

DIREKTIVE

DIREKTIVA (EU) 2019/882 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

od 17. travnja 2019.

o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 114.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora ⁽¹⁾,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom ⁽²⁾,

budući da:

- (1) Svrha je ove Direktive doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem zakona i drugih propisa država članica u pogledu zahtjeva za pristupačnost određenih proizvoda i usluga, posebno ukidanjem i sprječavanjem prepreka slobodnom kretanju određenih pristupačnih proizvoda i usluga, koje proizlaze iz različitih zahtjeva za pristupačnost u državama članicama. Time bi se povećala dostupnost pristupačnih proizvoda i usluga na unutarnjem tržištu te poboljšala pristupačnost relevantnih informacija.
- (2) Potražnja za pristupačnim proizvodima i uslugama velika je, a predviđa se da će se broj osoba s invaliditetom znatno povećati. Okruženje s pristupačnijim proizvodima i uslugama omogućuje uključivije društvo i olakšava samostalan život osobama s invaliditetom. U tom kontekstu trebalo bi imati na umu da se invaliditet u Uniji u većoj mjeri pojavljuje među ženama nego muškarcima.
- (3) Ovom se Direktivom osobe s invaliditetom definiraju u skladu s Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, donesenoj 13. prosinca 2006. (UN CRPD), čija je Unija stranka od 21. siječnja 2011. i koju su ratificirale sve države članice. U Konvenciji Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom navodi se da su osobe s invaliditetom „one koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s ostalima”. Ovom Direktivom promiče se potpuno i učinkovito ravnopravno sudjelovanje poboljšanjem pristupa proizvodima i uslugama široke potrošnje koji svojim prvotnim dizajnom ili naknadnim prilagodbama zadovoljavaju posebne potrebe osoba s invaliditetom.
- (4) Druge osobe sa smanjenom funkcionalnom sposobnošću, kao što su starije osobe, trudnice ili putnici s prtljagom, također bi imale koristi od ove Direktive. Koncept „osobe sa smanjenom funkcionalnom sposobnošću”, kako se navodi u ovoj Direktivi, uključuje osobe s tjelesnim, mentalnim, intelektualnim ili osjetilnim poteškoćama, poteškoćama povezanim sa starenjem ili drugim trajnim ili privremenim uzrocima povezanim s radom tjelesnih funkcija, koje u međudjelovanju s različitim preprekama uzrokuju smanjenu mogućnost pristupa tih osoba proizvodima i uslugama što dovodi do situacija u kojima je nužno da ti proizvodi i usluge budu prilagođeni njihovim posebnim potrebama.
- (5) Razlike u zakonima i drugim propisima država članica u pogledu pristupačnosti proizvoda i usluga za osobe s invaliditetom stvaraju prepreke slobodnom kretanju proizvoda i usluga i narušavaju učinkovito tržišno natjecanje na unutarnjem tržištu. U pogledu nekih proizvoda i usluga te će se razlike u Uniji vjerojatno povećati nakon stupanja na snagu Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom. Te prepreke osobito ugrožavaju gospodarske subjekte, a posebno mala i srednja poduzeća (MSP-ove).

⁽¹⁾ SL C 303, 19.8.2016., str. 103.

⁽²⁾ Stajalište Europskog parlamenta od 13. ožujka 2019. (još nije objavljeno u Službenom listu) i odluka Vijeća od 9. travnja 2019.

- (6) Razlike u nacionalnim zahtjevima za pristupačnost posebno su velika prepreka pojedinačnim poduzetnicima, malim i srednjim poduzećima te mikropoduzećima pri pokretanju posla izvan vlastitog domaćeg tržišta. Nacionalni, pa čak i regionalni ili lokalni zahtjevi za pristupačnost koje su uspostavile države članice trenutačno se razlikuju u pogledu pokrivenosti i razine detaljnosti. Te razlike negativno utječu na konkurentnost i rast zbog toga što izrada i uvođenje na tržište pristupačnih proizvoda i usluga za svako nacionalno tržište zahtijeva dodatne troškove.
- (7) Potrošači pristupačnih proizvoda i usluga te pomoćnih tehnologija suočeni su s visokim cijenama zbog ograničenog tržišnog natjecanja među dobavljačima. Zbog neujednačenosti među nacionalnim propisima smanjuje se korist koja bi mogla proizaći iz razmjene iskustava na nacionalnoj i međunarodnoj razini o odgovoru na društveni i tehnološki razvoj.
- (8) Približavanje nacionalnih mjera na razini Unije stoga je potrebno za pravilno funkcioniranje unutarnjeg tržišta kako bi se stalo na kraj neujednačenosti tržišta pristupačnih proizvoda i usluga, omogućila ekonomija razmjera, olakšala prekogranična trgovina i mobilnost te pomoglo gospodarskim subjektima da usmjere sredstva na inovacije umjesto da ih upotrebljavaju za pokrivanje troškova koji proizlaze iz neujednačenog zakonodavstva širom Unije.
- (9) Koristi od usklađivanja zahtjeva za pristupačnost za unutarnje tržište već su se pokazale primjenom Direktive 2014/33/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽³⁾ o dizalima i Uredbe (EZ) br. 661/2009 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁴⁾ u području prijevoza.
- (10) U Izjavi br. 22, o osobama s invaliditetom, priloženoj Ugovoru iz Amsterdama, na konferenciji predstavnika vlada država članica usuglašeno je da institucije Unije moraju uzeti u obzir potrebe osoba s invaliditetom pri sastavljanju mjera na temelju članka 114. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU).
- (11) Komunikacija Komisije od 6. svibnja 2015. „Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta za Europu” usmjerena je na ostvarenje održivih ekonomskih i socijalnih koristi na povezanom jedinstvenom digitalnom tržištu olakšavanjem trgovine, čime se potiče zapošljavanje unutar Unije. Potrošači Unije još uvijek ne mogu potpuno iskoristiti prednosti jedinstvenog tržišta u pogledu cijena i izbora jer su prekogranične internetske transakcije i dalje vrlo ograničene. Zbog neujednačenosti smanjeno je i prekogranično korištenje transakcijama e-trgovine. Potrebno je također usklađeno djelovati kako bi se osiguralo da elektronički sadržaji, usluge elektroničke komunikacije i pristup audiovizualnim medijskim uslugama budu potpuno dostupni osobama s invaliditetom. Stoga je potrebno uskladiti zahtjeve za pristupačnost diljem jedinstvenog digitalnog tržišta i osigurati da svi građani Unije neovisno o njihovim sposobnostima mogu uživati u pogodnostima takvog tržišta.
- (12) Nakon što je Unija postala stranka Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, njezine su odredbe postale sastavni dio pravnog poretka Unije te su obvezujuće za institucije Unije i za njezine države članice.
- (13) U skladu s Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, njezine stranke obvezne su poduzeti odgovarajuće mjere kako bi se osiguralo da osobe s invaliditetom, na ravnopravnoj osnovi s ostalima, imaju pristup fizičkom okruženju, prijevozu, informacijama i komunikacijama, uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije i sustave, te drugim uslugama i prostorima otvorenima ili namijenjenima javnosti, i u urbanim i u ruralnim područjima. Odbor Ujedinjenih naroda za prava osoba s invaliditetom utvrdio je potrebu izrade zakonodavnog okvira s konkretnim, ostvarivim i vremenski ograničenim mjerilima za praćenje postupne provedbe pristupačnosti.
- (14) Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom njezine stranke poziva se da provode ili promiču istraživanje i razvoj novih tehnologija te da promiču njihovu dostupnost i upotrebu, uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije, pomagala za kretanje, uređaje i pomoćne tehnologije prikladne za osobe s invaliditetom. Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom također se poziva na davanje prioriteta cjenovno pristupačnim tehnologijama.

⁽³⁾ Direktiva 2014/33/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o usklađivanju zakonodavstva država članica u odnosu na dizala i sigurnosne komponente za dizala (SL L 96, 29.3.2014., str. 251.).

⁽⁴⁾ Uredba (EZ) br. 661/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. srpnja 2009. o zahtjevima za homologaciju tipa za opću sigurnost motornih vozila, njihovih prikolica i sustava, sastavnih dijelova i zasebnih tehničkih jedinica namijenjenih za takva vozila (SL L 200, 31.7.2009., str. 1.).

- (15) Stupanje na snagu Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom u pravnim porecima država članica podrazumijeva potrebu za donošenjem dodatnih nacionalnih odredaba o pristupačnosti proizvoda i usluga. Bez djelovanja Unije te odredbe dovele bi do daljnjeg povećanja razlika između zakona i drugih propisa država članica.
- (16) Stoga je u Uniji potrebno olakšati provedbu Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom utvrđivanjem zajedničkih pravila Unije. Ovom Direktivom ujedno se podupire države članice u njihovim naporima da na usklađen način ispune svoje nacionalne obveze kao i obveze u okviru Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom u pogledu pristupačnosti.
- (17) U komunikaciji Komisije od 15. studenoga 2010. naslovljenoj „Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010. – 2020.: obnovljena obveza za Europu bez zapreka”, u skladu s Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, pristupačnost se utvrđuje kao jedno od osam područja djelovanja i navodi se kao osnovni preduvjet za sudjelovanje u društvu te se njome nastoji osigurati pristupačnost proizvoda i usluga.
- (18) Određivanje proizvoda i usluga obuhvaćenih područjem primjene ove Direktive temelji se na analitičkom pregledu provedenom tijekom pripreme procjene učinka u kojem su utvrđeni relevantni proizvodi i usluge za osobe s invaliditetom, a za koje su države članice donijele ili će vjerojatno donijeti različite nacionalne zahtjeve za pristupačnost kojima se narušava funkcioniranje unutarnjeg tržišta.
- (19) Kako bi se osigurala pristupačnost usluga obuhvaćenih područjem primjene ove Direktive, za proizvode koji se upotrebljavaju pri pružanju onih usluga s kojima potrošač ostvaruje interakciju trebala bi također postojati obveza da udovoljavaju primjenjivim zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive.
- (20) Čak i ako se usluga ili dio usluge daje u podugovor trećoj strani, pristupačnost te usluge ne bi smjela biti dovedena u pitanje, a pružatelji usluga trebali bi ispuniti obveze iz ove Direktive. Pružatelji usluga također bi trebali voditi računa o tome da se njihovo osoblje prikladno i stalno osposobljava kako bi se zajamčilo da ima potrebno znanje o upotrebi pristupačnih proizvoda i usluga. Ta bi osposobljavanja trebala obuhvaćati teme kao što su pružanje informacija, savjetovanje i reklamiranje.
- (21) Zahtjeve za pristupačnost trebalo bi uvesti na način kojim se najmanje opterećuje gospodarske subjekte i države članice.
- (22) Potrebno je odrediti zahtjeve za pristupačnost radi stavljanja na tržište proizvoda i usluga koji spadaju u područje primjene ove Direktive kako bi se osiguralo njihovo slobodno kretanje na unutarnjem tržištu.
- (23) Ovom bi Direktivom trebalo propisati obveznu upotrebu zahtjeva za funkcionalnu pristupačnost te bi ih trebalo formulirati kao opće ciljeve. Ti bi zahtjevi trebali biti dovoljno precizni kako bi se njima stvorile pravno obvezujuće obveze te dovoljno detaljni da omogućе ocjenu sukladnosti kako bi se osiguralo dobro funkcioniranje unutarnjeg tržišta za proizvode i usluge obuhvaćene ovom Direktivom te bi se njima trebao pružiti određen stupanj fleksibilnosti kako bi se omogućile inovacije.
- (24) Ova Direktiva sadržava niz kriterija funkcionalne učinkovitosti povezanih s načinima rada proizvoda i usluga. Ti kriteriji ne služe kao opća alternativa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive, već bi se trebali upotrebljavati samo u vrlo specifičnim okolnostima. Ti kriteriji trebali bi se primjenjivati na posebne funkcije ili obilježja proizvoda ili usluga kako bi ih se učinilo pristupačnima ako se zahtjevi za pristupačnost iz ove Direktive ne odnose na jedno ili više tih posebnih funkcija ili obilježja. Osim toga, u slučaju da zahtjev za pristupačnost sadržava posebne tehničke zahtjeve, a u proizvodu ili usluzi postoji alternativno tehničko rješenje za te tehničke zahtjeve, to alternativno tehničko rješenje trebalo bi i dalje biti u skladu s povezanim zahtjevima za pristupačnost te bi trebalo dovesti do istovrijedne ili povećane pristupačnosti primjenom odgovarajućih kriterija za funkcionalnu učinkovitost.
- (25) Ovom Direktivom trebalo bi obuhvatiti potrošačke sustave računalne strojne opreme opće namjene. Kako bi ti sustavi mogli funkcionirati na pristupačan način, i njihovi operativni sustavi trebali bi biti pristupačni. Značajka takvih sustava računalne strojne opreme njihova je višenamjenska priroda i sposobnost da uz pomoć odgovarajuće programske opreme obavljaju najčešće računalske zadatke koje traže potrošači te je predviđeno da njima upravljaju potrošači. Osobna računala, uključujući stolna računala, prijenosna računala, pametne telefone i tablete, primjeri su

takvih sustava računalne strojne opreme. Specijalizirana računala ugrađena u potrošačke elektroničke proizvode ne predstavljaju potrošačke sustave računalne strojne opreme opće namjene. Ova Direktiva ne bi trebala na pojedinačnoj osnovi obuhvaćati pojedinačne komponente s posebnim funkcijama kao što su matična ploča ili memorijski čip koji se upotrebljavaju ili bi se mogli upotrebljavati u takvom sustavu.

- (26) Ovom Direktivom trebalo bi obuhvatiti i terminale za plaćanje, uključujući i njihovu strojnu i programsku opremu, te određene interaktivne samoposlužne terminale, uključujući i njihovu strojnu i programsku opremu, namijenjene upotrebi u pružanju usluga obuhvaćenih ovom Direktivom, na primjer: bankomate; uređaje za izdavanje karata s pomoću kojih se izdaju fizičke karte kojima se omogućuje pristup uslugama, kao što su automati za izdavanje putnih karata, uređaji za izdavanje brojeva za red čekanja u bankama; uređaje za prijavu; i interaktivne samoposlužne terminale na kojima se pružaju informacije, uključujući interaktivne informativne zaslone.
- (27) Međutim, određeni interaktivni samoposlužni terminali na kojima se pružaju informacije ugrađeni kao integrirani dijelovi vozila, zrakoplova, brodova ili željezničkih vozila trebali bi biti isključeni iz područja primjene ove Direktive jer oni sačinjavaju dio tih vozila, zrakoplova, brodova ili željezničkih vozila koji nisu obuhvaćeni ovom Direktivom.
- (28) Ova Direktiva trebala bi također obuhvatiti elektroničke komunikacijske usluge, uključujući komunikaciju prema hitnim službama, kako su definirane u Direktivi (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁵⁾. Mjere koje države članice trenutačno poduzimaju radi osiguravanja pristupačnosti osobama s invaliditetom različite su i nisu usklađene na cijelom unutarnjem tržištu. Osiguravanjem primjene istih zahtjeva za pristupačnost diljem Unije dovest će se do ekonomije razmjera za gospodarske subjekte koji su aktivni u više država članica i olakšat će se učinkovit pristup osobama s invaliditetom u njihovim državama članicama i kada putuju među državama članicama. Kako bi se ostvarila pristupačnost elektroničkih komunikacijskih usluga, uključujući komunikaciju prema hitnim službama, pružatelji bi pored glasovne usluge trebali omogućiti usluge tekstualne komunikacije u stvarnom vremenu i usluge cjelokupnog razgovora ako nude videozapis, istodobno osiguravajući usklađenost svih tih komunikacijskih sredstava. Uz zahtjeve ove Direktive, države članice trebale bi, u skladu s Direktivom (EU) 2018/1972, moći odrediti posrednog pružatelja usluga prijenosa kojim bi se mogle koristiti osobe s invaliditetom.
- (29) Ovom Direktivom usklađuju se zahtjevi za pristupačnost za elektroničke komunikacijske usluge i povezane proizvode te se dopunjuje Direktiva (EU) 2018/1972 kojom su utvrđeni zahtjevi u pogledu jednakovrijednog pristupa i izbora za krajnje korisnike s invaliditetom. Direktivom (EU) 2018/1972 utvrđuju se i zahtjevi u pogledu obveza pružanja univerzalne usluge koji se odnose na cjenovnu pristupačnost pristupa internetu i glasovnih komunikacija te cjenovnu pristupačnost i dostupnost povezane terminalne opreme, posebne opreme i usluga za potrošače s invaliditetom.
- (30) Ovom Direktivom trebalo bi obuhvatiti i potrošačku terminalnu opremu s interaktivnim računalnim svojstvima za koju se predviđa da bi se ponajprije upotrebljavala za pristup elektroničkim komunikacijskim uslugama. Za potrebe ove Direktive za tu bi opremu trebalo smatrati da uključuje opremu koja se upotrebljava kao dio postava za pristup elektroničkim komunikacijskim uslugama kao što su ruter ili modem.
- (31) Za potrebe ove Direktive pristup audiovizualnim medijskim uslugama trebao bi značiti da pristup audiovizualnom sadržaju bude pristupačan, kao i mehanizmi s pomoću kojih se korisnicima s invaliditetom omogućuje da se koriste svojim pomoćnim tehnologijama. Usluge kojima se omogućuje pristup audiovizualnim medijskim uslugama mogle bi obuhvaćati internetske stranice, internetske aplikacije, aplikacije za digitalne prijavnike, aplikacije koje se mogu preuzimati, usluge na mobilnim uređajima, uključujući mobilne aplikacije i povezane reproduktore, kao i povezane televizijske usluge. Pristupačnost audiovizualnih medijskih usluga regulirana je u Direktivi 2010/13/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁶⁾, uz iznimku elektroničkih programskih vodiča (EPV-ovi) koji su uključeni u definiciju usluga kojima se pruža pristup audiovizualnim medijskim uslugama na koje se primjenjuje ova Direktiva.
- (32) U kontekstu zrakoplovnih, autobusnih i željezničkih usluga putničkog prijevoza te usluga putničkog prijevoza vodnim putovima ovom bi Direktivom trebalo obuhvatiti, među ostalim, pružanje informacija o prijevoznim uslugama, uključujući informacije o putovanjima u stvarnom vremenu, putem internetskih stranica, usluga na

⁽⁵⁾ Direktiva (EU) 2018/1972 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (SL L 321, 17.12.2018., str. 36.).

⁽⁶⁾ Direktiva 2010/13/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 10. ožujka 2010. o koordinaciji određenih odredaba utvrđenih zakonima i drugim propisima u državama članicama o pružanju audiovizualnih medijskih usluga (SL L 95, 15.4.2010., str. 1.).

mobilnim uređajima, interaktivnih informacijskih zaslona i interaktivnih samoposlužnih terminala koji su putnicima s invaliditetom potrebni kako bi mogli putovati. To bi moglo uključivati informacije o proizvodima i uslugama pružatelja usluga putničkog prijevoza, informacije prije putovanja, informacije tijekom putovanja i informacije koje se pružaju u slučaju otkazivanja usluge ili kašnjenja u polasku. Drugi elementi informacija mogli bi uključivati i informacije o cijenama i promotivnim ponudama.

- (33) Ovom Direktivom trebalo bi obuhvatiti i internetske stranice, usluge na mobilnim uređajima, uključujući mobilne aplikacije koje su razvili ili koje na raspolaganje stavljaju operatori usluga putničkog prijevoza u okviru područja primjene ove Direktive ili koje se razvijaju ili stavljaju na raspolaganje u njihovo ime, usluge elektroničkog izdavanja karata, elektroničke karte i interaktivne informacijske zaslone.
- (34) Određivanje područja primjene ove Direktive u pogledu usluga zrakoplovnog, autobusnog i željezničkog prijevoza putnika te prijevoza putnika vodnim putovima trebalo bi se temeljiti na postojećem zakonodavstvu za te sektore koje se odnosi na prava putnika. Ako se ova Direktiva ne primjenjuje na određene vrste usluga prijevoza, države članice trebale bi poticati pružatelje usluga da primjenjuju relevantne zahtjeve za pristupačnost iz ove Direktive.
- (35) Direktivom (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁷⁾ već su utvrđene obveze tijela javnog sektora koja pružaju usluge prijevoza, uključujući usluge gradskog i prigradskog prijevoza te usluge regionalnog prijevoza, da svoje internetske stranice učine pristupačnima. Ova Direktiva također sadrži izuzeća za mikropoduzeća koja nude usluge, uključujući i usluge gradskog i prigradskog prijevoza te usluge regionalnog prijevoza. Osim toga, ovom Direktivom obuhvaćene su obveze za osiguravanje pristupačnosti internetskih stranica na kojima se nude usluge e-trgovine. Budući da ova Direktiva sadržava obveze za veliku većinu privatnih pružatelja usluga prijevoza da pri prodaji karata preko interneta, svoje internetske stranice učine pristupačnima, u ovoj Direktivi nije potrebno uvoditi dodatne zahtjeve za internetske stranice pružatelja usluga gradskog i prigradskog prijevoza te pružatelja usluga regionalnog prijevoza.
- (36) Određeni elementi zahtjeva za pristupačnost, osobito oni koji se odnose na pružanje informacija kako je utvrđeno u ovoj Direktivi, već su obuhvaćeni postojećim zakonodavstvom Unije u području prijevoza putnika. To uključuje elemente Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁸⁾, Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁹⁾, Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁰⁾, Uredbe (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹¹⁾ i Uredbe (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹²⁾. To uključuje i relevantne akte donesene na temelju Direktive 2008/57/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹³⁾. Kako bi se osigurala regulatorna dosljednost, zahtjevi za pristupačnost utvrđeni u tim uredbama i aktima trebali bi se i dalje primjenjivati. Međutim, dodatnim bi se zahtjevima iz ove Direktive dopunili postojeći zahtjevi te bi se time poboljšalo funkcioniranje unutarnjeg tržišta u području prijevoza i pogodovalo osobama s invaliditetom.
- (37) Određeni elementi usluga prijevoza ne bi trebali biti obuhvaćeni ovom Direktivom kada se pružaju izvan državnog područja država članica, čak i ako je usluga namijenjena tržištu Unije. U pogledu tih elemenata operator usluge putničkog prijevoza trebao bi samo biti obavezan osigurati da su zahtjevi iz ove Direktive zadovoljeni u odnosu na dio usluge koja se nudi na području Unije. Međutim, u slučaju zračnog prijevoza, zračni prijevoznici Unije trebali bi osigurati da su primjenjivi zahtjevi iz ove Direktive zadovoljeni i na letovima s polaskom iz zračne luke koja se

⁽⁷⁾ Direktiva (EU) 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća od 26. listopada 2016. o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora (SL L 327, 2.12.2016., str. 1.).

