

# AccessibleEU Závěrečná správa

## Prehľad európskych právnych predpisov o prístupnosti.

Spolupráca na budovaní prístupnejšej Európskej únie pre osoby so zdravotným postihnutím.

Konzorcium tvoria:



## Obsah

1. Informácie o AccessibleEU .....	2
2. Účel dokumentu.....	2
3. Európske právne predpisy o prístupnosti.....	3
3.1. Európsky akt o prístupnosti .....	3
3.2. Verejné obstarávanie .....	8
3.3. Komunikačné, mediálne a informačné technológie .....	9
3.4. Verejná doprava .....	11
3.5. Digitálne služby .....	21
3.6. Prístup k spravodlivosti .....	23
4. Normy súvisiace so smernicami a mandátmi EÚ .....	24
4.1. Normy prístupnosti .....	24
5. Príloha I. Požiadavky na prístupnosť .....	27
5.1. Požiadavky na digitálnu prístupnosť.....	27
5.2. Informácie o produktoch a službách .....	30
5.3. Európske číslo tiesňového volania (112) .....	30
5.4. Požiadavky na prístupnosť dopravných služieb.....	31

## 1. Informácie o AccessibleEU

Európske centrum prístupnosti (AccessibleEU) je jednou z hlavných iniciatív navrhnutých v [Stratégii Európskej komisie v oblasti práv osôb so zdravotným postihnutím](#). Hlavným účelom centra je podporovať implementáciu právnych predpisov Európskej únie (EÚ) v oblasti prístupnosti vo všetkých členských štátoch a zvyšovať súdržnosť a efektívnosť politiky prístupnosti uľahčovaním prístupu k príslušným poznatkom. AccessibleEU spája vnútroštátne orgány, odborníkov a ďalšie zainteresované strany zo všetkých oblastí prístupnosti s cieľom vymieňať si osvedčené postupy, skúsenosti a odborné znalosti so zámerom uľahčiť vykonávanie právnych predpisov EÚ.

## 2. Účel dokumentu

Záverečná správa predstavuje stručný a prehľadný dokument, ktorého cieľom je poskytnúť poznatky o najdôležitejších právnych predpisoch a normách Európskej únie v oblasti prístupnosti. Čitatelia lepšie pochopia ich účel, rozsah a hlavné požiadavky. Tento dokument obsahuje aj termíny, do ktorých sú členské štáty povinné implementovať uvedené ustanovenia alebo ich transponovať do vnútroštátnych právnych predpisov.

Zároveň je dôležité, aby si čitatelia overili na vnútroštátnej úrovni, aké kroky vykonali národné orgány alebo inštitúcie na dosiahnutie súladu s právnymi predpismi EÚ. Ďalšie vysvetlenia k právnym predpisom zhrnutým v tomto dokumente pripravila AccessibleEU v sérii [doplňujúcich príručiek, ktoré sú k dispozícii na webovom sídle centra](#).

## 3. Európske právne predpisy o prístupnosti

### 3.1. Európsky akt o prístupnosti

#### 3.1.1. Smernica 2019/882/EÚ o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb

- **Účel**

[Účelom smernice 2019/882/EÚ](#), známej aj ako Európsky akt o prístupnosti, je harmonizácia vnútroštátnych právnych predpisov a minimálnych požiadaviek na prístupnosť s cieľom zabezpečiť riadne fungovanie vnútorného trhu. Cieľom smernice je urobiť z Európy inkluzívnejšiu spoločnosť zlepšením prístupu k produktom a službám pre osoby so zdravotným postihnutím vrátane oblasti informačných a komunikačných technológií (IKT). Touto smernicou sa zároveň stanovujú požiadavky na cenovú dostupnosť internetového prístupu, hlasovej komunikácie a cenovej dostupnosti súvisiacich zariadení a služieb pre spotrebiteľov so zdravotným postihnutím.

- **Rozsah**

Táto smernica, ktorá sa vzťahuje na produkty a služby uvádzané na trh po 28. júni 2025 [článok 2], sa zameriava najmä na digitálne technológie. Zahŕňa tieto produkty a služby:

- Smartfóny, tablety, počítače a operačné systémy, TV zariadenia
- Bankomaty a platobné terminály
- Elektronické čítačky a elektronické knihy
- Automaty na predaj lístkov a odbavovacie zariadenia
- Telekomunikačné služby
- Bankové služby
- Služby elektronického obchodu
- Webové stránky a iné zdroje informácií o dopravných službách
- Audiovizuálne mediálne služby (AVMS)
- Volania na európske číslo tiesňového volania 112.

[Zhrnutie požiadaviek na prístupnosť výrobkov a služieb, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, je uvedené v kapitole 5. \(Príloha I. Požiadavky na prístupnosť\).](#)

- **Hlavné ustanovenia**

Členské štáty EÚ musia transponovať túto smernicu do vnútroštátneho práva.

Členské štáty sú povinné splniť ciele smernice, ale môžu sa slobodne rozhodnúť, ako ich budú presadzovať [článok 31].

- Členské štáty musia zabezpečiť, aby výrobcovia a poskytovatelia služieb uvádzali na trh výrobky a poskytovali služby, ktoré patria do rozsahu pôsobnosti Európskeho aktu o prístupnosti, len vtedy, ak spĺňajú požiadavky na prístupnosť stanovené v prílohe I k smernici [článok 6].
- Ak výrobky a služby spĺňajú požiadavky na prístupnosť stanovené v Európskom akte o prístupnosti, členské štáty nemôžu brániť ich uvádzaniu na trh na svojom území z dôvodov súvisiacich s požiadavkami na prístupnosť [článok 6].
- Pokiaľ ide o výrobky, Európsky akt o prístupnosti ukladá povinnosti výrobcovi, splnomocneným zástupcom, dovozcom a distribútorom [článok 7].
- Výrobcovia musia zabezpečiť, aby boli výrobky navrhnuté a vyrobené v súlade s uplatniteľnými požiadavkami na prístupnosť stanovenými v tejto smernici. Musia vykonať posúdenie zhody a vypracovať EÚ vyhlásenie o zhode, ktoré sa musí uchovávať 5 rokov a na požiadanie musí byť k dispozícii príslušným orgánom. Musia tiež zabezpečiť označenie CE [článok 7].
- Orgány dohľadu nad trhom musia kontrolovať súlad s uplatniteľnými požiadavkami na prístupnosť a v prípade potreby požadovať od výrobcov, aby v primeranej lehote prijali všetky potrebné nápravné opatrenia a v prípade, že takéto opatrenia neprijmú, stiahli výrobok z trhu [článok 19].
- Poskytovatelia služieb musia navrhnúť a poskytovať služby v súlade s požiadavkami na prístupnosť stanovenými v smernici a pripraviť informácie, ktoré vysvetľujú ako služby spĺňajú uplatniteľné požiadavky na prístupnosť.

Tieto informácie musia byť dostupné v rôznych prístupných formátoch a uchovávané počas prevádzky služby [článok 13].

- Členské štáty musia určiť orgány zodpovedné za kontrolu súladu služieb s požiadavkami na prístupnosť, prijímať následné opatrenia v nadväznosti na sťažnosti a správy o problémoch týkajúcich sa nesúladu a overovať, či poskytovateľ služieb prijal potrebné nápravné opatrenia [článok 23].

[Súhrn informácií o požiadavkách na výrobky a služby je uvedený v tejto správe v kapitole 5.2.](#)

- **Zastavané prostredie**

Európsky akt o prístupnosti ponecháva členským štátom rozhodnutie splniť požiadavky na prístupnosť, pokiaľ ide o zastavané prostredie, ktoré využívajú klienti služieb, na ktoré sa vzťahuje táto smernica. Príloha III smernice obsahuje zoznam orientačných požiadaviek na tento účel [článok 4].

