

AccessibleEU závěrečná zpráva Seznámení se s evropskou legislativou týkající se přístupnosti.

Spolupráce při budování přístupnější Evropské unie pro osoby se zdravotním postižením.

Konsorcium ve složení:



Obsah

1. O AccessibleEU	2
2. Účel těchto pokynů	2
3. Evropské právní předpisy týkající se přístupnosti.....	2
3.1. Evropský akt přístupnosti.....	2
3.2. Veřejné zakázky.....	7
3.3. Komunikace, média a informační technologie	9
3.4. Veřejná doprava	11
3.5. Digitální služby	20
3.6. Přístup ke spravedlnosti	22
4. Normy související se směrnicemi a mandáty EU	23
4.1. Standardy přístupnosti.....	23
5. Příloha I. Požadavky na přístupnost	26
5.1. Požadavky na digitální přístupnost	26
5.2. Informace o produktech a službách	29
5.3. Evropské číslo tísňového volání (112)	29
5.4. Požadavky na přístupnost u dopravních služeb	30

1. O AccessibleEU

Evropské centrum zdrojů přístupnosti (AccessibleEU) je jednou ze stěžejních iniciativ navržených ve [strategii Evropské komise pro práva osob se zdravotním postižením](#). Hlavním účelem střediska je podporovat provádění právních předpisů Evropské unie (EU) v oblasti přístupnosti ve všech členských státech a zvyšovat soudržnost a účinnost politiky přístupnosti usnadněním přístupu k příslušným znalostem. AccessibleEU sdružuje vnitrostátní orgány, odborníky, profesionály a další zúčastněné strany ze všech oblastí přístupnosti, aby sdíleli osvědčené postupy, zkušenosti a odborné znalosti s cílem usnadnit provádění právních předpisů EU.

2. Účel těchto pokynů

Tyto pokyny jsou stručným a snadno použitelným dokumentem, jehož cílem je poskytnout informace o nejdůležitějších právních předpisech a normách Evropské unie týkajících se přístupnosti. Čtenáři lépe porozumí jejich účelu, rozsahu, hlavním cílům a požadavkům. Tento dokument rovněž obsahuje data, do nichž členské státy byly nebo budou povinny provést uvedená ustanovení nebo je implementovat do národní legislativy.

Je však důležité, aby si čtenáři na národní úrovni ověřili, co jejich vlastní orgány nebo poskytovatelé učinili, aby vyhověli právním předpisům. Pro další vysvětlení právních aktů shrnutých v tomto dokumentu připravila AccessibleEU řadu doplňujících pokynů, [které jsou k dispozici na internetových stránkách střediska](#).

3. Evropské právní předpisy týkající se přístupnosti

3.1. Evropský akt přístupnosti

3.1.1. Směrnice 2019/882/EU o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb

- Účel

[Směrnice 2019/882/EU](#), známá také jako Evropský akt přístupnosti, usiluje o harmonizaci národních právních předpisů a minimálních požadavků na přístupnost s cílem zajistit řádné fungování vnitřního trhu. Jejím konečným cílem je učinit z Evropy inkluzivnější společnost zlepšením přístupu k výrobkům a službám pro osoby se zdravotním postižením, a to i v oblasti informačních a komunikačních technologií (IKT). Tato směrnice rovněž stanoví požadavky na cenovou dostupnost přístupu k internetu, hlasové komunikace a dostupnost souvisejícího vybavení a služeb pro spotřebitele se zdravotním postižením.

- **Rozsah**

Tato směrnice, která se vztahuje na výrobky a služby uvedené na trh po 28. červnu 2025 [článek 2], se zaměřuje především na digitální technologie. Patří mezi ně:

- Chytré telefony, tablety, počítače a operační systémy, TV vybavení
- Bankomaty a platební terminály
- Čtečky elektronických knih a e-knihy
- Automaty na prodej jízdenek a odbavení
- Telefonní služby
- Bankovní služby
- E-komerce
- Webové stránky a další zdroje informací pro dopravu
- Audiovizuální mediální služby (AVMS)
- Volání na evropské číslo tísňového volání 112.

[Souhrn požadavků na přístupnost u výrobků a služeb, na něž se vztahuje tato směrnice, je uveden v oddíle 5 této zprávy.](#)

- **Hlavní ustanovení**

Členské státy EU musí tuto směrnici provést v národní legislativě. I když jsou povinny plnit jeho cíle, mohou se svobodně rozhodnout, jak jej budou prosazovat [článek 31].

- Členské státy musí zajistit, aby výrobci a poskytovatelé služeb uváděli na trh výrobky a poskytovali služby spadající do oblasti působnosti Evropského aktu přístupnosti pouze tehdy, pokud splňují požadavky na přístupnost stanovené v příloze I směrnice [článek 6]
- Pokud výrobky a služby splňují požadavky na přístupnost stanovené v Evropském aktu přístupnosti, nemohou členské státy bránit jejich oběhu na trhu na svém území z důvodů souvisejících s požadavky na přístupnost [článek 6].
- Pokud jde o výrobky, Evropský akt přístupnosti ukládá povinnosti výrobcům, zplnomocněným zástupcům, dovozcům a distributorům [článek 7].
- Výrobci musí zajistit, aby výrobky byly navrženy a vyrobeny v souladu s platnými požadavky na přístupnost stanovenými touto směrnicí. Musí provést posouzení shody a vypracovat EU prohlášení o shodě, které musí být uchováváno po dobu 5 let a musí být na požádání k dispozici příslušným orgánům. Musí být rovněž opatřeny označením CE [článek 7].
- Orgány dozoru nad trhem musí kontrolovat soulad s platnými požadavky na přístupnost a v případě potřeby požadovat, aby výrobci v přiměřené lhůtě přijali veškerá vhodná nápravná opatření, a pokud taková opatření nepřijmou, stáhli výrobek z trhu [článek 19].
- Poskytovatelé služeb musí navrhovat a poskytovat služby v souladu s požadavky na přístupnost stanovenými ve směrnici a připravovat informace vysvětlující, jak tyto služby splňují platné požadavky na přístupnost. Tyto informace musí být k dispozici v různých přístupných formátech a musí být uchovávány po dobu, po kterou je služba v provozu [článek 13].
- Členské státy musí určit orgány odpovědné za kontrolu souladu služeb s požadavky na přístupnost, přijmout následná opatření v návaznosti na stížnosti a zprávy o problémech týkajících se nesouladu a ověřit, zda poskytovatel služeb přijal nezbytná nápravná opatření [článek 23].

