

AccessibleEU galutinė ataskaita

Susipažinimas su Europos teisės aktais dėl prieinamumo.

Bendradarbiavimas, siekiant sukurti prieinamesnę Europos Sąjungą žmonėms su negalia.

Konsorciumą, kurį sudaro:



Turinys

1. Apie AccessibleEU	2
2. Šių gairių tikslas	2
3. Europos teisės aktai dėl prieinamumo	2
3.1. Europos prieinamumo aktas.....	2
3.2. Viešieji pirkimai	7
3.3. Ryšiai, žiniasklaida ir informacinės technologijos	8
3.4. Viešasis transportas	10
3.5. Skaitmeninės paslaugos	19
3.6. Teisė kreiptis į teismą.....	21
4. Su ES direktyvomis ir įgaliojimais susiję standartai.....	22
4.1. Pritaikymo žmonėms su negalia standartai.....	22
5. I priedas. Prieinamumo reikalavimai.....	25
5.1. Skaitmeninio prieinamumo reikalavimai	25
5.2. Informacija apie produktus ir paslaugas.....	28
5.3. Europos pagalbos telefono numeris (112).....	28
5.4. Transporto paslaugų prieinamumo reikalavimai	29

1. Apie AccessibleEU

Europos prieinamumo išteklių centras (AccessibleEU) yra viena iš pavyzdinių iniciatyvų, siūlomų Europos [Komisijos neįgaliųjų teisių strategijoje](#). Pagrindinis Centro tikslas – remti Europos Sąjungos (ES) prieinamumo teisės aktų įgyvendinimą visose valstybėse narėse ir didinti prieinamumo politikos nuoseklumą ir veiksmingumą palengvinant prieigą prie atitinkamų žinių. AccessibleEU suburia nacionalines valdžios institucijas, ekspertus, specialistus ir kitus suinteresuotuosius subjektus iš visų prieinamumo sričių, kad jie dalytųsi gera praktika, patirtimi ir žiniomis, kad būtų lengviau įgyvendinti ES teisę.

2. Šių gairių tikslas

Šios gairės yra glaustas ir paprastas naudoti dokumentas, kuriuo siekiama suteikti žinių apie svarbiausius Europos Sąjungos teisės aktus ir prieinamumo standartus. Skaitytojai geriau supras jų paskirtį, apimtį, pagrindinius ir reikalavimus. Šiame dokumente taip pat nurodomos datos, iki kurių valstybės narės privalo arba privalės įgyvendinti nurodytas nuostatas arba perkelti jas į nacionalinę teisę.

Tačiau svarbu, kad skaitytojai nacionaliniu lygmeniu patikrintų, ką jų pačių institucijos ar paslaugų teikėjai padarė, kad laikytųsi teisės aktų. Išsamesniems šiame dokumente apibendrintų teisės aktų paaiškinimams AccessibleEU parengė [keletą papildomu vadovų, kuriuos galima rasti Centro interneto svetainėje](#).

3. Europos teisės aktai dėl prieinamumo

3.1. Europos prieinamumo aktas

3.1.1. Direktyva 2019/882/ES dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų

- **Tikslas**

[Direktyva 2019/882/ES](#), dar vadinama Europos prieinamumo aktu, siekiama suderinti nacionalinės teisės aktus ir būtiniausius prieinamumo reikalavimus, kad būtų užtikrintas tinkamas vidaus rinkos veikimas. Jos galutinis tikslas – užtikrinti, kad Europa taptų įtraukesne visuomene, gerinant neįgaliųjų prieigą prie produktų ir paslaugų, be kita ko,

informacinių ir ryšių technologijų (IRT) srityje. Šioje direktyvoje taip pat nustatomi reikalavimai dėl interneto prieigos, kalbinio ryšio ir susijusios įrangos bei paslaugų prieinamumo neįgaliems vartotojams.

- **Taikymo sritis**

Šioje direktyvoje, kuri taikoma gaminiams ir paslaugoms, pateiktiems rinkai po 2025 m. birželio 28 d., daugiausia dėmesio skiriama skaitmeninėms technologijoms [2 straipsnis]. Tai apima:

- Išmaniuosius telefonus, planšetinius kompiuterius, kompiuterius ir operacines sistemas, TV įrangą
- Bankomatus ir mokėjimo terminalus
- El. skaitykles ir el. knygas
- Bilietų pardavimo ir registravimo automatus
- Telefono paslaugas
- Banko paslaugas
- Elektroninę prekybą
- Interneto svetaines ir kitus informacijos perdavimo (transportavimo) šaltinius
- Audiovizualinės žiniasklaidos paslaugas
- Skambinamą Europos pagalbos telefono numeriu 112.
-

[Su gaminių ir paslaugų, kuriems taikoma ši direktyva, prieinamumo reikalavimų santrauka pateikiama šios ataskaitos 5 skirsnyje.](#)

- **Pagrindinės nuostatos, kuriomis**

ES valstybės narės turi perkelti šią direktyvą į nacionalinę teisę. Nors valstybės privalo siekti jos tikslų, jos gali laisvai nuspręsti, kaip užtikrinti jos vykdymą [31 straipsnis].

- Valstybės narės turi užtikrinti, kad gamintojai ir paslaugų teikėjai pateiktų rinkai gaminius ir teiktų paslaugas, kurioms taikomas Europos prieinamumo aktas, tik tuo atveju, jei jie atitinka direktyvos I priede nustatytus prieinamumo reikalavimus [6 straipsnis]

- Kai gaminiai ir paslaugos atitinka Europos prieinamumo akte nustatytus prieinamumo reikalavimus, valstybės narės negali trukdyti jų apyvartai rinkoje savo teritorijoje dėl priežasčių, susijusių su prieinamumo reikalavimais [6 straipsnis].
- Kalbant apie gaminius, Europos prieinamumo akte nustatomi įpareigojimai gamintojams, įgaliotiesiems atstovams, importuotojams ir platintojams [7 straipsnis].
- Gamintojai turi užtikrinti, kad gaminiai būtų projektuojami ir gaminami laikantis šioje direktyvoje nustatytų taikytinų prieinamumo reikalavimų. Jie turi atlikti atitikties vertinimą ir parengti ES atitikties deklaraciją, kuri turi būti saugoma 5 metus ir paprašius prieinama atitinkamoms institucijoms. Jie taip pat turi pažymėti CE ženklu [7 straipsnis].
- Rinkos priežiūros institucijos turi patikrinti, ar laikomasi taikytinų prieinamumo reikalavimų, ir prireikus reikalauti, kad gamintojai per pagrįstą laikotarpį imtųsi visų tinkamų taisomųjų veiksmų, o jei tokių veiksmų nesiimama, pašalintų gaminį iš rinkos [19 straipsnis].
- Paslaugų teikėjai turi projektuoti ir teikti paslaugas laikydamiesi direktyvoje nustatytų prieinamumo reikalavimų ir parengti informaciją, paaiškinančią, kaip paslaugos atitinka taikytinus prieinamumo reikalavimus. Ši informacija turi būti pateikiama įvairiais prieinamais formatais ir saugoma tol, kol teikiama paslauga [13 straipsnis].
- Valstybės narės turi paskirti institucijas, atsakingas už paslaugų atitikties prieinamumo reikalavimams tikrinimą, skundų ir pranešimų dėl klausimų, susijusių su reikalavimų nesilaikymu, nagrinėjimą ir tikrinimą, ar paslaugų teikėjas ėmėsi būtinų taisomųjų priemonių [23 straipsnis].

[Informacijos apie produktams ir paslaugoms keliamus reikalavimus santrauką rasite šios ataskaitos 5.2 skirsnyje.](#)

- **Apstatyta aplinka**

Europos prieinamumo akte valstybėms narėms paliekama galimybė laikytis prieinamumo reikalavimų, susijusių su fizine aplinka, kuria naudojasi paslaugų, kurioms

taikoma direktyva, klientai. III priede pateikiamas šiuo tikslu taikomų orientacinių reikalavimų sąrašas [4 straipsnis].