- **Výnimky**

Mikropodniky (ktoré zamestnávajú menej než 10 osôb a ich ročný obrat nepresahuje 2 milióny EUR, alebo celková ročná súvaha nepresahuje 2 milióny EUR) poskytujúce služby sú oslobodené od dodržiavania požiadaviek smernice 2019/882. [Článok 4].

- **Neprimeraná záťaž a zásadná zmena: čo znamenajú a kedy ich uplatniť**

Požiadavky na prístupnosť stanovené v tejto smernici sa uplatňujú do takej miery, pokiaľ si nevyžadujú zmenu výrobku alebo služieb, ktorá by viedla k zásadnej zmene ich základnej povahy, alebo nepredstavujú neprimeranú záťaž pre dotknutých výrobcov alebo poskytovateľov služieb, t. j. dodatočnú nadmernú organizačnú alebo finančnú záťaž pre spoločnosť (ako napríklad neprimerane vysoké náklady na ľudské a finančné zdroje). Nedostatočná priorita, nedostatok času alebo znalostí by sa nemali považovať za legitímne dôvody. Organizácie, ktoré dostávajú finančné prostriedky z iných verejných alebo súkromných zdrojov, ktoré nie sú ich vlastnými zdrojmi a ktoré sa poskytujú na účely zlepšenia

prístupnosti, si nemôžu nárokovať neprimeranú záťaž z dôvodu finančných problémov.

Dotknutí výrobcovia a poskytovatelia služieb musia vykonať posúdenie toho, či by súlad s požiadavkami na prístupnosť viedol k zásadnej zmene alebo k neprimeranej záťaži. Toto posúdenie musia zdokumentovať a všetky relevantné výsledky uchovávať počas obdobia piatich rokov. [Článok 14].

- **Termíny**

- 28. júna 2022 – Lehota pre členské štáty na transpozíciu smernice do vnútroštátnych právnych predpisov.
- 28. júna 2025 – Členské štáty musia zabezpečiť uplatňovanie opatrení smernice.
- 28. júna 2030 – Koniec prechodného obdobia, počas ktorého by poskytovatelia služieb mohli používať výrobky, ktoré nespĺňajú požiadavky na prístupnosť stanovené v Európskom akte o prístupnosti. Do tohto termínu musí každý členský štát predložiť správu, a potom každých 5 rokov aspoň jednu správu, hodnotiacu uplatňovanie smernice.
- 28. júna 2045 – Všetky neprístupné samoobslužné terminály budú musieť byť odstránené.

### 3.1.2. Smernica 2016/2102/EÚ o prístupnosti webových sídel a mobilných aplikácií subjektov verejného sektora

- **Účel**

[V smernici 2016/2102/EÚ](#) sa stanovujú minimálne požiadavky, ktoré musia webové sídla a aplikácie spĺňať, aby boli prístupné osobám so zdravotným postihnutím. Členské štáty môžu zachovať alebo zaviesť opatrenia v súlade s právom EÚ, ktoré presahujú rámec minimálnych požiadaviek na prístupnosť webových sídel a mobilných aplikácií stanovených v tejto smernici.

- **Rozsah**

Vzťahuje sa na webové sídla a mobilné aplikácie patriace subjektom verejného sektora vo všetkých členských štátoch. Cieľom je zlepšiť prístupnosť verejných online služieb osobám so zdravotným postihnutím.

- **Hlavné ustanovenia**

- Členské štáty musia zabezpečiť, aby subjekty verejného sektora prijali potrebné opatrenia na zlepšenie prístupnosti svojich webových sídel a mobilných aplikácií tým, že zabezpečia ich vnímateľnosť, ovládateľnosť, zrozumiteľnosť a robustnosť.
- Subjekty verejného sektora môžu využiť výnimku pre konkrétne webové sídlo alebo mobilnú aplikáciu, ak by súlad s požiadavkami na prístupnosť predstavoval neprimeranú záťaž, pričom sa zohľadní veľkosť, zdroje a povaha dotknutého subjektu verejného sektora, ako aj odhadované náklady a prínosy pre dotknutý subjekt verejného sektora vo vzťahu k odhadovaným prínosom pre osoby so zdravotným postihnutím [článok 5].
- Verejné subjekty musia poskytnúť podrobné vyhlásenie o prístupnosti týkajúce sa súladu ich webových sídel s požiadavkami stanovenými v smernici alebo podľa vzoru stanoveného vo [vykonávacom rozhodnutí EÚ 2018/1523 z 11. októbra 2018](#) [článok 7].
- Členské štáty sú zodpovedné aj za podporovanie programov odbornej prípravy zameraných na vytváranie, správu a aktualizáciu prístupného obsahu pre webové sídla a mobilné aplikácie. Musia tiež zvyšovať informovanosť o dôležitosti požiadaviek na prístupnosť a vymieňať si osvedčené postupy [článok 7].
- Súlad s požiadavkami na prístupnosť stanovenými v tejto smernici musia monitorovať členské štáty, ktoré musia Európskej komisii podávať správy o príslušných výsledkoch [článok 8].
- Verejné orgány musia používateľom poskytnúť informácie o tom, ako nahlasovať problémy s prístupnosťou, a odkaz na formulár sťažnosti alebo mechanizmus vytvorený na tento účel [článok 8].



- **Termíny**

Termín na dosiahnutie súladu s touto smernicou pre všetky webové sídla vo verejnom sektore EÚ bol 23. september 2020 a v prípade mobilných aplikácií 23. jún 2021 [článok 12].

[Zhrnutie potrieb a požiadaviek na prístupnosť je uvedené v kapitole 5.](#)

## 3.2. Verejné obstarávanie

### 3.2.1. Smernica 2014/24/EÚ o verejnom obstarávaní

- **Účel a rozsah pôsobnosti smernice**

[V smernici 2014/24/EÚ](#) sa stanovujú pravidlá verejného obstarávania v Európe. Smernica stanovuje, kedy je prístupnosť povinná pri obstarávaní výrobkov a služieb. Táto smernica je spolu so [smernicou 2014/25/EÚ \(smernica o verejnoprospešných službách\)](#) jednou z dvoch hlavných smerníc EÚ, ktorými sa stanovuje rámec pre verejné obstarávanie.

- **Rozsah**

Vzťahuje sa len na tendre, ktorých odhadovaná peňažná hodnota nie je nižšia ako prahové hodnoty stanovené Európskou komisiou. Tieto prahové hodnoty sa revidujú každé dva roky. Zainteresované strany musia pravidelne konzultovať aktualizáciu týchto prahových hodnôt v Úradnom vestníku EÚ [článok 1].

- **Hlavné ustanovenia**

- Proces obstarávania sa musí prednostne uskutočniť elektronickými komunikačnými prostriedkami, ktoré musia byť nediskriminačné a spĺňať požiadavky na prístupnosť [článok 22].
- Technické špecifikácie musia spĺňať kritériá prístupnosti uvedené v Európskom akte o prístupnosti [článok 42].
- Ekonomicky najvýhodnejšia ponuka musí byť určená na základe ceny alebo nákladov a môže zahŕňať najlepší pomer ceny a kvality, ktorý sa musí posúdiť

na základe kritérií vrátane kvalitatívnych, environmentálnych a/alebo sociálnych aspektov súvisiacich s predmetom dotknutej verejnej zákazky. Takéto kritériá môžu zahŕňať prístupnosť [článok 67 ods. 2].