[Přístup k souhrnu informací o požadavcích na výrobky a služby v této zprávě, oddíl 5.2.](#)

- **Zastavěné prostředí**

Evropský akt přístupnosti ponechává členským státům možnost splnit požadavky na přístupnost, pokud jde o zastavěné prostředí používané klienty služeb, na něž se směrnice vztahuje. Příloha III obsahuje seznam orientačních požadavků pro tento účel [článek 4].

- **Osvobození**

Malé podniky poskytující služby jsou obecně osvobozeny od povinnosti dodržovat směrnici 2019/882. [Článek 4].

- **Neúměrná zátěž a zásadní změna: co to je a kdy je uplatnit**

Požadavky na přístupnost stanovené touto směrnicí se použijí, pokud nevyžadují změnu výrobku nebo služby, která by vedla k zásadní změně jejich základní povahy, nebo nepředstavují nepřiměřenou zátěž pro dotčené výrobce nebo poskytovatele služeb, tj. další nadměrnou organizační nebo finanční zátěž pro společnost (např. využitím velkého podílu jejich lidských a finančních zdrojů). Nedostatek priorit, času nebo znalostí by neměl být považován za legitimní důvody. Organizace, které dostávají finanční prostředky, ať už veřejné nebo soukromé, si nemohou nárokovat nepřiměřenou zátěž kvůli finančním problémům.

Dotčení výrobci a poskytovatelé služeb musí posoudit, zda by dodržování požadavků na přístupnost vedlo k zásadní změně nebo by představovalo nepřiměřenou zátěž. Toto hodnocení musí zdokumentovat a všechny relevantní výsledky musí uchovávat po dobu pěti let. [článek 14].

- **Načasování**

- 28. června 2022 – Lhůta, do které musí členské státy směrnici provést v národní legislativě.

- 28. června 2025 – Členské státy musí zajistit provádění svých národních právních předpisů
- 28. června 2030 – konec přechodného období, během kterého mohli poskytovatelé služeb používat produkty, které nesplňují požadavky na přístupnost stanovené v Evropském aktu přístupnosti. Do tohoto data musí každý členský stát předložit zprávu – a poté zprávu každých 5 let – hodnotící uplatňování směrnice.
- 28. června 2045 - všechny nepřístupné samoobslužné terminály budou muset být odstraněny.

3.1.2. Směrnice 2016/2102/EU o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací pro subjekty veřejného sektoru

- **Účel**

[Směrnice 2016/2102/EU](#) stanoví minimální požadavky, které musí internetové stránky a aplikace splňovat, aby byly přístupné osobám se zdravotním postižením. Členské státy mohou v souladu s právem EU zachovat nebo zavést opatření, která jdou nad rámec minimálních požadavků na přístupnost webových stránek a mobilních aplikací stanovených touto směrnicí.

- **Rozsah**

Vztahuje se na internetové stránky a mobilní aplikace subjektů veřejného sektoru ve všech členských státech. Cílem je zlepšit přístup osob se zdravotním postižením k veřejným službám on-line.

- **Hlavní ustanovení**

- Členské státy musí zajistit, aby subjekty veřejného sektoru přijaly nezbytná opatření k tomu, aby jejich webové stránky a mobilní aplikace byly přístupnější tím, že budou vnímatelné, ovladatelné, srozumitelné a spolehlivé.
- Subjekty veřejného sektoru mohou využít výjimky pro konkrétní webové stránky nebo mobilní aplikaci, pokud by pro ně dodržování požadavků na přístupnost

- představovalo nepřiměřenou zátěž, a to s přihlédnutím k velikosti, zdrojům a povaze dotčeného subjektu veřejného sektoru, jakož i k odhadovaným nákladům a přínosům pro dotčený subjekt veřejného sektoru ve vztahu k odhadovaným přínosům pro osoby se zdravotním postižením [článek 5]
- Veřejné subjekty musí poskytnout podrobné prohlášení o přístupnosti o tom, jak jejich webové stránky splňují požadavky stanovené ve směrnici, nebo podle vzoru stanoveného v [prováděcím rozhodnutí EU 2018/1523 ze dne 11. října 2018](#) [článek 7].
 - Členské státy jsou rovněž odpovědné za zprostředkování vzdělávacích programů zaměřených na vytváření, správu a aktualizaci přístupného obsahu pro webové stránky a mobilní aplikace. Musí rovněž zvyšovat povědomí o důležitosti požadavků na přístupnost a sdílet osvědčené postupy [článek 7].
 - Dodržování požadavků na přístupnost stanovených v této směrnici musí sledovat členské státy, které musí o příslušném výsledku informovat Evropskou komisi [článek 8].
 - Veřejné subjekty musí uživatelům poskytnout informace o tom, jak hlásit problémy s přístupností, a odkaz na formulář stížnosti nebo mechanismus vytvořený za tímto účelem [článek 8].

- **Načasování**

Lhůta pro dosažení souladu s touto směrnicí pro všechny internetové stránky ve veřejném sektoru EU byla stanovena na 23. září 2020 a pro mobilní aplikace na 23. června 2021 [článek 12].

[Souhrn potřeb a požadavků na přístupnost naleznete v této zprávě, oddíl 5.](#)

3.2. Veřejné zakázky

3.2.1. Směrnice 2014/24/EU o zadávání veřejných zakázek

- **Účel a oblast působnosti směrnice**

[Směrnice 2014/24/EU](#) stanoví pravidla pro zadávání veřejných zakázek v Evropě. Stanoví, kdy je přístupnost při zadávání veřejných zakázek na výrobky a služby povinná. Tato směrnice je jednou ze dvou hlavních směrnic EU, které stanoví rámec pro zadávání veřejných zakázek, spolu se [směrnicí 2014/25/EU \(směrnice o veřejných službách\)](#).

- **Rozsah**

Vztahuje se pouze na nabídková řízení, jejichž peněžní hodnota podle odhadů není nižší než prahové hodnoty stanovené Evropskou komisí. Tyto prahové hodnoty jsou každé dva roky revidovány. Zúčastněné strany musí pravidelně konzultovat Úřední věstník Evropské unie s žádostí o aktuální informace o těchto prahových hodnotách [článek 1].

- **Hlavní ustanovení**

- Zadávací řízení musí být prováděno přednostně pomocí elektronických komunikačních prostředků. Ty musí být nediskriminační a musí splňovat požadavky na přístupnost [článek 22].
- Technické specifikace musí splňovat kritéria přístupnosti stanovená v Evropském aktu přístupnosti [článek 42].
- Ekonomicky nejvýhodnější nabídka musí být určena na základě ceny nebo nákladů a může zahrnovat nejlepší poměr ceny a kvality, který musí být posouzen na základě kritérií, včetně kvalitativních, environmentálních a/nebo sociálních aspektů, souvisejících s předmětem dané veřejné zakázky. Mezi tato kritéria může patřit přístupnost [čl. 67 odst. 2].

