

# AccessibleEU Lõplik Aruanne

## Ligipääsetavust käsitlevate Euroopa õigusaktide tundmaõppimine.

Koostöö puuetega inimeste jaoks ligipääsetavama Euroopa Liidu loomiseks.

Konsortsium, kuhu kuuluvad:



## Sisukord

AccessibleEU Lõplik Aruanne Ligipääsetavust käsitlevate Euroopa õigusaktide tundmaõppimine. ....	0
<b>1. Teave AccessibleEU kohta.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Käesolevate suuniste eesmärk.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Ligipääsetavust käsitlevad Euroopa õigusaktid .....</b>	<b>2</b>
<b>3.1. Euroopa ligipääsetavuse akt .....</b>	<b>2</b>
<b>3.2. Riigihanked .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3. Kommunikatsiooni, meedia ja infotehnoloogia.....</b>	<b>8</b>
<b>3.4. Ühistransport.....</b>	<b>11</b>
<b>3.5. Digitaalsed teenused .....</b>	<b>19</b>
<b>3.6. Õiguskaitse kättesaadavus .....</b>	<b>21</b>
<b>4. ELi direktiivide ja mandaatidega seotud standardid.....</b>	<b>22</b>
<b>4.1. Ligipääsetavuse standardid.....</b>	<b>22</b>
<b>5. I lisa. Ligipääsetavusnõuded .....</b>	<b>25</b>
<b>5.1. Digitaalse ligipääsetavuse nõuded .....</b>	<b>25</b>
<b>5.2. Teave toodete ja teenuste kohta .....</b>	<b>28</b>
<b>5.3. Euroopa hädaabinumber (112).....</b>	<b>28</b>
<b>5.4. Ligipääsetavusnõuded transporditeenustele.....</b>	<b>29</b>

## 1. Teave AccessibleEU kohta

Euroopa ligipääsetavuse ressursikeskus (AccessibleEU) on üks juhtalgatustest, mis on esitatud Euroopa [Komisjoni puuetega inimeste õiguste strateegias](#). Keskuse peamine eesmärk on toetada Euroopa Liidu (EL) ligipääsetavust käsitlevate õigusaktide rakendamist kõigis liikmesriikides ning suurendada ligipääsetavuse poliitika sidusust ja tõhusust, lihtsustades juurdepääsu asjakohastele teadmistele. AccessibleEU toob kokku riikide ametiasutused, eksperdid, spetsialistid ja muud sidusrühmad kõigist ligipääsetavuse valdkondadest, et jagada häid tavasid, kogemusi ja ekspertteadmisi, et muuta ELi õigusaktide rakendamine lihtsamaks.

## 2. Käesolevate suuniste eesmärk

Suunised on kokkuvõttev ja hõlpsasti kasutatav dokument, mille eesmärk on anda teadmisi kõige asjakohasemate Euroopa Liidu õigusaktide ja ligipääsetavuse standardite kohta. Lugejad saavad paremini aru nende eesmärgist, ulatusest ja peamistest nõuetest. See dokument sisaldab ka kuupäevi, milleks liikmesriigid on kohustatud nimetatud sätteid rakendama või siseriiklikesse õigusaktidesse üle võtma.

Siiski on oluline, et lugejad kontrolliksid riiklikul tasandil, mida nende oma ametiasutused või teenuseosutajad on õigusaktide järgimiseks teinud. Käesolevas dokumendis kokkuvõtlikult esitatud õigusaktide kohta täiendavate selgituste saamiseks on AccessibleEU koostanud rea [täiendavaid juhendeid, mis on kättesaadavad keskuse veebilehel](#).

## 3. Ligipääsetavust käsitlevad Euroopa õigusaktid

### 3.1. Euroopa ligipääsetavuse akt

#### 3.1.1. Direktiiv 2019/882/EL toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kohta

- **Eesmärk**

[Direktiivi 2019/882/EL](#), mida tuntakse ka Euroopa ligipääsetavuse akti nime all, eesmärk on ühtlustada riiklike õigusakte ja ligipääsetavuse miinimumnõudeid, et tagada siseturu nõuetekohane toimimine. Selle lõppeesmärk on muuta Euroopa kaasavamaks ühiskonnaks, parandades puuetega inimeste ligipääsu toodetele ja teenustele, sealhulgas info- ja kommunikatsioonitehnoloogiate (IKT) valdkonnas. Direktiivis sätestatakse ka nõuded internetiühenduse, kõneside ning nende valdkondadega seotud seadmete ja teenuste kättesaadavuse kohta puuetega tarbijatele.

- **Ulatus**

Käesoleva direktiivi keskmes, mida kohaldatakse pärast 28. juunit 2025 turule lastud toodete ja teenuste suhtes [artikkel 2] on digitehnoloogia. Nende hulka kuuluvad:

- Nutitelefonid, tahvelarvutid, arvutid ja operatsioonisüsteemid, TV-seadmed
- Sularahaautomaadid ja makseterminalid
- E-lugered ja e-raamatud
- Pileti ja registreerimisautomaadid
- Telefoniteenused
- Pangateenused
- E-kaubandus
- Veebisaidid ja muud transporditeabe allikad
- Audiovisuaalmeedia teenused
- KõnedEuroopa hädaabinumbrile 112.

[Käesoleva direktiiviga hõlmatud toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kokkuvõttega saate tutvuda käesoleva aruande 5. jaos.](#)

- **Peamised sätted**

ELi liikmesriigid peavad selle direktiivi siseriiklikku õigusesse üle võtma. Kuigi nad on kohustatud selle eesmärgi täitma, on neil vabadus otsustada, kuidas seda jõustada [artikkel 31].

- Liikmesriigid peavad tagama, et tootjad ja teenuseosutajad lasevad tooteid turule ja osutavad Euroopa ligipääsetavuse akti kohaldamisalasse kuuluvaid teenuseid üksnes siis, kui nad vastavad direktiivi I lisas sätestatud ligipääsetavusnõuetele [artikkel 6]
- Kui tooted ja teenused vastavad Euroopa ligipääsetavuse aktis sätestatud ligipääsetavusnõuetele, ei tohi liikmesriigid takistada nende ringlust oma territooriumil ligipääsetavusnõuetega seotud põhjustel [artikkel 6].
- Toodete osas kehtestatakse Euroopa ligipääsetavuse aktiga kohustused tootjatele, volitatud esindajatele, importijatele ja levitajatele [artikkel 7].
- Tootjad peavad tagama, et tooted disainitakse ja toodetakse kooskõlas käesolevas direktiivis sätestatud kohaldatavate ligipääsetavusnõuetega. Nad peavad tegema vastavushindamise ja koostama ELi vastavusdeklaratsiooni, mida tuleb säilitada 5 aastat ja mis peab olema taotluse korral asjaomastele asutustele kättesaadav. Samuti peavad nad tootele kinnitama CE-märgise [artikkel 7].
- Turujärelevalveasutused peavad kontrollima vastavust kohaldatavatele ligipääsetavusnõuetele ja vajaduse korral nõudma tootjatelt kõigi asjakohaste parandusmeetmete ellu viimist mõistliku aja jooksul ning juhul, kui selliseid meetmeid ellu ei viida, toote turult kõrvaldamist [artikkel 19].
- Teenuseosutajad peavad teenuste kavandamisel ja osutamisel järgima direktiivis sätestatud ligipääsetavusnõudeid ning koostama teabe, milles selgitatakse, kuidas teenused vastavad kohaldatavatele ligipääsetavusnõuetele. See teave peab olema kättesaadav erinevates ligipääsetavates vormingutes ja seda tuleb säilitada nii kaua, kuni teenus toimib [artikkel 13].
- Liikmesriigid peavad määrama asutused, mille ülesanne on kontrollida teenuste vastavust ligipääsetavusnõuetele, võtta järelmeetmeid kaebuste ja aruannete kohta, mis käsitlevad mittevastavusega seotud küsimusi, ning kontrollida, kas teenuseosutaja on võtnud vajalikke parandusmeetmeid [artikkel 23].

