

AccessibleEU – končno poročilo

Spoznavanje evropske zakonodaje o dostopnosti

*S skupnimi močmi za izgradnjo bolj dostopne Evropske unije
za osebe z različnimi oblikami oviranosti.*

Konzorcij sestavljajo:



KAZALO

1. O AccessibleEU	2
2. Namen teh smernic	2
3. Evropska zakonodaja o dostopnosti	2
3.1. Evropski akt o dostopnosti.....	2
3.2. Javno naročanje.....	7
3.3. Komunikacije, mediji in informacijska tehnologija.....	8
3.4. Javni prevoz	11
3.5. Digitalne storitve.....	20
3.6. Dostop do pravnega varstva	21
4. Standardi, povezani z direktivami in mandati EU.....	22
4.1. Standardi dostopnosti.....	22
5. Priloga: Zahteve glede dostopnosti	25
5.1. Zahteve glede digitalne dostopnosti	25
5.2. Informacije o izdelkih in storitvah.....	28
5.3. Evropska številka za klic v sili (112).....	29
5.4. Zahteve glede dostopnosti za prevozne storitve	30

1. O AccessibleEU

Evropski center virov o dostopnosti (AccessibleEU) je ena od vodilnih pobud, predlaganih v [za pravice invalidov](#). Glavni namen centra AccessibleEU je podpirati izvajanje zakonodaje Evropske unije (EU) o dostopnosti v vseh državah članicah ter povečati skladnost in učinkovitost politike dostopnosti z lažjim dostopom do ustreznega znanja. AccessibleEU združuje nacionalne organe, strokovnjake in druge deležnike z vseh področij dostopnosti, da bi izmenjali dobre prakse, izkušnje in strokovno znanje za lažje izvajanje zakonodaje EU.

2. Namen teh smernic

Pričujoče smernice predstavljajo jednat dokument, enostaven za uporabo, katerega namen je zagotoviti znanje o najpomembnejši zakonodaji in standardih Evropske unije o dostopnosti. Bralci bodo bolje razumeli njihov namen, obseg in zahteve. Dokument vključuje tudi datume, do katerih so ali bodo morale države članice izvajati navedene določbe ali jih prenesti v nacionalno zakonodajo.

Vendar je pomembno, da bralci na nacionalni ravni preverijo, kaj so njihovi organi ali ponudniki storili za uskladitev z zakonodajo. Za nadaljnja pojasnila pravnih aktov, povzetih v tem dokumentu, je AccessibleEU pripravil vrsto [dopolnilnih vodnikov, ki so na voljo na spletni strani Centra AccessibleEU](#).

3. Evropska zakonodaja o dostopnosti

3.1. Evropski akt o dostopnosti

3.1.1. Direktiva 2019/882/EU o zahtevah glede dostopnosti do proizvodov in storitev

- **Namen**

[Direktiva 2019/882/EU](#), znana tudi kot Evropski akt o dostopnosti, si prizadeva uskladiti nacionalne zakone in minimalne zahteve glede dostopnosti, da se zagotovi pravilno delovanje notranjega trga. Njen končni cilj je narediti Evropo bolj vključujočo družbo z izboljšanjem dostopa do proizvodov in storitev za osebe z

različnimi oblikami oviranosti, tudi na področju informacijskih in komunikacijskih tehnologij (IKT). Direktiva določa tudi zahteve glede cenovne dostopnosti interneta, govorne komunikacije ter razpoložljivosti povezane opreme in storitev za potrošnike z različnimi oblikami oviranosti.

- **Obseg**

Digitalne tehnologije so glavni poudarek Direktive, ki se uporablja za proizvode in storitve, dane na trg po 28. juniju 2025 [2. člen]. To vključuje:

- pametne telefone, tablice, računalnike in operacijske sisteme, TV opremo,
- bankomate in plačilne terminale,
- e-bralnike in e-knjige,
- avtomate za prodajo vstopnic in prijavo,
- telefonske storitve,
- bančne storitve,
- e-poslovanje,
- spletne strani in druge vire informacij za transport,
- avdiovizualne medijske storitve (AVMS),
- klice na evropsko številko za klic v sili 112.

[Povzetek direktive o zahtevah glede dostopnosti do proizvodov in storitev se nahaja v poglavju 5.](#)

- **Glavne določbe**

Države članice EU morajo Direktivo prenesti v nacionalno zakonodajo. Čeprav so dolžne izpolnjevati njegove cilje, se svobodno odločajo, kako jih bodo uveljavili [31. člen].

- Države članice morajo zagotoviti, da proizvajalci in ponudniki storitev dajejo na trg samo proizvode in zagotavljajo storitve, ki spadajo v področje uporabe Evropskega akta o dostopnosti, če izpolnjujejo zahteve glede dostopnosti, ki so določene v Prilogi I k Direktivi [6. člen].

- Kadar so proizvodi in storitve skladni z zahtevami glede dostopnosti, določenimi v Evropskem aktu o dostopnosti, države članice ne smejo ovirati njihovega kroženja na trgu na svojem ozemlju zaradi razlogov, povezanih z zahtevami glede dostopnosti [6. člen].
- Evropski akt o dostopnosti nalaga obveznosti, povezane s proizvodi, proizvajalcem, pooblaščenim zastopnikom, uvoznikom in distributerjem [7. člen].
- Proizvajalci morajo zagotoviti, da so proizvodi zasnovani in izdelani v skladu z veljavnimi zahtevami glede dostopnosti, ki jih določa Direktiva. Opraviti morajo presojo skladnosti in sestaviti izjavo EU o skladnosti, ki jo je treba hraniti 5 let in je na zahtevo na voljo ustreznim organom. Pritrditi morajo tudi oznako CE [7. člen].
- Organi za nadzor trga morajo preveriti skladnost z veljavnimi zahtevami glede dostopnosti in po potrebi od proizvajalcev zahtevati, da v razumnem roku sprejmejo vse ustrezne korektivne ukrepe, v primeru neukrepanja pa umaknejo proizvod s trga [19. člen].
- Ponudniki storitev morajo načrtovati in zagotavljati storitve v skladu z zahtevami glede dostopnosti, določenimi v Direktivi, in pripraviti informacije, ki pojasnjujejo, kako storitve izpolnjujejo veljavne zahteve glede dostopnosti. Informacije morajo biti na voljo v različnih dostopnih oblikah in se hraniti, dokler storitev deluje [13. člen].

Države članice morajo imenovati organe, odgovorne za preverjanje skladnosti storitev z zahtevami glede dostopnosti, spremljanje pritožb in poročil o vprašanih v zvezi z neskladnostjo ter preverjanje, ali je ponudnik storitev sprejel potrebne korektivne ukrepe [23. člen].

[Povzetek informacij o zahtevah za proizvode in storitve se nahaja v poglavju 5.2.](#)

- **Grajeno okolje**

Evropski akt o dostopnosti državam članicam daje možnost, da izpolnijo zahteve glede dostopnosti v zvezi z grajenim okoljem, ki ga uporabljajo uporabniki storitev, zajetih v Direktivi. Priloga III vsebuje seznam okvirnih zahtev za ta namen [4. člen].

