

Wytyczne

Jak zapewnić dostępność produktów i usług

Wytyczne dla podmiotów gospodarczych w zakresie zapewniania spełniania wymagań
dostępności produktów i usług

Wstęp

Ten dokument przedstawia obecną wiedzę o sposobach zapewniania dostępności produktów i usług. Opisuje wytyczne, które pomagają osiągnąć dostępność, ale nie są jedynym sposobem. Każdy podmiot gospodarczy sam wybiera rozwiązania najlepiej dopasowane do swojej działalności, pod warunkiem, że zapewniają dostępność.

Dokument nie jest wykładnią prawa ani nie stanowi dobrych praktyk. Będziemy go aktualizować wraz z rozwojem wiedzy i nowych możliwości. Zachęcamy by regularnie sprawdzać aktualną wersję wytycznych na stronie internetowej PFRON:

dostepnosc.pfron.org.pl

Wytyczne wspierają zapewnienie dostępności. Pomagają lepiej poznać potrzeby użytkowników oraz skuteczniej je uwzględniać w projektowaniu produktów i usług. Stosujemy podejście projektowania uniwersalnego. Zależy nam na tym, aby tworzyć rozwiązania, które są wygodne i dostępne dla wszystkich.

Spis treści

Definicje pojęć	5
Podstawa prawna	12
Przedmiot, cel i zakres stosowania wytycznych	12
Podmioty gospodarcze objęte PAD.....	13
System Nadzoru Rynku	13
Produkty objęte PAD	13
Usługi objęte PAD	14
Wyłączenia ze stosowania PAD	14
Okresy przejściowe	15
Narzędzia wspomagające	17
Zasady spełniania wymagań dostępności przez produkty lub usługi zgodne z postanowieniami norm zharmonizowanych lub specyfikacji technicznych	18
Norma europejska EN 301 549 V3.2.1. Wymagania dotyczące dostępności produktów i usług TIK	19
Wymagania dostępności cyfrowej	19
Zrozumiałość.....	32
Zapewnianie spełniania wymagań dostępności produktów	33
Wymagania dostępności informacji o produkcie	33
Wymagania dostępności produktów	35
Dodatkowe wymagania dostępności terminali	37
Dodatkowe wymagania dostępności czytników książek elektronicznych.....	38
Dodatkowe wymagania dostępności konsumenckich urządzeń końcowych wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych	38
Dodatkowe wymagania dostępności konsumenckich urządzeń końcowych wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych.....	39
Zapewnianie spełniania wymagań dostępności usług	40
Wymagania wobec produktów wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług	40
Wymagania dostępności usług.....	40
Dodatkowe wymagania dostępności usług telekomunikacyjnych.	41
Dodatkowe wymagania dostępności usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych.....	42

Dodatkowe wymagania dostępności usług towarzyszących usługom transportu pasażerskiego	43
Dodatkowe wymagania dostępności usług bankowości detalicznej.	44
Dodatkowe wymagania dostępności usług rozpowszechniania książek elektronicznych. .	45
Dodatkowe wymagania dostępności usług handlu elektronicznego	46
Wymagania dostępności usług wsparcia związanych z produktem lub usługą.	47
Stosowanie kryteriów funkcjonalnych	47
Literatura	50

Definicje pojęć

Definicje opracowane w oparciu o akty prawne wskazane w rozdziale Podstawa prawna. Jeżeli występują różnice w znaczeniu definicji, pierwszeństwo stosowania mają według kolejności: przepisy ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. 2024 poz. 731), dalej PAD, norma europejska EN 301 549 V3.2.1, wytyczne WCAG 2.1.

Alternatywna i wspomagająca komunikacja - korzystanie z pomocy komunikacyjnych, form i sposobów porozumiewania się rozumianego jako odbieranie i nadawanie komunikatów, w tym w mowie i piśmie, które wspierają, uzupełniają lub zastępują mowę w celu funkcjonalnej komunikacji przy użyciu np. tabletów ze specjalnymi aplikacjami lub generatorów mowy.

Audiodeskrypcja – werbalny opis elementów wizualnych odtwarzany w przerwach dialogów opisujący elementy wizualne materiału audiowizualnego nie wyrażone w głównej ścieżce dźwiękowej pozwalające zrozumieć przekazywane treści.

Bilet elektroniczny - system, w którym uprawnienie do podróżowania w postaci biletu uprawniającego do pojedynczego lub wielokrotnego podróżowania, abonamentu na podróżowanie lub kredytu na podróżowanie jest przechowywane w postaci elektronicznej zamiast w postaci papierowej.

Czytnik książek elektronicznych - urządzenie obejmujące zarówno sprzęt, jak i oprogramowanie, przeznaczone do uzyskiwania dostępu do plików książek elektronicznych i korzystania z nich.

Dokument cyfrowy – samodzielny zbiór informacji, mający określoną strukturę i format (np. plik tekstowy, arkusz kalkulacyjny, prezentacja, plik multimedialny), który funkcjonuje jako pojedyncza jednostka i nie zawiera własnego programu użytkownika. Dokument może być odczytywany, edytowany lub prezentowany za pomocą oprogramowania, ale sam nie jest jego częścią.

Dokument nieinternetowy – dokument cyfrowy, ale nieosadzony na stronie internetowej.

Dostępność - cecha produktu lub usługi, która umożliwia ich użytkowanie przez osoby ze szczególnymi potrzebami na równi z innymi. Osiąga się ją poprzez projektowanie uniwersalne lub, jeśli to niemożliwe, przez zastosowanie racjonalnych usprawnień.

Dystrybutor - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, niebędąca producentem albo importerem danego produktu, które udostępniają na rynku produkt.

Funkcjonalność - właściwość usługi lub jej części umożliwiająca użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji.

Importer - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, mająca

odpowiednio miejsce zamieszkania lub siedzibę na terytorium Unii Europejskiej, która wprowadza do obrotu produkt pochodzący z państwa innego niż państwo członkowskie Unii Europejskiej lub państwo członkowskie Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) - strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym.

Informacja o podróży w czasie rzeczywistym - informacja dotycząca:

- a) rozkładów jazdy, lotów lub rejsów,
- b) dalszych połączeń tym samym środkiem transportu,
- c) podstawowych możliwości przesiadek na inne środki transportu,
- d) odwołania danej podróży,
- e) opóźnień w rozpoczęciu podróży,
- f) zakłóceń ruchu,

udzielana przed podróżą lub w czasie podróży za pośrednictwem systemów dynamicznej informacji pasażerskiej, przekazujących informacje podróżnym przez strony internetowe, aplikacje mobilne, interaktywne ekrany informacyjne lub interaktywne terminale samoobsługowe, przy czym informacje, o których mowa w lit. d-f, są udzielane niezwłocznie po ich otrzymaniu.

Interaktywne zdolności obliczeniowe - możliwości przesyłania i przetwarzania danych (obrazu lub dźwięku) w ramach interakcji użytkownika z urządzeniem.

Interfejs użytkownika - elementy oprogramowania lub sprzętu umożliwiające wzajemne połączenie i oddziaływanie między oprogramowaniem a użytkownikiem w celu korzystania z produktu zgodnie z jego przeznaczeniem.

Interoperacyjność - właściwość produktu albo usługi umożliwiająca ich efektywne współdziałanie z narzędziami wspomagającymi.

Kompatybilność - właściwość produktu albo usługi lub ich części umożliwiająca niezakłócone współdziałanie z innymi produktami lub usługami, w tym produktami i usługami, do których nie mają zastosowania przepisy PAD, albo systemami, w tym z narzędziami wspomagającymi, przeznaczonymi do korzystania z tego produktu albo tej usługi.

Konsument - osoba fizyczna, która kupuje produkt lub korzysta z usługi w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub z wykonywaniem wolnego zawodu.

Mikroprzedsiębiorca - przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki:

- a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz
- b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro.

Napisy - zsynchronizowane wizualne lub tekstowe treści oddające przekaz dźwiękowy m.in. mowę, w przekazach multimedialnych. Mogą być tworzone w trakcie spotkania lub przygotowane do nagranych wcześniej materiałów.

Narzędzia wspomagające - sprzęt, oprogramowanie lub rozwiązania technologiczne stosowane w celu poprawy funkcjonalności podczas korzystania z produktu albo usługi przez osoby ze szczególnymi potrzebami.

Norma zharmonizowana - norma zharmonizowana w rozumieniu art. 2 pkt 1 lit. c rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1025/2012 z dnia 25 października 2012 r. w sprawie normalizacji europejskiej, zmieniającego dyrektywy Rady 89/686/EWG i 93/15/EWG oraz dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 94/9/WE, 94/25/WE, 95/16/WE, 97/23/WE, 98/34/WE, 2004/22/WE, 2007/23/WE, 2009/23/WE i 2009/105/WE oraz uchylającego decyzję Rady 87/95/EWG i decyzję Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1673/2006/WE (Dz. Urz. UE L 316 z 14.11.2012, str. 12, z późn. zm., której tytuł i numer zostały opublikowane w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej).

Osoba ze szczególnymi potrzebami - osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Polski Akt o Dostępności (PAD) - ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz. U. poz. 731).

Pełna konwersacja - komunikacja zapewniająca jednoczesny przesył wideo i przesył głosu, zsynchronizowana z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym. Przesył wideo ma rozdzielczość, która umożliwia komunikację w polskim języku migowym.

Podmiot gospodarczy - producent, upoważniony przedstawiciel, importer, dystrybutor lub usługodawca podlegający obowiązkowi określonym w PAD.

Polski język migowy - naturalny, wizualno-przestrzenny język komunikowania się osób głuchych.

Postrzegalność - właściwość usługi lub jej części lub informacji o produkcie albo usłudze umożliwiająca ich odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłów słuchu, wzroku lub dotyku.

Prezes Zarządu PFRON – Prezes Zarządu PFRON – jeden z organów, które tworzą system nadzoru rynku w zakresie dostępności usług i produktów. Jego zadania określa art. 39 PAD.

Producent - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, która wytwarza produkt lub która zleca zaprojektowanie lub wytworzenie produktu i prowadzi obrót tym produktem pod własną nazwą lub własnym znakiem towarowym.

Produkt - produkt wymieniony w rozdziale Produkty objęte PAD.

Projektowanie uniwersalne - projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.

Przedsiębiorca - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Przedsiębiorcami są także wspólnicy spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

Racjonalne usprawienie - konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania, nie nakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, jeśli jest to potrzebne w konkretnym przypadku, w celu zapewnienia osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami.

Specyfikacja techniczna - specyfikacja techniczna w rozumieniu art. 2 pkt 4 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1025/2012 z dnia 25 października 2012 r. w sprawie normalizacji europejskiej, zmieniającego dyrektywy Rady 89/686/EWG i 93/15/EWG oraz dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 94/9/WE, 94/25/WE, 95/16/WE, 97/23/WE, 98/34/WE, 2004/22/WE, 2007/23/WE, 2009/23/WE i 2009/105/WE oraz uchylającego decyzję Rady 87/95/EWG i decyzja Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1673/2006/WE, która zawiera środki umożliwiające spełnianie wymagań dostępności produktu albo usługi.

System operacyjny - oprogramowanie, które stanowi domyślny interfejs użytkownika, gdy żaden program aplikacyjny, w tym graficzny interfejs użytkownika, nie jest aktywny, i jest integralną częścią sprzętu komputerowego ogólnego przeznaczenia albo samodzielnym oprogramowaniem przeznaczonym do stosowania w sprzęcie komputerowym ogólnego przeznaczenia, zapewniające co najmniej:

- obsługę interfejsu sprzętu peryferyjnego,
- planowanie zadań,
- przydzielanie pamięci,

z wyłączeniem modułu ładującego system operacyjny, podstawowego systemu wejścia-wyjścia oraz innego oprogramowania układowego niezbędnego przy uruchamianiu lub instalowaniu systemu operacyjnego.

System sprzętu komputerowego ogólnego przeznaczenia - połączenie sprzętu komputerowego stanowiące kompletny komputer osobisty, taki jak komputer stacjonarny, laptop, smartfon i tablet, który cechuje wielofunkcyjny charakter oraz zdolność do wykonywania, z odpowiednim oprogramowaniem, najczęstszych zadań informatycznych, z których korzystają konsumenci, i który jest przeznaczony do obsługi przez konsumentów.

Strona internetowa - zbiór uporządkowanych logicznie, połączonych ze sobą przez nawigację oraz linki, elementów prezentowanych za pomocą przeglądarki internetowej pod jednolitym adresem elektronicznym.

Tekst w czasie rzeczywistym (RTT) - forma rozmowy tekstowej między dwoma stronami lub konferencja między wieloma stronami, w której wprowadzany tekst jest wysyłany w taki sposób, że komunikacja jest postrzegana przez użytkownika jako ciągła.

Terminal – terminal wymieniony w rozdziale Produkty objęte PAD.