- **Atleidimas**

Paslaugas teikiančios mažosios įmonės paprastai atleidžiamos nuo Direktyvos 2019/882 laikymosi. [4 straipsnis].

- **Neproporcinga našta ir esminiai pakeitimai: kokie jie yra ir kada jų reikalauti**

Šioje direktyvoje nustatyti prieinamumo reikalavimai taikomi tiek, kiek dėl jų nereikia keisti gaminio ar paslaugų, dėl kurių iš esmės pasikeistų jo pagrindinis pobūdis, arba atitinkamiems gamintojams ar paslaugų teikėjams neužkrauti neproporcingos naštos, t. y. bendrovei užkrauti papildomos pernelyg didelės organizacinės ar finansinės naštos (pavyzdžiui, didelės jų žmogiškųjų ir finansinių išteklių dalies prisiėmimo). Prioritetų, laiko ar žinių trūkumas neturėtų būti laikomas teisėtomis priežastimis. Finansavimą gaunančios organizacijos, nesvarbu, ar jos būtų viešosios, ar privačios, negali reikalauti neproporcingos naštos dėl finansinių problemų.

Atitinkami gamintojai ir paslaugų teikėjai turi įvertinti, ar laikantis prieinamumo reikalavimų reikėtų atlikti esminį pakeitimą arba nebūtų užkrauta neproporcinga našta. Tą vertinimą jos turi dokumentuoti ir visus susijusius rezultatus saugoti penkerius metus. [14 straipsnis].

- **Terminai:**

- 2022 m. birželio 28 d. – terminas, iki kurio valstybės narės turi perkelti direktyvą į nacionalinę teisę.
- 2025 m. birželio 28 d. - Valstybės narės turi užtikrinti savo nacionalinės teisės įgyvendinimą
- 2030 m. birželio 28 d. – pereinamojo laikotarpio, per kurį paslaugų teikėjai galėtų naudoti Europos prieinamumo akte nustatytų prieinamumo reikalavimų neatitinkančius gaminius, pabaiga. Iki šios datos kiekviena valstybė narė turi pateikti ataskaitą – o po šios pirmosios – kas 5 metus – vieną ataskaitą, kurioje būtų įvertintas direktyvos taikymas.

- 2045 m. birželio 28 d. – reikės pašalinti visus neprieinamus savitarnos terminalus.

3.1.2. Direktyva 2016/2102/ES dėl interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo viešojo sektoriaus institucijoms

- **Tikslas**

[Direktyvoje 2016/2102/ES](#) nustatyti būtiniausi reikalavimai, kuriuos turi atitikti interneto svetainės ir taikomosios programos, kad būtų prieinamos žmonėms su negalia.

Valstybės narės gali toliau taikyti arba nustatyti ES teisę atitinkančias priemones, kuriomis viršijami šioje direktyvoje nustatyti minimalūs interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo reikalavimai.

- **Taikymo sritis**

Ji taikoma interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms, priklausančioms viešojo sektoriaus institucijoms visose valstybėse narėse. Tikslas – pagerinti žmonių su negalia prieigą prie internetinių viešųjų paslaugų.

- **Pagrindinės nuostatos**

- Valstybės narės turi užtikrinti, kad viešojo sektoriaus institucijos imtųsi būtinų priemonių, kad jų interneto svetainės ir mobiliosios programos būtų prieinamesnės, užtikrindamos, kad jos būtų suvokiamos, galimos naudoti, suprantamos ir tvarios.
- Viešojo sektoriaus institucijos gali pasinaudoti nukrypti leidžiančia nuostata, taikoma konkrečiai interneto svetainei ar mobiliajai programai, kai dėl prieinamumo reikalavimų laikymosi joms tektų neproporcinga našta, atsižvelgiant į atitinkamos viešojo sektoriaus institucijos dydį, išteklius ir pobūdį, taip pat į apskaičiuotas atitinkamos viešojo sektoriaus institucijos sąnaudas ir naudą, palyginti su numatoma nauda žmonėms su negalia [5 straipsnis]
- Viešosios įstaigos turi pateikti išsamų pareiškimą dėl prieinamumo, kaip jų interneto svetainės atitinka direktyvoje arba pagal [2018 m. spalio 11 d. ES įgyvendinimo sprendime 2018/1523](#) [7 straipsnis] nustatytą pavyzdį.
- Valstybės narės taip pat yra atsakingos už mokymo programų, kaip kurti, valdyti ir atnaujinti interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms prieinamą turinį,

- sudarymą. Jos taip pat turi didinti informuotumą apie prieinamumo reikalavimų svarbą ir dalytis gerąja patirtimi [7 straipsnis].
- Valstybės narės turi stebėti, kaip laikomasi šioje direktyvoje nustatytų prieinamumo reikalavimų, ir turi pranešti Europos Komisijai apie atitinkamus rezultatus [8 straipsnis].
 - Viešosios įstaigos turi pateikti naudotojams informaciją apie tai, kaip pranešti apie prieinamumo problemas, ir nuorodą į skundo formą arba šiuo tikslu sukurtą mechanizmą [8 straipsnis].

- **Terminas**

Terminas, iki kurio visos ES viešojo sektoriaus interneto svetainės turi atitikti šią direktyvą, buvo 2020 m. rugsėjo 23 d., o mobiliųjų programų atveju – 2021 m. birželio 23 d. [12 straipsnis].

[Prieinamumo poreikių ir reikalavimų santrauką rasite šios ataskaitos 5 skirsnyje.](#)

3.2. Viešieji pirkimai

3.2.1. Direktyva 2014/24/ES dėl viešųjų pirkimų

- **Direktyvos tikslas ir taikymo sritis**

[Direktyvoje 2014/24/ES](#) nustatytos viešųjų pirkimų Europoje taisyklės. Jame nustatyta, kada prieinamumas yra privalomas perkant gaminius ir paslaugas. Ši direktyva kartu su [Direktyva 2014/25/ES \(Komunalinių paslaugų direktyva\)](#) yra viena iš dviejų pagrindinių ES direktyvų, kuriomis nustatoma viešųjų pirkimų sistema.

- **Taikymo sritis**

Jis taikomas tik konkursams, kurių piniginė vertė, kaip apskaičiuota, yra ne mažesnė už Europos Komisijos nustatytas ribas. Šios ribos peržiūrimos kas dvejus metus. Suinteresuotosios šalys turi reguliariai kreiptis į Europos Sąjungos oficialųjį leidinį, kad gautų naujausią informaciją apie šias ribas [1 straipsnis].

- **Pagrindinės nuostatos**

- Pageidautina, kad pirkimo procesas būtų vykdomas naudojant elektronines ryšio priemones. Jie turi būti nediskriminaciniai ir atitikti prieinamumo reikalavimus [22 straipsnis].
- Techninės specifikacijos turi atitikti Europos prieinamumo akte nustatytus prieinamumo kriterijus [42 straipsnis].
- Ekonomiškai naudingiausias pasiūlymas turi būti nustatomas pagal kainą arba sąnaudas ir gali apimti geriausią kainos ir kokybės santykį, kuris turi būti vertinamas remiantis kriterijais, įskaitant kokybinius, aplinkos ir (arba) socialinius aspektus, susijusius su atitinkamos viešojo pirkimo sutarties dalyku. Tokie kriterijai gali apimti prieinamumą [67 straipsnio 2 dalis].

- **Terminas**

Terminas, iki kurio valstybės narės turėjo perkelti šią direktyvą į nacionalinę teisę, buvo 2016 m. balandžio 18 d. [90 straipsnis].