- **Izjema**

Mala podjetja, ki opravljajo storitve, so na splošno izvzeta iz izpolnjevanja Direktive 2019/882 [4. člen].

- **Nesorazmerna obremenitev in temeljna sprememba: kaj sta in kdaj ju zahtevati**

Zahteve glede dostopnosti, določene v tej direktivi, se uporabljajo v obsegu, v katerem ne zahtevajo spremembe proizvoda ali storitev, ki bi bistveno spremenila njihovo osnovno naravo ali povzročila nesorazmerno breme za proizvajalce ali ponudnike storitev, kar bi pomenilo dodatno preveliko organizacijsko ali finančno breme za podjetje (npr. prevzem velikega deleža njihovih človeških in finančnih virov). Pomanjkanje prednosti, časa ali znanja ne bi smeli šteti za upravičene razloge. Organizacije, ki prejemajo sredstva, bodisi javna ali zasebna, ne smejo zahtevati nesorazmernega bremena zaradi finančnih težav.

Proizvajalci in ponudniki storitev morajo oceniti, ali bi skladnost z zahtevami glede dostopnosti povzročila temeljno spremembo ali naložila nesorazmerno breme. Oceno morajo dokumentirati in hraniti vse ustrezne rezultate pet let [14. člen].

- **Časovna razporeditev**

- 28. junij 2022 – Rok, do katerega morajo države članice prenesti Direktivo v nacionalno zakonodajo.
- 28. junij 2025 – Države članice morajo zagotoviti izvajanje svoje nacionalne zakonodaje.
- 28. junij 2030 – Konec prehodnega obdobja, v katerem so lahko ponudniki storitev uporabljali proizvode, ki niso v skladu z zahtevami glede dostopnosti, določenimi v Evropskem aktu o dostopnosti. Do tega datuma mora vsaka

država članica predložiti poročilo – in nato enkrat vsakih 5 let – z oceno uporabe Direktive.

- 28. junij 2045 – Vse nedostopne samopostrežne terminale bo treba odstraniti.

3.1.2. Direktiva 2016/2102/EU o dostopnosti spletnih mest in mobilnih aplikacij za organe javnega sektorja

- **Namen**

[Direktiva 2016/2102/EU](#) določa minimalne zahteve, ki jih morajo spletišča in aplikacije izpolnjevati, da so dostopna osebam z različnimi oblikami oviranosti. Države članice lahko ohranijo ali uvedejo ukrepe v skladu z zakonodajo EU, ki presegajo minimalne zahteve glede dostopnosti spletnih mest in mobilnih aplikacij, ki jih določa Direktiva.

- **Obseg**

Velja za spletna mesta in mobilne aplikacije, ki pripadajo organom javnega sektorja v vseh državah članicah. Cilj je izboljšati dostop do spletnih javnih storitev za osebe z različnimi oblikami oviranosti.

- **Glavne določbe**

- Države članice morajo zagotoviti, da organi javnega sektorja sprejmejo potrebne ukrepe za večjo dostopnost svojih spletnih mest in mobilnih aplikacij, tako da jih naredijo zaznavne, uporabne, razumljive in stabilne.
- Organi javnega sektorja lahko izkoristijo odstopanje za določeno spletno mesto ali mobilno aplikacijo, kadar bi jim izpolnjevanje zahtev glede dostopnosti naložilo nesorazmerno breme ob upoštevanju velikosti, virov in narave zadevnega organa javnega sektorja ter glede na ocenjene stroške in koristi za zadevni organ javnega sektorja v zvezi z ocenjenimi koristmi za osebe z različnimi oblikami oviranosti [5. člen].

- Javni organi morajo zagotoviti podrobno izjavo o dostopnosti o tem, kako so njihove spletne strani skladne z zahtevami iz Direktive ali po modelu iz [Izvedbenega sklepa EU 2018/1523 z dne 11. oktobra 2018](#) [7. člen].
- Države članice so odgovorne tudi za omogočanje programov usposabljanja o ustvarjanju, upravljanju in posodabljanju dostopnih vsebin za spletna mesta in mobilne aplikacije. Prav tako morajo ozaveščati o pomenu zahtev glede dostopnosti in deliti dobre prakse [7. člen].
- Skladnost z zahtevami glede dostopnosti, določenimi v Direktivi, morajo spremljati države članice, ki morajo Evropski komisiji poročati o ustreznem rezultatu [8. člen].
- Javni organi morajo uporabnikom zagotoviti informacije o tem, kako prijaviti težave z dostopnostjo, in povezavo do obrazca za pritožbe ali mehanizem, ustvarjen v ta namen [8. člen].

- **Časovna razporeditev**

Rok za uskladitev vseh spletnih mest v javnem sektorju EU z Direktivo je bil 23. september 2020, za mobilne aplikacije pa 23. junij 2021 [12. člen].

[Povzetek potreb in zahtev glede dostopnosti se nahaja v poglavju 5.](#)

3.2. Javno naročanje

3.2.1. Direktiva 2014/24/EU o javnem naročanju

- **Namen in področje uporabe Direktive**

[Direktiva 2014/24/EU](#) določa pravila za javno naročanje v Evropi. Določa, kdaj je dostopnost obvezna pri naročanju proizvodov in storitev. Je ena od dveh glavnih direktiv EU, ki določata okvir za javno naročanje, skupaj z [Direktivo 2014/25/EU \(Direktiva o javnih službah\)](#).

- **Obseg**

Velja samo za ponudbe, katerih denarna vrednost je ocenjena tako, da ni nižja od pragov, ki jih je določila Evropska komisija. Pragovi se revidirajo vsaki dve leti. Zainteresirane strani morajo redno pregledovati Uradni list Evropske unije za posodobitev pragov [1. člen].

- **Glavne določbe**

- Postopek javnega naročanja je treba izvesti po možnosti z uporabo elektronskih komunikacijskih sredstev, ki morajo biti nediskriminatorna in v skladu z zahtevami glede dostopnosti [22. člen].
- Tehnične specifikacije morajo izpolnjevati merila dostopnosti, navedena v Evropskem aktu o dostopnosti [42. člen].
- Ekonomsko najugodnejša ponudba mora biti opredeljena na podlagi cene ali stroškov in lahko vključuje najboljše razmerje med ceno in kakovostjo, ki mora biti ocenjeno na podlagi meril, vključno s kakovostnimi, okoljskimi in/ali socialnimi vidiki, povezanimi s predmetom oz. zadevo javnega naročila. Takšna merila lahko vključujejo dostopnost [67. člen (2)].

- **Časovna razporeditev**

Rok, do katerega morajo države članice Direktivo prenesti v nacionalno zakonodajo, je bil 18. april 2016 [90. člen].

