Anexa 2

**GLOSAR DE TERMENI**

În sensul prezentului Ghid, ținând cont inclusiv de definițiile prevăzute de CDPD și de Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile prodselor și serviciilor, se aplică următoarele definiții:

„persoane cu dizabilități” înseamnă persoane care au deficiențe fizice, mentale, intelectuale sau senzoriale de durată, deficiențe care, în interacțiune cu diverse bariere, pot îngrădi participarea deplină și efectivă a persoanelor în societate, în condiții de egalitate cu ceilalți;

„dizabilitate” este un termen generic pentru deficienţe/afectări, limitări ale activităţii şi restricţii în participare. Termenul denotă aspectele negative ale interacţiunii dintre individ, care are o problemă de sănătate, şi factorii de mediu şi personali în care se regăseşte;

„prevenție” înseamnă acțiunea care vizează prevenirea apariției deficiențelor fizice, intelectuale, psihiatrice sau senzoriale (prevenire primară) sau prevenirea deficiențelor de a provoca o limitare funcțională sau o dizabilitate permanentă (prevenire secundară);

„egalizarea oportunităților” înseamnă procesul prin care diferitele sisteme ale societății și ale mediului, precum serviciile, activitățile, informațiile și documentația, sunt puse la dispoziția tuturor, în special a persoanelor cu dizabilități;

„comunicare” include limbaje, afişare de text, Braille, comunicare tactilă, imprimare cu corp mare de literă, mijloace multimedia accesibile, precum şi modalităţi de exprimare în scris, audio, în limbaj simplu, prin cititor uman şi moduri augmentative şi alternative, mijloace şi formate de comunicare, inclusiv informaţie accesibilă şi tehnologie de comunicare;

„limbaj” include limbajele vorbite şi ale semnelor şi alte forme de limbaje non-verbale;

„discriminare pe criterii de dizabilitate” înseamnă orice diferenţiere, excludere sau restricţie pe criterii de dizabilitate, care are ca scop sau efect diminuarea sau prejudicierea recunoaşterii, beneficiului sau exercitării în condiţii de egalitate cu ceilalţi a tuturor drepturilor şi libertăţilor fundamentale ale omului în domeniul politic, economic, social, cultural, civil sau în orice alt domeniu. Termenul include toate formele de discriminare, inclusiv refuzul de a asigura o adaptare rezonabilă;

„design universal” înseamnă proiectarea produselor, mediului, programelor şi serviciilor, astfel încât să poată fi utilizate de către toate persoanele, pe cât este posibil, fără să fie nevoie de o adaptare sau de o proiectare specializate. Designul universal nu va exclude dispozitivele de asistare pentru anumite grupuri de persoane cu dizabilităţi, atunci când este necesar.

„adaptare rezonabilă” înseamnă modificările şi ajustările necesare şi adecvate, care nu impun un efort disproporţionat sau nejustificat atunci când este necesar într-un caz particular, pentru a permite persoanelor cu dizabilităţi să se bucure sau să-şi exercite, în condiţii de egalitate cu ceilalţi, toate drepturile şi libertăţile fundamentale ale omului;

„adaptare rezonabilă la locul de muncă” înseamnă totalitatea modificărilor făcute de angajator pentru a facilita exercitarea dreptului la muncă al persoanei cu handicap. Aceasta presupune modificarea și/sau adaptarea programului de lucru în conformitate cu potențialul funcțional al persoanei cu handicap, achiziţionarea de echipament asistiv, dispozitive şi tehnologii asistive şi alte măsuri asemenea.

„angajare asistată” reprezintă opțiunea de angajare care facilitează munca în locurile de muncă obișnuite de pe piața competitive a muncii și care presupune oferirea de sprijin în căutarea locului de muncă și la locul de muncă, transport, tehnologii ajutătoare, instruire, specializare și adaptarea sarcinilor în conformitate cu potențialul persoanei cu handicap.

„abilitarea şi reabilitarea” reprezintă acele măsuri eficiente şi adecvate, personalizate, inclusiv prin punerea la dispoziţie a tehnologiilor şi dispozitivelor asistive şi sprijinul reciproc între persoane cu aceleaşi probleme, care permit persoanelor cu dizabilităţi să obţină şi să-şi menţină maximum de autonomie şi să-şi dezvolte potenţialul fizic, mintal, social, educaţional şi profesional, în vederea deplinei integrări şi participări în toate aspectele vieţii. Se promovează sintagma "abilitare şi reabilitare", cu distincţia că abilitarea se referă la formarea de abilităţi prin mecanisme de compensare, în cazul funcţiilor care nu mai pot fi recuperate. Sintagma „abilitare şi reabilitare” are aplicabilitate în domeniul sănătăţii, încadrării în muncă, educaţiei şi serviciilor sociale şi reprezintă un concept mai larg decât conceptul de reabilitare medicală.

