

Accessible EU Raport Końcowy

Zapoznanie z europejskimi przepisami dotyczącymi dostępności

Współpraca na rzecz budowy Unii Europejskiej bardziej dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.

Konsorcjum w składzie:



Zawartość

1. Informacje o AccessibleEU	3
2. Cel niniejszych wytycznych	3
3. Prawodawstwo europejskie w zakresie dostępności	3
3.1. Europejski akt w sprawie dostępności.....	3
3.2. Zamówienia publiczne.....	9
3.3. Komunikacja, media i technologie informacyjne	10
3.4. Transport publiczny.....	13
3.5. Usługi cyfrowe.....	23
3.6. Dostęp do wymiaru sprawiedliwości.....	24
4. Normy związane z dyrektywami i mandatami UE	25
4.1. Standardy dostępności	25
5. Załącznik I. Wymogi dostępności.....	28
5.1. Wymogi dostępności cyfrowej.....	28
5.2. Informacje o produktach i usługach	31
5.3. Europejski numer alarmowy (112)	31
5.4. Wymogi dostępności usług transportowych.....	32

1. Informacje o AccessibleEU

Europejskie Centrum Zasobów na rzecz Dostępności (AccessibleEU) jest jedną z inicjatyw przewodnich zaproponowanych w [strategii Komisji Europejskiej na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami](#). Głównym celem Centrum jest wspieranie wdrażania prawodawstwa Unii Europejskiej (UE) w zakresie dostępności we wszystkich państwach członkowskich oraz zwiększenie spójności i skuteczności polityki dostępności poprzez ułatwienie dostępu do odpowiedniej wiedzy. AccessibleEU skupia organy krajowe, ekspertów, specjalistów i inne zainteresowane strony ze wszystkich obszarów dostępności, aby dzielić się dobrymi praktykami, doświadczeniami i wiedzą fachową, aby ułatwić wdrażanie prawa UE.

2. Cel niniejszych wytycznych

Niniejsze wytyczne są zwięzłym i łatwym w użyciu dokumentem, którego celem jest dostarczenie wiedzy na temat najistotniejszych przepisów i norm Unii Europejskiej dotyczących dostępności. Czytelnicy lepiej zrozumieją ich cel, zakres, główne i wymagania. Dokument ten zawiera również daty, w których państwa członkowskie były lub będą zobowiązane do wdrożenia określonych przepisów lub dostosowania ich do prawa krajowego.

Ważne jest jednak, aby czytelnicy sprawdzali na szczeblu krajowym, jakie działania podjęły ich własne organy lub dostawcy w celu zapewnienia zgodności z przepisami. W celu uzyskania dalszych wyjaśnień na temat aktów prawnych streszczonych w niniejszym dokumencie AccessibleEU przygotował szereg uzupełniających [przewodników dostępnych na stronie internetowej Centrum](#).

3. Prawodawstwo europejskie w zakresie dostępności

3.1. Europejski Akt Dostępności

3.1.1. Dyrektywa 2019/882/UE dot. wymogów dostępności produktów i usług

- **Cel**

[Dyrektywa 2019/882/UE](#), znana również jako Europejski Akt Dostępności, ma na celu harmonizację przepisów krajowych i minimalnych wymogów dostępności, aby zapewnić właściwe funkcjonowanie rynku wewnętrznego. Jego ostatecznym celem jest uczynienie Europy społeczeństwem bardziej inkluzywnym poprzez poprawę dostępu do produktów i usług dla osób niepełnosprawnościami w tym w dziedzinie technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT). Dyrektywa ta definiuje również wymogi dotyczące przystępności cenowej dostępu do Internetu, komunikacji głosowej oraz dostępności związanego z tym sprzętu i usług dla konsumentów z niepełnosprawnościami.

- **Zakres**

Technologie cyfrowe są głównym przedmiotem niniejszej Dyrektywy, która ma zastosowanie do produktów i usług wprowadzanych do obrotu po dniu 28 czerwca 2025 r. [art. 2]. Należą do nich:

- Smartfony, tablety, komputery i systemy operacyjne, sprzęt telewizyjny
- Bankomaty i terminale płatnicze
- Czytniki e-booków i e-booki
- Automaty biletowe i odprawy biletowo-bagażowej
- Usługi telefoniczne
- Usługi bankowe
- Handel elektroniczny
- Strony internetowe i inne źródła informacji o transporcie
- Audiowizualne usługi medialne (AVMS)
- Połączenia z europejskim numerem alarmowym 112.

[Streszczenie wymogów dostępności produktów i usług objętych Dyrektywą znajduje się w sekcji 5 niniejszego Raportu.](#)

- **Główne przepisy**

Państwa członkowskie UE muszą dostosować tą Dyrektywę do prawa krajowego. Pomimo tego, że są one zobowiązane do realizacji jej celów, mogą swobodnie decydować o sposobie jej egzekwowania [art. 31].

- Państwa członkowskie muszą zapewnić, aby producenci i usługodawcy wprowadzali do obrotu produkty i świadczyli usługi objęte zakresem Europejskiego Aktu Dostępności tylko wtedy, gdy spełniają wymogi dostępności określone w załączniku I do Dyrektywy [art. 6]
- Jeżeli produkty i usługi spełniają wymogi dostępności określone w Europejskim Akcie Dostępności, państwa członkowskie nie mogą utrudniać ich obrotu na rynku na swoim terytorium z przyczyn związanych z wymogami dostępności [art. 6].
- Jeżeli chodzi o produkty, Europejski Akt Dostępności nakłada obowiązki na producentów, upoważnionych przedstawicieli, importerów i dystrybutorów [art. 7].
- Producenci muszą zapewnić, aby produkty były projektowane i wytwarzane zgodnie z mającymi zastosowanie wymogami dostępności określonymi w niniejszej Dyrektywie. Muszą one przeprowadzić ocenę zgodności i sporządzić deklarację zgodności UE, która musi być przechowywana przez 5 lat i dostępna dla odpowiednich organów na żądanie. Muszą one również umieścić oznakowanie CE [art. 7].
- Organy nadzoru rynku muszą sprawdzać zgodność z mającymi zastosowanie wymogami dostępności oraz, w razie potrzeby, wymagać od producentów podjęcia wszelkich odpowiednich działań naprawczych w rozsądnym terminie, a w przypadku niepodjęcia takich działań – wycofania produktu z rynku [art. 19].
- Usługodawcy muszą projektować i świadczyć usługi zgodnie z wymogami dostępności określonymi w Dyrektywie oraz przygotowywać informacje wyjaśniające, w jaki sposób usługi spełniają obowiązujące wymogi dostępności. Informacje te muszą być dostępne w różnych dostępnych formatach i przechowywane przez cały okres funkcjonowania usługi [art. 13].
- Państwa członkowskie muszą wyznaczyć organy odpowiedzialne za sprawdzanie zgodności usług z wymogami dostępności, podejmowanie działań

następczych w związku ze skargami i sprawozdaniami dotyczącymi kwestii związanych z niezgodnością oraz sprawdzanie, czy dostawca usługi podjął niezbędne środki naprawcze [art. 23].

[Podsumowanie informacji na temat wymagań dotyczących produktów i usług znajduje się w niniejszym raporcie, sekcja 5.2.](#)

- **Środowisko zabudowane**

Europejski Akt Dostępności pozostawia państwom członkowskim możliwość spełnienia wymogów dostępności w odniesieniu do środowiska zabudowanego, z którego korzystają klienci usług objętych Dyrektywą. Załącznik III zawiera wykaz orientacyjnych wymogów w tym zakresie [art. 4].

