenjuju na javni prijevoz u Europi u odjeljku 5.4. ovog izvješća.](#)

3.5. Digitalne usluge

3.5.1. Uredba (EU) 2022/2065 o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga (akt o digitalnim uslugama)

- **Svrha**

Uredba (EU) [2022/2065](#) utvrđuje usklađena pravila o pružanju posredničkih digitalnih usluga na europskom unutarnjem tržištu posredničkim uslugama koje se nude primateljima koji se nalaze u EU-u.

- **Opseg**

Uredba se primjenjuje na posredničke usluge koje se nude primateljima koji se nalaze u EU-u [članak 2.].

- **Glavne odredbe**

Ovom se Uredbom poziva na uspostavu kodeksa ponašanja kojim bi se olakšala dostupnost vrlo velikih internetskih platformi i tražilica kako bi se osiguralo da informacije ispunjavaju zahtjeve pristupačnosti utvrđene zakonodavstvom EU-a. Drugim riječima, takve informacije moraju biti lako dostupne osobama s invaliditetom [članak 47.].

- **Vrijeme**

Uredba je stupila na snagu u studenome 2022. i mora se primjenjivati na sve države članice od 17. veljače 2024.

3.5.2. Uredba (EU) 910/2014 o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu

- **Svrha**

Uredba (EU) 910/2014 ima za cilj poboljšati povjerenje u elektroničke transakcije na razini EU-a i povećati učinkovitost javnih i privatnih internetskih usluga i e-trgovine. Njome se uklanjaju i prepreke sustavima elektroničke identifikacije i e-potpisa kako bi i pojedinačni i pravni subjekti mogli upotrebljavati svoju elektroničku identifikaciju u bilo kojoj zemlji Europske unije.

- **Opseg**

Uredbom se uspostavlja prekogranični pravni okvir za elektroničke potpise, elektronički pečat, elektronički vremenski žig, ovjerenu elektroničku dostavu i autentifikaciju internetskih stranica [članak 2.].

- **Glavne odredbe**

Ako je to izvedivo, pružene usluge povjerenja i proizvodi krajnjih korisnika koji se upotrebljavaju u pružanju tih usluga moraju biti dostupni osobama s invaliditetom [članak 15.].

- **Vrijeme**

Ova se Uredba primjenjuje na sve države članice od 1. srpnja 2016.

3.6. Pristup pravosuđu

3.6.1. Direktivom 2012/29/EU o uspostavi minimalnih standarda za prava, potporu i zaštitu žrtava kaznenih djela

- **Svrha**

Direktivom 2012/29/EU nastoji se osigurati da se žrtve kaznenih djela prepoznaju, profesionalno, osjetljivo i nediskriminirajuće te da dobiju odgovarajuće informacije, potporu i zaštitu. Cilj mu je i osigurati da mogu sudjelovati u kaznenim postupcima.

- **Opseg**

Odredbe Direktive primjenjuju se na žrtve svih kaznenih djela, no posebna se pozornost posvećuje posebnim kategorijama žrtava, uključujući žrtve s invaliditetom.

- **Glavne odredbe**

Države članice EU-a moraju osigurati da žrtve s invaliditetom mogu u potpunosti iskoristiti prava utvrđena u ovoj Direktivi, na ravnopravnoj osnovi s drugima, na primjer osiguravajući da se komunikacija odvija jednostavnim i pristupačnim jezikom, usmeno ili pismeno. Njima se također mora olakšati pristup prostorijama u kojima se vode kazneni postupci te da dostavljene informacije ispunjavaju kriterije pristupačnosti utvrđene zakonodavstvom Europske unije [stavak 15.].

- **Vrijeme**

Direktiva je stupila na snagu u studenome 2012. Rok za njegovo prenošenje istekao je 16. studenoga 2015.

4. Standardi povezani s direktivama i mandatima EU-a.

4.1. Standardi pristupačnosti

4.1.1. EN 301 549 Zahtjevi za pristupačnost IKT proizvoda i usluga

- **Svrha i opseg standarda**

Europskom normom [EN 301 549](#) utvrđuju se zahtjevi za funkcionalnu pristupačnost za različita rješenja informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT). Usklađene su najnovije dvije verzije ovog standarda. Najnovija verzija, [EN 301 549 v3.2.1 je](#) ona koja je trenutno na snazi.