⁽⁸⁾ Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1.).

⁽⁹⁾ Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1.).

⁽¹⁰⁾ Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3.12.2007., str. 14.).

⁽¹¹⁾ Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010., str. 1.).

⁽¹²⁾ Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 55, 28.2.2011., str. 1.).

⁽¹³⁾ Direktiva 2008/57/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o interoperabilnosti željezničkog sustava unutar Zajednice (preinaka) (SL L 191, 18.7.2008., str. 1.).

nalazi u trećoj zemlji i kojima je određeno zračna luka koja se nalazi na državnom području država članica. Nadalje, svi zračni prijevoznici, uključujući one koji nisu licencirani u Uniji, trebali bi osigurati da su primjenjivi zahtjevi iz ove Direktive zadovoljeni u slučaju letova s polaskom s područja Unije prema državnom području treće zemlje.

- (38) Gradske vlasti trebalo bi poticati da integriraju pristupačnost uslugama gradskog prijevoza bez prepreka u svoje planove održive gradske mobilnosti i da redovito objavljuju popise najboljih praksi povezanih s pristupačnošću javnog gradskog prijevoza bez prepreka i s mobilnošću.
- (39) Pravom Unije o bankarskim i financijskim uslugama nastoji se zaštititi potrošače koji su korisnici tih usluga diljem Unije i pružiti im informacije, ali njime nisu obuhvaćeni zahtjevi za pristupačnost. Kako bi osobe s invaliditetom mogle upotrebljavati te usluge u cijeloj Uniji, uključujući, ako je moguće, putem internetskih stranica i usluga na mobilnim uređajima, uključujući mobilne aplikacije, donositi utemeljene odluke i biti sigurne da su prikladno zaštićene jednako kao i drugi potrošači te kako bi se osigurali jednaki uvjeti za pružatelje usluga, ovom bi se Direktivom trebali utvrditi zajednički zahtjevi za pristupačnost za određene bankarske i financijske usluge koje se pružaju potrošačima.
- (40) Odgovarajući zahtjevi za pristupačnost trebali bi se primjenjivati i na metode za identifikaciju, elektroničke potpise i platne usluge, s obzirom na to da su oni potrebni za provođenje potrošačkih bankarskih transakcija.
- (41) Datoteke e-knjiga temelje se na elektroničkom računalnom kodiranju kojim se omogućuje optjecaj i pregled uglavnom tekstualnog i grafičkog intelektualnog djela. Pristupačnost datoteka e-knjiga ovisi o stupnju preciznosti tog kodiranja, osobito u pogledu kvalifikacije različitih sastavnih elemenata tog djela te standardiziranog opisa njegove strukture. Interoperabilnošću u pogledu pristupačnosti trebalo bi optimizirati kompatibilnost tih datoteka s korisničkim agentima te s trenutačnim i budućim pomoćnim tehnologijama. Određene elemente posebnih djela kao što su stripovi, dječje knjige i knjige o umjetnosti trebalo bi uzeti u obzir imajući u vidu sve primjenjive zahtjeve za pristupačnost. Različitim zahtjevima za pristupačnost u državama članicama otežalo bi se izdavačima i drugim gospodarskim subjektima da iskoriste prednosti unutarnjeg tržišta, mogli bi se pojaviti problemi interoperabilnosti s e-čitačima te bi se njima ograničio pristup za korisnike s invaliditetom. U kontekstu e-knjiga pojmom pružatelja usluge moglo bi se obuhvatiti izdavače i druge gospodarske subjekte koji sudjeluju u njihovoj distribuciji.

Prepoznato je da se osobe s invaliditetom i dalje suočavaju s preprekama za pristup sadržaju koji je zaštićen autorskim i srodnim pravima te da su već poduzete određene mjere za rješavanje takvih situacija, primjerice donošenjem Direktive (EU) 2017/1564 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁴⁾ i Uredbe (EU) 2017/1563 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁵⁾, te da bi se u budućnosti s tim u vezi mogle poduzeti dodatne mjere Unije.

- (42) U ovoj se Direktivi usluge e-trgovine definiraju kao usluge koja se pružaju na daljinu, putem internetskih stranica i usluga na mobilnim uređajima, elektroničkim sredstvima i na pojedinačni zahtjev potrošača, s ciljem sklapanja potrošačkog ugovora. Za potrebe te definicije „na daljinu” znači da se usluga pruža bez istodobne prisutnosti stranaka; „elektroničkim sredstvima” znači da se usluga prvotno šalje i prima na određeno mjesto s pomoću elektroničke opreme za obradu (uključujući digitalnu kompresiju) i pohranu podataka te u potpunosti šalje, prenosi i prima telegrafski, radiovezom, optičkim sredstvima ili drugim elektromagnetskim sredstvima; „na pojedinačni zahtjev potrošača” znači da se usluga pruža na temelju pojedinačnog zahtjeva. S obzirom na povećanu važnost usluga e-trgovine i njihovu iznimno tehnološku narav, važno je imati usklađene zahtjeve za njihovu pristupačnost.

⁽¹⁴⁾ Direktiva (EU) 2017/1564 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. rujna 2017. o određenim dopuštenim upotrebama određenih djela i drugih predmeta zaštite koji su zaštićeni autorskim pravom i srodnim pravima u korist osoba koje su slijepe, koje imaju oštećenje vida ili imaju drugih poteškoća u korištenju tiskanim materijalima i o izmjeni Direktive 2001/29/EZ o usklađivanju određenih aspekata autorskog i srodnih prava u informacijskom društvu (SL L 242, 20.9.2017., str. 6.).

⁽¹⁵⁾ Uredba (EU) 2017/1563 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. rujna 2017. o prekograničnoj razmjeni između Unije i trećih zemalja primjeraka u dostupnom formatu određenih djela i drugih predmeta zaštite koji su zaštićeni autorskim pravom i srodnim pravima u korist osoba koje su slijepe, koje imaju oštećenje vida ili imaju drugih poteškoća u korištenju tiskanim materijalima (SL L 242, 20.9.2017., str. 1.).

- (43) Obveze pristupačnosti za usluge e-trgovine iz ove Direktive trebale bi se primjenjivati na internetsku prodaju bilo kojeg proizvoda ili usluge i trebale bi se stoga također primjenjivati na prodaju proizvoda ili usluge zasebno obuhvaćenih ovom Direktivom.
- (44) Mjere u vezi s pristupačnošću odgovora u komunikaciji prema hitnim službama trebale bi se donijeti bez dovođenja u pitanje organizacije hitnih službi i ne bi trebale utjecati na nju, što ostaje u isključivoj nadležnosti država članica.
- (45) U skladu s Direktivom (EU) 2018/1972, države članice osiguravaju da krajnji korisnici s invaliditetom imaju pristup hitnim službama koji je dostupan putem komunikacija prema hitnim službama te je jednak pristupu drugih krajnjih korisnika u skladu s pravom Unije kojim se usklađuju zahtjevi za dostupnost proizvoda i usluga. Komisija te nacionalna regulatorna tijela ili druga nadležna tijela trebaju poduzeti odgovarajuće mjere kako bi se osiguralo da krajnji korisnici s invaliditetom, tijekom putovanja u drugoj državi članici, imaju pristup hitnim službama uz jednake uvjete kao i drugi krajnji korisnici, ako je to izvedivo, bez prethodne registracije. Tim se mjerama nastoji osigurati interoperabilnost u svim državama članicama te se one u najvećoj mogućoj mjeri trebaju temeljiti na europskim normama ili specifikacijama utvrđenima u skladu s člankom 39. Direktive (EU) 2018/1972. Te mjere ne sprječavaju države članice da donose dodatne zahtjeve u svrhu ostvarivanja ciljeva iz te Direktive. Kao druga mogućnost za ispunjavanje zahtjeva za pristupačnost u pogledu odgovora u komunikaciji prema hitnim službama za korisnike s invaliditetom utvrđenih u ovoj Direktivi, države članice trebale bi moći odrediti posrednog pružatelja usluga prijenosa, u svojstvu treće strane, kojim bi se koristile osobe s invaliditetom za komunikaciju s pristupnom točkom sigurnosnog poziva dok te pristupne točke sigurnosnog poziva ne budu sposobne upotrebljavati elektroničke komunikacijske usluge putem internetskih protokola za osiguravanje pristupačnosti odgovora komunikacija prema hitnim službama. U svakom slučaju obveze iz ove Direktive ne bi se smjele tumačiti tako da ograničavaju ili umanjuju bilo kakve obveze u korist krajnjih korisnika s invaliditetom, uključujući istovjetni pristup elektroničkim komunikacijskim uslugama hitnim službama, kao ni obveze o pristupačnosti kako su utvrđene u Direktivi (EU) 2018/1972.
- (46) U Direktivi (EU) 2016/2102 definiraju se zahtjevi za pristupačnost internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora i drugih povezanih aspekata, posebice zahtjeva u pogledu usklađenosti relevantnih internetskih stranica i mobilnih aplikacija. Ta Direktiva, međutim, sadrži poseban popis izuzetaka. Slični izuzeci relevantni su i za ovu Direktivu. Neke aktivnosti koje se odvijaju putem internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora, poput usluga putničkog prijevoza ili usluga e-trgovine, koje su obuhvaćene područjem primjene ove Direktive, trebale bi uz ostalo biti u skladu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive kako bi se osiguralo da je internetska prodaja proizvoda i usluga pristupačna osobama s invaliditetom bez obzira na to je li prodavač javni ili privatni gospodarski subjekt. Zahtjeve za pristupačnost iz ove Direktive trebalo bi uskladiti sa zahtjevima iz Direktive (EU) 2016/2102 unatoč razlikama primjerice u pogledu praćenja, izvješćivanja ili primjene.
- (47) Četiri načela pristupačnosti internetskim stranicama i mobilnim aplikacijama koja se koriste u Direktivi (EU) 2016/2102 jesu: mogućnost percepcije, što znači da informacije i sastavni dijelovi korisničkog sučelja moraju biti predstavljeni korisnicima tako da ih oni mogu percipirati; operabilnost, što znači da se sastavnim dijelovima korisničkog sučelja i navigacije mora moći upravljati; razumljivost, što znači da informacije i način rada korisničkog sučelja moraju biti razumljivi; i stabilnost, što znači da sadržaji moraju biti dovoljno stabilni da ih može pouzdano tumačiti širok raspon korisničkih agenata, uključujući pomoćne tehnologije. Ta su načela relevantna i za ovu Direktivu.
- (48) Države članice trebale bi poduzeti sve odgovarajuće mjere kako bi osigurale da se zbog razloga koji se odnose na zahtjeve za pristupačnost ne ograničava slobodno kretanje proizvoda i usluga obuhvaćenih ovom Direktivom unutar Unije ako su ti proizvodi i usluge u skladu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost.
- (49) U nekim situacijama, zajedničkim zahtjevima za pristupačnost izgrađenog okoliša olakšalo bi se slobodno kretanje povezanih usluga i osoba s invaliditetom. Stoga bi ovom Direktivom trebalo omogućiti državama članicama da izgrađeni okoliš koji se koristi za pružanje usluga uključe u područje primjene ove Direktive te tako osiguraju sukladnost sa zahtjevima za pristupačnost određenima u Prilogu III.
- (50) Pristupačnost bi trebalo postići sustavnim uklanjanjem i sprječavanjem prepreka, po mogućnosti pristupom univerzalnog dizajna ili „dizajna za sve”, koji pomaže da se osobama s invaliditetom osigura pristup

na ravnopravnoj osnovi s ostalima. Prema Konvenciji Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom taj pristup „označava oblikovanje proizvoda, okruženja, programa i usluga na način da ih mogu koristiti svi ljudi u najvećoj mogućoj mjeri, bez potrebe prilagođavanja ili posebnog oblikovanja”. U skladu s Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, „univerzalni dizajn” ne isključuje pomoćne naprave za određene skupine osoba s invaliditetom u onim slučajevima kada je to potrebno”. Nadalje, načelom pristupačnosti ne bi trebalo isključiti omogućavanje razumne prilagodbe ako je obvezna prema nacionalnom pravu ili pravu Unije. Pristupačnost i univerzalni dizajn trebalo bi tumačiti u skladu s Općom napomenom br. 2(2014)- Članak 9.: Pristupačnost kako ju je napisao Odbor za prava osoba s invaliditetom.

- (51) Proizvodi ili usluge obuhvaćeni područjem primjene ove Direktive nisu automatski obuhvaćeni područjem primjene Direktive Vijeća 93/42/EEZ ⁽¹⁶⁾. Međutim, neke pomoćne tehnologije koje su medicinski proizvodi mogle bi biti obuhvaćene područjem primjene te Direktive.
- (52) Većinu radnih mjesta u Uniji osiguravaju MSP-ovi i mikropoduzeća. Oni imaju presudnu važnost za budući rast, ali se vrlo često suočavaju sa smetnjama i preprekama u razvoju svojih proizvoda ili usluga, posebno u prekograničnom kontekstu. Stoga je potrebno olakšati rad MSP-ovima i mikropoduzećima usklađivanjem nacionalnih odredbi o pristupačnosti te pritom zadržati potrebne zaštitne mjere.
- (53) Da bi mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća imala koristi od ove Direktive, ona istinski moraju ispunjavati zahtjeve iz Preporuke Komisije 2003/361/EZ ⁽¹⁷⁾ i mjerodavne sudske prakse, s ciljem sprječavanja zaobilazanja njezinih pravila.
- (54) Da bi se osigurala dosljednost zakonodavstva Unije, ova Direktiva trebala bi se temeljiti na Odluci br. 768/2008/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁸⁾ s obzirom na to da se odnosi na proizvode koji već podliježu drugim aktima Unije, uvažavajući istodobno posebne značajke zahtjeva za pristupačnost iz ove Direktive.
- (55) Svi gospodarski subjekti koji su obuhvaćeni područjem primjene ove Direktive i sudjeluju u opskrbnom i distribucijskom lancu trebali bi osigurati da se na raspolaganje na tržištu stavljaju isključivo proizvodi koji su u skladu s ovom Direktivom. Isto bi se trebalo primjenjivati na gospodarske subjekte koji pružaju usluge. Potrebno je osigurati jasnu i razmjernu raspodjelu obveza koje odgovaraju ulozi svakog gospodarskog subjekta u opskrbnom i distribucijskom procesu.
- (56) Gospodarski subjekti trebali bi biti odgovorni za usklađenost proizvoda i usluga, u odnosu sa svojom ulogom u opskrbnom lancu, kako bi se osigurala visoka razina zaštite pristupačnosti i zajamčilo pošteno tržišno natjecanje na tržištu Unije.
- (57) Obveze iz ove Direktive trebale bi se jednako primjenjivati na gospodarske subjekte u javnom i privatnom sektoru.
- (58) Proizvođač koji detaljno poznaje postupak osmišljavanja i proizvodnje najprimjereniji je za provedbu cijelog postupka ocjenjivanja sukladnosti. Proizvođač je odgovoran za sukladnost proizvoda, a tijela za nadzor tržišta trebala bi imati ključnu ulogu pri provjeri toga jesu li proizvodi koji su stavljeni na raspolaganje u Uniju proizvedeni u skladu s pravom Unije.
- (59) Uvoznici i distributeri trebali bi biti uključeni u nadzor tržišta koji provode nacionalna tijela i u tome aktivno sudjelovati te nadležnim tijelima dostavljati sve potrebne informacije o određenom proizvodu.
- (60) Uvoznici bi trebali osigurati da su proizvodi iz trećih zemalja koji dolaze na tržište Unije u skladu s ovom Direktivom i osobito da su proizvođači proveli odgovarajuće postupke ocjenjivanja sukladnosti u odnosu na te proizvode.
- (61) Prilikom stavljanja proizvoda na tržište uvoznici bi trebali na proizvodu navesti svoje ime, registrirano trgovačko ime ili registrirani trgovački znak i adresu na koju ih je moguće kontaktirati.

⁽¹⁶⁾ Direktiva Vijeća 93/42/EEZ od 14. lipnja 1993. o medicinskim proizvodima (SL L 169, 12.7.1993., str. 1.).

⁽¹⁷⁾ Preporuka Komisije 2003/361/EZ od 6. svibnja 2003. o definiciji mikro, malih i srednjih poduzeća (SL L 124, 20.5.2003., str. 36.).

⁽¹⁸⁾ Odluka br. 768/2008/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. o zajedničkom okviru za stavljanje na tržište proizvoda i o stavljanju izvan snage Odluke Vijeća 93/465/EEZ (SL L 218, 13.8.2008., str. 82.).

- (62) Distributeri bi trebali osigurati da njihovo postupanje s proizvodom ne utječe negativno na sukladnost proizvoda sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive.
- (63) Svaki gospodarski subjekt koji na tržište stavlja proizvode pod svojim imenom ili zaštitnim znakom ili proizvod već dostupan na tržištu izmijeni na takav način da bi to moglo utjecati na usklađenost s primjenjivim zahtjevima trebao bi se smatrati proizvođačem i trebao bi preuzeti obveze proizvođača.
- (64) Zahtjevi za pristupačnost trebali bi se zbog proporcionalnosti primjenjivati samo u mjeri u kojoj oni ne uzrokuju nerazmjerno opterećenje dotičnom gospodarskom subjektu i u mjeri u kojoj se zbog njih ne zahtijeva znatna promjena proizvoda i usluga zbog koje bi se oni iz temelja morali promijeniti uzimajući u obzir ovu Direktivu. Ipak, trebali bi postojati kontrolni mehanizmi kako bi se provjeravalo pravo na izuzeće od primjenjivosti zahtjeva za pristupačnost.
- (65) U ovoj bi se Direktivi trebalo slijediti načelo „prvo misli na male” i uzeti u obzir administrativno opterećenje s kojim se suočavaju MSP-ovi. U njoj bi trebalo postaviti manje stroga pravila u pogledu ocjenjivanja sukladnosti te utvrditi zaštitne odredbe za gospodarske subjekte umjesto općih izuzeća i odstupanja za ta poduzeća. Stoga bi se, pri uspostavljanju pravila za odabir i provedbu najprikladnijih postupaka ocjenjivanja sukladnosti trebala uzeti u obzir situacija malih i srednjih poduzeća, a obveze za ocjenjivanje sukladnosti sa zahtjevima za pristupačnost trebalo bi ograničiti na mjeru u kojoj one ne nameću nerazmjerno opterećenje za MSP-ove. Osim toga, tijela za nadzor tržišta trebala bi djelovati na način razmjerni veličini poduzeća i voditi računa o tome je li riječ o maloserijskoj ili izvanserijskoj proizvodnji dotičnoga proizvoda, bez stvaranja nepotrebnih prepreka za MSP-ove, ne dovodeći pritom u pitanje zaštitu javnog interesa.
- (66) U iznimnim slučajevima u kojima bi usklađenost sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive nametala nerazmjerno opterećenje za gospodarske subjekte, od gospodarskih subjekata trebalo bi tražiti da ispune te zahtjeve samo do mjere u kojoj oni ne uzrokuju nerazmjerno opterećenje. U takvim opravdanim slučajevima bilo bi razumno nemoguće da gospodarski subjekt potpuno primijeni jedan ili više zahtjeva za pristupačnost. Međutim, primjenom tih zahtjeva gospodarski subjekt trebao bi uslugu ili proizvod obuhvaćene područjem primjene ove Direktive učiniti što je moguće pristupačnijim do mjere u kojoj ti zahtjevi ne uzrokuju nerazmjerno opterećenje. Oni zahtjevi za pristupačnost za koje je gospodarski subjekt smatrao da ne uzrokuju nerazmjerno opterećenje trebali bi se primjenjivati u potpunosti. Iznimke od usklađenosti s jednim ili više zahtjeva za pristupačnost zbog nerazmjernog opterećenja koje se njima nameće ne bi smjele prelaziti ono što je strogo potrebno za ograničenje tog opterećenja u odnosu na dotični određeni proizvod ili uslugu u svakom pojedinom slučaju. Mjere kojima bi se uzrokovalo nerazmjerno opterećenje trebalo bi tumačiti kao mjere kojima bi se gospodarskom subjektu nametnulo dodatno pretjerano organizacijsko ili financijsko opterećenje, uzimajući pritom u obzir vjerojatne koristi koje se time ostvaruju za osobe s invaliditetom u skladu s kriterijima iz ove Direktive. Na temelju tih razmatranja trebalo bi utvrditi kriterije kako bi se gospodarskim subjektima i odgovarajućim tijelima omogućila usporedba različitih situacija i sustavna procjena postoji li nerazmjerno opterećenje. Pri svakoj procjeni mjere u kojoj se zahtjevi za pristupačnost ne mogu ispuniti jer bi se njima uzrokovalo nerazmjerno opterećenje trebali bi se uzimati u obzir samo legitimni razlozi. Nedostatak prioriteta, vremena ili znanja ne bi se smio smatrati legitimnim razlogom.
- (67) Ukupna procjena nerazmjernog opterećenja trebala bi se provesti primjenom kriterija određenih u Prilogu VI. Gospodarski subjekt trebao bi dokumentirati procjenu nerazmjernog opterećenja uzimajući u obzir relevantne kriterije. Pružatelji usluga trebali bi barem svakih pet godina obnoviti svoju procjenu nerazmjernog opterećenja.
- (68) Gospodarski subjekt trebao bi obavijestiti odgovarajuća tijela da je djelovao na temelju odredaba ove Direktive koje se odnose na temeljnu promjenu i/ili nerazmjerno opterećenje. Isključivo na zahtjev odgovarajućeg tijela, gospodarski subjekt trebao bi dostaviti presliku procjene o tome zašto njegov proizvod ili usluga nisu u potpunosti pristupačni i dostaviti dokaze o nerazmjernom opterećenju i/ili temeljnoj promjeni.
- (69) Ako na temelju tražene procjene pružatelj usluga zaključi da bi zahtjev da svi samoposlužni terminali koji se upotrebljavaju za pružanje usluga obuhvaćenih ovom Direktivom budu u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive predstavljao nerazmjerno opterećenje, gospodarski subjekt i dalje bi trebao primjenjivati te zahtjeve u mjeri u kojoj mu se tim zahtjevima ne uzrokuje takvo nerazmjerno opterećenje. Slijedom toga pružatelj usluga trebao bi procijeniti mjeru do koje bi mu ograničena razina pristupačnosti u svim samoposlužnim terminalima ili ograničeni broj potpuno pristupačnih samoposlužnih terminala omogućili da izbjegne nerazmjerno opterećenje koje bi mu u protivnom bilo nametnuto i koje bi trebalo biti potrebno radi ispunjavanja zahtjeva za pristupačnost iz ove Direktive u onoj mjeri kojom se izbjegava nametanje nerazmjernog opterećenja.