3.3. Komunikacije, mediji in informacijska tehnologija

3.3.1. Direktiva 2018/1972/EU o Evropskem komunikacijskem zakoniku

- **Namen**

[Direktiva 2018/1972/EU](#) si prizadeva za vzpostavitev usklajenega notranjega trga na področju telekomunikacij, medijev in informacijske tehnologije za povečanje povezljivosti in kakovosti elektronskih komunikacijskih storitev v Evropi. Njen cilj je tudi zagotoviti boljše varstvo potrošnikov in omogočiti končnim uporabnikom; osebam z različnimi oblikami oviranosti, vključno s starejšimi, dostop do komunikacijskih storitev enako kot drugim.

- **Obseg**

Direktiva ureja elektronska komunikacijska (telekomunikacijska) omrežja, telekomunikacijske storitve ter pripadajoče zmogljivosti in storitve [1. člen].

- **Glavne določbe**

Kodeks od držav članic zahteva, da vsem potrošnikom, vključno s tistimi z različnimi oblikami oviranosti, zagotovijo dostop do cenovno ugodnih in dostopnih komunikacijskih storitev. V zvezi s tem morajo:

- Uvesti ustrezne ukrepe za spodbujanje oblikovanja trga za cenovno dostopne proizvode in storitve, ki vključujejo pripomočke za osebe z različnimi oblikami oviranosti, vključno z opremo s podpornimi tehnologijami. Na primer stroški rednih storitev za potrošnike s posebnimi potrebami bi morali biti enakovredni povprečnim stroškom govornih komunikacijskih storitev [odstavek 226].
- Storitve v sili, vključno z evropsko številko za klic v sili 112, naj bodo dostopne končnim uporabnikom z različnimi oblikami oviranosti. Storitev mora biti brezplačna [109. člen (7)].
- Dostop do nujnih storitev za osebe z različnimi oblikami oviranosti mora biti enakovreden dostopu za osebe brez oviranosti [109. člen (5)].

[Povzetek zahtev glede dostopnosti za številko za klic v sili 112 se nahaja v poglavju 5.3.](#)

- Zagotoviti, da imajo stranke z različnimi oblikami oviranosti koristi od konkurence in enakovreden dostop do elektronskih komunikacijskih storitev ter enakovredne koristi od izbire ponudnikov storitev kot drugi. Na primer da imajo dostop do enakovrednih pogojev, vključno s cenami, tarifami in kakovostjo storitev [odstavek 297].
- Zagotoviti, da je stranki z različnimi oblikami oviranosti zagotovljena ustrezna in dostopna podpora za katero koli storitev [85. člen(4)].
- Zagotoviti, da so informacije v zvezi s storitvijo, vključno s pogodbenimi informacijami, podane na jasnem, razumljiv način in v dostopni obliki [102. člen].

- **Časovna razporeditev**

Rok, do katerega morajo države članice Direktivo prenesti v nacionalno zakonodajo, je bil 21. december 2020. Do junija 2025 bo treba v vseh državah članicah uvesti vsaj sprotno izpisovanje besedila (angl. Real-Time Text – RTT) [[European Emergency Number Association](#), 2021 str. 16].

3.3.2. Direktiva 2018/1808/EU o avdiovizualnih medijskih storitvah

- **Namen**

[Direktiva 2018/1808/EU](#) ureja vseevropsko usklajevanje nacionalne zakonodaje o avdiovizualnih medijskih storitvah. To vključuje tradicionalno oddajanje ter nastajajoče spletne platforme in nove medije, zato velja za različne ponudnike storitev, kot so izdajatelji televizijskih programov, platforme za izmenjavo videa in druge avdiovizualne medijske storitve, ki delujejo v Evropski uniji.

- **Obseg**

Direktiva se uporablja za ponudnike medijskih storitev s sedežem v državah članicah. Načeloma velja, da ima ponudnik medijskih storitev sedež v državi članici, če ima sedež in sprejema uredniške odločitve v tej državi. Avdiovizualne medijske storitve, namenjene izključno sprejemu v tretjih državah, niso predmet te direktive [2. člen].

- **Glavne določbe**

- Države članice morajo zagotoviti, da ponudniki medijskih storitev pod njihovo jurisdikcijo omogočijo dostop do svoje vsebine osebam z različnimi oblikami oviranosti, zlasti ljudem z okvaro vida ali sluha [odstavek 22].
- Osebe z različnimi oblikami oviranosti morajo imeti dostop do kontaktne točke za pridobitev informacij ali vložitev pritožb glede težav z dostopnostjo, ki je dostopna in na voljo na spletu [7. člen].

- **Časovna razporeditev**

Rok za prenos Direktive se je iztekel 19. septembra 2020.

3.4. Javni prevoz

Evropska komisija je 23. novembra 2023 predlagala [paket mobilnosti potnikov](#), kjer je posebna pozornost namenjena potrebam potnikov z invalidnostjo in/ali zmanjšano mobilnostjo. Namen teh predlogov je izboljšati izkušnjo potnikov potnikov s krepitvijo njihovih pravic.

Predlog ponuja močnejše mehanizme izvrševanja in uvaja nova pravila za letalske potnike, ki so lete rezervirali prek posrednika. Varuje tudi pravice potnikov, ki uporabljajo različne vrste prevoza na enem potovanju, na primer vlake in avtobuse. Osebam z omejeno mobilnostjo, ki med potovanjem preklopijo z enega načina prevoza na drugega, bodo na povezovalnih točkah pomagali prevozniki in upravljavci terminalov, ko potujejo na podlagi ene same prevozne pogodbe ali ko potujejo skozi multimodalna potniška vozlišča. Poleg tega morajo letalske družbe, ki zahtevajo, da potniki z različnimi oblikami oviranosti ali omejeno mobilnostjo potujejo s spremstvom, omogočiti, da spremljevalec potuje brezplačno.

Vendar pa bo do sprejetja novembra predlaganega svežnja o mobilnosti potnikov veljala spodaj povzeta zakonodaja.

3.4.1. Uredba (EU) št. 2021/782 o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu

- **Namen**

[Uredba \(EU\) št. 2021/782](#) določa pravila glede pravic potnikov z različnimi oblikami oviranosti v železniškem prometu in pogojev, ki jih postavljajo ponudniki železniškega prevoza.

- **Obseg**

Pravice potnikov v železniškem prometu Evropske unije načeloma veljajo za vse storitve železniškega potniškega prometa v vseh državah članicah. Vendar lahko države članice nekatere vrste storitev izvzamejo iz uporabe teh pravic v skladu s predpisi. Uredba se nanaša na osebe z različnimi oblikami oviranosti in osebe z

omejeno mobilnostjo: to pomeni katero koli osebo, ki ima trajno ali začasno okvaro, ki lahko ovira njihovo polno in učinkovito uporabo prevoza enako kot drugi potniki, ali katere mobilnost pri uporabi prevoza je zmanjšana zaradi starosti [2. člen].