Treść - informacje i wrażenia sensoryczne (np. obraz, dźwięk, dotyk), które mają być przekazane użytkownikowi za pomocą oprogramowania, w tym kodu lub znacznika określającego strukturę zawartości, prezentację i interakcje.

Treść nietekstowa - treść, która nie jest przedstawiona jako tekst możliwy do odczytania i interpretacji przez technologie asystujące, na przykład czytniki ekranu. Obejmuje m.in. obrazy, nagrania audio, wideo oraz symbole graficzne, elementy interaktywne.

Treść internetowa - treść, która znajduje się na stronie internetowej i jest wykorzystywana do zmiany kodu źródłowego strony na jej wizualną prezentację lub jest przeznaczona do wykorzystania podczas zmiany kodu źródłowego strony na jej wizualną prezentację.

Udostępnienie na rynku - odpłatne lub nieodpłatne dostarczanie do celów dystrybucji, konsumpcji lub używania na terytorium Unii Europejskiej w ramach działalności o charakterze komercyjnym.

Upoważniony przedstawiciel - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, która posiada pisemne pełnomocnictwo od producenta do działania w jego imieniu w odniesieniu do określonych czynności na terytorium Unii Europejskiej.

Urządzenia wspomagające słyszenie - urządzenia, które pomagają odizolować dźwięki, w szczególności mowę, które dana osoba chce usłyszeć, od hałasu tła poprzez doprowadzenie dźwięku bezpośrednio do ucha na przykład: pętle indukcyjne, systemy FM lub Bluetooth.

Usługa – usługa wymieniona w rozdziale Usługi objęte PAD.

Usługi autobusowego i autokarowego transportu pasażerskiego - usługi, o których mowa w art. 2 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz. Urz. UE L 55 z 28.02.2011, str. 1).

Usługi bankowości detalicznej - oferowane lub świadczone na rzecz konsumentów następujące usługi bankowe i finansowe:

1. umowy o kredyt:
 - a) konsumencki, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1497 z późn. zm.),
 - b) hipoteczny, o których mowa w art. 3 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz. U. z 2022 r. poz. 2245 i 2339).

2. usługi obejmujące czynności działalności maklerskiej, o których mowa w art. 69 ust. 2 pkt 1, 2, 4 i 5 oraz ust. 4 pkt 1, 2, 5 i 6 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. z 2024 r. poz. 722)
3. usługi:
 - a) w zakresie pieniądza elektronicznego w rozumieniu art. 2 pkt 21a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych ((t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 611),
 - b) powiązane z rachunkiem płatniczym w rozumieniu art. 2 pkt 33a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych,
 - c) płatnicze w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Usługi dostępu do audiowizualnych usług medialnych - usługi przekazywane przez sieć telekomunikacyjną, wykorzystywane do identyfikacji usług medialnych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji (Dz. U. z 2022 r. poz. 1722 oraz z 2024 r. poz. 96), z wyłączeniem programów radiowych, do wyboru takich usług i odbierania informacji o nich oraz do ich wyświetlania, w tym powiązanych z nimi udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu art. 4 pkt 28 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji, a także elektroniczne przewodniki po programach, o których mowa w art. 2 pkt 9 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 9 sierpnia 2024 r., poz. 1221).

Usługi handlu elektronicznego - usługi oferowane lub świadczone na odległość przez strony internetowe i urządzenia mobilne, drogą elektroniczną i na indywidualne żądanie konsumenta w celu zawarcia umowy.

Usługi rozpowszechniania książek elektronicznych - usługi polegające na dostarczaniu konsumentowi plików książek elektronicznych wraz z oprogramowaniem przeznaczonym do uzyskiwania dostępu do tych plików i korzystania z nich, z wyłączeniem oprogramowania czytników książek elektronicznych.

Usługi wodnego transportu pasażerskiego - usługi przewozu pasażerskiego, o których mowa w art. 2 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz. Urz. UE L 334 z 17.12.2010, str. 1, z późn. zm. 4), z wyłączeniem usług, o których mowa w art. 2 ust. 2 tego rozporządzenia.

Usługa telekomunikacyjna - usługa komunikacji elektronicznej, o której mowa w pkt 76 lit. a lub c lub pkt 78 lit. a ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221). Prawo komunikacji elektronicznej.

Usługodawca - osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, które świadczą usługę lub oferują świadczenie usługi konsumentowi na terytorium Unii Europejskiej.

WCAG 2.1 - (Web Content Accessibility Guidelines), wytyczne opracowane przez inicjatywę WAI (Web Accessibility Initiative) w ramach W3C (World Wide Web

Consortium) określające standardy dostępności treści internetowych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Gdy w Wytycznych mowa o zaleceniach WCAG należy przez to rozumieć zalecenia na poziomie A i AA.

Wycofanie z obrotu - dowolny środek, którego celem jest zapobieżenie udostępnianiu na rynku produktu, który znajduje się w łańcuchu dostaw.

Zrozumiałość - właściwość usługi lub jej części lub informacji o produkcie albo usłudze umożliwiająca zrozumienie treści i informacji związanych z korzystaniem z produktu, albo usługi zgodnie z ich przeznaczeniem.

Podstawa prawna

Wytyczne opracowane w oparciu o poniższe akty prawne:

- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz. U. UE. L. z 2019 r. Nr 151, str. 70), dalej: Dyrektywa.
- Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (PAD).
- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1646 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 236 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1411).

Przedmiot, cel i zakres stosowania wytycznych

Stosowanie wytycznych jest dobrowolne, każdy podmiot gospodarczy indywidualnie decyduje o wykorzystaniu wytycznych oraz o sposobie spełniania wymagań i wykonywania obowiązków określonych w Polskim Akcie o Dostępności.

Wytyczne mają pomóc spełnić przepisy PAD. Nie zastępują ich.

PAD wdraża przepisy Unii Europejskiej w sprawie dostępności produktów i usług (tzw. Dyrektywa) do polskiego prawa.

Przedmiot opracowania to wytyczne dotyczące spełniania wymagań dostępności przez podmioty gospodarcze. Powstały w oparciu o art. 39 pkt 6 PAD.

PAD określa:

- produkty i usługi objęte ustawą,
- podmioty gospodarcze objęte ustawą,
- wymagania dostępności produktów i usług,
- obowiązki podmiotów gospodarczych w zakresie zapewniania spełniania wymagań dostępności produktów i usług,
- system, zasady i tryb sprawowania nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług.

Celem opracowania jest wsparcie podmiotów gospodarczych w spełnieniu wymagań dostępności produktów i usług wymienionych w ustawie, co przyniesie korzyści zarówno podmiotom gospodarczym, podnosząc ich konkurencyjność jak i konsumentom.

Przykłady podane w wytycznych stanowią pomoc dla podmiotów gospodarczych by zrozumieć ich treść. Nie wyczerpują możliwości i sposobów w jaki można zapewnić dostępność produktu lub usługi.

Wytyczne powstały przede wszystkim w oparciu o zapisy normy EN 301 549 V3.2.1 (2021-03). Przy tworzeniu wytycznych stosowano zalecenia WCAG 2.1. oraz przykładowe rozwiązania podane w załączniku nr 2 Dyrektywy. Gdy w Wytycznych mowa o zaleceniach WCAG należy przez to rozumieć zalecenia na poziomie A i AA (bez uwzględnienia zaleceń na poziomie AAA).

Wytyczne będą podlegały dalszej aktualizacji.

Podmioty gospodarcze objęte PAD

W zakresie określonym ustawą zapewnianie spełniania wymagań dostępności:

- 1) produktów - jest obowiązkiem:
 - a) producentów,
 - b) upoważnionych przedstawicieli,
 - c) importerów,
 - d) dystrybutorów,
- 2) usług - jest obowiązkiem usługodawców.

System Nadzoru Rynku

System nadzoru rynku tworzy Prezes Zarządu PFRON, organy celne oraz organy nadzoru rynku:

- 1) Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 2) Minister Cyfryzacji,
- 3) Rzecznik Finansowy,
- 4) Wojewódzcy inspektorzy transportu drogowego,
- 5) Prezes Urzędu Transportu Kolejowego,
- 6) Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego,
- 7) Dyrektorzy urzędów morskich,
- 8) Dyrektor Urzędu Żeglugi Śródlądowej w Bydgoszczy.

Produkty objęte PAD

Przepisy Polskiego Aktu o Dostępności mają zastosowanie do następujących produktów:

- 1) konsumenckich systemów sprzętu komputerowego ogólnego przeznaczenia i ich systemów operacyjnych,
- 2) terminali:
 - a) płatniczych, będących urządzeniami, których głównym przeznaczeniem jest umożliwianie dokonywania płatności z użyciem instrumentów płatniczych w rozumieniu art. 2 pkt 10 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 611) w fizycznym punkcie sprzedaży,
 - b) samoobsługowych przeznaczonych do oferowania lub świadczenia usług objętych ustawą:
 - bankomatów i wpłatomatów,
 - automatów biletowych,

- urządzeń do odprawy,
 - interaktywnych terminali przeznaczonych do udzielania informacji, z wyjątkiem terminali instalowanych jako zintegrowane części pojazdów samochodowych, statków powietrznych, statków wodnych i taboru kolejowego,
- 3) konsumenckich urządzeń końcowych z interaktywnymi zdolnościami obliczeniowymi wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług:
 - a) telekomunikacyjnych,
 - b) dostępu do audiowizualnych usług medialnych,
 - 4) czytników książek elektronicznych.

Usługi objęte PAD

Przepisy Polskiego Aktu o Dostępności mają zastosowanie do oferowanych lub świadczonych na rzecz konsumentów usług:

- 1) telekomunikacyjnych, z wyjątkiem usług transmisji wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług komunikacji maszyn – maszyna np. przesyłanie do komputera danych przez czujniki,
- 2) dostępu do audiowizualnych usług medialnych,
- 3) towarzyszących usługom autobusowego i autokarowego transportu pasażerskiego, usługom wodnego transportu pasażerskiego oraz usługom lotniczego i kolejowego transportu pasażerskiego w zakresie:
 - a) stron internetowych,
 - b) usług oferowanych lub świadczonych za pomocą urządzeń mobilnych, w tym aplikacji mobilnych,
 - c) biletów elektronicznych i usług elektronicznych systemów sprzedaży biletów,
 - d) dostarczania informacji związanych z tymi usługami, w tym informacji o podróżach w czasie rzeczywistym, przy czym w odniesieniu do dostarczania tych informacji za pośrednictwem ekranów informacyjnych obowiązek ten dotyczy wyłącznie interaktywnych ekranów znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej,
 - e) dostarczania informacji za pomocą przeznaczonych do tego interaktywnych terminali samoobsługowych znajdujących się na terytorium Unii Europejskiej, z wyjątkiem terminali instalowanych jako zintegrowane części pojazdów samochodowych, statków powietrznych, statków wodnych i taboru kolejowego,
- 4) bankowości detalicznej,
- 5) rozpowszechniania książek elektronicznych,
- 6) handlu elektronicznego.

Wyłączenia ze stosowania PAD

Przepisy PAD nie mają zastosowania do:

- 1) usług oferowanych lub świadczonych przez mikroprzedsiębiorców;
- 2) stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie:

- a) map oraz map interaktywnych, w tym geoportali, w przypadku gdy na tych mapach, mapach interaktywnych, w tym geoportalach, przeznaczonych do zastosowań nawigacyjnych dane teleadresowe i położenie geograficzne są prezentowane w sposób dostępny cyfrowo, o którym mowa w przepisach ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1440),
 - b) treści, które nie są finansowane i nie są tworzone przez dany podmiot gospodarczy oraz nie znajdują się pod jego kontrolą;
- 3) stron internetowych i aplikacji mobilnych w odniesieniu do treści:
- a) zarejestrowanych z wyprzedzeniem mediów zmiennych w czasie opublikowanych przed dniem wejścia w życie ustawy,
 - b) będących plikami dokumentów opublikowanymi przed dniem wejścia w życie ustawy,
 - c) zarchiwizowanych, które nie były aktualizowane ani edytowane od dnia wejścia w życie ustawy;
- 4) usług samorządowej komunikacji przewozów pasażerskich na przykład gminnych, powiatowych i wojewódzkich, z wyjątkiem usług dostarczania informacji za pomocą interaktywnych terminali;
- 5) produktów wprowadzonych do obrotu przed 28 czerwca 2025 roku.

Usługodawcy, którzy są mikroprzedsiębiorcami, są zwolnieni z obowiązków wynikających z PAD. Mogą dobrowolnie stosować wytyczne, aby zwiększyć dostępności swoich usług. Może to stanowić ich przewagę konkurencyjną.