- (70) Mikropoduzeća se razlikuju od svih ostalih poduzeća ograničenom količinom ljudskih resursa, godišnjim prometom ili ukupnom godišnjom bilancom. Mikropoduzećima stoga obveza usklađivanja sa zahtjevima za pristupačnost općenito zahtijeva veći dio njihovih financijskih i ljudskih resursa nego drugim poduzećima te je veća vjerojatnost da će predstavljati nerazmjernan udio u troškovima. Znatan udio troškova mikropoduzeća proizlazi iz ispunjavanja ili vođenja dokumentacije i evidencija kako bi se dokazala usklađenost s različitim zahtjevima određenima u pravu Unije. Iako bi svi gospodarski subjekti obuhvaćeni ovom Direktivom trebali moći procijeniti razmjernost usklađivanja sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive i uskladiti se s njima samo u mjeri u kojoj oni nisu nerazmjerni, zahtijevati takvu procjenu od mikropoduzeća koja pružaju usluge samo po sebi predstavljalo bi nerazmjerno opterećenje. Zahtjevi i obveze iz ove Direktive ne bi se stoga trebali primjenjivati na mikropoduzeća koja pružaju usluge obuhvaćene područjem primjene ove Direktive.
- (71) U ovoj bi Direktivi za mikropoduzeća koja se bave proizvodima u području primjene ove Direktive zahtjevi i obveze trebali biti jednostavniji kako bi se smanjilo nametanje administrativno opterećenje.
- (72) Iako su neka mikropoduzeća izuzeta od obveza ove Direktive, sva mikropoduzeća trebalo bi poticati da proizvode, uvoze ili distribuiraju proizvode i pružaju usluge koji su u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive s ciljem povećanja njihove konkurentnosti, kao i njihova potencijala rasta na unutarnjem tržištu. Stoga bi države članice mikropoduzećima trebale osigurati smjernice i alate radi lakše provedbe nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva.
- (73) Svi gospodarski subjekti trebali bi djelovati odgovorno te u potpunom skladu s primjenjivim pravnim zahtjevima prilikom stavljanja proizvoda na tržište ili stavljanja na raspolaganje na tržištu ili pružanja usluga na tržištu.
- (74) Kako bi se olakšalo ocjenjivanje sukladnosti s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost, treba predvidjeti pretpostavku sukladnosti za proizvode i usluge koji su u skladu s dobrovoljnim usklađenim normama donesenima u skladu s Uredbom (EU) br. 1025/2012 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁹⁾ u svrhu sastavljanja detaljnih tehničkih specifikacija tih zahtjeva. Komisija je europskim organizacijama za normizaciju već uputila brojne zahtjeve za normizaciju pristupačnosti, poput zahtjeva za normizaciju M/376, M/473 i M/420, koji bi bili relevantni za pripremu usklađenih normi.
- (75) Uredbom (EU) br. 1025/2012 predviđen je postupak za službene prigovore na usklađene norme za koje se smatra da ne zadovoljavaju zahtjeve iz ove Direktive.
- (76) Europske bi norme trebale biti tržišno orijentirane, njima bi se u obzir trebao uzimati javni interes, ali i ciljevi politika koje je Komisija jasno navela u zahtjevu jednoj ili više europskih organizacija za normizaciju da izrade usklađene norme, i trebale bi se temeljiti na konsenzusu. U nedostatku usklađenih normi i kada je to potrebno radi usklađivanja unutarnjeg tržišta, Komisiji bi u određenim slučajevima trebalo biti omogućeno donošenje provedbenih akata o uspostavi tehničkih specifikacija za zahtjeve za pristupačnost iz ove Direktive. Mogućnost uspostave tehničkih specifikacija trebala bi se ograničiti na takve slučajeve. Komisija bi trebala imati mogućnost donošenja tehničkih specifikacija na primjer kada je normizacijski postupak blokiran jer ne postoji konsenzus među dionicima ili ako dolazi do nepotrebnog kašnjenja u uspostavi usklađene norme, primjerice zbog toga što nije postignuta očekivana kvaliteta. Komisija bi trebala ostaviti dovoljno vremena od podnošenja zahtjeva jednoj ili više europskih organizacija za normizaciju za izradu usklađenih normi do donošenja tehničke specifikacije koja se odnosi na taj isti zahtjev za pristupačnost. Komisiji se ne bi smjelo omogućiti donošenje tehničkih specifikacija ako zahtjeve za pristupačnost prethodno nije pokušala obuhvatiti europskim normizacijskim sustavom, osim ako Komisija može dokazati da se tehničkom specifikacijom poštuju zahtjevi utvrđeni u Prilogu II. Uredbi (EU) br. 1025/2012.
- (77) U cilju uspostavljanja, na najučinkovitiji način, usklađenih normi i tehničkih specifikacija koje zadovoljavaju zahtjeve za pristupačnost proizvoda i usluga iz ove Direktive, Komisija bi trebala uključiti, kada je to izvedivo, krovne europske organizacije osoba s invaliditetom i sve druge relevantne dionike u tom procesu.

⁽¹⁹⁾ Uredba (EU) br. 1025/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2012. o europskoj normizaciji, o izmjeni direktiva Vijeća 89/686/EEZ i 93/15/EEZ i direktiva 94/9/EZ, 94/25/EZ, 95/16/EZ, 97/23/EZ, 98/34/EZ, 2004/22/EZ, 2007/23/EZ, 2009/23/EZ i 2009/105/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Odluke Vijeća 87/95/EEZ i Odluke br. 1673/2006/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 316, 14.11.2012., str. 12.).

- (78) Kako bi se osigurao učinkovit pristup informacijama za potrebe nadzora tržišta, informacije koje su potrebne da bi se dala izjava o pridržavanju svih primjenjivih akata Unije trebale bi biti stavljene na raspolaganje u jedinstvenoj EU izjavi o sukladnosti. Kako bi se smanjilo administrativno opterećenje za gospodarske subjekte, trebalo bi im omogućiti da u jedinstvenu EU izjavu o sukladnosti mogu uključiti sve relevantne pojedinačne izjave o sukladnosti.
- (79) U pogledu ocjene sukladnosti proizvoda u ovoj bi se Direktivi trebala upotrijebiti unutarnja kontrola proizvodnje „modula A” utvrđenog u Prilogu II. Odluci br. 768/2008/EZ, što omogućuje gospodarskim subjektima da dokažu te nadležnim tijelima da provjere da su proizvodi stavljani na raspolaganje na tržištu u skladu sa zahtjevima za pristupačnost, a s druge strane to ne uzrokuje nepotrebno opterećenje.
- (80) Prilikom provedbe nadzora tržišta proizvoda i provjere sukladnosti usluga nadležna tijela trebala bi provjeriti ocjenjivanja sukladnosti, uključujući je li relevantno ocjenjivanje temeljne promjene ili nerazmjernog opterećenja provedeno ispravno. Ta bi tijela svoje dužnosti trebala izvršavati i u suradnji s osobama s invaliditetom te organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i njihove interese.
- (81) U pogledu usluga, informacije potrebne za ocjenu sukladnosti sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive trebale bi se nalaziti u općim uvjetima ili u jednakovrijednom dokumentu, ne dovodeći u pitanje Direktivu 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²⁰⁾.
- (82) Oznaka CE, kojom se označava sukladnost proizvoda sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive, vidljiva je posljedica cijelog postupka koji obuhvaća ocjenjivanje sukladnosti u širem smislu. U ovoj bi se Direktivi trebala slijediti opća načela kojima se uređuje oznaka CE iz Uredbe (EZ) br. 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²¹⁾ o utvrđivanju zahtjeva za akreditaciju i za nadzor tržišta u odnosu na stavljanje proizvoda na tržište. Osim izrade izjave EU-a o sukladnosti, proizvođač bi potrošače na troškovno učinkovit način trebao informirati o pristupačnosti svojih proizvoda.
- (83) U skladu s Uredbom (EZ) br. 765/2008, stavljanjem oznake CE na proizvod proizvođač označuje da je proizvod sukladan sa svim primjenjivim zahtjevima za pristupačnost i da stoga preuzima potpunu odgovornost za taj proizvod.
- (84) U skladu s Odlukom br. 768/2008/EZ, države članice odgovorne su za jamčenje strogog i učinkovitog tržišnog nadzora proizvoda na svojem državnom području te bi svojim tijelima za nadzor tržišta trebale dodijeliti dostatna ovlaštenja i sredstva.
- (85) Države članice trebale bi provjeriti sukladnost usluga s obvezama iz ove Direktive i trebale bi istražiti pritužbe ili izvješća o nesukladnosti kako bi se osiguralo provođenje korektivnih mjera.
- (86) Prema potrebi Komisija bi, savjetujući se s dionicima, mogla donijeti neobvezujuće smjernice radi potpore koordinaciji između tijela za nadzor tržišta i tijela nadležnih za provjeru usklađenosti usluga. Komisija i države članice trebale bi moći uspostaviti inicijative u svrhu razmjene resursa i stručnog znanja nadležnih tijela.
- (87) Države članice trebale bi osigurati da tijela za nadzor tržišta i tijela nadležna za provjeru usklađenosti usluga provjeravaju usklađenost gospodarskih subjekata s kriterijima određenima u Prilogu VI. u skladu s poglavljima VIII. i IX. Države članice trebale bi moći odrediti specijalizirano tijelo za izvršavanje obveza tijela za nadzor tržišta ili tijela nadležnih za provjeru usklađenosti usluga u okviru ove Direktive. Države članice trebale bi moći odlučiti da bi ovlasti takvog specijaliziranog tijela trebale biti ograničene na područje primjene ove Direktive ili njezinih određenih dijelova, ne dovodeći u pitanje obveze država članica iz Uredbe (EZ) br. 765/2008.

⁽²⁰⁾ Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64.).

⁽²¹⁾ Uredba (EZ) br. 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008. o utvrđivanju zahtjeva za akreditaciju i za nadzor tržišta u odnosu na stavljanje proizvoda na tržište i o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 339/93 (SL L 218, 13.8.2008., str. 30.).

- (88) Trebalo bi uspostaviti zaštitni postupak koji se treba primjenjivati u slučaju neslaganja među državama članicama o mjerama koje poduzima jedna država članica u okviru kojeg se zainteresirane strane izvješćuju o mjerama koje se namjeravaju poduzeti u pogledu proizvoda koji nisu u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive. Tim bi se zaštitnim postupkom tijelima za nadzor tržišta omogućilo da u suradnji s relevantnim gospodarskim subjektima djeluju u ranijoj fazi u pogledu navedenih proizvoda.
- (89) Ako su države članice i Komisija suglasni da je mjera koju poduzima država članica opravdana, daljnje sudjelovanje Komisije ne bi trebalo biti potrebno, osim ako je nesukladnost posljedica nedostataka usklađenih normi ili tehničkih specifikacija.
- (90) Direktivama 2014/24/EU ⁽²²⁾ i 2014/25/EU ⁽²³⁾ Europskog parlamenta i Vijeća o javnoj nabavi, utvrđivanju postupaka javne nabave kod ugovora o javnoj nabavi i projektnih natječaja za određenu robu (proizvode), usluge i radove, utvrđuje se da za sve nabave koje namjeravaju koristiti fizičke osobe, bez obzira je li namijenjena široj javnosti ili osoblju ugovornog tijela ili subjekta, pri izradi tehničkih specifikacija, osim u valjano opravdanim slučajevima, treba uzeti u obzir kriterije dostupnosti osobama s invaliditetom ili univerzalni dizajn. Osim toga, tim se direktivama zahtijeva da se, ako su obvezni zahtjevi dostupnosti usvojeni pravnim aktima Unije, tehničke specifikacije vezane uz kriterije dostupnosti osobama s invaliditetom ili univerzalni dizajn trebaju se pozivati na njih. Ovom bi Direktivom trebalo ustanoviti obvezne zahtjeve za pristupačnost za proizvode i usluge koji su njome obuhvaćeni. Za proizvode i usluge koji ne spadaju u područje primjene ove Direktive zahtjevi za pristupačnost iz ove Direktive nisu obvezujući. Međutim, upotrebom tih zahtjeva za pristupačnost u ispunjavanju odgovarajućih obveza utvrđenih aktima Unije koji nisu ova Direktiva olakšalo bi se provođenje pristupačnosti te doprinijelo pravnoj sigurnosti i usklađivanju zahtjeva za pristupačnost diljem Unije. Tijelima ne bi trebalo prijeći da utvrđuju zahtjeve za pristupačnost kojima se nadilaze zahtjevi za pristupačnost utvrđeni u Prilogu I. ovoj Direktivi.
- (91) Ovom se Direktivom ne bi smjela promijeniti obvezna ili dobrovoljna priroda odredaba koje se odnose na pristupačnost u drugim aktima Unije.
- (92) Ova Direktiva trebala bi se primjenjivati samo kod postupaka javne nabave za koju je upućen poziv na nadmetanje ili, u slučaju da taj poziv nije predviđen, ako su ugovorno tijelo ili ugovorni subjekt započeli postupak javne nabave nakon datuma početka primjene ove Direktive.
- (93) Kako bi se zajamčila ispravna primjena ove Direktive, ovlast donošenja akata u skladu s člankom 290. UFEU-a trebala bi se delegirati na Komisiju u pogledu: pobližeg određivanja zahtjeva za pristupačnost koji zbog svoje prirode ne mogu imati zamišljeni učinak osim ako su pobliže određeni u pravno obvezujućim pravnim aktima Unije; promjene roka u kojem gospodarski subjekti trebaju moći identificirati bilo koji drugi gospodarski subjekt koji im je isporučio proizvod ili kojem su oni isporučili proizvod i dodatnog pojašnjenja relevantnih kriterija koje gospodarski subjekt treba uzeti u obzir za ocjenu o tome bi li usklađenost sa zahtjevima za pristupačnost uzrokovala nerazmjerno opterećenje. Posebno je važno da Komisija tijekom svojeg pripremnog rada provede odgovarajuća savjetovanja, uključujući ona na razini stručnjaka, te da se ta savjetovanja provedu u skladu s načelima utvrđenima u Međuinstitucijskom sporazumu o boljoj izradi zakonodavstva od 13. travnja 2016. ⁽²⁴⁾ Osobito, s ciljem osiguravanja ravnopravnog sudjelovanja u pripremi delegiranih akata, Europski parlament i Vijeće primaju sve dokumente istodobno kada i stručnjaci iz država članica te njihovi stručnjaci sustavno imaju pristup sastancima stručnih skupina Komisije koji se odnose na pripremu delegiranih akata.
- (94) Radi osiguravanja jedinstvenih uvjeta za provedbu ove Direktive, Komisiji bi trebalo dodijeliti provedbene ovlasti u pogledu tehničkih specifikacija. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²⁵⁾.

⁽²²⁾ Direktiva 2014/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o javnoj nabavi i o stavljanju izvan snage Direktive 2004/18/EZ (SL L 94, 28.3.2014., str. 65.).

⁽²³⁾ Direktiva 2014/25/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o nabavi subjekata koji djeluju u sektoru vodnog gospodarstva, energetskom i prometnom sektoru te sektoru poštanskih usluga i stavljanju izvan snage Direktive 2004/17/EZ (SL L 94, 28.3.2014., str. 243.).

⁽²⁴⁾ SL L 123, 12.5.2016., str. 1.

⁽²⁵⁾ Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13.).

- (95) Države članice trebale bi osigurati prikladna i učinkovita sredstva za jamčenje usklađenosti s ovom Direktivom te bi stoga trebale uspostaviti odgovarajuće kontrolne mehanizme, poput naknadne kontrole koju provode tijela za nadzor tržišta, i to kako bi se provjerilo je li iznimka od zahtjeva za pristupačnost opravdana. Kod obrade žalbi povezanih s pristupačnosi, države članice trebale bi djelovati u skladu s općim načelom dobre uprave, a posebno s obvezom dužnosnika da osiguraju da se odluka o svakoj žalbi donese u razumnom roku.
- (96) Radi olakšavanja jedinstvene provedbe ove Direktive, Komisija bi trebala osnovati radnu skupinu relevantnih tijela i dionika kako bi se olakšala razmjena informacija i najboljih praksi te pružali savjeti. Trebalo bi poticati suradnju između tijela i relevantnih dionika, uključujući osobe s invaliditetom i organizacije koje ih predstavljaju, među ostalim kako bi se poboljšala usklađenost u primjeni odredaba ove Direktive o zahtjevima za pristupačnost i pratila provedba temeljne promjene i nerazmjernog opterećenja.
- (97) S obzirom na postojeći pravni okvir za pravne lijekove u područjima obuhvaćenima direktivama 2014/24/EU i 2014/25/EU, odredbe ove Direktive koje se odnose na provedbu i na kazne ne bi trebale biti primjenjive na postupke javne nabave na koje se primjenjuju obveze iz ove Direktive. Takvim isključenjem ne dovode se u pitanje obveze koje države članice imaju u skladu s Ugovorima i koje se odnose na poduzimanje svih potrebnih mjera kako bi zajamčile primjenu i učinkovitost prava Unije.
- (98) Sankcije bi trebale biti primjerene s obzirom na narav povreda propisa i okolnosti tako da ne služe kao alternativa ispunjavanju obveze gospodarskih subjekata da svoje proizvode ili usluge učine pristupačnima.
- (99) Države članice trebale bi osigurati da su, u skladu s postojećim pravom Unije, uspostavljeni alternativni mehanizmi rješavanja sporova zahvaljujući kojima se može riješiti svaka navodna nesukladnost s ovom Direktivom prije no što se pokrene postupak pred sudovima ili nadležnim upravnim tijelima.
- (100) U skladu sa Zajedničkom političkom izjavom država članica i Komisije od 28. rujna 2011. o dokumentima s obrazloženjima ⁽²⁶⁾, države članice obvezale su se uz obavijest o mjerama prenošenja priložiti, u opravdanim slučajevima, jedan ili više dokumenata u kojima se objašnjava odnos između dijelova direktive i odgovarajućih dijelova nacionalnih instrumenata prenošenja. U pogledu ove Direktive, zakonodavac smatra opravdanim dostavljanje takvih dokumenata.
- (101) Kako bi se pružateljima usluga dalo dovoljno vremena za prilagodbu zahtjevima iz ove Direktive, potrebno je predvidjeti prijelazno razdoblje od pet godina nakon datuma početka primjene ove Direktive, tijekom kojeg proizvodi upotrebljeni za pružanje usluge, a koji su stavljeni na tržište prije tog datuma ne moraju biti u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive, osim ako ih pružatelji usluga zamijene tijekom prijelaznog razdoblja. S obzirom na trošak i dugi životni vijek samoposlužnih terminala, primjereno je predvidjeti da se takvi terminali, ako upotrebljavaju za pružanje usluga, mogu i dalje upotrebljavati do kraja njihova gospodarskog vijeka, pod uvjetom da u tom razdoblju nisu zamijenjeni, ali ne dulje od 20 godina.
- (102) Zahtjevi za pristupačnost iz ove Direktive trebali bi se primjenjivati na proizvode koji se stavljaju na tržište i usluge koje se pružaju nakon datuma početka primjene nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva, uključujući i rabljene proizvode uvezene iz treće zemlje i stavljene na tržište nakon tog datuma.
- (103) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i načela osobito priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima („Povelja”). Ovom se Direktivom posebno nastoji osigurati potpuno poštovanje prava osoba s invaliditetom na mjere čiji je cilj osiguravanje njihove neovisnosti, društvene i profesionalne uključenosti te njihova sudjelovanja u životu zajednice i promicati primjenu članaka 21., 25. i 26. Povelje.
- (104) S obzirom na to da cilj ove Direktive, to jest uklanjanje prepreka slobodnom kretanju određenih pristupačnih proizvoda i usluga kako bi se doprinijelo pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta, ne mogu dostatno ostvariti države članice, jer on zahtijeva usklađivanje različitih trenutačno postojećih pravila u njihovim pravnim sustavima, nego se utvrđivanjem zajedničkih zahtjeva za pristupačnost i pravila za funkcioniranje unutarnjeg tržišta on na bolji način može ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Direktiva ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje toga cilja,

⁽²⁶⁾ SL C 369, 17.12.2011., str. 14.