„autonomia” constă, pe de o parte, în capacitatea de autodeterminare a individului, în abilitatea de a lua singur decizii cu privire la propria viaţă şi în capacitatea sa de a duce la îndeplinire aceste decizii, prin iniţierea, organizarea, supervizarea şi revizuirea acţiunilor proprii fără a fi controlat de forţe externe sau de constrângeri, evaluând opţiunile existente şi luând în considerare propriile interese, nevoi şi valori, iar pe de altă parte, în percepţia pe care o are persoana că dispune atât de abilitatea de a face alegeri cu privire la direcţia acţiunilor sale, cât şi de libertatea de a duce la îndeplinire aceste alegeri.

„barierele sau obstacolele” sunt factori din mediul unei persoane care, prin absenţă sau prezenţă, limitează funcţionarea şi creează dizabilitatea. Posibile bariere pot fi mediul fizic inaccesibil, lipsa unor tehnologii şi dispozitive asistive, atitudinile negative ale oamenilor faţă de dizabilitate, precum şi serviciile, sistemele şi politicile care, fie nu există, fie ridică obstacole în calea implicării persoanelor cu o problemă de sănătate în toate domeniile existenţei.

„educaţia incluzivă” este procesul permanent de îmbunătăţire a instituţiei şcolare, pe dimensiunile de politici, practici şi cultură ale respectivei instituţii, având ca scop exploatarea resurselor existente, mai ales a resurselor umane, pentru a susţine participarea la procesul de învăţământ a tuturor persoanelor din cadrul unei comunităţi. Educaţia incluzivă se referă la şcoli, centre de învăţare şi sisteme de educaţie care sunt deschise tuturor copiilor şi fiecăruia în parte. Educaţia incluzivă înseamnă, de asemenea, un proces de identificare, diminuare şi eliminare a barierelor care împiedică învăţarea, din şcoală şi din afara şcolii, în contexte nonformale şi informale de educaţie.

„angajare asistată” înseamnă opţiunea de angajare care facilitează munca în locuri de muncă obişnuite de pe piaţa competitivă a muncii şi care presupune oferirea de sprijin în căutarea unui loc de muncă şi la locul de muncă, transport, tehnologii ajutătoare, instruire, specializare.

„limitările de activitate” sunt dificultăţi cu care se poate confrunta un individ în executarea activităţilor. Limitarea activităţii poate fi de scurtă sau lungă durată, uşoară sau gravă, din punct de vedere calitativ sau cantitativ, înregistrată în executarea unei activităţi, faţă de modul sau măsura în care se aşteaptă executarea acelei activităţi de către persoane care nu au o problemă de sănătate.

„mobilitatea personală” presupune libertatea de mişcare a persoanei cu dizabilităţi, în modul şi momentul ales de aceasta. Mobilitatea personală include facilitarea accesului la mijloace, dispozitive de mobilitate, tehnologii şi dispozitive de asistare şi alte forme active de asistenţă şi de intermediere, de calitate şi la un cost accesibil.

„participarea” este implicarea unei persoane într-o situaţie de viaţă și reprezintă funcţionarea la nivel social.

„restricţiile în participare” reprezintă probleme cu care se poate confrunta un individ în implicarea sa în situaţii existenţiale. Prezenţa unei restricţii în participare este determinată prin compararea participării unui anume individ cu ceea ce se aşteaptă, în cultura sau societatea respectivă, de la un individ care nu are o dizabilitate.

„șanse egale” înseamnă rezultatul procesului de egalizare a şanselor, prin care diferitele structuri ale societăţii şi mediului sunt accesibile tuturor, inclusiv persoanelor cu handicap.

„tehnologii de acces” se referă la echipamentele hardware şi aplicaţiile software cu ajutorul cărora o persoană cu deficienţe/afectări poate utiliza tehnologia informaţională cu tot ceea ce ţine de aceasta. Cele mai cunoscute echipamente aferente tehnologiilor de acces sunt: afişajul Braille, sintetizatorul de voce hardware, imprimanta Braille, optaconul, magnificatorul sau lupa, dispozitivele de recunoaştere a textului şi citire a acestuia cu voce sintetizată.

„tehnologie asistivă și de acces” reprezintă tehnologia care asigură accesul cu şanse egale al persoanelor cu handicap la mediul fizic, informaţional şi communicational. Alături de acestea, ”dispozitivele asistive” reprezintă orice obiect, articol de echipament, serviciu sau sistem de produse, inclusiv software, care este utilizat în scopul de a creşte, menţine, înlocui sau îmbunătăţi capacităţile funcţionale ale persoanelor cu dizabilităţi ori pentru reducerea și compensarea unor deficiențe, limitări de activitate sau restricții de participare. Termenul este echivalent cu alţi termeni din legislaţie sau din literatura de specialitate, precum: dispozitive sau mijloace ajutătoare, dispozitive de mobilitate, tehnologii de asistare, mecanisme de compensare şi alţii.