- **Zwolnienie**

Małe przedsiębiorstwa świadczące usługi są zasadniczo zwolnione z obowiązku przestrzegania Dyrektywy 2019/882. [art. 4].

- **Nieproporcjonalne obciążenia i zasadnicze zmiany: czym są i kiedy można się o nie ubiegać**

Wymogi dostępności określone w omawianej Dyrektywie mają zastosowanie w zakresie, w jakim nie wymagają zmiany produktu lub usług skutkującej zasadniczą zmianą ich podstawowego charakteru ani nie nakładają nieproporcjonalnego obciążenia na zainteresowanych producentów lub usługodawców, tj. dodatkowego nadmiernego obciążenia organizacyjnego lub finansowego dla przedsiębiorstwa (np. pochłaniania dużej części ich zasobów ludzkich i finansowych). Brak pierwszeństwa, czasu lub wiedzy nie powinien być uznawany za uzasadnione powody. Organizacje, które otrzymują finansowanie, zarówno publiczne, jak i prywatne, nie mogą powoływać się na nieproporcjonalne obciążenie ze względu na kwestie finansowe.

Zainteresowani producenci i usługodawcy muszą ocenić, czy zgodność z wymogami dostępności wprowadziłaby zasadniczą zmianę lub nałożyłaby

nieproporcjonalne obciążenie. Muszą oni udokumentować tę ocenę i przechowywać wszystkie istotne wyniki przez okres pięciu lat. [art. 14].

- **Terminy**

- 28 czerwca 2022 r. – termin dostosowania Dyrektywy do prawa krajowego przez państwa członkowskie.
- 28 czerwca 2025 r. – państwa członkowskie muszą zapewnić wdrożenie swojego prawa krajowego.
- 28 czerwca 2030 r. – koniec okresu przejściowego, w którym dostawcy usług mogli korzystać z produktów niespełniających wymogów dostępności określonych w Europejskim Akcie Dostępności. Do tego czasu, a następnie raz na 5 lat, każde państwo członkowskie musi przedłożyć sprawozdanie oceniające stosowanie Dyrektywy.
- 28 czerwca 2045 r. - wszystkie niedostępne terminale samoobsługowe będą musiały zostać usunięte.

3.1.2. Dyrektywa 2016/2102/UE dot. dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych dla organów sektora publicznego

- **Cel**

[W Dyrektywie 2016/2102/UE](#) ustanowiono minimalne wymogi, jakie muszą spełniać strony internetowe i aplikacje, aby były dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. Państwa członkowskie mogą utrzymać lub wprowadzić środki zgodne z prawem UE, które wykraczają poza minimalne wymogi dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych ustanowione niniejszą Dyrektywą.

- **Zakres**

Ma ona zastosowanie do stron internetowych i aplikacji mobilnych należących do organów sektora publicznego we wszystkich państwach członkowskich. Celem jest poprawa dostępu osób z niepełnosprawnościami do internetowych usług publicznych.

- **Główne przepisy**
 - Państwa członkowskie muszą dopilnować, aby organy sektora publicznego podejmowały niezbędne środki w celu zwiększenia dostępności swoich stron internetowych i aplikacji mobilnych poprzez uczynienie ich czytelnymi, funkcjonalnymi, zrozumiałymi i solidnymi.
 - Organy sektora publicznego mogą skorzystać z odstępstwa w odniesieniu do konkretnej strony internetowej lub aplikacji mobilnej, jeżeli zgodność z wymogami dostępności nakładałaby na nie nieproporcjonalne obciążenie, biorąc pod uwagę wielkość, zasoby i charakter danego organu sektora publicznego, a także szacowane koszty i korzyści dla danego organu sektora publicznego w odniesieniu do szacowanych korzyści dla osób z niepełnosprawnościami [art. 5]
 - Podmioty publiczne muszą przedstawić szczegółowe oświadczenie w sprawie dostępności, w którym opisano, w jaki sposób ich strony internetowe spełniają wymogi określone w dyrektywie lub zgodnie ze wzorem ustanowionym w [decyzji wykonawczej UE 2018/1523 z dnia 11 października 2018 r](#) [art. 7].
 - Państwa członkowskie są również odpowiedzialne za ułatwianie realizacji programów szkoleniowych w zakresie tworzenia, zarządzania i aktualizowania dostępnych treści stron internetowych i aplikacji mobilnych. Muszą one również podnosić świadomość na temat znaczenia wymogów dostępności i dzielić się dobrymi praktykami [art. 7].
 - Zgodność z wymogami dostępności określonymi w niniejszej dyrektywie musi być monitorowana przez państwa członkowskie, które muszą przedstawić Komisji Europejskiej sprawozdanie z odpowiednich wyników [Artykuł 8].
 - Organy publiczne muszą informować użytkowników o tym, jak zgłaszać problemy z dostępnością, oraz zamieszczać link do formularza skargi lub mechanizmu utworzonego w tym celu [art. 8].
- **Termin**

Termin, w którym wszystkie strony internetowe w sektorze publicznym UE musiały spełnić wymogi tej dyrektywy, upłynął 23 września 2020 r., a w przypadku aplikacji mobilnych – 23 czerwca 2021 r. [art. 12].

[Zapoznaj się z podsumowaniem potrzeb i wymogów w zakresie dostępności w niniejszym raporcie, sekcja 5.](#)

3.2. Zamówienia publiczne

3.2.1. Dyrektywa 2014/24/UE dot. zamówień publicznych

- **Cel i zakres Dyrektywy**

[Dyrektywa 2014/24/UE](#) definiuje zasady dla zamówień publicznych w Europie. Określa ona, kiedy dostępność jest obowiązkowa przy zamawianiu produktów i usług. Dyrektywa ta jest jedną z dwóch głównych dyrektyw UE, które ustanawiają ramy zamówień publicznych, wraz z [Dyrektywą 2014/25/UE \(dyrektywa użyteczności publicznej\)](#).

- **Zakres**

Ma ona zastosowanie wyłącznie do ofert, których wartość pieniężna szacowana nie jest mniejsza, niż progi określone przez Komisję Europejską. Progi te są poddawane przeglądowi, co dwa lata. Zainteresowane strony muszą regularnie konsultować się z Dziennikiem Urzędowym Unii Europejskiej w celu uzyskania aktualnych informacji na temat tych progów [art. 1].

- **Główne przepisy**

- Postępowanie o udzielenie zamówienia musi być przeprowadzone najlepiej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Muszą one być niedyskryminujące i spełniać wymogi dostępności [art. 22].
- Specyfikacje techniczne muszą spełniać kryteria dostępności określone w Europejskim Akcie Dostępności [art. 42].
- Oferta najkorzystniejsza ekonomicznie musi zostać określona na podstawie ceny lub kosztu i może zawierać najlepszy stosunek jakości do ceny, który musi być oceniany na podstawie kryteriów, w tym aspektów jakościowych,

środowiskowych lub społecznych, związanych z przedmiotem danego zamówienia publicznego. Kryteria te mogą obejmować dostępność [art. 67 ust. 2].

- **Termin**

Termin dostosowania tej Dyrektywy do prawa krajowego przez państwa członkowskie upłynął w dniu 18 kwietnia 2016 r. [art. 90].