- **Načasování**

Lhůta, ve které měly členské státy provést tuto směrnici v národní legislativě, uplynula 18. dubna 2016 [článek 90].

3.3. Komunikace, média a informační technologie

3.3.1. Směrnice 2018/1972/EU, kterou se stanoví evropský komunikační kodex

- **Účel**

[Cílem směrnice 2018/1972/EU](#) je zavést harmonizovaný vnitřní trh v oblasti telekomunikací, médií a informačních technologií s cílem posílit konektivitu a kvalitu služeb elektronických komunikací v Evropě. Jeho cílem je rovněž zajistit lepší ochranu spotřebitele a umožnit koncovým uživatelům se zdravotním postižením, včetně starších osob, získat přístup ke komunikačním službám na rovnoprávném základě s ostatními.

- **Rozsah**

Směrnice upravuje sítě elektronických komunikací (telekomunikace), telekomunikační služby a související zařízení a služby [článek 1]

- **Hlavní ustanovení**

Kodex vyžaduje, aby členské státy zajistily, že všichni spotřebitelé, včetně spotřebitelů se zdravotním postižením, budou mít přístup k cenově dostupným a přístupným komunikačním službám. V tomto ohledu musí:

- Zavést vhodná opatření na podporu vytvoření trhu s cenově dostupnými výrobky a službami, které zahrnují zařízení pro osoby se zdravotním postižením, včetně vybavení s podpůrnými technologiemi. Například náklady spotřebitelů se zdravotním postižením na přenosové služby by měly být rovnocenné průměrným nákladům na hlasové komunikační služby [odstavec 226].
- Zpřístupnit tísňové služby, včetně evropského čísla tísňového volání 112, koncovým uživatelům se zdravotním postižením. Tato služba musí být bezplatná [čl. 109 odst. 7].
- Přístup osob se zdravotním postižením k tísňovým službám musí být rovnocenný přístupu osob bez zdravotního postižení [čl. 109 odst. 5].

[Souhrn požadavků na přístupnost pro tísňové číslo 112 naleznete v tomto dokumentu, oddíl 5.3.](#)

- Zajistit, aby zákazníci se zdravotním postižením měli prospěch z hospodářské soutěže a měli rovnocenný přístup ke službám elektronických komunikací a měli možnost volby poskytovatelů služeb na rovnoprávném základě s ostatními. Například, že mají přístup k rovnocenným podmínkám, včetně cen, sazeb a kvality služeb [viz odstavec 297].
- Zajistit, aby byla zákazníkovi se zdravotním postižením poskytnuta vhodná a dostupná podpora [čl. 85 odst. 4].
- Zajistit, aby informace týkající se služby, včetně smluvních informací, byly poskytovány jasným, srozumitelným způsobem a v přístupném formátu [článek 102].

- **Načasování**

Lhůta, ve které měly členské státy provést tuto směrnici v národní legislativě, uplynula 21. prosince 2020. Do června 2025 bude muset být ve všech členských státech zavedena funkce textu v reálném čase [[European Emergency Number Association](#), 2021, s. 16].

3.3.2. Směrnice 2018/1808/EU o audiovizuálních mediálních službách

- **Účel**

[Směrnice 2018/1808/EU](#) řídí celounijní koordinaci národních právních předpisů o audiovizuálních mediálních službách. To zahrnuje tradiční vysílání, jakož i nově vznikající on-line platformy a nová média, a vztahuje se tedy na různé poskytovatele služeb, jako jsou vysílací společnosti, platformy pro sdílení videonahrávek a další audiovizuální mediální služby na vyžádání působící v Evropské unii.

- **Rozsah**

Směrnice se vztahuje na poskytovatele mediálních služeb usazené v členských státech. Poskytovatel mediálních služeb se v zásadě považuje za usazeného v členském státě, pokud je jeho ústředí umístěno a redakční rozhodnutí jsou přijímána v tomto členském státě. Tato směrnice se nevztahuje na audiovizuální mediální služby určené výhradně k příjmu ve třetích zemích [článek 2].

- **Hlavní ustanovení**

- Členské státy musí zajistit, aby poskytovatelé mediálních služeb spadající do jejich pravomoci zpřístupnili jejich obsah osobám se zdravotním postižením, zejména osobám se zrakovým nebo sluchovým postižením [viz bod 22].
- Osoby se zdravotním postižením musí mít přístup ke kontaktnímu místu, kde mohou získat informace nebo podat stížnost týkající se problémů s přístupností, které je přístupné a dostupné on-line [článek 7].

- **Načasování**

Lhůta pro provedení směrnice v národní legislativě právu uplynula dne 19. září 2020.

3.4. Veřejná doprava

Dne 23. listopadu 2023 navrhla Evropská komise [balíček opatření v oblasti mobility cestujících](#), v němž je zvláštní pozornost věnována potřebám cestujících se zdravotním postižením a/nebo s omezenou schopností pohybu a orientace. Cílem návrhů je zlepšit podmínky pro tyto cestující posílením jejich práv.

Návrh nabízí silnější donucovací mechanismy a zavádí nová pravidla pro cestující v letecké dopravě, kteří si lety rezervovali prostřednictvím zprostředkovatele. Chrání také práva cestujících, kteří v rámci jedné cesty využívají různé druhy dopravy. Například vlaky a autobusy. Osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, které během cesty přestupují na jiný dopravní prostředek, budou v místech pro přestup pomáhat dopravci a provozovatelé terminálů, pokud cestují na základě jedné přepravní smlouvy nebo cestují přes multimodální uzly pro cestující.

Letecké společnosti, které požadují, aby cestující s omezenou schopností pohybu a orientace cestovali s doprovodem, musí rovněž umožnit doprovázející osobě cestovat zdarma.

Dokud však nebude přijat balíček opatření v oblasti mobility cestujících navržený v listopadu, zůstanou níže shrnuté právní předpisy v platnosti.

3.4.1. Nařízení (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě

- **Účel**

[Nařízení \(EU\) č. 2021/782](#) stanoví pravidla týkající se práv cestujících v železniční dopravě se zdravotním postižením a podmínek nabízených poskytovateli železniční dopravy.

- **Rozsah**

Práva cestujících v železniční dopravě v Evropské unii se v zásadě vztahují na všechny služby osobní železniční dopravy ve všech členských státech. Členské státy však mohou některé druhy služeb vyjmout z povinnosti uplatňování tohoto nařízení. Nařízení se vztahuje na osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace: jedná se o každou osobu, která má trvalé nebo dočasné postižení, které jí může bránit v plném a účinném využívání dopravy na rovnoprávném základě s ostatními cestujícími nebo jejíž pohyblivost při využívání dopravy je snížena z důvodu věku [článek 2].

