Dostępność - Główne wymogi dla produktów i usług:

1. **Postrzegalność (dostępność treści)**
2. **Funkcjonalność (interfejs)**
3. **Zrozumiałość**
4. **Solidność (kompatybilność i trwałość)**

1. Dostępność treści

- udostępniane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego (np. wzroku i słuchu),
- stosowanie napisów, audiodeskrypcji, alternatywnych opisów tekstowych dla grafik czy komunikatów wizualnych,
- udostępniane w formatach tekstowych umożliwiających wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji,
- w postaci elektronicznej w sposób zapewniający postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność tych informacji.

2. Funkcjonalność interfejsu – interfejs możliwy do obsługi przez wszystkich użytkowników

- Produkty i usługi muszą być obsługiwane na kilka sposobów (np. poprzez użycie myszki, klawiatury, ekran dotykowy, urządzenia wspomagające).
- W ramach usług telekomunikacyjnych zapewnia się przekazywanie komunikacji głosowej wraz z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym.
- Komunikowanie się jest dostępne przez więcej niż jeden kanał sensoryczny i obejmuje rozwiązania alternatywne dla elementów wizualnych, dźwiękowych, mowy i dotykowych.
- Wystarczająco dużo czasu na przeczytanie treści i ewentualne działanie.

3. Zrozumiałość

- Interfejsy użytkownika, instrukcje i komunikaty muszą być czytelne i zrozumiałe.
- Obowiązuje jasny, zrozumiały język, logiczna nawigacja i układ treści (strony www, aplikacje).
- Czcionka o odpowiednim rozmiarze i kroju, z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami. (WCAG 2.1)
- Pomoc w przypadku generowanych błędów (np. przy wypełnianiu formularzy)

4. Kompatybilność z technologiami asystującymi oraz trwałość i niezawodność funkcji/ elementów dostępności

- Produkty i usługi muszą być kompatybilne z technologiami wspomagającymi, np. czytnikami ekranu, klawiaturami brajlowskimi, lupami ekranowymi.
- Używanie standardowych znaczników, kodów i zapisów.

Informacja o dostępności

- Firmy muszą informować użytkowników o funkcjach dostępności – w instrukcjach, opisach produktów, dokumentacji (zrozumiała treść, zastosowana zasada dostępności tekstu).
- Instrukcje dotyczące dostępu do funkcji produktu, sposobu ich aktywacji i ich współpracy z narzędziami wspomagającymi, które nie zostały zamieszczone w/lub na produkcie, są udostępnione w inny sposób, (w szczególności za pośrednictwem strony internetowej).
- Opis produktu zawiera informację o spełnieniu wymagań dostępności.
- Elementy dostępności muszą być trwałe i stabilne w całym cyklu życia produktu/usługi.

Wsparcie użytkownika

- Pomoc techniczna i obsługa klienta dostępne – np. przez czat tekstowy, wiadomości tekstowe, język migowy online (w miarę możliwości).
- W ramach dostępu do audiowizualnych usług medialnych zapewnia się postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność elektronicznych przewodników po programach oraz informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, przekazywanie udogodnień dla OzN, z zapewnieniem jakości umożliwiającej ich właściwe wyświetlanie, zsynchronizowanie z dźwiękiem i obrazem oraz sterowanie nimi przez użytkownika.
- Usługi transportowe (autobusowy i autokarowy transport pasażerski, wodny oraz lotniczy) obowiązuje zapewnienie warunków niezbędnych do korzystania przez osoby ze szczególnymi potrzebami (dostarczania informacji związanych z tymi usługami, w tym informacji o podróży w czasie rzeczywistym)

- W bankowości detalicznej zapewnia się postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność metod identyfikacji, składania podpisów elektronicznych, bezpieczeństwa i usług płatniczych; przekazywanie informacji w języku polskim lub – za zgodą konsumenta – w innym języku na poziomie biegłości językowej B2.
- W ramach usług rozpowszechniania książek elektronicznych zapewnienie synchronizację tekstu i dźwięku (jeśli dotyczy), funkcjonalność narzędzi wspomagających, dostęp do treści i struktury, możliwość nawigacji po treści i układzie graficznym, możliwość wyboru alternatywnego sposobu przedstawienia treści zapewniającego jej postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
- Usług handlu elektronicznego -udzielanie informacji o spełnianiu wymagań dostępności przez produkty albo usługi, 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