Okresy przejściowe

- 1) Umowy o oferowanie lub świadczenie usług zawarte przed 28 czerwca 2025 roku mogą nadal obowiązywać w niezmienionej treści do dnia ich wygaśnięcia, jednak nie dłużej niż do 28 czerwca 2030 roku.
- 2) Usługodawca może do 28 czerwca 2030 r. oferować lub świadczyć usługi przy wykorzystaniu produktów niespełniających wymagań dostępności, które wykorzystywał w celu oferowania lub świadczenia usług tego samego rodzaju przed 28 czerwca 2025 roku.
- 3) Terminale niespełniające wymagań dostępności, wykorzystywane przez usługodawców do oferowania lub świadczenia usług przed dniem wejścia w życie ustawy, mogą być wykorzystywane do oferowania lub świadczenia usług tego samego rodzaju, do upływu okresu ich ekonomicznej użyteczności. Nie może być to jednak okres dłuższy niż 20 lat od dnia rozpoczęcia ich wykorzystywania.

Ocena adekwatności

Podmioty gospodarcze mają obowiązek spełniać każde wymaganie dostępności, określone w przepisach PAD. Od tej zasady są dwa wyjątki:

- konieczność wprowadzenia zasadniczej zmiany podstawowej właściwości produktu albo usługi;

- nieproporcjonalne obciążenie dla podmiotu gospodarczego.

Podmiot gospodarczy dokonuje oceny czy w ramach wymienionych wyjątków, nie stosuje określonego wymagania dostępności. Tę ocenę nazywamy oceną adekwatności.

Cel oceny adekwatności to zapewnienie, że wymagania dostępności będą stosowane w sposób proporcjonalny i uzasadniony. Uwzględniają konieczność równowagi między dostępnością produktów i usług oraz możliwościami podmiotów gospodarczych.

Gdy podmiot gospodarczy otrzymał finansowanie z publicznych lub prywatnych źródeł innych niż zasoby własne by zapewnić spełnienie wymagań dostępności produktu albo usługi, nie może skorzystać z wyjątku w zakresie nieproporcjonalnego obciążenia.

W procesie oceny adekwatności dotyczącej nieproporcjonalnego obciążenia uwzględniane są różne kryteria, takie jak koszty operacyjne, korzyści dla osób ze szczególnymi potrzebami oraz wpływ na przychody netto podmiotu gospodarczego.

Proces oceny adekwatności w zakresie nieproporcjonalnego obciążenia:

- 1) Podczas oceny adekwatności podmiot gospodarczy stosuje następujące kryteria:
 - a) stosunek kosztów netto związanych z zapewnieniem dostępności do ogólnych kosztów operacyjnych i kapitałowych produkcji, dystrybucji lub importu produktu albo świadczenia usługi.
 - b) szacowane koszty i korzyści dla podmiotu gospodarczego, w tym w odniesieniu do produkcji i inwestycji, w porównaniu do korzyści dla osób ze szczególnymi potrzebami, uwzględniając liczbę przypadków i częstotliwość korzystania z produktu albo usługi.
 - c) stosunek kosztów netto związanych z zapewnieniem dostępności do przychodów netto podmiotu gospodarczego ze sprzedaży produktu albo świadczenia usługi.
- 2) Przy obliczaniu kosztów netto, o których mowa w ust. 1 pkt a i c, uwzględnia się:
 - a) jednorazowe koszty organizacyjne związane z:
 - zatrudnieniem dodatkowego personelu z wiedzą na temat dostępności produktów albo usług,
 - szkoleniem personelu i zdobywaniem kompetencji w zakresie dostępności,
 - opracowaniem nowych procesów uwzględniających dostępność w rozwoju produktu albo usługi,
 - opracowaniem wytycznych dotyczących dostępności,
 - zapoznaniem się z przepisami dotyczącymi dostępności produktów albo usług.
 - b) bieżące koszty produkcji i rozwoju związane z:
 - projektowaniem funkcji lub właściwości zapewniających dostępność produktu albo usługi,
 - realizacją procesów produkcyjnych,
 - testowaniem produktu albo usługi pod kątem dostępności,
 - opracowaniem dokumentacji dotyczącej powyższych czynności.

- 3) Podmiot gospodarczy sporządza dokumentację przebiegu oceny i dokonanych ustaleń. Przechowuje ją przez okres 5 lat od dnia:
 - a) ostatniego udostępnienia na rynku produktu;
 - b) zakończenia oferowania lub świadczenia usługi.
- 4) Jeżeli w wyniku oceny usługodawca nie musi spełniać wymagania dostępności, ponawia tę ocenę w odniesieniu do usługi:
 - a) nie rzadziej niż co 5 lat;
 - b) za każdym razem:
 - gdy zakres usługi lub sposób jej oferowania albo świadczenia uległ zmianie (na przykład rozszerzenie usług telekomunikacyjnych dostępu do Internetu o telefonię stacjonarną lub komórkową, wprowadzenie usługi handlu elektronicznego z wykorzystaniem aplikacji mobilnej),
 - na żądanie Prezesa Zarządu PFRON lub właściwego organu nadzoru rynku.

Jeżeli podmiot gospodarczy nie musi spełniać określonego wymagania lub wymagań dostępności, ma obowiązek poinformować o tym niezwłocznie na piśmie właściwy organ nadzoru rynku.

Dokumentacji z przebiegu oceny nie musi sporządzać mikroprzedsiębiorca, który dokonuje obrotu produktami. Nie musi też powiadamiać organu nadzoru, jeśli ocena wskazuje na brak obowiązku spełniania określonych wymagań dostępności.

Narzędzia wspomagające

Narzędzia wspomagające to sprzęt i oprogramowanie, które działają jako samodzielne narzędzia lub współpracują ze standardowymi programami użytkownika, umożliwiając osobom ze szczególnymi potrzebami dostęp do produktów i usługi w sposób wykraczający poza możliwości standardowych programów użytkownika.

Stosowanie narzędzi wspomagających ma na celu ułatwienie zapewniania dostępności produktów i usług. Zapewnianie dostępności nie wyklucza stosowania narzędzi wspomagających. Jednocześnie dostępne rozwiązania powinny zapewniać połączenie z narzędziami wspomagającymi.

To między innymi:

- powiększalniki ekranu i inne programy wspomagające czytanie wzrokowe – narzędzia używane przez osoby z niepełnosprawnościami wzroku oraz trudnościami w przetwarzaniu tekstu drukowanego (np. dysleksją). Umożliwiają one m.in. zmianę rozmiaru i kroju czcionek, kontrastu, kolorów, rozmieszczenia tekstu oraz synchronizację tekstu z mową syntetyczną, co poprawia czytelność i ułatwia percepcję treści wizualnych;
- czytniki ekranu – oprogramowanie używane głównie przez osoby niewidome oraz słabowidzące do odczytywania treści ekranu, w tym tekstu i elementów interfejsu użytkownika, za pomocą syntezatora mowy lub linijki brajlowskiej;
- programy rozpoznające mowę – oprogramowanie przekształcające mowę na tekst lub umożliwiające sterowanie komputerem za pomocą głosu. Jest używane głównie przez

osoby z niepełnosprawnościami fizycznymi utrudniającymi korzystanie z klawiatury i myszy, a także przez osoby z innymi trudnościami w pisaniu;

- specjalne klawiatury, używane przez osoby z niektórymi niepełnosprawnościami fizycznymi, które symulują standardową klawiaturę (w tym klawiatury specjalne wyposażone we wskaźniki nagłowne, przełączniki, urządzenia dmuchnij/wciągnij (sip-and-puff) i inne specjalne urządzenia do wprowadzania danych);
- specjalne wskaźniki, używane przez osoby z niektórymi rodzajami niepełnosprawności fizycznych w celu symulowania kursora myszy i naciskania przycisków;
- aparaty słuchowe, implanty słuchowe oraz pętle indukcyjne, używane przez osoby z niektórymi rodzajami niepełnosprawności słuchowych w celu poprawy jakości odbioru dźwięku i komunikacji;
- aplikacje do tłumaczenia języka migowego – oprogramowanie umożliwiające tłumaczenie w czasie rzeczywistym między językiem migowym a językiem werbalnym;
- aplikacje do komunikacji alternatywnej i wspomaganej (AAC), które oferują dedykowane rozwiązania by wspierać, uzupełniać lub zastępować mowę w komunikacji.

Przedstawiona lista nie jest zamkniętym katalogiem. Istnieją także inne narzędzia wspomagające, których używają konsumenci. Każdy podmiot gospodarczy powinien rozpoznać się jakich technologii mogą używać klienci, by korzystać z produktu albo usługi.

Zasady spełniania wymagań dostępności przez produkty lub usługi zgodne z postanowieniami norm zharmonizowanych lub specyfikacji technicznych

- 1) Jeśli produkt albo usługa spełnia wymagania norm zharmonizowanych lub specyfikacji technicznych albo ich części, uznaje się je za zgodne z wymaganiami dostępności.
- 2) Usługi, które spełniają wymagania dotyczące dostępności informacji oraz obowiązku informowania o dostępności, określone w:
 - a) rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1, z późn. zm. - Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 7, t. 8, str. 10),
 - b) rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1),

- c) rozporządzeniu Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz. Urz. UE L 356 z 12.12.2014, str. 110, z późn. zm.),
- d) rozporządzeniu Komisji (UE) nr 454/2011 z dnia 5 maja 2011 r. w sprawie technicznej specyfikacji interoperacyjności odnoszącej się do podsystemu "Aplikacje telematyczne dla przewozów pasażerskich" transeuropejskiego systemu kolei (Dz. Urz. UE L 123 z 12.05.2011, str. 11, z późn. zm.),
- e) rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004,
- f) rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004,
- g) rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021, str. 1)

uznaje się za spełniające odpowiednie wymagania dostępności.

Norma europejska EN 301 549 V3.2.1. Wymagania dotyczące dostępności produktów i usług TIK

Norma europejska EN 301 549 (PN-ETSI EN 301 549 V3.2.1), określa wymagania dotyczące dostępności produktów i usług technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK). Norma ta odwołuje się do wybranych kryteriów sukcesu wytycznych WCAG 2.1 w ograniczonym zakresie – tylko na poziomie A i AA, bez uwzględnienia zaleceń na poziomie AAA.

Zakres normy EN 301 549 obejmuje:

- 1) Wymagania funkcjonalne dotyczące dostępności różnych produktów i usług TIK, takich jak strony internetowe, aplikacje mobilne, sprzęt komputerowy, oprogramowanie, terminale samoobsługowe.
- 2) Kryteria oceny dostępności, które służąc ocenie, czy dany produkt lub usługa spełnia określone wymagania.
- 3) Wytyczne techniczne i specyfikacje, które dostarczają szczegółowych informacji na temat implementacji dostępności w produktach i usługach TIK.

Na dzień publikacji wytycznych obowiązuje norma w wersji EN 301 549 V3.2.1.

Praktyczne wskazówki jak zapewnić dostępność cyfrową można również znaleźć w dokumencie [Standardy dostępności dla polityki spójności 2021–2027](#).

Wymagania dostępności cyfrowej

Norma europejska EN 301 549 V3.2.1. określa wymagania dostępności cyfrowej. Stanowi ujednolicony zestaw praktycznych zasad służących zapewnianiu dostępności cyfrowej.

Jako powszechnie obowiązujący standard stanowi ważne narzędzie w zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Norma odnosi się do wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych WCAG 2.1. (Web Content Accessibility Guidelines 2.1). Obejmują one szeroki wachlarz zaleceń dotyczących dostępności treści internetowych. Stosowanie wytycznych sprawia, że treści są bardziej dostępne, zrozumiałe i efektywne dla wszystkich osób. Jednak nie zaspokajają potrzeb każdego użytkownika z niepełnosprawnością.

W Unii Europejskiej obowiązuje dyrektywa dotycząca dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych dla sektora publicznego. W Polsce ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r., w art. 5 ust. 3 wymaga, aby podmioty publiczne zapewniały dostępność cyfrową zgodnie z załącznikiem do tej ustawy. Art. 5 ust. 3 ustawy wskazuje, że spełnienie wymagań zawartych w rozdziałach 9, 10 i 11 Polskiej Normy wprowadzającej normę ETSI EN 301 549 V3.2.1:2021, zapewnia dostępność cyfrową stron internetowych i aplikacji mobilnych.

Wytyczne WCAG 2.1 dotyczą dostępności treści internetowych, zapewniając, że osoby ze szczególnymi potrzebami mogą z nich korzystać na wszystkich urządzeniach umożliwiających dostęp do Internetu. Wytyczne opierają się na czterech podstawowych zasadach:

- postrzegalność,
- funkcjonalność,
- zrozumiałość,
- kompatybilność.

Każda z tych zasad jest podzielona na szczegółowe wytyczne i kryteria sukcesu, które pomagają ocenić, czy treści są dostępne. Zasady WCAG 2.1 są podzielone na 13 wytycznych. Każda wytyczna jest z kolei podzielona na określone wymagania (kryteria sukcesu).

Zasady mają ogólny, koncepcyjny charakter i kładą duży nacisk na doświadczenie użytkownika. Jednak każde kryterium sukcesu jest już szczegółowe i często wymaga wiedzy technicznej do wdrożenia.