DONIJELI SU OVU DIREKTIVU:

POGLAVLJE I.

Opće odredbe

Članak 1.

Predmet

Svrha je ove Direktive doprinijeti pravilnom funkcioniranju unutarnjeg tržišta usklađivanjem zakona i drugih propisa država članica u pogledu zahtjeva za pristupačnost određenih proizvoda i usluga, posebno ukidanjem i sprječavanjem prepreka slobodnom kretanju proizvoda i usluga obuhvaćenih ovom Direktivom koje proizlaze iz različitih zahtjeva za pristupačnost u državama članicama.

Članak 2.

Područje primjene

1. Ova Direktiva primjenjuje se na sljedeće proizvode koji se stavljaju na tržište nakon 28. lipnja 2025.:
 - (a) potrošačke sustave računalne strojne opreme opće namjene i operativne sustave namijenjene za uporabu u tim sustavima strojne opreme;
 - (b) sljedeće samoposlužne terminale:
 - i. terminale za plaćanje;
 - ii. sljedeće samoposlužne terminale namijenjene pružanju usluga obuhvaćenih ovom Direktivom:
 - bankomate;
 - uređaje za izdavanje karata;
 - uređaje za prijavu;
 - interaktivne samoposlužne terminale na kojima se pružaju informacije, osim terminala koji su ugrađeni kao sastavni dijelovi vozila, zrakoplova, brodova ili željezničkih vozila;
 - (c) potrošačku terminalnu opremu s interaktivnim računalnim svojstvima koja se upotrebljava za elektroničke komunikacijske usluge;
 - (d) potrošačku terminalnu opremu s interaktivnim računalnim svojstvima koja se upotrebljava za pristup audiovizualnim medijskim uslugama i
 - (e) e-čitače.
2. Ne dovodeći u pitanje članak 32., ova Direktiva primjenjuje se na sljedeće usluge koje se pružaju potrošačima nakon 28. lipnja 2025.:
 - (a) elektroničke komunikacijske usluge osim usluga prijenosa koje se upotrebljavaju za pružanje usluga komunikacije između strojeva;
 - (b) usluge kojima se omogućuje pristup audiovizualnim medijskim uslugama;
 - (c) sljedeće elemente zrakoplovnih, autobusnih i željezničkih usluga putničkog prijevoza te usluga putničkog prijevoza vodnim putovima, osim usluga gradskog, prigradskog i regionalnog prijevoza za koje se primjenjuju samo elementi iz točke v.:
 - i. internetske stranice;
 - ii. usluge na mobilnim uređajima uključujući aplikacije;
 - iii. elektroničke karte i usluge elektroničkog izdavanja karata;
 - iv. pružanje informacija o prijevoznim uslugama, uključujući i informacije o putovanjima u stvarnom vremenu; u pogledu informacijskih zaslona to je ograničeno na interaktivne zaslone koji se nalaze na području Unije; i

v. interaktivne samoposlužne terminale koji se nalaze na području Unije, osim onih koji su ugrađeni kao sastavni dijelovi vozila, zrakoplova, brodova i željezničkih vozila, koji se upotrebljavaju za pružanje bilo kojeg dijela takvih usluga putničkog prijevoza.

(d) potrošačke bankarske usluge;

(e) e-knjige i namjensku programsku opremu;

(f) usluge e-trgovine.

3. Ova se Direktiva primjenjuje na odgovor u komunikaciji prema hitnim službama na jedinstveni europski broj za hitne službe „112”.

4. Ova se Direktiva ne primjenjuje na sljedeći sadržaj internetskih stranica i mobilnih aplikacija:

(a) prethodno snimljene vremenske medije objavljene prije 28. lipnja 2025.;

(b) uredske formate datoteka objavljene prije 28. lipnja 2025.;

(c) internetske karte i internetske usluge kartiranja, ako se ključne informacije pružaju na pristupačan digitalan način za karte namijenjene uporabi tijekom navigacije;

(d) sadržaj trećih strana koji nije financirao niti razvio dotični gospodarski subjekt niti je on pod njegovom kontrolom;

(e) sadržaj internetskih stranica i mobilnih aplikacija koji je kvalificiran kao arhiva, što znači da obuhvaća samo sadržaj koji se ne ažurira niti uređuje nakon 28. lipnja 2025.

5. Ovom Direktivom ne dovodi se u pitanje Direktiva (EU) 2017/1564 ni Uredba (EU) 2017/1563.

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Direktive primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „osobe s invaliditetom” znači osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s ostalima;
2. „proizvod” znači tvar, pripravak ili dobro proizvedeno postupkom proizvodnje, a koji nije hrana, krmivo, živa biljka ili životinja, proizvod ljudskog podrijetla ili proizvod biljaka i životinja izravno povezan s njihovim budućim razmnožavanjem;
3. „usluga” znači usluga kako je definirana u članku 4. točki 1. Direktive 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²⁷⁾;
4. „pružatelj usluge” znači svaka fizička ili pravna osoba koja pruža uslugu na tržištu Unije ili nudi pružanje takve usluge potrošačima u Uniji;
5. „audiovizualne medijske usluge” znači usluge kako su definirane u članku 1. stavku 1. točki (a) Direktive 2010/13/EU;
6. „usluge kojima se pruža pristup audiovizualnim medijskim uslugama” znači usluge koje se prenose elektroničkim komunikacijskim mrežama, a upotrebljavaju se za utvrđivanje, odabir i pregled audiovizualnih medijskih usluga i za primanje informacija o njima te svi pruženi elementi, kao što su titlovi za gluhe i nagluhe osobe, zvučni opis, izgovoreni titlovi i tumačenje na znakovni jezik, koji proizlaze iz provedbe mjera čiji je cilj učiniti usluge pristupačnima u skladu s člankom 7. Direktive 2010/13/EU; također uključuje i elektroničke programske vodiče (EPV-ovi);
7. „potrošačka terminalna oprema s interaktivnim računalnim svojstvima koja se upotrebljava za pristup audiovizualnim medijskim uslugama” znači svaka oprema čija je glavna svrha omogućiti pristup audiovizualnim medijskim uslugama;

⁽²⁷⁾ Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu (SL L 376, 27.12.2006., str. 36.).

8. „elektronička komunikacijska usluga” znači elektronička komunikacijska usluga kako je definirano u članku 2. točki 4. Direktive (EU) 2018/1972;
9. „usluga cjelokupnog razgovora” znači usluga cjelokupnog razgovora kako je definirano u članku 2. točki 35. Direktive (EU) 2018/1972;
10. „pristupna točka sigurnosnog poziva” ili „PSAP” znači pristupna točka sigurnosnog poziva kako je definirano u članku 2. točki 36. Direktive (EU) 2018/1972;
11. „najprimjereniji PSAP” znači najprimjereniji PSAP kako je definirano u članku 2. točki 37. Direktive (EU) 2018/1972;
12. „komunikacija prema hitnim službama” znači komunikacija prema hitnim službama kako je definirana u članku 2. točki 38. Direktive (EU) 2018/1972;
13. „hitna služba” znači hitna služba kako je definirana u članku 2. točki 39. Direktive (EU) 2018/1972;
14. „tekstualna komunikacija u stvarnom vremenu” znači oblik tekstualnog razgovora u slučajevima dvostrane ili višestrane konferencijske komunikacije u kojoj se uneseni tekst šalje na način da korisnik ima dojam da sudjeluje u kontinuiranoj komunikaciji na osnovi znak-po-znak;
15. „stavljanje na raspolaganje na tržištu” znači svaka isporuka proizvoda za distribuciju, potrošnju ili uporabu na tržištu Unije u okviru komercijalne djelatnosti, bilo s plaćanjem ili besplatno;
16. „stavljanje na tržište” znači prvo omogućivanje dostupnosti proizvoda na tržištu Unije;
17. „proizvođač” znači svaka fizička ili pravna osoba koja proizvod izrađuje ili naručuje njegovo dizajniranje ili izradu i stavlja taj proizvod na tržište pod svojim imenom ili zaštitnim znakom;
18. „ovlašteni predstavnik” znači svaka fizička ili pravna osoba s poslovnim nastanom u Uniji koja ima pismeno odobrenje proizvođača za djelovanje u njegovo ime u pogledu posebnih zadataka;
19. „uvoznik” znači svaka fizička ili pravna osoba s poslovnim nastanom u Uniji koja na tržište Unije stavlja proizvod iz treće zemlje;
20. „distributer” znači svaka fizička ili pravna osoba u opskrbnom lancu koja nije proizvođač ni uvoznik i koja omogućuje stavljanje na raspolaganje proizvoda na tržištu;
21. „gospodarski subjekt” znači proizvođač, ovlašteni predstavnik, uvoznik, distributer ili pružatelj usluge;
22. „potrošač” znači svaka fizička osoba koja kupuje odgovarajući proizvod ili je primatelj odgovarajuće usluge za svrhe koje nisu povezane s njezinom trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću;
23. „mikropoduzeće” znači poduzeće koje zapošljava manje od 10 osoba i koje ima godišnji promet koji ne prelazi 2 milijuna EUR ili ukupnu godišnju bilancu koja ne prelazi 2 milijuna EUR;
24. „mala i srednja poduzeća” ili „MSP-ovi” znači kategorija poduzeća koja zapošljavaju manje od 250 osoba i čiji godišnji promet ne prelazi 50 milijuna EUR ili čija ukupna godišnja bilanca ne prelazi 43 milijuna EUR, ali koja ne uključuje mikropoduzeća;
25. „usklađena norma” znači usklađena norma kako je definirano u članku 2. točki 1. podtočki (c) Uredbe (EU) br. 1025/2012;
26. „tehnička specifikacija” znači tehnička specifikacija kako je definirano u članku 2. točki 4. Uredbe (EU) br. 1025/2012 kojom se opisuje način ispunjavanja zahtjeva za pristupačnost primjenjivih na proizvod ili uslugu;
27. „povlačenje” znači svaka mjera kojoj je svrha sprječavanje stavljanja proizvoda u opskrbnom lancu na raspolaganje na tržištu;

28. „potrošačke bankarske usluge” znači pružanje sljedećih bankarskih i financijskih usluga potrošačima:
- (a) ugovora o kreditu obuhvaćenih Direktivom 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²⁸⁾ ili Direktivom 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽²⁹⁾;
 - (b) usluga definiranih u točkama 1., 2., 4. i 5. u odjeljku A te točkama 1., 2., 4. i 5. u odjeljku B Priloga I. Direktivi 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽³⁰⁾;
 - (c) usluga platnog prometa kako su definirane člankom 4. točkom 3. Direktive (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽³¹⁾;
 - (d) usluga povezanih s računom za plaćanje kako je definiran u članku 2. točki 6. Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽³²⁾; i
 - (e) elektroničkim novcem kako je definiran u članku 2. točki 2. Direktive 2009/110/EZ Europskog parlamenta i Vijeća ⁽³³⁾;
29. „terminal za plaćanje” znači uređaj čija je glavna namjena omogućiti plaćanje upotrebom instrumenata plaćanja kako je utvrđeno u članku 4. točki 14. Direktive (EU) 2015/2366 na fizičkom prodajnom mjestu, ali ne u virtualnom okružju;
30. „usluge e-trgovine” znači usluge koje se pružaju na daljinu, putem internetskih stranica i usluga na mobilnim uređajima, elektroničkim sredstvima i na pojedinačni zahtjev potrošača s ciljem sklapanja potrošačkog ugovora;
31. „usluge putničkog zračnog prijevoza” znači usluge komercijalnog putničkog zračnog prijevoza, kako je definirano u članku 2. točki (l) Uredbe (EZ) br. 1107/2006, pri odlasku iz zračne luke, tranzitu kroz zračnu luku ili dolasku u zračnu luku kada se zračna luka nalazi na državnom području države članice, uključujući letove s polaskom iz zračne luke smještene u trećoj zemlji u zračnu luku smještenu na državnom području države članice u kojoj uslugama upravljaju zračni prijevoznici Unije;
32. „usluge autobusnog prijevoza putnika” znači usluge obuhvaćene člankom 2. stavcima 1. i 2. Uredbe (EU) br. 181/2011;
33. „usluge željezničkog putničkog prijevoza” znači sve usluge željezničkog putničkog prijevoza iz članka 2. stavka 1. Uredbe (EZ) br. 1371/2007, osim usluga iz članka 2. stavka 2. te uredbe;
34. „usluge putničkog prijevoza vodnim putovima” znači putničke usluge obuhvaćene člankom 2. stavkom 1. Uredbe (EU) br. 1177/2010, uz iznimku usluga iz članka 2. stavka 2. te uredbe;
35. „usluge gradskog i prigradskog prijevoza” znači gradske i prigradske usluge kako je definirano u članku 3. točki 6. Direktive 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽³⁴⁾, ali za potrebe ove Direktive obuhvaćene su samo sljedeće vrste prijevoza: željeznica, autobus, podzemna željeznica, tramvaj i trolejbus;

⁽²⁸⁾ Direktiva 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 87/102/EEZ (SL L 133, 22.5.2008., str. 66.).

⁽²⁹⁾ Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4. veljače 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str. 34.).

⁽³⁰⁾ Direktiva 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 15. svibnja 2014. o tržištima financijskih instrumenata i izmjeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU (SL L 173, 12.6.2014., str. 349.).

⁽³¹⁾ Direktiva (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju izvan snage Direktive 2007/64/EZ (SL L 337, 23.12.2015., str. 35.).

⁽³²⁾ Direktiva 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (SL L 257, 28.8.2014., str. 214.).

⁽³³⁾ Direktiva 2009/110/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. o osnivanju, obavljanju djelatnosti i bonitetnom nadzoru poslovanja institucija za elektronički novac te o izmjeni direktiva 2005/60/EZ i 2006/48/EZ i stavljanju izvan snage Direktive 2000/46/EZ (SL L 267, 10.10.2009., str. 7.).

⁽³⁴⁾ Direktiva 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. studenoga 2012. o uspostavi jedinstvenog Europskog željezničkog prostora (SL L 343, 14.12.2012., str. 32.).

36. „regionalne usluge prijevoza” znači regionalne usluge kako je definirano u članku 3. točki 7. Direktive 2012/34/EU, ali za potrebe ove Direktive obuhvaćene su samo sljedeće vrste prijevoza: željeznica, autobus, podzemna željeznica, tramvaj i trolejbus;
37. „pomoćna tehnologija” znači bilo koji predmet, dio opreme, usluga ili sustav proizvoda, uključujući programsku opremu, koji se upotrebljavaju za povećanje, zadržavanje, zamjenu ili poboljšanje funkcionalnih sposobnosti osoba s invaliditetom ili za ublažavanje i kompenzaciju oštećenja, ograničenja aktivnosti ili ograničenja pri sudjelovanju;
38. „operativni sustav” znači programska oprema koja, među ostalim, upravlja sučeljem periferne strojne opreme, raspoređuje zadaće, dodjeljuje prostor za pohranu i predstavlja zadano sučelje za korisnika kad nije pokrenut nijedan aplikacijski program, uključujući grafičko korisničko sučelje, bez obzira na to je li takva programska oprema sastavni dio potrošačke računalne strojne opreme opće namjene ili je riječ o samostojećoj programskoj opremi namijenjenoj za upotrebu na potrošačkoj računalnoj strojnoj opremi opće namjene, no isključujući učitavač operativnog sustava, osnovni sustav ulaza/izlaza ili drugi ugrađeni program potreban pri pokretanju sustava ili pri instaliranju operativnog sustava;
39. „potrošački sustav računalne strojne opreme opće namjene” znači kombinacija strojne opreme koja čini cjelokupno računalo višenamjenske naravi sa sposobnošću da uz pomoć odgovarajuće programske opreme obavlja najčešće računalne zadatke koje traže potrošači, namijenjen tome da njime upravljaju potrošači, uključujući osobna računala, osobito stolna računala, prijenosna računala, pametne telefone i tablete;
40. „interaktivno računalno svojstvo” znači funkcionalnost kojom se podupire interakcija ljudi i uređaja čime se omogućuje obrada i prijenos podataka, glasa ili videa ili bilo koja kombinacija navedenog;
41. „e-knjiga i namjenski softver” znači usluga koja se sastoji od pružanja digitalnih datoteka koje sadržavaju elektroničku verziju knjige kojoj se može pristupiti, po kojoj se može kretati i koju se može čitati i upotrebljavati te programska oprema, uključujući usluge na mobilnim uređajima uključujući mobilne aplikacije, namijenjena pristupanju tim digitalnim datotekama, kretanju po njima, njihovu čitanju i upotrebino, to ne uključuje programsku opremu obuhvaćenu definicijom u točki 42.;
42. „e-čitač” znači namjenska oprema koja uključuje strojnu i programsku opremu koja se upotrebljava za pristup datotekama e-knjiga, njihovo čitanje i upotrebu te kretanje unutar njih;
43. „elektroničke karte” znači svaki sustav u kojem se pravo na putovanje, u obliku pojedinačnih ili višestrukih putnih karata, putne pretplate ili putnog bona elektronički pohranjuje na fizičkoj prijevoznoj kartici ili drugom uređaju umjesto da se ispisuje na papirnoj karti;
44. „usluge elektroničkog izdavanja karata” znači svaki sustav u kojem se putničke prijevozne karte kupuju među ostalim putem interneta uporabom uređaja s interaktivnim računalnim svojstvima i isporučuju kupcu u elektroničkom obliku koje se mogu otisnuti u papirnatom obliku ili prikazati prilikom putovanja putem mobilnog uređaja s interaktivnim računalnim svojstvima.

POGLAVLJE II.

Zahtjevi za pristupačnost i slobodno kretanje

Članak 4.

Zahtjevi za pristupačnost

1. Države članice osiguravaju u skladu sa stavcima 2., 3. i 5. ovog članka, i podložno članku 14., da gospodarski subjekti stavljaju na tržište samo proizvode i da pružaju samo usluge koje su u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Prilogu I.
 2. Svi proizvodi moraju biti usklađeni sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Prilogu I. odjeljku I.
- Svi proizvodi, osim samoposlužnih terminala, moraju biti usklađeni sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Prilogu I. odjeljku II.
3. Ne dovodeći u pitanje stavak 5. ovog članka, sve usluge, osim gradskog i prigradskog prijevoza te usluga regionalnog prijevoza, moraju biti usklađene sa zahtjevima utvrđenima u Prilogu I. odjeljku III.

Ne dovodeći u pitanje stavak 5. ovog članka, sve usluge moraju biti usklađene sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Prilogu I. odjeljku IV.

4. Države članice mogu s obzirom na nacionalne okolnosti odlučiti da izgrađeni okoliš koji upotrebljavaju korisnici usluga obuhvaćenih ovom Direktivom mora biti u skladu sa zahtjevima za pristupačnost određenima u Prilogu III. u cilju optimiziranja njegove uporabe za osobe s invaliditetom.
5. Mikropoduzeća koja pružaju usluge izuzimaju se od ispunjavanja zahtjeva za pristupačnost iz stavka 3. ovog članka i svih obveza koje se odnose na usklađenost s tim zahtjevima.
6. Države članice mikropoduzećima osiguravaju smjernice i alate radi lakše provedbe nacionalnih mjera kojima se prenosi ova Direktiva. Države članice izrađuju te alate savjetujući se s odgovarajućim dionicima.
7. Države članice mogu obavijestiti gospodarske subjekte o okvirnim primjerima, sadržanima u Prilogu II., mogućih rješenja kojima se doprinosi ispunjavanju zahtjeva za pristupačnost iz Priloga I.
8. Države članice osiguravaju da odgovor u komunikaciji prema hitnim službama putem najprimjerenijeg PSAP-a na jedinstveni europski broj za hitne službe „112” bude skladu s posebnim zahtjevima za pristupačnost navedenima u Prilogu I. odjeljku V. na način koji najbolje odgovara nacionalnoj organizaciji sustava za hitne slučajeve.
9. Komisija je ovlaštena donositi delegirane akte u skladu s člankom 26. radi dopune Priloga I. pobližim definiranjem zahtjeva za pristupačnost koji po samoj svojoj prirodi ne mogu imati zamišljen učinak ako ih se pobliže ne definira obvezujućim pravnim aktima Unije, kao što je slučaj sa zahtjevima povezanima s interoperabilnošću.

Članak 5.

Postojeće pravo Unije u području putničkog prijevoza

Smatra se da usluge u skladu sa zahtjevima o pružanju pristupačnih informacija i informacija o pristupačnosti utvrđenima u uredbama (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EZ) br. 1371/2007, (EU) br. 1177/2010 i (EU) br. 181/2011 te relevantnim aktima donesenima na temelju Direktive 2008/57/EZ ispunjavaju odgovarajuće zahtjeve iz ove Direktive. Ako se ovom Direktivom uz postojeće zahtjeve iz tih uredaba i akata predviđaju dodatni zahtjevi, ti se dodatni zahtjevi primjenjuju u potpunosti.

Članak 6.

Slobodno kretanje

Države članice ne smiju onemogućivati, iz razloga povezanih sa zahtjevima za pristupačnost, da se na njihovu državnom području na raspolaganje na tržištu stavljaju proizvodi ili pružaju usluge koji ispunjavaju zahtjeve iz ove Direktive.

POGLAVLJE III.

Obveze gospodarskih subjekata koji se bave proizvodima

Članak 7.