- **Termíny**

Členské štáty mali túto smernicu transponovať do vnútroštátneho práva do 18. apríla 2016 [článok 90].

### 3.3. Komunikačné, mediálne a informačné technológie

#### 3.3.1. Smernica 2018/1972/EÚ, ktorou sa stanovuje európsky kódex elektronických komunikácií

- **Účel**

[Cieľom smernice 2018/1972/EÚ](#) je zaviesť harmonizovaný vnútorný trh v oblasti telekomunikácií, médií a informačných technológií s cieľom zvýšiť konektivitu a kvalitu elektronických komunikačných služieb v Európe. Cieľom tejto smernice je tiež zabezpečiť lepšiu ochranu spotrebiteľa a umožniť koncovým používateľom so zdravotným postihnutím vrátane starších ľudí získať prístup k elektronickým komunikačným službám na rovnakom základe ako ostatní používatelia.

- **Rozsah**

Smernica upravuje elektronické komunikačné (telekomunikačné) siete, telekomunikačné služby a pridružené zariadenia a služby [článok 1]

- **Hlavné ustanovenia**

V kódexe sa od členských štátov vyžaduje, aby zabezpečili, že všetci spotrebiteľia vrátane spotrebiteľov so zdravotným postihnutím budú mať prístup k cenovo dostupným a prístupným komunikačným službám. V tejto súvislosti je potrebné:

- Zaviesť vhodné opatrenia na podporu vytvorenia trhu s cenovo dostupnými výrobkami a službami, ktoré zahŕňajú zariadenia pre osoby so zdravotným postihnutím vrátane zariadení s asistenčnými technológiami. Napríklad náklady

- na konverzné služby pre spotrebiteľov so zdravotným postihnutím by mali zodpovedať priemerným nákladom na hlasové komunikačné služby [bod 226].
- Sprístupniť záchranné služby vrátane európskeho čísla tiesňového volania 112 koncovým používateľom so zdravotným postihnutím. Táto služba musí byť bezplatná [článok 109 ods. 7].
  - Prístup osôb so zdravotným postihnutím k službám tiesňového volania musí byť rovnocenný so službami, ktoré majú osoby bez zdravotného postihnutia [článok 109 ods. 5].

[Súhrn požiadaviek na prístupnosť čísla tiesňového volania 112 je uvedený v tomto dokumente v kapitole 5.3.](#)

- Zabezpečiť, aby zákazníci so zdravotným postihnutím mali prospech z hospodárskej súťaže a mali rovnaký prístup k elektronickým komunikačným službám a mali prospech z výberu poskytovateľov služieb na rovnakom základe s ostatnými. Napríklad, že majú prístup k rovnocenným podmienkam vrátane cien, sadziieb a kvality služieb [pozri bod 297].
- Zabezpečiť, aby sa zákazníkovi so zdravotným postihnutím akejkoľvek danej služby poskytovala primeraná a dostupná podpora [článok 85 ods. 4].
- Zabezpečiť, aby sa informácie týkajúce sa služby vrátane zmluvných informácií poskytovali jasným, zrozumiteľným spôsobom a v prístupnom formáte [článok 102].

- **Termíny**

Lehota pre členské štáty na transpozíciu tejto smernice do vnútroštátneho práva bola do 21. decembra 2020. Do júna 2025 sa bude musieť vo všetkých členských štátoch zaviesť „real time text“ (RTT), čiže text prenášaný okamžite pri písaní alebo vytváraní správy. [[Európske združenie tiesňového volania](#), 2021, s. 16].

### 3.3.2. Smernica 2018/1808/EÚ o audiovizuálnych mediálnych službách

- **Účel**

[Smernica 2018/1808/EÚ](#) upravuje celoeurópsku koordináciu vnútroštátnych právnych predpisov o audiovizuálnych mediálnych službách. Zahŕňa tradičné vysielanie, ako aj vznikajúce online platformy a nové médiá, a preto sa vzťahuje na rôznych poskytovateľov služieb, ako sú vysielatelia, platformy na zdieľanie videí a iné audiovizuálne mediálne služby pôsobiace v Európskej únii.

- **Rozsah**

Smernica sa vzťahuje na poskytovateľov mediálnych služieb sídliačich v členských štátoch EÚ. Poskytovateľ mediálnej služby sa v zásade považuje za sídliaceho v členskom štáte, ak sa v ňom nachádza jeho ústredie a ak sa redakčné rozhodnutia prijímajú v tomto členskom štáte. Audiovizuálne mediálne služby určené výlučne na príjem v tretích krajinách nepodliehajú tejto smernici [článok 2].

- **Hlavné ustanovenia**

- Členské štáty musia zabezpečiť, aby poskytovatelia mediálnych služieb, na ktorých sa vzťahuje ich právomoc, sprístupnili audiovizuálny obsah osobám so zdravotným postihnutím, najmä osobám so zrakovým alebo sluchovým postihnutím [článok 22].
- Osoby so zdravotným postihnutím musia mať prístup ku kontaktnému miestu na získavanie informácií alebo podávanie sťažností týkajúcich sa prístupnosti, ktoré je ľahko prístupné a verejne dostupné online formou [článok 7].

- **Termíny**

Lehota na transpozíciu smernice uplynula 19. septembra 2020.

### 3.4. Verejná doprava

Európska komisia dňa 23. novembra 2023 navrhla [balík opatrení v oblasti mobility](#) cestujúcich, v ktorom je venovaná osobitná pozornosť potrebám cestujúcich so

zdravotným postihnutím a/alebo obmedzenou schopnosťou pohybu. Cieľom týchto návrhov je zlepšiť cestovné skúsenosti posilnením práv cestujúcich.

Návrh opatrení ponúka silnejšie mechanizmy presadzovania práv cestujúcich a zavádza nové pravidlá pre cestujúcich v leteckej doprave, ktorí si rezervovali let prostredníctvom sprostredkovateľa. Návrh chráni aj práva cestujúcich, ktorí využívajú rôzne druhy dopravy počas jednej cesty, napríklad vlaky a autobusy. Osobám s obmedzenou schopnosťou pohybu, ktoré počas cesty prechádzajú z jedného druhu dopravy na druhý, poskytnú dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov pomoc na prípojných miestach, keď cestujú na základe jednej zmluvy o preprave alebo keď cestujú multimodálnymi uzlami osobnej dopravy. Letecké spoločnosti, ktoré žiadajú cestujúcich so zníženou pohyblivosťou, aby cestovali v sprievode, musia umožniť takejto sprevádzajúcej osobe cestovať bezplatne.

Kým nebude schválený balík opatrení v oblasti mobility cestujúcich (navrhnutý v novembri 2023), zostanú v platnosti právne predpisy zhrnuté v nasledujúcich bodoch.

### 3.4.1. Nariadenie (EÚ) 2021/782 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave

- **Účel**

[V nariadení \(EÚ\) 2021/782](#) sa stanovujú pravidlá týkajúce sa práv cestujúcich v železničnej preprave so zdravotným postihnutím a podmienky ponúkané poskytovateľmi železničnej dopravy.

- **Rozsah**

Práva cestujúcich v železničnej doprave v Európskej únii sa v zásade vzťahujú na všetky služby osobnej železničnej prepravy vo všetkých členských štátoch.

Členské štáty však môžu vyňať určité druhy služieb z uplatňovania týchto práv podľa nariadení. Nariadenie sa vzťahuje na osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou: to znamená každú osobu s trvalým alebo

dočasným postihnutím, ktoré môže brániť jej plnému a efektívnemu využívaniu dopravy za rovnakých podmienok, ako majú ostatní cestujúci, alebo ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená z dôvodu veku [článok 21].