[Kokkuvõttega teabele tootele ja teenustele esitatavate nõuete kohta saate tutvuda käesoleva aruande punktis 5.2.](#)

- **Ehitatud keskkond**

Euroopa ligipääsetavuse akt jätab liikmesriikidele võimaluse järgida ligipääsetavusnõudeid seoses ehitatud keskkonnaga, mida kasutavad direktiiviga hõlmatud teenuste kliendid. Selleks on esitatud soovituslike nõuete loetelu [artikkel 4].

- **Erand**

Teenuseid osutavad väikeettevõtjad on direktiivi (EL) 2019/882 järgimisest üldiselt vabastatud. [Artikkel 4].

- **Ebaproportsionaalne koormus ja põhimõtteline muutmine: mis need on ja millal neid nõuda**

Käesolevas direktiivis sätestatud ligipääsetavusnõudeid kohaldatakse ulatuses, mis ei nõua toote või teenuse muutmist, mis tooks kaasa toote või teenuse põhiolemuse täieliku muutmise, ega tekita asjaomastele tootjatele või teenuseosutajatele ebaproportsionaalset koormust, mis tähendab äriühingule ülemäärast organisatsioonilist või rahalist lisakoormust (näiteks suure osa nende inim- ja rahaliste ressursside hõivamine). Prioriteedi, aja või teadmiste puudumist ei tohi pidada õiguspäraseks põhjuseks. Organisatsioonid, mis saavad rahalist toetust nii avalikust kui ka erasektorist, ei saa taotleda finantsprobleemide tõttu ebaproportsionaalset koormust.

Asjaomased tootjad ja teenuseosutajad peavad hindama, kas ligipääsetavusnõuete täitmine tooks kaasa täieliku muutmise või tekitaks ebaproportsionaalse koormuse. Nad peavad selle hinnangu dokumenteerima ja säilitama kõiki asjakohaseid tulemusi viis aastat. [Artikkel 14].

- **Ajastus**

- 28. juuni 2022 – tähtaeg, mille jooksul liikmesriigid peavad direktiivi siseriiklikku õigusesse üle võtma.

- 28. juuni 2025 – Liikmesriigid peavad tagama oma siseriikliku õiguse rakendamise
- 28. juuni 2030 – lõpeb üleminekuperiood, mille jooksul teenuseosutajad võivad kasutada tooteid, mis ei vasta Euroopa ligipääsetavuse aktis sätestatud ligipääsetavusnõuetele. Selleks kuupäevaks peab iga liikmesriik esitama aruande – ja pärast seda kordusaruande iga 5 aasta tagant –, milles hinnatakse direktiivi kohaldamist.
- 28. juuni 2045 - Kõik ligipääsmatud iseteenindusterminalid tuleb eemaldada.

### 3.1.2. Direktiiv 2016/2102/EL, mis käsitleb avaliku sektori asutuste veebisaitide ja mobiilirakenduste ligipääsetavust

- **Eesmärk**

[Direktiiviga 2016/2102/EL](#) on kehtestatud miinimumnõuded, millele veebisaidid ja rakendused peavad vastama, et olla puuetega inimestele ligipääsetavad.

Liikmesriigid võivad kooskõlas ELi õigusega säilitada või kasutusele võtta meetmeid, mis on rangemad kui käesoleva direktiiviga kehtestatud veebisaitide ja mobiilirakenduste ligipääsetavuse miinimumnõuded.

- **Ulatus**

Seda kohaldatakse veebisaitide ja mobiilirakenduste suhtes, mis kuuluvad Euroopa Liidu liikmesriikide avaliku sektori asutustele. Eesmärk on parandada puuetega inimeste ligipääsetavust veebipõhiste avalikele teenustele.

- **Peamised sätted**

- Liikmesriigid peavad tagama, et avaliku sektori asutused võtavad vajalikke meetmeid, et muuta oma veebisaidid ja mobiilirakendused ligipääsetavamaks, muutes need tajutavaks, käideldavaks, mõistetavaks ja töökindlaks.
- Avaliku sektori asutused võivad kasutada erandit konkreetse veebisaidi või mobiilirakenduse puhul, kui ligipääsetavusnõuete täitmine põhjustaks neile ebaproportsionaalset koormust, võttes arvesse asjaomase avaliku sektori asutuse suurust, ressursse ja laadi ning asjaomase avaliku sektori asutuse

- hinnangulisi kulusid ja tulusid võrrelduna hinnangulise kasuga puuetega inimeste jaoks [artikkel 5]
- Avaliku sektori asutused peavad esitama üksikasjaliku ligipääsetavuse avalduse selle kohta, kuidas nende veebisaidid vastavad direktiivis sätestatud nõuetele või järgivad ELi [11. oktoobri 2018. aasta rakendusotsuses 2018/1523](#) [artikkel 7] kehtestatud mudelit.
  - Liikmesriigid vastutavad ka selliste koolitusprogrammide loomise eest, mis käsitlevad veebisaitide ja mobiilirakenduste ligipääsetava sisu loomist, haldamist ja ajakohastamist. Samuti peavad nad suurendama teadlikkust ligipääsetavusnõuete tähtsusest ja jagama häid tavaid [artikkel 7].
  - Liikmesriigid peavad jälgima käesolevas direktiivis sätestatud ligipääsetavusnõuete täitmist ning andma Euroopa Komisjonile aru asjakohastest tulemustest [artikkel 8].
  - Avaliku sektori asutused peavad andma kasutajatele teavet selle kohta, kuidas ligipääsetavusprobleemidest teatada, ning esitama lingi kaebuse vormile või selleks loodud mehhanismile [artikkel 8].

- **Ajastus**

Kõigi ELi avaliku sektori veebisaitide tähtaeg selle direktiivi nõuetele vastamiseks oli 23. september 2020 ja mobiilirakenduste puhul 23. juuni 2021 [artikkel 12].

[Ligipääsetavusvajaduste ja -nõuete kokkuvõttega saate tutvuda käesoleva aruande 5. jaos.](#)

## 3.2. Riigihanked

### 3.2.1. Direktiiv 2014/24/EL riigihangete kohta

- **Direktiivi eesmärk ja reguleerimisala**

[Direktiivis 2014/24/EL](#) on sätestatud Euroopa riigihangete eeskirjad. Selles määratakse kindlaks, millal on ligipääsetavus toodete ja teenuste hankimisel kohustuslik. See direktiiv on koos [direktiiviga 2014/25/EL \(kommunaalteenuste](#)



[direktiiv\) üks kahest peamisest ELi direktiivist, millega kehtestatakse riigihangete raamistik.](#)

- **Ulatus**

Seda kohaldatakse üksnes pakkumuste suhtes, mille rahaline väärtus ei ole hinnanguliselt väiksem kui Euroopa Komisjoni kehtestatud künnised. Need piirmäärad vaadatakse läbi iga kahe aasta järel. Huvitatud isikud peavad nimetatud piirmäärade ajakohastamiseks korrapäraselt konsulteerima Euroopa Liidu Teatajaga [artikkel 1].

