

AccessibleEU Заключителен доклад

Запознаване с европейското законодателство в областта на ДОСТЪПНОСТТА

Да работим заедно за изграждане на по-достъпен Европейски съюз за хората с увреждания.

Консорциум на:



Съдържание

1. За AccessibleEU.....	2
2. Цел на настоящите насоки.....	2
3. Европейско законодателство относно достъпността.....	3
3.1. Европейски акт за достъпност	3
3.2. Обществени поръчки	9
3.3. Комуникации, медии и информационни технологии	10
3.4. Обществен транспорт	13
3.5. Дигитални услуги	23
3.6. Достъп до правосъдие	25
4. Стандарти, свързани с директивите и мандатите на ЕС	26
4.1. Стандарти за достъпност	26
5. Приложение I. Изисквания за достъпност	29
5.1. Изисквания за цифрова достъпност	29
5.2. Информация за продукти и услуги.....	32
5.3. Европейски номер за спешни повиквания (112).....	33
5.4. Изисквания за достъпност за транспортни услуги	33

1. За AccessibleEU

Европейският ресурсен център за достъпност (AccessibleEU) е една от водещите инициативи, предложени в [Стратегията на Европейската комисия за правата на хората с увреждания](#). Основната цел на Центъра е да подпомага прилагането на законодателството на Европейския съюз (ЕС) за достъпност във всички държави членки и да повишава съгласуваността и ефективността на политиките за достъпност чрез улесняване на достъпа до съответните знания. AccessibleEU обединява национални органи, експерти, специалисти и други заинтересовани страни от всички области на достъпността, за да споделят добри практики, опит и експертни познания за улесняване на прилагането на правото на ЕС.

А. 2. Цел на настоящите насоки

Тези насоки са кратък и лесен за използване документ, който има за цел да предостави знания за релевантното законодателство на Европейския съюз и стандартите за достъпност. Читателите ще получат по-добро разбиране за тяхната цел, обхват, основни части и изисквания. Този документ включва и датите, в които държавите-членки са били или ще бъдат задължени да приложат посочените разпоредби или да ги транспонират в националното законодателство.

Важно е обаче читателите да проверят на национално ниво какво са направили техните власти или доставчици, за да спазят законодателството. За допълнителни обяснения относно правните актове, обобщени в настоящия документ, AccessibleEU е подготвила поредица от допълнителни ръководства, [достъпни на уебсайта на Центъра](#).

Б. 3. Европейско законодателство относно достъпността

Б.А. 3.1. Европейски акт за достъпност

3.1.1. Директива 2019/882/ЕС относно изискванията за достъпност за продукти и услуги

- **Цел**

[Директива 2019/882/ЕС](#), известна още като Европейски акт за достъпност, има за цел да хармонизира националните закони и минималните изисквания за достъпност, за да се гарантира правилното функциониране на вътрешния пазар. Крайната му цел е да направи Европа по-приобщаващо общество чрез подобряване на достъпа до продукти и услуги за хората с увреждания, включително в областта на информационните и комуникационните технологии (ИКТ). Настоящата директива определя също така изискванията за ценовата достъпност на интернет, гласовата комуникация и наличието на съответното оборудване и услуги за потребителите с увреждания.

- **Обхват**

Цифровите технологии са основният фокус на настоящата директива, която се прилага за продукти и услуги, които ще бъдат на пазара след 28 юни 2025 г. [член 2]. Те включват:

- Смартфони, таблети, компютри и операционни системи, телевизионно оборудване
- Банкомати и платежни терминали
- Електронни четци и електронни книги
- Автомати за продажба на билети и чекиране
- Телефонни услуги
- Банкови услуги
- Електронна търговия
- Уебсайтове и други източници на информация за транспорт

- Аудиовизуални медийни услуги (ABMU/ AVMS)
- Връзката с Единния европейски номер за спешни повиквания 112.

[Достъп до резюме на изискванията за достъпност за продукти и услуги, обхванати от настоящата директива, в настоящия доклад, раздел 5.](#)

- **Основни разпоредби**

Държавите членки на ЕС трябва да транспонират тази директива в националното си законодателство. Въпреки че са задължени да постигнат целите му, те са свободни да решат как да го приложат [член 31].

- Държавите членки трябва да гарантират, че производителите и доставчиците на услуги пускат на пазара продуктите и предоставят услугите, попадащи в обхвата на Европейския акт за достъпност, само когато те отговарят на изискванията за достъпност, посочени в приложение I към директивата [член 6].
- Когато продуктите и услугите отговарят на изискванията за достъпност, определени в Европейския акт за достъпност, държавите-членки не могат да възпрепятстват тяхното движение на пазара на своя територия по причини, свързани с изискванията за достъпност [член 6].
- Що се отнася до продуктите, Европейският акт за достъпност налага задължения на производителите, упълномощените представители, вносителите и дистрибуторите [член 7].
- Производителите трябва да гарантират, че продуктите са проектирани и произведени в съответствие с приложимите изисквания за достъпност, определени в настоящата директива. Те трябва да извършат оценяване на съответствието и да изготвят ЕС декларация за съответствие, която трябва да се съхранява в продължение на 5 години и да бъде на разположение на съответните органи при поискване. Те трябва също така да поставят маркировката „CE“ [член 7].

- Органите за надзор на пазара трябва да проверят съответствието с приложимите изисквания за достъпност и, когато е необходимо, да изискат от производителите да предприемат всички подходящи коригиращи действия в разумен срок, а в случай на непредприемане на такива да изтеглят продукта от пазара [член 19].
- Доставчиците на услуги трябва да проектират и предоставят услуги в съответствие с изискванията за достъпност, определени в директивата, и да изготвят информация, обясняваща как услугите отговарят на приложимите изисквания за достъпност. Тази информация трябва да бъде на разположение в различни достъпни формати и да се съхранява толкова дълго, колкото услугата е в действие [член 13].
- Държавите членки трябва да определят органите, отговорни за проверката на съответствието на услугите с изискванията за достъпност, да предприемат последващи действия по жалби и доклади по въпроси, свързани с несъответствието, и да проверяват дали доставчикът на услуги е предприел необходимите коригиращи мерки [член 23].