Standard koji uključuje opis postupaka ispitivanja i metodologiju evaluacije za svaki zahtjev, a koji se odnosi na WCAG 2.1 za primjenu zahtjeva za pristupačnost. Namijenjen je za upotrebu s web-baziranim, ne-web tehnologijama, proizvodima i uslugama koji koriste softver i hardver.

Taj je standard donesen kao odgovor na normizacijske mandate Europske komisije [M 376](#) i [M 554](#).

4.1.2. EN 17210:2021 Pristupačnost i upotrebljivost izgrađenog okoliša – Funkcionalni zahtjevi

- **Svrha i opseg standarda**

[Standard EN 17210:2021](#) razvijen je kao odgovor na mandat Europske komisije za normizaciju [M 420](#) Built Environment. U njemu se navodi niz funkcionalnih zahtjeva za pristupačnost i upotrebljivost te preporuke za mnoge građevinske elemente, montažu, unutarnju konfiguraciju, kao i komponente i oprema koji čine izgrađeni okoliš.

Konkretno, ti funkcionalni zahtjevi i preporuke odnose se na građevinske aspekte pješačkih i urbanih područja na otvorenom, pristup i pristup zgradama, unutarnju cirkulaciju i korištenje objekata unutar zgrada, izlazak iz zgrada u normalnim situacijama i evakuaciju u slučaju nužde. Standard također uključuje funkcionalne zahtjeve i preporuke povezane sa zgradama za posebne namjene kao što su smještaj, uključujući hotelsko i prilagodljivo stanovanje, kulturnu, zabavnu i sportsku upotrebu te prometne sadržaje, između ostalog.

Zahtjevi i preporuke formulirani su u kvalitativnom smislu i opisuju ciljeve koje treba postići na temelju raznolikosti korisnika u perspektivi životnog vijeka. Mogu se koristiti kao kriteriji za dodjelu javnih ugovora, kao i u druge svrhe, kao što je zakonodavstvo o pristupačnosti.

Izrađena su dva tehnička izvješća koja se čitaju uz normu EN 17210. To su:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Pristupačnost i upotrebljivost izgrađenog okoliša – Kriteriji i specifikacije tehničkih performansi. Ovaj dokument primjer je kriterija i specifikacija tehničke učinkovitosti kako bi se ispunili funkcionalni zahtjevi navedeni u europskoj normi EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Pristupačnost i upotrebljivost izgrađenog okoliša – ocjenjivanje sukladnosti. Ovaj dokument procjenjuje sukladnost s funkcionalnim zahtjevima navedenim u normi EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Dizajn za sve – Pristupačnost

- **Svrha i opseg standarda**

[Standardom 17161:2019](#) se navode zahtjevi i preporuke koji organizacijama omogućuju da prošire raznolikost ljudi kojima služe utvrđivanjem njihovih različitih potreba, karakteristika, sposobnosti i preferencija, uključujući ih u svoje postupke i procese. Također pomaže organizacijama da se pridržavaju

primjenjivih pravnih zahtjeva u pogledu dostupnosti svojih proizvoda, robe i usluga. Ovim se dokumentom promiče pristupačnost u skladu s pristupom Dizajn za sve, za proizvode, robu i usluge svakodnevne uporabe te njihovu interoperabilnost s pomoćnim tehnologijama.

Međutim, ne pruža tehničke specifikacije dizajna.

Zahtjevi utvrđeni u ovom standardu generički su i primjenjuju se na širok raspon proizvoda i usluga.

5. Prilog I. Zahtjevi za pristupačnost

5.1. Zahtjevi za digitalnu pristupačnost

Pri izradi internetskih stranica, aplikacija te drugih proizvoda i usluga obuhvaćenih zakonodavstvom Europske unije moraju se uzeti u obzir sljedeće potrebe i zahtjevi u pogledu pristupačnosti, uključujući one koji se odnose na autobusni, željeznički, zračni i vodni prijevoz.

Napomena: Tablica A.1 u normi EN 301 549 sadrži detaljniji popis zahtjeva za pristupačnost internetskog sadržaja.