WCAG określa konkretne wymagania techniczne – na przykład zasada „Rozpoznawalność”, która wymaga, aby treści były dostępne dla technologii wspomagających (np. dodanie tekstów alternatywnych dla obrazów w alt).

Inne przykłady obejmują wymagania dotyczące kontrastu (4.5:1 dla tekstu zwykłego), semantycznego HTML-a czy obsługi klawiatury.

WCAG zawiera szczegółowe kryteria sukcesu. Każde kryterium WCAG ma testowalne wymagania, np. "Elementy interaktywne muszą mieć widoczny fokus" (co oznacza np. konieczność zastosowania: focus w CSS). WCAG jest podstawą norm technicznych (np. EN 301 549).

Zasady dostępności cyfrowej opisane w WCAG zawierają zarówno ogólne zasady, jak i konkretne wymagania techniczne. Wskazują co należy zrobić, by treść strony internetowej była dostępna dla różnych użytkowników, którzy np.:

- chcą wiedzieć, co jest na zdjęciu choć nie widzą,
- nie mogą korzystać z myszy, a jedynie z klawiatury,
- powiększają sobie widok strony lub zmieniają jej kolory, żeby móc lepiej widzieć treści,
- zmieniają ustawienia przeglądarki, aby treść była bardziej czytelna,
- korzystają z czytników ekranu, które pozwalają im odczytać teksty i nawigować po stronie, przy czym ważne jest, by strona była odpowiednio oznaczona i strukturalnie uporządkowana, umożliwiając łatwe przetwarzanie treści przez te technologie.

Zasady te dotyczą wszystkich elementów strony — kodu, treści i sposobu ich działania. Żeby je wdrożyć, muszą zaangażować się wszystkie osoby odpowiedzialne za te obszary na stronie lub w aplikacji.

Dokument przedstawia wytyczne wynikające z normy EN 301 549 V3.2.1. odnoszącej się również do WCAG 2.1. Poniższe wytyczne zawierają kryteria WCAG przywołane w normie.

Postrzegalność

Alternatywy tekstowe

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.1.1 Treść nietekstowa](#).

Jak można spełnić:

Wszelkie treści nietekstowe przedstawione użytkownikowi (np. obrazy, wykresy, schematy) muszą posiadać odpowiednią tekstową alternatywę, która pełni tę samą funkcję i przekazuje tę samą informację. Wyjątki od tej zasady są określone w WCAG 2.1, np. dla treści dekoracyjnych lub innych, które nie mają znaczenia informacyjnego.

Stosowanie mechanizmów CAPTCHA nie są zalecane ze względu na ograniczoną dostępność. Jeśli nie można tego uniknąć, konieczne jest zapewnienie różnych sposobów rozwiązania.

CAPTCHA musi zawierać tekst alternatywny, który wyjaśnia jej cel.

Niektóre mechanizmy CAPTCHA wydają się dostępne, ponieważ umożliwiają zmianę metody rozwiązania z obrazkowej na dźwiękową. Jednak często dźwiękowe zadania są w języku obcym, co wyklucza osoby, które go nie znają.

Dobrym rozwiązaniem jest weryfikacja użytkownika bez jego dodatkowych czynności lub jeśli jest to niemożliwe – o niewielkim stopniu zaangażowania:

- weryfikacja użytkownika na podstawie analizy jego zachowania.
- sprawdzenie informacji podanych przez użytkownika (np. odpowiedź na wcześniej ustalone pytanie).
- przepisanie kodu wysłanego SMS-em.

Multimedia

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 - kryterium sukcesu [1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo \(nagranie\)](#).

Jak można spełnić:

Dla mediów nagranych w systemie tylko audio lub tylko wideo stosuje się następujące zasady:

- **Alternatywa dla audio:** Zapewniona jest alternatywa tekstowa dla nagrań dźwiękowych przedstawiająca tę samą treść, co nagranie audio.
- **Alternatywa dla wideo:** Zapewniona jest alternatywa tekstowa albo audiodeskrypcja dla nagrań zawierających tylko wideo przedstawiająca tę samą treść, co nagranie wideo.

Wyjątek to sytuacja, kiedy nagranie audio lub wideo jest alternatywą dla tekstu i w taki sposób jest oznaczone.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1– kryterium sukcesu [1.2.2. Napisy rozszerzone \(nagranie\)](#).

Jak można spełnić:

Napisy rozszerzone są zapewnione do wszystkich nagrań audio w multimedialach zsynchronizowanych (dźwięk i obraz). Wyjątek to sytuacja, kiedy są one alternatywami dla tekstu i w taki sposób są oznaczone.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa tekstowa dla mediów \(nagranie\)](#).

Jak można spełnić:

Zapewniona jest alternatywa dla multimedialów lub audiodeskrypcja dla nagrań wideo w multimedialach zsynchronizowanych (dźwięk i obraz), z wyjątkiem sytuacji, kiedy są one alternatywami dla tekstu i w taki sposób są oznaczone.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1– kryterium sukcesu [1.2.4 Napisy rozszerzone \(na żywo\)](#).

Jak można spełnić:

Do wszystkich treści audio w multimedialach zsynchronizowanych (dźwięk i obraz) przekazywanych na żywo zapewnione są napisy rozszerzone.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.2.5 Audiodeskrypcja \(nagranie\)](#).

Jak można spełnić:

Zapewniona jest audiodeskrypcja dla wszystkich nagrań wideo w multimedialach zsynchronizowanych.

Możliwość adaptacji

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.3.1 Informacje i relacje](#).

Jak można spełnić:

Informacje, struktura oraz relacje między treściami przekazywane poprzez prezentację mogą być odczytane przez program komputerowy lub istnieją w postaci tekstu.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.3.2 Zrozumiała kolejność](#).

Jak można spełnić:

Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści — prawidłowa kolejność odczytu musi być określona programowo.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.3.3 Właściwości zmysłowe](#).

Jak można spełnić:

Instrukcje co do zrozumienia i operowania treścią nie opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak: kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.3.4 Orientacja](#).

Jak można spełnić:

Treść nie ogranicza swojego widoku i działania do jednej orientacji wyświetlania, takiej jak pionowa lub pozioma. Wyjątek to sytuacja, że określona orientacja jest istotna dla prezentowanej treści.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.3.5 Określenie pożądanej wartości](#).

Jak można spełnić:

Cel każdego pola zbierającego informacje o użytkowniku może być programowo określony w sytuacjach określonych we WCAG 2.1. poprzez np. oznaczenia w formularzu takie jak adres-email, telefon.

Rozróżnialność

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.4.1 Użycie koloru](#).

Jak można spełnić:

Kolor nie jest wykorzystywany jako jedyny wizualny sposób przekazywania informacji, wskazywania czynności do wykonania lub oczekiwania na odpowiedź, czy też wyróżniania elementów wizualnych.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku](#).

Jak można spełnić:

Jeśli jakieś nagranie audio włącza się automatycznie na danej stronie albo w dokumencie internetowym i jest odtwarzane przez okres dłuższy niż 3 sekundy, istnieje mechanizm umożliwiający przerwanie lub wyłączenie nagrania albo mechanizm kontrolujący poziom głośności niezależnie od poziomu głośności całego systemu.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.4.3 Kontrast \(minimum\)](#).

Jak można spełnić:

Wizualna prezentacja tekstu lub obrazu tekstu posiada współczynnik kontrastu wynoszący przynajmniej 4.5:1, poza wyjątkami określonymi we WCAG 2.1

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu](#).

Jak można spełnić:

Oprócz napisów rozszerzonych oraz obrazów tekstu, rozmiar tekstu może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.4.5 Obrazy tekstu](#).

Jak można spełnić:

Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie obraz tekstu, z wyjątkiem następujących sytuacji:

- **Możliwy do dostosowania:** Obraz tekstu może być dostosowany wizualnie do wymagań użytkownika.
- **Istotny:** Prezentacja tekstu w postaci graficznej jest istotna dla zrozumienia przekazywanej informacji.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.4.10 Dopasowanie do ekranu](#).

Jak można spełnić:

Treść może być prezentowana bez utraty informacji lub funkcjonalności, bez konieczności przewijania w dwóch wymiarach dla:

- Pionowego przewijania treści o szerokości odpowiadającej 320 pikselom CSS;

- Poziomego przewijania treści na wysokości odpowiadającej 256 pikselom CSS.

Wyjątkiem są te części treści, które wymagają dwuwymiarowego układu ze względu na sposób używania lub znaczenie.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych](#).

Jak można spełnić:

Wizualna prezentacja następujących elementów ma współczynnik kontrastu co najmniej 3:1 względem sąsiednich kolorów:

- **Komponenty interfejsu użytkownika:** Informacje wizualne wymagane do identyfikacji komponentów interfejsu użytkownika i ich stanów, z wyjątkiem nieaktywnych składników lub gdy wygląd komponentu jest określony przez agenta użytkownika i nie jest modyfikowany przez autora.
- **Obiekty graficzne:** Części grafiki wymagane do zrozumienia treści, z wyjątkiem sytuacji, gdy konkretna prezentacja grafiki ma istotne znaczenie dla przekazywanych informacji.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.4.12 Odstępy w tekście](#).

Jak można spełnić:

W treściach tworzonych za pomocą języków znaczników, umożliwiających ustawienie poniższych właściwości stylu, nie następuje utrata żadnych treści lub funkcjonalności, gdy tekst ustawiony zostanie tak, aby uwzględniał wszystkie poniższe parametry oraz gdy wprowadzone zostaną zmiany w jakiegokolwiek innej właściwości stylu:

- Wysokość linii (odstęp między wierszami) do co najmniej 1,5-krotności rozmiaru czcionki;
- Odstęp między akapitami co najmniej 2 razy większy od rozmiaru czcionki;
- Odstępy między literami (tracking) do co najmniej 0,12-krotności rozmiaru czcionki;
- Odstępy między wyrazami do co najmniej 0,16 wielkości czcionki.

Wyjątek: Języki naturalne i skrypty, które nie wykorzystują jednej lub więcej z tych właściwości stylu tekstowego w tekście pisanym, mogą być zgodne przy użyciu tylko tych właściwości, które istnieją dla tej kombinacji języka i skryptu.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [1.4.13 Treść spod kursora lub fokusu](#).

Jak można spełnić:

Gdy jakaś treść staje się widoczna po otrzymaniu kursora lub fokusu klawiatury, a po ich usunięciu znika, spełnione są warunki określone we WCAG 2.1.

Funkcjonalność

Dostępność z klawiatury

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.1.1 Klawiatura](#).

Jak można spełnić:

Wszystkie funkcjonalności w treści są obsługiwane za pomocą interfejsu klawiatury, bez wymogu określonego czasu użycia poszczególnych klawiszy, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana funkcja wymaga wprowadzenia informacji przez użytkownika w oparciu o ścieżkę ruchów, a nie w oparciu o punkty końcowe wejścia.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.1.2 Bez pułapki na klawiaturę](#).

Jak można spełnić:

Jeśli fokus klawiatury można przemieścić do danego komponentu treści za pomocą interfejsu klawiatury, to może on być z niego usunięty również za pomocą interfejsu klawiatury, a jeśli wymagane jest użycie czegoś więcej niż tylko strzałek, tabulatora lub innych standardowych metod wyjścia, użytkownik musi otrzymać odpowiednią podpowiedź, w jaki sposób usunąć fokus z danego komponentu.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.1.4 Jednoznakowe skróty klawiaturowe](#).

Jak można spełnić:

Jeśli skrót klawiaturowy jest zaimplementowany w treści tylko przy użyciu jednego znaku (litera, w tym wielkiej i małej, cyfry lub symbolu), to przynajmniej jedno z poniższych jest prawdziwe:

- **Wyłączanie:** Istnieje mechanizm wyłączania skrótu;
- **Mapowanie:** Istnieje mechanizm zmiany mapowania skrótu w celu użycia jednego lub więcej niedrukowalnych znaków klawiatury (np. Ctrl, Alt, itp.);
- **Aktywny tylko po otrzymaniu fokusu:** Skrót klawiaturowy dla komponentu interfejsu użytkownika jest aktywny tylko wtedy, gdy ten komponent ma fokus.

Wystarczający czas

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.2.1 Dostosowanie czasu](#).

Jak można spełnić:

Gdy czas korzystania z treści jest ograniczany, spełniony jest przynajmniej jeden z poniższych warunków:

- **Wyłączenie:** Użytkownik może wyłączyć limit czasowy, zanim czas upłynie; lub
- **Dostosowanie:** Użytkownik może swobodnie dostosować limit czasowy (przynajmniej o wartość 10 razy większą od wartości domyślnej), zanim czas upłynie; lub

- **Wydłużenie:** Użytkownik jest ostrzegany przed upłynięciem limitu czasowego i ma przynajmniej 20 sekund na wydłużenie limitu za pomocą prostej czynności (np. „wciśnij klawisz spacji”) oraz może wydłużyć limit przynajmniej dziesięciokrotnie; lub
- **Wyjątek dotyczący czasu rzeczywistego:** Limit czasowy jest wymagany jako komponentem jakiejś czynności w czasie rzeczywistym (np. aukcji) i nie ma możliwości zmiany limitu; lub
- **Wyjątek dotyczący istoty czynności:** Limit czasowy jest istotny i wydłużenie go anulowałoby lub zaburzałoby daną czynność; lub
- **Wyjątek 20 godzin:** Limit czasowy przekracza 20 godzin.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie](#).