3.3. Komunikacja, media i technologie informacyjne

3.3.1. Dyrektywa 2018/1972/UE ustanawiająca Europejski Kodeks Łączności Elektronicznej

- **Cel**

[Dyrektywa 2018/1972/UE](#) ma na celu wdrożenie zharmonizowanego rynku wewnętrznego telekomunikacji, mediów i technologii informacyjnych w celu poprawy łączności i jakości usług łączności elektronicznej w Europie. Ma ona również na celu zapewnienie lepszej ochrony konsumentów i umożliwienie użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami, w tym osobom starszym, uzyskania dostępu do usług komunikacyjnych na równych zasadach z innymi osobami.

- **Zakres**

Dyrektywa ta reguluje kwestie komunikacji elektronicznej, usług telekomunikacyjnych oraz innych powiązanych z nimi udogodnień i usług [art. 1].

- **Główne przepisy**

Kodeks zobowiązuje państwa członkowskie do zapewnienia wszystkim konsumentom, w tym osobom z niepełnosprawnościami, dostępu do przystępnych cenowo i dostępnych usług łączności. W związku z tym muszą:

- Wprowadzić odpowiednie środki w celu promowania tworzenia rynku przystępnych cenowo produktów i usług, które obejmują udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, w tym sprzęt z technologiami wspomagającymi. Na

przykład koszt usług przekazu ponoszony przez konsumentów z niepełnosprawnościami powinien być równoważny średniemu kosztowi usług łączności głosowej [par. 226].

- Zapewnić dostępność służb ratunkowych, w tym europejskiego numeru alarmowego 112, dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Usługa ta musi być bezpłatna [art. 109, ust. 7].
- Dostęp osób z niepełnosprawnościami do służb ratunkowych musi być równoważny dostępowi osób bez niepełnosprawności [art. 109, ust. 5].

[Zapoznaj się z podsumowaniem wymagań dotyczących dostępności numeru alarmowego 112 w niniejszym dokumencie, sekcja 5.3.](#)

- Zapewnić, aby klienci z niepełnosprawnościami czerpali korzyści z konkurencji i mieli równy dostęp do usług komunikacji elektronicznej oraz możliwość wyboru dostawców usług na równych zasadach z innymi podmiotami. Na przykład, że mają dostęp do równoważnych warunków, w tym cen, stawek i jakości usług [par. 297].
- Zapewnić odpowiednie i dostępne wsparcie klientowi z niepełnosprawnością, korzystającemu z dowolnej usługi [art. 85, ust. 4].
- Zapewnić, aby informacje związane z usługą, w tym informacje zawarte w umowie, były przekazywane w jasny i zrozumiały sposób oraz w dostępnym formacie [art. 102].

- **Termin**

- Termin dostosowania tej dyrektywy do prawa krajowego przez państwa członkowskie upłynął 21 grudnia 2020 r. Do czerwca 2025 r. we wszystkich państwach członkowskich konieczne będzie wdrożenie przynajmniej tekstu w czasie rzeczywistym [\[Europejskie Stowarzyszenie Numerów Alarmowych, 2021 r., s. 16\]](#).

3.3.2. Dyrektywa 2018/1808/UE dot. audiowizualnych usług medialnych

- **Cel**

[Dyrektywa 2018/1808/UE](#) reguluje ogólnounijną koordynację krajowych przepisów dotyczących audiowizualnych usług medialnych. Obejmuje to zarówno tradycyjne nadawanie, jak i powstające platformy internetowe i nowe media, a zatem ma zastosowanie do różnych dostawców usług, takich jak nadawcy, platformy udostępniania plików wideo i inne audiowizualne usługi medialne na żądanie, działające w Unii Europejskiej.

- **Zakres**

Dyrektywa ma zastosowanie do dostawców usług medialnych mających siedzibę w państwach członkowskich. Co do zasady uznaje się, że dostawca usług medialnych ma siedzibę w państwie członkowskim, jeżeli siedziba jego zarządu znajduje się w tym państwie członkowskim oraz są w nim podejmowane decyzje redakcyjne. Audiowizualne usługi medialne przeznaczone wyłącznie do odbioru w państwach trzecich, nie podlegają niniejszej Dyrektywie [art. 2].

- **Główne przepisy**

- Państwa członkowskie muszą dopilnować, aby dostawcy usług medialnych podlegający ich jurysdykcji udostępniali swoje treści osobom z niepełnosprawnościami, w szczególności osobom z upośledzeniem wzroku lub słuchu [par. 22].
- Osoby z niepełnosprawnościami muszą mieć dostęp do punktu kontaktowego w celu uzyskania informacji lub złożenia skargi dotyczącego kwestii dostępności, który jest osiągalny w Internecie w dostępnej formie [art. 7].

- **Termin**

Termin wdrożenia Dyrektywy upłynął 19 września 2020 r.

3.4. Transport publiczny

23 listopada 2023 r. Komisja Europejska zaproponowała [pakiet dotyczący mobilności pasażerów](#), w którym szczególną uwagę zwrócono na potrzeby pasażerów z niepełnosprawnościami i/lub o ograniczonej sprawności ruchowej. Wnioski te mają na celu poprawę doświadczeń pasażerów i podróżnych poprzez wzmocnienie ich praw.

W pakiecie zaproponowano silniejsze mechanizmy egzekwowania przepisów i wprowadzono nowe przepisy dla pasażerów linii lotniczych, którzy zarezerwowali loty przez pośrednika. Chroni on również prawa pasażerów korzystających z różnych środków transportu podczas jednej podróży. Na przykład pociągi i autobusy. Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, które podczas podróży przesiadają się z jednego środka transportu na drugi, będą mogły korzystać z pomocy przewoźników i operatorów terminali w punktach przesiadkowych, gdy podróżują w ramach jednej umowy przewozu lub gdy podróżują przez multimodalne węzły pasażerskie. Ponadto linie lotnicze, które zwracają się z prośbą o podróżowanie pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej z osobą towarzyszącą, muszą umożliwić osobie towarzyszącej podróżowanie bezpłatnie.

Do czasu przyjęcia proponowanego w listopadzie pakietu dotyczącego mobilności pasażerów przepisy przedstawione poniżej pozostaną jednak w mocy.

3.4.1. Rozporządzenie (UE) 2021/782 dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

- **Cel**

[Rozporządzenie \(UE\) 2021/782](#) ustanawia przepisy dotyczące praw pasażerów z niepełnosprawnościami w ruchu kolejowym oraz warunków oferowanych przez przewoźników kolejowych.

- **Zakres**

Co do zasady, prawa pasażerów kolei w Unii Europejskiej mają zastosowanie do wszystkich kolejowych przewozów pasażerskich we wszystkich państwach członkowskich. Państwa członkowskie mogą jednak zwolnić niektóre rodzaje usług ze stosowania tych praw, na mocy rozporządzeń. Rozporządzenie odnosi się do osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się: oznacza to każdą osobę, która jest trwale lub czasowo upośledzona, co może utrudniać jej pełne i efektywne korzystanie z transportu na równi z innymi pasażerami, lub której mobilność podczas korzystania z transportu jest ograniczona ze względu na wiek [art. 2].