- **Peamised sätted**

- Hankeprotsess tuleb läbi viia eelistatavalt elektrooniliste sidevahendite abil. Need peavad olema mittediskrimineerivad ja vastama ligipääsetavusnõuetele [artikkel 22].
- Tehnilised kirjeldused peavad vastama Euroopa ligipääsetavuse aktis [artikkel 42] sätestatud ligipääsetavuse kriteeriumidele.
- Majanduslikult soodsaim pakkumus tuleb välja selgitada hinna või maksumuse alusel ning see võib sisaldada parimat hinna ja kvaliteedi suhet, mida tuleb hinnata asjaomase hankelepingu esemega seotud kriteeriumide, sealhulgas kvalitatiivsete, keskkonnaalaste ja/või sotsiaalsete aspektide alusel. Sellised kriteeriumid võivad hõlmata ligipääsetavust [artikli 67 lõige 2].

- **Ajastus**

Liikmesriikidele anti selle direktiivi siseriiklikku õigusesse ülevõtmise tähtajaks 18. aprill 2016 [artikkel 90].

### 3.3. Kommunikatsiooni, meedia ja infotehnoloogia

#### 3.3.1. Direktiiv 2018/1972/EL, millega kehtestatakse Euroopa sideseadustik

- **Eesmärk**

[Direktiivi 2018/1972/EL](#) eesmärk on rakendada telekommunikatsiooni, meedia ja infotehnoloogia ühtlustatud siseturg, et suurendada Euroopas ühenduvust ja

elektroonilise side teenuste kvaliteeti. Samuti on selle eesmärk tagada parem tarbijakaitse ja võimaldada puuetega lõppkasutajatele, sealhulgas eakatele, juurdepääs sideteenustele teistega võrdsetel alustel.

- **Ulatus**

Direktiiviga reguleeritakse elektroonilise side (telekommunikatsiooni)võrke, telekommunikatsiooniteenuseid ning nendega seotud vahendeid ja teenuseid [artikkel 1]

- **Peamised sätted**

Eeskirjade kohaselt peavad liikmesriigid tagama, et kõigil tarbijatel, sealhulgas puuetega tarbijatel, oleks juurdepääs taskukohastele ja kättesaadavatele sideteenustele. Sellega seoses peavad nad:

- Kehtestama asjakohased meetmed, et edendada taskukohaste toodete ja teenuste turu loomist, mis hõlmab puuetega inimestele mõeldud rajatise, sealhulgas abivahenditega seadmeid. Näiteks peaksid edastusteenuste kulud puuetega tarbijatele olema samaväärsed kõnesideteenuste keskmise maksumusega [paragrahv 226].
- Tegema puuetega lõppkasutajatele kättesaadavaks hädaabiteenused, sealhulgas Euroopa hädaabinumber 112. See teenus peab olema tasuta [artikli 109 lõige 7].
- Puuetega inimeste ligipääs hädaabiteenustele peab olema samaväärne puuetega inimeste ligipääsetavusega [artikli 109 lõige 5].

[Ligipääsetavuse nõuete kokkuvõte hädaabinumbri 112 puhul on kättesaadav käesoleva dokumendi punktis 5.3.](#)

- Tagama, et puuetega kliendid saavad kasu konkurentsist, neil on samaväärne juurdepääs elektroonilise side teenustele ja et nad saavad teenuseosutajate valimisest kasu teistega võrdsetel alustel. Näiteks, et neil on juurdepääs samaväärsetele tingimustele, sealhulgas teenuse hindadele ja kvaliteedile [vt paragrahv 297].

- Tagama, et puudega kliendile pakutakse mis tahes teenuse osutamiseks asjakohast ja ligipääsetavat tuge [artikli 85 lõige 4].
- Tagama, et teenusega seotud teave, sealhulgas lepinguline teave, esitatakse selgel, arusaadaval viisil ja ligipääsetavas vormis [artikkel 102].

- **Ajastus**

Liikmesriikidele anti tähtaeg selle direktiivi siseriiklikku õigusesse ülevõtmiseks 21. detsembril 2020. 2025. aasta juuniks tuleb kõigis liikmesriikides kasutusele võtta vähemalt reaalaajas tekst [[Euroopa hädaabinumbrite assotsiatsioon](#), 2021, lk 16].

### 3.3.2. Direktiiv 2018/1808/EL audiovisuaalmeedia teenuste kohta

- **Eesmärk**

[Direktiiv 2018/1808/EL](#) reguleerib audiovisuaalmeedia teenuseid käsitlevate riiklike õigusaktide koordineerimist kogu ELis. See hõlmab nii traditsioonilist ringhäälingut kui ka tekkivaid veebiplatvorme ja uut meediat ning seega kohaldatakse seda mitmesuguste teenuseosutajate suhtes, nagu ringhäälinguorganisatsioonid, videojagamisplatvormid ja muud tellitavad audiovisuaalmeedia teenused, mis tegutsevad Euroopa Liidus.

- **Ulatus**

Direktiivi kohaldatakse liikmesriikides asutatud meediateenuse osutajate suhtes. Põhimõtteliselt peetakse meediateenuse osutajat liikmesriigis asuvaks, kui tema peakontor asub ja toimetuslikud otsused tehakse selles liikmesriigis. Käesolev direktiiv [artikkel 2] ei hõlma üksnes kolmandates riikides vastuvõtmiseks mõeldud audiovisuaalmeedia teenuseid.

- **Peamised sätted**

- Liikmesriigid peavad tagama, et nende jurisdiktsiooni alla kuuluvad meediateenuse osutajad teevad oma sisu ligipääsetavaks puuetega inimestele, eelkõige nägemis- ja kuulmispuudega inimestele [vt punkt 22].

- Puuetega inimestel peab olema juurdepääs kontaktile, kust saada teavet või esitada kaebusi ligipääsetavusküsimuste kohta, mis on veebis ligipääsetavad ja kättesaadavad [artikkel 7].

- **Ajastus**

Direktiivi ülevõtmise tähtaeg möödus 19. septembril 2020.

### 3.4. Ühistransport

23. novembril 2023 esitas Euroopa Komisjon [reisijate liikuvuse paketi](#), milles pööratakse erilist tähelepanu puudega ja/või piiratud liikumisvõimega reisijate vajadustele. Nende ettepanekute eesmärk on parandada reisijate kogemusi, tugevdades nende õigusi.

Ettepanekuga nähakse ette tugevamad jõustamismehhanismid ja kehtestatakse uued eeskirjad lennureisijatele, kes broneerisid oma lennu vahendaja kaudu. Samuti kaitseb see nende reisijate õigusi, kes kasutavad ühe reisi jooksul eri transpordiliike. Näiteks rongid ja bussid. Piiratud liikumisvõimega isikuid, kes vahetavad reisi ajal ühte transpordiliiki teise vastu, abistavad ümberistumispunktides vedajad ja terminalioperaatorid, kui nad reisivad ühe veolepingu alusel või kui nad reisivad läbi mitmeliigiliste reisisõlmede. Samuti peavad lennuevõtjad, kes nõuavad, et liikumispuudega reisijad reisiks koos saatjaga, võimaldama saatjal tasuta reisida.

Kuni novembris esitatud reisijate liikuvuse paketi vastuvõtmiseni jäävad aga jõusse allpool kokkuvõtlikult esitatud õigusaktid.