- **Hlavné ustanovenia**

- Za rezerváciu a cestovné lístky pre cestujúcich so zdravotným postihnutím nemôžu byť účtované dodatočné poplatky [článok 11 ods. 4].
- Všetky informácie o ceste vrátane zmien cestovného poriadku, núdzových situácií a prístupnosti dopravných prostriedkov a služieb, musia byť k dispozícii v prístupných formátoch [článok 22 ods. 1].
- Personál staníc a železničných spoločností musí cestujúcim so zdravotným postihnutím bezplatne poskytovať pomoc na stanici aj vo vlaku. Osoby so zníženou pohyblivosťou musia mať možnosť bez problémov nastúpiť a vystúpiť z vlaku [článok 23 ods. 1].
- Ak železničná spoločnosť vyžaduje, aby osoba so zdravotným postihnutím cestovala v sprievode, musí umožniť sprevádzajúcej osobe cestovať zadarmo a podľa možnosti zabezpečiť, aby mohli sedieť vedľa seba [článok 23 ods. 1b].
- Cestujúci so zdravotným postihnutím musia mať počas cesty vo vlaku prístup k rovnakým službám ako ostatní cestujúci [článok 23 ods. 1h].
- Cestujúcim sa musí v plnej výške a bez zbytočného odkladu poskytnúť náhrada akejkoľvek straty alebo poškodenia mobilných pomôcok vrátane ošetrenia asistenčných psov zranených počas cesty [článok 25].
- Ak sa cesta preruší a nemôže pokračovať v ten istý deň a železničná spoločnosť musí ponúknuť ubytovanie na noc, pokiaľ je to možné, musia sa zohľadniť požiadavky prístupnosti ubytovania a potreby asistenčných psov [článok 20 ods. 2].
- Správcovia železničných staníc a dopravné spoločnosti musia pre cestujúcich zaviesť systém vybavovania sťažností. Pokyny a podrobnosti o postupe podávania sťažností musia byť dostupné v prístupných formátoch [článok 28].

- Osoby so zdravotným postihnutím, ktoré musia požiadať o cestovnú asistenciu, majú najmenej 24-hodinovú lehotu na oznámenie žiadosti o cestovnú asistenciu (24 hodín pred odchodom). Zamestnanci staníc a poskytovatelia služieb však musia vynaložiť primerané úsilie na poskytnutie asistencie aj bez oznámenia 24 hodín vopred [článok 24].
- Zamestnanci, ktorí poskytujú takúto asistenciu, by mali absolvovať odbornú prípravu zameranú na problematiku zdravotného postihnutia, aby vedeli reagovať na potreby cestujúcich so zdravotným postihnutím. Je potrebné realizovať aj pravidelné kurzy odbornej prípravy [článok 26].
- **Termíny**

Toto nariadenie sa uplatňuje vo všetkých členských štátoch od júna 2023.

### 3.4.2. Nariadenie Komisie (EÚ) č. 1300/2014 o technických špecifikáciách interoperability týkajúcich sa prístupnosti železničného systému Únie pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou (TSI-PRM)

- **Účel**

[Nariadenie Komisie \(EÚ\) č. 1300/2014](#), nazývané aj "TSI-PRM", sa zaoberá prístupnosťou vlakov a železničných staníc. Cieľom je, aby všetky členské štáty pracovali na zlepšení prístupnosti svojho železničného systému pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou.

- **Rozsah**

TSI-PRM sa vzťahuje na všetky verejné priestory staníc určených na prepravu cestujúcich. Zahŕňa všetky aspekty, ktoré sú relevantné z hľadiska prístupnosti pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou, napr. infraštruktúra, železničné koľajové vozidlá, prevádzka a riadenie dopravy [článok 2].

- **Hlavné ustanovenia**

- Nové a renovované vlaky a stanice musia byť vybavené prvkami prístupnosti, ako sú:
  - bezbariérové toalety,
  - zvukové signály,
  - indukčné slučky (alebo podobné zariadenia na zosilnenie zvuku) pri pokladni,
  - hmatové (reliéfne) značenie na nástupištiach,
  - osvetlenie.

Podrobné informácie sú uvedené v bode 4.2 prílohy.

- Od členských štátov sa vyžaduje, aby vypracovali národný akčný plán a usilovali sa ho zaviesť do praxe, v ktorom stanovia, ako budú postupne odstraňovať všetky zistené prekážky prístupnosti v rámci železničnej siete [článok 8].

- **Termíny**

Nariadenie Komisie bolo uverejnené v novembri 2014 a nadobudlo účinnosť v januári 2015.

### 3.4.3. Nariadenie (EÚ) č. 181/2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave

- **Účel**

[V nariadení \(EÚ\) č. 181/2011](#) sa stanovujú pravidlá týkajúce sa práv cestujúcich v autobusovej alebo autokarovej doprave a podmienok ponúkaných poskytovateľmi autobusovej/autokarovej dopravy.

- **Rozsah**



Nariadenie sa vzťahuje na cestujúcich pravidelnou autobusovou a autokarovou dopravou s odchodom z autobusovej stanice nachádzajúcej sa na území členského štátu a s cestovnou vzdialenosťou 250 km alebo viac.

- **Hlavné ustanovenia**

- Cestujúci majú nárok na náhradu alebo podobnú kompenzáciu za stratené alebo poškodené mobilné pomôcky alebo zariadenia počas cesty. Náhrada škody sa musí rovnať nákladom na výmenu alebo opravu stratenej alebo poškodenej pomôcky [článok 7].
- Autobusové/autokarové spoločnosti nemôžu odmietnuť rezerváciu alebo vydanie cestovného lístka žiadnej osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti. Odmietnutie je povolené len z opodstatnených bezpečnostných dôvodov. Napríklad, ak konštrukcia vozidla neumožňuje bezpečne nastúpiť alebo vystúpiť cestujúcemu so zdravotným postihnutím [článok 9].
- Online alebo digitálne rezervačné systémy a systémy predaja cestovných lístkov (webové sídla alebo aplikácie) musia byť prístupné pre cestujúcich so zdravotným postihnutím [článok 9].
- Poskytovatelia autobusovej/autokarovej dopravy nemôžu cestujúcim so zdravotným postihnutím účtovať dodatočné náklady za rezervácie a cestovné lístky. Podmienky musia byť rovnaké ako tie, ktoré platia pre ostatných cestujúcich [článok 9].
- Ak dopravca, cestovná kancelária alebo usporiadateľ zájazdov odmietne urobiť osobe rezerváciu z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti z bezpečnostných dôvodov, táto osoba môže požiadať, aby ju sprevádzala iná osoba, ktorá je schopná poskytnúť požadovanú pomoc. Sprevádzajúca osoba sa musí prepravovať bezplatne a, ak je to možné, musí sedieť vedľa osoby so zdravotným postihnutím [článok 10].
- Poskytovatelia dopravných služieb a personál stanice musia osobám so zdravotným postihnutím poskytovať bezplatnú asistenciu na autobusových

staniciach, v autobusoch a autokaroch a musia byť na tento účel riadne vyškolení [článok 13].

- Správca autobusovej stanice musí určiť miesto vo vnútri alebo v exteriéri autobusovej stanice, na ktorom môžu osoby so zdravotným postihnutím alebo osoby so zníženou pohyblivosťou oznámiť svoj príchod a požiadať o asistenciu. Toto miesto musí byť zreteľne označené a musí poskytovať v prístupných formátoch základné informácie o termináli a cestovnej asistencii [článok 13].

- **Termíny**

Nariadenie sa uplatňuje vo všetkých členských štátoch od 1. marca 2013.