[Достъп до резюме на информацията за изискванията за продукти и услуги в настоящия доклад, раздел 5.2.](#)

- **Застроена среда**

Европейският акт за достъпност оставя на държавите членки възможността да спазват изискванията за достъпност по отношение на архитектурната среда, използвана от клиентите на услуги, попадащи в обхвата на директивата. Приложение III съдържа списък на индикативните изисквания за тази цел [член 4].

- **Освобождаване**

Малките предприятия, които предоставят услуги, като цяло са освободени от спазването на Директива 2019/882. [Член 4].

- **Непропорционална тежест и фундаментална промяна: какви са те и кога да ги поискаме**

Изискванията за достъпност, определени в настоящата директива, се прилагат дотолкова, доколкото не изискват промяна в продукта или услугите, водеща до фундаментално изменение на основния им характер, или налагат прекомерна тежест на съответните производители или доставчици на услуги, т.е. допълнителна прекомерна организационна или финансова тежест за дружеството (като например поемане на голям дял от техните човешки и финансови ресурси). Липсата на приоритет, време или знания не следва да се счита за основателна причина. Организацията, които получават финансиране, независимо дали са публични или частни, не могат да претендират за непропорционална тежест поради финансови проблеми.

Съответните производители и доставчици на услуги трябва да извършат оценка дали спазването на изискванията за достъпност би довело до съществено изменение или би наложило прекомерна тежест. Те трябва да документират тази оценка и трябва да съхраняват всички съответни резултати за период от пет години. [Член 14].

- **Срок**

- 28 юни 2022 г. — Краен срок за държавите членки да транспонират директивата в националното си законодателство.
- 28 юни 2025 г. – Държавите членки трябва да гарантират прилагането на националното законодателство.
- 28 юни 2030 г. – Край на преходния период, през който доставчиците на услуги биха могли да използват продукти, които не отговарят на изискванията за достъпност, определени в Европейския акт за достъпност. До тази дата всяка държава членка трябва да представи доклад – и след този първи доклад, се предоставя доклад веднъж на всеки 5 години – за оценка на прилагането на директивата.

- 28 юни 2045 г. - всички недостъпни терминали на самообслужване ще трябва да бъдат премахнати.

3.1.2. Директива 2016/2102/ЕС относно достъпността на уебсайтовете и мобилните приложения за организациите от общественения сектор

- **Цел**

[Директива 2016/2102/ЕС](#) установява минималните изисквания, на които трябва да отговарят уебсайтовете и приложенията, за да бъдат достъпни за хората с увреждания. Държавите членки могат да запазят или да въведат мерки в съответствие с правото на ЕС, които надхвърлят минималните изисквания за достъпност на уебсайтове и мобилни приложения, установени с настоящата директива.

- **Обхват**

Тя се прилага за уебсайтове и мобилни приложения, принадлежащи на организации от общественения сектор във всички държави членки. Целта е да се подобри достъпът до онлайн обществени услуги за хора с увреждания.

- **Основни разпоредби**

- Държавите членки трябва да гарантират, че организациите от общественения сектор предприемат необходимите мерки, за да направят своите уебсайтове и мобилни приложения по-достъпни, като ги направят разпознаваеми, оперативни, разбираеми и надеждни.
- Организациите от обществения сектор могат да се възползват от дерогация за конкретен уебсайт или мобилно приложение, когато спазването на изискванията за достъпност би им наложило прекомерна тежест, като се вземат предвид размерът, ресурсите и естеството на съответния орган от обществения сектор, както и прогнозните разходи и

- ползи за съответния орган от общественения сектор спрямо очакваните ползи за хората с увреждания [член 5]
- Публичните органи трябва да предоставят подробна декларация за достъпност относно начина, по който техните уебсайтове отговарят на изискванията, определени в директивата, или като следват образеца, установен в Решение за [изпълнение 2018/1523 на ЕС от 11 октомври 2018 г.](#) [член 7].
 - Държавите членки отговарят и за улесняването на програмите за обучение относно начините за създаване, управление и актуализиране на достъпно съдържание за уебсайтове и мобилни приложения. Те трябва също така да повишават осведомеността относно значението на изискванията за достъпност и да споделят добри практики [член 7].
 - Съответствието с изискванията за достъпност, определени в настоящата директива, трябва да бъде наблюдавано от държавите — членки, които трябва да докладват на Европейската комисия за съответния резултат [член 8].
 - Публичните органи трябва да предоставят информация на потребителите за начина на подаване на сигнали за проблеми с достъпността и връзка към формуляр за жалби или механизъм, създаден за тази цел [член 8].

- **Срок**

Крайният срок за всички уебсайтове в публичния сектор на ЕС да се съобразят с тази директива беше 23 септември 2020 г., а за мобилните приложения 23 юни 2021 г. [член 12].

[Достъп до обобщение на потребностите и изискванията за достъпност в настоящия доклад, раздел 5.](#)

3.2. Обществени поръчки

3.2.1. Директива 2014/24/ЕС за обществените поръчки

- **Цел и приложно поле на директивата**

[Директива 2014/24/ЕС](#) определя правилата за обществените поръчки в Европа. Тя установява кога достъпността е задължителна при закупуването на продукти и услуги. Тази директива е една от двете основни директиви на ЕС, които определят рамката за обществените поръчки, заедно с [Директива 2014/25/ЕС \(Директива за комуналните услуги\)](#).

- **Обхват**

Тя се прилага само за търгове с парична стойност, която се оценява на не по-малка от праговете, установени от Европейската комисия. Тези прагове се преразглеждат на всеки две години. Заинтересованите страни трябва редовно да се консултират с Официален вестник на Европейския съюз за актуализиране на тези прагове [член 1].

- **Основни разпоредби**

- За предпочитане е процесът на възлагане на обществени поръчки да се извършва чрез използване на електронни средства за комуникация. Те трябва да бъдат недискриминационни и да отговарят на изискванията за достъпност [член 22].
- Техническите спецификации трябва да отговарят на критериите за достъпност, посочени в Европейския акт за достъпност [член 42].
- Икономически най-изгодната оферта трябва да бъде определена въз основа на цената или себестойността и може да включва най-доброто съотношение качество/цена, което трябва да бъде оценено въз основа на критерии, включващи качествени, екологични и/или социални аспекти, свързани с предмета на въпросната обществена поръчка. Тези критерии могат да включват достъпност [член 67, параграф 2].