Jak można spełnić:

Gdy treść się porusza, migocze, przesuwa lub jest automatycznie aktualizowana, spełnione są wszystkie warunki określone we WCAG 2.1

Ataki padaczki

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy, spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.3.1 Trzy błyski lub wartości poniżej progu](#)

Jak można spełnić:

Strony internetowe, dokumenty nieinternetowe nie zawierają w swojej treści niczego, co błyska częściej niż 3 razy w ciągu 1 sekundy, lub też błysk nie przekracza wartości granicznych dla błysków ogólnych i czerwonych.

Możliwość nawigacji

Kryterium: strona internetowa powinna spełniać wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.4.1 Możliwość pominięcia bloków](#).

Jak można spełnić:

Istnieje mechanizm, który umożliwia pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach internetowych.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.4.2 Tytuły stron](#).

Jak można spełnić:

Strony internetowe i dokumenty nieinternetowe mają tytuły opisujące temat lub cel.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.4.3 Kolejność fokusu](#).

Jak można spełnić:

Jeśli strona internetowa, dokument nieinternetowy, może być nawigowany sekwencyjnie, a kolejność nawigacji wpływa na zrozumienie lub funkcjonalność strony i dokumentu nieinternetowego, komponenty przyjmują fokus w kolejności, dzięki której zachowany jest sens i funkcjonalność treści.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.4.4 Cel łącza \(w kontekście\)](#).

Jak można spełnić:

Cel każdego łącza może wynikać z samej treści łącza lub z treści tekstu powiązanego z kontekstem łącza określonym programowo, poza tymi przypadkami, kiedy cel łącza i tak byłby niejasny dla użytkowników.

Kryterium: strona internetowa powinna spełniać wytyczne WCAG 2.1 - kryterium sukcesu [2.4.5 Wiele dróg](#).

Jak można spełnić:

Istnieje więcej niż jeden sposób umożliwiający zlokalizowanie strony internetowej w zestawie stron internetowych, z wyjątkiem sytuacji, kiedy dana strona jest wynikiem jakiejś procedury lub jednym z jej etapów.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.4.6 Nagłówki i etykiety](#).

Jak można spełnić:

Nagłówki i etykiety opisują temat lub cel treści.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [2.4.7 Widoczny fokus](#).

Jak można spełnić:

Każdy interfejs posiadający możliwość obsługi przy pomocy klawiatury ma tryb obsługi, w którym fokus klawiatury jest stale widoczny.

Metody obsługi

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 - kryterium sukcesu [2.5.1 Gesty dotykowe](#).

Jak można spełnić:

Wszystkie funkcjonalności wykorzystujące do obsługi gesty wielopunktowe lub oparte na ścieżkach mogą być obsługiwane za pomocą dotyku jednopunktowego bez gestu opartego na ścieżce, chyba że istotny jest gest wielopunktowy lub oparty na ścieżce.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 - kryterium sukcesu [2.5.2 Rezygnacja ze wskazania](#).

Jak można spełnić:

W przypadku funkcjonalności, które są wywoływane za pomocą dotyku jednopunktowego, co najmniej jedno z poniższych twierdzeń jest prawdziwe:

- **Brak zdarzenia:** Naciskanie nie wywołuje jakiejkolwiek części zdarzenia;
- **Przerwanie lub cofnięcie:** Zdarzenie jest zależne od zwolnienia nacisku i istnieje mechanizm, którym można je przerwać lub cofnąć po zwolnieniu nacisku;
- **Odwrócenie zdarzenia:** Zwolnienie nacisku cofa wywołane zdarzenie i przywraca stan sprzed zdarzenia;
- **Istotne:** Wciśnięcie jest niezbędne do wywołania zdarzenia.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 - kryterium sukcesu [2.5.3 Etykieta w nazwie](#).

Jak można spełnić:

W przypadku komponentów interfejsu użytkownika z etykietami zawierającymi tekst lub obrazy tekstu, nazwa zawiera tekst, który jest prezentowany wizualnie.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 - kryterium sukcesu [2.5.4 Aktywowanie ruchem](#).

Jak można spełnić:

Funkcjonalność, którą można obsługiwać za pomocą ruchu urządzenia lub ruchu użytkownika, można również obsługiwać za pomocą komponentów interfejsu użytkownika, a reagowanie na ruch można wyłączyć, aby zapobiec przypadkowemu uruchomieniu, z wyjątkiem sytuacji, opisanych we WCAG 2.1.

Zrozumiałość

Możliwość odczytania

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 - kryterium sukcesu [3.1.1 Język strony](#).

Jak można spełnić:

Domyślny język naturalny każdej strony internetowej, dokumentu nieinternetowego, może zostać odczytany przez program komputerowy.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [3.1.2 Język części](#).

Jak można spełnić:

Język naturalny każdej części lub frazy zawartej w treści może zostać odczytany przez program komputerowy, z wyjątkiem nazw własnych, wyrażeń technicznych, słów w nieokreślonym języku oraz słów i fraz, które stanowią część żargonu w bezpośrednio otaczającym je tekście.

Przewidywalność

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [3.2.1 Po otrzymaniu fokusu](#).

Jak można spełnić:

Należy zapewnić, by przeniesienie fokusa na dowolny element interfejsu użytkownika nie zmieniało treści w sposób mogący wprowadzać użytkownika w błąd lub dezorientację.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [3.2.2 Podczas wprowadzania danych](#).

Jak można spełnić:

Zmiana ustawień jakiegokolwiek komponentu interfejsu użytkownika nie powoduje automatycznej zmiany kontekstu, chyba że użytkownik został poinformowany o takim działaniu, zanim zaczął korzystać z komponentu.

Kryterium: strona internetowa, powinna spełniać wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [3.2.3 Spójna nawigacja](#).

Jak można spełnić:

Mechanizmy nawigacji, które powtarzają się na wielu stronach internetowych w ramach jednego zestawu stron internetowych, występują w tej samej względnej kolejności za każdym razem, gdy są powtarzane, chyba że zmiana jest inicjowana przez użytkownika.

Kryterium: strona internetowa, powinna spełniać wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [3.2.4 Spójna identyfikacja](#).

Jak można spełnić:

Komponenty, które mają tę samą funkcjonalność w ramach jednego zestawu stron internetowych, są w taki sam sposób zidentyfikowane.

Pomoc przy wprowadzaniu informacji

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [3.3.1 Identyfikacja błędów](#).

Jak można spełnić:

Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych, system wskazuje błędny element, a użytkownik otrzymuje opis błędu w postaci tekstu np. w formie podświetlenia na czerwono oraz komunikatu tekstowego.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [3.3.2 Etykiety lub instrukcje](#).

Jak można spełnić:

Gdy w treści wymagane jest wprowadzenie danych przez użytkownika, zapewnione są etykiety lub instrukcje.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [3.3.3 Sugestie korekty błędów](#).

Jak można spełnić:

Jeśli automatycznie zostanie wykryty błąd wprowadzania danych i znane są sugestie korekty, wtedy użytkownik otrzymuje takie sugestie, chyba że zagrażałoby to bezpieczeństwu treści lub zmieniło jej cel.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [3.3.4 Zapobieganie błędom \(prawnym, finansowym, w danych\)](#).

Jak można spełnić:

W przypadku stron internetowych, dokumentów nieinternetowych, które powodują zobowiązania prawne, albo na których użytkownik przeprowadza transakcje finansowe, modyfikuje lub usuwa dane w systemach przechowywania danych, nad którymi ma kontrolę, albo udziela odpowiedzi na testy, co najmniej jedna z poniższych informacji jest prawdziwa:

- **Odwracalność:** Wprowadzenie danych jest odwracalne.
- **Sprawdzanie:** Dane wprowadzone przez użytkownika są sprawdzane pod kątem błędów, a użytkownik ma możliwość wprowadzenia poprawek.
- **Potwierdzenie:** Istnieje mechanizm sprawdzania, potwierdzania oraz korekty informacji przed jej ostatecznym wysłaniem.

Kompatybilność

Kompatybilność

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – Kryterium sukcesu [4.1.1 Poprawność kodu](#).

Jak można spełnić:

Każda treść tworzona przy pomocy języka znaczników (CSS, HTML, XHTML, XML, MathML, MusicXML) musi być poprawna składniowo:

- posiadać pełne znaczniki początkowe i końcowe,
- wykorzystywać znaczniki i atrybuty zgodnie z ich specyfikacją,
- atrybuty nie mogą być zdublowane,
- każdy element musi mieć unikalne ID.

Warunki te nie muszą być spełnione, jeśli specyfikacja języka na to pozwala. Weryfikację tego wymagania najlepiej przeprowadzić automatycznie za pomocą walidatora. Nowoczesne edytory posiadają m.in. wbudowane wewnętrznie walidatory.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 – kryterium sukcesu [4.1.2 Nazwa, rola, wartość](#).

Jak można spełnić:

Dla wszystkich komponentów interfejsu użytkownika (w tym, ale nie tylko, elementów formularzy, łączów oraz komponentów wygenerowanych przez skrypty) nazwa oraz rola mogą być określone programowo; stan, właściwości oraz wartości, które mogą być ustawione przez użytkownika, mogą również być ustawione programowo; powiadomienie o zmianach w tych elementach dostępne jest dla programów użytkownika, w tym technologii wspomagających.

Kryterium: strona internetowa, dokument nieinternetowy spełnia wytyczne WCAG 2.1 - kryterium sukcesu [4.1.3 Komunikaty o stanie](#).

Jak można spełnić:

W treści wprowadzonej przy użyciu języka znaczników komunikaty o stanie mogą być programowo określone poprzez role lub właściwości, dzięki czemu mogą być prezentowane użytkownikowi za pomocą technologii wspomagających bez uzyskiwania fokusa. Wymóg dotyczy informacji o stanie, które nie powodują zmiany kontekstu. Przykładem takiej informacji jest między innymi informacja o zawartości koszyka w sklepie internetowym – każde naciśnięcie przycisku „dodaj do koszyka” zwiększa liczbę elementów w koszyku, ale nie przeładowuje strony.

Zrozumiałość

Pojęcie zrozumiałości wprowadzone w PAD ma dwa znaczenia. Pierwsze znaczenie odnosi się do jednej z 4 zasad dostępności cyfrowej, obok postrzegalności, funkcjonalności i kompatybilności. Oznacza, że informacje i obsługa interfejsu użytkownika muszą być łatwe do zrozumienia.

Drugie znaczenie dotyczy cechy usługi lub produktu oraz towarzyszących informacji, zarówno w przestrzeni cyfrowej oraz poza nią. Oznacza, że informacje o produkcie lub usłudze muszą być przekazywane w sposób umożliwiający użytkownikowi zrozumienie, na czym polega oferowany produkt lub usługa i jak funkcjonuje.

Zrozumiałość zależy od odbiorców, do których kierujemy komunikację, ich poziomu wiedzy, kontekstu i formy komunikatu.

Ważne jest, aby komunikacja była dostosowana do grupy odbiorców. Na przykład, jeśli komunikujemy się z dużą grupą (np. na stronie internetowej), warto założyć, że są wśród nich osoby o różnym poziomie wiedzy i kompetencji. Dlatego informacje powinny być wyczerpujące i zrozumiałe.

Nie wszystkie trudne słowa lub zwroty można przedstawić w prostszej formie. Istnieją specjalistyczne pojęcia, które są regulowane przez prawo (np. kredyty hipoteczne, produkty inwestycyjne). Ich zrozumiałość zależy od przepisów, które nie zawsze są tworzone z myślą o prostym języku. Jeśli przepisy wymagają używania specjalistycznych pojęć, należy je stosować w dokumentacji, a jeśli to możliwe, wyjaśnić ich znaczenie.

Podmioty gospodarcze mają obowiązek zapewnić zrozumiałość informacji, niezależnie od tego, czy są one przekazywane papierowo, czy elektronicznie. Dotyczy to zarówno etykiet i instrukcji produktów, jak i dokumentacji usług, na przykład umów, regulaminów i procedur.

PAD nie wprowadza szczegółowego standardu zrozumiałości. Pomocne mogą być tutaj wypracowane przez ośrodki naukowe, administrację publiczną i biznes standardy prostego języka.