5.1.1. Korištenje bez vida

Mora postojati barem jedan način korištenja koji ne zahtijeva vid. Na primjer, čitači zaslona ili Brailleovo pismo. Da biste poboljšali upotrebu bez sadržaja vida, morate sadržavati sljedeće:

- Alternativa tekstu - svaki sadržaj koji nije tekst, kao što su slike, mora imati alternativu tekstu koja prenosi ekvivalentno značenje ili svrhu. (EN 301 549 upućivanje: članak 10.1.1.).
- Odgovarajuća struktura sadržaja – sadržaj mora imati pravilno ugniježdene naslove (H1, H2, H3) i natpise. Mora biti logično i semantički organizirano. (EN 301 549 upućivanje: klauzule 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6.).
- Tipkovnica dostupna - Sve funkcionalnosti sadržaja moraju raditi putem sučelja tipkovnice, a ne samo mišem. (EN 301 549 upućivanje: klauzule 9.2.1., 10.2.1., 11.2.1.).
- Multimedijski sadržaj – svaki multimedijski sadržaj mora biti audio opisan. EN 301 549 upućivanje: klauzule 7.2., 7.3., 9.1.2.3.

5.1.2. Upotreba s ograničenim vidom

Digitalni sadržaj, proizvodi i usluge moraju pružati ili biti kompatibilni sa značajkama koje krajnjim korisnicima s ograničenim vidom omogućuju da ga bolje vide.

- Povećanje veličine teksta – tekst mora biti promjenjive veličine kako pomicanje ne bi bilo potrebno. (EN 301 549 upućivanje: klauzule 9.1.4.4., 10.1.4.4., 11.1.4.4., 11.1.4.4.2.).
- Dovoljan kontrast boja – kombinacija kontrasta boja mora biti dovoljna. Korisnici također moraju moći prilagoditi kontrast boje. (EN 301 549 upućivanje: klauzule 9.1.4.3., 9.1.4.11., 10.1.4.3., 10.1.4.11., 11.1.4.3., 11.1.4.11.).

5.1.3. Upotreba bez percepcije boje

Sadržaj ne smije zahtijevati od krajnjih korisnika da razlikuju boje.

- Upotreba boje – sve informacije koje se prenose samo bojom moraju imati pristupačnu alternativu kao što je tekst. (EN 301 549 upućivanje: klauzule 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1.).

5.1.4. Korištenje bez sluha

Ako proizvod ili usluga imaju multimedijски sadržaj, mora postojati alternativa slušnim informacijama.

- Tumačenje na znakovnom jeziku – medijski sadržaj dostupan na internetskoj stranici ili u aplikaciji trebao bi uključivati tumačenje na znakovnom jeziku EN 301 549 reference: članak 6.5.).

5.1.5. Korištenje s ograničenim sluhom

Ako proizvod ili usluga pružaju multimedijски sadržaj, moraju sadržavati značajke koje korisnicima omogućuju bolje slušanje informacija. Korisnici bez sluha također mogu imati koristi od tih značajki pristupačnosti.

- Titlovi – svaki multimedijски sadržaj mora imati titlove. (EN 301 549 upućivanje: točka 7.1.).
- Alternativa glasovnim porukama - ako web stranica, aplikacija ili proizvod pružaju komunikacijske usluge, mora postojati alternativa glasovnim porukama. Na primjer, usluge razmjene tekstualnih poruka (referentna klauzula EN 301 549 6.4).

- Funkcionalnost teksta u stvarnom vremenu - primjer ove značajke je softver koji pruža titlove u stvarnom vremenu tijekom telefonskih poziva. Osoba s ograničenim sluhom čita što kaže osoba s druge strane (referentna rečenica EN 301 549 6.2).

5.1.6. Korištenje bez vokalnih mogućnosti

Ako sadržaj, proizvod ili usluga zahtijevaju glasovni unos, mora pružiti alternativu. Neki korisnici bez vokalnih mogućnosti imaju koristi od značajki pristupačnosti namijenjenih korisnicima bez ili s ograničenim sluhom, kao što su usluge razmjene tekstualnih poruka ili tekstualne funkcije u stvarnom vremenu.

- Navesti alternativu autentifikaciji prepoznavanjem glasa (referentna klauzula 5.3 EN 301 549).
- Platforma za videokonferencije koja omogućuje komunikaciju glasom mora osigurati i kanal tekstualne komunikacije u stvarnom vremenu (referentna klauzula EN 301 549 6.2.1.2.).
- Glasovna usluga mora pružiti alternativu koja ne zahtijeva glas (referentna rečenica EN 301 549 6.4).