- **Срок**

Крайният срок, в който държавите членки трябваше да транспонират настоящата директива в националното си законодателство, беше 18 април 2016 г. [член 90].

3.3. Комуникации, медии и информационни технологии

3.3.1. Директива 2018/1972/ЕС за установяване на Европейски кодекс за съобщенията

- **Цел**

[Директива 2018/1972/ЕС](#) има за цел да въведе хармонизиран вътрешен пазар в областта на далекосъобщенията, медиите и информационните технологии, за да се повиши свързаността и качеството на електронните съобщителни услуги в Европа. Тя също така има за цел да гарантира по-добра защита на потребителите и да позволи на крайните ползватели с увреждания, включително по-възрастните хора, да получат достъп до комуникационни услуги равноправно с всички останали.

- **Обхват**

Директивата регулира електронните съобщителни (далекосъобщителни мрежи), далекосъобщителните услуги и свързаните с тях съоръжения и услуги [член 1]

- **Основни разпоредби**

Кодексът изисква от държавите членки да гарантират, че всички потребители, включително тези с увреждания, имат достъп до финансово приемливи и достъпни комуникационни услуги. В това отношение те трябва:

- Да въведат подходящи мерки за насърчаване на създаването на пазар за продукти и услуги на достъпни цени, които включват съоръжения за хора с увреждания, включително оборудване с помощни технологии. Например

разходите за релейни услуги за потребителите с увреждания следва да бъдат равни на средните разходи за услуги за гласови съобщения [точка 226].

- Осигуряване на достъп до службите за спешна помощ, включително Единния европейски номер за спешни повиквания 112, за крайните ползватели с увреждания. Тази услуга трябва да бъде безплатна [член 109, параграф 7].
- Достъпът на хората с увреждания до услуги за спешна помощ трябва да бъде равнопоставен на този, от който се ползват хората без увреждания [член 109, параграф 5].

[Достъп до резюме на изискванията за достъпност до Единен европейски номер за спешни повиквания 112 в настоящия документ, раздел 5.3.](#)

- Гарантиране, че клиентите с увреждания се възползват от конкуренцията и имат равнопоставен достъп до електронни съобщителни услуги и се възползват от избора на доставчици на услуги наравно с всички останали. Например, че те имат достъп до еквивалентни условия, включително цени, степен и качество на услугата [вж. параграф 297].
- Гарантиране, че на клиент с увреждания се предоставя подходяща и достъпна подкрепа за дадена услуга [член 85, параграф 4].
- Гарантиране, че информацията, свързана с услугата, включително договорната информация, се предоставя по ясен, разбираем начин и в достъпен формат [член 102].

- **Срок**

Крайният срок, в който държавите членки трябва да транспонират настоящата директива в националното си законодателство, беше 21 декември 2020 г. До юни 2025 г. всички държави членки трябва най-малко да осигурят прилагането на услуга за текстови съобщения в реално време [[Европейска асоциация на номерата за спешни повиквания](#), 2021 г., стр. 16].

3.3.2. Директива 2018/1808/ЕС относно аудиовизуалните медийни услуги

- **Цел**

[Директива 2018/1808/ЕС](#) урежда координацията в целия ЕС на националното законодателство в областта на аудиовизуалните медийни услуги. Това включва традиционното излъчване, както и нововъзникващите онлайн платформи и нови медии, като по този начин то се прилага за различни доставчици на услуги, като например излъчващи организации, платформи за споделяне на видеоклипове и други аудиовизуални медийни услуги по заявка, които извършват дейност в рамките на Европейския съюз.

- **Обхват**

Директивата се прилага за доставчици на медийни услуги, установени в държавите членки. По принцип доставчик на медийни услуги се счита за установен в държава членка, ако неговите седалища са разположени и редакционните решения се вземат в тази държава членка. Аудиовизуалните медийни услуги, предназначени изключително за приемане в трети държави, не са предмет на настоящата директива [член 2].

- **Основни разпоредби**

- Държавите членки трябва да гарантират, че доставчиците на медийни услуги под тяхна юрисдикция правят съдържанието си достъпно за хора с увреждания, по-специално за хора с увредено зрение или слух [вж. параграф 22].
- Хората с увреждания трябва да имат достъп до звено за контакт, за да получават информация или да подават жалби по въпроси, свързани с достъпността, което е достъпно и налично онлайн [член 7].

- **Срок**

Крайният срок за транспониране на директивата изтече на 19 септември 2020 г.

3.4. Обществен транспорт

На 23 ноември 2023 г. Европейската комисия предложи [пакета за мобилност на пътниците](#), в който се обръща специално внимание на нуждите на пътниците с увреждания и/или намалена подвижност. Тези предложения имат за цел да подобрят преживяването на пътниците и пътуващите чрез укрепване на техните права.

Предложението предлага по-строги механизми за правоприлагане и въвежда нови правила за пътниците във въздушния транспорт, които са резервирани полетите си чрез посредник. Той също така защитава правата на пътниците, използващи различни видове транспорт в едно пътуване. Например влаковете и автобусите. Лицата с намалена подвижност, които преминават от един вид транспорт към друг по време на пътуването си, ще бъдат подпомагани на свързващите точки от превозвачите и операторите на терминали, когато пътуват по един договор за превоз или когато пътуват през мултимодални центрове за превоз. Също така авиокомпаниите, които искат пътниците с намалена подвижност да пътуват с придружител, трябва да позволят на придружаващото лице да пътува безплатно.

Въпреки това, докато не бъде приет пакетът за мобилност на пътниците, предложен през ноември, обобщеното по-долу законодателство ще остане в сила.

3.4.1. Регламент (ЕС) No 2021/782 относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт

- **Цел**

[С Регламент \(ЕС\) No 2021/782](#) се определят правилата относно правата на пътниците с увреждания, използващи железопътен транспорт, и условията, предлагани от доставчиците на железопътен транспорт.

- **Обхват**

По принцип правата на пътниците в железопътния транспорт в Европейския съюз са приложими за всички услуги за железопътен превоз на пътници във всички държави-членки. Въпреки това, държавите-членки могат да освободят определени видове услуги от прилагането на тези права съгласно регламентите. Регламентът се отнася до лица с увреждания и лица с намалена подвижност: това означава всяко лице, което има трайно или временно увреждане, което може да възпрепятства пълноценното им и ефективното използване на транспорта наравно с останалите пътници, или чиято подвижност при използване на транспорт е намалена поради възраст [член 2].