3.3. Ryšiai, žiniasklaida ir informacinės technologijos

3.3.1. Direktyva 2018/1972/ES, kuria nustatomas Europos ryšių kodeksas

- **Tikslas**

[Direktyva 2018/1972/ES](#) siekiama įgyvendinti suderintą telekomunikacijų, žiniasklaidos ir informacinių technologijų vidaus rinką, kad Europoje būtų pagerintas ryšys ir elektroninių ryšių paslaugų kokybė. Ja taip pat siekiama užtikrinti geresnę vartotojų apsaugą ir sudaryti sąlygas galutiniams paslaugų gavėjams žmonėms su negalia, įskaitant vyresnio amžiaus žmones, naudotis ryšių paslaugomis tokiomis pačiomis sąlygomis kaip ir kitiems asmenims.

- **Taikymo sritis**

Direktyva reglamentuoja elektroninių ryšių (telekomunikacijų) tinklus, telekomunikacijų paslaugas ir susijusias priemones bei paslaugas [1 straipsnis]

- **Pagrindinės nuostatos**

Kodekse reikalaujama, kad valstybės narės užtikrintų, kad visi vartotojai, įskaitant ir žmones su negalia, turėtų galimybę naudotis įperkamos ir prieinamos ryšių paslaugomis. Šiuo atžvilgiu jos privalo:

- Nustatyti tinkamas priemones, kuriomis būtų skatinama kurti įperkamus produktų ir paslaugų rinką, apimančią žmonėms su negalia skirtą įrangą, įskaitant įrangą su pagalbinėmis technologijomis. Pavyzdžiui, perdavimo paslaugų kaina vartotojams su negalia turėtų būti lygi vidutinėms balso ryšio paslaugų sąnaudoms [226 punktas].
- užtikrinti, kad skubios pagalbos tarnybos, įskaitant Europos pagalbos telefono numerį 112, būtų prieinamos žmonėms su negalia. Ši paslauga turi būti nemokama [109 straipsnio 7 dalis].
- galimybės naudotis skubios pagalbos paslaugomis žmonėms su negalia turi būti lygiavertės tom, kuriomis naudojasi negalios neturintys asmenys [109 straipsnio 5 dalis].

[Su skubios pagalbos numerio 112 prieinamumo reikalavimų santrauka susipažinkite šio dokumento 5.3 skirsnyje.](#)

- Užtikrinti, kad klientai su negalia gautų naudos iš konkurencijos ir turėtų lygiavertę prieigą prie elektroninių ryšių paslaugų bei paslaugų teikėjų pasirinkimo lygiomis teisėmis su kitais. Pavyzdžiui, kad jie gali naudotis lygiavertėmis sąlygomis, įskaitant kainas, įkainius ir paslaugų kokybę [žr. 297 dalį].
- Užtikrinti, kad klientui su negalia būtų teikiama tinkama ir prieinama pagalba teikiant bet kokią konkrečią paslaugą [85 straipsnio 4 dalis].
- Užtikrinti, kad su paslauga susijusi informacija, įskaitant sutartinę informaciją, būtų teikiama aiškiai, suprantamai ir prieinama forma [102 straipsnis].

• Terminas

Terminas, iki kurio valstybės narės turėjo perkelti šią direktyvą į nacionalinę teisę, buvo 2020 m. gruodžio 21 d. Iki 2025 m. birželio visose valstybėse narėse turės būti parengtas bent tikra laikis tekstas [[Europos skubios pagalbos numerių asociacija](#), 2021 m., p. 16].

3.3.2. Direktyva 2018/1808/ES dėl audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų

- **Tikslas**

[Direktyva 2018/1808/ES](#) reglamentuojamas nacionalinės teisės aktų dėl audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų koordinavimas ES mastu. Tai apima tradicinį transliavimą, taip pat besiformuojančias interneto platformas ir naujas žiniasklaidos priemones, todėl ji taikoma įvairiems paslaugų teikėjams, pavyzdžiui, transliuotojams, vaizdo medžiagos bendro naudojimo platformoms ir kitoms užsakomosioms audiovizualinės žiniasklaidos paslaugoms, veikiančioms Europos Sąjungoje.

- **Taikymo sritis**

Direktyva taikoma valstybėse narėse įsisteigusiems žiniasklaidos paslaugų teikėjams. Iš esmės žiniasklaidos paslaugų teikėjas laikomas įsisteigusiu valstybėje narėje, jei jo pagrindinės buveinės yra ir redakciniai sprendimai priimami toje valstybėje narėje. Garso ir vaizdo žiniasklaidos paslaugoms, skirtoms išimtinai priimti trečiojoje šalyje, ši direktyva netaikoma [2 straipsnis].

- **Pagrindinės nuostatos**

- Valstybės narės turi užtikrinti, kad jų jurisdikcijai priklausantys žiniasklaidos paslaugų teikėjai padarytų jų turinį prieinamą žmonėms su negalia, visų pirma regos ar klausos sutrikimų turintiems asmenims [žr. 22 dalį].
- Žmonės su negalia turi turėti galimybę kreiptis į kontaktinį centrą, kad gautų informacijos arba pateiktų skundus prieinamumo klausimais, kurie būtų prieinami ir prieinami internetu [7 straipsnis].

- **Terminas**

Direktyvos perkėlimo į nacionalinę teisę terminas baigėsi 2020 m. rugsėjo 19 d.

3.4. Viešasis transportas

2023 m. lapkričio 23 d. Europos Komisija pasiūlė [keleivinio judumo dokumentų rinkinį](#), kuriame ypatingas dėmesys skiriamas žmonėms su negalia ir (arba) riboto judumo

keleivių poreikiams. Šiais pasiūlymais siekiama pagerinti keleivių ir keliautojų patirtį stiprinant jų teises.

Pasiūlymu siūlomi griežtesni vykdymo užtikrinimo mechanizmai ir nustatomos naujos taisyklės oro transporto keleiviams, kurie užsisakė skrydžius per tarpininką. Juo taip pat ginamos keleivių, kurie vienos kelionės metu naudojami skirtingomis transporto rūšimis, teisės. Pavyzdžiui, traukiniai ir autobusai. Riboto judumo asmenims, kurie kelionės metu pereina iš vienos rūšies transporto į kitą, jungiamuosiuose taškuose padės vežėjai ir terminalų operatoriai, kai jie keliauja pagal vieną vežimo sutartį arba keliauja daugiarūšio transporto keleivių centrais. Be to, oro transporto bendrovės, prašančios, kad riboto judumo keleiviai keliautų lydimi lydinčio asmens, turi leisti lydinčiam asmeniui keliauti nemokamai.

Tačiau, kol bus priimtas lapkritį pasiūlytas keleivių judumo dokumentų rinkinys, toliau apibendrinti teisės aktai liks galioti.

3.4.1. Reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų

- **Tikslas**

[Reglamente \(ES\) 2021/782](#) nustatytos taisyklės dėl geležinkelių keleivių su negalia teisių ir geležinkelių transporto paslaugų teikėjų siūlomos sąlygos.

- **Taikymo sritis**

Iš esmės Europos Sąjungos geležinkelių keleivių teisės taikomos visoms keleivių vežimo geležinkeliais paslaugoms visose valstybėse narėse. Tačiau valstybės narės gali netaikyti šių teisių pagal reglamentus tam tikroms paslaugų rūšims. Reglamente kalbama apie neįgaliuosius ir riboto judumo asmenis: tai bet kuris asmuo, turintis nuolatinę ar laikiną negalią, kuri gali trukdyti jiems visapusiškai ir veiksmingai naudotis transportu tokiomis pačiomis sąlygomis kaip ir kiti keleiviai, arba asmuo, kurio judumas naudojantis transportu yra mažesnis dėl amžiaus [2 straipsnis].