#### 3.4.1. Määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta

- **Eesmärk**

[Määruses \(EL\) 2021/782](#) on sätestatud õigusnormid puudega rongireisijate õiguste ja raudteeveoteenuse osutajate pakutavate tingimuste kohta.

- **Ulatus**

Põhimõtteliselt kohaldatakse Euroopa Liidu rongireisijate õigusi kõigi raudtee reisijateveo teenuste suhtes kõigis liikmesriikides. Liikmesriigid võivad siiski vabastada teatavat liiki teenused nende määruste kohaste õiguste kohaldamisest. Määruses viidatakse puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele: see tähendab iga isikut, kellel on püsiv või ajutine puue, mis võib takistada nende täielikku ja tõhusat transpordikasutust teiste reisijatega võrdsetel alustel, või kelle liikumisvõime on transpordi kasutamisel vanuse tõttu piiratud [artikkel 2].

- **Peamised sätted**

- Puuetega reisijatele mõeldud broneeringute ja piletite eest lisatasu ei võeta [artikli 11 lõige 4].
- Kogu teave reisi kohta, sealhulgas sõiduplaani muudatused, hädaolukorrad ja pardal olevad ligipääsetavuse võimalused, peab olema kättesaadav ligipääsetaval kujul [artikli 22 lõige 1].
- Jaamaülemad ja raudtee-ettevõtjad peavad pakkuma puuetega reisijatele tasuta abi nii jaamas kui ka pardal. Liikumispuudega isikud peavad saama probleemideta rongile minna ja sealt väljuda [artikli 23 lõige 1].
- Kui raudtee-ettevõtja nõuab puudega isiku saatmist rongis, peab teda saatval isikul olema õigus tasuta reisida ja võimaluse korral istuda põhireisija kõrval (artikli 23 lõige 1b).
- Puuetega reisijatel peab rongis viibimise ajal olema juurdepääs samadele teenustele kui teistel reisijatel [artikli 23 lõige 1h].
- Reisijatele tuleb täielikult ja põhjendamatu viivitusega hüvitada liikumisabivahendite kaotsimine või kahjustumine, sealhulgas reisi ajal vigastada saanud abikoerte ravi [artikkel 13].
- Kui reis katkeb ja ei saa samal päeval jätkuda ning raudtee-ettevõtja peab pakkuma ööseks majutust, tuleb võimaluse korral alati arvesse võtta ka abikoerte vajadusi [artikli 20 lõige 2].

- Rongijaamaülemad ja transpordiettevõtted peavad reisijate jaoks kehtestama kaebuste käsitlemise süsteemi. Kaebemenetluse juhised ja üksikasjad peavad olema kättesaadavad ligipääsetavas vormis [artikkel 28].
- Puuetega inimesed peavad reisiabi taotlemiseks vajadusest 24 tundi enne väljumist ette teatama. Jaamaülemad ja teenuseosutajad peavad siiski tegema mõistlikke jõupingutusi, et pakkuda abi ka ilma 24-tunnise etteteatamisajata [artikkel 24].
- Lisaks peaksid sellise abiga tegelevad töötajad saama sihipärast puudega inimeste koolitust, et nad teaksid, kuidas rahuldada puudega reisijate vajadusi. Samuti on ette nähtud korrapärased täiendkoolitused [artikkel 26].

- **Ajastus**

Seda määrust kohaldatakse kõigi liikmesriikide suhtes alates 2023. aasta juunist.

### 3.4.2. Komisjoni määrus (EL) nr 1300/2014, milles käsitletakse koostalitluse tehnilist kirjeldust seoses puuetega ja piiratud liikumisvõimega inimestele ligipääsetavuse võimaluste tagamisega Euroopa Liidu raudteesüsteemis

- **Eesmärk**

[Komisjoni määruses \(EL\) nr 1300/2014](#) (mida nimetatakse ka KTK-PRM-ks) käsitletakse rongide ja raudteejaamade ligipääsetavust. Eesmärk on, et kõik liikmesriigid tötaksid selle nimel, et parandada oma raudteesüsteemi ligipääsetavust puudega ja piiratud liikumisvõimega inimeste jaoks.

- **Ulatus**

Piiratud liikumisvõimega isikute KTKd kohaldatakse reisijateveoks ette nähtud jaamade kõigi üldkasutatavate alade suhtes. See hõlmab kõiki aspekte, mis on olulised puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute juurdepääsu seisukohast (nt taristu, veerem, igapäevased protsessid ja liikluskorraldus) [artikkel 2].

- **Peamised sätted**

- Uued ja renoveeritud rongid ja jaamad peavad olema varustatud järgmiste ligipääsetavuse funktsioonidega:
  - ratastooliga ligipääsetavad tualetid
  - helisignaaliid
  - Silmusvõimendid piletikassas
  - Taktiilne märgistus platvormidel
  - Valgustus

Üksikasjaliku teabe saamiseks vt lisa punkt 4.2.

- Liikmesriigid peavad välja töötama riikliku rakenduskava, milles sätestatakse, kuidas nad kõrvaldavad järk-järgult kõik raudteevõrgus juurdepääsu takistavad asjaolud [artikkel 8], ja püüdma seda ellu viia.
- **Ajastus**

Komisjoni määrus avaldati 2014. aasta novembris ja see jõustus 2015. aasta jaanuaris.

### 3.4.3. Määrus (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi

- **Eesmärk**

[Määrusega \(EL\) nr 181/2011](#) on kehtestatud eeskirjad bussireisijate õiguste ja bussiveoteenuse osutajate pakutavate tingimuste kohta.

- **Ulatus**

Määrust kohaldatakse reisijate suhtes, kes reisivad regulaarsetel bussireisidel, mis väljuvad liikmesriigi territooriumil asuvast terminalist ja mille reisi pikkus on 250 km või rohkem.

- **Peamised sätted**

- Reisijatel on õigus saada reisi ajal kaotatud või kahjustatud liikumisabivahendi või -seadme eest hüvitist või samalaadset asendust. Hüvitis peab olema võrdne kaotatud või kahjustatud seadme asendamise või parandamise kuludega [artikkel 7].

- Bussiettevõtted ei saa keelduda ühegi isiku broneeringust või piletist puude või piiratud liikumisvõime tõttu. Keeldumine on lubatud ainult õigustatud ohutusega seotud põhjustel. Näiteks kui sõiduki konstruktsioon ei võimalda puudega reisijat ohutult pardale võtta või sealt lahkuda [artikkel 9].
- Internetipõhised või digitaalsed ettetellimis- ja piletimüügisüsteemid (veebisaidid või rakendused) peavad olema ligipääsetavad puuetega reisijatele [artikkel 9].
- Bussitranspordi pakkujad ei saa nõuda puuetega reisijatel broneeringute ja piletite eest lisakulusid. Tingimused peavad olema samad, mis kehtivad teiste reisijate suhtes [artikkel 9].
- Kui vedaja, reisibüroo või reisikorraldaja keeldub broneeringust puude või piiratud liikumisvõimega reisija ohutusega seotud põhjustel, võib see isik taotleda, et teda saadaks teine isik, kes on suuteline osutama vajalikku abi. Saatvat isikut tuleb transportida tasuta ja võimaluse korral võimaldades saatjal istuda puudega isiku kõrval [artikkel 10].
- Transporditeenuse osutajad ja jaamade töötajad peavad osutama puuetega inimestele bussides tasuta abi ning nad peavad olema selleks nõuetekohaselt koolitatud [artikkel 13].
- Bussijaama haldur peab määrama bussijaamas või väljaspool seda punkti, kus puudega või piiratud liikumisvõimega isikud saavad teatada oma saabumisest ja paluda abi. Punkt peab olema selgelt tähistatud ja pakkuma ligipääsetaval kujul põhiteavet terminali ja osutatava abi kohta [artikkel 13].