- **Основни разпоредби**

- За резервация и билети за пътници с увреждания не може да се начисляват допълнителни такси [член 11, параграф 4].
- Всяка информация за пътуването, включително промени в разписанието, аварийните ситуации и съоръженията за достъп на борда, наред с другото, трябва да бъде на разположение в достъпна форма [член 22, параграф 1].
- Директорите на гарите и железопътните компании трябва да предлагат безплатна помощ както на гарата, така и на борда, на пътниците с увреждания. Лицата с намалена подвижност трябва да могат да се качват и слизат от влак без проблеми [член 23, параграф 1].
- Ако железопътна компания изисква лице с увреждане да бъде придружено във влака, придружителят трябва да има право да пътува безплатно и да седне, ако е възможно, до основния пътник [член 23, параграф 1б].
- Пътниците с увреждания трябва да имат достъп до същите услуги като останалите пътници, докато са на борда [член 23, параграф 1з].
- Пътниците трябва да бъдат обезщетени изцяло и без неоправдано забавяне за всяка загуба или повреда на оборудването за придвижване,

включително лечение на кучета придружители, ранени по време на пътуването [член 13].

- Ако пътуването е прекъснато и не може да продължи същия ден и железопътната компания трябва да предложи настаняване за през нощта, нуждите на кучетата-помощници също трябва да бъдат взети предвид, когато е възможно [член 20, параграф 2].
- Трябва да се въведе система за разглеждане на жалби за пътниците от директорите на гарите и транспортните компании. Инструкциите и подробностите за процедурата за подаване на жалби трябва да бъдат налични в достъпна форма [член 28].
- Хората с увреждания трябва да поискат помощ при пътуване, така че да имат 24-часов срок за предварително уведомяване за искане на помощ при пътуване (24 часа преди заминаването). Въпреки това директорите на гари и доставчиците на услуги трябва да положат разумни усилия, за да предложат помощ дори без предизвестие от 24 часа [член 24].
- Освен това персоналът, който се занимава с такава помощ, следва да получи целево обучение, свързано с уврежданията, така че да знае как да отговори на нуждите на пътниците с увреждания. Предвиждат се и редовни опреснителни курсове за обучение [член 26].

- **Срок**

Настоящият регламент се прилага за всички държави членки от юни 2023 г.

3.4.2. Регламент (ЕС) No 1300/2014 на Комисията относно техническите спецификации за оперативна съвместимост по отношение на достъпността на железопътната система на Съюза за лица с увреждания и лица с намалена подвижност (ТСОС-ЛНП)

- **Цел**

[Регламент \(ЕС\) No 1300/2014 на Комисията](#), наричан още "ТСОС-ЛНП", се занимава с достъпността на влаковете и железопътните гари. Целта е всички държави членки да работят за подобряване на достъпността на своята железопътна система за лица с увреждания и лица с намалена подвижност.

- **Обхват**

ТСОС-ЛНП се прилага за всички обществени зони на гарите, предназначени за превоз на пътници. Тя обхваща всички аспекти, които са от значение за достъпността за лица с увреждания и лица с намалена подвижност (например: инфраструктура, подвижен състав, експлоатация и управление на движението) [член 2].

- **Основни разпоредби**

- Новите и обновени влакове и гари трябва да бъдат оборудвани с функции за достъпност, като например:
 - тоалетни, достъпни за инвалидни колички
 - аудио сигнали
 - слухови контури на гишето за билети
 - тактилна маркировка върху пероните
 - осветление

За подробна информация вж. точка 4.2 от приложението.

- От държавите членки се изисква да разработят и да се стремят да приложат на практика национален план за изпълнение, в който се определя начинът, по който те постепенно ще премахнат всички установени пречки пред достъпността в железопътната мрежа [член 8].

- **Срок**

Регламентът на Комисията бе публикуван през ноември 2014 г. и влезе в сила през януари 2015 г.

3.4.3. Регламент (ЕС) No 181/2011 относно правата на пътниците в автобусния транспорт

- **Цел**

[С Регламент \(ЕС\) No 181/2011](#) се установяват правилата относно правата на пътниците, пътуващи с автобус, и условията, предлагани от доставчиците на автобусни превози.

- **Обхват**

Регламентът се прилага за пътници, пътуващи с редовни автобусни превози, заминаващи от терминал, разположен на територията на държава членка, и с разстояние на пътуване от 250 km или повече.

- **Основни разпоредби**

- Пътниците имат право да получат обезщетение или подобен заместител на изгубено или повредено оборудване или устройства за подвижност по време на пътуването. Обезщетението трябва да бъде равно на разходите за подмяна или ремонт на изгубеното или повредено оборудване [член 7].
- Автобусните компании не могат да откажат резервация или билет на което и да е лице на основание увреждане или намалена подвижност. Отказът се допуска само от основателни съображения за безопасност. Например, ако конструкцията на превозното средство прави невъзможно безопасното качване или слизане на пътник с увреждане [член 9].
- Онлайн или цифрови системи за резервации и продажба на билети (уебсайтове или приложения) трябва да бъдат достъпни за пътници с увреждания [член 9].
- Доставчиците на автобусен транспорт не могат да начисляват допълнителни разходи на пътниците с увреждания за резервации и билети. Условията трябва да бъдат същите като тези, които се прилагат за другите пътници [член 9].

- Ако превозвач, туристически агент или туроператор откаже резервацията от дадено лице на основание увреждане или намалена подвижност от съображения за безопасност, това лице може да поиска да бъде придружено от друго лице, което е в състояние да предостави необходимата помощ. Придружителят трябва да бъде транспортиран безплатно и, когато е възможно, да бъде настанен до лицето с увреждания [член 10].
- Доставчиците на транспортни услуги и персоналът на гарата трябва да предоставят безплатна помощ на хората с увреждания на терминалите и на борда на автобусите и трябва да бъдат подходящо обучени за тази цел [член 13].
- Директорът на терминала трябва да определи точка във или извън терминала, на която лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност могат да обявят пристигането си и да поискат помощ. Пунктът трябва да бъде ясно обозначен и да предлага основна информация за терминала и предоставената помощ в достъпен формат [член 13].