- **Hlavní ustanovení**

- Rezervace a jízdenky pro cestující se zdravotním postižením nemohou podléhat dodatečnému zpoplatnění [čl. 11 odst. 4].
- Veškeré informace o cestě, včetně změn jízdního řádu, nouzových situací a přístupových zařízení na palubě, musí být mimo jiné k dispozici v přístupných formátech [čl. 22 odst. 1].

- Provozovatelé stanic a železniční společnosti musí cestujícím se zdravotním postižením nabídnout bezplatnou asistenci jak na nádraží, tak na palubě. Osoby s omezenou schopností pohybu a orientace musí mít možnost bez problémů nastoupit do vlaku a vystoupit z něj [čl. 23 odst. 1].
- Pokud železniční společnost vyžaduje, aby osoba se zdravotním postižením cestovala s doprovodem, musí mít doprovázející osoba nárok na bezplatnou přepravu a pokud možno sedět vedle cestujícího se zdravotním postižením [čl. 23 odst. 1b)].
- Cestující se zdravotním postižením musí mít během cesty přístup ke stejným službám jako ostatní cestující [čl. 23 odst. 1h)].
- Cestujícím musí být v plné výši a bez zbytečného odkladu poskytnuta náhrada za jakoukoli ztrátu nebo poškození vybavení umožňujícího pohyb včetně ošetření asistenčních psů zraněných během cesty [článek 13].
- Je-li cesta přerušena a nemůže pokračovat tentýž den a železniční společnost musí nabídnout ubytování přes noc, musí být pokud možno zohledněny i potřeby asistenčních psů [čl. 20 odst. 2].
- Provozovatelé vlakových stanic a železniční společnosti musí pro cestující zavést systém vyřizování stížností. Pokyny a podrobnosti o postupu vyřizování stížností musí být k dispozici v přístupných formátech [článek 28].
- Osoby se zdravotním postižením musí o asistenci požádat 24 hodin předem (24 hodin před odjezdem). Provozovatelé stanic a poskytovatelé služeb však musí vynaložit přiměřené úsilí, aby nabídli asistenci i bez 24hodinového oznámení [článek 24].
- Pracovníci, kteří se touto asistencí zabývají, by navíc měli absolvovat cílené školení týkající se zdravotního postižení, aby věděli, jak uspokojit potřeby cestujících se zdravotním postižením. Předpokládá se rovněž pravidelná opakovací odborná příprava [článek 26].

- **Načasování**

Toto nařízení platí pro všechny členské státy od června 2023.

3.4.2. Nařízení Komise (EU) č. 1300/2014 o technických specifikacích pro interoperabilitu týkající se přístupnosti železničního systému Unie pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (TSI-PRM)

- **Účel**

[Nařízení Komise \(EU\) č. 1300/2014](#), nazývané také "TSI-PRM", se zabývá přístupností vlaků a železničních stanic. Účelem je, aby všechny členské státy usilovaly o zlepšení přístupnosti svého železničního systému pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.

- **Rozsah**

TSI-PRM se vztahuje na všechny veřejné prostory stanic určených pro přepravu cestujících. Zahrnuje všechny aspekty, které jsou relevantní pro přístupnost pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (např. infrastruktura, kolejová vozidla, provoz a řízení dopravy) [článek 2].

- **Hlavní ustanovení**

- Nové a rekonstruované vlaky a stanice musí být vybaveny bezbariérovými prvky, jako jsou:
 - bezbariérové toalety
 - zvukové signály
 - indukční smyčky u pokladny
 - hmatové značení na nástupištích
 - osvětlení

Podrobné informace viz oddíl 4.2 přílohy.

- Členské státy jsou povinny vypracovat národní prováděcí plán, který stanoví, jak budou postupně odstraňovat všechny zjištěné překážky přístupnosti v celé železniční síti [článek 8], a usilovat o jeho uvedení do praxe.

- **Načasování**

Nařízení Komise bylo zveřejněno v listopadu 2014 a vstoupilo v platnost v lednu 2015.

3.4.3. Nařízení (EU) č. 181/2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě

- **Účel**

[Nařízení \(EU\) č. 181/2011](#) stanoví pravidla týkající se práv cestujících v autobusové a dálkové autobusové dopravě a podmínky nabízené poskytovateli.

- **Rozsah**

Nařízení se vztahuje na cestující v linkové autobusové dopravě s odjezdem z výchozí stanice umístěné na území členského státu s délkou cesty 250 a více km.

- **Hlavní ustanovení**

- Cestující mají nárok na odškodnění nebo obdobnou náhradu za ztracené nebo poškozené vybavení nebo zařízení pro mobilitu během cesty. Odškodnění se musí rovnat nákladům na výměnu nebo opravu ztraceného nebo poškozeného zařízení [článek 7].
- Provozovatelé autobusové dopravy nemohou odmítnout rezervaci nebo jízdenku žádné osobě z důvodu zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti. Odmítnutí je možné pouze z ospravedlnitelných bezpečnostních důvodů. Například pokud konstrukce vozidla znemožňuje bezpečné nastupování nebo vystupování zdravotně postiženého cestujícího [článek 9].
- On-line nebo digitální systémy pro rezervaci a prodej jízdenek (internetové stránky nebo aplikace) musí být přístupné cestujícím se zdravotním postižením [článek 9].

- Poskytovatelé autobusové a dálkové autobusové dopravy nemohou cestujícím se zdravotním postižením účtovat dodatečné náklady za rezervace a jízdenky. Podmínky musí být stejné jako ty, které platí pro ostatní cestující [článek 9].
- Pokud dopravce, cestovní kancelář nebo poskytovatel zájezdu odmítne z bezpečnostních důvodů rezervaci osoby z důvodu zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti, může tato osoba požádat, aby ji doprovázela jiná osoba, která je schopna poskytnout požadovanou asistenci. Doprovázející osoba musí být přepravena bezplatně a pokud je to možné, musí sedět vedle osoby se zdravotním postižením [článek 10].
- Poskytovatelé dopravních služeb a zaměstnanci stanic musí poskytovat bezplatnou pomoc osobám se zdravotním postižením na terminálech a v autobusech a musí být za tímto účelem řádně vyškoleni [článek 13].
- Řídící orgán terminálu musí určit místo uvnitř nebo vně terminálu, kde mohou osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace ohlásit svůj příjezd a požádat o pomoc. Toto místo musí být jasně označeno a musí obsahovat základní informace o terminálu a poskytované pomoci v přístupných formátech [článek 13].