- **Główne przepisy**

- Rezerwacja i bilety dla pasażerów z niepełnosprawnościami nie mogą wiązać się z dodatkowymi opłatami [art. 11, ust. 4].
- Wszelkie informacje dotyczące podróży, w tym m.in. zmiany w rozkładzie podróży, sytuacje awaryjne i udogodnienia w dostępie na pokładzie, muszą być dostępne w formatach umożliwiającym dostęp osobom z niepełnosprawnościami [art. 22, ust. 1].
- Zarządcy stacji i przedsiębiorstwa kolejowe muszą oferować pasażerom z niepełnosprawnościami bezpłatną pomoc zarówno na stacji, jak i na pokładzie. Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się muszą mieć możliwość bezproblemowego wsiadania i wysiadania z pociągu [art. 23, ust. 1].
- Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe wymaga, aby osoba z niepełnosprawnościami była w pociągu oddelegowana, osoba towarzysząca musi być uprawniona do bezpłatnej podróży i do siedzenia, w miarę możliwości, obok głównego pasażera [art. 23, ust. 1b].
- Pasażerowie z niepełnosprawnościami muszą mieć dostęp do tych samych usług, co inni pasażerowie na pokładzie [art. 23, ust. 1h].

- Pasażerowie muszą otrzymać pełne odszkodowanie bez zbędnej zwłoki za utratę lub uszkodzenie sprzętu służącego do poruszania się, w tym leczenie psów asystujących rannych podczas podróży [art. 13].
- Jeżeli podróż zostaje przerwana i nie może być kontynuowana tego samego dnia, a przedsiębiorstwo kolejowe musi zapewnić nocleg, należy również wziąć pod uwagę potrzeby psów asystujących, o ile jest to możliwe [art. 20, ust. 2].
- Zarządcy stacji kolejowych i przedsiębiorstwa transportowe muszą wprowadzić system rozpatrywania skarg dla pasażerów. Instrukcje i szczegółowe informacje dotyczące procedury składania skarg muszą być przygotowane w dostępnych formatach [art. 28].
- Osoby z niepełnosprawnościami potrzebujące pomocy w podróży, muszą mieć 24-godzinny okres na zgłoszenie wniosku o pomoc w podróży (24 godziny przed wylotem). Zarządcy stacji i dostawcy usług muszą jednak dołożyć należytych starań, aby zaoferować pomoc nawet bez 24-godzinnego powiadomienia [art. 24].
- Ponadto personel zajmujący się taką pomocą powinien przejść ukierunkowane szkolenie związane z niepełnosprawnością, aby wiedzieć, jak zaspokoić potrzeby pasażerów z niepełnosprawnościami. Przewiduje się również regularne szkolenia przypominające [art. 26].

- **Termin**

Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do wszystkich państw członkowskich od czerwca 2023 r.

3.4.2. Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (TSI-PRM)

- **Cel**

[Rozporządzenie Komisji \(UE\) nr 1300/2014](#), zwane również "TSI-PRM", dotyczy dostępności pociągów i dworców kolejowych. Celem jest, aby wszystkie państwa członkowskie dążyły do poprawy dostępności swoich systemów kolei dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

- **Zakres**

TSI-PRM ma zastosowanie do wszystkich ogólnodostępnych obszarów stacji przeznaczonych do przewozu pasażerów. Obejmuje on wszystkie aspekty, które są istotne dla dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (np.: infrastruktura, tabor, ruch kolejowy) [art. 2].

- **Główne przepisy**

- Nowe i odnowione pociągi i stacje muszą być wyposażone w funkcje ułatwień dostępu, takie jak:
 - toalety przystosowane dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
 - sygnały dźwiękowe,
 - pętle indukcyjne przy kasie biletowej,
 - oznakowanie dotykowe na peronach,
 - oświetlenie.

Szczegółowe informacje znajdują się w części 4.2 załącznika.

- Państwa członkowskie są zobowiązane do opracowania i starania się o wprowadzenie w życie krajowego planu wdrożenia określającego, w jaki sposób będą stopniowo eliminować wszystkie zidentyfikowane bariery w dostępności, w całej sieci kolejowej [art. 8].

- **Termin**

Rozporządzenie Komisji zostało opublikowane w listopadzie 2014 r. i weszło w życie w styczniu 2015 r.

3.4.3. Rozporządzenie (UE) nr 181/2011 w sprawie praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym

- **Cel**

[Rozporządzenie \(UE\) nr 181/2011](#) ustanawia przepisy dotyczące praw pasażerów podróżujących autobusem lub autokarem oraz warunków oferowanych przez przewoźników autobusowych/autokarowych.

- **Zakres**

Rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów podróżujących regularnymi liniami autobusowymi/autokarowymi rozpoczynającymi się w terminalu znajdującym się na terytorium państwa członkowskiego i podróżującymi na odległość, co najmniej 250 km.

- **Główne przepisy**

- Pasażerowie mają prawo do odszkodowania lub podobnej rekompensaty za zagubiony lub uszkodzony sprzęt lub urządzenia ułatwiające poruszanie się podczas podróży. Odszkodowanie musi być równe kosztom wymiany lub naprawy utraconego lub uszkodzonego sprzętu [art. 7].
- Przewoźnicy autobusowi/autokarowi nie mogą odmówić rezerwacji lub biletu żadnej osobie ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową. Odmowa jest dozwolona tylko z uzasadnionych względów bezpieczeństwa. Na przykład, jeżeli konstrukcja pojazdu uniemożliwia bezpieczne wejście na pokład lub wysiadanie pasażerom z niepełnosprawnościami [art. 9].
- Internetowe lub cyfrowe systemy rezerwacji i sprzedaży biletów (strony internetowe lub aplikacje) muszą być dostępne dla pasażerów z niepełnosprawnościami [art. 9].
- Przewoźnicy autobusowi/autokarowi nie mogą obciążać pasażerów z niepełnosprawnościami dodatkowymi kosztami rezerwacji i biletów. Warunki

- muszą być takie same jak te, które mają zastosowanie do innych pasażerów [art. 9].
- Jeżeli przewoźnik, biuro podróży lub organizator wyjazdów grupowych odmawia rezerwacji osobie ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową ze względów bezpieczeństwa, osoba ta może zażądać, aby towarzyszyła jej inna osoba, która jest w stanie udzielić wymaganej pomocy. Osoba towarzysząca musi być przewożona bezpłatnie i, w miarę możliwości, musi siedzieć obok osoby z niepełnosprawnością [art. 10].
 - Dostawcy usług transportowych i personel stacji muszą udzielać bezpłatnej pomocy osobom z niepełnosprawnościami w terminalach oraz na pokładzie autobusów i autokarów oraz muszą być odpowiednio przeszkoleni w tym celu [art. 13].
 - Podmiot zarządzający terminalem musi wyznaczyć punkt wewnątrz lub na zewnątrz terminalu, w którym osoby z niepełnosprawnościami lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą zgłosić swoje przybycie i poprosić o pomoc. Punkt musi być wyraźnie oznakowany i zawierać podstawowe informacje o terminalu i udzielanej pomocy w dostępnych formatach [art. 13].

- **Termin**

Rozporządzenie ma zastosowanie do wszystkich państw członkowskich od dnia 1 marca 2013 r.

3.4.4. Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 w sprawie praw osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą

- **Cel**

[Rozporządzenie \(WE\) nr 1107/2006](#) ustanawia przepisy dotyczące ochrony i udzielania pomocy pasażerom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej, którzy zamierzają podróżować w ramach komercyjnych pasażerskich przewozów lotniczych.