- **Glavne določbe**

- Rezervacije in vozovnice za potnike z različnimi oblikami oviranosti ne smejo povzročiti dodatnih stroškov [11. člen (4)].
- Vse informacije o potovanju, vključno s spremembami voznega reda, nujnimi primeri in dostopnimi napravami na letalu, morajo biti med drugim na voljo v dostopnih formatih [22. člen (1)].
- Upravljalci postaj in železniška podjetja morajo potnikom z različnimi oblikami oviranosti nuditi brezplačno pomoč na postaji in v vozilu. Osebe z omejeno mobilnostjo morajo imeti možnost nemotenega vstopa in izstopa z vlaka [23. člen (1)].
- Če železniška družba zahteva, da je na vlaku spremljevalec osebe z različnimi oblikami oviranosti, mora imeti spremljevalec pravico do brezplačnega potovanja poleg glavnega potnika, če je mogoče [23. člen (1b)].
- Potniki z različnimi oblikami oviranosti morajo imeti na letalu dostop do enakih storitev kot drugi potniki [23. člen (1h)].
- Potnikom je treba v celoti in brez nepotrebnega odlašanja povrniti odškodnino za kakršno koli izgubo ali poškodbo opreme za gibanje, vključno z zdravljenjem psov vodnikov, poškodovanih med potovanjem [13. člen].
- Če je potovanje prekinjeno in se ne more nadaljevati isti dan in mora železniško podjetje ponuditi prenočišče, je treba, kadar koli je to mogoče, upoštevati tudi potrebe psov pomočnikov [20. člen (2)].
- Upravljalci železniških postaj in prevozna podjetja morajo za potnike vzpostaviti sistem obravnavanja pritožb. Navodila in podrobnosti pritožbenega postopka morajo biti na voljo v dostopnih formatih [28. člen].

- Osebe z različnimi oblikami oviranosti morajo zaprositi za potovalno pomoč in imeti 24-urni rok predhodnega obvestila za zahtevo za potovalno pomoč (24 ur pred odhodom). Vendar se morajo upravitelji postaj in ponudniki storitev razumno potruditi, da ponudijo pomoč tudi brez 24-urnega obvestila [24. člen].
- Osebe, ki se ukvarja s takšno pomočjo, bi morale prejeti ciljno usmerjeno usposabljanje v zvezi z invalidnostjo, da bo vedelo, kako zadovoljiti potrebe potnikov z različnimi oblikami oviranosti. Predvideni so tudi redni osvežitveni tečaji [26. člen].
- **Časovna razporeditev**

Uredba se od junija 2023 uporablja za vse države članice.

3.4.2. Uredba Komisije (EU) št. 1300/2014 o tehničnih specifikacijah za interoperabilnost v zvezi z dostopnostjo železniškega sistema Unije za osebe z različnimi oblikami oviranosti in osebe z omejeno mobilnostjo (TSI-PRM)

- **Namen**

[Uredba Komisije \(EU\) št. 1300/2014](#), imenovana tudi »TSI-PRM«, obravnava dostopnost vlakov in železniških postaj. Namen je, da si vse države članice prizadevajo za izboljšanje dostopnosti svojega železniškega sistema za osebe z različnimi oblikami oviranosti in osebe z omejeno mobilnostjo.

- **Obseg**

TSI-PRM se uporablja za vse javne površine postaj, namenjene prevozu potnikov. Zajema vse vidike, ki so pomembni za dostopnost za osebe z različnimi oblikami oviranosti in osebe z omejeno mobilnostjo (npr.: infrastruktura, vozni park, delovanje in upravljanje prometa) [2. člen].

- **Glavne določbe**

- Novi in prenovljeni vlaki in postaje morajo biti opremljeni s funkcijami za dostopnost, kot so:
 - sanitarije, dostopne z invalidskim vozičkom,
 - zvočni signali,
 - slušne zanke na blagajni,
 - taktilne oznake na peronih,
 - osvetlitev.

Za podrobne informacije glejte razdelek 4.2 v prilogi.

- Države članice morajo razviti in si prizadevati za izvajanje nacionalnega izvedbenega načrta, ki določa, kako bodo postopoma odpravile vse ugotovljene ovire za dostopnost v železniškem omrežju [8. člen].

- **Časovna razporeditev**

Uredba Komisije je bila objavljena novembra 2014 in je začela veljati januarja 2015.

3.4.3. Uredba (EU) št. 181/2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prometu

- **Namen**

[\(EU\) št. 181/2011](#) določa pravila glede pravic potnikov, ki potujejo z avtobusom, in pogojev, ki jih ponujajo ponudniki avtobusnih prevozov.

- **Obseg**

Uredba se uporablja za potnike, ki potujejo z rednimi avtobusnimi prevozi z odhodom s terminala na ozemlju države članice in z razdaljo potovanja 250 km ali več.

- **Glavne določbe**

- Potniki so upravičeni do odškodnine ali podobnega nadomestila za izgubljeno ali poškodovano opremo ali naprave za gibanje med potovanjem. Odškodnina mora biti enaka stroškom zamenjave ali popravila izgubljene ali poškodovane opreme [7. člen].
- Avtobusna podjetja ne smejo zavrni rezervacije ali vozovnice nobeni osebi zaradi invalidnosti ali omejene mobilnosti. Zavrnitev je dovoljena samo iz upravičenih varnostnih razlogov. Na primer če konstrukcija vozila onemogoča varno vkrcanje ali izstopanje potnika z različnimi oblikami oviranosti [9. člen].
- Spletni ali digitalni sistemi za rezervacije in prodajo vozovnic (spletna mesta ali aplikacije) morajo biti dostopni potnikom z različnimi oblikami oviranosti [9. člen].
- Ponudniki avtobusnih prevozov potnikom z različnimi oblikami oviranosti ne smejo zaračunati dodatnih stroškov za rezervacije in vozovnice. Pogoji morajo biti enaki tistim, ki veljajo za ostale potnike [9. člen].
- Če prevoznik, potovalni agent ali organizator potovanja zavrne rezervacijo osebe zaradi invalidnosti ali omejene mobilnosti iz varnostnih razlogov, lahko ta oseba zahteva, da jo spremlja druga oseba, ki je sposobna zagotoviti potrebno pomoč. Spremljevalec mora imeti brezplačen prevoz in, kadar je to izvedljivo, sedeti poleg osebe z različnimi oblikami oviranosti [10. člen].
- Ponudniki prevoznih storitev in postajno osebje morajo nuditi brezplačno pomoč osebam z različnimi oblikami oviranosti na postajah in v avtobusih ter morajo biti za ta namen ustrezno usposobljeni [13. člen].
- Upravljavca terminala mora določiti točko znotraj ali zunaj terminala, kjer lahko osebe z različnimi oblikami oviranosti ali osebe z omejeno mobilnostjo napovejo

svoj prihod in zaprosijo za pomoč. Točka mora biti jasno označena in ponujati osnovne informacije o terminalu in pomoči v dostopnih oblikah [13. člen].

- **Časovna razporeditev**

Uredba se od 1. marca 2013 uporablja za vse države članice.