- **Načasování**

Nařízení se vztahuje na všechny členské státy od 1. března 2013.

3.4.4. Nařízení (EU) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě

- **Účel**

[Nařízení \(EU\) č. 1107/2006](#) stanoví pravidla pro ochranu a poskytování pomoci cestujícím se zdravotním postižením a sníženou pohyblivostí, kteří mají v úmyslu cestovat s využitím komerčních leteckých služeb pro cestující.

- **Rozsah**

Nařízení se vztahuje na cestující, kteří odlétají z letiště nacházejícího se na území členského státu, přestupují zde nebo na toto letiště přilétají. Pravidla se vztahují rovněž na cestující, kteří cestují ze třetí země do členského státu leteckou společností EU [článek 1].

- **Příslušná ustanovení**

- Letecké společnosti nemohou odmítnout rezervaci nebo letenku žádné osobě z důvodu zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti. Odmítnutí je přípustné pouze z ospravedlnitelných bezpečnostních důvodů [článek 3].
- Cestující, kterým byl odepřen nástup na palubu po zakoupení jízdenky, mají nárok na proplacení nákladů nebo přesměrování [článek 2].
- Letiště musí určit místo, kde mohou cestující se zdravotním postižením oznámit svůj přílet a požádat o asistenci [článek 5].
- Asistence cestujícím se zdravotním postižením musí být poskytnuta na letišti a v letadle a při nástupu a výstupu z letadla [viz příloha I].
- Asistence musí být bezplatná [viz článek 8].
- Letečtí dopravci a řídicí orgány letišť musí zajistit, aby byl jejich personál řádně vyškolen v tom, jak poskytovat asistenci [článek 11].
- Cestující se zdravotním postižením musí oznámit své zvláštní potřeby leteckým dopravcům, jejich zprostředkovatelům nebo poskytovatelům zájezdů nejméně 48 hodin před zveřejněným časem odletu [článek 6].
- Letecké společnosti mohou požádat cestující se zdravotním postižením, aby cestovali v doprovodu osoby schopné poskytnout pomoc, pokud cestující nemůže bez pomoci splnit klíčové bezpečnostní požadavky (dosažení záchranné vesty, zapnutí bezpečnostního pásu a evakuace letadla v případě nouze) [článek 3].
- Pokud letecká společnost toto nařízení nedodrží, mohou cestující se zdravotním postižením podat stížnost řídicímu orgánu letiště, letecké

společnosti nebo subjektu určenému členským státem, v němž se letiště nachází [článek 15].

- Členské státy mohou uložit sankce kterémukoli leteckému společnosti EU, která nedodrží toto nařízení [článek 16].
- Informace o bezpečnostních pravidlech a omezeních, která se vztahují na vybavení a zařízení používaná zdravotně postiženými cestujícími, musí být k dispozici v přístupných formátech. To platí pro cestovní kanceláře a agentury, které rezervují letenky [článek 4].
- O asistenční psy musí být v letadlech postaráno v souladu s platnými národními právními předpisy [článek 7].

- **Načasování**

Nařízení se vztahuje na všechny členské státy od července 2008.

3.4.5. Směrnice 2009/45/EU o bezpečnostních pravidlech a normách pro osobní lodě

- **Účel**

[Směrnice 2009/45/ES](#) zavádí jednotnou úroveň bezpečnosti života a majetku na nových a stávajících osobních lodích a vysokorychlostních osobních plavidlech, pokud jsou obě kategorie lodí a plavidel využívány k vnitrostátní plavbě. Stanoví rovněž postupy pro jednání na mezinárodní úrovni s cílem harmonizovat pravidla pro osobní lodě provozované na mezinárodní plavbě.

- **Rozsah**

Tato směrnice se vztahuje na tyto osobní lodě a plavidla provozovaná při vnitrostátní plavbě [článek 3]:

- Nové a stávající osobní lodě o délce 24 metrů a více
- Vysokorychlostní osobní plavidlo

- **Hlavní ustanovení**

Další podrobnosti viz příloha III.

- Konstrukce plavidla musí umožňovat osobám se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace snadno nastoupit a vystoupit s asistencí nebo bez asistence. Musí jim také umožňovat pohyb po plavidle, vstup na paluby a výstup z palub bez asistence nebo s pomocí ramp či výtahů. Zábradlí, chodby, průchody a dveře musí umožňovat pohyb osoby na invalidním vozíku.
- Orientační značky umístěné na lodi na pomoc cestujícím by měly být přístupné a snadno čitelné pro osoby se sníženou pohyblivostí (včetně osob se smyslovým postižením) a měly by být umístěny na klíčových místech.
- Provozovatelé by měli mít na palubě plavidla vizuální a verbální prostředky k tomu, aby mohli osobám se zdravotním postižením poskytovat oznámení. Poplašné systémy musí být navrženy tak, aby byly přístupné cestujícím se sníženou pohyblivostí, včetně cestujících se smyslovým postižením nebo poruchami učení.

- **Načasování**

Tuto směrnici měly všechny členské státy převzít do ledna 2003.

Nařízení (EU) č. 1177/2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách

- **Účel**

[Nařízení \(EU\) č. 1177/2010](#) upřesňuje pravidla týkající se práv cestujících cestujících po moři nebo na vnitrozemských vodních cestách a podmínky nabízené poskytovateli dopravy.

- **Rozsah**

- Toto nařízení se vztahuje na cestující, kteří cestují v osobní dopravě provozované dopravcem Unie a nastupují a/nebo vystupují na území členského státu. Existují však určité výjimky, například nařízení se nevztahuje na lodě

certifikované pro přepravu maximálně 12 cestujících nebo na výletní a okružní jízdy jiné než výletní plavby [článek 2].

- **Hlavní ustanovení**

- Členské státy musí zajistit, aby správci přístavů a dopravní společnosti stanovili nediskriminační pravidla přístupnosti pro cestující [článek 9].
- Cestujícím nesmí být odepřena rezervace, jízdenka nebo nástup na palubu z důvodu zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti. Odmítnutí je přípustné pouze z ospravedlnitelných bezpečnostních důvodů [článek 7].
- Asistence cestujícím se zdravotním postižením musí být poskytnuta bezplatně v přístavu i na palubě. Cestující musí mít možnost bezpečně nastoupit a vystoupit z plavidla. Provozovatelé terminálů musí zajistit, aby jejich personál byl řádně vyškolen k poskytování této asistence [článek 14].
- Informace o cestě, včetně podmínek přístupu, musí být k dispozici v přístupných formátech [článek 9].
- O asistenční psy musí být postaráno v souladu s právními předpisy členského státu, v němž poskytovatel služeb působí [článek 10].