- **Pagrindinės nuostatos**

- Už rezervavimą ir bilietus keleiviams su negalia negali būti taikomi papildomi mokesčiai [11 straipsnio 4 dalis].
- Bet kokia informacija apie kelionę, įskaitan tvarkaraščio pakeitimus, avarines situacijas ir prieigą prie laive esančių įrenginių, turi būti pateikiama prieinamais būdais [22 straipsnio 1 dalis].
- Stoties valdytojai ir geležinkelio įmonės turi pasiūlyti keleiviams su negalia nemokamą pagalbą tiek stotyje, tiek traukinyje. Riboto judrumo asmenys turi turėti galimybę be problemų įlipti į traukinį ir iš jo išlipti [23 straipsnio 1 dalis].
- Jei geležinkelio bendrovė reikalauja, kad traukinyje asmuo su negalia būtų lydimas lydinčio asmens, lydintis asmuo turi turėti teisę keliauti nemokamai ir, jei įmanoma, sėdėti šalia pagrindinio keleivio [23 straipsnio 1b dalis].
- Neįgalūs keleiviai turi turėti galimybę naudotis tomis pačiomis paslaugomis kaip ir kiti traukinyje esantys keleiviai [23 straipsnio 1h dalis].
- Keleiviams turi būti be nepagrįsto delsimo visiškai kompensuota už bet kokį judėjimo įrangos praradimą ar sugadinimą, įskaitant kelionės metu sužeistų šunų vedlių gydymą [13 straipsnis].
- Jei kelionė nutraukiama ir negali tęstis tą pačią dieną, o geležinkelio bendrovė turi pasiūlyti apgyvendinimą nakčiai, kai įmanoma, taip pat turi būti atsižvelgiama į šunų padėjėjų poreikius [20 straipsnio 2 dalis].
- Traukinių stoties valdytojai ir transporto bendrovės turi įdiegti keleivių skundų nagrinėjimo sistemą. Instrukcijos ir išsami informacija apie skundų nagrinėjimo procedūrą turi būti pateikiama prieinamais būdais [28 straipsnis].
- Žmonės su negalia turi prašyti pagalbos keliaujant, turi turėti 24 valandų išankstinio pranešimo laikotarpį, per kurį jie gali prašyti pagalbos keliaujant (likus 24 valandoms iki išvykimo). Tačiau stoties valdytojai ir paslaugų teikėjai turi dėti pagrįstas pastangas, kad pasiūlytą pagalbą net jeigu ir nepaprašyta prieš 24 valandas [24 straipsnis].

- Be to, tokią pagalbą teikiantiems darbuotojams turėtų būti rengiami tiksliniai su negalia susiję mokymai, kad jie žinotų, kaip patenkinti keleivių su negalia poreikius. Taip pat numatyti reguliarūs žinių atnaujinimo kursai [26 straipsnis].

- **Terminas**

Šis reglamentas taikomas visoms valstybėms narėms nuo 2023 m. birželio mėn.

3.4.2. Komisijos reglamentas (ES) Nr. 1300/2014 dėl Sąjungos geležinkelių sistemos prieinamumo žmonėms su negalia ir riboto judumo asmenims techninių sąveikos specifikacijų

- **Tikslas**

[Komisijos reglamente \(ES\) Nr. 1300/2014](#), Komisijos reglamentas (ES) Nr. 1300/2014, dar vadinamas TSI-PRM (anglų kl. - the technical specifications for interoperability relating to accessibility of the Union's rail system for persons with disabilities and persons with reduced mobility), susijęs su traukinių ir geležinkelio stočių prieinamumu. Siekiama, kad visos valstybės narės stengtųsi pagerinti savo geležinkelių sistemos prieinamumą neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims.

- **Taikymo sritis**

TSI-PRM – žmonių su judėjimo negalia taikoma visoms keleiviams vežti skirtų stočių viešosioms erdvėms. Ji apima visus aspektus, susijusius su prieinamumu žmonėms su negalia ir riboto judumo asmenims (pvz., infrastruktūrą, riedmenis, traukinių eismo organizavimą ir valdymą) [2 straipsnis].

- **Pagrindinės nuostatos**

- Naujuose ir atnaujintuose traukiniuose ir stotyse turi būti įrengtos pritaikymo žmonėms su negalia funkcijos, tokios kaip:
 - neįgaliųjų vežimėlių naudotojams pritaikyti tualetai
 - garso signalai
 - klausos kilpos bilietų kasoje

- taktilinis žymėjimas ant platformų
- apšvietimas

Išsami informacija pateikta priedo 4.2 skirsnyje.

- Reikalaujama, kad valstybės narės parengtų ir praktiškai įgyvendintų nacionalinį įgyvendinimo planą, kuriame būtų nustatyta, kaip jos palaipsniui šalins visas nustatytas prieinamumo kliūtis visame geležinkelių tinkle [8 straipsnis].

- **Terminai**

Komisijos reglamentas buvo paskelbtas 2014 m. lapkričio mėn., o įsigaliojo 2015 m. sausio mėn.

3.4.3. Reglamentas (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių

- **Tikslas**

[Reglamentu \(ES\) Nr. 181/2011](#) nustatomos taisyklės dėl miesto ar tolimojo susisiekimo autobusais keliaujančių keleivių teisių ir miesto ir (arba) tolimojo susisiekimo autobusų transporto paslaugų teikėjų siūlomų sąlygų.

- **Taikymo sritis**

Reglamentas taikomas keleiviams, keliaujantiems reguliariais reisais miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais, išvykstantiems iš valstybės narės teritorijoje esančio terminalo, kai kelionės atstumas yra 250 km ar didesnis.

- **Pagrindinės nuostatos**

- Keleiviai turi teisę gauti kompensaciją ar panašų pakeitimą už kelionės metu prarastą ar sugadintą judėjimo įrangą ar prietaisus. Kompensacija turi būti lygi pamestos ar sugadintos įrangos pakeitimo ar taisymo išlaidoms [7 straipsnis].
- Miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų bendrovės negali atsisakyti rezervuoti ar parduoti bilieto jokiai asmeniui dėl negalios ar riboto judumo. Atsisakyti leidžiama tik dėl pateisinamų saugumo priežasčių. Pavyzdžiui, jei dėl transporto priemonės

- konstrukcijos neįmanoma saugiai įlaipinti ar išlaipinti keleivio su negalia [9 straipsnis].
- Keleiviams su negalia turi būti prieinamos internetinės arba skaitmeninės rezervavimo ir bilietų pardavimo sistemos (internetu svetainės ar taikomosios programos) [9 straipsnis].
 - Miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto paslaugų teikėjai negali imti iš keleivių su negalia papildomų išlaidų už rezervavimą ir bilietus. Sąlygos turi būti tokios pačios kaip ir kitiems keleiviams [9 straipsnis].
 - Jei vežėjas, kelionių agentas ar kelionių operatorius atsisako patvirtinti asmens rezervavimą dėl negalios ar riboto judumo saugumo sumetimais, tas asmuo gali prašyti, kad jį lydėtų kitas asmuo, galintis suteikti reikiamą pagalbą. Lydintis asmuo turi būti vežamas nemokamai ir, jei įmanoma, sėdimas šalia asmens su negalia [10 straipsnis].
 - Transporto paslaugų teikėjai ir stoties darbuotojai privalo nemokamai teikti pagalbą žmonėms su negalia stotyse, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusuose ir turi būti tam tinkamai apmokyti [13 straipsnis].
 - Stotį valdanti įstaiga turi paskirti terminalo viduje arba išorėje esančią vietą, kurioje žmonės su negalia arba riboto judumo asmenys galėtų pranešti apie savo atvykimą ir paprašyti pagalbos. Punktas turi būti aiškiai pažymėtas ir jame prieinamais būdais turi būti pateikta pagrindinė informacija apie terminalą ir teikiamą pagalbą [13 straipsnis].