Zalecamy między innymi:

- dopasowywać komunikację do odbiorcy, aby łatwo zrozumiał informacje;
- unikać długich zdań, dzielić je na krótsze;
- unikać skrótów i skrótowców, a jeśli trzeba ich użyć, wyjaśnić je;
- używać prostych słów, a jeśli trzeba użyć technicznych pojęć, wyjaśnić je;
- stosować naturalną składnię. Zdania powinny jasno wskazywać, kto mówi do kogo;
- stosować poprawne formy gramatyczne: używać osobowych form czasowników;
- stosować punktory, pogrubienia, podkreślenia i dzielić tekst na sekcje;
- zwracać się bezpośrednio do odbiorcy (np. Ty, Pan, Pani, Państwo), unikać nadmiernie formalnych zwrotów.

W języku polskim nie ma jednego standardu prostego języka. Różne ośrodki naukowe i branżowe tworzą własne wytyczne. Łączy je nacisk na to, by dobierać informacje i tworzyć komunikaty z perspektywy adresata. Dlatego warto, aby podmioty gospodarcze pojedynczo lub w ramach organizacji branżowej przyjęły własny standard prostego języka.

Prosty język nie jest wymaganiem dostępności. Jednak jego stosowanie może pomóc spełnić wymóg dostępności w zakresie zrozumiałości.

Zapewnianie spełniania wymagań dostępności produktów

Wymagania dostępności informacji o produkcie

Wymagania w tym rozdziale dotyczą wszystkich produktów objętych PAD.

Wymagania:

- 1) instrukcje, etykiety i ostrzeżenia dotyczące użytkowania produktu, które zostały zamieszczone w lub na produkcie, są:
 - a) udostępniane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
 - b) przedstawione:
 - w sposób zapewniający ich zrozumiałość i postrzegalność,
 - za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju, z uwzględnieniem przewidywalnych warunków użytkowania oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami.

Jak można spełnić:

- Zapewnić możliwość odczytania instrukcji, etykiet, i ostrzeżeń wyświetlanych w produkcie za pomocą narzędzi wspomagających, na przykład: syntezatora mowy, narzędzi do powiększania, oprogramowania dla osób z trudnościami poznawczymi lub motorycznymi).
- Zapewnić informację wizualną i dotykową lub wizualną i dźwiękową wskazującą na przykład miejsce, w które należy wprowadzić kartę w terminalu samoobsługowym, tak by z terminala mogły skorzystać osoby niewidome i głuche.
- Zapewnić wypukłe oznaczenia dotykowe lub dźwięki wraz z ostrzeżeniem tekstowym, tak by osoby niewidome mogły to ostrzeżenie odebrać.
- Zapewnić zgodność dokumentów nieinternetowych w produkcie z wytycznymi dostępności cyfrowej w zakresie zrozumiałości i postrzegalności.
- Stosować język informacji dostosowany do przeciętnego konsumenta danego produktu.
- Stosować to samo słownictwo w sposób spójny lub zgodnie z jasną i logiczną strukturą, tak by osoby z niepełnosprawnością intelektualną i osoby cudzoziemskie mogły je lepiej zrozumieć.
- Zapewnić, by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.

Wymagania:

- 2) instrukcje dotyczące użytkowania produktu, w szczególności instrukcje dotyczące dostępu do funkcji produktu, sposobu ich aktywacji i ich interoperacyjności (zdolności do pełnej współpracy) z narzędziami wspomagającymi, które nie zostały zamieszczone w lub na produkcie, są udostępnione publicznie w inny sposób, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej, wraz z wprowadzeniem do obrotu produktu z dołączoną informacją o miejscu ich udostępnienia zamieszczoną na produkcie lub opakowaniu produktu oraz:
 - a) spełniają wymagania dostępności określone w wymaganiu nr 1
 - b) obejmują:
 - alternatywną prezentację treści nietekstowych,
 - opis interfejsu użytkownika,
 - informacje o spełnianiu przez produkt wymagań dostępności, oraz informacje, jakie rozwiązania zostały przyjęte w celu spełniania tych wymagań, zostały opisane w Wytycznych dla podmiotów gospodarczych,
 - c) są przedstawione w formatach tekstowych umożliwiającich wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji, które mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
 - d) obejmują opis oprogramowania i sprzętu, który łączy produkt z narzędziami wspomagającymi wraz z wykazem narzędzi wspomagających, które były testowane razem z produktem;
- 3) instrukcje dotyczące instalacji, konserwacji, przechowywania i pozbywania się produktu, które nie zostały zamieszczone w lub na produkcie, są udostępnione

- publicznie w inny sposób, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej, wraz z wprowadzeniem do obrotu produktu z dołączoną informacją o miejscu ich udostępnienia zamieszczoną na produkcie lub opakowaniu produktu oraz spełniają wymagania dostępności określone w pkt 1, pkt 2 lit. b podpunkt pierwszy i lit. c;
- 4) informacje na opakowaniu produktu spełniają wymagania dostępności określone w pkt 1.

Wymagania pkt 3 i 4 nie mają zastosowania do terminali na przykład terminali płatniczych, bankomatów, automatów biletowych.

Jak można spełnić:

- Zapewnić aby pliki elektroniczne mogły być odczytane i obsługiwane za pomocą różnych narzędzi wspomagających, w tym czytników ekranu, narzędzi do powiększania, oprogramowania dla osób z trudnościami poznawczymi lub motorycznymi.
- Stosować to samo słownictwo w sposób spójny lub zgodnie z jasną i logiczną strukturą, tak by osoby z niepełnosprawnością intelektualną i osoby cudzoziemskie mogły je lepiej zrozumieć.
- Zapewnić zgodność napisów przy wyświetlaniu wideo z instrukcjami.
- Zapewnić, by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.
- Zapewnić drukowanie alfabetem Braille'a, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać udzielane informacje.
- Dołączać do grafik, np. diagramów, wykresów lub ilustracji, ich opis tekstowy.

Wymagania dostępności produktów

Wymagania w tym rozdziale dotyczą wszystkich produktów objętych PAD.

Wymagania:

- 1) jeżeli produkt:
 - a) umożliwia komunikowanie się - zapewnia się, że ta funkcja jest dostępna przez więcej niż jeden kanał sensoryczny i obejmuje rozwiązania alternatywne dla elementów wizualnych, dźwiękowych, mowy i dotykowych.
 - b) wykorzystuje mowę - zapewnia się rozwiązania alternatywne dla mowy i wprowadzania danych głosowych na potrzeby komunikacji, obsługi, sterowania i orientacji,
 - c) wykorzystuje elementy wizualne - zapewnia się sposoby poprawy wyrazistości wizji oraz rozwiązania umożliwiające powiększanie obrazu, zwiększanie jego jasności i kontrastu, a także interoperacyjność z narzędziami wspomagającymi i programami umożliwiającymi nawigację po interfejsie użytkownika,
 - d) wykorzystuje kolor do przekazywania informacji, wskazania działania, które należy wykonać, wskazania konieczności reakcji ze strony użytkownika lub zaznaczenia pewnych elementów - zapewnia się rozwiązania alternatywne do stosowania kolorów,

- e) wykorzystuje sygnały dźwiękowe do przekazywania informacji, wskazania działania, które należy wykonać, wskazania konieczności reakcji ze strony użytkownika lub zaznaczenia pewnych elementów - zapewnia się rozwiązania alternatywne do stosowania sygnałów dźwiękowych,
- f) wykorzystuje elementy dźwiękowe - zapewnia się możliwość sterowania głośnością i szybkością odtwarzania, zaawansowane funkcje dźwiękowe, w tym redukcję zakłóceń ze strony sygnałów dźwiękowych pochodzących od znajdujących się w pobliżu produktów, oraz wyrazistość dźwięku,
- g) wymaga ręcznej obsługi i sterowania - zapewnia się możliwość sterowania sekwencyjnego i alternatywne rozwiązania z zakresu motoryki małej oraz unika się konieczności jednoczesnego poruszania więcej niż jednym przełącznikiem, a także zapewnia się możliwość rozróżnienia przełączników za pomocą dotyku;
- 2) tryby pracy nie wymagają wykonywania ruchów o dużym zasięgu lub użycia dużej siły fizycznej;
- 3) zastosowane rozwiązania ograniczają prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej, na przykład obraz w produkcie nie miga zbyt szybko;
- 4) przy korzystaniu z właściwości zapewniających spełnianie wymagań dostępności zapewnia się ochronę prywatności użytkownika;
- 5) zapewnia się:
 - a) rozwiązania alternatywne dla identyfikacji biometrycznej i kontroli danych biometrycznych,
 - b) spójność funkcji,
 - c) wystarczająco długi czas na reakcję użytkownika oraz możliwość dostosowywania przez użytkownika czasu na tę reakcję,
 - d) oprogramowanie i sprzęt służące do łączenia się z narzędziami wspomagającymi.

Jak można spełnić:

- Zapewnić możliwość zwiększenia rozmiaru przycisków na ekranie dotykowym i odległości między nimi, tak by można je było wcisnąć drżącą dłonią.
- Zapewnić możliwość dostarczania instrukcji w formie głosowej i tekstowej lub umieszczenie oznakowania dotykowego na klawiaturze, tak by osoby niewidome lub słabosłyszące mogły korzystać z produktu.
- Zapewnić, by na przykład terminal samoobsługowy wydający instrukcje głosowe wyświetlał je np. także w formie tekstu lub obrazów, tak by wymagane działanie mogły wykonać także osoby głuche.
- Zapewnić użytkownikom możliwość powiększania tekstu, powiększania konkretnego piktogramu lub zwiększania kontrastu, tak by osoby słabowidzące mogły zapoznać się z przedstawionymi informacjami.
- Umożliwić dodatkowy kontrast w obrazach pierwszego planu, tak by mogły je zobaczyć osoby słabowidzące.
- Zapewnić – oprócz możliwości wciśnięcia zielonego lub czerwonego przycisku w celu wyboru jednej z opcji – opisowe oznaczenia przycisków, tak by wyboru mogły dokonać osoby z zaburzeniem widzenia barw.

- Zapewnić, by na przykład komputer, wydając sygnał błędu, wyświetlał tekst lub obraz informujący o błędzie, tak by komunikat o błędzie był zrozumiały dla osób głuchych.
- Umożliwić użytkownikowi np. telefonu wybór poziomu głośności i możliwość zmniejszenia interferencji z aparatem słuchowym, tak by z telefonu mogły korzystać osoby słabosłyszące.
- Zapewnić, by przy wykonywaniu konkretnego działania oprogramowanie reagowało w sposób przewidywalny oraz zapewnić odpowiedni czas na wprowadzenie hasła, tak by osoby z niepełnosprawnością intelektualną i osoby cudzoziemskie nie miały problemów z korzystaniem z danego oprogramowania.
- Umożliwić osobom, które nie mogą używać rąk – jako alternatywę dla stosowania odcisków palca – ustawienia hasła blokującego i odblokowującego telefon.
- Umożliwić korzystanie ze słuchawek, gdy np. bankomat udziela informacji głosowych.
- Unikać migoczących obrazów, tak by nie powodować zagrożenia dla osób, u których może wystąpić atak padaczki.
- Zapewnić, by wciskanie przycisków nie wymagało dużej siły fizycznej, tak by mogły z nich korzystać osoby o mniejszej sprawności motorycznej.
- Zapewnić możliwość połączenia z odświeżalnym monitorem brajlowskim, aby osoba niewidoma mogła korzystać z komputera.
- Spełnić odpowiednie warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdziały: od C.5. do C.8 oraz C 11, na przykład zapewnić możliwość zwiększenia głośności do minimum 65 dBA, zapewnić dostęp do informacji bez używania słuchu czy mowy, zapewnić panel do obsługi produktu na poziomie nie wyżej niż 120 cm nad podłogą.

Dodatkowe wymagania dostępności terminali

Wymagania w tym rozdziale dotyczą terminali objętych PAD

Wymagania:

- 1) terminal jest wyposażony w technologię syntezy mowy w języku interfejsu użytkownika;
- 2) terminal umożliwia:
 - a) podłączenie przewodowego stereofonicznego zestawu słuchawkowego,
 - b) rozpoczęcie korzystania z właściwości zapewniających spełnianie wymagań dostępności bez konieczności ich aktywowania.

Jak można spełnić:

- Spełnić warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdziały C.5.1.3, C.5.2, C.11.1.3.5.2. na przykład zapewnić dostęp do informacji wyświetlanych przez produkt poprzez syntezytor mowy, zapewnić ten sam język mowy co wyświetlana treść przez produkt.

Wymagania:

- 3) Występujące w terminalu klawisze i przełączniki są oznaczone za pomocą wystarczającego kontrastu oraz są możliwe do rozróżnienia za pomocą dotyku.
- 4) Jeżeli wymagana jest reakcja użytkownika w określonym czasie, terminal informuje o tym za pośrednictwem więcej niż jednego kanału sensorycznego oraz zapewnia możliwość wydłużenia czasu na tę reakcję.
- 5) Jeżeli terminal wykorzystuje elementy dźwiękowe, zapewnia się ich kompatybilność z narzędziami wspomagającymi, w tym wzmacniającymi dźwięk.