Obveze proizvođača

1. Pri stavljanju svojih proizvoda na tržište proizvođači moraju provjeriti jesu li proizvodi dizajnirani i proizvedeni u skladu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive.
2. Proizvođači sastavljaju tehničku dokumentaciju u skladu s Prilogom IV. i provode postupke ocjene sukladnosti opisane u tom Prilogu ili osiguravaju njihovu provedbu.

Ako je tim postupkom potvrđena sukladnost proizvoda s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost, proizvođači sastavljaju EU izjavu o sukladnosti i stavljaju oznaku CE.

3. Proizvođači čuvaju tehničku dokumentaciju i EU izjavu o sukladnosti pet godina nakon što je proizvod stavljen na tržište.
4. Proizvođači moraju osigurati provedbu postupaka kojima se osigurava sukladnost serijske proizvodnje s ovom Direktivom. Na odgovarajući način u obzir se uzimaju promjene u oblikovanju ili značajkama proizvoda, kao i promjene u usklađenim normama ili tehničkim specifikacijama na temelju kojih je izrečena sukladnost proizvoda.

5. Proizvođači moraju osigurati da njihov proizvod nosi broj tipa, šarže ili serije ili bilo koji drugi element koji omogućuje njihovu identifikaciju ili, kada to ne dopušta veličina ili priroda proizvoda, da su traženi podaci navedeni na pakiranju ili u dokumentima priloženima proizvodu.
6. Proizvođači na proizvodu ili, kada to nije moguće, na pakiranju proizvoda ili u dokumentu priloženom proizvodu navode svoje ime, registrirano trgovačko ime ili registrirani zaštitni znak i adresu na kojoj se od njih mogu zatražiti informacije o proizvodu. Adresa mora sadržavati jedinstveno mjesto na kojem je moguće stupiti u kontakt s proizvođačem. Kontaktni podaci su na jeziku koji bez poteškoća razumiju krajnji korisnici i tijela za nadzor tržišta.
7. Proizvođači osiguravaju da su proizvodu priložene upute i sigurnosne informacije na jeziku koji je bez poteškoća razumljiv potrošačima i drugim krajnjim korisnicima, kako je utvrdila dotična država članica. Takve upute i informacije te svako označavanje jasni su, razumljivi i shvatljivi.
8. Proizvođači koji smatraju ili imaju razloga vjerovati da proizvod koji su stavili na tržište nije u skladu s ovom Direktivom odmah poduzimaju korektivne mjere koje su potrebne da proizvod ispuni zahtjeve sukladnosti ili ga, prema potrebi, povlače. Osim toga, ako proizvod nije u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive, proizvođači odmah o tome obavješćuju nadležna nacionalna tijela država članica u kojima su proizvod stavili na raspolaganje, posebno pružajući detalje o nesukladnosti i svim poduzetim korektivnim mjerama. U takvim slučajevima proizvođači vode evidenciju proizvoda koji nisu u skladu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost i povezanih pritužbi.
9. Proizvođači osim toga na obrazložen zahtjev nadležnog nacionalnog tijela moraju na jeziku koji je tom tijelu razumljiv bez poteškoća pružiti sve informacije i dokumentaciju potrebne za utvrđivanje sukladnosti proizvoda. Proizvođači surađuju s tim tijelom, na njegov zahtjev, na svim mjerama za uklanjanje nesukladnosti s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost proizvoda koje su stavili na tržište, posebice usklađujući proizvode s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost.

Članak 8.

Ovlašteni predstavnici

1. Proizvođač može pisanim ovlaštenjem imenovati ovlaštenog predstavnika. Obveze utvrđene u članku 7. stavku 1. i sastavljanje tehničke dokumentacije nisu obveza ovlaštenog predstavnika.
2. Ovlašteni predstavnik mora izvršavati zadatke navedene u ovlaštenju koje je dostavio proizvođač. Ovlaštenjem se ovlaštenom predstavniku dopušta barem:
 - (a) čuvanje EU izjave o sukladnosti i tehničke dokumentacije kako bi bili na raspolaganju tržišnim nadzornim tijelima u razdoblju od pet godina;
 - (b) da na obrazložen zahtjev nadležnog nacionalnog tijela pruži tom tijelu sve informacije i dokumentaciju potrebne za utvrđivanje sukladnosti proizvoda;
 - (c) da surađuje s nadležnim nacionalnim tijelima, na njihov zahtjev, u svakoj radnji poduzetoj u svrhu uklanjanja nesukladnosti s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost proizvoda obuhvaćenih njihovim ovlaštenjem.

Članak 9.

Obveze uvoznikâ

1. Uvoznici na tržište stavljaju isključivo sukladne proizvode.
2. Prije stavljanja proizvoda na tržište uvoznici moraju provjeriti je li proizvođač proveo postupak ocjene sukladnosti naveden u Prilogu IV. Moraju provjeriti i je li proizvođač sastavio tehničku dokumentaciju propisanu u tom Prilogu, nosi li proizvod oznaku CE i jesu li proizvodu priloženi potrebni dokumenti te je li proizvođač ispunio zahtjeve iz članka 7. stavaka 5. i 6.
3. Ako uvoznik smatra ili ima razloga vjerovati da proizvod nije sukladan s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive, proizvod ne stavlja na tržište sve dok proizvod ne ispuni zahtjeve sukladnosti. Osim toga, ako proizvod nije u skladu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost, uvoznik o tome obavješćuje proizvođača i tijela za nadzor tržišta.
4. Uvoznici na proizvodu ili, kad to nije moguće, na pakiranju ili dokumentu priloženom proizvodu, navode svoje ime, registrirano trgovačko ime ili registrirani trgovački znak i adresu na kojoj je moguće kontaktirati s njima za informacije o proizvodu. Kontaktni podaci su na jeziku koji bez poteškoća razumiju krajnji korisnici i tijela za nadzor tržišta.

5. Uvoznici osiguravaju da su proizvodu priložene upute i sigurnosne informacije na jeziku koji je bez poteškoća razumljiv potrošačima i drugim krajnjim korisnicima, kako je utvrdila dotična država članica.
6. Uvoznici osiguravaju da se tijekom razdoblja u kojem je proizvod u njihovoj odgovornosti uvjetima skladištenja ili prijevoza ne ugrožava usklađenost proizvoda s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost.
7. Uvoznici u razdoblju od pet godina čuvaju primjerak EU izjave o sukladnosti kako bi bila na raspolaganju tijelima za nadzor tržišta i osiguravaju da se tehnička dokumentacija može staviti na raspolaganje tim tijelima na njihov zahtjev.
8. Uvoznici koji smatraju ili imaju razloga vjerovati da proizvod koji su stavili na tržište nije u skladu s ovom Direktivom odmah poduzimaju korektivne mjere koje su potrebne da proizvod ispuni zahtjeve sukladnosti ili, ako je primjereno, povlače ga. Osim toga, ako proizvod nije u skladu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost, uvoznici odmah o tome obavješćuju nadležna nacionalna tijela država članica u kojima su proizvod stavili na raspolaganje, posebno pružajući detalje o nesukladnosti i svim poduzetim korektivnim mjerama. U takvim slučajevima uvoznici vode evidenciju proizvoda koji nisu u skladu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost i povezanih pritužbi.
9. Uvoznici osim toga na obrazložen zahtjev nadležnog nacionalnog tijela moraju na jeziku koji je tom tijelu lako razumljiv pružiti tom tijelu sve informacije i dokumentaciju potrebne za utvrđivanje sukladnosti proizvoda. Uvoznici surađuju s tim tijelom, na njegov zahtjev, na svim mjerama za uklanjanje nesukladnosti proizvoda koje su stavili na tržište s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost.

Članak 10.

Obveze distributerâ

1. Pri stavljanju proizvoda na raspolaganje na tržištu distributeri moraju s dužnom pažnjom postupati u pogledu odredaba ove Direktive.
2. Prije stavljanja proizvoda na raspolaganje na tržištu, distributeri provjeravaju posjeduje li proizvod oznaku CE, jesu li uz njega priloženi potrebni dokumenti te upute i sigurnosne informacije na jeziku koji je lako razumljiv potrošačima i drugim krajnjim korisnicima u državi članici u kojoj će se proizvod staviti na raspolaganje na tržištu te jesu li proizvođač i uvoznik ispunili sve zahtjeve utvrđene u članku 7. stavcima 5. i 6. odnosno članku 9. stavku 4.
3. Ako distributer smatra ili ima razloga vjerovati da proizvod nije u skladu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive, proizvod ne stavlja na raspolaganje na tržištu dok se ne osigura njegova sukladnost. Osim toga, ako proizvod nije u skladu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost, distributer o tome obavješćuje proizvođača ili uvoznika i tijela za nadzor tržišta.
4. Distributeri osiguravaju da se tijekom razdoblja u kojem je proizvod u njihovoj odgovornosti uvjetima skladištenja ili prijevoza ne ugrožava usklađenost proizvoda s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost.
5. Distributeri koji smatraju ili imaju razloga vjerovati da proizvod koji su stavili na raspolaganje na tržištu nije u skladu sa zahtjevima ove Direktive osiguravaju poduzimanje korektivnih mjera koje su potrebne da bi se osigurala sukladnost tog proizvoda ili kako bi se on prema potrebi povukao. Osim toga, ako proizvod nije sukladan s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost, distributeri odmah o tome obavješćuju nadležna nacionalna tijela država članica u kojima su proizvod stavili na raspolaganje, posebno pružajući detalje o nesukladnosti i svim poduzetim korektivnim mjerama.
6. Distributeri osim toga na obrazložen zahtjev nadležnog nacionalnog tijela moraju tom tijelu pružiti sve informacije i dokumentaciju potrebne za utvrđivanje sukladnosti proizvoda. Distributeri surađuju s tim tijelom, na njegov zahtjev, na svim mjerama za uklanjanje nesukladnosti proizvoda koje su stavili na raspolaganje na tržištu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost.

Članak 11.

Slučajevi u kojima se obveze proizvođača primjenjuju na uvoznike i distributere

Za potrebe ove Direktive uvoznici ili distributeri smatraju se proizvođačem i na njih se primjenjuju obveze koje se odnose na proizvođače u okviru članka 7. ako proizvod stave na tržište pod svojim imenom ili zaštitnim znakom ili proizvod već dostupan na tržištu izmijene u takvoj mjeri da te izmjene mogu utjecati na usklađenost sa zahtjevima ove Direktive.

Članak 12.**Utvrđivanje gospodarskih subjekata koji se bave proizvodima**

1. Gospodarski subjekti iz članka od 7. do 10. na zahtjev tijelima za nadzor tržišta dostavljaju informacije o sljedećemu:
 - (a) svim drugim gospodarskim subjektima koji su im isporučili proizvod;
 - (b) svim drugim gospodarskim subjektima kojima su isporučili proizvod.
2. Gospodarski subjekti iz članka od 7. do 10. u stanju su predočiti informacije iz stavka 1. ovog članka u razdoblju od pet godina nakon što im je proizvod isporučen i pet godina nakon što su drugom subjektu isporučili proizvod.
3. Komisija je ovlaštena za donošenje delegiranih akata u skladu s člankom 26. kako bi izmijenila ovu Direktivu radi promjene razdoblja iz stavka 2. ovog članka za određene proizvode. To izmijenjeno razdoblje dulje je od pet godina i razmjerno je gospodarski korisnom vijeku trajanja dotičnog proizvoda.

POGLAVLJE IV.**Obveze pružatelja usluga****Članak 13.****Obveze pružatelja usluga**

1. Pružatelji usluga osiguravaju usklađenost svojeg dizajna i pružanja usluga sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive.
2. Pružatelji usluga pripremaju potrebne informacije u skladu s Prilogom V. i objašnjavaju način na koji se uslugama ispunjavaju primjenjivi zahtjevi za pristupačnost. Informacije su u pisanom i usmenom obliku dostupne javnosti, među ostalim na način koji je pristupačan osobama s invaliditetom. Pružatelji usluga te informacije moraju čuvati tijekom cijelog razdoblja pružanja usluge.
3. Ne dovodeći u pitanje članak 32., pružatelji usluga osiguravaju provedbu postupaka kako bi se usluge i dalje pružale u skladu s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost. Pružatelji usluga na odgovarajući način uzimaju u obzir promjene svojstava pružanja usluge, promjene primjenjivih zahtjeva za pristupačnost i promjene usklađenih normi ili tehničkih specifikacija na temelju kojih se za uslugu utvrđuje da ispunjava zahtjeve za pristupačnost.
4. U slučaju nesukladnosti pružatelji usluga poduzimaju korektivne mjere koje su potrebne da bi se osigurala sukladnost usluge s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost. Osim toga, ako usluga nije usklađena s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost, pružatelji usluga odmah o tome obavješćuju nadležna nacionalna tijela država članica u kojima se usluga pruža, posebno pružajući pojedinosti o nesukladnosti i svim poduzetim korektivnim mjerama.
5. Pružatelji usluga na obrazložen zahtjev nadležnog tijela pružaju tom tijelu sve informacije potrebne za dokazivanje sukladnosti usluge s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost. Pružatelji usluga na zahtjev tog tijela surađuju s tim tijelom u vezi sa svim mjerama poduzetima za osiguravanje sukladnosti usluga s tim zahtjevima.

POGLAVLJE V.**Temeljna promjena proizvoda ili usluga i nerazmjerno opterećenje gospodarskih subjekata****Članak 14.****Temeljna promjena i nerazmjerno opterećenje**

1. Zahtjevi za pristupačnost iz članka 4. primjenjuju se samo u mjeri u kojoj pristupačnost:
 - (a) ne zahtijeva znatne promjene proizvoda ili usluge zbog kojih se iz temelja mijenja osnovna priroda proizvoda ili usluge; i
 - (b) ne uzrokuje nametanje nerazmjernog opterećenja dotičnim gospodarskim subjektima.
2. Gospodarski subjekti provode procjenu toga bi li se usklađenošću sa zahtjevima za pristupačnost iz članka 4. uvela znatna izmjena ili bi se, na temelju odgovarajućih kriterija određenih u Prilogu VI., uzrokovalo nerazmjerno opterećenje, kako je predviđeno u stavku 1. ovog članka.

3. Gospodarski subjekti dokumentiraju procjenu iz stavka 2. Gospodarski subjekti čuvaju sve relevantne rezultate u razdoblju od pet godina koje se računa otkada je proizvod posljednji put stavljen na raspolaganje na tržištu ili nakon što je posljednji put pružena usluga, ovisno o tome što je primjenjivo. Na zahtjev tijela za nadzor tržišta ili tijela nadležnih za provjeru usklađenosti usluga, ovisno o tome što je primjenjivo, gospodarski subjekti tijelima dostavljaju primjerak procjene iz stavka 2.

4. Odstupajući od stavka 3., mikropoduzeća koja se bave proizvodima izuzimaju se od obveze dokumentiranja svoje procjene. Međutim, ako tijelo za nadzor tržišta to zatraži, mikropoduzeća koja se bave proizvodima, a odlučila su se pozvati na stavak 1., tijelima dostavljaju činjenice relevantne za procjenu iz stavka 2.

5. Pružatelji usluga koji se pozivaju na stavak 1. točku (b) za svaku kategoriju ili vrstu usluge obnavljaju svoju procjenu toga uzrokuje li se nerazmjerno opterećenje:

(a) prilikom promjene usluge koja se nudi; ili

(b) kada to zatraže tijela nadležna za provjeru usklađenosti usluga; i

(c) u svakom slučaju, najmanje svakih pet godina.

6. Ako se u svrhu poboljšanja pristupačnosti gospodarski subjekti financiraju iz izvora koji nisu njihovi vlastiti, neovisno o tome je li riječ o javnim ili privatnim izvorima, nemaju se pravo pozivati na stavak 1. točku (b).

7. Komisija je ovlaštena za donošenje delegiranih akata u skladu s člankom 26. radi dopune Priloga VI. daljnjim utvrđivanjem odgovarajućih kriterija koje gospodarski subjekt treba uzeti u obzir za procjenu iz stavka 2. ovog članka. Pri daljnjem utvrđivanju tih kriterija, Komisija uzima u obzir ne samo moguće koristi za osobe s invaliditetom, već i one za osobe sa smanjenom funkcionalnom sposobnošću.

Prema potrebi Komisija prvi takav delegirani akt donosi do 28. lipnja 2020. Takav akt počinje se primjenjivati najranije 28. lipnja 2025.

8. Ako se za određeni proizvod ili uslugu gospodarski subjekti pozivaju na stavak 1., oni u tu svrhu šalju informaciju relevantnim tijelima za nadzor tržišta ili tijelima nadležnim za provjeru usklađenosti usluga države članice u kojoj je određeni proizvod stavljen na tržište ili čija se određena usluga pruža.

Prvi podstavak ne primjenjuje se na mikropoduzeća.

POGLAVLJE VI.

Usklađene norme i tehničke specifikacije proizvoda i usluga

Članak 15.

Pretpostavka sukladnosti

1. Za proizvode i usluge koji su u skladu s usklađenim normama ili njihovim dijelovima na koje su upućivanja objavljena u *Službenom listu Europske unije* pretpostavlja se da su u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive ako su tim normama ili njihovim dijelovima ti zahtjevi obuhvaćeni.

2. Komisija u skladu s člankom 10. Uredbe (EU) br. 1025/2012 od jedne ili više europskih organizacija za normizaciju traži da sastavi usklađene norme za zahtjeve za pristupačnost proizvoda utvrđene u Prilogu I. Komisija prvi takav nacrt zahtjeva podnosi relevantnom odboru do 28. lipnja 2021.

3. Komisija može donijeti provedbene akte kojima se utvrđuju tehničke specifikacije koje ispunjavaju zahtjeve za pristupačnost iz ove Direktive, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

(a) u *Službenom listu Europske unije* nije objavljeno upućivanje na usklađene norme u skladu s Uredbom (EU) br. 1025/2012; i

(b) ili:

i. Komisija je od jedne ili više europskih organizacija za normizaciju zatražila da sastavi usklađenu normu, u postupku normizacije dolazi do nepotrebnih odgađanja ili zahtjev nije prihvatila nijedna europska organizacija za normizaciju; ili

- ii. Komisija može dokazati da se tehničkom specifikacijom poštuju zahtjevi utvrđeni u Prilogu II. Uredbe (EU) br. 1025/2012, osim zahtjeva da bi tehničke specifikacije trebala izraditi neprofitna organizacija.

Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 27. stavka 2.

4. Za proizvode i usluge koji su u skladu s tehničkim specifikacijama ili njihovim dijelovima pretpostavlja se da su u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive ako su tim tehničkim specifikacijama ili njihovim dijelovima ti zahtjevi obuhvaćeni.

POGLAVLJE VII.

Sukladnost proizvoda i oznaka CE

Članak 16.

EU izjava o sukladnosti proizvoda

1. EU izjavom o sukladnosti potvrđuje se da su ispunjeni primjenjivi zahtjevi za pristupačnost. Ako je, iznimno, primijenjen članak 14., EU izjava o sukladnosti sadržava napomenu o zahtjevima za pristupačnost koji podliježu toj iznimci.
2. Struktura obrasca EU izjave o sukladnosti propisana je Prilogom III. Odluci br. 768/2008/EZ. Izjava sadrži elemente definirane u Prilogu IV. ovoj Direktivi i stalno se ažurira. Zahtjevima u pogledu tehničke dokumentacije izbjegava se svako uzrokovanje nepotrebnog opterećenja za mikropoduzeća te mala i srednja poduzeća. Obrazac se prevodi na jezik ili jezike koje zahtijeva država članica u kojoj se proizvod stavlja na tržište ili se stavlja na raspolaganje na tržištu.
3. Ako se na proizvod primjenjuje više od jednog akta Unije kojim se zahtijeva EU izjava o sukladnosti, sastavlja se samo jedna EU izjava o sukladnosti u vezi sa svim takvim aktima Unije. U toj izjavi navode se dotični akti uključujući upućivanja na njihove objave.
4. Sastavljanjem EU izjave o sukladnosti proizvođač preuzima odgovornost za usklađenost proizvoda sa zahtjevima iz ove Direktive.

Članak 17.

Opća načela oznake CE proizvoda

Oznake CE podliježu općim načelima navedenima u članku 30. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

Članak 18.

Pravila i uvjeti za stavljanje oznake CE

1. Oznaka CE stavlja se vidljivo, čitljivo i neizbrisivo na proizvod ili u njegovu tablicu s podacima. Ako to zbog prirode proizvoda nije moguće ili opravdano, oznaka se stavlja na pakiranje i u popratne dokumente.
2. Oznaka CE stavlja se prije stavljanja proizvoda na tržište.
3. Države članice oslanjaju se na postojeće mehanizme kako bi osigurale ispravnu primjenu sustava pravila za stavljanje oznake CE i poduzimaju potrebne mjere u slučaju nepravilne upotrebe te oznake.

POGLAVLJE VIII.

Nadzor tržišta proizvoda i zaštitni postupak Unije

Članak 19.

Nadzor tržišta proizvoda

1. Na proizvode se primjenjuju članak 15. stavak 3., članci od 16. do 19., članak 21., članci od 23. do 28. i članak 29. stavci 2. i 3. Uredbe (EZ) br. 765/2008.
2. Ako se gospodarski subjekt poziva na članak 14. ove Direktive, pri provođenju nadzora tržišta proizvoda relevantna tijela za nadzor tržišta:
 - (a) provjeravaju da je gospodarski subjekt proveo procjenu iz članka 14.,
 - (b) preispituju tu procjenu i njezine rezultate uključujući pravilnu upotrebu kriterija iz Priloga VI.; i

(c) provjeravaju usklađenost s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost.