3.4.4. Uredba (EU) št. 1107/2006 o pravicah oseb z različnimi oblikami oviranosti in oseb z omejeno mobilnostjo pri potovanju z letalom

- **Namen**

[Uredba \(EU\) št. 1107/2006](#) določa pravila za zaščito in zagotavljanje pomoči potnikom z različnimi oblikami oviranosti in potnikom z omejeno mobilnostjo, ki nameravajo potovati s komercialnimi potniškimi zračnimi storitvami.

- **Obseg**

Uredba se uporablja za potnike, ki odhajajo, so v tranzitu ali prihajajo na letališče, ki se nahaja na ozemlju države članice. Pravila veljajo tudi za potnike, ki potujejo iz tretje države v državo članico z letalskim prevoznikom EU [1. člen].

- **Ustrezne določbe**

- Letalske družbe ne smejo zavrni rezervacije ali vozovnice nobeni osebi zaradi invalidnosti ali omejene mobilnosti. Zavrnitev je dovoljena le iz upravičenih varnostnih razlogov [3. člen].
- Potniki, ki jim je bilo po nakupu vozovnice zavrnjeno vkrcanje, so upravičeni do povračila stroškov ali preusmeritve [2. člen].
- Letališča morajo določiti točko, kjer lahko potniki z različnimi oblikami oviranosti napovejo svoj prihod in zaprosijo za pomoč [5. člen].
- Potnikom z različnimi oblikami oviranosti je treba zagotoviti pomoč na letališču in v letalu ter pri vkrcavanju in izkrcavanju [Priloga I].
- Pomoč mora biti brezplačna [8. člen].

- Letalski prevozniki in upravni organi letališč morajo zagotoviti, da je njihovo osebje ustrezno usposobljeno za zagotavljanje pomoči [11. člen].
- Potniki z različnimi oblikami oviranosti morajo o svojih posebnih potrebah obvestiti letalske prevoznike, njihove agente ali organizatorje potovanj vsaj 48 ur pred objavljenim časom odhoda [6. člen].
- Letalske družbe lahko zahtevajo, da potniki z različnimi oblikami oviranosti potujejo v spremstvu osebe, ki je sposobna nuditi pomoč, če potnik ne more izpolniti ključnih varnostnih zahtev brez pomoči (dobiti rešilni jopič, pripeti varnostni pas in evakuirati letalo v sili) [3. člen].
- Če letalski prevoznik ne ravna v skladu s to uredbo, se lahko potniki z različnimi oblikami oviranosti pritožijo pri upravnem organu letališča, letalskem prevozniku ali organu, ki ga imenuje država članica, v kateri je letališče [15. člen].
- Države članice lahko določijo kazni za katero koli letalsko družbo EU, ki ne ravna v skladu s to uredbo [16. člen].
- Informacije o varnostnih pravilih in omejitvah, ki veljajo za opremo in naprave, ki jih uporabljajo potniki z različnimi oblikami oviranosti, morajo biti na voljo v dostopnih formatih. To velja za organizatorje potovanj in potovalne agente, ki opravljajo rezervacije letalskih potovanj [4. člen].
- Psi vodniki morajo biti na letalih sprejeti v skladu z veljavno nacionalno zakonodajo [7. člen].

- **Časovna razporeditev**

Uredba velja za vse države članice od julija 2008.

3.4.5. Direktiva 2009/45/EU o varnostnih pravilih in standardih za potniške ladje

- **Namen**

[Direktiva 2009/45/ES C](#) uvaja enotno raven varnosti življenja in premoženja na novih in obstoječih potniških ladjah in visokohitrostnih potniških plovilih, kadar obe kategoriji ladij in plovil uporabljata domača potovanja. Določa tudi postopke za

pogajanje na mednarodni ravni z namenom uskladitve pravil za potniške ladje, ki opravljajo mednarodna potovanja.

- **Obseg**

Direktiva se uporablja za naslednje potniške ladje in plovila, ki opravljajo domača potovanja [3. člen]:

- nove in obstoječe potniške ladje dolžine 24 metrov in več,
- visokohitrostno potniško plovilo.

- **Glavne določbe**

- Zasnova plovila mora osebam z različnimi oblikami oviranosti ali osebam z omejeno mobilnostjo omogočati enostavno vkrcanje in izkrcanje s pomočjo ali brez nje. Prav tako jim mora omogočati premikanje po plovilu, vstopanje in izstopanje s krovov brez pomoči ali prek klančin ali dvigal. Ograje, hodniki in prehodi ter vrata morajo omogočati gibanje osebe v invalidskem vozičku.
- Znaki, ki so na ladji v pomoč potnikom, morajo biti dostopni in lahko berljivi za osebe z omejeno mobilnostjo (vključno z osebami s senzoričnimi motnjami) in nameščeni na ključnih točkah.
- Operaterji morajo imeti na krovu plovila sredstva za vizualno in verbalno zagotavljanje obvestil osebam z različnimi oblikami oviranosti. Alarmni sistemi morajo biti zasnovani tako, da so dostopni potnikom z omejeno mobilnostjo, vključno s potniki s senzoričnimi ali učnimi težavami.

- **Časovna razporeditev**

To direktivo bi morale prenesti vse države članice do januarja 2003.

3.4.6. Uredba (EU) št. 1177/2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh

- **Namen**

[Uredba \(EU\) št. 1177/2010](#) določa pravila glede pravic potnikov, ki potujejo po morju ali celinskih plovnih poteh, in pogoje, ki jih ponujajo prevozniki.

- **Obseg**

– Uredba se uporablja za potnike, ki potujejo v potniškem prometu, ki ga opravlja prevoznik Unije, in se vkrcajo in/ali izkrcajo na ozemlju države članice. Vendar pa obstajajo nekatere izjeme, na primer Uredba se ne uporablja za ladje, certificirane za prevoz do 12 potnikov ali izlete in ogleda, razen križarjenj [2. člen].

- **Glavne določbe**

- Države članice morajo zagotoviti, da upravljavci pristanišč in prevozna podjetja vzpostavijo nediskriminatorna pravila za dostop potnikov [9. člen].
- Potnikom se ne sme zavrniti rezervacija, vozovnica ali vkrcanje zaradi različnih oblik oviranosti ali zmanjšane mobilnosti. Zavrnitev je dovoljena le iz opravičljivih varnostnih razlogov [7. člen].
- V pristanišču in na krovu mora biti potnikom z različnimi oblikami oviranosti na kraju samem zagotovljena brezplačna pomoč. Potniki morajo imeti možnost varnega vkrcanja in izkrcanja s plovila. Upravljavci terminalov morajo zagotoviti, da je njihovo osebje ustrezno usposobljeno za zagotavljanje pomoči [14. člen].
- Informacije o potovanju, vključno s pogoji dostopa, morajo biti na voljo v dostopnih formatih [9. člen].
- Psi vodniki morajo biti nastanjeni v skladu z zakonodajo države članice, iz katere ponudnik storitev deluje [10. člen].