- **Срок**

Регламентът се прилага за всички държави членки от 1 март 2013 г.

3.4.4. Регламент (ЕС) No 1107/2006 относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт

- **Цел**

[С Регламент \(ЕС\) No 1107/2006](#) се установяват правила за защита и оказване на помощ на пътници с увреждания и намалена подвижност, които възнамеряват да пътуват с търговски пътнически въздушни услуги.

- **Обхват**

Регламентът се прилага за пътници, заминаващи от, при транзитно преминаване или пристигащи на летище, разположено на територията на държава членка. Правилата се прилагат и за пътници, пътуващи от трета държава до държава членка с авиокомпания от ЕС [член 1].

- **Релевантни разпоредби**

- Авиокомпаниите не могат да откажат резервация или билет на никое лице на основание увреждане или намалена подвижност. Отказът се допуска само поради основателни съображения за безопасност [член 3].
- Пътниците, на които е отказано качване след закупуване на билет, имат право на възстановяване на стойността на билета или премаршрутиране [член 2].
- Летищата трябва да определят място, където пътниците с увреждания могат да обявят пристигането си и да поискат помощ [член 5].
- На летището и в самолета трябва да се предоставя помощ на пътниците с увреждания, както и за качване и слизане [вж. приложение 1].
- Помощта трябва да бъде безплатна [вж. член 8].
- Въздушните превозвачи и органите за управление на летищата трябва да гарантират, че техният персонал е подходящо обучен как да предоставя помощ [член 11].
- Пътниците с увреждания трябва да уведомят въздушните превозвачи, техните агенти или туроператори за своите специфични нужди най-малко 48 часа преди публикувания час на заминаване [член 6].
- Авиокомпаниите могат да поискат от пътниците с увреждания да пътуват, придружени от лице, способно да окаже помощ, ако пътникът не може да изпълни ключови изисквания за безопасност без помощ (достигане на спасителната жилетка, закопчаване на предпазния колан и евакуация на самолета при спешни случаи) [член 3].

- Ако дадена авиокомпания не спазва настоящия регламент, пътниците с увреждания могат да подадат жалба до управителния орган на летището, авиокомпанията или органа, определен от държавата - членка, в която се намира летището [член 15].
- Държавите членки могат да определят санкции за всяка авиокомпания от ЕС, която не спазва настоящия регламент [член 16].
- Информацията за правилата за безопасност и ограниченията, които се прилагат за оборудването и устройствата, използвани от пътниците с увреждания, трябва да бъде достъпна за тях. Това се отнася за туроператори и туристически агенти, които правят резервации за пътуване със самолет [член 4].
- Кучетата придружители трябва да бъдат настанени в самолети в съответствие с приложимите национални закони [член 7].

- **Срок**

Регламентът се прилага за всички държави-членки от юли 2008 г.

3.4.5. Директива 2009/45/ЕС за правилата и стандартите за безопасност на пътническите кораби

- **Цел**

[С Директива 2009/45/ЕО](#) се въвежда единно ниво на безопасност на живота и имуществото на нови и съществуващи пътнически кораби и бързоходни пътнически плавателни съдове, когато и двете категории кораби и плавателни съдове извършват вътрешни пътувания. Тя също така установява процедури за преговори на международно равнище с оглед хармонизиране на правилата за пътнически кораби, извършващи международни пътувания.

- **Обхват**

Настоящата директива се прилага за следните пътнически кораби и плавателни съдове, когато извършват вътрешни пътувания [член 3]:

- Нови и съществуващи пътнически кораби с дължина 24 метра и повече
- Високоскоростни пътнически плавателни съдове

- **Основни разпоредби**

Вж. приложение III за повече подробности.

- Конструкцията на плавателния съд трябва да позволява на хората с увреждания или с намалена подвижност лесно да се качват и слизат със или без чужда помощ. Тя трябва също така да им позволява да се движат около плавателния съд, да влизат и излизат от палубите без чужда помощ или чрез рампи, елеватори или асансьори. Перилата, външните и вътрешни коридори, вратите и порталите трябва да поемат движението на човек в инвалидна количка.
- Знаците, поставени на кораба в помощ на пътниците, следва да бъдат достъпни и лесни за четене за лица с намалена подвижност (включително лица със сензорни увреждания) и да бъдат разположени на ключови места.
- Операторите следва да разполагат със средства на борда на кораба визуално и устно, за да предоставят съобщения на хората с увреждания. Алармените системи трябва да бъдат проектирани така, че да бъдат достъпни за пътници с намалена подвижност, включително пътници със сензорни или обучителни затруднения.

- **Срок**

Настоящата директива трябваше да бъде транспонирана от всички държави-членки до януари 2003 г.

Регламент (ЕС) No 1177/2010 относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища

- **Цел**

[В Регламент \(ЕС\) No 1177/2010](#) се определят правилата относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и условията, предлагани от доставчиците на транспортни услуги.

- **Обхват**

- Настоящият регламент се прилага по отношение на пътници, пътуващи по пътнически услуги, извършвани от превозвач от Съюза, и качващи се и/или слизачи на територията на държава членка. Има обаче някои изключения, например регламентът не се прилага по отношение на кораби, сертифицирани да превозват до 12 пътници, или екскурзии и обиколки на забележителности, различни от круизи [член 2].

- **Основни разпоредби**

- Държавите членки трябва да гарантират, че директорите на пристанища и транспортни дружества установяват недискриминационни правила за достъп на пътниците [член 9].
- На пътниците не трябва да се отказва резервация, билет или качване на основание увреждане или намалена подвижност. Отказът се допуска само от основателни съображения за безопасност [член 7].
- Помощта на място за пътници с увреждания трябва да се предоставя безплатно на пристанището и на борда. Пътниците трябва да могат безопасно да се качат и да слезат от плавателния съд. Операторите на терминали трябва да гарантират, че техният персонал е подходящо обучен да предоставя тази помощ [член 14].
- Информацията относно пътуването, включително условията за достъп, трябва да бъде на разположение в достъпен формат [член 9].

- Кучетата придружители трябва да бъдат настанени в съответствие със законодателството на държавата - членка, в която доставчикът на услуги извършва дейност от [член 10].