3. Države članice osiguravaju da se potrošačima na zahtjev i u pristupačnom obliku na raspolaganje daju informacije koje tijela za nadzor tržišta posjeduju o usklađenosti gospodarskih subjekata s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive i o procjeni iz članka 14., osim ako te informacije nije moguće pružiti zbog povjerljivosti, kako je opisano u članku 19. stavku 5. Uredbe (EZ) br. 765/2008.

Članak 20.

Postupak primjenjiv na nacionalnoj razini na proizvode koji nisu sukladni s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost

1. Ako tijela za nadzor tržišta neke države članice opravdano smatraju da proizvod obuhvaćen ovom Direktivom nije sukladan s primjenjivim zahtjevima za pristupačnost, ona provode evaluaciju dotičnog proizvoda u pogledu svih zahtjeva utvrđenih ovom Direktivom. Relevantni gospodarski subjekti u tu svrhu u potpunosti surađuju s tijelima za nadzor tržišta.

Ako tijela za nadzor tržišta tijekom postupka evaluacije iz prvog podstavka utvrde da proizvod nije sukladan sa zahtjevima utvrđenima u ovoj Direktivi, od relevantnog gospodarskog subjekta bez odgode traže da poduzme sve odgovarajuće korektivne mjere kako bi se proizvod uskladio s tim zahtjevima u razumnom roku koji je razmjern naravi nesukladnosti, ovisno o tome što ta tijela propišu.

Tijela za nadzor tržišta od relevantnog gospodarskog subjekta zahtijevaju da, u razumnom dodatnom roku, povuče proizvod s tržišta samo ako relevantni gospodarski subjekt nije poduzeo prikladne korektivne mjere u roku iz drugog podstavka.

Članak 21. Uredbe (EZ) br. 765/2008 primjenjuje se na mjere iz ovog stavka drugog i trećeg podstavka.

2. Ako smatraju da nesukladnost nije ograničena samo na njihovo državno područje, tijela za nadzor tržišta obavješćuju Komisiju i druge države članice o rezultatima evaluacije i mjerama koje zahtijevaju od gospodarskog subjekta.

3. Gospodarski subjekt osigurava provedbu svih odgovarajućih korektivnih mjera u pogledu svih dotičnih proizvoda koje je stavio na raspolaganje na tržištu cijele Unije.

4. Ako relevantni gospodarski subjekt ne poduzme prikladne korektivne mjere u roku iz stavka 1. trećeg podstavka, tijela za nadzor tržišta poduzimaju sve odgovarajuće privremene mjere zabrane ili ograničavanja stavljanja tog proizvoda na raspolaganje na svojem nacionalnom tržištu ili povlačenja proizvoda s tog tržišta.

Tijela za nadzor tržišta o tome bez odgode obavješćuju Komisiju i druge države članice.

5. Informacije opisane u stavku 4. drugom podstavku sadrže sve dostupne pojedinosti, posebno podatke potrebne za identifikaciju nesukladnog proizvoda, njegovo podrijetlo, prirodu navodne nesukladnosti i zahtjeve za pristupačnost s kojima proizvod nije sukladan, prirodu i trajanje poduzetih nacionalnih mjera i argumente koje je dostavio relevantni gospodarski subjekt. Tijela za nadzor tržišta posebno navode je li nesukladnost uzrokovana nekim od sljedećih čimbenika:

(a) time što proizvod ne ispunjava primjenjive zahtjeve za pristupačnost; ili

(b) nedostacima u pogledu usklađenih normi ili tehničkih specifikacija iz članka 15. kojima se stvara pretpostavka sukladnosti.

6. Izuzev države članice koja je pokrenula postupak iz ovog članka, države članice bez odgode obavješćuju Komisiju i ostale države članice o svim donesenim mjerama i dodatnim informacijama koje su im dostupne u pogledu nesukladnosti dotičnog proizvoda te, u slučaju nesuglasja o poduzetoj nacionalnoj mjeri, o svojim prigovorima.

7. Ako u roku od tri mjeseca od primitka informacija iz stavka 4. drugog podstavka nijedna država članica ni Komisija ne podnesu prigovor na privremenu mjeru koju je poduzela država članica, mjera se smatra opravdanom.

8. Države članice bez odgode osiguravaju poduzimanje odgovarajućih mjera ograničavanja, poput povlačenja proizvoda s tržišta, u pogledu dotičnog proizvoda.

Članak 21.**Postupak zaštite u Uniji**

1. Ako je nakon završetka postupka navedenoga u članku 20. stavcima 3. i 4. na mjeru koju je poduzela država članica podnesen prigovor ili Komisija ima zadovoljavajući dokaz na temelju kojeg bi se dalo naslutiti da nacionalna mjera nije sukladna pravu Unije, Komisija bez odgode započinje savjetovanje s državama članicama i relevantnim gospodarskim subjektima i provodi evaluaciju nacionalne mjere. Komisija na temelju rezultata te evaluacije odlučuje o opravdanosti nacionalne mjere.

Komisija svoju odluku upućuje svim državama članicama i odmah je dostavlja državama članicama i relevantnim gospodarskim subjektima.

2. Ako se nacionalna mjera iz stavka 1. smatra opravdanom, sve države članice poduzimaju potrebne mjere kojima se osigurava povlačenje nesukladnog proizvoda s njihova tržišta te o tome obavješćuju Komisiju. Ako se nacionalna mjera smatra neopravdanom, dotična država članica opoziva mjeru.

3. Ako se nacionalna mjera iz stavka 1. ovog članka smatra opravdanom i nesukladnost proizvoda pripisuje se nedostatku usklađenih normi iz članka 20. stavka 5. točke (b) ove Direktive, Komisija primjenjuje postupak iz članka 11. Uredbe (EU) br. 1025/2012.

4. Ako se nacionalna mjera iz stavka 1. ovog članka smatra opravdanom, a nesukladnost proizvoda pripisuje se nedostacima u pogledu tehničkih specifikacija iz članka 20. stavka 5. točke (b), Komisija bez odgode donosi provedbeni akt o izmjeni ili stavljanju izvan snage dotičnih tehničkih specifikacija. Ti se provedbeni akti donose u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 27. stavka 2.

Članak 22.**Formalna nesukladnost**

1. Ne dovodeći u pitanje članak 20., država članica zahtijeva od relevantnog gospodarskog subjekta da otkloni dotičnu nesukladnost ako ustanovi jedno od sljedećega:

- (a) oznaka CE postavljena je tako da se time krši članak 30. Uredbe (EZ) br. 765/2008 ili članak 18. ove Direktive;
- (b) oznaka CE uopće nije stavljena;
- (c) EU izjava o sukladnosti nije sastavljena;
- (d) EU izjava o sukladnosti nije ispravno sastavljena;
- (e) tehnička dokumentacija nedostupna je ili nepotpuna;
- (f) informacije iz članka 7. stavka 6. ili članka 9. stavka 4. nedostaju, netočne su ili nepotpune;
- (g) nisu ispunjeni drugi administrativni zahtjevi iz članka 7. ili članka 9.

2. Ako nesukladnost iz stavka 1. i dalje postoji, dotična država članica poduzima sve odgovarajuće mjere kako bi ograničila ili zabranila stavljanje proizvoda na raspolaganje na tržištu ili kako bi osigurala njegovo povlačenje s tržišta.

POGLAVLJE IX.**Usklađenost usluga****Članak 23.****Usklađenost usluga**

1. Države članice uspostavljaju, provode i redovito ažuriraju odgovarajuće postupke za:

- (a) provjeru usklađenosti usluga sa zahtjevima iz ove Direktive, uključujući procjenu iz članka 14. za koje se članak 19. stavak 2. primjenjuje *mutatis mutandis*;
- (b) naknadne pritužbe ili izvješća o pitanjima u pogledu nesukladnosti usluga sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive;
- (c) verifikaciju da je gospodarski subjekt proveo potrebnu korektivnu mjeru.

2. Države članice imenuju tijela nadležna za provedbu postupaka iz stavka 1. u pogledu usklađenosti usluga.

Države članice osiguravaju informiranost javnosti o postojanju, odgovornostima, identitetu, radu i odlukama tijela iz prvog podstavka. Ta tijela na zahtjev osiguravaju dostupnost tih informacija u pristupačnom obliku.

POGLAVLJE X.

Zahtjevi za pristupačnost u drugim aktima Unije

Članak 24.

Pristupačnost na temelju drugih akata Unije

1. U pogledu proizvoda i usluga navedenih u članku 2. ove Direktive, zahtjevi za pristupačnost određeni u njezinu Prilogu I. čine obvezne zahtjeve za pristupačnost u smislu članka 42. stavka 1. Direktive 2014/24/EU i članka 60. stavka 1. Direktive 2014/25/EU.

2. Za svaki proizvod ili uslugu čije su značajke, elementi ili funkcije sukladni sa zahtjevima za pristupačnost određenima u Prilogu I. ovoj Direktivi u skladu s njegovim odjeljkom VI. pretpostavlja se da, u pogledu pristupačnosti, za te značajke, elemente ili funkcije ispunjava odgovarajuće obveze utvrđene aktima Unije koji nisu ova Direktiva, osim ako je u tim drugim aktima predviđeno drukčije.

Članak 25.

Usklađene norme i tehničke specifikacije za druge akte Unije

Sukladnošću s usklađenim normama i tehničkim specifikacijama ili njihovim dijelovima donesenima u skladu s člankom 15. stvara se pretpostavka sukladnosti s člankom 24. ako te norme i tehničke specifikacije ili njihovi dijelovi ispunjavaju zahtjeve za pristupačnost iz ove Direktive.

POGLAVLJE XI.

Delegirani akti, provedbene ovlasti i završne odredbe

Članak 26.

Izvršavanje delegiranja ovlasti

1. Ovlast za donošenje delegiranih akata dodjeljuje se Komisiji podložno uvjetima utvrđenima ovim člankom.

2. Ovlast za donošenje delegiranih akata iz članka 4. stavka 9. dodjeljuje se Komisiji na neodređeno vrijeme počevši od 27. lipnja 2019.

Ovlast za donošenje delegiranih akata iz članka 12. stavka 3. i članka 14. stavka 7. dodjeljuje se Komisiji na razdoblje od pet godina od 27. lipnja 2019. Komisija izrađuje izvješće o delegiranju ovlasti najkasnije devet mjeseci prije kraja razdoblja od pet godina. Delegiranje ovlasti prešutno se produljuje za razdoblja jednakog trajanja, osim ako se Europski parlament ili Vijeće tom produljenju usprotive najkasnije tri mjeseca prije kraja svakog razdoblja.

3. Europski parlament i Vijeće u svakom trenutku mogu opozvati delegiranje ovlasti iz članka 4. stavka 9., članka 12. stavka 3. i članka 14. stavka 7. Odlukom o opozivu prekida se delegiranje ovlasti koje je u njoj navedeno. Opoziv počinje proizvoditi učinke sljedećeg dana od dana objave spomenute odluke u *Službenom listu Europske unije* ili na kasniji dan naveden u spomenutoj odluci. On ne utječe na valjanost delegiranih akata koji su već na snazi.

4. Prije donošenja delegiranog akta Komisija se savjetuje sa stručnjacima koje je imenovala svaka država članica u skladu s načelima utvrđenima u Međuinstitucijskom sporazumu o boljoj izradi zakonodavstva od 13. travnja 2016.

5. Čim donese delegirani akt, Komisija ga istodobno priopćuje Europskom parlamentu i Vijeću.

6. Delegirani akt donesen na temelju članka 4. stavka 9., članka 12. stavka 3. i članka 14. stavka 7. stupa na snagu samo ako Europski parlament ili Vijeće u roku od dva mjeseca od priopćenja tog akta Europskom parlamentu i Vijeću na njega ne podnesu prigovor ili ako su prije isteka tog roka i Europski parlament i Vijeće obavijestili Komisiju da neće podnijeti prigovore. Taj se rok produljuje za dva mjeseca na inicijativu Europskog parlamenta ili Vijeća.

Članak 27.**Postupak odbora**

1. Komisiji pomaže odbor. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011.
2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.

Članak 28.**Radna skupina**

Komisija osniva radnu skupinu u kojoj su predstavnici tijela za nadzor tržišta, tijela nadležnih za usklađenost usluga i relevantni dionici, uključujući predstavnike organizacija osoba s invaliditetom.

Radna skupina:

- (a) olakšava razmjenu informacija i najboljih praksi među nadležnim tijelima i relevantnim dionicima;
- (b) potiče suradnju između nadležnih tijela i relevantnih dionika o pitanjima koja se odnose na provedbu ove Direktive kako bi se poboljšala usklađenost u primjeni zahtjeva za pristupačnost iz ove Direktive te pomno prati provedbu članka 14.; i
- (c) pruža savjete, posebno Komisiji, konkretno o provedbi članka 4. i članka 14.

Članak 29.**Provedba**

1. Države članice osiguravaju postojanje odgovarajućih i učinkovitih sredstava za osiguravanje usklađenosti s ovom Direktivom.
2. Sredstvima iz stavka 1. obuhvaćeno je sljedeće:
 - (a) odredbe kojima se potrošaču nacionalnim pravom omogućuje da se obrati sudovima ili nadležnim upravnim tijelima kako bi se osiguralo poštovanje nacionalnih odredaba kojima se prenosi ova Direktiva;
 - (b) odredbe kojima se javnim tijelima ili privatnim udruženjima, organizacijama ili drugim pravnim subjektima, koji imaju legitiman interes za osiguravanje usklađenosti s ovom Direktivom, omogućuje da na temelju nacionalnog prava pri sudovima ili nadležnim upravnim tijelima, djelujući u ime tužitelja ili kao potpora tužitelju, uz njegovo odobrenje, sudjeluju u svim sudskim ili upravnim postupcima predviđenima za izvršenje obveza iz ove Direktive.
3. Ovaj članak ne primjenjuje se na postupke javne nabave na koje se primjenjuju Direktiva 2014/24/EU ili Direktiva 2014/25/EU.

Članak 30.**Kazne**

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama primjenjivima na povrede nacionalnih odredaba donesenih u skladu s ovom Direktivom i poduzimaju sve mjere potrebne za osiguravanje njihove provedbe.
2. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. U slučaju da gospodarski subjekt ne postupa u skladu s propisima, uz sankcije poduzimaju se i učinkovite korektivne mjere.
3. Države članice bez odgode obavješćuju Komisiju o tim pravilima i tim mjerama te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.
4. Pri utvrđivanju sankcija u obzir se uzima razmjer nesukladnosti, uključujući njezinu ozbiljnost, i broj jedinica dotičnog nesukladnog proizvoda ili usluge te broj osoba na koje nesukladnost utječe.
5. Ovaj članak ne primjenjuje se na postupke javne nabave na koje se primjenjuju Direktiva 2014/24/EU ili Direktiva 2014/25/EU.

Članak 31.**Prenošenje**

1. Države članice do 28. lipnja 2022. donose i objavljuju zakone i druge propise potrebne radi usklađivanja s ovom Direktivom. One Komisiji odmah dostavljaju tekst tih mjera.
2. Države članice te mjere primjenjuju od 28. lipnja 2025.

3. Odstupajući od stavka 2. ovog članka države članice mogu odlučiti primijeniti mjere u pogledu obveza iz članka 4. stavka 8. najkasnije 28. lipnja 2027.
4. Kada države članice donose te mjere, one sadržavaju upućivanje na ovu Direktivu ili se na nju upućuje prilikom njihove službene objave. Načine tog upućivanja određuju države članice.
5. Države članice Komisiji dostavljaju tekst glavnih odredaba nacionalnog prava koje donesu u području na koje se odnosi ova Direktiva.
6. Države članice koje primijene mogućnost iz članka 4. stavka 4. Komisiji dostavljaju tekst glavnih mjera nacionalnog prava koje u tu svrhu donesu i izvješćuju Komisiju o napretku njihove provedbe.

Članak 32.

Prijelazne mjere

1. Ne dovodeći u pitanje stavak 2. ovog članka, države članice određuju prijelazno razdoblje koje završava na 28. lipnja 2030. tijekom kojeg pružatelji usluga mogu nastaviti pružati svoje usluge koristeći se proizvodima kojima su se zakonito koristili za pružanje sličnih usluga prije tog datuma.

Ugovori o uslugama dogovoreni prije 28. lipnja 2025. mogu se nastaviti primjenjivati bez izmjena do njihova isteka, ali ne dulje od pet godina od datuma navedenoga u toj odredbi.

2. Države članice mogu osigurati da se samoposlužni terminali kojima su se pružatelji usluga zakonito koristili u pružanju usluga prije 28. lipnja 2025. mogu nastaviti upotrebljavati u pružanju sličnih usluga do kraja njihova gospodarski korisnog vijeka trajanja, ali ne dulje od dvadeset godina nakon početka njihove uporabe.

Članak 33.

Izvješćivanje i revizija

1. Komisija Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija podnosi izvješće o primjeni ove Direktive do 28. lipnja 2030. te nakon toga svakih pet godina.

2. Izvješćem se, među ostalim, u kontekstu društvenog, gospodarskog i tehnološkog razvoja obrađuju promjene pristupačnosti proizvoda i usluga, moguća ovisnost o određenoj tehnologiji ili prepreke inovacijama i učinak ove Direktive na gospodarske subjekte i na osobe s invaliditetom. U izvješću se također ocjenjuje je li primjena članka 4. stavka 4. doprinijela usklađivanju različitih zahtjeva za pristupačnost izgrađenog okoliša koji služi za usluge prijevoza putnika, potrošačke bankarske usluge i centar za korisničku podršku trgovina pružatelja usluga elektroničke komunikacije, ako je to moguće, s ciljem omogućavanja njihova postupnog usklađivanja zahtjeva za pristupačnost utvrđenih u Prilogu III.

U izvješćima se također ocjenjuje je li primjena ove Direktive, posebno njezinih dobrovoljnih odredaba, doprinijela usklađivanju zahtjeva za pristupačnost izgrađenog okoliša koji obuhvaća radove zahvaćene područjem primjene Direktive br. 2014/23/EU Europskog parlamenta i Vijeća ⁽³⁵⁾, Direktive 2014/24/EU i Direktive 2014/25/EU.

Izvješćima se ocjenjuju i učinci primjene članka 14. ove Direktive na funkcioniranje unutarnjeg tržišta, među ostalim na temelju informacija dobivenih u skladu s člankom 14. stavkom 8., ako su dostupne, kao i izuzeća za mikropoduzeća. U izvješću se zaključuje jesu li ovom Direktivom postignuti njezini ciljevi i bi li bilo prikladno uključiti nove proizvode i usluge ili isključiti određene proizvode ili usluge iz područja primjene ove Direktive te se utvrđuju, ako je moguće, područja u kojima je moguće smanjiti opterećenje s ciljem moguće revizije ove Direktive.

Komisija prema potrebi predlaže odgovarajuće mjere koje mogu uključivati zakonodavne mjere.

⁽³⁵⁾ Direktiva 2014/23/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o dodjeli ugovora o koncesiji (SL L 94, 28.3.2014., str. 1.).

3. Države članice pravodobno dostavljaju Komisiji sve informacije koje su Komisiji potrebne za sastavljanje takvih izvješća.
4. Izvješćima Komisije u obzir se uzimaju stajališta gospodarskih dionika i relevantnih nevladinih organizacija, uključujući i stajališta organizacija osoba s invaliditetom.

Članak 34.

Ova Direktiva stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Članak 35.

Ova je Direktiva upućena državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 17. travnja 2019.

Za Europski parlament
Predsjednik
A. TAJANI

Za Vijeće
Predsjednik
G. CIAMBA

—

PRILOG I.

ZAHTEVI ZA PRISTUPAČNOST ZA PROIZVODE I USLUGE

Odjeljak I.

Opći zahtjevi za pristupačnost koji se odnose na sve proizvode obuhvaćene ovom Direktivom u skladu s člankom 2. Stavkom 1.

Proizvodi moraju biti osmišljeni i proizvedeni na takav način da njihova predvidljiva uporaba bude optimalna za osobe s invaliditetom te se u ili na proizvodima, ako je to moguće, prilažu dostupne informacije o njihovu funkcioniranju i njihovim elementima pristupačnosti.

1. Zahtjevi u pogledu pružanja informacija:

(a) Informacije o uporabi proizvoda priložene samom proizvodu (oznake, upute i upozorenja) su:

- i. dostupne putem više od jednog osjetilnog kanala;
- ii. predstavljene na razumljiv način;
- iii. predstavljene tako da ih korisnici mogu opaziti;
- iv. predstavljene fontovima u odgovarajućoj veličini i obliku kojima se u obzir uzimaju predvidljivi uvjeti uporabe i u dovoljnom kontrastu kao i uz prilagodljiv razmak između slova, linija i stavaka.

(b) Upute za upotrebu proizvoda koje nisu priložene samom proizvodu, već su stavljene na raspolaganje upotrebom proizvoda ili putem drugih sredstava kao što su internetske stranice, uključujući funkcije pristupačnosti proizvoda, kako ih aktivirati i njihova interoperabilnost s pomoćnim rješenjima dostupne su javnosti kada se proizvod stavlja na tržište te su:

- i. dostupne putem više od jednog osjetilnog kanala;
- ii. predstavljene na razumljiv način;
- iii. predstavljene tako da ih korisnici mogu opaziti;
- iv. predstavljene fontovima u odgovarajućoj veličini i obliku kojima se u obzir uzimaju predvidljivi uvjeti uporabe i u dovoljnom kontrastu kao i uz prilagodljiv razmak između slova, linija i stavaka;
- v. što se tiče sadržaja, stavljene na raspolaganje u tekstualnim oblicima koji se mogu upotrebljavati za izradu alternativnih pomoćnih oblika koje je moguće predstaviti na različite načine i putem više od jednog osjetilnog kanala;
- vi. popraćene zamjenskim prikazom bilo kojeg sadržaja koji nije tekst;
- vii. uključuju opis korisničkog sučelja proizvoda (rukovanje, kontrola i odziv, unos i izlaz) koji je osiguran u skladu s točkom 2.; u opisu se za svaku od podtočaka u točki 2. navodi ima li proizvod te značajke;
- viii. uključuju opis funkcionalnosti proizvoda koja je osigurana funkcijama namijenjenima zadovoljavanju potreba osoba s invaliditetom u skladu s točkom 2.; u opisu se za svaku od podtočaka u točki 2. navodi ima li proizvod te značajke;
- ix. uključuju opis povezivanja programske i strojne opreme proizvoda s pomoćnim uređajima; u opisu je obuhvaćen popis onih pomoćnih uređaja koji su ispitani zajedno s proizvodom.