- **Terminas**

Reglamentas taikomas visoms valstybėms narėms nuo 2013 m. kovo 1 d.

3.4.4. Reglamentas (ES) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru

- **Tikslas**

[Reglamentu \(ES\) Nr. 1107/2006](#) nustatomos žmonių su negalia ir riboto judumo keleivių, ketinančių keliauti naudojantis komercinėmis keleivių oro susisiekimo paslaugomis, apsaugos ir pagalbos jiems teikimo taisyklės.

- **Taikymo sritis**

Reglamentas taikomas keleiviams, išvykstantiems iš valstybės narės teritorijoje esančio oro uosto, vykstantiems per jį tranzitu arba į jį atvykstantiems. Taisyklės taip pat taikomos keleiviams, keliaujantiems iš trečiosios šalies į valstybę narę ES oro transporto bendrove [1 straipsnis].

- **Susijusios nuostatos**

- Oro transporto bendrovės negali atsisakyti rezervuoti arba įsigyti bilieto jokiam asmeniui dėl negalios ar riboto judumo. Atsisakyti leidžiama tik dėl pateisinamų saugumo priežasčių [3 straipsnis].
- Keleiviai, kuriuos atsisakoma įlaipinti nusipirkus bilietą, turi teisę atgauti sumokėtą sumą arba vykti kitu maršrutu [2 straipsnis].
- Oro uostai turi paskirti vietą, kurioje keleiviai su negalia galėtų pranešti apie savo atvykimą ir paprašyti pagalbos [5 straipsnis].
- Pagalba keleiviams su negalia turi būti teikiama oro uoste ir lėktuve, taip pat įlaipinant ir išlaipinant [žr.
- Pagalba turi būti nemokama [V] 8 straipsnis].
- Oro vežėjai ir oro uostus valdančios įstaigos turi užtikrinti, kad jų personalas būtų tinkamai apmokytas, kaip teikti pagalbą [11 straipsnis].
- Keleiviai su negalia turi pranešti oro vežėjams, jų agentams ar turistinių kelionių organizatoriams apie savo konkrečius poreikius likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki paskelbto išvykimo laiko [6 straipsnis].
- Oro transporto bendrovės gali reikalauti, kad keleiviai su negalia keliautų lydimi asmens, galinčio suteikti pagalbą, jei keleivis negali įvykdyti pagrindinių saugos

- reikalavimų be pagalbos (pasiekti gelbėjimosi liemenę, prisiegti saugos diržą ir evakuoti lėktuvą avarijos atveju) [3 straipsnis].
- Jei oro transporto bendrovė nesilaiko šio reglamento, keleiviai su negalia gali pateikti skundą valstybės narės, kurioje yra oro uostas, paskirtai oro uostą valdančiai institucijai, oro transporto bendrovei ar įstaigai [15 straipsnis].
 - Valstybės narės gali nustatyti sankcijas bet kuriai ES oro transporto bendrovei, kuri nesilaiko šio reglamento [16 straipsnis].
 - Informacija apie keleivių su negalia naudojamai įrangai ir prietaisams taikomas saugos taisyklės ir apribojimus turi būti pateikiama prieinamais būdais. Tai taikoma kelionių organizatoriams ir kelionių agentūroms, rezervuojantiems keliones lėktuvu [4 straipsnis].
 - Šunys vedliai turi būti apgyvendinami lėktuvuose pagal galiojančius nacionalinius įstatymus [7 straipsnis].

- **Terminas**

Reglamentas taikomas visoms valstybėms narėms nuo 2008 m. liepos mėn.

3.4.5. Direktyva 2009/45/ES dėl keleivinių laivų saugos taisyklių ir standartų

- **Tikslas**

[Direktyva 2009/45/EB](#) nustatomas vienodas naujų ir eksploatuojamų keleivinių laivų ir greitaeigių keleivinių laivų, kai jūriniais vidaus maršrutais plaukioja abiejų kategorijų laivai ir laivas, gyvybės ir turto saugos lygis. Jame taip pat nustatoma derybų tarptautiniu lygiu tvarka siekiant suderinti tarptautiniais reisais plaukiojantiems keleiviniams laivams taikomas taisyklės.

- **Taikymo sritis**

Ši direktyva taikoma šiems jūriniais vidaus maršrutais plaukiojantiems keleiviniams laivams [3 straipsnis]:

- 24 metrų ir ilgesni nauji ir eksploatuojami keleiviniai laivai

- Greitaeigiai keleiviniai laivai

- **Pagrindinės nuostatos**

Daugiau informacijos pateikta III priede.

- Laivo konstrukcija turi būti tokia, kad žmonės su negalia ar riboto judumo asmenys galėtų lengvai įlipti ir išlipti su pagalba arba be jos. Laivo konstrukcija turi suteikti galimybę minėtiems asmenims judėti laive, įlipti į denius ir iš jų išlipti be pagalbos arba per rampas, lifthus ar keltuvus. Turėklai, koridoriai ir praėjimai, durų angos ir durys turi būti pritaikyti neįgaliųjų vežimėlyje sėdinčio žmogaus judėjimui.
- Laive įrengti ženklai, skirti padėti keleiviams, turėtų būti prieinami ir lengvai skaitomi riboto judumo asmenims (įskaitant asmenis su jutimo negalia) ir išdėstyti pagrindinėse vietose.
- Operatoriai laive turėtų turėti priemones vizualiai ir žodžiu, kad galėtų teikti pranešimus žmonėms su negalia. Apsauginės signalizacijos sistemos turi būti suprojektuotos taip, kad būtų prieinamos riboto judumo keleiviams, įskaitant keleivius, turinčius jutimo ar mokymosi sutrikimų.

- **Terminas**

Šią direktyvą visos valstybės narės turėjo perkelti į nacionalinę teisę iki 2003 m. sausio mėn.

Reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių

- **Tikslas**

[Reglamente \(ES\) Nr. 1177/2010](#) nustatytos jūrų ar vidaus vandenų keliais keliaujančių keleivių teisių taisyklės ir transporto paslaugų teikėjų siūlomos sąlygos.

- **Taikymo sritis**

- Šis reglamentas taikomas keleiviams, keliaujantiems Sąjungos vežėjo teikiamomis keleivių vežimo paslaugomis ir įlaipinantiems ir (arba) išlaipinantiems valstybės

narės teritorijoje. Tačiau yra keletas išimčių, pavyzdžiui, reglamentas netaikomas laivams, kuriems išduotas leidimas vežti iki 12 keleivių, arba ekskursijoms ir pažintinėms ekskursijoms, išskyrus kruizus [2 straipsnis].

- **Pagrindinės nuostatos**

- Valstybės narės turi užtikrinti, kad uostų valdytojai ir transporto bendrovės nustatytų nediskriminacines patekimo į keleivius taisykles [9 straipsnis].
- Negalima atsisakyti keleiviams rezervuoti, įsigyti bilietą ar įlaipinti keleivius dėl jų negalios ar riboto judumo. Atsisakyti leidžiama tik dėl pateisinamų saugumo priežasčių [7 straipsnis].
- Pagalba vietoje keleiviams su negalia turi būti teikiama nemokamai uoste ir laive. Keleiviai turi turėti galimybę saugiai įlipti į laivą ir iš jo išlipti. Terminalų operatoriai turi užtikrinti, kad jų personalas būtų tinkamai apmokytas teikti tokią pagalbą [14 straipsnis].
- Informacija apie kelionę, įskaitant prieigos sąlygas, turi būti prieinama forma [9 straipsnis].
- Šunys vedliai turi būti apgyvendinti pagal valstybės narės, kurioje veikia paslaugos teikėjas, teisės aktus nuo [10 straipsnio].

- **Terminas**

Reglamentas taikomas visose valstybėse narėse nuo 2012 m. gruodžio 18 d.