- **Ajastus**

Määrust kohaldatakse kõigi liikmesriikide suhtes alates 1. märtsist 2013.

#### **3.4.4. Määrus (EL) nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul**

- **Eesmärk**



[Määrusega \(EL\) nr 1107/2006](#) on kehtestatud eeskirjad kaitse ja abi andmise kohta puudega ja piiratud liikumisvõimega reisijatele, kes kavatsevad reisida kommertsreisiteenuseid kasutades.

- **Ulatus**

Määrust kohaldatakse reisijate suhtes, kes lendavad liikmesriigi territooriumil asuvast lennujaamast välja, on sellest läbisõidul või saavad sinna. Neid eeskirju kohaldatakse ka reisijate suhtes, kes reisivad kolmandast riigist liikmesriiki ELi lennuettevõtjaga [artikkel 1].

- **Asjakohased sätted**

- Lennuettevõtjad ei saa keelduda ühelegi isikule broneeringu või pileti andmisest puude või piiratud liikumisvõime tõttu. Keeldumine on lubatud ainult õigustatud ohutusega seotud põhjustel [artikkel 3].
- Reisijatel, kes pärast pileti ostmist lennureisist maha jäetakse, on õigus hüvitisele või marsruudi muutmisele [artikkel 2].
- Lennujaamad peavad määrama koha, kus puuetega reisijad saavad teatada oma saabumisest ja paluda abi [artikkel 5].
- Puudega reisijaid tuleb abistada lennujaamas ja lennukis ning nende pealeminekul ja lennukist väljumisel [vt I lisa].
- Abi peab olema tasuta [vt artikkel 8].
- Lennuettevõtjad ja lennujaama haldurid peavad tagama, et nende töötajad on saanud nõuetekohase koolituse abi andmise alal [artikkel 11].
- Puudega reisijad peavad teatama oma erivajadustest lennuettevõtjatele, nende esindajatele või reisikorraldajatele vähemalt 48 tundi enne avaldatud väljumisaega [artikkel 6].
- Lennuettevõtjad võivad paluda puudega reisijatel reisida koos isikuga, kes on võimeline abi osutama, kui reisija ei suuda ilma abita täita peamisi

- ohutusnõudeid (päästevestini ulatumine, turvavöö kinnitamine ja lennukist evakueerumine hädaolukorras) [artikkel 3].
- Kui lennuettevõtja ei järgi käesolevat määrust, võivad puudega reisijad esitada kaebuse lennujaama haldurile, lennuettevõtjale või lennujaama asukohaliikmesriigi määratud asutusele [artikkel 15].
  - Liikmesriigid võivad kehtestada karistusi igale ELi lennuettevõtjale, kes ei järgi käesolevat määrust [artikkel 16].
  - Teave ohutuseeskirjade ja piirangute kohta, mida kohaldatakse puuetega reisijate poolt kasutatavate seadmete suhtes, peab olema kättesaadav ligipääsetaval kujul. See kehtib reisikorraldajate ja reisibüroode kohta, kes teevad lennubroneeringuid [artikkel 4].
  - Abikoerad tuleb paigutada lennukisse vastavalt kohaldatavatele siseriiklikele õigusaktidele [artikkel 7].

- **Ajastus**

Määrust kohaldatakse kõigi liikmesriikide suhtes alates 2008. aasta juulist.

### 3.4.5. Direktiiv 2009/45/EL reisilaevade ohutuseeskirjade ja -nõuete kohta

- **Eesmärk**

[Direktiiviga 2009/45/EÜ](#) kehtestatakse uutel ja olemasolevatel reisilaevadel ning kiirreisilaevadel ühtlane inimelu ja vara ohutuse tase, kui mõlemad laevaliigid tegelevad kohaliku rannasõiduga. Samuti sätestatakse selles läbirääkimiste kord rahvusvahelisel tasandil, et ühtlustada rahvusvaheliste merereisidega tegelevad reisilaevu käsitlevad eeskirjad.

- **Ulatus**

Käesolevat direktiivi kohaldatakse järgmiste reisilaevade ja kiiralaevade suhtes, mis tegelevad kohaliku rannasõiduga [artikkel 3]:

- Uued ja olemasolevad reisilaevad pikkusega 24 meetrit ja rohkem
- Kiirreisilaev

- **Peamised sätted**

Üksikasjalikum teave on esitatud III lisas.

- Laeva konstruktsioon peab võimaldama puudega või piiratud liikumisvõimega isikutel hõlpsasti laevale minna ja sealt lahkuda kas kõrvalise abita või ilma. Samuti peab see võimaldama neil liikuda laeval ringi, siseneda ja väljuda tekkidelt ilma abita või kaldteede, tõstukite või tõstukite kaudu. Käsipuud, koridorid ja vahekäigud, ukseavad ja ukсед peavad võimaldama ratastoolis inimese liikumist.
- Laeval reisijate abistamiseks ette nähtud sildid peaksid olema piiratud liikumisvõimega isikutele (sealhulgas meelevõimega isikutele) ligipääsetavad ja kergesti loetavad ning paigutatud põhipunktidesse.
- Ettevõtjatel peaksid laeva pardal olema vahendid, nii visuaalselt kui ka verbaalselt, et edastada puuetega inimestele teadaandeid. Häiresüsteemid tuleb disainida nii, et need oleksid ligipääsetavad piiratud liikumisvõimega reisijatele, sealhulgas meelevõime või õpiraskustega reisijatele.

- **Ajastus**

Kõik liikmesriigid oleksid pidanud käesoleva direktiivi üle võtma 2003. aasta jaanuariks.

### **Määrus (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb mere ja siseveeteedel reisijate õigusi**

- **Eesmärk**

[Määruses \(EL\) nr 1177/2010](#) on sätestatud eeskirjad meritsi või siseveeteedel reisijate õiguste kohta ning veoteenuse osutajate pakutavad tingimused.

- **Ulatus**

- Käesolevat määrust kohaldatakse reisijate suhtes, kes kasutavad Euroopa Liidu vedaja osutatavaid reisijateveoteenuseid ning sisenevad liikmesriigi territooriumile ja/või lahkuvad sealt. Siiski on mõned erandid, näiteks ei kohaldata määrust laevade suhtes, mis on sertifitseeritud kuni 12 reisija

vedamiseks, ega muude ekskursioonilaevade suhtes, mis ei ole kruisilaevad [artikkel 2].

- **Peamised sätted**

- Liikmesriigid peavad tagama, et sadamahaldajad ja transpordiettevõtjad kehtestavad reisijatele mittediskrimineerivad juurdepääsueeskirjad [artikkel 9].
- Ei tohi keelduda broneeringust, piletist või pardalleminekust puude või piiratud liikumisvõime tõttu. Keeldumine on lubatud ainult õigustatud ohutusega seotud põhjustel [artikkel 7].
- Puuetega reisijatele tuleb sadamas ja pardal osutada tasuta kohapealset abi. Reisijatel peab olema võimalik ohutult laevale minna ja sealt lahkuda. Terminalioperaatorid peavad tagama, et nende töötajad on sellise abi osutamiseks nõuetekohaselt koolitatud [artikkel 14].
- Teave reisi kohta, sealhulgas ligipääsetavuse tingimused, peab olema kättesaadav ligipääsetaval kujul [artikkel 9].
- Abikoerad tuleb pardale võtta vastavalt selle liikmesriigi õigusaktidele, kus teenuseosutaja tegutseb alates [artiklist 10].