- **Časovna razporeditev**

Uredba se od 18. decembra 2012 uporablja v vseh državah članicah.

[Povzetek splošnih zahtev glede dostopnosti, ki veljajo za javni prevoz v Evropi, se nahaja v poglavju 5.4.](#)

3.5. Digitalne storitve

3.5.1. Uredba (EU) št. 2022/2065 o enotnem trgu digitalnih storitev (Zakon o digitalnih storitvah)

- **Namen**

[Uredba \(EU\) št. 2022/2065](#) določa usklajena pravila o zagotavljanju posredniških digitalnih storitev na evropskem notranjem trgu za posredniške storitve, ki se ponujajo prejemnikom v EU.

- **Obseg**

Uredba se uporablja za posredniške storitve, ponujene prejemnikom v EU [2. člen].

- **Glavne določbe**

Uredba poziva k vzpostavitvi kodeksa ravnanja, ki olajša dostop do zelo velikih spletnih platform in iskalnikov, da se zagotovi, da informacije izpolnjujejo zahteve glede dostopnosti, določene v zakonodaji EU. Z drugimi besedami, takšne informacije morajo biti lahko najdene in dostopne osebam z različnimi oblikami oviranosti [47. člen].

- **Časovna razporeditev**

Uredba je začela veljati novembra 2022 in se mora od 17. februarja 2024 uporabljati v vseh državah članicah.

3.5.2. Uredba (EU) št. 910/2014 o elektronski identifikaciji in skrbniških storitvah za elektronske transakcije na notranjem trgu

- **Namen**

Namen [Uredbe \(EU\) št. 910/2014](#) je izboljšati zaupanje v elektronske transakcije po vsej EU ter povečati učinkovitost javnih in zasebnih spletnih storitev ter e-trgovine.

Prav tako odpravlja ovire za sisteme elektronske identifikacije in e-podpisovanja, tako da lahko fizične in pravne osebe uporabljajo svojo elektronsko identifikacijo v kateri koli državi Evropske unije.

- **Obseg**

Uredba vzpostavlja čezmejni pravni okvir za elektronske podpise, elektronski žig, elektronski časovni žig, certificirano elektronsko dostavo in potrditev verodostojnosti spletne strani [2. člen].

- **Glavne določbe**

Kadar je to izvedljivo, morajo biti zagotovljene storitve zaupanja in proizvodi za končne uporabnike, ki se uporabljajo pri zagotavljanju teh storitev, dostopni osebam z različnimi oblikami oviranosti [15. člen].

- **Časovna razporeditev**

Ta uredba se od 1. julija 2016 uporablja za vse države članice.

3.6. Dostop do pravnega varstva

3.6.1. Direktiva 2012/29/EU o določitvi minimalnih standardov o pravicah, podpori in zaščiti žrtev kaznivih dejanj

- **Namen**

Namen [Direktive 2012/29/EU](#) je zagotoviti, da so žrtve kaznivih dejanj priznane, obravnavane na spoštljiv, profesionalen, občutljiv in nediskriminatoren način ter da prejmejo ustrezne informacije, podporo in zaščito. Njegov namen je tudi zagotoviti, da lahko sodelujejo v kazenskih postopkih.

- **Obseg**

Določbe Direktive veljajo za žrtve vseh kaznivih dejanj, vendar je posebna pozornost namenjena posebnim kategorijam žrtev, vključno z žrtvami z različnimi oblikami oviranosti.

- **Glavne določbe**

Države članice EU morajo zagotoviti, da lahko žrtve z različnimi oblikami oviranosti v celoti izkoristijo pravice, določene v Direktivi, enako kot drugi, na primer zagotoviti, da so sporočila v preprostem in dostopnem jeziku, ustno ali pisno. Omogočiti morajo tudi dostop do prostorov, v katerih teče kazenski postopek, in da posredovane informacije izpolnjujejo merila dostopnosti, ki jih določa zakonodaja Evropske unije [odstavek 15].

- **Časovna razporeditev**

Direktiva je začela veljati novembra 2012. Rok za njen prenos se je iztekel 16. novembra 2015.

4. Standardi, povezani z direktivami in mandati EU

4.1. Standardi dostopnosti

4.1.1. EN 301 549 Zahteve za dostopnost izdelkov in storitev IKT

- **Namen in obseg standarda**

Evropski standard [EN 301 549](#) določa zahteve glede funkcionalne dostopnosti za različne rešitve informacijske in komunikacijske tehnologije (IKT). Zadnji dve različici tega standarda sta bili usklajeni. Najnovejša različica, [EN 301 549 v3.2.1](#), je trenutno veljavna.

Standard vključuje opis preizkusnih postopkov in metodologijo vrednotenja za vsako zahtevo ter se nanaša na WCAG 2.1 za uporabo zahtev glede dostopnosti. Namenjen je uporabi s spletnimi in nespletnimi tehnologijami, izdelki in storitvami, ki uporabljajo tako programsko kot strojno opremo.

Ta standard je bil sprejet kot odgovor na mandata Evropske komisije za standardizacijo [M 376](#) in [M 554](#).

4.1.2. EN 17210:2021 Dostopnost in uporabnost grajenega okolja – Funkcionalne zahteve

- **Namen in obseg standarda**

Standard [EN 17210:2021](#) je bil razvit kot odgovor na standardizacijski mandat Evropske komisije [M 420](#) – Grajeno okolje. Določa vrsto zahtev glede funkcionalne dostopnosti in uporabnosti ter priporočil za številne konstrukcijske elemente, sestavljanje, notranjo konfiguracijo ter komponente in opremo, ki sestavljajo grajeno okolje.

Te funkcionalne zahteve in priporočila se nanašajo na gradbene vidike zunanjih območij za pešce in urbanih območij, pristop in dostop do stavb, kroženje v zaprtih prostorih in uporabo objektov znotraj stavb, izhod iz zgradb v normalnih situacijah in evakuacijo v nujnih primerih. Standard vključuje tudi funkcionalne zahteve in priporočila v zvezi s stavbami za posebne namene, kot so nastanitev, vključno s hotelom in prilagodljivimi stanovanji, kulturna, prostočasna in športna uporaba ter prometne zmogljivosti, med drugim.

Zahteve in priporočila so oblikovana v kvalitativnem smislu in opisujejo cilje, ki jih je treba doseči na podlagi raznolikosti uporabnikov z vidika življenjskega toka. Uporabljajo se lahko kot merila za oddajo javnih naročil, pa tudi za druge namene, na primer za zakonodajo o dostopnosti.