5.1.7. Upotreba s ograničenom manipulacijom čvrstoće

Proizvodi ne smiju uključivati značajke koje podrazumijevaju upotrebu velike čvrstoće ili širokog dosega. Međutim, proizvodi koji od korisnika zahtijevaju dodirivanje zaslona, pomicanje ručnog zgloba ili primjenu sile moraju pružiti alternative, kao što su značajke glasovne kontrole.

- Korištena sila - korisnici ne bi trebali koristiti veliku silu za aktiviranje elementa na korisničkom sučelju. (EN 301 549 upućivanje: točka 8.4.2.2.).

5.1.8. Minimiziranje fotoosjetljivih okidača napadaja

Izbjegavajte objavljivanje sadržaja koji treperi 3 ili više puta u sekundi ili da je bljeskalica ispod općih pragova bljeskalice i crvene bljeskalice. Omogućite korisnicima da zaustave bilo koju uključenu animaciju (referenca EN 301 549: klauzule 9.2.3., 10.2.3., 11.2.3.).

5.1.9. Upotreba s ograničenom spoznajom, jezikom ili učenjem

Informacije o proizvodima ili uslugama moraju biti jasne i bez upotrebe tehničkog žargona ili složenih izraza (referentna klauzula EN 301 549 9.3.1.). Također, upute i oznake moraju biti jasne (referentna rečenica EN 301 549 9.3.3.2.).

5.2. Informacije o proizvodima i uslugama

Informacije o uslugama i proizvodima obuhvaćenima Europskim aktom o pristupačnosti moraju biti dostupne u više formata. Na primjer, na web mjestu, aplikaciji, audiovizualnim materijalima itd. To uključuje informacije o objektima za pristupačnost koje nude pružatelji zračnih, željezničkih, autobusnih i vodnih usluga.

Informacije o proizvodima koji se isporučuju na samom proizvodu (označivanje, pakiranje i upozorenja) i upute za uporabu (korisnički priručnik, web-mjesto, aplikacija itd.) moraju sadržavati sljedeće:

- Svrha proizvoda, kako aktivirati i koristiti
- Kompatibilnost s pomoćnim tehnologijama
- Uključene značajke pristupačnosti i kako ih koristiti

5.3. Europski broj za hitne slučajeve (112)

Osobe s invaliditetom, uključujući gluhoslijepe osobe, moraju imati pristup jedinstvenom europskom broju za hitne slučajeve, 112, pod jednakim uvjetima kao i drugi. To je obvezujuće za sve države članice.

- Usluga mora biti kompatibilna s alternativnim oblicima komunikacije kao što su SMS, tekst u stvarnom vremenu, videopozivi ili relejne usluge, uključujući već napisani tekst ili piktograme. IKT-ovi koji pružaju relejne usluge ili pristup hitnim službama moraju ispunjavati [primjenjive zahtjeve ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (EN 301 594 upućivanje: točka 13.).
- Kada koriste tekstualnu komunikaciju kao što su SMS, chat ili tekst u stvarnom vremenu, operateri moraju obavijestiti pozivatelje da je poruka primljena.

- Operateri moraju moći odgovarati na videopozive koristeći nacionalni i međunarodni znakovni jezik.
- Lako razumljiv jezik mora se koristiti u svim komunikacijama s pozivateljima.
- Tih pozivi moraju se uzeti u obzir jer pozivatelj može biti osoba u stvarnoj hitnoj situaciji koja možda neće moći razgovarati.

(Izvor: [EENA, \(2021.\). Pristupačnost hitnih službi za osobe s invaliditetom](#)).

5.4. Zahtjevi za pristupačnost usluga prijevoza

Autobusni i lučki terminali, zračne luke i željeznički kolodvor moraju biti projektirani tako da putnicima omogućuju jednostavno pronalaženje puta i kretanje. U nastavku je sažetak općih zahtjeva za pristupačnost usluga prijevoza. Međutim, za detaljno objašnjenje i upute o tome kako osmisliti mjesta javnog prijevoza pogledajte normu EN 17210:2021.