- **Ajastus**

Määrust kohaldatakse kõigis liikmesriikides alates 18. detsembrist 2012.

[Euroopa ühistranspordi suhtes kohaldatavate üldiste ligipääsetavusnõuete kokkuvõte on esitatud käesoleva aruande punktis 5.4.](#)

### 3.5. Digitaalsed teenused

#### 3.5.1. Määrus (EL) 2022/2065, mis käsitleb digiteenuste ühtset turgu (digiteenuste õigusakt)

- **Eesmärk**

[Määruses \(EL\) 2022/2065](#) on sätestatud ühtlustatud normid vahendusteenuste osutamiseks Euroopa siseturul ELis asuvatele teenusesaajatele pakutavatele vahendusteenustele.

- **Ulatus**

Määrust kohaldatakse vahendusteenuste suhtes, mida pakutakse ELis asuvatele teenusesaajatele [artikkel 2].

- **Peamised sätted**

Käesolevas määruses kutsutakse üles kehtestama käitumisjuhend, mis hõlbustab juurdepääsu väga suurtele digiplatvormidele ja otsingumootoritele, et tagada teabe vastavus ELi õigusaktides sätestatud ligipääsetavusnõuetele. Teisisõnu peab selline teave olema kergesti leitav ja puuetega inimestele ligipääsetav [artikkel 47].

- **Ajastus**

Määrus jõustus 2022. aasta novembris ja seda tuleb kohaldada kõigi liikmesriikide suhtes alates 17. veebruarist 2024.

### 3.5.2. Määrus (EL) nr 910/2014 elektroonilise identifitseerimise ja e-tehingute jaoks vajalike usaldusteenuste kohta siseturul

- **Eesmärk**

[Määruse \(EL\) nr 910/2014](#) eesmärk on suurendada usaldust kogu ELi hõlmavate e-tehingute vastu ning suurendada avalike ja erasektori internetipõhiste teenuste ja e-kaubanduse tõhusust. Samuti kõrvaldatakse sellega tõkked elektroonilise identifitseerimise ja e-allkirja süsteemidelt, nii et nii füüsilised kui ka juriidilised isikud saavad kasutada oma elektroonilist identifitseerimist mis tahes Euroopa Liidu riigis.

- **Ulatus**

Määrusega kehtestatakse piiriülene õigusraamistik e-allkirjade, e-templi, e-ajatempli, sertifitseeritud e-kättetoimetamise ja veebisaidi autentimise jaoks [artikkel 2].

- **Peamised sätted**

Kui see on teostatav, tuleb osutatavad usaldusteenused ja nende teenuste osutamisel kasutatavad lõppkasutajatele mõeldud tooted teha puuetega inimestele kättesaadavaks [artikkel 15].

- **Ajastus**

Määrust kohaldatakse kõigi liikmesriikide suhtes alates 1. juulist 2016.

### 3.6. Õiguskaitse kättesaadavus

#### 3.6.1. Direktiiv 2012/29/EL, millega kehtestatakse kuriteoohvrite õiguste ning neile pakutava toe ja kaitse miinimumnõuded

- **Eesmärk**

[Direktiivi 2012/29/EL](#) eesmärk on tagada, et kuriteoohvreid märgatakse, koheldakse lugupidavalt, professionaalselt, austavalt ja mittediskrimineerivalt ning et nad saavad asjakohast teavet, tuge ja kaitset. Samuti on selle eesmärk tagada, et nad saaksid kriminaalmenetluses osaleda.

- **Ulatus**

Direktiivi sätteid kohaldatakse kõigi kuritegude ohvrite suhtes, kuid erilist tähelepanu pööratakse ohvrite konkreetsetele kategooriatele, sealhulgas puuetega ohvritele.

- **Peamised sätted**

ELi liikmesriigid peavad tagama, et puuetega ohvrid saaksid teistega võrdsetel alustel täielikult kasutada käesolevas direktiivis sätestatud õigusi, näiteks tagades, et teavet antakse lihtsas ja arusaadavas keeles kas suuliselt või kirjalikult. Samuti peavad need hõlbustama juurdepääsu ruumidele, kus viiakse läbi kriminaalmenetlust, ja seda, et esitatud teave vastab Euroopa Liidu õigusaktides sätestatud ligipääsetavuse kriteeriumidele [punkt 15].

- **Ajastus**

Direktiiv jõustus 2012. aasta novembris. Direktiivi ülevõtmise tähtaeg möödus 16. novembril 2015.

## 4. ELi direktiivide ja mandaatidega seotud standardid.

### 4.1. Ligipääsetavuse standardid

#### 4.1.1. EN 301 549 IKT-toodete ja -teenuste ligipääsetavusnõuded

- **Standardi eesmärk ja ulatus**

Euroopa standard [EN 301 549](#) määratleb mitmesuguste info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) lahenduste funktsionaalsed ligipääsetavusnõuded. Selle standardi viimased 2 versiooni ühtlustati. Uusim versioon, [EN 301 549 v3.2.1](#), on praegu kehtiv.

Standard, mis sisaldab iga nõude jaoks testide kirjeldust ja hindamismetoodikat ning viitab WCAG 2.1-le ligipääsetavuse nõuete kohaldamiseks. See on mõeldud kasutamiseks veebipõhiste, veebiväliste tehnoloogiate, toodete ja teenustega, mis kasutavad nii tark- kui ka riistvara.

See standard võeti vastu vastusena Euroopa Komisjoni standardimismandaatidele [M 376](#) ja [M 554](#).

#### 4.1.2. EN 17210:2021 Tehiskeskkonna ligipääsetavus ja kasutatavus – funktsionaalsed nõuded

- **Standardi eesmärk ja ulatus**

[Standard EN 17210:2021](#) töötati välja vastusena Euroopa Komisjoni standardimismandaadile [M 420](#) Tehiskeskkond. See määratleb rea funktsionaalse ligipääsetavuse ja kasutatavuse nõudeid ning soovitusi paljude ehituselementide, paigalduse, sisekujunduse, samuti ehitatud keskkonna moodustavate komponentide kohta.

Täpsemalt on need funktsionaalsed nõuded ja soovitusel seotud jalakäijatele mõeldud linnaruumi ehituslike aspektidega, hooneteni jõudmise ja ndne juurdepääsuga, siseruumides liikumisega ning hoonetes asuvate rajatiste kasutamise, hoonetest väljumisega tavaolukorras ja evakueerumisega hädaolukorras. Standard sisaldab ka funktsionaalseid nõudeid ja soovitusi, mis on

seotud konkreetseks otstarbeks ettenähtud hoonetele, näiteks majutuseks, sealhulgas hotelliks ja kohandatavaks eluasemeks, kultuuri-, vabaaja- ja spordikasutuseks ning transpordirajatisteks mõeldud hooned.

Nõuded ja soovitused on sõnastatud kvalitatiivselt ning neis kirjeldatakse eesmärke, mis tuleb saavutada, lähtudes kasutajate mitmekesisusest elukäigu perspektiivis. Neid võib kasutada kriteeriumidena riigihankelepingute sõlmimisel ja ka muudel eesmärkidel, näiteks ligipääsetavust käsitlevate õigusaktide puhul.