[Bendrijų prieinamumo reikalavimų, taikomų Europos viešajam transportui, santrauka rasite šios ataskaitos 5.4 skirsnyje.](#)

3.5. Skaitmeninės paslaugos

3.5.1. Reglamentas (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos (Skaitmeninių paslaugų aktas)

- **Tikslas**

[Reglamente \(ES\) Nr. 2022/2065](#) nustatytos suderintos tarpininkavimo skaitmeninių paslaugų teikimo Europos vidaus rinkoje tarpininkavimo paslaugoms, siūlomoms ES esantiems gavėjams, taisyklės.

- **Taikymo sritis**

Reglamentas taikomas tarpininkavimo paslaugoms, teikiamoms ES esantiems gavėjams [2 straipsnis].

- **Pagrindinės nuostatos**

Šiame reglamente raginama parengti elgesio kodeksą, kuriuo būtų palengvintas labai didelių interneto platformų ir paieškos sistemų prieinamumas, siekiant užtikrinti, kad informacija atitiktų ES teisės aktuose nustatytus prieinamumo reikalavimus. Kitaip tariant, tokia informacija turi būti lengvai randama ir prieinama žmonėms su negalia [47 straipsnis].

- **Terminas**

Reglamentas įsigaliojo 2022 m. lapkričio mėn., o nuo 2024 m. vasario 17 d. turi būti taikomas visoms valstybėms narėms.

3.5.2. Reglamentas (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje

- **Tikslas**

[Reglamentu \(ES\) Nr. 910/2014](#) siekiama padidinti pasitikėjimą ES masto elektroninėmis operacijomis ir viešųjų bei privačiųjų internetinių paslaugų ir e. prekybos veiksmingumą. Juo taip pat pašalinamos elektroninės atpažinties ir e. parašo sistemų kliūtys, kad tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys galėtų naudoti savo elektroninę atpažintį bet kurioje Europos Sąjungos šalyje.

- **Taikymo sritis**

Reglamentu nustatoma tarpvalstybinė elektroninių parašų, elektroninio spaudo, elektroninės laiko žymos, sertifikuoto elektroninio pristatymo ir interneto svetainių tapatumo nustatymo teisinė sistema [2 straipsnis].

- **Pagrindinės nuostatos**

Kai įmanoma, žmonėms su negalia turi būti sudarytos sąlygos naudotis teikiamomis patikimumo užtikrinimo paslaugomis ir teikiant tas paslaugas naudojamais galutinio vartojimo produktais [15 straipsnis].

- **Terminas**

Šis reglamentas taikomas visoms valstybėms narėms nuo 2016 m. liepos 1 d.

3.6. Teisė kreiptis į teismą

3.6.1. Direktyva 2012/29/ES, kuria nustatomi būtinausi nusikaltimų aukų teisių, paramos joms ir jų apsaugos standartai

- **Tikslas**

[Direktyva 2012/29/ES](#) siekiama užtikrinti, kad nusikaltimų aukos būtų pripažintos, su jomis būtų elgiamasi pagarbiai, profesionaliai, jautriai ir nediskriminuojant ir kad jos gautų tinkamą informaciją, paramą ir apsaugą. Ja taip pat siekiama užtikrinti, kad jie galėtų dalyvauti baudžiamajame procese.

- **Taikymo sritis**

Direktyvos nuostatos taikomos visų nusikaltimų aukoms, tačiau ypatingas dėmesys skiriamas konkrečioms aukų kategorijoms, įskaitant negalią turinčias aukas.

- **Pagrindinės nuostatos**

ES valstybės narės turi užtikrinti, kad negalias turinčios aukos galėtų visapusiškai naudotis šioje direktyvoje nustatytais teisėmis vienodomis sąlygomis su kitais asmenimis, pavyzdžiui, užtikrinti, kad bendravimas būtų teikiamas paprasta ir lengvai suprantama kalba žodžiu arba raštu. Jos taip pat turi palengvinti prieigą prie patalpų,

kuriose vyksta baudžiamasis procesas, ir užtikrinti, kad pateikta informacija atitiktų Europos Sąjungos teisės aktuose nustatytus prieinamumo kriterijus [15 dalis].

- **Terminas**

Direktyva įsigaliojo 2012 m. lapkričio mėn. Jo perkėlimo į nacionalinę teisę terminas baigėsi 2015 m. lapkričio 16 d.

4. Standartai, susiję su ES direktyvomis ir įgaliojimais.

4.1. Pritaikymo žmonėms su negalia standartai

4.1.1. EN 301 549 IRT produktų ir paslaugų prieinamumo reikalavimai

- **Standarto tikslas ir taikymo sritis**

Europos standarte [EN 301 549](#) nustatyti funkciniai prieinamumo reikalavimai, taikomi įvairiems informacinių ir ryšių technologijų (IRT) sprendimams. Naujausios 2 šio standarto versijos buvo suderintos. Naujausia versija EN [301 549 v3.2.1](#) šiuo metu galiojanti.

Standartas, į kurį įtrauktas bandymų procedūrų aprašymas ir kiekvieno reikalavimo vertinimo metodika ir kuriame daroma nuoroda į Žiniatinklio turinio prieinamumo gaires (WCAG 2.1) dėl prieinamumo reikalavimų taikymo. Jis skirtas naudoti su internetinėmis, ne žiniatinklio technologijomis, produktais ir paslaugomis, kuriuose naudojama ir programinė įranga, ir techninė įranga.

Šis standartas buvo priimtas reaguojant į Europos Komisijos standartizacijos įgaliojimus [M 376](#) ir [M 554](#).

4.1.2. EN 17210: 2021 Apstatytos aplinkos prieinamumas ir tinkamumas naudoti – Funkciniai reikalavimai

- **Standarto tikslas ir taikymo sritis**

[Standartas EN 17210:2021](#) buvo parengtas atsižvelgiant į Europos Komisijos standartizacijos mandatą [M 420](#) Apstatyta aplinka. Jame nurodomi funkcinio prieinamumo ir tinkamumo naudoti reikalavimai ir rekomendacijos daugeliui konstrukcinių elementų, surinkimo, interjero konfigūracijos, taip pat komponentų ir jungiamųjų detalių, sudarančių pastatytą aplinką.

Konkrečiai, šie funkciniai reikalavimai ir rekomendacijos yra susiję su lauko pėsčiųjų ir miesto zonų statybos aspektais, privažiuoju prie pastatų ir patekimu į juos, patalpų cirkuliacija ir pastatų įrenginių naudojimu, išėjimu iš pastatų įprastose situacijose ir evakuacija avarijos atveju. Į standartą taip pat įtraukti funkciniai reikalavimai ir rekomendacijos, susiję su konkrečios paskirties pastatais, pavyzdžiui, apgyvendinimu, įskaitant viešbučius ir pritaikomus būstus, kultūros, laisvalaikio ir sporto tikslais, taip pat transporto infrastruktūra.

Reikalavimai ir rekomendacijos yra suformuluoti kokybiškai ir apibūdina tikslus, kuriuos reikia pasiekti, atsižvelgiant į vartotojų įvairovę viso gyvenimo perspektyvoje. Jie gali būti naudojami kaip kriterijai skiriant viešąsias sutartis, taip pat kitais tikslais, pavyzdžiui, prieinamumo teisės aktams.

Buvo parengtos dvi techninės ataskaitos, kurios turi būti skaitomos kartu su standartu EN 17210. Tai yra:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Apstatytos aplinkos prieinamumas ir tinkamumas naudoti – Techniniai eksploatacinių savybių kriterijai ir specifikacijos. Šis dokumentas yra techninių eksploatacinių savybių kriterijų ir specifikacijų pavyzdys, kad būtų įvykdyti funkciniai reikalavimai, pateikti Europos standarte EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Apstatytos aplinkos prieinamumas ir tinkamumas naudoti – atitikties vertinimas. Šiame dokumente įvertinama atitiktis funkciniam reikalavimams, pateiktiems EN 17210 standarte.