#### 3.4.4. Nariadenie (EÚ) č. 1107/2006 o právach osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave

- **Účel**

[V nariadení \(EÚ\) č. 1107/2006](#) sa stanovujú pravidlá ochrany a poskytovania asistencie cestujúcim so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou, ktorí chcú cestovať komerčnou osobnou leteckou dopravou.

- **Rozsah**

Nariadenie sa vzťahuje na cestujúcich odlietajúcich z letiska, prestupujúcich alebo prichádzajúcich na letisko, ktoré sa nachádza na území členského štátu EÚ.

Pravidlá sa vzťahujú aj na cestujúcich z tretej krajiny do členského štátu EÚ ak ide o leteckú spoločnosť EÚ [článok 1].

- **Príslušné ustanovenia**

- Letecké spoločnosti nemôžu žiadnej osobe odmietnuť rezerváciu alebo vystavenie letenky z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti. Odmietnutie je povolené len z opodstatnených bezpečnostných dôvodov [článok 3].

- Cestujúcim, ktorým bol odmietnutý nástup do lietadla po zakúpení cestovného lístka, majú nárok na náhradu alebo zmenu rezervácie [článok 2].
- Letiská musia určiť miesto, kde môžu cestujúci so zdravotným postihnutím oznámiť svoj príchod a požiadať o asistenčné služby [článok 5].
- Asistenčné služby pre cestujúcich so zdravotným postihnutím musia byť poskytované na letisku a v lietadle, ako aj pri nastupovaní a vystupovaní [príloha I].
- Asistenčné služby musia byť bezplatné [článok 8].
- Leteckí dopravcovia a riadiace orgány letísk musia zabezpečiť, aby ich zamestnanci boli riadne vyškolení v oblasti poskytovania asistenčných služieb [článok 11].
- Cestujúci so zdravotným postihnutím musia oznámiť svoje špecifické potreby leteckým dopravcom, ich zástupcom alebo prevádzkovateľom zájazdov najneskôr 48 hodín pred uverejneným časom odletu [článok 6].
- Letecké spoločnosti môžu požiadať cestujúcich so zdravotným postihnutím, aby cestovali v sprievode osoby, ktorá je schopná poskytnúť asistenciu, ak cestujúci nemôže splniť kľúčové bezpečnostné požiadavky bez asistencie (dosiahnutie záchranej vesty, zapnutie bezpečnostného pásu a evakuácia lietadla v prípade núdze) [článok 3].
- Ak letecká spoločnosť nedodrží toto nariadenie, cestujúci so zdravotným postihnutím môžu podať sťažnosť riadiacemu orgánu letiska, leteckej spoločnosti alebo orgánu určenému členským štátom, v ktorom sa letisko nachádza [článok 15].
- Členské štáty môžu stanoviť sankcie voči ktorejkoľvek leteckej spoločnosti EÚ, ktorá nedodržiava toto nariadenie [článok 16].
- Informácie o bezpečnostných pravidlách a obmedzeniach, ktoré sa vzťahujú na vybavenie a prístroje používané cestujúcimi so zdravotným postihnutím, musia

byť dostupné v prístupných formátoch. Vzťahuje sa to na organizátorov zájazdov a cestovných kancelárií, ktorí si rezervujú leteckú dopravu [článok 4].

- Asistenčné psy musia byť umiestnené v lietadlách v súlade s platnými vnútroštátnymi právnymi predpismi [článok 7].

- **Termíny**

Nariadenie sa uplatňuje vo všetkých členských štátoch od júla 2008.

### 3.4.5. Smernica 2009/45/EÚ o bezpečnostných pravidlách a normách pre osobné lode

- **Účel**

[Smernicou 2009/45/ES](#) sa zavádza jednotná úroveň bezpečnosti života a majetku na nových a existujúcich osobných lodiach a vysokorýchlostných osobných plavidlách, ak obe kategórie lodí aj plavidiel pôsobia na vnútroštátnych trasách. Stanovuje tiež postupy rokovaní na medzinárodnej úrovni s cieľom harmonizácie pravidiel pre osobné lode pôsobiace na medzinárodných trasách.

- **Rozsah**

Táto smernica sa vzťahuje na tieto osobné lode a plavidlá, ak pôsobia na vnútroštátnych trasách [článok 3]:

- Nové a existujúce osobné lode s dĺžkou 24 metrov a viac
- Vysokorýchlostné osobné plavidlá

- **Hlavné ustanovenia**

- Konštrukcia plavidla musí umožňovať osobám so zdravotným postihnutím alebo s obmedzenou schopnosťou pohybu ľahko nastúpiť a vystúpiť s asistenciou alebo bez asistencie. Musí im tiež umožniť pohyb po plavidle, vstup na palubu a výstup z nej bez asistencie alebo pomocou rampy, zvislej plošiny alebo výťahu. Zábradlia, prístupové trasy, chodby, vchody a dvere musia umožňovať pohyb osoby na vozíku.

- Označenia umiestnené na lodi na pomoc cestujúcim by mali byť prístupné a ľahko čitateľné pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu (vrátane osôb so zmyslovým postihnutím) a mali by byť umiestnené na kľúčových miestach.
- Prevádzkovatelia by mali mať na palube plavidla prostriedky na vizuálne a verbálne oznamovanie osobám so zdravotným postihnutím. Poplachové systémy musia byť konštruované tak, aby boli prístupné pre cestujúcich s obmedzenou schopnosťou pohybu vrátane cestujúcich so zmyslovým postihnutím alebo poruchami učenia.

Podrobnosti sú uvedené v prílohe III uvedenej smernice.

- **Termíny**

Túto smernicu mali transponovať všetky členské štáty do januára 2003.

## Nariadenie (EÚ) č. 1177/2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave

- **Účel**

[V nariadení \(EÚ\) č. 1177/2010](#) sa stanovujú pravidlá týkajúce sa práv cestujúcich v námornej alebo vnútrozemskej vodnej doprave a podmienky ponúkané poskytovateľmi dopravy.

- **Rozsah**

- Toto nariadenie sa uplatňuje v súvislosti s cestujúcimi, ktorí cestujú v osobnej doprave prevádzkovanvej dopravcom Únie, a ktorí nastupujú a/alebo vystupujú na území členského štátu EÚ. Existujú však určité výnimky, napríklad nariadenie sa neuplatňuje v súvislosti s loďami certifikovanými na prepravu maximálne 12 cestujúcich alebo exkurziami a okružnými plavbami, ktoré nie sú výletnými plavbami [článok 2].

- **Hlavné ustanovenia**

- Členské štáty musia zabezpečiť, aby manažéri prístavov a dopravné spoločnosti stanovili pravidlá nediskriminačného prístupu pre cestujúcich [článok 9].
- Cestujúcim sa nesmie odmietnuť rezervácia, cestovný lístok alebo nástup na palubu z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti. Odmietnutie je povolené len z opodstatnených bezpečnostných dôvodov [článok 7].
- Asistenčné služby pre cestujúcich so zdravotným postihnutím musia byť poskytované bezplatne v prístave a na palube. Cestujúci musia mať možnosť bezpečne nastúpiť a vystúpiť z plavidla. Prevádzkovatelia musia zabezpečiť, aby ich personál bol riadne vyškolený na poskytovanie asistenčných služieb [článok 14].
- Informácie o ceste vrátane podmienok prístupnosti musia byť dostupné v prístupných formátoch [článok 9].
- Asistenčné psy musia byť umiestnené v súlade s právnymi predpismi členského štátu, v ktorom poskytovateľ služieb vykonáva činnosť [článku 10].

- **Termíny**

Nariadenie sa uplatňuje vo všetkých členských štátoch od 18. decembra 2012.