- **Zakres**

Rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów odlatujących, przesiadających się lub przylatujących do portu lotniczego znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego. Przepisy te mają również zastosowanie do pasażerów podróżujących z państwa trzeciego do państwa członkowskiego liniami lotniczymi z UE [art. 1].

- **Główne przepisy**

- Linie lotnicze nie mogą odmówić rezerwacji lub biletu żadnej osobie ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową. Odmowa jest dozwolona jedynie z uzasadnionych względów bezpieczeństwa [art. 3].
- Pasażerowie, którym odmówiono wejścia na pokład po zakupie biletu, mają prawo do zwrotu kosztów lub zmiany planu podróży [art. 2].
- Porty lotnicze muszą wyznaczyć punkt, w którym pasażerowie z niepełnosprawnościami, mogą zgłosić swoje przybycie i poprosić o pomoc [art. 5].
- Pasażerom z niepełnosprawnościami należy zapewnić pomoc na lotnisku i w samolocie, a także przy wsiadaniu i wysiadaniu z pokładu [zob. załącznik I].
- Pomoc musi być bezpłatna [art. 8].
- Przewoźnicy lotniczy i zarządzający portami lotniczymi muszą dopilnować, aby ich personel był odpowiednio przeszkolony w zakresie udzielania pomocy [art. 11].
- Pasażerowie z niepełnosprawnościami muszą zgłaszać swoje szczególne potrzeby przewoźnikom lotniczym, ich agentom lub organizatorom wyjazdów grupowych, co najmniej 48 godzin przed opublikowaną godziną odlotu [art. 6].
- Linie lotnicze mogą zwrócić się do pasażerów z niepełnosprawnościami z prośbą o podróż w towarzystwie osoby zdolnej do udzielenia pomocy, jeżeli pasażer nie jest w stanie spełnić kluczowych wymogów bezpieczeństwa bez

- pomocy (dotarcie do kamizelki ratunkowej, zapięcie pasów bezpieczeństwa i ewakuacja samolotu w sytuacji awaryjnej) [art. 3].
- Jeżeli linia lotnicza nie zastosuje się do niniejszego rozporządzenia, pasażerowie z niepełnosprawnościami mogą złożyć skargę do organu zarządzającego portem lotniczym, linii lotniczej lub organu wyznaczonego przez państwo członkowskie, w którym znajduje się port lotniczy [art. 15].
 - Państwa członkowskie mogą nakładać kary na każde przedsiębiorstwo lotnicze z UE, które nie przestrzega przepisów niniejszego rozporządzenia [art. 16].
 - Informacje na temat zasad i ograniczeń bezpieczeństwa mających zastosowanie do sprzętu i urządzeń używanych przez pasażerów z niepełnosprawnościami muszą być dostępne w formatach umożliwiającym dostęp z niepełnosprawnościami. Dotyczy to organizatorów wycieczek i biur podróży dokonujących rezerwacji podróży lotniczych [art. 4].
 - Psy asystujące muszą być umieszczane na pokładach samolotów zgodnie z obowiązującymi przepisami krajowymi [art. 7].

- **Termin**

Rozporządzenie ma zastosowanie do wszystkich państw członkowskich od lipca 2008 r.

3.4.5. Dyrektywa 2009/45/UE w sprawie reguł i norm bezpieczeństwa statków pasażerskich

- **Cel**

[Dyrektywa 2009/45/WE](#) wprowadza jednolity poziom bezpieczeństwa życia i mienia na nowych i istniejących statkach pasażerskich oraz szybkich jednostkach pasażerskich, w przypadku, gdy obie kategorie statków i jednostek są wykorzystywane w podróżach krajowych. Ustanawia ona również procedury negocjacji na poziomie międzynarodowym w celu harmonizacji przepisów dotyczących statków pasażerskich odbywających podróże międzynarodowe.

- **Zakres**

Niniejsza dyrektywa ma zastosowanie do następujących statków i jednostek pasażerskich odbywających podróże krajowe [art. 3]:

- Nowe i istniejące statki pasażerskie o długości 24 metrów i większej
- Szybkie jednostki pasażerskie

- **Główne przepisy**

Więcej informacji można znaleźć w załączniku III.

- Konstrukcja statku musi umożliwiać osobom z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej łatwe wchodzenie na pokład i schodzenie z niego z pomocą lub bez niej. Musi również umożliwiać im poruszanie się po statku, wchodzenie i wychodzenie z pokładów bez pomocy lub przez rampy, windy lub windy. Poręcze, korytarze i przejścia, drzwi i drzwi muszą być dostosowane do ruchu osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim.
- Znaki umieszczone na statku w celu pomocy pasażerom powinny być dostępne i łatwe do odczytania dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej (w tym osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi) oraz powinny być umieszczone w kluczowych punktach.
- Operatorzy powinni dysponować na pokładzie statku środkami umożliwiającymi wizualne i werbalne przekazywanie komunikatów osobom z niepełnosprawnościami. Systemy alarmowe muszą być zaprojektowane w taki sposób, aby były dostępne dla pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym pasażerów z niepełnosprawnościami sensorycznymi lub trudnościami w uczeniu się.

- **Termin**

Dyrektywa ta powinna być zostać wdrożona przez wszystkie Państwa Członkowskie do stycznia 2003 r.

Rozporządzenie (UE) nr 1177/2010 w sprawie praw pasażerów podróżujących drogą morską i wodną śródlądową

- **Cel**

[Rozporządzenie \(UE\) nr 1177/2010](#) określa przepisy dotyczące praw pasażerów podróżujących drogą morską lub wodną śródlądową oraz warunki oferowane przez przewoźników.

- **Zakres**

– Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów podróżujących w ramach przewozów pasażerskich obsługiwanych przez przewoźnika unijnego i wchodzących na pokład lub schodzących z pokładu na terytorium państwa członkowskiego. Istnieją jednak pewne wyjątki, na przykład rozporządzenie nie ma zastosowania do statków uprawnionych do przewozu do 12 pasażerów lub wycieczek i wycieczek krajoznawczych innych, niż rejsy wycieczkowe [art. 2].

- **Główne przepisy**

- Państwa członkowskie muszą dopilnować, aby zarządzający portami i przedsiębiorstwa transportowe ustanowili niedyskryminacyjne zasady dostępu dla pasażerów [art. 9].
- Pasażerom nie wolno odmawiać rezerwacji, biletu lub wejścia na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową. Odmowa jest dozwolona jedynie z uzasadnionych względów bezpieczeństwa [art. 7].
- Pomoc na miejscu dla pasażerów z niepełnosprawnościami, musi być świadczona bezpłatnie w porcie i na pokładzie. Pasażerowie muszą mieć możliwość bezpiecznego wchodzenia na pokład i wysiadania ze statku. Operatorzy terminali muszą zapewnić, aby ich personel był odpowiednio przeszkolony w zakresie udzielania tej pomocy [art. 14].
- Informacje dotyczące podróży, w tym warunki dostępu, muszą być dostępne w formatach umożliwiającym dostęp osobom z niepełnosprawnościami [art. 9].
- Psy asystujące muszą być zakwaterowane zgodnie z ustawodawstwem państwa członkowskiego, w którym usługodawca prowadzi działalność, od dnia [art. 10].

- **Termin**

Rozporządzenie stosuje się we wszystkich państwach członkowskich od dnia 18 grudnia 2012 r.