Jak można spełnić:

- Zapewnić informację wizualną i dotykową lub wizualną i dźwiękową wskazującą miejsce, w które należy wprowadzić kartę w terminalu samoobsługowym, tak by z terminala mogły skorzystać osoby niewidome i głuche.
- Zapewnić wypukłe oznaczenia dotykowe lub dźwiękowe wraz z ostrzeżeniem tekstowym, tak by osoby niewidome mogły to ostrzeżenie odebrać.
- Spełnić warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdziały: C.5.5, C.5.6, C.8.4, C.8.5, C.11.2.2, C.11.4. na przykład zapewnić by klawisz z cyfrą 5 różnił się w dotyku od pozostałych klawiszy w układzie klasycznej klawiatury telefonicznej, zapewnić by użytkownik miał minimum 20 sekund na wydłużenie czasu i mógł wydłużyć czas minimum dziesięciokrotnie.

Dodatkowe wymagania dostępności czytników książek elektronicznych

Wymagania w tym rozdziale dotyczą czytników książek elektronicznych objętych PAD

Wymaganie:

Czytnik książek elektronicznych wyposażony jest w technologię syntezy mowy w języku interfejsu użytkownika.

Jak można spełnić:

- Spełnić warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdział: C.5.1.3. na przykład zapewnić by język syntezy mowy był ten sam co wyświetlana przez produkt treść.

Dodatkowe wymagania dostępności konsumenckich urządzeń końcowych wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych

Wymagania w tym rozdziale dotyczą konsumenckich urządzeń końcowych z interaktywnymi zdolnościami obliczeniowymi wykorzystywane do oferowania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych PAD.

Wymagania:

Konsumenckie urządzenie końcowe z interaktywnymi zdolnościami obliczeniowymi wykorzystywane do oferowania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych które:

- 1) poza komunikacją:
 - a) głosową oferuje komunikację tekstową - umożliwia komunikację tekstową w czasie rzeczywistym i obsługuje dźwięk jakości Hi-Fi,
 - b) głosową i tekstową lub w połączeniu z tymi sposobami komunikacji oferuje możliwość transmisji wideo - umożliwia pełną konwersację,
- 2) umożliwia bezprzewodowe połączenie z narzędziami wspomagającymi wzmacniającymi dźwięk,
- 3) unika zakłóceń podczas współpracy z narzędziami wspomagającymi.

Jak można spełnić:

- Zapewnić, by np. telefon komórkowy mógł obsługiwać konwersacje tekstowe w czasie rzeczywistym, by osoby słabosłyszące mogły aktywnie uczestniczyć w wymianie informacji.
- Umożliwić jednoczesne korzystanie z transmisji wideo do wyświetlania komunikatów w języku migowym oraz tekstu do wpisywania komunikatów, tak by umożliwić komunikację dwóch osób głuchych lub osoby głuchej z osobą słyszącą.
- Spełnić warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdziały: C.6 i C.8.2. na przykład zapewnić możliwość jednoczesnego korzystania z połączenia głosowego i tekstowego w czasie rzeczywistym, zapewnić możliwość identyfikacji mówcy dla połączeń tekstowych w czasie rzeczywistym.

Dodatkowe wymagania dostępności konsumenckich urządzeń końcowych wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych

Wymagania w tym rozdziale dotyczą konsumenckich urządzeń końcowych wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych.

Wymaganie:

Konsumenckie urządzenie końcowe wykorzystywane do oferowania lub świadczenia usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych umożliwia korzystanie z udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu art. 4 pkt 28 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji dostarczanych przez dostawców audiowizualnych usług medialnych w postaci dostępu użytkownika do tych udogodnień, ich wyboru, sterowania nimi i ich personalizacji oraz współpracę z narzędziami wspomagającymi.

Jak można spełnić:

- Zapewnić, by napisy przekazywane przez urządzenia typu set-top box (na przykład dekodery cyfrowej telewizji satelitarnej, kablowej i naziemnej oraz telewizji internetowej) umożliwiały korzystanie z nich przez osoby głuche.
- Spełnić warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdziały: C.5.1.3, C.6.4, C.7, C.11. na przykład zapewnić by napisy i audiodeskrypcja były zsynchronizowane z obrazem i dźwiękiem, zapewnić możliwość sterowania aktywacją napisów i audiodeskrypcji.

Zapewnianie spełniania wymagań dostępności usług**Wymagania wobec produktów wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług**

Wymagania w tym rozdziale dotyczą wszystkich usług objętych PAD.

Wymaganie:

Do oferowania lub świadczenia usług wykorzystuje się produkty spełniające wymagania dostępności.

Jak można spełnić:

- Produkt wykorzystywany do oferowania lub świadczenia usług spełnia wymagania dostępności określone w rozdziałach dotyczących produktów.

Wymagania dostępności usług.

Wymagania w tym rozdziale dotyczą wszystkich usług objętych PAD.

Wymagania:

W ramach oferowania i świadczenia usług zapewnia się:

- 1) udzielanie informacji w postaci papierowej lub elektronicznej o oferowanych i świadczonych usługach oraz, w przypadku produktów wykorzystywanych w ramach oferowania lub świadczenia usług - udzielanie informacji o związku tych produktów z usługą, funkcjach i właściwościach zapewniających spełnianie wymagań dostępności oraz ich interoperacyjności z narzędziami wspomagającymi, a także informacji niezbędnych do korzystania z usługi:
 - a) za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego na przykład wzrok, słuch, dotyk,
 - b) w sposób zapewniający ich zrozumiałość,
 - c) w formatach tekstowych umożliwiających wykorzystanie ich w alternatywnej wspomagającej komunikacji, które mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego na przykład wzrok, słuch, dotyk,

- d) za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju, z uwzględnieniem przewidywalnych warunków użytkowania oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami,
 - e) z alternatywną prezentacją treści nietekstowych;
- 2) udzielanie informacji, o których mowa w pkt 1, w postaci elektronicznej w sposób zapewniający postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność tych informacji;
 - 3) jednolitość stron internetowych i aplikacji mobilnych przez zapewnienie ich postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.

Jak można spełnić:

- Zapewnić, by tekst mogły odczytać osoby słabowidzące.
- Stosować to samo słownictwo w sposób spójny lub zgodny z jasną i logiczną strukturą, tak by osoby z niepełnosprawnością intelektualną i osoby cudzoziemskie mogły je lepiej zrozumieć.
- Stosować zasady prostego języka.
- Dostarczyć pliki elektroniczne, które mogą być odczytane przez komputer z czytnikiem ekranu, tak by osoby niewidome mogły wykorzystać te informacje.
- Dołączać do diagramu opis tekstowy określający jego główne elementy lub opisujący najważniejsze działania.
- Zapewnić tekstowy opis obrazów, umożliwić uruchamianie wszystkich funkcji za pośrednictwem klawiatury, zapewnić odpowiedni czas na przeczytanie, zapewnić, by treść pojawiała się i działała w sposób przewidywalny, oraz zapewnić kompatybilność z technologiami wspomagającymi, tak by osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności mogły czytać daną stronę internetową i z niej korzystać.
- Gdy dostawca usługi oferuje klucz USB zawierający informacje o danej usłudze, zapewnić, by informacje takie miały dostępny charakter.
- Zapewnić zgodność stron internetowych i dokumentów nieinternetowych z wytycznymi dostępności cyfrowej w zakresie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.
- Spełnić warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdziały od C.11.1 do C.11.4 w odniesieniu do aplikacji mobilnych na przykład zapewnić etykiety lub instrukcje dla formularzy wypełnianych przez użytkowników, zapewnić odpowiedni kontrast, zapewnić możliwość prezentacji treści w pionie i w poziomie.

Dodatkowe wymagania dostępności usług telekomunikacyjnych.

Wymagania w tym rozdziale dotyczą usług telekomunikacyjnych objętych PAD.

Wymaganie:

W ramach usług telekomunikacyjnych zapewnia się przekazywanie komunikacji głosowej wraz z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym, a w przypadku, gdy dostępna jest transmisja obrazu - pełną konwersację.

Jak można spełnić:

- Zapewnić, by osoba niedosłyszająca mogła pisać i odczytywać tekst w sposób interaktywny i w czasie rzeczywistym.
- Zapewnić, by osoby głuche mogły stosować język migowy do komunikacji między sobą.
- Spełnić warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdziały: C.6.2, C.6.4, C.6.5. na przykład zapewnić możliwość równoczesnej komunikacji głosowej i tekstowej w czasie rzeczywistym, zapewnić wizualny wskaźnik aktywności audio w czasie rzeczywistym.

Dodatkowe wymagania dostępności usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych.

Wymagania w tym rozdziale dotyczą usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych objętych PAD.

Wymagania:

W ramach usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych zapewnia się:

- 1) postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność elektronicznych przewodników po programach oraz informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu art. 4 pkt 28 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji;
- 2) przekazywanie udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu art. 4 pkt 28 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji dostarczanych przez dostawcę audiowizualnych usług medialnych, z zapewnieniem jakości umożliwiającej ich właściwe wyświetlanie, zsynchronizowanie z dźwiękiem i obrazem oraz sterowanie nimi przez użytkownika.

Jak można spełnić:

- Wspierać możliwość wyboru, personalizacji i wyświetlania usług dostępu, takich jak napisy dla osób głuchych i słabosłyszących, audiodeskrypcja, napisy czytane i tłumaczenie na język migowy, poprzez zapewnienie skutecznego połączenia bezprzewodowego z technologiami wzmacniającymi słuch lub poprzez zapewnienie przełączników do aktywacji usług dostępu do audiowizualnych usług medialnych na takim samym poziomie widoczności jak w przypadku głównych przełączników sterujących danym medium.
- Umożliwić osobie niewidomej dokonanie wyboru programów telewizyjnych na przykład poprzez sterowanie głosowe.

- Zapewnić zgodność stron internetowych i dokumentów nieinternetowych, które są elektronicznymi przewodnikami po programach lub służą przekazywaniu udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami, z wytycznymi dostępności cyfrowej w zakresie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.
- Spełnić odpowiednie warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdziały: C.7 i C.11, w zakresie oprogramowania, w tym aplikacji mobilnych, które są elektronicznymi przewodnikami po programach lub służą do udzielania informacji o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami na przykład zapewnić, aby elementy sterujące do aktywacji napisów i audiodeskrypcji były dostępne dla użytkownika na tym samym poziomie interakcji co elementy sterujące głównymi multimediami, zapewnić synchronizację napisów i audiodeskrypcji z obrazem i dźwiękiem.

Dodatkowe wymagania dostępności usług towarzyszących usługom transportu pasażerskiego

Wymagania w tym rozdziale dotyczą usług towarzyszących usługom transportu pasażerskiego objętych PAD.

Wymagania:

- 1) W ramach usług towarzyszących usługom autobusowego i autokarowego transportu pasażerskiego, usługom wodnego transportu pasażerskiego oraz usługom lotniczego i kolejowego transportu pasażerskiego informuje się o:
 - a) zapewnieniu warunków niezbędnych do korzystania przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym o bieżącym stanie, w odniesieniu do:
 - pojazdów samochodowych, statków powietrznych, statków wodnych i taboru kolejowego,
 - pomieszczeń oraz budynków użyteczności publicznej wykorzystywanych do oferowania lub świadczenia usług oraz otaczającej je infrastruktury,
 - b) pomocy świadczonej osobom ze szczególnymi potrzebami i bieżącym stanie dostępu do niej;
 - c) elektronicznych systemach sprzedaży biletów;
 - d) podróży w czasie rzeczywistym.
- 2) Informacja, o której mowa w ust. 1 lit. a pkt ii), zawiera w szczególności informacje na temat spełniania wymagań określonych w:
 - a) art. 6 pkt 1 oraz pkt 3 lit. a i b ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
 - b) art. 5 ust. 1 pkt 1 lit. d oraz pkt 4 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (Dz. U. z 2025 r. poz. 418).

Jak można spełnić:

- Spełnić wymagania dostępności w zakresie informacji określone w:

- rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz. Urz. UE L 46 z 17.02.2004, str. 1, z późn. zm. 5 - Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 7, t. 8, str. 10),
- rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, str. 1),
- rozporządzeniu Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz. Urz. UE L 356 z 12.12.2014, str. 110, z późn. zm. Str. 6),
- rozporządzeniu Komisji (UE) nr 454/2011 z dnia 5 maja 2011 r. w sprawie technicznej specyfikacji interoperacyjności odnoszącej się do podsystemu "Aplikacje telematyczne dla przewozów pasażerskich" transeuropejskiego systemu kolei (Dz. Urz. UE L 123 z 12.05.2011, str. 11, z późn. zm. Str. 7),
- rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004,
- rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004,
- rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 172 z 17.05.2021, str. 1).
- Zapewnić zgodność stron internetowych i dokumentów nieinternetowych służących udzielaniu informacji, z wytycznymi dostępności cyfrowej w zakresie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.
- Spełnić warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdział C.11 w odniesieniu do aplikacji mobilnych służących udzielaniu informacji na przykład zapewnić odpowiedni kontrast, zapewnić możliwość wyświetlania treści pionowo i poziomo, zapewnić etykiety lub instrukcje dla formularzy wypełnianych przez użytkowników, zapewnić opisy alternatywne dla treści nietekstowych.