- **Načasování**

Nařízení je uplatňováno ve všech členských státech od 18. prosince 2012.

[Shrnutí obecných požadavků na přístupnost platných pro veřejnou dopravu v Evropě naleznete v oddíle 5.4 této zprávy.](#)

3.5. Digitální služby

3.5.1. Nařízení (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb (akt o digitálních službách)

- **Účel**

[Nařízení \(EU\) č. 2022/2065](#) upřesňuje harmonizovaná pravidla pro poskytování zprostředkovatelských digitálních služeb na evropském vnitřním trhu zprostředkovatelským službám nabízeným příjemcům nacházejícím se v EU.

- **Rozsah**

Nařízení se vztahuje na zprostředkovatelské služby nabízené příjemcům nacházejícím se v EU [článek 2].

- **Hlavní ustanovení**

Toto nařízení vyzývá k vytvoření kodexu chování, který usnadní přístupnost velmi velkých online platform a vyhledávačů s cílem zajistit, aby informace splňovaly požadavky na přístupnost stanovené v právních předpisech EU. Jinými slovy, tyto informace musí být snadno dohledatelné a přístupné osobám se zdravotním postižením [článek 47].

- **Načasování**

Nařízení vstoupilo v platnost v listopadu 2022 a musí se vztahovat na všechny členské státy od 17. února 2024.

3.5.2. [Nařízení \(EU\) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu](#)

- **Účel**

[Cílem nařízení \(EU\) č. 910/2014](#) je zvýšit důvěru v elektronické transakce v celé EU a zvýšit účinnost veřejných a soukromých on-line služeb a elektronického obchodu. Odstraňuje také překážky pro elektronickou identifikaci a systémy elektronického podpisu, takže fyzické i právnické osoby mohou používat svou elektronickou identifikaci v kterékoli zemi Evropské unie.

- **Rozsah**

Nařízení stanoví přeshraniční právní rámec pro elektronické podpisy, elektronickou pečeť, elektronická časová razítka, certifikované elektronické doručování a ověřování internetových stránek [článek 2].

- **Hlavní ustanovení**

Je-li to proveditelné, musí být ověřovací služby poskytované koncovým uživatelům přístupné osobám se zdravotním postižením [článek 15].

- **Načasování**

Toto nařízení se vztahuje na všechny členské státy ode dne 1. července 2016.

3.6. Přístup ke spravedlnosti

3.6.1. Směrnice 2012/29/EU, kterou se zavádí minimální pravidla pro práva, podporu a ochranu obětí trestného činu

- **Účel**

[Cílem směrnice 2012/29/EU](#) je zajistit, aby oběti trestných činů byly uznávány, aby s nimi bylo zacházeno s respektem, profesionálně, citlivě a nediskriminačně a aby se jim dostalo náležitých informací, podpory a ochrany. Jeho cílem je rovněž zajistit, aby se mohli účastnit trestního řízení.

- **Rozsah**

Ustanovení směrnice se vztahují na oběti všech trestných činů, zvláštní pozornost je však věnována zvláštním kategoriím obětí, včetně obětí se zdravotním postižením.

- **Hlavní ustanovení**

Členské státy EU musí zajistit, aby oběti se zdravotním postižením mohly plně využívat práv stanovených v této směrnici, a to na stejné úrovni jako ostatní, například zajistit, aby komunikace byla poskytována jednoduchým a přístupným jazykem, ústně nebo písemně. Musí rovněž usnadňovat přístup do prostor, kde

probíhá trestní řízení, a zajistit, aby poskytované informace splňovaly kritéria přístupnosti stanovená právními předpisy Evropské unie [bod 15].

- **Načasování**

Směrnice vstoupila v platnost v listopadu 2012. Lhůta pro jeho provedení uplynula dne 16. listopadu 2015.

4. Normy související se směrnicemi a mandáty EU

4.1. Standardy přístupnosti

4.1.1. EN 301 549 Požadavky na přístupnost produktů a služeb ICT

- **Účel a rozsah normy**

Evropská norma [EN 301 549](#) specifikuje požadavky na funkční přístupnost pro různá řešení informačních a komunikačních technologií (ICT). Byly harmonizovány poslední 2 verze této normy. Nejnovější verze [EN 301 549 v3.2.1](#) je v současné době platná.

Norma, která obsahuje popis zkušebních postupů a metodiku hodnocení pro každý požadavek a která odkazuje na WCAG 2.1 pro aplikaci požadavků na přístupnost. Je určen k použití s webovými, newebovými technologiemi, produkty a službami, které využívají software i hardware.

Tato norma byla přijata v reakci na normalizační mandáty Evropské komise M [376](#) a [M 554](#).

4.1.2. ČSN EN 17210:2021 Přístupnost a použitelnost zastavěného prostředí – funkční požadavky

- **Účel a rozsah normy**

[Norma EN 17210:2021](#) byla vyvinuta v reakci na normalizační mandát Evropské komise [M 420](#) Zastavěné prostředí. Specifikuje řadu požadavků na funkční přístupnost a použitelnost a doporučení pro mnoho konstrukčních prvků, sestav, vnitřní konfiguraci a také komponenty a armatury, které tvoří zastavěné prostředí.

Konkrétně se tyto funkční požadavky a doporučení týkají konstrukčních aspektů venkovních pěších a městských oblastí, přístupu k budovám, vnitřní cirkulace a používání zařízení v budovách, opuštění budov za normálních situací a evakuace v případě nouze. Norma také obsahuje funkční požadavky a doporučení týkající se staveb pro konkrétní využití, jako je ubytování včetně hotelového a adaptabilního bydlení, kulturní, volnočasové a sportovní využití a dopravní zařízení.

Požadavky a doporučení jsou formulovány kvalitativně a popisují cíle, kterých má být dosaženo na základě rozmanitosti uživatelů v celoživotní perspektivě. Mohou být použity jako kritéria pro zadávání veřejných zakázek i pro jiné účely, například pro právní předpisy týkající se přístupnosti.