4.1.3. EN 17161: 2019 Dizainas visiems - prieinamumas

- **Standarto tikslas ir taikymo sritis**

[Standarte 17161:2019](#) nurodomi reikalavimai ir rekomendacijos, kurie leidžia organizacijoms išplėsti žmonių, kuriems jos tarnauja, įvairovę, nustatant skirtingus jų poreikius, ypatybes, gebėjimus ir pageidavimus, įtraukiant juos į savo procedūras ir procesus. Ji taip pat padeda organizacijoms laikytis taikomų teisinių reikalavimų, susijusių su jų produktų, prekių ir paslaugų prieinamumu.

Šiuo dokumentu skatinamas kasdienio naudojimo produktų, prekių ir paslaugų prieinamumas pagal visiems tinkamo dizaino metodą ir jų sąveikumas su pagalbinėmis technologijomis. Tačiau jame nepateikiamos techninės projekto specifikacijos.

Šiame standarte nustatyti reikalavimai yra bendro pobūdžio ir taikomi įvairiems produktams ir paslaugoms.

5. I priedas. Prieinamumo reikalavimai

5.1. Skaitmeninio prieinamumo reikalavimai

Kuriant interneto svetaines, taikomasias programas, taip pat kitus gaminius ir paslaugas, kuriems taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, įskaitant susijusius su autobusų, geležinkelių, oro ir vandens transportu, reikia atsižvelgti į šiuos prieinamumo poreikius ir reikalavimus.

Pastaba: standarto EN 301 549 A.1 lentelėje pateikiamas išsamesnis žiniatinklio turinio prieinamumo reikalavimų sąrašas.

5.1.1. Naudojimas be regėjimo

Turi būti bent vienas naudojimo būdas, kuriam nereikia regėjimo. Pavyzdžiui, ekrano skaitytuvai arba Brailio raštas. Norėdami pagerinti naudojimą be regėjimo, turinyje turi būti:

- Teksto alternatyvos - bet koks netekstinis turinys, pvz., vaizdai, turi turėti teksto alternatyvą, perteikiančią lygiavertę prasmę ar tikslą. (EN 301 549 nuoroda: 10.1.1 punktas).
- Tinkama turinio struktūra – turinyje turi būti tinkamai įdėtos antraštės (H1, H2, H3) ir etiketės. Jis turi būti logiškai ir semantiškai organizuotas. EN 301 549 nuoroda: 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6 punktai).
- Prieinama klaviatūra – visos turinio funkcijos turi būti valdomos per klaviatūros sąsają, o ne tik pele. (EN 301 549 nuoroda: 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1 punktai).
- Multimedijos turinys – bet koks multimedijos turinys turi būti aprašytas garsu. EN 301 549 nuoroda: 7.2, 7.3, 9.1.2.3 punktai.

5.1.2. Naudojimas esant ribotam regėjimui

Skaitmeninis turinys, produktai ir paslaugos turi teikti arba būti suderinami su funkcijomis, leidžiančiomis riboto regėjimo galutiniams naudotojams geriau jį matyti.

- Teksto dydžio didinimas - teksto dydį reikia keisti, kad nereikėtų slinkti. EN 301 549 nuoroda: 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2 punktai).

- Pakankamas spalvų kontrastas – turi pakakti spalvų kontrastų derinio. Vartotojai taip pat turi turėti galimybę reguliuoti spalvų kontrastą. (EN 301 549 nuoroda: 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11 punktai).

5.1.3. Naudojimas be spalvų suvokimo

Turinyje neturi būti reikalaujama, kad galutiniai naudotojai atskirtų spalvas.

- Spalvos naudojimas – bet kokia informacija, perduodama naudojant tik spalvą, turi turėti prieinamą alternatyvą, pvz., tekstą. (EN 301 549 nuoroda: 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1 punktai).

5.1.4. Naudojimas be klausos

Jei gaminyje ar paslaugoje yra daugialypės terpės turinio, turi būti alternatyva girdimajai informacijai.

- Vertimas į gestų kalbą – interneto svetainėje ar taikomojoje programoje pateikiamame žiniasklaidos turinyje turėtų būti vertimo į gestų kalbą EN 301 549 nuorodos: 6.5 punktas).

5.1.5. Naudojimas esant ribotai klausai

Jei produktas ar paslauga teikia daugialypės terpės turinį, jame turi būti funkcijų, leidžiančių vartotojams geriau girdėti informaciją. Šios pritaikymo žmonėms su negalia funkcijos taip pat gali būti naudingos klausos neturintiems naudotojams.

- Subtitrai – bet koks daugialypės terpės turinys turi turėti antraštes. (EN 301 549 nuoroda: 7.1 punktas).
- Alternatyva balso pranešimams – jei svetainė, programa ar produktas teikia ryšio paslaugas, turi būti alternatyva balso pranešimams. Pavyzdžiui, tekstinių pranešimų paslaugos (EN 301 549 nuorodos 6.4 punktas).
- Teksto realiuoju laiku funkcionalumas – šios funkcijos pavyzdys yra programinė įranga, teikianti subtitrus realiuoju laiku telefono skambučių metu. Ribotos klausos asmuo skaito tai, ką sako kitame gale esantis asmuo (EN 301 549 nuorodos 6.2 punktas).

5.1.6. Naudojimas be balso galimybių

Jei turiniui, produktui ar paslaugai reikalinga balso įvestis, ji turi pateikti alternatyvą. Kai kurie vartotojai, neturintys balso galimybių, naudojami pritaikymo žmonėms su negalia funkcijomis, skirtomis klausos neturintiems arba ribotos klausos naudotojams, pvz., teksto pranešimų paslaugomis arba teksto realiuoju laiku funkcijomis.

- Pateikite autentiškumo patvirtinimo balso atpažinimo būdu alternatyvą (EN 301 549 nuorodos 5.3 punktas).
- Vaizdo konferencijų platforma, teikianti ryšį balsu, taip pat turi turėti realaus laiko teksto ryšio kanalą (EN 301 549 nuorodos punktas 6.2.1.2).
- Balsu grindžiama paslauga turi būti alternatyva, kuriai nereikia balso (EN 301 549 nuorodos 6.4 punktas).

5.1.7. Naudojimas su ribotu manipuliavimu jėga

Produktai neturi turėti funkcijų, kurios reikalautų naudoti didelę jėgą ar būtų sunkiai prieinamos. Tačiau gaminiuose, kuriuose naudotojai turi liesti ekraną, atlikti riešo judesius arba naudoti jėgą, turi būti alternatyvų, pvz., valdymo balsu funkcijų.

- Naudojama jėga – vartotojai neturėtų naudoti didelės jėgos, kad suaktyvintų vartotojo sąsajos elementą. EN 301 549 nuoroda: 8.4.2.2 punktas).

5.1.8. Sumažinkite šviesai jautrius traukulių sukėlėjus

Neskelbkite turinio, kuris mirksi 3 ar daugiau kartų per sekundę arba kad blykstė yra žemiau bendro blykstės ir raudonos blykstės slenksčio. Leisti naudotojams sustabdyti bet kokią įtrauktą animaciją (EN 301 549 nuoroda: 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3 punktai).

5.1.9. Vartojimas turint ribotą pažinimą, kalbą ar mokymąsi

Informacija apie produktus ar paslaugas turi būti aiški, nenaudojant techninio žargono ar sudėtingų terminų (EN 301 549 nuorodos 9.3.1 punktas). Be to, instrukcijos ir etiketės turi būti aiškios (EN 301 549 nuorodos punktas 9.3.3.2).