Dodatkowe wymagania dostępności usług bankowości detalicznej.

Wymagania w tym rozdziale dotyczą usług bankowości detalicznej objętych PAD.

Wymagania:

W ramach usług bankowości detalicznej zapewnia się:

- 1) postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność metod identyfikacji konsumenta, składania podpisów elektronicznych, bezpieczeństwa i usług płatniczych;
- 2) przekazywanie informacji w języku polskim lub - za zgodą konsumenta - w innym języku na poziomie biegłości językowej B2 zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy.

Jak można spełnić:

- Zapewnić, by okna dialogowe dotyczące identyfikacji mogły być odczytywane przez czytniki ekranu, tak by mogły z nich korzystać osoby niewidome.
- Zapewnić zgodność metod identyfikacji konsumenta, składania podpisów oraz bezpieczeństwa i usług płatniczych z wytycznymi dostępności cyfrowej w zakresie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności na przykład przez możliwość identyfikacji w różny sposób: hasło, odcisk palca, autoryzacji np. poprzez sms, rozpoznawanie twarzy.
- Język stosowany w umowach, dokumentacji i komunikatach na poziomie nie wyższym niż B2 według klasyfikacji Europejskiego System Opisu Kształcenia Językowego.
- Zapewnić zrozumiałość informacji.
- Stosować zasady prostego języka.
- Zapewnić co najmniej jeden kanał autoryzacji dostępny dla osób głuchych oraz co najmniej jeden dla osób niewidomych. Jeżeli funkcjonalność strony internetowej albo aplikacji wymaga zmysłu słuchu, np. odsłuchanie kodu autoryzującego aplikację mobilną, należy zapewnić alternatywną funkcjonalność nie wymagającą tego zmysłu.
- Zapewnić tłumacza PJM podczas komunikacji z osobą głuchą.
- Zapewnić napisy do filmów.
- Zapewnić by fizyczne karty płatnicze były dostępne dla osób niewidomych, na przykład pozwalały na odczyt oznaczeń dotykiem (wypukłe litery) oraz umożliwiały dotykiem rozróżnienie krawędzi karty.
- Spełnić warunki oceny zgodności określone w załączniku C normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, rozdziały od C.11.1 do C.11.4 w odniesieniu do aplikacji mobilnych umożliwiających korzystanie z karty płatniczej na przykład zapewnić możliwość wydłużenia czasu na reakcję przez użytkownika, zapewnić odpowiedni kontrast, zapewnić etykiety lub instrukcje dla formularzy wypełnianych przez użytkowników, zapewnić odwracalność, możliwość sprawdzenia lub potwierdzenia danych wprowadzanych przez użytkownika.

Wymogi bezpieczeństwa nie są podstawą, by z zasady wykluczać spełnianie wymagań dostępności usług bankowości detalicznej.

Dodatkowe wymagania dostępności usług rozpowszechniania książek elektronicznych.

Wymagania w tym rozdziale dotyczą usług rozpowszechniania książek elektronicznych objętych PAD.

Wymagania:

W ramach usług rozpowszechniania książek elektronicznych zapewnia się:

- 1) w przypadku gdy książka elektroniczna zawiera oprócz tekstu także dźwięk - synchronizację tekstu i dźwięku;
- 2) interoperacyjność pliku książki elektronicznej zapewniającą kompatybilność i funkcjonalność narzędzi wspomagających z plikiem książki elektronicznej, czyli pełne współdziałanie pliku z narzędziami wspomagającymi;
- 3) dostęp do treści i struktury książki elektronicznej;
- 4) możliwość nawigacji po treści i układzie graficznym książki elektronicznej, również w dynamicznym układzie graficznym;
- 5) możliwość wyboru alternatywnego sposobu przedstawienia treści książki elektronicznej zapewniającego jej postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność;
- 6) udzielanie informacji o funkcjach i właściwościach zapewniających spełnianie wymagań dostępności treści książki elektronicznej za pośrednictwem metadanych.

Jak można spełnić:

- Zapewnić, by osoba z dysleksją mogła jednocześnie czytać tekst i go słuchać.
- Umożliwić synchronizację tekstowych i dźwiękowych danych wyjściowych lub umożliwić dokonywanie zapisu przy użyciu odświeżalnego monitora brajlowskiego.
- Zapewnić, by osoba niewidząca mogła skorzystać ze spisu treści lub przejść do innego rozdziału.
- Zapewnić, by informacje o ich cechach ułatwiających dostęp były możliwe do odbioru w pliku elektronicznym, tak by docierały do osób ze szczególnymi potrzebami.
- Zapewnić zgodność książki elektronicznej z wytycznymi dostępności cyfrowej w zakresie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.

Dodatkowe wymagania dostępności usług handlu elektronicznego

Wymagania w tym rozdziale dotyczą usług handlu elektronicznego objętych PAD.

Wymagania:

W ramach usług handlu elektronicznego zapewnia się:

- 1) udzielanie informacji o spełnianiu wymagań dostępności przez produkty albo usługi, jeżeli te informacje zostały podane przez obowiązany do tego podmiot gospodarczy;
- 2) postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność funkcji i metod służących identyfikacji stron usługi handlu elektronicznego, zachowaniu bezpieczeństwa oraz dokonywaniu płatności, składaniu podpisów elektronicznych i usług płatniczych stanowiących część tej usługi.

Jak można spełnić:

- Zapewnić, by oferowane informacje o cechach decydujących o dostępności produktu nie były usuwane.

- Zapewnić głosowy dostęp do interfejsu użytkownika usługi płatniczej, by osoby niewidome mogły samodzielnie dokonywać zakupów przez Internet.
- Zapewnić, by okna dialogowe dotyczące identyfikacji mogły być odczytywane przez czytniki ekranu, tak by mogły z nich korzystać osoby niewidome.
- Zapewnić zgodność funkcji i metod służących identyfikacji stron usługi handlu elektronicznego, zachowaniu bezpieczeństwa oraz dokonywaniu płatności, składaniu podpisów elektronicznych i usług płatniczych stanowiących część tej usługi, z wytycznymi dostępności cyfrowej w zakresie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.

Wymagania dostępności usług wsparcia związanych z produktem lub usługą.

Wymagania w tym rozdziale dotyczą usług wsparcia związanych z produktem lub usługą, objętych PAD.

Wymagania:

W przypadku gdy udostępniane są usługi wsparcia związane z produktem albo usługą, w szczególności:

- 1) pomoc techniczna,
- 2) centra obsługi telefonicznej,
- 3) usługi przekazu umożliwiające dwukierunkową łączność między użytkownikami końcowymi przy użyciu różnych środków komunikacji, takich jak tekst, znaki, mowa, przez zapewnienie konwersji (możliwości zmiany) między tymi środkami komunikacji,
- 4) usługi szkoleniowe,

informacje na temat dostępności produktu albo usługi i ich kompatybilności z narzędziami wspomagającymi są udzielane zgodnie z odpowiednimi wymaganiami dostępności określonymi w PAD.

Jak można spełnić:

- Zapewnić, by w ramach usług wsparcia udzielać informacji na temat dostępności produktu albo usługi i ich kompatybilności z narzędziami wspomagającymi zgodnie z wytycznymi w niniejszym dokumencie odpowiednio dla wymagań dostępności informacji o produkcie albo usłudze.

Stosowanie kryteriów funkcjonalnych

Jeżeli produkt albo usługa posiada funkcje lub właściwości, które nie są objęte wymaganiami dostępności określonymi we wcześniejszych rozdziałach wytycznych, podmiot gospodarczy stosuje do nich odpowiednie kryteria funkcjonalne.

Kryteria funkcjonalne mogą być stosowane zamiast jednego wymagania dostępności albo większej liczby wymagań dostępności, o ile zastosowanie tych kryteriów funkcjonalnych prowadzi do równoważnej albo większej dostępności produktu albo usługi dla osób ze

szczególnymi potrzebami w ramach korzystania z tego produktu albo usługi zgodnie z ich przeznaczeniem.

Kryteria funkcjonalne, uznaje się za wymagania dostępności umożliwiające korzystanie z produktu albo usługi przez osoby ze szczególnymi potrzebami.

Kryteria funkcjonalne nie przewidują zastąpienia żadnego z wymagań dostępności produktu albo usługi poprzez wykonywanie czynności za osobę ze szczególnymi potrzebami przez przedstawiciela podmiotu gospodarczego.

Wymagania:

- 1) Jeżeli korzystanie z produktu albo usługi angażuje wzrok - zapewnienie, że:
 - a) co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi:
 - nie wymaga zaangażowania wzroku,
 - umożliwia korzystanie z tego produktu albo z tej usługi użytkownikowi przy ograniczonej zdolności widzenia,
 - nie wymaga od użytkownika zdolności widzenia barw.
 - b) ograniczone jest prawdopodobieństwo wywołania ataków padaczki fotogennej.

Jak można spełnić:

- Spełnić odpowiednie warunki oceny zgodności określone w rozdziale: 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.9 normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1 na przykład zapewnić minimum jeden sposób obsługi bezwzrokowej, zapewnić możliwość obsługi bez rozróżniania kolorów, ograniczyć liczbę i obszar błysków na sekundę.

Wymagania:

- 2) Jeżeli korzystanie z produktu albo usługi angażuje słuch - zapewnienie, że co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi:
 - a) nie wymaga zaangażowania słuchu,
 - b) wykorzystuje zaawansowane funkcje dźwiękowe i umożliwia korzystanie z tego produktu albo z tej usługi użytkownikowi przy ograniczonej zdolności słyszenia.

Jak można spełnić:

- Spełnić odpowiednie warunki oceny zgodności określone w rozdziale: 4.2.4, 4.2.5 normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, na przykład zapewnić możliwość obsługi produktu przez użytkownika przy pomocy obrazu lub dotyku, zapewnić możliwość podłączenia urządzeń wspomagających słyszenie.

Wymaganie:

- 3) Jeżeli korzystanie z produktu albo usługi wymaga użycia głosu - zapewnienie, że co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi nie wymaga wydawania dźwięków za pomocą aparatu mowy.

Jak można spełnić:

- Spełnić warunki oceny zgodności określone w rozdziale: 4.2.6 normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, na przykład zapewnić możliwość obsługi produktu przy pomocy klawiatury.

Wymagania:

- 4) Jeżeli korzystanie z produktu albo usługi wymaga obsługi manualnej lub siły fizycznej - zapewnienie, że co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi:
 - a) nie wymaga wykonywania czynności z zakresu motoryki małej, sprawności manualnej i siły fizycznej w rękach ani jednoczesnego poruszania więcej niż jednym przełącznikiem,
 - b) umożliwia korzystanie z produktu albo usługi przy ograniczonym zasięgu ruchów.

Jak można spełnić:

- Spełnić warunki oceny zgodności określone w rozdziale: 4.2.7, 4.2.8 normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, na przykład zapewnić możliwość obsługi produktu bez użycia dużej siły w dłoniach, zapewnić możliwość obsługi głosowej.

Wymagania:

- 5) Zapewnienie, że:
 - a) elementy umożliwiające korzystanie z produktu albo usługi znajdują się w zasięgu wszystkich użytkowników,
 - b) co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi obejmuje funkcje lub właściwości upraszczające i ułatwiające obsługę tego produktu albo korzystanie z tej usługi,
 - c) co najmniej jeden tryb obsługi produktu albo sposób korzystania z usługi pozwalają na zachowanie prywatności podczas korzystania z funkcji lub właściwości produktu albo usługi zapewniających spełnianie wymagań dostępności.

Jak można spełnić:

- Spełnić warunki oceny zgodności określone w rozdziale: 4.2.8, 4.2.10, 4.2.11 normy ETSI EN 301 549 v.3.2.1, na przykład uwzględnić ograniczony zasięg rąk osób niskorosłych, zapewnić rozpoznawanie błędów i wprowadzić mechanizm sugerujący jak je poprawić, zapewnić możliwość podłączenia słuchawek by zapewnić prywatność użytkownika.

Literatura

- Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169 z późn. zm.).
- [Norma Europejska ETSI EN 301 549 V3.2.1:2021](#)
- [Standardy dostępności dla polityki spójności 2021–2027](#)
- Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (PAD). (Dz.U. z dnia 15 maja 2024, poz. 731)
- [Wytyczne WCAG 2.1](#) dla dostępności treści internetowych.
- Załącznik nr 2 do Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług. (Dz.U. L 151 z 7.6.2019, p. 70–115)