- **Срок**

Регламентът се прилага във всяка държава членка от 18 декември 2012 г.

[Достъп до обобщение на общите изисквания за достъпност, приложими за общественя транспорт в Европа, в раздел 5.4 от настоящия доклад.](#)

3.5. Дигитални услуги

3.5.1. Регламент (ЕС) 2022/2065 относно единния пазар на цифрови услуги (Закон за цифровите услуги)

- **Цел**

[С Регламент \(ЕС\) No 2022/2065](#) се определят хармонизирани правила относно предоставянето на посреднически цифрови услуги на европейския вътрешен пазар на посреднически услуги, предлагани на получатели, намиращи се в ЕС.

- **Обхват**

Регламентът се прилага за посреднически услуги, предлагани на получатели, намиращи се в ЕС [член 2].

- **Основни разпоредби**

Настоящият регламент призовава за създаването на кодекс на поведение, който улеснява достъпността на много големи онлайн платформи и търсачки, за да се гарантира, че информацията отговаря на изискванията за достъпност, определени в законодателството на ЕС. С други думи, тази информация трябва да бъде лесна за намиране и достъпна за хората с увреждания [член 47].

- **Срок**

Регламентът влезе в сила през ноември 2022 г. и трябва да се прилага за всички държави членки от 17 февруари 2024 г.

3.5.2. Регламент (ЕС) No 910/2014 относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар

- **Цел**

[Регламент \(ЕС\) No 910/2014](#) има за цел да повиши доверието в електронните трансакции в целия ЕС и да повиши ефективността на публичните и частните онлайн услуги и електронната търговия. С него също така се премахват пречките пред системите за електронна идентификация и електронен подпис, така че както физическите, така и юридическите лица да могат да използват електронната си идентификация във всяка държава от Европейския съюз.

- **Обхват**

Регламентът установява трансгранична правна рамка за електронните подписи, електронния печат, електронния времеви печат, сертифицираната електронна доставка и удостоверяването на автентичността на уебсайтове [член 2].

- **Основни разпоредби**

Когато е осъществимо, предоставяните удостоверителни услуги и продуктите за крайния потребител, използвани при предоставянето на тези услуги, трябва да бъдат достъпни за хората с увреждания [член 15].

- **Срок**

Настоящият регламент се прилага за всички държави членки от 1 юли 2016 г.

3.6. Достъп до правосъдие

3.6.1. Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти за правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления

- **Цел**

[Директива 2012/29/ЕС](#) има за цел да гарантира, че жертвите на престъпления се признават, третират по уважителен, професионален, чувствителен и недискриминационен начин и получават подходяща информация, подкрепа и защита. Тя също така има за цел да гарантира, че те могат да участват в наказателното производство.

- **Обхват**

Разпоредбите на директивата се прилагат за жертвите на всички престъпления, но се обръща специално внимание на конкретни категории жертви, включително жертвите с увреждания.

- **Основни разпоредби**

Държавите членки на ЕС трябва да гарантират, че жертвите с увреждания могат да се възползват в пълна степен от правата, установени в настоящата директива, равноправно с всички останали, като например гарантират, че съобщенията се предоставят на прост и достъпен език, устно или писмено. Те трябва също така да улесняват достъпа до помещенията, в които се провежда наказателното производство, и че предоставената информация отговаря на критериите за достъпност, определени в законодателството на Европейския съюз [параграф 15].

- **Срок**

Директивата влезе в сила през ноември 2012 г. Крайният срок за транспонирането му изтече на 16 ноември 2015 г.

4. Стандарти, свързани с директивите и мандатите на ЕС.

4.1. Стандарти за достъпност

4.1.1. EN 301 549 Изисквания за достъпност за ИКТ продукти и услуги

- **Цел и обхват на стандарта**

Европейският стандарт [EN 301 549](#) определя функционалните изисквания за достъпност за различни решения в областта на информационните и комуникационните технологии (ИКТ). Последните 2 версии на този стандарт бяха хармонизирани. Най-новата версия, [EN 301 549 v3.2.1, e](#) тази, която е в сила в момента.

Стандартът включва описание на процедурите за изпитване и методика за оценка за всяко изискване и който се позовава на WCAG 2.1 за прилагането на изискванията за достъпност. Той е предназначен да се използва с уеб-базирани, не-уеб технологии, продукти и услуги, които използват както софтуер, така и хардуер.

Този стандарт е приет в отговор на мандатите на Европейската комисия за стандартизация [M 376](#) и [M 554](#).

4.1.2. EN 17210:2021 Достъпност и използваемост на застроената среда – Функционални изисквания

- **Цел и обхват на стандарта**

[Стандарт EN 17210:2021](#) е разработен в отговор на мандата на Европейската комисия за стандартизация [M 420](#) Built Environment. Той определя серия от функционални изисквания за достъпност и използваемост и препоръки за много строителни елементи, монтаж, вътрешна конфигурация, както и компонентите и приспособленията, които съставляват изградената среда.

По-конкретно, тези функционални изисквания и препоръки се отнасят до строителните аспекти на пешеходните и градските зони на открито, подхода и достъпа до сградите, вътрешната циркулация и използването на

съоръженията в сградите, излизането от сградите в нормални ситуации и евакуацията в случай на авария. Стандартът също така включва функционални изисквания и препоръки, свързани със сградите за специфични цели, като например настаняване, включително хотелско и адаптивно жилищно настаняване, културно, развлекателно и спортно използване, както и транспортни съоръжения, наред с други.

Изискванията и препоръките са формулирани в качествено отношение и описват целите, които трябва да бъдат постигнати въз основа на разнообразието от потребители в хода на целия живот. Те могат да се използват като критерии за възлагане на обществени поръчки, както и за други цели, като например за законодателството в областта на достъпността.

Разработени са два технически доклада, които трябва да се четат заедно със стандарта EN 17210. Това са:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Достъпност и използваемост на застроената среда – Технически критерии и спецификации за изпълнение. Този документ илюстрира техническите критерии и спецификации за изпълнение на функционалните изисквания, дадени в европейския стандарт EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Достъпност и използваемост на застроената среда – Оценка на съответствието. Този документ оценява съответствието с функционалните изисквания, дадени в стандарта EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Дизайн за всички – Достъпност

- **Цел и обхват на стандарта**

[Стандарт 17161:2019](#) определя изискванията и препоръките, които дават възможност на организациите да разширят разнообразието на хората, които обслужват, като идентифицират различните им нужди, характеристики, възможности и предпочитания, като ги включат в своите процедури и процеси. Той също така помага на организациите да спазват приложимите

законови изисквания по отношение на достъпността на своите продукти, стоки и услуги.