Byly vypracovány dvě technické zprávy, které lze číst společně s normou EN 17210. Jsou to:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Přístupnost a použitelnost zastavěného prostředí – Technická výkonnostní kritéria a specifikace. Tento dokument je příkladem technických výkonnostních kritérií a specifikací pro splnění funkčních požadavků uvedených v evropské normě EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Přístupnost a použitelnost zastavěného prostředí – Posuzování shody. Tento dokument posuzuje shodu s funkčními požadavky uvedenými v normě EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Design pro všechny – Přístupnost

- **Účel a rozsah normy**

[Norma 17161:2019](#) specifikuje požadavky a doporučení, která organizacím umožňují rozšířit rozmanitost lidí, kterým slouží, tím, že identifikují jejich různé potřeby, charakteristiky, schopnosti a preference a zapojí je do svých postupů a procesů. Pomáhá také organizacím dodržovat platné právní požadavky týkající se přístupnosti jejich produktů, zboží a služeb.

Tento dokument podporuje přístupnost výrobků, zboží a služeb každodenní potřeby a jejich interoperabilitu s asistenčními technologiemi na základě přístupu "Design pro všechny". Neposkytuje však technické specifikace návrhu.

Požadavky stanovené v této normě jsou obecné a použitelné pro širokou škálu výrobků a služeb.

5. Příloha I. Požadavky na přístupnost

5.1. Požadavky na digitální přístupnost

Při vývoji internetových stránek, aplikací a dalších produktů a služeb, na něž se vztahují právní předpisy Evropské unie, včetně těch, které se týkají autobusové, železniční, letecké a vodní dopravy, je třeba vzít v úvahu následující potřeby a požadavky na přístupnost.

Poznámka: Tabulka A.1 v normě EN 301 549 poskytuje podrobnější seznam požadavků na přístupnost webového obsahu.

5.1.1. Použití bez zraku

Musí existovat alespoň jeden způsob použití, který nevyžaduje vidění. Například čtečky obrazovky nebo Braillovo písmo. Aby se zlepšilo používání bez zraku, musí obsah zahrnovat následující:

- Textové alternativy – jakýkoli netextový obsah, jako jsou obrázky, musí mít textovou alternativu, která vyjadřuje ekvivalentní význam nebo účel. (Odkaz na EN 301 549: bod 10.1.1).
- Adekvátní struktura obsahu – obsah musí mít správně vnořené nadpisy (H1, H2, H3) a štítky. Musí být logicky a sémanticky uspořádán. (Odkaz na normu EN 301 549: body 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Přístupnost z klávesnice - všechny funkce obsahu musí být ovladatelné prostřednictvím rozhraní klávesnice, nejen pomocí myši. (Odkaz na EN 301 549: body 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Multimediální obsah – veškerý multimediální obsah musí být zvukově popsán. Odkaz na EN 301 549: body 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

5.1.2. Použití s omezeným zrakem

Digitální obsah, produkty a služby musí poskytovat funkce, které koncovým uživatelům s omezeným zrakem umožňují jejich lepší vidění, nebo s nimi musí být kompatibilní.

- Zvětšení velikosti textu – velikost textu musí být měnitelná, aby nebylo nutné rolovat. (Odkaz na EN 301 549: body 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Dostatečný barevný kontrast – kombinace barevného kontrastu musí být dostatečná. Uživatelé musí mít také možnost upravit barevný kontrast. (Odkaz na EN 301 549: body 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. Použití bez vnímání barev

Obsah nesmí vyžadovat, aby koncoví uživatelé rozlišovali mezi barvami.

- Použití barvy – každá informace sdělovaná pouze pomocí barvy musí mít přístupnou alternativu, například text. (Odkaz na EN 301 549: body 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Použití bez sluchu

Pokud má produkt nebo služba multimediální obsah, musí existovat alternativa ke zvukovým informacím.

- Tlumočení do znakového jazyka – mediální obsah dostupný na webových stránkách nebo v aplikaci by měl zahrnovat tlumočení do znakového jazyka EN 301 549 odkazy: bod 6.5).

5.1.5. Použití s omezeným sluchem

Pokud produkt nebo služba poskytuje multimediální obsah, musí obsahovat funkce, které uživatelům umožní lépe slyšet informace. Tyto funkce mohou využívat i uživatelé bez sluchu.

- Titulky – veškerý multimediální obsah musí mít titulky. (Odkaz na EN 301 549: bod 7.1).
- Alternativa k hlasovým zprávám – pokud webová stránka, aplikace nebo produkt poskytuje komunikační služby, musí existovat alternativa k

hlasovým zprávám. Například služby zasílání textových zpráv (EN 301 549, odkaz na článek 6.4).

- Funkce textu v reálném čase – příkladem této funkce je software, který poskytuje titulky v reálném čase během telefonních hovorů. Osoba s omezeným sluchem čte, co říká osoba na druhém konci (EN 301 549, odkaz na 6.2).

5.1.6. Použití bez hlasových schopností

Pokud obsah, produkt nebo služba vyžadují hlasový vstup, musí být poskytnuta alternativa. Někteří uživatelé bez možnosti využití hlasu těží z funkcí usnadnění přístupu určených pro uživatele bez sluchu nebo s omezeným sluchem, jako jsou služby textových zpráv nebo funkce textu v reálném čase.

- Poskytnout alternativu k autentizaci pomocí rozpoznávání hlasu (EN 301-549, odkaz na bod 5.3).
- Videokonferenční platforma, která umožňuje komunikaci hlasem, musí rovněž poskytovat textový komunikační kanál v reálném čase (EN 301 549, odkaz na bod 6.2.1.2).
- Hlasová služba musí poskytovat alternativu, která nevyžaduje hlas (EN 301 549, odkaz na bod 6.4).

5.1.7. Použití s omezenou manipulací silou

Výrobky nesmí obsahovat prvky, které vyžadují použití velké síly nebo rozsáhlého dosahu. Produkty, které vyžadují, aby se uživatelé dotýkali obrazovky, prováděli pohyby zápěstí nebo používali sílu, však musí poskytovat alternativy, jako jsou funkce hlasového ovládání.

- Použitá síla – uživatelé by neměli vynakládat velkou sílu na aktivaci prvku v uživatelském rozhraní. (Odkaz na normu EN 301 549: bod 8.4.2.2).

5.1.8. Minimalizace spouštěčů fotosenzitivních záchvatů

Nepublikujte obsah, který bliká 3krát nebo vícekrát za sekundu nebo který je pod obecnými prahovými hodnotami blesku a červeného blesku. Umožněte uživatelům zastavit všechny obsažené animace (odkaz na EN 301 549: články 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Použití s omezeným poznáváním, jazykem nebo učením

Informace o výrobcích nebo službách musí být jasné a bez použití technického žargonu nebo složitých termínů (odkaz na EN 301 549, bod 9.3.1). Instrukce a popisky také musí být srozumitelné (EN 301 549, odkaz na bod 9.3.3.2).