- **Informacije** - Rute unutar stanice ili terminala moraju biti ispravno označene i dobro osvijetljene. Znakovi moraju biti lako uočljivi i razumljivi. Informacije moraju biti potpune, sažete i pravovremene s prepoznatljivim simbolima, ikonama i piktogramima. Također mora postojati taktilna signalizacija za osobe s oštećenjem vida. Znakovi koji sadrže informacije o hitnim slučajevima i sigurnosti trebali bi imati prednost pred oglašavanjem. (EN 17210:2021 upućivanje: klauzule 6.2., 6.4., 6.6. i 6.7.).
- **Odgovarajući vizualni kontrast** - Moraju postojati različite razine vizualnog kontrasta kako bi ljudi lakše uočili svoju okolinu i prepoznali različita područja. Na primjer, umjereni kontrast između velikih površina (podovi, zidovi, stropovi itd.), Vrata i okvira vrata, komponenti za otvaranje i zatvaranje vrata, rukohvata i zidova i drugih fiksnih elemenata u okolišu. Za elemente povezane sa sigurnošću trebalo bi osigurati visok kontrast. Na primjer, staklene stijene, pristup pokretnim stepenicama, rub stepenica itd. (upućivanje na EN 17210:2021: članak 6.3.).
- **Audio informacije** - Postaje, terminali i zračne luke moraju pružiti audio informacije kako bi upozorili na opasnosti i hitne slučajeve, obavijestili brojeve vrata, naplatu karata itd. Te informacije moraju biti lako razumljive, u

odgovarajućem obujmu i nedvosmislene. Također mora biti dostupan u više formata, na primjer, kao javna objava i u aplikaciji. (EN 17210:2021 upućivanje: članak 6.5.).

- **Pristupačne rute** - Mora se osigurati barem jedna pristupačna ruta za povezivanje svih glavnih elemenata terminala. Na primjer, točke dolaska, dostupni ulazi, uključujući točke s informacijama o putnicima. Ove rute moraju slijediti najkraću udaljenost od ulaza do odredišta i parkirališta. Također se mora odvojiti od prolaska vozila, uključujući bicikle, rubnikom, ogradom ili barijerom. (EN 17210:2021 upućivanje: članak 7.1.).
- **Područja za ukrcaj i iskrcaj** - Mora biti označena međunarodnim simbolom pristupačnosti i ISO simbolom. Kada postoji razlika u razini između ceste i kolnika, mora se osigurati udubljenje kako bi se olakšao transfer osoba koje koriste invalidska kolica. Vozila s posebnim uređajima za dizanje moraju osigurati prostor za osobu koja koristi invalidska kolica za sigurno manevriranje. Sjedala moraju biti blizu mjesta za ukrcaj i iskrcaj. Osim toga, moraju se osigurati taktilni pokazatelji površine za hodanje kako bi se slijepim osobama omogućilo da pronađu ulaz i izlaz. (EN 17210:2021 upućivanje: članak 8.2.).
- **Pristupačna parkirna mjesta** - Parkirna mjesta rezervirana za osobe s invaliditetom moraju biti u neposrednoj blizini ulaza u zgradu. Broj rezerviranih mjesta mora biti određen nacionalnim zakonima. (EN 17210:2021 upućivanje: članak 8.3.).
- **Rampe** - Zgrade moraju biti projektirane tako da rampe nisu potrebne. Rampe su potrebne kada je gradijent na pristupačnoj ruti veći od blagog nagiba. Osim toga, trebalo bi osigurati niz koraka, osim ako je promjena razine jednaka ili manja od dva koraka. Isto tako, treba izbjegavati dijelove sa zakrivljenim rampama. Unutarnje rampe trebale bi se koristiti samo za pokrivanje ograničenih razlika u razini i nikada za povezivanje različitih katova u zgradi. (EN 17210:2021 upućivanje: članak 10.1.).
- **Pristupačni toaleti** - Pristupačni toaleti neophodni su na bilo kojem javnom mjestu. Trebali bi biti u područjima koja je lako i brzo pronaći. Najmanje jedna kupaonica mora biti uniseks kako bi se omogućila pomoć

oba spola. Oni također moraju omogućiti prijenos korisnika iz invalidskih kolica u zahod. Osim toga, toaleti bi trebali uključivati umivaonik i pružiti načine za pozivanje pomoći u slučaju nužde. (EN 17210:2021 upućivanje: članak 12.1.).