5.2. Informacija apie produktus ir paslaugas

Informacija apie paslaugas ir gaminius, kuriems taikomas Europos prieinamumo aktas, turi būti prieinama daugiau nei vienu formatu. Pavyzdžiui, svetainėje, programoje, audiovizualinėje medžiagoje ir kt. Tai apima informaciją apie oro, geležinkelių, autobusų ir vandens transporto paslaugų teikėjų siūlomą prieinamumo infrastruktūrą.

Informacija apie gaminius, pateikiama ant paties gaminio (etiketės, pakuotės ir įspėjimų) ir naudojimo instrukcijose (naudotojo vadove, svetainėje, programėlėje ir t. t.), turi apimti:

- Produkto paskirtis, kaip suaktyvinti ir naudoti
- Suderinamumas su pagalbinėmis technologijomis
- Įtrauktos pritaikymo žmonėms su negalia funkcijos ir kaip jomis naudotis

5.3. Europos pagalbos telefono numeris (112)

Žmonės su negalia, įskaitant kurčiuosius ir neregius, turi turėti galimybę vienodomis sąlygomis su kitais asmenimis naudotis bendru Europos pagalbos telefono numeriu 112. Tai privaloma visoms valstybėms narėms.

- Paslauga turi būti suderinama su alternatyviomis komunikacijos formomis, pvz., SMS žinutėmis, realiuoju laiku perduodamu tekstu, vaizdo skambučiais ar perdavimo paslaugomis, įskaitant jau parašytą tekstą ar piktogramas. IRT, teikiančios perdavimo paslaugas arba prieigą prie avarinių tarnybų, turi atitikti [taikomus ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#) reikalavimus. (EN 301 594 nuoroda: 13 punktas).
- Naudodami tekstinį ryšį, pvz., SMS, pokalbį ar tekstą realiuoju laiku, operatoriai turi pranešti skambinantiesiems, kad pranešimas gautas.
- Operatoriai turi turėti galimybę atsiliepti į vaizdo skambučius naudodami nacionalinę ir tarptautinę gestų kalbą.
- Lengvai suprantama kalba turi būti naudojama bendraujant su skambinančiaisiais.
- Reikia atsižvelgti į tylūs skambučius, nes skambinantysis gali būti asmuo, esantis realioje kritinėje situacijoje, kuris gali nesugebėti susikalbėti.

(Šaltinis: [EENA, \(2021\). Skubios pagalbos tarnybų prieinamumas žmonėms su negalia](#)).

5.4. Transporto paslaugų prieinamumo reikalavimai

Miesto / tolimojo susisiekimo autobusų ir uostų terminalai, oro uostai ir traukinių stotis turi būti suprojektuoti taip, kad keleiviai galėtų lengvai rasti kelią ir judėti. Toliau pateikiama bendrųjų reikalavimų, kad transporto paslaugos būtų prieinamos, santrauka. Tačiau išsamų paaiškinimą ir instrukcijas, kaip suprojektuoti viešojo transporto vietas, rasite standarte EN 17210:2021.

- **Informacija** - Maršrutai stoties ar terminalo viduje turi būti tinkamai pažymėti ir gerai apšviesti. Ženklaai turi būti lengvai suvokiami ir suprantami. Informacija turi būti išsami, glausta ir pateikiama laiku su atpažįstamais simboliais, piktogramomis ir piktogramomis. Taip pat turi būti taktiliniai ženklai žmonėms su regėjimo negalia. Ženklaams, kuriuose pateikiama informacija apie avarinę situaciją ir saugą, turėtų būti teikiama pirmenybė reklamos atžvilgiu. (EN 17210:2021 nuoroda: 6.2, 6.4, 6.6 ir 6.7 punktai).
- **Tinkamas vizualinis kontrastas** - Turi būti skirtingi vizualinio kontrasto lygiai, kad žmonėms būtų lengviau suvokti savo aplinką ir atpažinti skirtingas sritis. Pavyzdžiui, nedidelis kontrastas tarp didelių paviršių (grindų, sienų, lubų ir kt.), Durų ir durų rėmų, durų atidarymo ir uždarymo komponentų, turėklų ir sienų bei kitų fiksuotų aplinkos elementų. Su saugumu susijusiems elementams turėtų būti numatytas didelis kontrastas. Pavyzdžiui, stiklinės sienos, prieiga prie eskalatorių, laiptelių kraštai ir kt. (EN 17210:2021 nuoroda: 6.3 punktas).
- **Garso informacija** - Stotys, terminalai ir oro uostai turi teikti garso informaciją, įspėjančią apie pavojus ir ekstremalias situacijas, pranešti apie vartų numerius, bilietų rinkimą ir kt. Ši informacija turi būti lengvai suprantama, pakankamos apimtities ir nedviprasmiška. Ji taip pat turi būti pateikiama daugiau nei vienu formatu, pavyzdžiui, kaip viešas skelbimas ir taikomojoje programoje. (EN 17210:2021 nuoroda: 6.5 punktas).
- **Prieinami maršrutai** – turi būti numatytas bent vienas prieinamas maršrutas, kuris sujungtų visus pagrindinius terminalo elementus. Pavyzdžiui, atvykimo vietas,

prieinami įėjimai, įskaitant keleivių informavimo punktus. Šie maršrutai turi eiti trumpiausiu atstumu nuo įėjimo į paskirties vietą ir stovėjimo aikštelės. Jis taip pat turi būti atskirtas nuo transporto priemonių, įskaitant dviračius, kelkraščiu, turėklų ar kitu atitvaru. (EN 17210:2021 nuoroda: 7.1 punktas).

- **Įlaipinimo ir išlaipinimo zonos** – turi būti pažymėtos tarptautiniu prieinamumo simboliu ir ISO simboliu. Kai kelio ir šaligatvio lygis skiriasi, turi būti įrengta įduba, kad būtų lengviau perkelti žmones, kurie naudojami neįgaliųjų vežimėliais. Transporto priemonėse su specialiais kėlimo įtaisais turi būti vietos neįgaliųjų vežimėliu besinaudojančiam asmeniui saugiai manevruoti. Sėdynės turi būti arti įlaipinimo ir išlaipinimo vietos. Be to, turi būti įrengti taktiliniai pėsčiųjų paviršiaus indikatoriai, kad aklieji galėtų rasti kelią į vidų ir išorę. (EN 17210:2021 nuoroda: 8.2 punktas).
- **Prieinamos automobilių stovėjimo vietos** - Žmonėms su negalia skirtos automobilių stovėjimo vietos turi būti šalia įėjimo į pastatą. Rezervuotų vietų skaičius turi būti nustatytas nacionalinės teisės aktais. (EN 17210:2021 nuoroda: 8.3 punktas).
- **Ramos** - Pastatai turi būti suprojektuoti taip, kad rampos nebūtų reikalingos. Ramos yra būtinos, kai prieinamo maršruto nuolydis yra didesnis nei švelnus nuolydis. Be to, turėtų būti numatytas laiptelių skrydis, nebent lygio pokytis būtų lygus dviem laipteliams arba mažesnis. Taip pat reikėtų vengti sekcijų su lenktomis rampomis. Vidaus rampos turėtų būti naudojamos tik ribotiems lygio skirtumams padengti ir niekada nesujungti skirtingų pastato aukštų. (EN 17210:2021 nuoroda: 10.1 punktas).
- **Prieinami tualetai** - Prieinami tualetai yra būtini bet kurioje viešoje vietoje. Jie turėtų būti tose vietose, kurias lengva ir greitai rasti. Bent vienas vonios kambarys turi būti unisex, kad būtų galima naudotis abiejų lyčių žmonėms. Tualete turi būti tike vietos, kad neįgaliojo vežimėlio naudotojas be proboemų galėtų persėsti ant klozeto. Be to, tualetuose turėtų būti kriauklė ir numatyti būdai, kaip išsikviesti pagalbą avarijos atveju. (EN 17210:2021 nuoroda: 12.1 punktas).