Za branje skupaj s standardom EN 17210:2021 sta bili razviti dve tehnični poročili. To sta:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Dostopnost in uporabnost grajenega okolja – Merila in specifikacije tehničnega delovanja. Dokument ponazarja merila tehnične zmogljivosti in specifikacije za izpolnjevanje funkcionalnih zahtev iz evropskega standarda EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Dostopnost in uporabnost grajenega okolja – Ugotavljanje skladnosti. Dokument ocenjuje skladnost s funkcionalnimi zahtevami iz standarda EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Oblikovanje za vse – Dostopnost

- **Namen in obseg standarda**

[Standard 17161:2019](#) določa zahteve in priporočila, ki organizacijam omogočajo razširitev raznolikosti ljudi, ki jim služijo, tako da prepoznajo njihove različne potrebe, značilnosti, sposobnosti in želje ter jih vključijo v svoje postopke in procese. Prav tako pomaga organizacijam pri izpolnjevanju veljavnih zakonskih zahtev glede dostopnosti njihovih proizvodov, blaga in storitev.

Ta dokument spodbuja dostopnost po pristopu »oblikovanje za vse« za proizvode, blago in storitve vsakodnevne uporabe ter njihovo interoperabilnost s podpornimi tehnologijami. Vendar pa ne zagotavlja tehničnih specifikacij oblikovanja.

Zahteve, določene v tem standardu, so splošne in veljajo za široko paleto proizvodov in storitev.

5. Priloga: Zahteve glede dostopnosti

5.1. Zahteve glede digitalne dostopnosti

Pri razvoju spletnih mest, aplikacij ter drugih proizvodov in storitev, ki jih zajema zakonodaja Evropske unije, vključno s tistimi, ki se nanašajo na avtobusni, železniški, zračni in vodni promet, je treba upoštevati naslednje potrebe in zahteve glede dostopnosti.

Opomba: Tabela A.1 v standardu [EN 301 549](#) ponuja podrobnejši seznam zahtev glede dostopnosti spletne vsebine. Standard je preveden tudi v slovenski jezik.

5.1.1. Uporaba brez vida

Obstajati mora vsaj en način uporabe, ki ne zahteva vida. Na primer bralniki zaslona ali Braillova pisava. Za izboljšanje uporabe brez vizualne vsebine mora vsebovati naslednje:

- Besedilne alternative – Vsaka nebesedna vsebina, kot so slike, mora imeti besedno alternativo, ki izraža enakovreden pomen ali namen. (EN 301 549: člen 10.1.1)
- Ustrezna vsebinska struktura – Vsebinska mora imeti pravilno ugnezdene naslove (H1, H2, H3) in oznake. Biti mora logično in pomensko urejena. (EN 301 549: člani 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6)
- Dostopna tipkovnica – Vse funkcije vsebine morajo biti na voljo prek vmesnika tipkovnice in ne samo z miško. (EN 301 549: člani 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1)
- Multimedijske vsebine – Vse multimedijske vsebine morajo biti zvočno opisane. (EN 301 549: člani 7.2, 7.3, 9.1.2.3)

5.1.2. Uporaba z omejenim vidom

Digitalna vsebina, izdelki in storitve morajo zagotavljati ali biti združljivi s funkcijami, ki končnim uporabnikom z omejenim vidom omogočajo, da jih bolje vidijo.

- Povečanje velikosti besedila – Velikost besedila mora biti spremenljiva, tako da drsenje ni potrebno.
(EN 301 549: člani 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2)
- Zadosten barvni kontrast – Kombinacija barvnega kontrasta mora biti zadostna. Uporabniki morajo imeti tudi možnost prilagajanja barvnega kontrasta.
(EN 301 549: člani 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. Uporaba brez zaznavanja barve

Vsebina od končnih uporabnikov ne sme zahtevati razlikovanja med barvami.

- Uporaba barve – Vse informacije, posredovane samo z uporabo barve, morajo imeti dostopno alternativo, kot je besedilo.
(EN 301 549: člani 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1)

5.1.4. Uporaba brez sluha

Če ima izdelek ali storitev večpredstavnostno vsebino, mora obstajati alternativa zvočnim informacijam.

- Tolmačenje znakovnega jezika – Medijska vsebina, ki je na voljo na spletnem mestu ali v aplikaciji, mora vključevati tolmačenje znakovnega jezika.
(EN 301 549: člen 6.5)

Opomba: V slovenskem okolju se slovenski znakovni jezik po zakonu obvezno zahteva za predstavitev upravnih postopkov, sicer ni nujno potreben.

5.1.5. Uporaba z omejenim sluhom

Če izdelek ali storitev ponuja večpredstavnostno vsebino, mora vključevati funkcije, ki uporabnikom omogočajo, da bolje slišijo informacije. Te funkcije dostopnosti lahko koristijo tudi uporabnikom brez sluha.

- Napisi – Vse multimedijske vsebine morajo imeti napise.
(EN 301 549: člen 7.1)
- Alternativa glasovnim sporočilom – Če spletno mesto, aplikacija ali izdelek ponuja komunikacijske storitve, mora obstajati alternativa glasovnim sporočilom. Na primer storitve besedilnih sporočil.
(EN 301 549: člen 6.4)
- Funkcionalnost besedila v realnem času – Primer te funkcije je programska oprema, ki zagotavlja podnapise v realnem času med telefonskimi klici. Oseba z omejenim sluhom bere, kar reče oseba na drugi strani.
(EN 301 549: člen 6.2)

5.1.6. Uporaba brez glasovnih zmožnosti

Če vsebina, izdelek ali storitev zahteva glasovni vnos, mora zagotoviti alternativo. Nekaterim uporabnikom brez glasovnih zmožnosti koristijo funkcije dostopnosti, zasnovane za uporabnike brez ali z omejenim sluhom, kot so storitve besedilnih sporočil ali besedilna funkcija v realnem času.

- Treba je zagotoviti alternativo potrditvi verodostojnosti s prepoznavanjem glasu.
(EN 301 549: člen 5.3)
- Videokonferenčna platforma, ki omogoča govorno komunikacijo, mora zagotavljati tudi kanal za besedilno komunikacijo v realnem času.
(EN 301 549: člen 6.2.1.2)
- Glasovna storitev mora zagotavljati alternativo, ki ne zahteva govora.
(EN 301 549: člen 6.4)

5.1.7. Uporaba z omejeno manipulacijo moči

Izdelki ne smejo vključevati funkcij, ki vključujejo uporabo velike moči ali obsežnega dosega. Vendar morajo izdelki, ki od uporabnikov zahtevajo dotik

zaslona, premikanje zapestja ali uporabo sile, nuditi alternative, kot so funkcije glasovnega upravljanja.

- Uporabljena sila – Uporabnikom naj ne bo treba uporabiti velike sile, da aktivirajo element na uporabniškem vmesniku.

(EN 301 549: člen 8.4.2.2.)

5.1.8. Zmanjšanje sprožilcev napadov, občutljivih na svetlobo

Izogibanje objavljanju vsebine, ki utripne 3-krat ali večkrat na sekundo ali ki je pod splošnim pragom bliskavice in rdečega bliska. Omogočanje uporabnikom, da ustavijo katero koli vključeno animacijo.

(EN 301 549: člani 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3)

5.1.9. Uporaba z omejenim znanjem, jezikom ali učenjem

Informacije o izdelkih ali storitvah morajo biti preproste in brez uporabe tehničnega žargona ali zapletenih izrazov.