Välja on töötatud kaks tehnilist aruannet, mida saab lugeda koos standardiga EN 17210. Need on järgmised:

- [CEN/TR 17621:2021](#) "Tehiskeskonna ligipääsetavus ja kasutatavus – tehnilise toimivuse kriteeriumid ja spetsifikatsioonid". See dokument on näide tehnilistest toimivuskriteeriumidest ja spetsifikatsioonidest, et täita Euroopa standardis EN 17210 esitatud funktsionaalseid nõudeid.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Tehiskeskonna ligipääsetavus ja kasutatavus – vastavushindamine. See dokument hindab vastavust EN 17210 standardis esitatud funktsionaalsetele nõuetele.

#### 4.1.3. EN 17161:2019 Disain kõigile – Ligipääsetavus

- **Standardi eesmärk ja ulatus**

[Standard 17161:2019](#) täpsustab nõudeid ja soovitusi, mis võimaldavad organisatsioonidel laiendada nende poolt teenindatavate inimeste mitmekesisust, kaardistades nende erinevad vajadused, omadused, võimed ja eelistused, kaasates neid oma protsessidesse. Samuti aitab see organisatsioonidel täita kohaldatavaid õiguslikke nõudeid seoses nende toodete, kaupade ja teenuste ligipääsetavusega.

See dokument järgib igapäevaselt kasutatavate toodete, kaupade ja teenuste ligipääsetavust vastavalt universaalsaini lähenemisviisile ning nende kööstööd tugitehnoloogiatega, kuid see ei paku tehnilisi projekteerimise nõudeid.



Selles standardis sätestatud nõuded on üldised ja on rakendatavad paljudele toodetele ja teenustele.

## 5. I lisa. Ligipääsetavusnõuded

### 5.1. Digitaalse ligipääsetavuse nõuded

Veebisaitide, rakenduste ning muude Euroopa Liidu õigusaktidega hõlmatud toodete ja teenuste, sealhulgas bussi-, raudtee-, õhu- ja veetranspordiga seotud toodete ja teenuste väljatöötamisel tuleb arvesse võtta järgmisi ligipääsetavusvajadusi ja -nõudeid.

Märkus: standardi EN 301 549 tabelis A.1 on esitatud veebisisu ligipääsetavusnõuete üksikasjalikum loetelu.

#### 5.1.1. Kasutamine ilma nägemiseta

Peab olema vähemalt üks kasutusviis, mis ei vaja nägemist. Näiteks ekraanilugejad või punktkiri. Nägemiseta kasutamise parandamiseks peab sisu sisaldama järgmist:

- Tekstilised alternatiivid – mis tahes mittetekstilisel sisul, näiteks pildidel, peab olema tekstiline alternatiiv, mis annab edasi samaväärtse tähenduse või eesmärgi. (Viide standardile EN 301 549: punkt 10.1.1).
- Piisav sisustruktuur – sisul peavad olema korralikult struktureeritud pealkirjad (H1, H2, H3) ja sildid. Need peavad olema loogiliselt ja semantiliselt esitatud. (Viide standardile EN 301 549: punktid 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Klaviatuuriga ligipääsetav – kogu sisu funktsionaalsus peab olema kasutatav klaviatuuriliidese kaudu, mitte ainult hiirega. (Viide standardile EN 301 549: punktid 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Multimeedia sisu – igasugune multimeediumisisu peab olema kirjeldustõlkega. EN 301 549 viide: punktid 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

#### 5.1.2. Kasutamine piiratud nägemisega

Digitaalne sisu, tooted ja teenused peavad pakkuma funktsioone või ühilduma funktsioonidega, mis võimaldavad piiratud nägemisvõimega lõppkasutajatel seda paremini näha.

- Teksti suuruse suurendamine – teksti suurust peab saama muuta, et kerimine poleks vajalik. (Viide standardile EN 301 549: punktid 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Piisav värvikontrast – värvikontrasti kombinatsioon peab olema piisav. Kasutajatel peab olema võimalik reguleerida ka värvikontrasti. (Viide standardile EN 301 549: punktid 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. Kasutamine ilma värvitajuta

Sisu kujundamisel ei tohi nõuda kasutajatelt värvide eristamist.

- Värvide kasutamine – igasugusel ainult värviga edastatud teabel peab olema ligipääsetav alternatiiv, näiteks tekst. (EN 301 549 viide: punktid 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

### 5.1.4. Kasutamine kuulmiseta

Kui tootel või teenusel on multimeediumisisu, peab kuuldavale infole olema alternatiiv.

- Viipekeele tõlge – veebisaidil või rakenduses kättesaadav meediasisu peab sisaldama viipekeele tõlget EN 301 549 viited: p 6.5).

### 5.1.5. Kasutamine piiratud kuulmisega

Kui toode või teenus pakub multimeediumisisu, peab see sisaldama funktsioone, mis võimaldavad kasutajatel teavet paremini kuulda. Kuulmispuudega kasutajad võivad samuti nendest ligipääsetavuse funktsioonidest kasu saada.

- Subtiitrid – mis tahes multimeediumisisul peavad olema subtiitrid. (EN 301 549 viide: punkt 7.1).
- Alternatiiv häälsõnumitele – kui veebisait, rakendus või toode pakub sideteenuseid, teenusel peab olema alternatiiv häälsõnumitele. Näiteks tekstvestlus (EN 301 549 viide punktile 6.4).

- Reaalajas tekstvestlus – selle funktsiooni näiteks on tarkvara, mis pakub telefonikõnede ajal reaalajas subtiitreid. Piiratud kuulmispuudega inimene loeb, mida ütleb teises otsas olev isik (EN 301 549 viitepunkt 6.2).

#### 5.1.6. Kasutamine ilma kõne võimaluseta

Kui sisu, toode või teenus nõuab häälsisendit, peab see pakkuma alternatiivi. Mõned kõnepuudega kasutajad saavad kasu ligipääsetavuse funktsioonidest, mis on mõeldud kuulmispuudega või piiratud kuulmisvõimega kasutajatele, näiteks tekstisõnumiteenused või reaalajas tekstvestlused.

- Pakkuda alternatiivi autentimisele hääletuvastuse abil (EN 301 549 viitepunkt 5.3).
- Videokonverentsiplatvorm, mis pakub häälsuhtlust, peab pakkuma ka reaalajas tekstisidekanalit (EN 301 549 viide punktile 6.2.1.2).
- Häälepõhine teenus peab pakkuma alternatiivi, mis ei nõua kõnet (EN 301 549 viitepunkt 6.4).

#### 5.1.7. Kasutamine piiratud jõu korral

Tooted ei tohi sisaldada funktsioone, mis eeldavad suure jõu või ulatuse kasutamist. Tooted, mis nõuavad kasutajatelt ekraani puudutamist, randmeliigutuste tegemist või jõu kasutamist, peavad pakkuma alternatiive, näiteks hääljuhtimisfunktsioone.

- Kasutatav jõud – kasutajad ei peaks kasutajaliideses elemendi aktiveerimiseks kasutama suurt jõudu. (EN 301 549 viide: punkt 8.4.2.2).

#### 5.1.8. Fotosensitiivsete krampide minimeerimine

Vältige sellise sisu avaldamist, mis vilgub 3 korda või rohkem sekundis või mille puhul välg on allpool üldist välgu ja punase välgu läve. Luba kasutajatel peatada kõik animatsioonid (EN 301 549 viide: punktid 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

### 5.1.9. Kasutamine piiratud vaimsete, keele või õppimisvõimetega

Tooteid või teenuseid käsitlev teave peab olema lihtne ega tohi kasutada tehnilist sõnavara ega keerukaid termineid (EN 301 549 viitepunkt 9.3.1). Samuti peavad juhised ja etiketid olema selged (EN 301 549 viitepunkt 9.3.3.2).