[Zhrnutie všeobecných požiadaviek na prístupnosť, ktoré sa vzťahujú na verejnú dopravu v Európe, je uvedené v kapitole 5.4 tejto správy.](#)

### 3.5. Digitálne služby

#### 3.5.1. Nariadenie (EÚ) 2022/2065 o jednotnom trhu s digitálnymi službami (akt o digitálnych službách)

- **Účel**

[V nariadení \(EÚ\) č. 2022/2065](#) sa stanovujú harmonizované pravidlá poskytovania sprostredkovateľských digitálnych služieb na európskom vnútornom trhu pre bezpečné, predvídateľné a dôveryhodné online prostredie.

- **Rozsah**

Nariadenie sa vzťahuje na sprostredkovateľské služby ponúkané príjemcom nachádzajúcim sa v EÚ [článok 2].

- **Hlavné ustanovenia**

V tomto nariadení je výzva na vytvorenie kódexu správania, ktorý uľahčí prístupnosť veľkých online platforiem a vyhľadávačov s cieľom zabezpečiť, aby informácie spĺňali požiadavky prístupnosti stanovené v právnych predpisoch EÚ. Takéto informácie musia byť ľahko vyhľadateľné a prístupné osobám so zdravotným postihnutím [článok 47].

- **Termíny**

Nariadenie nadobudlo účinnosť v novembri 2022 a musí sa uplatňovať vo všetkých členských štátoch od 17. februára 2024.

### 3.5.2. Nariadenie (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu

- **Účel**

[Cieľom nariadenia \(EÚ\) č. 910/2014](#) je zlepšiť dôveru v elektronické transakcie v celej EÚ a zvýšiť efektívnosť verejných a súkromných online služieb a elektronického obchodu. Nariadenie odstraňuje tiež prekážky brániace systémom elektronickej identifikácie a elektronického podpisu, aby fyzické aj právnické osoby mohli používať svoju elektronickú identifikáciu v ktorejkoľvek krajine Európskej únie.

- **Rozsah**

Nariadením sa vytvára cezhraničný právny rámec pre elektronické podpisy, elektronickú pečať, elektronickú časovú pečať, certifikované elektronické doručovanie a autentifikáciu webových sídiel [článok 2].

- **Hlavné ustanovenia**

Poskytované dôveryhodné služby a produkty pre koncových používateľov pri poskytovaní týchto služieb musia byť prístupné osobám so zdravotným postihnutím, ak je to uskutočniteľné [článok 15].

- **Termíny**

Toto nariadenie sa uplatňuje vo všetkých členských štátoch od 1. júla 2016.

### 3.6. Prístup k spravodlivosti

#### 3.6.1. Smernica 2012/29/EÚ, ktorou sa stanovujú minimálne normy v oblasti práv, podpory a ochrany obetí trestných činov

- **Účel**

[Cieľom smernice 2012/29/EÚ](#) je zabezpečiť, aby obeť trestných činov boli rešpektované, zaobchádzalo sa s nimi profesionálne, citlivo a nediskriminačne a aby dostávali primerané informácie, podporu a ochranu. Cieľom smernice je tiež zabezpečiť, aby sa tieto osoby mohli zúčastňovať na trestnom konaní.

- **Rozsah**

Ustanovenia smernice sa vzťahujú na obeť všetkých trestných činov, osobitná pozornosť sa však venuje špecifickým kategóriám obetí vrátane obetí so zdravotným postihnutím.

- **Hlavné ustanovenia**

Členské štáty EÚ musia zabezpečiť, aby obeť so zdravotným postihnutím mohli v plnej miere využívať práva stanovené v tejto smernici na rovnakom základe s ostatnými, napríklad zabezpečiť, aby sa komunikácia poskytovala v jednoduchom a prístupnom jazyku, ústne alebo písomne. Členské štáty musia tiež zabezpečiť



prístupnosť priestorov, v ktorých prebieha trestné konanie a zároveň zabezpečiť, aby poskytované informácie spĺňali kritériá prístupnosti stanovené právnymi predpismi Únie [bod 15].

- **Termíny**

Smernica nadobudla účinnosť v novembri 2012. Lehota na jeho transpozíciu uplynula 16. novembra 2015.

## 4. Normy súvisiace so smernicami a mandátmi EÚ.

### 4.1. Normy prístupnosti

#### 4.1.1. EN 301 549 Požiadavky na prístupnosť produktov a služieb IKT

- **Účel a rozsah pôsobnosti normy**

Európska norma [EN 301 549](#) špecifikuje požiadavky na funkčnú prístupnosť pre rôzne riešenia informačných a komunikačných technológií (IKT). Najnovšie dve verzie tejto normy boli harmonizované. V súčasnosti je platná najnovšia verzia [EN 301 549 v3.2.1](#).

Norma obsahuje opis skúšobných postupov a metodiku hodnotenia každej požiadavky; odkazuje na WCAG 2.1 pre uplatňovanie požiadaviek na prístupnosť. Je určená pre webové, newebové technológie, produkty a služby, ktoré používajú softvér aj hardvér.

Táto norma bola prijatá ako výstup normalizačných mandátov Európskej komisie M [376](#) a [M 554](#).

#### 4.1.2. EN 17210:2021 Prístupnosť a použiteľnosť zastavaného prostredia.

##### Funkčné požiadavky

- **Účel a rozsah pôsobnosti normy**

[Norma EN 17210:2021](#) bola vypracovaná ako výstup normalizačného mandátu Európskej komisie [M 420](#) Zastavané prostredie. Špecifikuje sériu požiadaviek a odporúčaní na funkčnú prístupnosť a použiteľnosť priestorov a prvkov, dispozičného riešenia, ako aj zariadenia a príslušenstva interiéru, ktoré tvoria zastavané prostredie.

Tieto funkčné požiadavky a odporúčania sa konkrétne týkajú stavebných aspektov vonkajších peších a verejných priestorov, prístupu a vstupu do budov, vnútorných komunikačných priestorov, používania priestorov a zariadení v budovách, štandardných východov z budov a únikových ciest v prípade núdze. Norma zahŕňa aj funkčné požiadavky a odporúčania týkajúce sa rôznych typologických druhov budov, ako napríklad ubytovacích zariadení, adaptabilného/upraviteľného bývania, kultúrnych, rekreačných, športových a dopravných zariadení.

Požiadavky a odporúčania sú formulované kvalitatívne a opisujú ciele, ktoré je potrebné dosiahnuť na základe rozmanitosti používateľov z hľadiska zohľadňovania ich celoživotných zmien. Požiadavky sa môžu použiť ako kritériá na zadávanie verejných zákaziek, ako aj na iné účely, napríklad na právne predpisy v oblasti prístupnosti.

Boli vypracované dva technické predpisy, ktoré sa majú používať spolu s normou EN 17210. Sú to:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Prístupnosť a použiteľnosť zastavaného prostredia – Kritériá a špecifikácie technických parametrov. Tento dokument poskytuje vykonávacie technické riešenia a špecifikácie na splnenie funkčných požiadaviek uvedených v európskej norme EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Prístupnosť a použiteľnosť zastavaného prostredia – Posudzovanie zhody. Tento dokument posudzuje zhodu s funkčnými požiadavkami uvedenými v norme EN 17210.

#### 4.1.3. EN 17161:2019 Dizajn pre všetkých – Prístupnosť

- Účel a rozsah pôsobnosti normy

[Norma 17161:2019](#) špecifikuje požiadavky a odporúčania, ktoré umožňujú organizáciám reagovať na rozmanitosť ľudí, ktorým slúžia, identifikáciou ich rôznych potrieb, charakteristík, schopností a preferencií a ich zapojením do postupov a procesov. Pomáha tiež organizáciám dodržiavať platné právne požiadavky týkajúce sa prístupnosti ich výrobkov, tovarov a služieb.