(EN 301 549: člen 9.3.1)

Poleg tega morajo biti navodila in oznake jasni.

(EN 301 549: člen 9.3.3.2)

5.2. Informacije o izdelkih in storitvah

Informacije o izdelkih in storitvah, ki jih zajema Evropski akt o dostopnosti, morajo biti na voljo v več kot enem formatu. Na primer na spletnem mestu, aplikaciji, avdiovizualnem gradivu itd. To vključuje informacije o zmogljivostih za dostopnost, ki jih ponujajo letalski, železniški, avtobusni in vodni ponudniki storitev.

Informacije o izdelkih, ki so na samem izdelku (označevanje, embalaža in opozorila) ter navodila za uporabo (uporabniški priročnik, spletna stran, aplikacija itd.), morajo vsebovati naslednje:

- namen izdelka, način aktivacije in uporabe,
- združljivost s podpornimi tehnologijami,
- funkcije dostopnosti in kako jih uporabljati.

5.3. Evropska številka za klic v sili (112)

Osebe z različnimi oblikami oviranosti, vključno z gluhoslepimi, morajo imeti pod enakimi pogoji kot drugi dostop do enotne evropske številke za klic v sili 112. To je zavezujoče za vse države članice.

- Storitev mora biti združljiva z alternativnimi oblikami komunikacije, kot so SMS, sprotno izpisovanje besedila, videoklici ali storitve posredovanja, vključno z že napisanim besedilom ali piktogrami. IKT, ki zagotavlja relejne storitve ali dostop do storitev v sili, mora izpolnjevati veljavne zahteve [ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#).
(EN 301 594: člen 13)
- Pri uporabi besedilne komunikacije, kot so SMS, klepet ali sprotno izpisovanje besedila, morajo operaterji klicatelje obvestiti, da je sporočilo prejeto.
- Operaterji morajo biti sposobni odgovarjati na videoklice z uporabo nacionalnega in mednarodnega znakovnega jezika.
- Pri vseh komunikacijah s klicatelji je treba uporabljati lahko razumljiv jezik.
- Upoštevati je treba tihe klice, saj je klicatelj lahko oseba v resnični nujni situaciji, ki morda ne more govoriti.

(Vir: [EENA, \(2021\). Dostopnost nujnih storitev za invalide](#)).

5.4. Zahteve glede dostopnosti za prevozne storitve

Avtobusni in pristaniški terminali, letališča in železniške postaje morajo biti zasnovani tako, da potnikom omogočajo enostavno iskanje poti in premikanje. Sledi povzetek splošnih zahtev za dostopnost prevoznih storitev. Za podrobno razlago in navodila o načrtovanju mest javnega prevoza je potreben vpogled v standard [EN 17210:2021](#), ki je preveden tudi v slovenski jezik.

- **Informacije** – Poti znotraj postaje ali terminala morajo biti pravilno označene in dobro osvetljene. Znaki morajo biti lahko zaznavni in razumljivi. Informacije morajo biti popolne, jedrnate in pravočasne s prepoznavnimi simboli, ikonami in piktogrami. Tam mora biti tudi taktilna signalizacija za slabovidne osebe. Znaki, ki vsebujejo informacije o nujnih primerih in varnosti, morajo imeti prednost pred oglaševanjem.
(EN 17210:2021: členi 6.2, 6.4, 6.6 in 6.7)
- **Ustrezen vizualni kontrast** – Obstajati morajo različne ravni vizualnega kontrasta, da ljudje lažje zaznavajo svojo okolico in prepoznajo različna območja. Na primer zmeren kontrast med velikimi površinami (tla, stene, stropi itd.), vrati in okvirji vrat, deli za odpiranje in zapiranje vrat, ograjami in stenami ter drugimi fiksnimi elementi v okolju. Za varnostne elemente je treba zagotoviti visok kontrast. Na primer steklene stene, dostop do tekočih stopnic, stopnice...
(EN 17210:2021: člen 6.3)
- **Zvočne informacije** – Postaje, terminali in letališča morajo zagotavljati zvočne informacije za opozarjanje na nevarnosti in nujne primere, obveščanje o številkah izhodov, prevzemu vozovnic itd. Informacije morajo biti lahko razumljive, v ustreznem obsegu in nedvoumne. Prav tako mora biti na voljo v več kot eni obliki, na primer kot javna objava in v aplikaciji.
(EN 17210:2021: člen 6.5)
- **Dostopne poti** – Za povezavo vseh glavnih elementov terminala mora biti zagotovljena vsaj ena dostopna pot. Na primer točke prihoda, dostopni vhodi, vključno s točkami za informacije za potnike. Poti morajo slediti najkrajši razdalji

od vhoda do cilja in parkirišča. Prav tako mora biti ločen od prehoda vozil, vključno s kolesi, z robnikom, ograjo ali zaporo.

(EN 17210:2021: člen 7.1)

- **Območja za vkrcanje in izkrcanje** – Morajo biti označena z mednarodnim simbolom dostopnosti in simbolom ISO. Če je med cesto in pločnikom višinska razlika, je treba zagotoviti vdolbino, ki bo olajšala premikanje oseb, ki uporabljajo invalidske vozičke. Vozila s posebnimi dviznimi napravami morajo zagotavljati prostor za varno manevriranje osebe z invalidskim vozičkom. Sedeži morajo biti blizu prostora za vkrcanje in izstopanje. Poleg tega je treba zagotoviti taktilne indikatorje površine za hojo, ki slepim ljudem omogočajo, da najdejo pot v in ven iz prostora.

(EN 17210:2021: člen 8.2)

- **Dostopna parkirna mesta** – Parkirna mesta za invalide morajo biti v bližini vhoda v stavbo. Število rezerviranih mest mora biti določeno z nacionalnimi zakoni.

(EN 17210:2021: člen 8.3)

- **Klančine** – Stavbe morajo biti zasnovane tako, da klančine niso potrebne.

Rampe so potrebne, kadar je naklon na dostopni poti večji od rahlega naklona. Poleg tega je treba zagotoviti niz stopnic, razen če je sprememba nivoja enaka ali manjša od dveh stopnic. Prav tako se je treba izogibati odsekom z zakrivljenimi klančinami. Notranje rampe je treba uporabljati samo za pokrivanje omejenih razlik v nivojih in nikoli za povezovanje različnih nadstropij v stavbi.

(EN 17210:2021: člen 10.1)

- **Dostopna stranišča** – Dostopna stranišča so nujna na vseh javnih mestih. Biti morajo na območjih, ki jih je enostavno in hitro najti. Vsaj ena kopalnica mora biti uniseks, da se omogoči pomoč obema spoloma. Upoštevati morajo tudi premestitev uporabnika z invalidskega vozička na stranišče. Poleg tega morajo stranišča vsebovati umivalnik in zagotoviti načine za klic na pomoč v nujnih primerih.

(EN 17210:2021: člen 12.1)