[Zapoznaj się z podsumowaniem ogólnych wymogów dostępności mających zastosowanie do transportu publicznego w Europie w sekcji 5.4 niniejszego sprawozdania.](#)

3.5. Usługi cyfrowe

3.5.1. Rozporządzenie (UE) 2022/2065 w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych (akt o usługach cyfrowych)

- **Cel**

[W rozporządzeniu \(UE\) 2022/2065](#) określono zharmonizowane przepisy dotyczące świadczenia pośrednich usług cyfrowych na europejskim rynku wewnętrznym na rzecz usług pośrednich oferowanych usługobiorcom znajdującym się w UE.

- **Zakres**

Rozporządzenie ma zastosowanie do usług pośrednich oferowanych usługobiorcom znajdującym się w UE [art. 2].

- **Główne przepisy**

W niniejszym rozporządzeniu wzywa się do ustanowienia kodeksu postępowania, który ułatwi dostępność bardzo dużych platform internetowych i wyszukiwarek internetowych w celu zapewnienia, aby informacje spełniały wymogi dostępności określone w przepisach UE. Innymi słowy, takie informacje muszą być łatwe do znalezienia i dostępne dla osób z niepełnosprawnościami [art. 47].

- **Termin**

Rozporządzenie weszło w życie w listopadzie 2022 r. i musi mieć zastosowanie do wszystkich państw członkowskich od 17 lutego 2024 r.

3.5.2. Rozporządzenie (UE) nr 910/2014 w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym

- **Cel**

[Rozporządzenie \(UE\) nr 910/2014](#) ma na celu zwiększenie zaufania do ogólnounijnych transakcji elektronicznych oraz zwiększenie skuteczności publicznych i prywatnych usług online oraz handlu elektronicznego. Usuwa również bariery dla systemów identyfikacji elektronicznej i podpisu elektronicznego, dzięki czemu zarówno osoby fizyczne, jak i prawne mogą korzystać ze swojej identyfikacji elektronicznej w dowolnym kraju Unii Europejskiej.

- **Zakres**

Rozporządzenie ustanawia transgraniczne ramy prawne dla podpisów elektronicznych, pieczęci elektronicznej, elektronicznego znacznika czasu, poświadczanego doręczenia elektronicznego i uwierzytelniania na stronie internetowej [art. 2].

- **Główne przepisy**

Tam, gdzie jest to wykonalne, świadczone usługi zaufania i produkty dla użytkowników końcowych wykorzystywane do świadczenia tych usług muszą być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami [art. 15].

- **Termin**

Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do wszystkich państw członkowskich od dnia 1 lipca 2016 r.

3.6. Dostęp do wymiaru sprawiedliwości

3.6.1. Dyrektywa 2012/29/UE ustanawiająca normy minimalne w zakresie praw, wsparcia i ochrony ofiar przestępstw

- **Cel**

[Dyrektywa 2012/29/UE](#) ma na celu zapewnienie, aby ofiary przestępstw były uznawane, traktowane z szacunkiem, profesjonalnie, w sposób wrażliwy i niedyskryminujący oraz otrzymywały odpowiednie informacje, wsparcie i ochronę. Ma również na celu zapewnienie im możliwości uczestniczenia w postępowaniach karnych.

- **Zakres**

Przepisy dyrektywy mają zastosowanie do ofiar wszystkich przestępstw, jednak szczególną uwagę poświęca się szczególnym kategoriom ofiar, w tym ofiarom z niepełnosprawnościami.

- **Główne przepisy**

Państwa członkowskie UE muszą dopilnować, aby ofiary z niepełnosprawnościami mogły w pełni korzystać z praw określonych w niniejszej dyrektywie, na równych zasadach z innymi osobami, na przykład dopilnowując, aby komunikaty były przekazywane prostym i przystępnym językiem, ustnie lub pisemnie. Muszą one również ułatwiać dostęp do pomieszczeń, w których prowadzone jest postępowanie karne, oraz aby przekazywane informacje spełniały kryteria dostępności określone w prawodawstwie Unii Europejskiej [ust. 15].

Dyrektywa weszła w życie w listopadzie 2012 r. Termin jego wdrożenia upłynął w dniu 16 listopada 2015 r.

4. Normy związane z dyrektywami i mandatami UE.

4.1. Standardy dostępności

4.1.1. EN 301 549 Wymagania dostępności produktów i usług ICT

- **Cel i zakres normy**

Norma europejska [EN 301 549](#) określa wymagania dostępności funkcjonalnej dla różnych rozwiązań technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT). Ujednolicono dwie najnowsze wersje tego standardu. Obecnie obowiązuje najnowsza wersja, [EN 301 549 v3.2.1.](#)

Norma ta zawiera opis procedur testowych i metodologię oceny dla każdego wymogu, a także odnosi się do WCAG 2.1 w zakresie stosowania wymagań dostępności. Jest ona przeznaczona do użytku z technologiami internetowymi, nieinternetowymi, produktami i usługami, które wykorzystują zarówno oprogramowanie, jak i sprzęt.

Norma ta została przyjęta w odpowiedzi na mandaty normalizacyjne Komisji Europejskiej [M 376](#) i [M 554](#).

4.1.2. EN 17210:2021 Dostępność i użyteczność środowiska zabudowanego – Wymagania funkcjonalne

- **Cel i zakres normy**

[Norma EN 17210:2021](#) została opracowana w odpowiedzi na mandat normalizacyjny Komisji Europejskiej [M 420](#) Środowisko zabudowane. Określa szereg wymagań i zaleceń dotyczących dostępności funkcjonalnej i użyteczności dla wielu elementów konstrukcyjnych, montażu, konfiguracji wnętrza, a także komponentów i wyposażenia, które składają się na środowisko zabudowane.

W szczególności te wymagania i zalecenia funkcjonalne odnoszą się do aspektów konstrukcyjnych zewnętrznych obszarów pieszych i miejskich, podejścia i dostępu do budynków, komunikacji wewnętrznej i korzystania z obiektów w budynkach, wychodzenia z budynków w normalnych sytuacjach i ewakuacji w przypadku sytuacji awaryjnej. Norma zawiera również wymagania funkcjonalne i zalecenia związane z budynkami o określonych zastosowaniach, takimi jak m.in. zakwaterowanie, w tym zakwaterowanie hotelowe i adaptowalne, kulturalne, rekreacyjne i sportowe oraz obiekty transportowe.

Wymagania i zalecenia są sformułowane w kategoriach jakościowych i opisują cele, które mają zostać osiągnięte w oparciu o różnorodność użytkowników w perspektywie cyklu życia. Mogą być one wykorzystywane, jako kryteria udzielania zamówień publicznych, a także do innych celów, takich jak przepisy dotyczące dostępności.

Opracowano dwa raporty techniczne, które należy czytać wraz z normą EN 17210. Są to:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Dostępność i użyteczność środowiska zabudowanego – Techniczne kryteria i specyfikacje wydajności. Niniejszy dokument stanowi przykład technicznych kryteriów wydajności i specyfikacji w celu spełnienia wymagań funkcjonalnych podanych w normie europejskiej EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Dostępność i użyteczność środowiska zabudowanego – Ocena zgodności. Niniejszy dokument ocenia zgodność z wymaganiami funkcjonalnymi podanymi w normie EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Projektowanie dla wszystkich – Dostępność

- **Cel i zakres normy**

[Norma 17161:2019](#) określa wymagania i zalecenia, które umożliwiają organizacjom zwiększenie różnorodności osób, którym służą, poprzez identyfikację ich różnych potrzeb, cech, możliwości i preferencji, włączenie ich w swoje procedury i procesy. Pomaga również organizacjom w przestrzeganiu obowiązujących wymogów prawnych dotyczących dostępności ich produktów, towarów i usług.