Tento dokument podporuje prístupnosť výrobkov, tovarov a služieb každodennej spotreby podľa metódy "dizajn/navrhovanie pre všetkých" a ich interoperabilitu s asistenčnými technológiami. Neposkytuje však technické špecifikácie návrhu.

Požiadavky stanovené v tejto norme sú všeobecné a uplatniteľné pre širokú škálu produktov a služieb.

## 5. Príloha I. Požiadavky na prístupnosť

### 5.1. Požiadavky na digitálnu prístupnosť

Pri vývoji webových sídel, aplikácií, ako aj iných produktov a služieb, na ktoré sa vzťahujú právne predpisy Európskej únie, vrátane tých, ktoré sa týkajú autobusovej, železničnej, leteckej a vodnej osobnej dopravy, sa musia zohľadniť nasledovné požiadavky a opatrenia na prístupnosť.

Poznámka: V tabuľke A.1 normy EN 301 549 sa uvádza podrobnejší zoznam požiadaviek na prístupnosť webového obsahu.

#### 5.1.1. Používanie bez zrkového vnímania

Musí byť k dispozícii aspoň jeden spôsob používania, ktorý nevyžaduje zrkové vnímanie, napríklad čítačky obrazovky alebo Braillovo písmo. Na zlepšenie používania bez zrkového vnímania sú potrebné nasledovné opatrenia:

- **Textové alternatívy** - akýkoľvek netextový obsah, ako sú napríklad obrázky, musí mať textovú alternatívu, ktorá vyjadruje ekvivalentný význam alebo účel. (odkaz na normu EN 301 549: ustanovenie 10.1.1).
- **Primeraná štruktúra obsahu** – obsah musí mať správne vytvorené nadpisy (H1, H2, H3) a štítky. Musí byť logicky a sémanticky organizovaný. (odkaz na normu EN 301 549: ustanovenia 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- **Prístupnosť klávesnice** - Všetky funkcie obsahu musia byť ovládateľné prostredníctvom rozhrania klávesnice, nielen myšou. (odkaz na normu EN 301 549: ustanovenia 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- **Multimediálny obsah** – každý multimediálny obsah musí mať zvukovú nahrávku obsahu. (odkaz na normu EN 301 549: ustanovenia 7.2, 7.3, 9.1.2.3).

#### 5.1.2. Používanie s obmedzeným zrkovým vnímaním

Digitálny obsah, produkty a služby musia poskytovať funkcie alebo musia byť kompatibilné s funkciami, ktoré umožňujú ich lepšiu vnímateľnosť koncovým používateľom s obmedzeným zrkovým vnímaním.

- **Zväčšenie veľkosti textu** – textu musí mať nastaviteľnú veľkosť, aby nebolo potrebné rolovanie/posúvanie textu. (odkaz na normu EN 301 549: ustanovenia 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- **Dostatočný farebný kontrast** – Kombinácia farieb musí byť dostatočne kontrastná. Používatelia musia mať tiež možnosť nastaviť farebný kontrast. (odkaz na normu EN 301 549: ustanovenia 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. Používanie bez vnímania farieb

Prevedenie obsahu nesmie od koncových používateľov vyžadovať, aby dokázali rozlišovať farby.

- **Použitie farby** – každá informácia sprostredkovaná iba farbou musí mať prístupnú alternatívu, napríklad text. (odkaz na normu EN 301 549: ustanovenia 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

### 5.1.4. Používanie bez sluchového vnímania

Ak má produkt alebo služba multimediálny obsah, musí existovať alternatíva k zvukovým informáciám.

- **Tlmočenie do posunkového jazyka** – mediálny obsah dostupný na webovom sídle alebo v aplikácii by mal zahŕňať tlmočenie do posunkového jazyka (odkaz na normu EN 301 549: ustanovenie 6.5).

### 5.1.5. Použitie s obmedzeným sluchovým vnímaním

Ak produkt alebo služba poskytuje multimediálny obsah, musí obsahovať funkcie, ktoré umožnia používateľom lepšie vnímať informácie. Tieto funkcie prístupnosti môžu využívať aj používatelia bez sluchového vnímania.

- **Titulky** – každý multimediálny obsah musí obsahovať titulky. (odkaz na EN 301 549: ustanovenie 7.1).
- **Alternatíva k hlasovým správam** – ak webová stránka, aplikácia alebo produkt poskytuje komunikačné služby, musí existovať alternatíva k

hlasovým správam. Napríklad služby odosielania textových správ (referenčné ustanovenie 6.4 normy EN 301 549).

- **Funkcia textu v reálnom čase** – príkladom tejto funkcie je softvér, ktorý poskytuje titulky v reálnom čase počas telefonických hovorov. Osoba s obmedzeným sluchom číta, čo hovorí osoba na druhom konci (EN 301 549 referenčné ustanovenie 6.2).

#### 5.1.6. Použitie bez hlasových schopností

Ak obsah, produkt alebo služba vyžadujú hlasový vstup, musia poskytovať alternatívne riešenie. Niektorí používatelia bez hlasových schopností využívajú funkcie prístupnosti navrhnuté pre používateľov bez sluchu alebo s obmedzeným sluchom, ako sú napríklad služby odosielania textových správ alebo textové funkcie v reálnom čase.

- Poskytnúť alternatívu k autentifikácii pomocou rozpoznávania hlasu (referenčné ustanovenie 5.3 normy EN 301 549).
- Platforma pre videokonferencie, ktorá poskytuje hlasovú komunikáciu, musí poskytovať aj **textový komunikačný kanál** v reálnom čase (referenčné ustanovenie 6.2.1.2 normy EN 301 549).
- Hlasová služba musí poskytovať alternatívu, ktorá si nevyžaduje hlasové schopnosti (referenčné ustanovenie 6.4 normy EN 301 549).

#### 5.1.7. Použitie s obmedzenou manipulačnou silou

Produkty nesmú obsahovať vlastnosti, ktoré si vyžadujú použitie veľkej sily alebo veľkého dosahu. Výrobky, ktoré vyžadujú, aby sa používatelia dotýkali obrazovky, pohybovali zápästím alebo použili silu, musia poskytovať alternatívy, ako napríklad funkcie hlasového ovládania.

- Použitá sila – používatelia by nemali používať veľkú silu na aktiváciu prvku v používateľskom rozhraní. (odkaz na normu EN 301 549: ustanovenie 8.4.2.2.).

### 5.1.8. Minimalizovanie spúšťáčov fotosenzitívnych záchvatov

Je potrebné sa vyhnúť zverejňovaniu obsahu, ktorý bliká 3-krát alebo viackrát za sekundu, alebo ktorý je pod prahovými hodnotami štandardného záblesku a červeného záblesku. Je potrebné umožniť používateľom zastaviť akúkoľvek animáciu (odkaz na normu EN 301 549: ustanovenia 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

### 5.1.9. Používanie s obmedzenými kognitívnymi, jazykovými schopnosťami alebo poruchami učenia

Informácie o výrobkoch alebo službách musia byť jednoduché a bez použitia technického žargónu alebo zložitých výrazov (referenčné ustanovenie 9.3.1 normy EN 301 549). Pokyny a štítky musia byť tiež zrozumiteľné (referenčné ustanovenie 9.3.3.2 normy EN 301 549).