5.2. Informace o produktech a službách

Informace o službách a produktech, na které se vztahuje Evropský akt přístupnosti, musí být k dispozici ve více než jednom formátu. Například na webových stránkách, v aplikaci, audiovizuálních materiálech atd. To zahrnuje informace o bezbariérových zařízeních, která nabízejí poskytovatelé služeb letecké, železniční, autobusové a vodní dopravy.

Informace o produktech, které jsou dodávány na samotném produktu (označení, balení a varování) a návod k použití (uživatelská příručka, webové stránky, aplikace atd.) musí obsahovat následující:

- Účel produktu, způsob aktivace a použití
- Kompatibilita s asistivními technologiemi
- Zahrnuté funkce přístupnosti a jak je používat

5.3. Evropské číslo tísňového volání (112)

Lidé se zdravotním postižením, včetně hluchoslepých osob, musí mít přístup k jednotnému evropskému číslu tísňového volání 112 za stejných podmínek jako ostatní. To je závazné pro všechny členské státy.

- Služba musí být kompatibilní s alternativními formami komunikace, jako jsou SMS, funkce textu v reálném čase, videohovory nebo přenosové služby,

včetně již napsaného textu nebo piktogramů. Informační a komunikační technologie poskytující přenosové služby nebo přístup k tísňovým službám musí splňovat [příslušné požadavky ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (Odkaz na EN 301 594: bod 13).

- Při použití textové komunikace, jako jsou SMS, chat nebo text v reálném čase, musí operátoři dát volajícím vědět, že zpráva byla přijata.
- Operátoři musí být schopni přijímat videohovory pomocí národního a mezinárodního znakového jazyka.
- Při veškeré komunikaci s volajícími musí být používán snadno srozumitelný jazyk.
- Je třeba vzít v úvahu tiché hovory, protože volajícím může být osoba ve skutečné nouzové situaci, která nemusí být schopna mluvit.

(Zdroj: [EENA, \(2021\). Přístupnost tísňových služeb pro osoby se zdravotním postižením](#)).

5.4. Požadavky na přístupnost u dopravních služeb

Autobusové/dálkové autobusové a přístavní terminály, letiště a vlaková nádraží musí být navrženy tak, aby cestujícím umožňovaly snadnou orientaci a pohyb. Níže je uveden souhrn obecných požadavků na zpřístupnění dopravních služeb. Podrobné vysvětlení a pokyny, jak navrhovat místa veřejné dopravy, lze nalézt v normě EN 17210:2021.

- **Informace** - Trasy uvnitř stanice nebo terminálu musí být řádně značené a dobře osvětlené. Značky musí být snadno vnímatelné a srozumitelné. Informace musí být úplné, stručné a včasné s rozpoznatelnými symboly, ikonami a piktogramy. Musí existovat také hmatové značení pro osoby se zrakovým postižením. Značky obsahující informace o nouzových situacích a bezpečnosti by měly mít přednost před reklamou. (Odkaz na normu EN 17210:2021: body 6.2, 6.4, 6.6 a 6.7).

- **Adekvátní vizuální kontrast** – Musí existovat různé úrovně vizuálního kontrastu, aby lidé mohli snáze vnímat své okolí a rozpoznávat různé prostory. Například mírný kontrast mezi velkými plochami (podlahy, stěny, stropy atd.), dveřmi a zárubněmi, komponenty otevírání a zavírání dveří, zábradlím a stěnami a dalšími pevnými prvky v prostředí. U prvků souvisejících s bezpečností by měl být zajištěn vysoký kontrast. Například prosklené stěny, přístup k eskalátorům, hrany schodů atd. (odkaz na normu EN 17210:2021: bod 6.3).
- **Zvukové informace** – Stanice, terminály a letiště musí poskytovat zvukové informace, které varují před nebezpečím a nouzovými situacemi, oznamují čísla nástupišť, přepážek atd. Tyto informace musí být snadno srozumitelné, v přiměřeném objemu a jednoznačné. Musí být také k dispozici ve více než jednom formátu, například jako veřejné oznámení **a** v aplikaci. (Odkaz na normu EN 17210:2021: bod 6.5).
- **Bezbariérové trasy** – Musí být k dispozici alespoň jedna přístupná trasa, která propojuje hlavní prostory terminálu. Například místa příjezdu, bezbariérové vchody včetně informačních míst pro cestující. Tyto trasy musí vést po nejkratší vzdálenosti od vchodu do cíle a na parkoviště. Musí být také oddělen od průjezdu vozidel včetně jízdních kol obrubníkem, zábradlím nebo jinou bariérou. (Odkaz na normu EN 17210:2021: bod 7.1).
- **Prostory pro nalodění a vylodění** - Musí být označeny mezinárodním symbolem přístupnosti a symbolem ISO. Pokud je rozdíl v úrovni mezi vozovkou a chodníkem, musí být zajištěn výklnek, aby se usnadnil přesun osob na invalidním vozíku. Vozidla se speciálními zvedacími zařízeními musí poskytovat prostor pro bezpečné manévrování osoby na invalidním vozíku. Sedadla musí být v blízkosti prostoru pro nastupování a vystupování. Kromě toho musí být k dispozici hmatové indikátory pochozí plochy, aby nevidomí lidé mohli najít cestu dovnitř a ven. (Odkaz na normu EN 17210:2021: bod 8.2).
- **Bezbariérová parkovací místa** - Parkovací místa vyhrazená pro osoby se zdravotním postižením musí být v blízkosti vchodu do budovy. Počet

rezervovaných míst musí být stanoven národními právními předpisy. (Odkaz na normu EN 17210:2021: bod 8.3).

- **Rampy** - Budovy musí být navrženy tak, aby rampy nebyly potřeba. Rampy jsou nezbytné, pokud je sklon na přístupné trase větší než mírný sklon. Kromě toho by měl být zajištěn schodový stupeň, pokud změna úrovně není rovna nebo menší než dva schody. Stejně tak je třeba se vyhnout úsekům se zakřivenými rampami. Vnitřní rampy by měly být používány pouze k pokrytí omezených výškových rozdílů a nikdy k propojení různých podlaží v budově. (Odkaz na normu EN 17210:2021: bod 10.1).
- **Bezbariérové toalety** - Bezbariérové toalety jsou nezbytné na každém veřejném místě. Měly by být v oblastech, které lze snadno a rychle najít. Alespoň jedna toaleta musí být unisex, aby umožňovala asistenci oběma pohlavím. Musí také umožňovat přesun uživatele z invalidního vozíku na toaletu. Kromě toho by toalety měly obsahovat umyvadlo a poskytovat způsoby, jak přivolat pomoc v případě nouze. (Odkaz na normu EN 17210:2021: bod 12.1).