### 5.2. Teave toodete ja teenuste kohta

Teave Euroopa ligipääsetavuse aktiga hõlmatud teenuste ja toodete kohta peab olema kättesaadav rohkem kui ühes vormingus. Näiteks veebisaidil, rakenduses, audiovisuaalsetes materjalides jne. See hõlmab teavet lennu-, raudtee-, bussi- ja veetranspordi teenuste osutajate pakutavate ligipääsetavusvõimaluste kohta.

Tootel endal olevate toodete (märgistus, pakend ja hoiatused) ja kasutusjuhendite (kasutusjuhend, veebisait, rakendus jne) teave peab sisaldama järgmist:

- Toote eesmärk, kuidas aktiveerida ja kasutada
- Ühilduvus abitehnoloogiatega
- Lisatud ligipääsetavusfunktsioonid ja nende kasutamine

### 5.3. Euroopa hädaabinumber (112)

Puuetega inimestel, sealhulgas kurtidel ja pimedatel peab olema teistega võrdsetel tingimustel juurdepääs ühtsele Euroopa hädaabinumbrile 112. See on siduv kõigile liikmesriikidele.

- Teenus peab ühilduma alternatiivsete sidevahenditega, nagu SMS, reaaliajas tekstvestlus, videokõned või vahendusteenused, sealhulgas juba kirjutatud tekst või piktogramm. IKT, mis pakub edastusteenuseid või hädaabiteenustele juurdepääsu, peab vastama [ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#) kohaldatavatele nõuetele. (Viide standardile EN 301 594: punkt 13).
- Kui kasutate tekstipõhist suhtlust, näiteks SMS-i, vestlust või reaaliajas tekstvestlust, peavad operaatorid helistajatele teada andma, et sõnum on vastu võetud.
- Operaatoritel peab olema võimalik vastata videokõnedele, kasutades riiklikku ja rahvusvahelist viipekeelt.
- Helistajatega suhtlemisel tuleb kasutada kergesti mõistetavat keelt.

- Arvestada tuleb nn. vaikivate kõnedega, sest helistajaks võib olla reaalses hädaolukorras olev inimene, kes ei pruugi olla võimeline rääkima.

(Allikas: [EENA, \(2021\). Hädaabiteenuste kättesaadavus puuetega inimestele](#)).

#### 5.4. Ligipääsetavusnõuded transporditeenustele

Bussi- ja sadamaterminalid, lennujaamad ja raudteejaam peavad olema projekteeritud nii, et reisijatel oleks võimalik hõlpsasti teed leida ja ringi liikuda. Allpool on kokkuvõtte üldistest nõuetest, mille eesmärk on muuta transporditeenused kättesaadavaks. Üksikasjalikud selgitused ja juhised ühistranspordikohtade kujundamiseks leiate siiski standardist EN 17210:2021.

- **Teave** - Jaamas või terminalis olevad marsruudid peavad olema korralikult tähistatud ja hästi valgustatud. Viidad peavad olema hästi tajutavad ja mõistetavad. Teave peab olema täielik, kokkuvõtlik ja õigeaegne ning sisaldama äratuntavaid sümboleid, ikoone ja piktogramme. Nägemispuudega inimestele peavad olema ka kombatavad sildid. Hädaolukorra ja ohutuse kohta teavet sisaldavaid märke tuleks eelistada reklaamidele. (EN 17210:2021 viide: punktid 6.2, 6.4, 6.6 ja 6.7).
- **Piisav visuaalne kontrastsus** - Visuaalse kontrastsuse tase peab olema erinev, et inimestel oleks lihtsam oma ümbrust tajuda ja erinevaid alasid ära tunda. Näiteks mõõdukas kontrast suurte pindade (põrandad, seinad, laed jne), uste ja ukseraamide, uste avamise ja sulgemise komponentide, käsipuude ja seinte ning muude keskkonnas püsivate elementide vahel. Turvalisusega seotud elementide puhul tuleks tagada suur kontrastsus. Näiteks klaasseinad, juurdepääs eskalaatoritele, astmete serv jne (viide standardile EN 17210:2021: p 6.3).
- **Heliline teave** – jaamad, terminalid ja lennujaamad peavad andma hääle põhists teavet, et hoiatada ohtude ja hädaolukordade eest, teavitada värvate numbroid, piletite kogumist jne. See teave peab olema kergesti mõistetav ja piisavas mahus. Samuti peab see olema kättesaadav rohkem kui ühes vormis, näiteks avaliku teadaandena ja mobiilirakenduses. (EN 17210:2021 viide: punkt 6.5).

- **Ligipääsetavad marsruudid** – terminali kõigi põhielementide ühendamiseks peab olema ette nähtud vähemalt üks ligipääsetav marsruut. Näiteks saabumispunktid, ligipääsetavad sissepääsud, sealhulgas reisijate teabepunktid. Need marsruudid peavad läbima lühimat vahemaad sissepääsust ja parklast sihtkohta. Samuti peab see olema sõidukite, sealhulgas jalgrataste läbipääsust eraldatud äärekivi, reelingu või tõkkega. (EN 17210:2021 viide: punkt 7.1).
- **Pardalemineku ja väljumise alad** – need peavad olema tähistatud rahvusvahelise ligipääsetavuse sümboli ja ISO sümboliga. Kui tee ja kõnnitee vahel on erinev tase, tuleb ratastooli kasutavate inimeste transpordi hõlbustamiseks tagada süvend. Spetsiaalsete tõsteseadmetega sõidukid peavad jätma ruumi ratastooli kasutavale isikule ohutuks manööverdamiseks. Istmed peavad olema pardalemineku- ja väljumisala lähedal. Lisaks tuleb ette näha kombatavad juhtteed, et pimedad leiaksid tee sisse ja välja. (EN 17210:2021 viide: p 8.2).
- **Ligipääsetavad** parkimiskohad - Puuetega inimestele mõeldud parkimiskohad peavad olema hoone sissepääsu lähedal. Reserveeritud kohtade arv tuleb kindlaks määrata siseriiklike õigusaktidega. (EN 17210:2021 viide: p 8.3).
- **Kaldteed** - Hooned peavad olema projekteeritud nii, et kaldteid ei oleks vaja. Kaldteed on vajalikud, kui kalle ligipääsetaval marsruudil on suurem kui väike kalle. Lisaks sellele tuleks trepile luua made, välja arvatud juhul, kui taseme muutus on võrdne või väiksem kui kaks astet. Samuti tuleks vältida pöördega kaldteedega sektioone. Sisekaldteid tuleks kasutada ainult piiratud tasemeerinevuste katmiseks ja mitte kunagi hoone erinevate korruste ühendamiseks. (EN 17210:2021 viide: punkt 10.1).
- **Ligipääsetavad tualetid - Ligipääsetavad** tualetid on hädavajalikud igas avalikus kohas. Need peaksid asuma piirkondades, mida on lihtne ja kiire leida. Vähemalt üks vannituba peab olema unisex, et võimaldada abi mõlemale sugupoolele. Samuti peavad need võimaldama kasutaja liikumist ratastoolist tualetti. Lisaks peaks tualettruumides olema valamü ja need peaksid pakkuma võimalusi hädaolukorras abi kutsumiseks. (EN 17210:2021 viide: p 12.1).