2. Dizajn korisničkog sučelja i funkcionalnosti:

proizvod, uključujući njegovo korisničko sučelje, sadrži značajke, elemente i funkcije kojima se osobama s invaliditetom omogućuje da pristupe proizvodu, uoče ga, upravljaju njime, razumiju ga i kontroliraju, što se osigurava sljedećim:

- (a) ako je proizvod namijenjen za komunikaciju, uključujući međuljudsku komunikaciju, upravljanje, informiranje, kontrolu i orijentaciju, te namjene postiže putem više od jednog osjetilnog kanala; to uključuje osiguravanje zamjenskih mogućnosti u odnosu na elemente vida, sluha, govora i dodira;
- (b) ako proizvod upotrebljava govor, onda osigurava zamjenske mogućnosti za govor i glasovni unos za komunikaciju, kontrolu upravljanja i orijentaciju;

- (c) ako proizvod upotrebljava vizualne elemente, onda osigurava prilagodbu uvećanja, osvjetljenja i kontrasta za komunikaciju, informiranje i upravljanje te omogućuje interoperabilnost s programima i pomoćnim uređajima za potrebe navigacije sučeljem;
- (d) ako proizvod upotrebljava boje kako bi se prenijele informacije, uputilo na radnju koju treba poduzeti, zahtijevalo odgovor ili prepoznalo elemente, onda osigurava zamjensku mogućnost za boje;
- (e) ako proizvod upotrebljava zvučne signale kako bi se prenijele informacije, uputilo na radnju koju treba poduzeti, zahtijevalo odgovor ili prepoznalo elemente, onda osigurava zamjensku mogućnost za zvučne signale;
- (f) ako proizvod upotrebljava vizualne elemente, onda osigurava fleksibilne načine za poboljšanje jasnoće slike;
- (g) ako proizvod upotrebljava zvuk, onda korisniku omogućuje kontrolu glasnoće i brzine, kao i napredne zvučne značajke, uključujući smanjenje smetnji koje uzrokuju zvučni signali okolnih proizvoda i jasnoću zvuka;
- (h) ako proizvod iziskuje ručno upravljanje i kontrolu, onda osigurava stupnjevito upravljanje i zamjenske mogućnosti za fine motoričke pokrete kako ne bi bilo potrebno istodobno koristiti više komanda za rukovanje te ima dijelove koji se mogu raspoznati na dodir;
- (i) proizvodom se izbjegava upotreba načina upravljanja koji zahtijeva širok doseg i veliku snagu;
- (j) proizvod ima funkciju koja sprječava izazivanje fotosenzitivnih napadaja;
- (k) proizvodom se štiti privatnost korisnika prilikom upotrebe značajki pristupačnosti;
- (l) proizvod osigurava zamjensku mogućnost za biometrijsku identifikaciju i kontrolu;
- (m) proizvod osigurava usklađenost funkcionalnosti i pruža dostatnu i prilagodljivu količinu vremena za interakciju;
- (n) proizvod osigurava programsku i strojnu opremu za povezivanje s pomoćnim tehnologijama;
- (o) proizvod ispunjava sljedeće sektorske zahtjeve:
 - i. samoposlužni terminali:
 - osiguravaju tehnologiju za pretvaranje teksta u govor;
 - omogućuju uporabu osobnih slušalica;
 - ako se očekuje odgovor unutar određenog vremena, upozoravaju korisnika putem više od jednog osjetilnog kanala;
 - pružaju mogućnost produljenja predviđenog vremena;
 - osiguravaju da obične i kontrolne tipke, ako su dostupne, imaju odgovarajući kontrast i taktilno su raspoznatljive;
 - ne zahtijevaju da se značajka pristupačnosti aktivira kako bi se korisniku kojem je ta značajka potrebna omogućilo da uključi terminal;
 - ako proizvod upotrebljava zvuk ili akustične signale, mora biti sukladan s pomoćnim uređajima i tehnologijama koji su dostupni na razini Unije među ostalim sa slušnom tehnologijom kao što su slušna pomagala, „telecoil” pomagala, umjetne pužnice i pomoćni uređaji za slušanje;
 - ii. e-čitači osiguravaju tehnologiju za pretvaranje teksta u govor;
 - iii. potrošačka terminalna oprema s interaktivnim računalnim svojstvima koja se upotrebljava za pružanje elektroničkih komunikacijskih usluga:
 - osigurava mogućnost tekstualne komunikacije u stvarnom vremenu ako takvi proizvodi uz glasovnu mogućnost imaju mogućnost tekstualne komunikacije i podupire visoku kvalitetu reprodukcije zvuka;
 - ako takvi proizvodi imaju mogućnost videozapisa uz tekst i glas ili u kombinaciji s njima, osigurava mogućnost cjelokupnog razgovora, uključujući sinkronizaciju glasa, tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu i videozapis takve razlučivosti koja omogućuje komunikaciju znakovnim jezikom;
 - osigurava učinkovito bežično povezivanje sa slušnim tehnologijama;
 - izbjegava pojavu smetnji od pomoćnih uređaja;

- iv. potrošačka terminalna oprema s interaktivnim računalnim svojstvima koja se upotrebljava za pristup audiovizualnim medijskim uslugama osobama s invaliditetom stavlja na raspolaganje komponente za pristupačnost koje osigurava pružatelj audiovizualnih medijskih usluga u pogledu korisničkog pristupa, odabira, kontrole te personalizacije i prijenosa na pomoćne uređaje.

3. Usluge potpore:

Ako su raspoložive, usluge potpore (službe za pomoć korisnicima, pozivni centri, tehnička podrška, usluge posredovanja i usluge osposobljavanja) pristupačnim načinima komunikacije pružaju informacije o pristupačnosti proizvoda i njegovoj kompatibilnosti s pomoćnim tehnologijama.

Odjeljak II.

Zahtjevi za pristupačnost koji se odnose na proizvode iz članka 2. Stavka 1., osim samoposlužnih terminala iz članka 2. Stavka 1. Točke (b)

Osim zahtjeva iz odjeljka I., kako bi se povećala predvidljiva uporaba proizvoda obuhvaćenih ovim odjeljkom za osobe s invaliditetom, pakiranja tih proizvoda i upute moraju biti pristupačni. To znači da:

- (a) pakiranja proizvoda te informacije koje se u njemu nalaze (npr. o otvaranju, zatvaranju, uporabi, zbrinjavanju), među ostalim, kada su pružene, informacije o značajkama pristupačnosti proizvoda moraju biti pristupačna; te, ako je moguće, te pristupačne informacije moraju biti pružene na pakiranju;
- (b) upute za ugradnju i održavanje, čuvanje i zbrinjavanje proizvoda koje nisu priložene samom proizvodu, već su stavljene na raspolaganje na druge načine, kao što su internetske stranice, moraju biti dostupne javnosti kada se proizvod stavi na tržište i u skladu su sa sljedećim zahtjevima:
 - i. dostupne su putem više od jednog osjetilnog kanala;
 - ii. predstavljene su na razumljiv način;
 - iii. predstavljene su tako da ih korisnici mogu opaziti;
 - iv. predstavljene su fontovima odgovarajuće veličine i oblika kojima se u obzir uzimaju predvidljivi uvjeti uporabe, i u dovoljnom kontrastu kao i uz prilagodljiv razmak između slova, linija i stavaka;
 - v. sadržaj uputa stavlja se na raspolaganje u tekstualnim oblicima koji se mogu upotrebljavati za izradu alternativnih pomoćnih oblika koje je moguće predstaviti na različite načine i putem više od jednog osjetilnog kanala; te
 - vi. upute koje sadrže sadržaj koji nije tekst popraćene su zamjenskim prikazom tog sadržaja.

Odjeljak III.

Opći zahtjevi za pristupačnost koji se odnose na sve usluge obuhvaćene ovom Direktivom u skladu s člankom 2. Stavkom 2.

Pružanje usluga s ciljem povećanja njihove predvidljive uporabe za osobe s invaliditetom ostvaruje se:

- (a) osiguravanjem pristupačnosti proizvoda koji se upotrebljavaju pri pružanju usluga, u skladu s odjeljkom I. ovog Priloga i, kada je to primjenjivo, njegovim odjeljkom II;
- (b) pružanjem informacija o djelovanju usluge i, u slučaju kada se pri pružanju usluge upotrebljavaju proizvodi, njezine veze s tim proizvodima kao i informacija o njihovim značajkama u pogledu pristupačnosti i o njihovoj interoperabilnosti s pomoćnim uređajima i opremom:
 - i. stavljanjem na raspolaganje informacija putem više od jednog osjetilnog kanala;
 - ii. predstavljanjem informacija na razumljiv način;
 - iii. predstavljanjem informacija tako da ih korisnici mogu opaziti;
 - iv. stavljanjem sadržaja informacija na raspolaganje u tekstualnom obliku koji se može upotrijebiti za stvaranje alternativnih pomoćnih formata koje korisnici prikazuju na različite načine i putem više od jednog osjetilnog kanala;
 - v. predstavljanjem fontovima u odgovarajućoj veličini i obliku kojima se u obzir uzimaju predvidljivi uvjeti uporabe i u dovoljnom kontrastu kao i uz prilagodljiv razmak između slova, linija i stavaka;

- vi. nadopunjavanjem bilo kojeg sadržaja koji nije tekst zamjenskim prikazom tog sadržaja; i
 - vii. pružanjem elektroničkih informacija potrebnih u dosljednom i primjerenom pružanju usluge na način da ih se učini uočljivima, operabilnima, razumljivima i stabilnima;
- (c) dosljednim i prikladnim osiguravanjem pristupačnosti internetskih stranica, uključujući povezane aplikacije na internetu, i usluga na mobilnim uređajima, uključujući mobilne aplikacije, na način da ih se učini uočljivima, operabilnima, razumljivima i stabilnima;
- (d) ako su raspoložive, uslugama potpore (službe za pomoć korisnicima, pozivni centri, tehnička podrška, usluge posredovanja i usluge osposobljavanja) kojima se pristupačnim načinima komunikacije pružaju informacije o pristupačnosti proizvoda i njenoj kompatibilnosti s pomoćnim tehnologijama.

O d j e l j a k I V .

Dodatni zahtjevi za pristupačnost koji se odnose na posebne usluge

Pružanje usluga s ciljem povećanja njihove predvidljive upotrebe za osobe s invaliditetom ostvaruje se uključivanjem funkcija, praksi, politika te postupaka i izmjena u rad usluge kako bi se time zadovoljile potrebe osoba s invaliditetom i osigurala interoperabilnost s pomoćnim tehnologijama:

- (a) elektroničke komunikacijske usluge, uključujući komunikaciju u hitnom slučaju iz članka 109. stavka 2. Direktive (EU) 2018/1972:
- i. osiguravanje mogućnosti za tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu uz glasovnu komunikaciju;
 - ii. osiguravanje mogućnosti cjelokupnog razgovora ako je uz glasovnu komunikaciju omogućena i komunikacija putem videa;
 - iii. osiguravanje toga da je komunikacija prema hitnim službama u kojoj se upotrebljavaju glas i tekst (uključujući tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu) sinkronizirana te da je sinkroniziran i videozapis, ako se nudi, na način da čini cjelovit razgovor i da se prenosi putem pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga najprimjenijem PSAP-u.
- (b) usluge kojima se omogućuje pristup audiovizualnim medijskim uslugama:
- i. osiguravanje elektroničkih programskih vodiča (EPV-ovi) koji su uočljivi, operabilni, razumljivi i stabilni te koji pružaju informacije o tome je li pristupačnost omogućena;
 - ii. osiguravanje toga da sastavnice pristupačnosti (usluge pristupa) audiovizualnih medijskih usluga kao što su titlovi za gluhe i nagluhe, zvučni opis, izgovoreni titlovi i tumačenje na znakovni jezik u potpunosti budu preneseni s odgovarajućom kvalitetom za vjeran prikaz i sinkronizirani sa zvukom i videom te da korisniku pritom omogućuju kontrolu nad svojim prikazom i uporabom.
- (c) zrakoplovne, autobusne i željezničke usluge putničkog prijevoza te usluge putničkog prijevoza vodnim putovima, osim za usluge gradskog i prigradskog prijevoza te usluge regionalnog prijevoza:
- i. osiguravanje pružanja informacija o pristupačnosti vozila, okolne infrastrukture te izgrađenog okoliša i o pomoći za osobe s invaliditetom;
 - ii. osiguravanje pružanja informacija o pametnom izdavanju karata (elektroničke rezervacije, rezervacija karata itd.), informacija o putovanju u stvarnom vremenu (vozni red, informacije o prekidima u prometu, usluge povezivanja, nastavak putovanja drugim vrstama prijevoza itd.) i dodatnih uslužnih informacija (npr. o osoblju na postajama, dizalima koja ne funkcioniraju ili privremeno nedostupnim uslugama).
- (d) usluge gradskog, prigradskog i regionalnog prijevoza: osiguravanje pristupačnosti samoposlužnih terminala koji se upotrebljavaju pri pružanju usluge u skladu s odjeljkom I. ovog Priloga.
- (e) potrošačke bankarske usluge:
- i. pružanje metoda za identifikaciju, elektroničkih potpisa, sigurnih elemenata i usluga za plaćanje koji su uočljivi, operabilni, razumljivi i stabilni;
 - ii. osiguravanje toga da su informacije razumljive i da ne premašuju razinu složenosti B2 (viši srednji stupanj) Zajedničkog europskog referentnog okvira za jezike Vijeća Europe.
- (f) e-knjige:
- i. ako e-knjiga osim teksta sadrži i zvučni sadržaj, osiguravanje toga da se u e-knjizi pruža sinkronizirani tekst i zvuk;

- ii. osiguravanje toga da se digitalnim datotekama e-knjige ne sprječava ispravno funkcioniranje pomoćne tehnologije;
- iii. osiguravanje pristupa sadržaju, navigaciji po sadržaju i prikazu datoteka, uključujući dinamični prikaz, pružanje strukture, fleksibilnosti i mogućnosti izbora prikaza sadržaja;
- iv. omogućavanje alternativnih prikaza sadržaja i njegove interoperabilnosti uz različite pomoćne tehnologije na način koji je uočljiv, razumljiv, operabilan i stabilan;
- v. osiguravanje toga da ih se može lako pronaći pružanjem informacija o njihovim elementima pristupačnosti putem metapodataka;
- vi. osiguravanje toga da se mjerama u vezi s upravljanjem digitalnim pravima ne blokiraju elementi pristupačnosti.

(g) usluge e-trgovine:

- i. pružanje informacija o pristupačnosti proizvoda i usluga koji se prodaju kada te informacije dostavlja odgovorni gospodarski subjekt;
- ii. osiguravanje pristupačnosti funkcionalnosti za identifikaciju, sigurnost i plaćanje kada je ona dio usluge umjesto proizvoda na način da je se učini uočljivom, operabilnom, razumljivom i stabilnom;
- iii. pružanje metoda za identifikaciju, elektroničkih potpisa, usluga za plaćanje koji su uočljivi, operabilni, razumljivi i stabilni;

Odjeljak V.

Posebni zahtjevi za pristupačnost koji se odnose na odgovor u komunikaciji prema hitnim službama na jedinstveni europski broj za hitne službe „112” s pomoću najprimjerenijeg PSAP-a

S ciljem povećanja njegove predvidljive upotrebe za osobe s invaliditetom, odgovor u komunikaciji prema hitnim službama na jedinstveni europski broj za hitne službe „112” s pomoću najprimjerenijeg PSAP-a ostvaruje se uključivanjem funkcija, praksi, politika te postupaka i izmjena radi zadovoljavanja potreba osoba s invaliditetom.

Na komunikacije prema hitnim službama upućene na jedinstveni europski broj za hitne službe „112” odgovora se na primjeren način, kako najbolje odgovara nacionalnoj organizaciji sustava za hitne slučajeve, s pomoću najprimjerenijeg PSAP-a služeći se istim komunikacijskim sredstvima koja su zaprimljena, to jest sinkroniziranom glasovnom i tekstualnom komunikacijom (uključujući tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu) ili, ako se nudi videozapis, glasovnom i tekstualnom komunikacijom (uključujući tekstualnu komunikaciju u stvarnom vremenu) te komunikacijom putem videozapisa koja je sinkronizirana kao cjelovit razgovor.

Odjeljak VI.

Zahtjevi za pristupačnost za značajke, elemente ili funkcije proizvoda i usluga u skladu s člankom 24. Stavkom 2.

Pretpostavkom za ispunjavanje odgovarajućih obveza utvrđenih drugim aktima Unije u pogledu značajki, elemenata ili funkcija proizvoda i usluga zahtijeva se sljedeće:

1. Proizvodi:

- (a) Pristupačnost informacija o funkcioniranju i značajkama pristupačnosti u vezi s proizvodima u skladu je s odgovarajućim elementima određenima u odjeljku I. točki 1. ovog Priloga, to jest informacija o uporabi proizvoda priloženih samom proizvodu i uputa za upotrebu proizvoda koje nisu priložene samom proizvodu, već su stavljene na raspolaganje uporabom proizvoda ili putem drugih sredstava kao što su internetske stranice;
- (b) Pristupačnost značajki, elemenata i funkcija dizajna korisničkog sučelja i funkcionalnosti proizvoda u skladu je s odgovarajućim zahtjevima za pristupačnost takvog dizajna korisničkog sučelja ili funkcionalnosti određenima u odjeljku I. točki 2. ovog Priloga;
- (c) Pristupačnost pakiranja, uključujući informacije njemu priložene i upute za ugradnju i održavanje, čuvanje i zbrinjavanje proizvoda koje nisu priložene samom proizvodu, već su stavljene na raspolaganje putem drugih sredstava, kao što su internetske stranice, uz iznimku samoposlužnih terminala, u skladu je s odgovarajućim zahtjevima za pristupačnost određenima u odjeljku II. ovog Priloga.

2. Usluge:

Pristupačnost značajki, elemenata i funkcija usluga u skladu je s odgovarajućim zahtjevima za pristupačnost za te značajke, elemente i funkcije utvrđenima u odjeljcima ovog Priloga koji se odnose na usluge.

Odjeljak VII.

Kriteriji za funkcionalnu učinkovitost

Da bi se povećala predvidljiva uporaba za osobe s invaliditetom, ako se zahtjevi za pristupačnost navedeni u prethodnim odjeljcima ovog Priloga ne odnose na jednu ili više funkcija dizajna i proizvodnje proizvoda ili pružanja usluga, te funkcije ili sredstva moraju biti pristupačni poštovanjem povezanih kriterija za funkcionalnu učinkovitost.

Ti kriteriji za funkcionalnu učinkovitost mogu se rabiti samo kao zamjena za jedan ili više posebnih tehničkih zahtjeva kada su oni navedeni u zahtjevima za pristupačnost, ako i samo ako je primjena relevantnih kriterija za funkcionalnu učinkovitost u skladu sa zahtjevima za pristupačnost i ako se njome određuje da dizajn i proizvodnja proizvoda te pružanje usluga dovode do jednake ili veće pristupačnosti pri predvidljivoj uporabi za osobe s invaliditetom.

(a) Uporaba bez vida

Ako proizvod ili usluga omogućuju vizualne načine upravljanja, moraju omogućivati barem jedan način upravljanja koji ne zahtijeva vid.

(b) Uporaba s ograničenim vidom

Ako proizvod ili usluga omogućuju vizualne načine upravljanja, moraju omogućivati barem jedan način upravljanja koji korisnicima omogućuje da upotrebljavaju proizvod svojim ograničenim vidom.

(c) Uporaba bez opažanja boje

Ako proizvod ili usluga omogućuju vizualne načine upravljanja, moraju omogućivati barem jedan način upravljanja koji ne zahtijeva opažanje boje.

(d) Uporaba bez sluha

Ako proizvod ili usluga omogućuju slušne načine upravljanja, moraju omogućivati barem jedan način upravljanja koji ne zahtijeva sluh.

(e) Uporaba za osobe s ograničenim sluhom

Ako proizvod ili usluga omogućuju slušne načine upravljanja, moraju omogućivati barem jedan način upravljanja s ojačanim auditornim značajkama koji korisniku s ograničenim sluhom omogućuje upravljanje proizvodom.

(f) Uporaba bez sposobnosti govora

Ako proizvod ili usluga od korisnika iziskuju govorni unos, moraju omogućivati barem jedan način upravljanja koji od njih ne zahtijeva govorni unos. Govorni unos uključuje sve usmeno stvorene zvukove kao što su govor, zvižduci ili kliktanje.

(g) Uporaba pri ograničenoj sposobnosti rukovanja ili snazi

Ako proizvod ili usluga iziskuju ručno upravljanje, moraju omogućivati barem jedan način upravljanja koji omogućuje da se korisnici koriste proizvodom putem alternativnih načina upravljanja koji ne iziskuju fine motoričke pokrete i rukovanje, snagu u rukama niti istodobno upravljanje putem više od jedne naredbe istodobno.