Niniejszy dokument promuje dostępność produktów, towarów i usług codziennego użytku zgodnie z podejściem "projektowanie dla wszystkich" oraz ich interoperacyjność z technologiami wspomagającymi. Nie zawiera jednak specyfikacji projektu technicznego.

Wymagania określone w tej normie są ogólne i mają zastosowanie do szerokiej gamy produktów i usług.

5. Załącznik I. Wymogi dostępności

5.1. Wymogi dostępności cyfrowej

Przy opracowywaniu stron internetowych, aplikacji oraz innych produktów i usług objętych prawodawstwem Unii Europejskiej, w tym związanych z transportem autobusowym, kolejowym, lotniczym i wodnym należy wziąć pod uwagę następujące potrzeby i wymagania w zakresie dostępności.

Uwaga: Tabela A.1 w normie EN 301 549 zawiera bardziej szczegółową listę wymagań dotyczących dostępności treści internetowych.

5.1.1. Użytkowanie dla osób niewidomych

Musi istnieć, co najmniej jeden sposób użytkowania dla osób niewidomych, który nie wymaga użycia wzroku. Na przykład czytniki ekranu lub alfabet Braille'a. Aby usprawnić użytkowanie bez użycia zmysłu wzroku, treści muszą zawierać następujące elementy:

- Alternatywy tekstowe – wszelkie treści nietekstowe, takie jak obrazy, muszą mieć alternatywę tekstową, która przekazuje równoważne znaczenie lub cel. (Odniesienie do EN 301 549: pkt 10.1.1).
- Odpowiednia struktura treści – treść musi mieć odpowiednio zagnieżdżone nagłówki (H1, H2, H3) oraz etykiety. Musi być ona logicznie i semantycznie zorganizowana (Odniesienie do EN 301 549: pkt 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Dostępność za pomocą klawiatury – cała funkcjonalność zawartości musi być obsługiwana za pomocą interfejsu klawiatury, a nie tylko myszy. (Odniesienie do EN 301 549: pkt 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Treści multimedialne – wszelkie treści multimedialne muszą mieć audiodeskrypcję. Odniesienie do EN 301 549: pkt 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

5.1.2. Użytkowanie dla osób o ograniczonym widzeniu

Treści, produkty i usługi cyfrowe muszą zapewniać lub być kompatybilne z funkcjami, które pozwalają użytkownikom końcowym o ograniczonym widzeniu lepiej je zobaczyć.

- Zwiększenie rozmiaru tekstu – tekst musi mieć możliwość zmiany rozmiaru, aby nie było potrzeby przewijania. (Odniesienie do EN 301 549: pkt 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Wystarczający kontrast kolorów – kombinacja kontrastu kolorów musi być wystarczająca. Użytkownicy muszą również mieć możliwość dostosowania kontrastu kolorów. (Odniesienie do EN 301 549: pkt 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. Użytkowanie bez percepcji koloru

Treść nie może wymagać od użytkowników końcowych rozróżniania kolorów.

- Użycie koloru – każda informacja przekazana wyłącznie za pomocą koloru musi mieć dostępną alternatywę, taką jak tekst. (Odniesienie do EN 301 549: pkt 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Użytkowanie dla osób z niepełnosprawnością słuchu

Jeśli produkt lub usługa zawiera treści multimedialne, musi istnieć alternatywa dla informacji dźwiękowych.

- Tłumaczenie na język migowy – treści medialne dostępne na stronie internetowej lub w aplikacji powinny zawierać tłumaczenie na język migowy EN 301 549 odniesienie: punkt 6.5).

5.1.5. Użytkowanie dla osób częściową niepełnosprawnością słuchu lub niedosłyszących

Jeśli produkt lub usługa udostępnia treści multimedialne, musi zawierać funkcje, które pozwolą użytkownikom lepiej słyszeć informacje. Użytkownicy niedosłyszący również mogą korzystać z tych funkcji ułatwień dostępu.

- Napisy – każda treść multimedialna musi mieć podpisy. (Odniesienie do EN 301 549, pkt 7.1).
- Alternatywa dla komunikatów głosowych – jeśli strona internetowa, aplikacja lub produkt świadczy usługi komunikacyjne, musi istnieć

alternatywa dla komunikatów głosowych. Na przykład usługi wiadomości tekstowych (norma EN 301 549, pkt 6.4).

- Funkcjonalność tekstu w czasie rzeczywistym – przykładem tej funkcji jest oprogramowanie, które zapewnia napisy w czasie rzeczywistym podczas rozmów telefonicznych. Osoba niedosłysząca czyta to, co mówi osoba po drugiej stronie (EN 301 549, punkt odniesienia 6.2).

5.1.6. Dla osób niemych / bezgłosowo

Jeśli treść, produkt lub usługa wymagają wprowadzania głosowego, muszą zapewniać alternatywę. Niektórzy użytkownicy bez możliwości wydawania poleceń głosowych korzystają z funkcji ułatwień dostępu przeznaczonych dla użytkowników niedosłyszących lub niedosłyszących, takich jak usługi wiadomości tekstowych lub funkcje tekstowe w czasie rzeczywistym.

- Zapewnienie alternatywy dla uwierzytelniania za pomocą rozpoznawania głosu (EN 301 549, punkt odniesienia 5.3).
- Platforma wideokonferencyjna, która zapewnia komunikację głosową, musi również zapewniać kanał komunikacji tekstowej w czasie rzeczywistym (EN 301 549, pkt 6.2.1.2).
- Usługa głosowa musi zapewniać alternatywę, która nie wymaga połączenia głosowego (pkt 6.4 normy EN 301 549).

5.1.7. Użycie z ograniczoną siłą

Produkty nie mogą zawierać cech, które wiążą się z użyciem dużej siły lub dużego zasięgu. Jednak produkty wymagające od użytkowników dotknięcia ekranu, wykonania ruchów nadgarstkiem lub użycia siły muszą zapewniać alternatywy, takie jak funkcje sterowania głosowego.

- Użyta siła – użytkownicy nie powinni być zmuszeni do użycia dużej siły, aby aktywować element w interfejsie użytkownika. (Odniesienie do EN 301 549: pkt 8.4.2.2).

5.1.8. Minimalizacja światłoczułych wyzwalaczy napadów padaczkowych

Unikaj publikowania treści, które migają trzy lub więcej razy na sekundę lub których błysk jest poniżej ogólnych progów błysku i czerwonego błysku. Zezwalaj użytkownikom na zatrzymanie animacji (EN 301 549, odniesienie: punkty 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Użytkowanie z ograniczonymi funkcjami poznawczymi, językowymi lub intelektualnymi

Informacje o produktach lub usługach muszą być proste i wolne od użycia żargonu technicznego lub skomplikowanych terminów (EN 301 549, punkt odniesienia 9.3.1). Ponadto instrukcje i etykiety muszą być jasne (EN 301 549, pkt 9.3.3.2).