### 5.2. Informácie o produktoch a službách

Informácie o službách a produktoch, na ktoré sa vzťahuje Európsky akt o prístupnosti, musia byť dostupné vo viac ako jednom formáte, napríklad na webovej stránke, v aplikácii, audiovizuálnych materiáloch atď. Patria sem aj informácie o prístupnosti zariadení a služieb, ktoré ponúkajú poskytovatelia leteckej, železničnej, autobusovej a vodnej osobnej dopravy.

Informácie o výrobkoch, ktoré sú uvedené na samotnom výrobku (označenie, balenie a upozornenia) a návod na použitie (používateľská príručka, webová stránka, aplikácia atď.) musia obsahovať:

- Účel produktu, ako ho aktivovať a používať.
- Kompatibilita s asistenčnými technológiami.
- Zahrnuté funkcie prístupnosti a spôsob ich používania.

### 5.3. Európske číslo tiesňového volania (112)

Ľudia so zdravotným postihnutím vrátane osôb s poruchami zraku a sluchu musia mať prístup k jednotnému európskemu číslu tiesňového volania 112 za rovnakých podmienok ako ostatní. Je to záväzné pre všetky členské štáty.

- Služba musí byť kompatibilná s alternatívnymi formami komunikácie, ako sú SMS, textové správy v reálnom čase, videohovory alebo konverzné služby vrátane už napísaného textu alebo piktogramov. IKT poskytujúce prenosové služby alebo prístup k tiesňovým službám musia spĺňať [uplatniteľné požiadavky ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (EN 301 594 odkaz: bod 13).
- Pri používaní textovej komunikácie, ako je SMS, chat alebo text v reálnom čase, musia operátori informovať volajúcich, že správa bola prijatá.
- Operátori musia byť schopní odpovedať na videohovory pomocou národného a medzinárodného posunkového jazyka.
- Vo všetkej komunikácii s volajúcimi sa musí používať ľahko zrozumiteľný jazyk.
- Je potrebné vziať do úvahy tiché hovory, pretože volajúcim môže byť osoba v skutočnej núdzovej situácii, ktorá nemusí byť schopná hovoriť.

(Zdroj: [EENA, \(2021\). dostupnosť záchranných služieb pre osoby so zdravotným postihnutím](#)).

#### 5.4. Požiadavky na prístupnosť dopravných služieb

Autobusové/autokarové a prístavné terminály, letiská a železničné stanice musia byť navrhnuté tak, aby cestujúcim umožnili ľahkú orientáciu a pohyb v priestore. Nižšie je uvedený súhrn všeobecných požiadaviek na sprístupnenie dopravných služieb. Podrobné vysvetlenie a pokyny, ako navrhnúť zariadenia verejnej dopravy, sú uvedené v norme EN 17210:2021.

- **Informácie** - Trasy vo vnútri stanice alebo terminálu musia byť riadne označené a dobre osvetlené. Označenia a informácie musia byť ľahko vnímateľné a zrozumiteľné. Informácie musia byť úplné, stručné a aktuálne s rozpoznateľnými symbolmi, ikonami a piktogramami. Je potrebné poskytnúť aj hmatové (reliéfne) značenie pre ľudí so zrakovým postihnutím. Značky obsahujúce informácie o núdzových situáciách a bezpečnosti by mali mať prednosť pred reklamou. (odkaz na normu EN 17210:2021: ustanovenia 6.2, 6.4, 6.6 a 6.7).



- **Primeraný vizuálny kontrast** – Je potrebné poskytnúť rôzne úrovne vizuálneho kontrastu, aby ľudia ľahšie vnímali svoje okolie a rozpoznávali rôzne priestory a prvky, napríklad kontrast medzi veľkými plochami (podlahy, steny, stropy atď.), dverami a zárubňami, komponentmi otvárania a zatvárania dverí, zábradlím a stenami a inými pevnými prvkami v prostredí. V prípade bezpečnostných prvkov by sa mal zabezpečiť vysoký farebný kontrast, napríklad označenie presklených stien, prístupu k eskalátorom, označenie schodov atď. (odkaz na normu EN 17210:2021: ustanovenie 6.3).
- **Zvukové informácie** – stanice, terminály a letiská musia poskytovať zvukové informácie, ktoré varujú pred nebezpečenstvami a núdzovými situáciami, oznamujú trasy a čísla nástupíšť, atď. Tieto informácie musia byť ľahko zrozumiteľné, v primeranom a jednoznačnom obsahu. Informácie musia byť k dispozícii aj vo viacerých formátoch, napríklad ako verejné oznámenie a v aplikácii. (odkaz na normu EN 17210:2021: ustanovenie 6.5).
- **Prístupné (bezbariérové) trasy** – musí byť zabezpečená aspoň jedna prístupná trasa, ktorá spojí všetky hlavné prvky stanice/terminálu, napríklad miesta nástupu, prístupné vchody vrátane informačných miest pre cestujúcich. Tieto trasy musia poskytovať čo najkratšiu vzdialenosť od vstupu do cieľa a parkoviska. Trasy pre chodcov musia byť tiež zreteľne oddelené od jazdných pruhov vrátane cyklistických pruhov napríklad obrubníkom, zábradlím a podobne. (odkaz na normu EN 17210:2021: ustanovenie 7.1).
- **Priestory pre nástup a výstup** – musia byť označené medzinárodným symbolom prístupnosti a symbolom ISO. Ak je rozdiel v úrovni medzi cestou a chodníkom, musí sa zabezpečiť nájazdová rampa, ktorý uľahčí presun osôb na vozíku. Vozidlá so špeciálnymi zdvíhacími zariadeniami musia poskytovať priestor pre osobu na vozíku na bezpečné manévrovanie. Sedadlá musia byť umiestnené v blízkosti priestoru nastupovania a vystupovania. Okrem toho musia byť k dispozícii hmatné/reliéfne orientačné prvky - vodiace línie a varovné pásy (hmatové indikátory), aby nevidiace osoby mohli nájsť trasu nástupu a výstupu. (odkaz na normu EN 17210:2021: ustanovenie 8.2).

- **Prístupné (bezbariérové) parkovacie miesta** - Parkovacie miesta vyhradené pre osoby so zdravotným postihnutím musia byť v blízkosti vchodu do budovy. Počet vyhradených miest musí byť určený vnútroštátnymi právnymi predpismi. (odkaz na normu EN 17210:2021: ustanovenie 8.3).
- **Rampy** – Novostavby budov musia byť navrhnuté tak, aby rampy neboli potrebné. Rampy sa môžu navrhovať pri rekonštrukcii, keď je nevyhnutné prekonať existujúce výškové rozdiely. Okrem toho, je potrebné eliminovať náhle zmeny výškových rozdielov, ako napríklad schodiská s dvomi alebo jedným schodom. Ďalej je potrebné sa vyhnúť úsekom so zakrivenými rampami. Vnútorne rampy by sa mali používať iba na prekonanie menších výškových rozdielov, ale nie na prepojenie rôznych podlaží v budove. (Odkaz na normu EN 17210:2021: ustanovenie 10.1).
- **Prístupné toalety – Bezbariérové toalety** sú nevyhnutné na akomkoľvek verejnom mieste. Mali by byť umiestnené tak, aby sa dali ľahko a rýchlo nájsť. Aspoň jedna bezbariérová záchodová kabína musí byť rodovo neutrálna, aby umožňovala používanie s asistenciou, ale aj pre rodiny s malými deťmi. Musia byť priestorovo navrhnuté tak, aby umožňovali manévrovanie a presun osoby z vozíka na toaletu. V kabíne sa musí nachádzať umývadlo a tlačidlo na privolanie pomoci v prípade núdze. (odkaz na normu EN 17210:2021: ustanovenie 12.1).