(h) Uporaba uz ograničen doseg

Operativni elementi proizvoda moraju biti unutar dosega svih korisnika. Ako proizvod ili usluga omogućuju ručno upravljanje, moraju omogućivati barem jedan način upravljanja koji je operabilan s ograničenim dosegom i ograničenom snagom.

(i) Smanjenje opasnosti od poticanja fotosenzitivnih napadaja

Ako proizvod omogućuje vizualne načine upravljanja, moraju se izbjegavati načini upravljanja kojima se potiču fotosenzitivni napadaji.

(j) Uporaba za osobe s ograničenim spoznajnim funkcijama

Proizvod ili usluga omogućuju barem jedan način upravljanja sa značajkama koje ga čine jednostavnijim i lakšim za uporabu.

(k) Poštovanje privatnosti

Ako proizvod ili usluga sadrže značajke kojima se postiže pristupačnost, moraju omogućivati barem jedan način upravljanja kojim se štiti privatnost pri uporabi tih značajki.

PRILOG II.

OKVIRNI NEOBVEZUJUĆI PRIMJERI MOGUĆIH RJEŠENJA KOJIMA SE DOPRINOSI ISPUNJAVANJU ZAHTJEVA ZA PRISTUPAČNOST IZ PRILOGA I.

ODJELJAK I:

PRIMJERI KOJI SE ODNOSU NA OPĆE ZAHTJEVE ZA PRISTUPAČNOST ZA SVE PROIZVODE OBUHVACENE OVOM DIREKTIVOM U SKLADU S ČLANKOM 2. STAVKOM 1.

ZAHTJEVI ODJELJKA PRILOGA I.	IZ I.	PRIMJERI
1. Pružanje informacija		
(a)		
i.		pružanje vizualnih i taktilnih informacija ili vizualnih i auditornih informacija na mjestu gdje se umeće kartica na samoposlužnom terminalu kako bi se slijepe osobe i gluhe osobe mogle služiti terminalom
ii.		uporaba istih riječi dosljedno ili s pomoću jasne i logične strukture kako bi ih osobe s intelektualnim oštećenjem mogle bolje razumjeti
iii.		pružanje taktilnog reljefnog formata ili zvuka uz tekst s upozorenjem kako bi ga slijepe osobe mogle primiti
iv.		omogućivanje slabovidnim osobama da pročitaju tekst
(b)		
i.		pružanje elektroničkih datoteka koje računalo može čitati putem čitača zaslona kako bi se slijepim osobama mogle pružiti informacije
ii.		uporaba istih riječi dosljedno ili s pomoću jasne i logične strukture kako bi ih osobe s intelektualnim oštećenjem mogle bolje razumjeti
iii.		pružanje titlova kada postoje videoupute
iv.		omogućivanje slabovidnim osobama da pročitaju tekst
v.		ispis na Brailleovu pismu, tako da se slijepe osobe mogu njima služiti
vi.		nadopunjavanje dijagrama tekstualnim opisom u kojemu se navode glavni elementi ili opisuju ključne radnje
vii.		nema primjera
viii.		nema primjera
ix.		postavljanje utora i instalacija softvera na bankomat kojima se omogućuje priključivanje slušalica putem kojih se tekst na zaslonu reproducira u zvučnom obliku

2. Dizajn korisničkog sučelja i funkcionalnosti

(a)	davanje glasovnih i tekstualnih uputa ili uključivanje taktilnih znakova na tipkovnicu kako bi se omogućila interakcija slijepih ili nagluhих osoba s proizvodom
(b)	moгуćnost korištenja samoposlužnim terminalom u kojem se osim glasovnih uputa, primjerice, nude i upute u obliku teksta ili slika kako bi i gluhe osobe mogle obaviti potrebnu radnju
(c)	davanje korisnicima mogućnosti uvećanja teksta, zumiranja određenog piktograma ili povećanja kontrasta kako bi se slabovidnim osobama mogle pružiti informacije
(d)	osim mogućnosti pritiska na zelenu ili crvenu tipku za odabir opcije, te bi opcije mogle biti napisane na tim tipkama kako bi daltonisti mogli odabrati odgovarajuću opciju
(e)	kada računalo reproducira zvuk za grešku, pružanje pisanog teksta ili slike kojima se ukazuje na grešku, čime bi se gluhim osobama omogućilo da uvide da se pojavila greška
(f)	omogućavanje dodatnog kontrasta glavnih slika kako bi ih slabovidne osobe mogle vidjeti
(g)	omogućivanje osobi koja se služi telefonom da ima mogućnost kontrole glasnoće zvuka i smanjenja smetnji slušnih pomagala kako bi se nagluhe osobe mogle služiti telefonom
(h)	uvećavanje tipki na dodirnom zaslonu i njihovo dostatno razdvajanje kako bi ih osobe s tremorom mogle pritisnuti
(i)	osiguravanje da tipke nije potrebno snažno pritisnuti kako bi ih osobe s motoričkim poteškoćama mogle upotrebljavati
(j)	izbjegavanje treperenja slike kako se osobe podložne napadajima ne bi izlagale riziku
(k)	omogućivanje služenja slušalicama kada se na bankomatu pružaju govorne informacije
(l)	kao alternativa prepoznavanju otisaka prstiju, omogućivanje korisnicima koji se ne mogu služiti rukama da odaberu zaporke za zaključavanje i otključavanje telefona
(m)	osiguravanje da programska oprema reagira na predvidljiv način kada se obavlja određena radnja te osiguravanje dostatnog vremena za unošenje zaporke kako bi ga osobe s intelektualnim oštećenjem mogle lako upotrebljavati
(n)	osiguravanje veze sa zaslonom s Brailleovim pismom koji je moguće osvježiti kako bi slijepe osobe mogle upotrebljavati računalo
(o)	Primjeri zahtjeva specifičnih za pojedine sektore
i.	nema primjera
ii.	nema primjera
iii. prva alineja	omogućivanje toga da mobilni telefon ima sposobnost tekstualne komunikacije u stvarnom vremenu kako bi nagluhe osobe mogle razmjenjivati informacije na interaktivan način
iii. četvrta alineja	omogućivanje simultane uporabe videozapisa za prikaz znakovnog jezika i teksta za pisanje poruka kako bi dvije gluhe osobe mogle komunicirati međusobno ili s osobom dobrog sluha

iv.	osiguravanje da se titlovi prenose putem digitalnog prijemnika kako bi ih gluhe osobe mogle čitati
-----	--

3. službe za pružanje podrške nema primjera

ODJELJAK II.:

PRIMJERI KOJI SE ODNOSE NA ZAHTEJE ZA PRISTUPAČNOST ZA PROIZVODE IZ ČLANKA 2. STAVKA 1., UZ IZUZEĆE SAMOPOSLUŽNIH TERMINALA IZ ČLANKA 2. STAVKA 1. TOČKE (b)

ZAHTEVI ODJELJKA PRILOGA I.	IZ II.	PRIMJERI
-----------------------------------	-----------	----------

Pakiranje i upute za proizvode

(a)	naznačivanje na pakiranju da telefon sadrži elemente pristupačnosti za osobe s invaliditetom
-----	--

(b)

i.	pružanje elektroničkih datoteka koje računalo može čitati putem čitača zaslona kako bi se slijepim osobama mogle pružiti informacije
----	--

ii.	uporaba istih riječi dosljedno ili s pomoću jasne i logične strukture kako bi ih osobe s intelektualnim invaliditetom mogle bolje razumjeti
-----	---

iii.	pružanje taktalnog reljefnog formata ili zvuka kada se prikazuje tekst s upozorenjem kako bi slijepe osobe mogle primiti upozorenje
------	---

iv.	omogućivanje slabovidnim osobama da pročitaju tekst
-----	---

v.	ispis na Brailleovu pismu kako bi ga slijepe osobe mogle pročitati
----	--

vi.	nadopunjavanje dijagrama tekstualnim opisom u kojemu se navode glavni elementi ili opisuju ključne radnje
-----	---

ODJELJAK III.:

PRIMJERI KOJI SE ODNOSE NA OPĆE ZAHTEJE ZA PRISTUPAČNOST ZA SVE USLUGE OBUHVAĆENE OVOM DIREKTIVOM U SKLADU S ČLANKOM 2. STAVKOM 2.

ZAHTEVI ODJELJKA PRILOGA I.	IZ III.	PRIMJERI
-----------------------------------	------------	----------

Pružanje usluga

(a)	nema primjera
-----	---------------

(b)

i.	pružanje elektroničkih datoteka koje računalo može čitati putem čitača zaslona kako bi se slijepim osobama mogle pružiti informacije
----	--

ii.	uporaba istih riječi dosljedno ili s pomoću jasne i logične strukture kako bi ih osobe s intelektualnim oštećenjem mogle bolje razumjeti
-----	--

iii.	uključivanje titlova kada se prikazuje videozapis s uputama
------	---

iv.	omogućivanje slijepim osobama da se služe datotekom zahvaljujući ispisu na Brailleovu pismu
v.	omogućivanje slabovidnim osobama da pročitaju tekst
vi.	nadopunjavanje dijagrama tekstualnim opisom u kojemu se navode glavni elementi ili opisuju ključne radnje
vii.	kada pružatelj usluga nudi USB memorijski ključ koji sadrži informacije o usluzi, omogućivanje pristupačnosti tih informacija
(c)	navođenje tekstualnog opisa slika, omogućivanje upotrebe svih funkcionalnosti putem tipkovnice, davanje korisnicima dostatnog vremena za čitanje, osiguravanje da se sadržaj prikazuje i da je moguće njime upravljati na predvidljiv način te osiguravanje kompatibilnosti s pomoćnim tehnologijama kako bi osobe s različitim oštećenjima mogle čitati sadržaj na internetskoj stranici i interaktivno se njome koristiti
(d)	nema primjera

ODJELJAK IV.:

PRIMJERI KOJI SE ODOSE NA DODATNE ZAHTJEVE ZA PRISTUPAČNOST POSEBNIH USLUGA:

ZAHTJEVI ODJELJKA PRILOGA I.	IZ IV.	PRIMJERI
------------------------------------	-----------	----------

Posebne usluge

(a)	
i.	osiguravanje mogućnosti da nagluhe osobe pišu i primaju tekst na interaktivan način i u stvarnom vremenu
ii.	osiguravanje mogućnosti da se gluhe osobe koriste znakovnim jezikom u međusobnoj komunikaciji
iii.	osiguravanje toga da osoba s poteškoćama u govoru i oštećenjem sluha, koja je odlučila upotrijebiti kombinaciju teksta, glasa i videa, zna da se komunikacija putem mreže prenosi hitnoj službi
(b)	
i.	osiguravanje mogućnosti da slijepa osoba bira programe na televizoru
ii.	podupiranje mogućnosti odabira, personalizacije i prikaza „usluga pristupa” kao što su titlovi za gluhe i nagluhe osobe, zvučni opis, izgovoreni titlovi i tumačenje na znakovni jezik, osiguravanjem načina djelotvornog bežičnog povezivanja sa slušnim tehnologijama ili pružanjem korisničkih komandi za aktiviranje „usluga pristupa” audiovizualnim medijskim uslugama, ističući ih na jednak način kao i osnovne medijske komande;
(c)	
i.	nema primjera
ii.	nema primjera
(d)	nema primjera
(e)	
i.	osiguravanje mogućnosti da čitači zaslona pročitaju identifikacijske dijaloge na zaslonu kako bi se slijepe osobe mogle njima koristiti

ii.	nema primjera
(f)	
i.	omogućivanje osobi s disleksijom da istodobno čita i sluša tekst
ii.	omogućivanje sinkroniziranog teksta i zvuka ili omogućivanje zapisa Brailleovog pisma koji je moguće osvježiti
iii.	omogućivanje slijepoj osobi da pristupi kazalu ili bira poglavlja
iv.	nema primjera
v.	osiguravanje da su informacije o njihovim značajkama pristupačnosti dostupne u elektroničkoj datoteci kako bi osobe s invaliditetom mogle biti informirane
vi.	Osiguravanje da nema blokiranja, na primjer, da se zbog tehničkih mjera zaštite, prava upravljanja informacijama ili problema s interoperabilnošću ne sprječava čitanje naglas pomoćnim uređajima, tako da slijepi korisnici mogu čitati knjigu
(g)	
i.	osiguravanje da dostupne informacije o značajkama pristupačnosti proizvoda ne budu izbrisane
ii.	stavljanje na raspolaganje glasovnog korisničkog sučelja za platne usluge kako bi slijepe osobe mogle samostalno obavljati kupnje putem interneta
iii.	osiguravanje mogućnosti da čitači zaslona pročitaju identifikacijske dijaloge na zaslonu kako bi se slijepe osobe mogle njima koristiti

PRILOG III.

ZAHTJEVI ZA PRISTUPAČNOST ZA POTREBE ČLANKA 4. STAVKA 4. U POGLEDU IZGRAĐENOG OKOLIŠA U KOJEM SE PRUŽAJU USLUGE OBUHVAĆENE PODRUČJEM PRIMJENE OVE DIREKTIVE

Da bi se osobama s invaliditetom povećala predvidljiva samostalna uporaba izgrađenog okoliša u kojem se pruža usluga i koji je pod odgovornošću pružatelja usluge, kako je navedeno u članku 4. stavku 4., pristupačnost u svim područjima namijenjenima javnom pristupu mora uključivati sljedeće aspekte:

- (a) uporabu povezanih vanjskih prostora i objekata;
 - (b) pristupe zgradama;
 - (c) uporabu ulazâ;
 - (d) uporabu horizontalne komunikacije;
 - (e) uporabu vertikalne komunikacije;
 - (f) uporabu prostorija za javne namjene;
 - (g) uporabu opreme i sadržaja za pružanje usluga;
 - (h) uporabu WC-a i sanitarne opreme;
 - (i) uporabu izlaza, evakuacijskih putova i planova za hitne slučajeve;
 - (j) komuniciranje i orijentaciju koristeći više od jednog osjetila;
 - (k) uporabu sadržaja i zgrada za njihovu predvidivu namjenu;
 - (l) zaštitu od rizika iz okoliša u zatvorenim i otvorenim prostorima.
-

PRILOG IV.

POSTUPAK OCJENJIVANJA SUKLADNOSTI – PROIZVODI

1. Unutarnja kontrola proizvodnje

Unutarnja kontrola proizvodnje postupak je procjene sukladnosti u kojem proizvođač ispunjava obveze iz točaka 2., 3. i 4. ovog Priloga te osigurava i na vlastitu odgovornost izjavljuje da dotični proizvodi ispunjavaju odgovarajuće zahtjeve iz ove Direktive.

2. Tehnička dokumentacija

Proizvođač sastavlja tehničku dokumentaciju. Tehnička dokumentacija omogućuje ocjenjivanje sukladnosti proizvoda s relevantnim zahtjevima za pristupačnost navedenima u članku 4. te, u slučaju da se proizvođač oslonio na članak 14., dokazivanje da bi se relevantnim zahtjevima za pristupačnost uzrokovale temeljne promjene ili nametnulo nerazmjerno opterećenje. Tehničkom dokumentacijom određuju se samo primjenjivi zahtjevi i ona obuhvaća dizajniranje, proizvodnju i rad proizvoda, u mjeri u kojoj je to bitno za ocjenjivanje.

Tehnička dokumentacija, ako je to primjenjivo, sadrži najmanje sljedeće elemente:

(a) opći opis proizvoda;

(b) popis usklađenih normi i tehničkih specifikacija, čije su upute objavljene u *Službenom listu Europske unije*, koje se primjenjuju u cijelosti ili djelomično, i opise rješenja usvojenih kako bi se ispunili relevantni zahtjevi za pristupačnost navedeni u članku 4. u slučaju kada se te usklađene norme ili tehničke specifikacije nisu primijenile; u slučaju djelomične primjene usklađenih normi ili tehničkih specifikacija u tehničkoj dokumentaciji navode se dijelovi koji su primijenjeni.

3. Proizvodnja

Proizvođač poduzima sve potrebne mjere da se postupkom proizvodnje i njegovim praćenjem osigura usklađenost proizvoda s tehničkom dokumentacijom iz točke 2. te sa zahtjevima za pristupačnost iz ove Direktive.

4. CE oznaka i EU izjava o sukladnosti

4.1 Proizvođač stavlja oznaku CE navedenu u ovoj Direktivi na svaki pojedinačni proizvod koji zadovoljava primjenjive zahtjeve ove Direktive.

4.2 Proizvođač sastavlja pisanu EU izjavu o sukladnosti za model proizvoda. EU izjava o sukladnosti služi za identifikaciju proizvoda za koji je sastavljena.

Primjerak EU izjave o sukladnosti mora biti dostupan relevantnim tijelima na njihov zahtjev.

5. Ovlašteni zastupnik

Obveze proizvođača utvrđene točkom 4. može u njegovo ime i na njegovu odgovornost ispuniti njegov ovlašteni zastupnik ako su one navedene u ovlaštenju.

PRILOG V.

INFORMACIJE O USLUGAMA KOJE ISPUNJAVAJU ZAHTJEVE ZA PRISTUPAČNOST

1. Pružatelj usluga u općim uvjetima ili jednakovrijednom dokumentu navodi informacije kojima se procjenjuje kako se uslugom ispunjavaju zahtjevi za pristupačnost iz članka 4. Informacijama se određuju primjenjivi zahtjevi i njima se u mjeri u kojoj je to relevantno za ocjenjivanje obuhvaćaju dizajn i pružanje usluge. Osim zahtjeva o informacijama za potrošače Direktive 2011/83/EU, ako je primjenjivo informacije moraju sadržavati barem sljedeće elemente:
 - (a) opći opis usluge u pristupačnom obliku;
 - (b) opise i objašnjenja nužne za razumijevanje pružanja usluge;
 - (c) opise načina na koji se uslugom ispunjavaju relevantni zahtjevi za pristupačnost navedeni u Prilogu I.
 2. Kako bi ispunio odredbe točke 1. ovog Priloga, pružatelj usluge može u potpunosti ili djelomično primijeniti usklađene norme i tehničke specifikacije, na koje su upućivanja objavljena u *Službenom listu Europske unije*.
 3. Pružatelj usluge mora poduzeti sve potrebne mjere da se postupkom pružanja usluge i njegovim praćenjem osigura sukladnost usluge s informacijama navedenim u točki 1. ovog Priloga i primjenjivim zahtjevima ove Direktive.
-

PRILOG VI.

KRITERIJI PROCJENA NERAZMJERNOG OPTEREĆENJA

Kriteriji za provođenje i dokumentiranje procjene:

1. Omjer neto troškova gospodarskih subjekata za postizanje usklađenosti sa zahtjevima za pristupačnost i njihovih ukupnih troškova (operativnih i kapitalnih izdataka) za proizvodnju, distribuciju ili uvoz proizvoda ili pružanje usluge.

Elementi koje treba primjenjivati za procjenu neto troškova za postizanje usklađenosti sa zahtjevima za pristupačnost:

- (a) kriteriji koji se odnose na jednokratne organizacijske troškove koje treba uzeti u obzir u procjeni:
 - i. troškovi povezani s dodatnim osobljem sa stručnim znanjem o pristupačnosti
 - ii. troškovi povezani s osposobljavanjem osoblja i stjecanjem kompetencija u području pristupačnosti
 - iii. troškovi razvoja novog postupka za uključivanje pristupačnosti u razvoj proizvoda ili pružanje usluge
 - iv. troškovi povezani s razvojem smjernica o pristupačnosti
 - v. jednokratni troškovi za razumijevanje zakonodavstva o pristupačnosti
 - (b) kriteriji koji se odnose na kontinuirane troškove proizvodnje i razvoja koje treba uzeti u obzir u procjeni:
 - i. troškovi koji se odnose na osmišljavanje značajki pristupačnosti proizvoda ili usluge
 - ii. troškovi nastali u postupcima proizvodnje
 - iii. troškovi povezani s testiranjem proizvoda ili usluge s obzirom na pristupačnost
 - iv. troškovi povezani sa sastavljanjem dokumentacije.
2. Procijenjeni troškovi i koristi za gospodarske subjekte, među ostalim u odnosu na postupke proizvodnje i ulaganja u proizvodnju, u odnosu na procijenjenu korist za osobe s invaliditetom, uzimajući u obzir količinu i učestalost upotrebe određenog proizvoda ili usluge.
 3. Omjer neto troškova za postizanje usklađenosti sa zahtjevima za pristupačnost i neto prometa gospodarskog subjekta.
Elementi koje treba primjenjivati za procjenu neto troškova za postizanje usklađenosti sa zahtjevima za pristupačnost:
 - (a) kriteriji koji se odnose na jednokratne organizacijske troškove koje treba uzeti u obzir u procjeni:
 - i. troškovi povezani s dodatnim osobljem sa stručnim znanjem o pristupačnosti
 - ii. troškovi povezani s osposobljavanjem osoblja i stjecanjem kompetencija u području pristupačnosti
 - iii. troškovi razvoja novog postupka za uključivanje pristupačnosti u razvoj proizvoda ili pružanje usluge
 - iv. troškovi povezani s razvojem smjernica o pristupačnosti
 - v. jednokratni troškovi za razumijevanje zakonodavstva o pristupačnosti
 - (b) kriteriji koji se odnose na kontinuirane troškove proizvodnje i razvoja koje treba uzeti u obzir u procjeni:
 - i. troškovi koji se odnose na osmišljavanje značajki pristupačnosti proizvoda ili usluge
 - ii. troškovi nastali u postupcima proizvodnje
 - iii. troškovi povezani s testiranjem proizvoda ili usluge s obzirom na pristupačnost
 - iv. troškovi povezani sa sastavljanjem dokumentacije.
-