5.2. Informacje o produktach i usługach

Informacje o usługach i produktach objętych europejskim aktem prawnym w sprawie dostępności muszą być dostępne w więcej niż jednym formacie. Na przykład na stronie internetowej, w aplikacji, materiałach audiowizualnych itp. Obejmuje to informacje na temat ułatwień dostępu oferowanych przez dostawców usług lotniczych, kolejowych, autobusowych i wodnych.

Informacje o produktach, które znajdują się na samym produkcie (etykiety, opakowanie i ostrzeżenia) oraz instrukcje użytkowania (instrukcja obsługi, strona internetowa, aplikacja itp.) muszą zawierać następujące elementy:

- Przeznaczenie produktu, sposób aktywacji i użytkowania
- Kompatybilność z technologiami wspomagającymi
- Funkcje ułatwień dostępu i sposób ich używania

5.3. Europejski numer alarmowy (112)

Osoby z niepełnosprawnością, w tym osoby głuchoniewidome, muszą mieć dostęp do jednolitego europejskiego numeru alarmowego 112 na takich samych warunkach, jak inne osoby. Jest to wiążące dla wszystkich państw członkowskich.

- Usługa musi być kompatybilna z alternatywnymi formami komunikacji, takimi jak SMS, wiadomości tekstowe w czasie rzeczywistym, połączenia wideo

lub usługi przekazu, w tym z już napisanym tekstem lub piktogramami.

Technologie informacyjno-komunikacyjne świadczące usługi przekazywania lub dostęp do usług w sytuacjach awaryjnych muszą spełniać [odpowiednie wymagania ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (Odniesienie do EN 301 594: klauzula 13).

- W przypadku korzystania z komunikacji tekstowej, takiej jak SMS, czat lub wiadomości tekstowe w czasie rzeczywistym, operatorzy muszą poinformować dzwoniących, że wiadomość została odebrana.
- Operatorzy muszą być w stanie odbierać połączenia wideo za pomocą krajowego i międzynarodowego języka migowego.
- Łatwy do zrozumienia język musi być używany we wszystkich kontaktach z rozmówcami.
- Należy wziąć pod uwagę połączenia bezgłosowe, ponieważ dzwoniącym może być osoba w rzeczywistej sytuacji awaryjnej, która może nie być w stanie rozmawiać.

(Źródło: [EENA, \(2021\). Dostępność służb ratunkowych dla osób niepełnosprawnych](#)).

5.4. Wymogi dostępności usług transportowych

Terminale autobusowe/autokarowe i portowe, lotniska i dworce kolejowe muszą być zaprojektowane tak, aby umożliwić pasażerom łatwe odnalezienie drogi i poruszanie się. Poniżej znajduje się podsumowanie ogólnych wymagań, które należy spełnić, aby usługi transportowe były dostępne. Jednak szczegółowe wyjaśnienie i instrukcje dotyczące projektowania miejsc transportu publicznego można znaleźć w normie EN 17210:2021.

- **Informacja** – Trasy wewnątrz stacji lub terminalu muszą być odpowiednio oznakowane i dobrze oświetlone. Znaki muszą być łatwe do zauważenia i zrozumienia. Informacje muszą być kompletne, zwięzłe i aktualne, z rozpoznawalnymi symbolami, ikonami i piktogramami. Konieczne jest również oznakowanie dotykowe dla osób z wadami wzroku. Znaki zawierające informacje o sytuacjach awaryjnych i bezpieczeństwie powinny mieć

pierwszeństwo przed reklamą. (Odniesienie do EN 17210:2021: pkt 6.2, 6.4, 6.6 i 6.7).

- **Odpowiedni kontrast wizualny** – Muszą istnieć różne poziomy kontrastu wizualnego, aby ułatwić ludziom postrzeganie otoczenia i rozpoznawanie różnych obszarów. Na przykład umiarkowany kontrast między dużymi powierzchniami (podłogi, ściany, sufity itp.), drzwiami i ościeżnicami, elementami otwierania i zamykania drzwi, poręczami i ścianami oraz innymi stałymi elementami w otoczeniu. W przypadku elementów związanych z bezpieczeństwem należy zapewnić wysoki kontrast. Na przykład szklane ściany, dostęp do schodów ruchomych, krawędzie stopni itp. (norma EN 17210:2021, punkt 6.3).
- **Informacje dźwiękowe** – Stacje, terminale i lotniska muszą zapewniać informacje dźwiękowe, aby ostrzegać o niebezpieczeństwach i sytuacjach awaryjnych, powiadamiać o numerach bramek, odbiorze biletów itp. Informacje te muszą być łatwe do zrozumienia, w odpowiedniej objętości i jednoznaczne. Musi być również dostępny w więcej niż jednym formacie, na przykład, jako ogłoszenie publiczne oraz w aplikacji. (EN 17210:2021, odniesienie: pkt 6.5).
- **Dostępne trasy** – Należy zapewnić co najmniej jedną dostępną trasę, aby połączyć wszystkie główne elementy terminalu. Na przykład punkty przylotu, wejścia dla osób z niepełnosprawnościami, w tym punkty informacji pasażerskiej. Trasy te muszą przebiegać w najkrótszej odległości od wjazdu do miejsca docelowego i parkingu. Muszą być również oddzielone od przejazdu pojazdów, w tym rowerów, krawężnikiem, poręczą lub barierą. (EN 17210:2021, odniesienie: pkt 7.1).
- **Miejsca do wsiadania i wysiadania** – Muszą być oznaczone międzynarodowym symbolem dostępności i symbolem ISO. W przypadku różnicy poziomów między jezdnią a chodnikiem należy zapewnić podjazd ułatwiający przemieszczanie się osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Pojazdy wyposażone w specjalne urządzenia podnoszące muszą zapewniać miejsce dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim w celu bezpiecznego manewrowania. Miejsca siedzące muszą znajdować się blisko

miejsca wsiadania i wysiadania. Dodatkowo należy zapewnić dotykowe wskaźniki powierzchni do chodzenia, aby umożliwić z niepełnosprawnością wzroku odnalezienie drogi do wejścia i wyjścia. (EN 17210:2021, pkt 8.2).

- **Miejsca parkingowe przystosowane** – Miejsca parkingowe zarezerwowane dla osób z niepełnosprawnościami muszą znajdować się blisko wejścia do budynku. Liczba zarezerwowanych miejsc musi być określona przez prawo krajowe. (EN 17210:2021, pkt 8.3).
- **Rampy** – Budynki muszą być zaprojektowane w taki sposób, aby rampy nie były potrzebne. Rampy są konieczne, gdy nachylenie na dostępnej trasie jest większe niż łagodne nachylenie. Ponadto należy zapewnić schody, chyba że zmiana poziomu jest równa lub mniejsza niż dwa stopnie. Podobnie należy unikać odcinków z zakręconymi rampami. Rampy wewnętrzne powinny być używane tylko do pokonywania ograniczonych różnic poziomów i nigdy do łączenia różnych pięter w budynku. (Odniesienie do EN 17210:2021: pkt 10.1).
- **Toalety przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami** - Toalety przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami są niezbędne w każdym miejscu publicznym. Powinny znajdować się w miejscach, które są łatwe i szybkie do znalezienia. Co najmniej jedna łazienka musi być unisex dla obu płci. Muszą również uwzględnić możliwość przeniesienia użytkownika z wózka inwalidzkiego do toalety. Dodatkowo toalety powinny być wyposażone w umywalkę i zapewniać możliwość wezwania pomocy w nagłych wypadkach. (EN 17210:2021, pkt 12.1).