Този документ насърчава достъпността, следвайки подхода "Дизайн за всички", за продукти, стоки и услуги за ежедневна употреба и тяхната оперативна съвместимост с помощни технологии. Въпреки това, той не предоставя технически спецификации за проектиране.

Изискванията, изложени в този стандарт, са общи и приложими за широка гама от продукти и услуги.

5. Приложение I. Изисквания за достъпност

5.1. Изисквания за цифрова достъпност

Следните потребности и изисквания за достъпност трябва да бъдат взети предвид при разработването на уебсайтове, приложения, както и други продукти и услуги, обхванати от законодателството на Европейския съюз, включително тези, свързани с автобусния, железопътния, въздушния и водния транспорт.

Забележка: Таблица А.1 в стандарт EN 301 549 предоставя по-подробен списък на изискванията за достъпност на уеб съдържанието.

5.1.1. Използване без зрение

Трябва да има поне един начин на употреба, който не изисква зрение.

Например, екранни четци или брайлово писмо. За да се подобри използването без зрение, съдържанието трябва да включва следното:

- Алтернативи на текста - всяко нетекстово съдържание, като например изображения, трябва да има текстова алтернатива, която предава еквивалентното значение или цел. (Позоваване на EN 301 549: точка 10.1.1).
- Адекватна структура на съдържанието – съдържанието трябва да има правилно вложени заглавия (H1, H2, H3) и етикети. Тя трябва да бъде логически и семантично организирана. (препратка към EN 301 549: точки 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Достъпна клавиатура - Цялата функционалност на съдържанието трябва да може да се управлява чрез интерфейс на клавиатурата, а не само с мишка. (препратка към EN 301 549: точки 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Мултимедийно съдържание – всяко мултимедийно съдържание трябва да бъде аудио описано. Позоваване на EN 301 549: точки 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

5.1.2. Употреба с ограничено зрение

Цифровото съдържание, продукти и услуги трябва да предоставят или да са съвместими с функции, които позволяват на крайните потребители с ограничена визия да го виждат по-добре.

- Увеличаване на размера на текста – текстът трябва да може да се преоразмерява, така че да не е необходимо превъртане. (препратка към EN 301 549: точки 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Достатъчен контраст на цветовете – Комбинацията от цветови контрасти трябва да е достатъчна. Потребителите също трябва да могат да регулират цветовия контраст. (препратка към EN 301 549: точки 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. Използване без възприемане на цвят

Съдържанието не трябва да изисква от крайните потребители да правят разлика между цветовете.

- Използване на цвят – всяка информация, предадена само с цвят, трябва да има достъпна алтернатива, като например текст. (препратка към EN 301 549: точки 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Използване без слух

Ако продуктът или услугата има мултимедийно съдържание, трябва да има алтернатива на слуховата информация.

- Жестов превод – медийното съдържание, достъпно на уебсайт или приложение, трябва да включва жестов превод EN 301 549 препратки: клауза 6.5).

5.1.5. Употреба с ограничен слух

Ако продуктът или услугата предоставя мултимедийно съдържание, то трябва да включва функции, които позволяват на потребителите да чуват

информацията по-добре. Потребителите без слух също могат да се възползват от тези функции за достъпност.

- Надписи – всяко мултимедийно съдържание трябва да има надписи. (позоваване на EN 301 549: точка 7.1).
- Алтернатива на гласовите съобщения – ако уебсайтът, приложението или продуктът предоставят комуникационни услуги, трябва да има алтернатива на гласовите съобщения. Например услуги за текстови съобщения (EN 301 549 препратка, точка 6.4).
- Текстова функционалност в реално време – пример за тази функция е софтуер, който предоставя надписи в реално време по време на телефонни разговори. Лицето с ограничен слух чете това, което казва човекът от другия край (EN 301 549 референтна точка 6.2).

5.1.6. Използване без говорни възможности

Ако съдържанието, продуктът или услугата изискват гласово въвеждане, те трябва да предоставят алтернатива. Някои потребители без гласови възможности се възползват от функции за достъпност, предназначени за потребители без или с ограничен слух, като например услуги за текстови съобщения или функционалност за текст в реално време.

- Осигурете алтернатива на удостоверяването чрез гласово разпознаване (EN 301 549 референтна точка 5.3).
- Платформата за видеоконференции, която осигурява гласова комуникация, трябва също така да осигурява канал за текстова комуникация в реално време (EN 301 549, референтна точка 6.2.1.2).
- Гласовата услуга трябва да предоставя алтернатива, която не изисква глас (EN 301 549, референтна точка 6.4).

5.1.7. Употреба с ограничена манипулация на силата

Продуктите не трябва да включват характеристики, които предполагат използването на голяма сила или широк обхват. Въпреки това, продуктите,

изискващи от потребителите да докосват екрана, да извършват движения на китката или да използват сила, трябва да предоставят алтернативи, като например функции за гласово управление.

- Използвана сила – потребителите не трябва да използват голяма сила, за да активират елемент в потребителския интерфейс. (препратка към EN 301 549: точка 8.4.2.2).

5.1.8. Минимизиране на фоточувствителните тригери за припадъци

Избягвайте да публикувате съдържание, което свети 3 или повече пъти за секунда или чието светене е под общите прагове за светкавица и червена светкавица. Позволете на потребителите да спрат всяка включена анимация (препратка EN 301 549: точки 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Употреба при когнитивни ограничения, езикови или обучителни затруднения

Информацията за продуктите или услугите трябва да бъде ясна и без използването на технически жаргон или сложни термини (EN 301 549, референтна точка 9.3.1). Също така, инструкциите и етикетите трябва да бъдат ясни (EN 301 549, референтна точка 9.3.3.2).

5.2. Информация за продукти и услуги

Информацията за услугите и продуктите, обхванати от Европейския акт за достъпност, трябва да бъде налична в повече от един формат. Например в уебсайт, приложение, аудиовизуални материали и др. Това включва информация за съоръженията за достъпност, предлагани от доставчиците на въздушни, железопътни, автобусни услуги и услуги по вода.

Информацията за продуктите, които се доставят върху самия продукт (етикетиране, опаковка и предупреждения) и инструкциите за употреба (ръководство за употреба, уебсайт, приложение и т.н.), трябва да включват следното:

- Цел на продукта, как да се активира и използва
- Съвместимост с помощни технологии
- Включени функции за достъпност и как да ги използвате

5.3. Единен европейски номер за спешни повиквания (112)

Хората с увреждания, включително хората, които са сляпо-глухи, трябва да имат достъп до Единния европейски номер за спешни повиквания 112 при равни условия с останалите. Това е задължително за всички държави членки.

- Услугата трябва да е съвместима с алтернативни форми на комуникация като SMS, текст в реално време, видеоразговори или релейни услуги, включително вече написан текст или пиктограми. ИКТ, предоставящи релейни услуги или достъп до аварийни услуги, трябва да отговарят [на приложимите изисквания на ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (препратка към EN 301 594: точка 13).
- Когато използват текстова комуникация като SMS, чат или текст в реално време, операторите трябва да уведомят обаждращите се, че съобщението е получено.
- Операторите трябва да могат да отговарят на видеоповиквания, като използват национален и международен жестов език.
- Лесен за разбиране език трябва да се използва във всички комуникации с обаждращите се.
- Мълчаливите обаждания трябва да бъдат взети под внимание, тъй като обажданият се може да бъде човек в реална извънредна ситуация, който може да не е в състояние да говори.

(Източник: [EENA, \(2021\). Достъпност на услугите за спешна помощ за хора с увреждания](#)).

5.4. Изисквания за достъпност за транспортни услуги

Автобусните и пристанищните терминали, летищата и гарите трябва да бъдат проектирани така, че да позволяват на пътниците лесно да намират пътя си и да се придвижват. По-долу е дадено обобщение на общите

изисквания, за да се направят транспортните услуги достъпни. Въпреки това, за подробно обяснение и инструкции за това как да проектирате местата за обществен транспорт, консултирайте се със стандарта EN 17210:2022.

- **Информация** - Маршрутите вътре в гарата или терминала трябва да бъдат правилно обозначени и добре осветени. Знаците трябва да са лесни за възприемане и разбиране. Информацията трябва да бъде пълна, кратка и навременна с разпознаваеми символи, икони и пиктограми. Трябва да има и тактилни знаци за хора със зрителни увреждания. На знаците, съдържащи информация за аварийни ситуации и безопасност, следва да се даде приоритет пред рекламата. (препратка към EN 17210:2022: точки 6.2, 6.4, 6.6 и 6.7).
- **Адекватен визуален контраст** - Трябва да има различни нива на визуален контраст, за да се улеснят хората да възприемат заобикалящата ги среда и да разпознават различните области. Например, умерен контраст между големи повърхности (подове, стени, тавани и т.н.), врати и рамки на врати, компоненти за отваряне и затваряне на врати, перила и стени и други фиксирани елементи в околната среда. За елементите, свързани със сигурността, следва да се осигури висок контраст. Например стъклени стени, достъп до ескалатори, ръбове на стъпала и т.н. (препратка към EN 17210:2022: точка 6.3).
- **Аудио информация** - Гарите, терминалите и летищата трябва да предоставят аудио информация, за да предупреждават за опасности и извънредни ситуации, да уведомяват номерата на изходите, събирането на билети и т.н. Тази информация трябва да бъде лесна за разбиране, в подходящ обем и недвусмислена. Тя трябва да бъде налична и в повече от един формат, например като публично обявление и в приложение. (EN 17210:2022 позоваване: точка 6.5).
- **Достъпни маршрути** - Трябва да бъде осигурен поне един достъпен маршрут, за да се свържат всички основни елементи на терминала. Например точки на пристигане, достъпни входове, включително пунктове

за информация за пътниците. Тези маршрути трябва да следват най-краткото разстояние от входа до дестинацията и зоната за паркиране. Тя трябва също така да бъде отделена от преминаването на превозни средства, включително велосипеди, чрез бордюр, парапет или преграда. (препратка към EN 17210:2022: точка 7.1).

- **Зони за качване и слизване** - Трябва да бъдат маркирани с международния символ за достъпност и символа ISO. Когато има разлика в нивото между пътя и настилката, трябва да се осигури вдлъбнатина, за да се улесни прехвърлянето на хора, които използват инвалидни колички. Превозните средства със специални повдигащи устройства трябва да осигуряват място за безопасно маневриране на лице, използващо инвалидна количка. Седалките трябва да са близо до зоната за качване и слизване. Освен това трябва да се осигурят тактилни индикатори за пешеходна повърхност, за да се даде възможност на незрящите хора да намерят пътя към и навън. (EN 17210:2022 позоваване: точка 8.2).
- **Достъпни места за паркиране** - Местата за паркиране, запазени за хора с увреждания, трябва да са в близост до входа на сградата. Броят на запазените места трябва да бъде определен от националното законодателство. (EN 17210:2022 позоваване: точка 8.3).
- **Рампи** - Сградите трябва да бъдат проектирани по начин, по който не са необходими рампи. Рампите са необходими, когато наклонът на достъпен маршрут е по-голям от лек наклон. Освен това трябва да се предвиди стъпало, освен ако промяната в нивото е равна или по-малка от две стъпки. По същия начин трябва да се избягват секции с извити рампи. Вътрешните рампи трябва да се използват само за покриване на ограничени разлики в нивата и никога за свързване на различни етажи в сграда. (EN 17210:2022 позоваване: точка 10.1).
- **Достъпни тоалетни** - Достъпните тоалетни са от съществено значение на всяко обществено място. Те трябва да бъдат в области, които са лесни и бързи за намиране. Поне една баня трябва да бъде унисекс, за да

позволи използването ѝ от двата пола. Те трябва също така да позволяват прехвърлянето на потребител от инвалидна количка до тоалетната. Освен това тоалетните трябва да включват мивка и да предоставят начини за повикване на помощ в случай на извънредна ситуация. (EN 17210:2022 позоваване: точка 12.1).