„unitate protejată autorizată” înseamnă entitatea de drept public sau privat, cu gestiune proprie, în cadrul căreia sunt angajate minimum 3 persoane cu handicap, care reprezintă cel puțin 30% din numărul total al angajaţilor, iar timpul de lucru cumulat al acestora reprezintă cel puțin 50% din totalul timpului de lucru al tuturor angajaților, precum şi orice formă de organizare, potrivit legii, aleasă pentru desfăşurarea unei activităţi economice de către o persoană fizică deținătoare a unui certificat de încadrare în grad de handicap.

„viaţa independentă” presupune autonomie, dreptul la alegere, dreptul de a lua decizii cu privire la propria viaţă şi la relaţia cu ceilalţi.

În folosirea termenilor sau în procesul de introducere sau definire a unor termeni noi, se va urmări eliminarea tendinţelor discriminatorii sau a celor care induc riscul de stigmatizare prin conotaţiile negative, categoriale sau depersonalizatoare, discriminare multiplă, intervenţie timpurie, servicii de sprijin.

„produs” înseamnă o substanță, un preparat sau un bun produs printr-un proces de prelucrare, altul decât produsele alimentare, furajele, plantele și animalele vii, produsele de origine umană și produsele de origine vegetală și animală care sunt direct legate de reproducerea lor viitoare;

„serviciu” înseamnă un serviciu astfel cum este definit la articolul 4 punctul 1 din Directiva 2006/123/CE a Parlamentului European și a Consiliului ( 27 );

„furnizor de servicii” înseamnă orice persoană fizică sau juridică care furnizează un serviciu pe piața Uniunii sau care face oferte de furnizare a unui serviciu pentru consumatorii din Uniune;

„servicii mass-media audiovizuale” înseamnă serviciile definite la articolul 1 alineatul (1) litera (a) din Directiva 2010/13/UE;

„servicii care oferă acces la servicii mass-media audiovizuale” înseamnă servicii transmise prin intermediul unei rețele de comunicații electronice, care sunt utilizate pentru a identifica, a selecta, a primi informații despre și a vizualiza servicii mass-media audiovizuale și eventualele caracteristici oferite, precum subtitrări pentru persoanele cu surditate sau cu deficiențe de auz, descrieri audio, subtitrări vorbite și interpretare în limbajul semnelor, care decurg din punerea în aplicare a măsurilor ce urmăresc să le facă accesibile, după cum se menționează la articolul 7 din Directiva 2010/13/UE; fiind incluse grilele electronice de programe (EPG);

„echipamente terminale destinate consumatorilor dotate cu capacități informatice interactive, utilizate pentru accesarea serviciilor mass-media audiovizuale” înseamnă orice echipament al cărui scop principal este de a oferi acces la servicii mass-media audiovizuale;

„serviciu de comunicații electronice” înseamnă serviciu de comunicații electronice astfel cum este definit la articolul 2 punctul 4 din Directiva (UE) 2018/1972;

„serviciu de conversație totală” înseamnă serviciu de conversație totală astfel cum este definit la articolul 2 punctul 35 din Directiva (UE) 2018/1972;

„centru de preluare a apelurilor de urgență” sau „PSAP” înseamnă un centru de preluare a apelurilor de urgență sau PSAP astfel cum este definit la articolul 2 punctul 36 din Directiva (UE) 2018/1972;

„cel mai adecvat PSAP” înseamnă cel mai adecvat PSAP astfel cum este definit la articolul 2 punctul 37 din Directiva (UE) 2018/1972;

„comunicație de urgență” înseamnă comunicație de urgență, astfel cum este definită la articolul 2 punctul 38 din Directiva (UE) 2018/1972;

„serviciu de urgență” înseamnă serviciu de urgență astfel cum este definit la articolul 2 punctul 39 din Directiva (UE) 2018/1972;

„text în timp real” înseamnă o formă de conversație sub formă de text între doi interlocutori sau în cadrul unei conferințe cu mai mulți interlocutori, în care textul introdus este trimis în așa fel încât comunicarea este percepută de către utilizator ca fiind continuă, literă cu literă;

„punere la dispoziție pe piață” înseamnă orice furnizare a unui produs pentru distribuție, consum sau uz pe piața Uniunii în cursul unei activități comerciale, contra cost sau gratuit;

„introducere pe piață” înseamnă prima punere la dispoziție a unui produs pe piața Uniunii;

„producător” înseamnă orice persoană fizică sau juridică care fabrică un produs sau pentru care un produs este conceput sau fabricat și care comercializează produsul respectiv în nume propriu sau sub propria marcă comercială;

„reprezentant autorizat” înseamnă orice persoană fizică sau juridică stabilită în Uniune, care a primit din partea unui producător un mandat scris de a acționa în numele său pentru îndeplinirea unor sarcini determinate;

„importator” înseamnă orice persoană fizică sau juridică stabilită în Uniune și care introduce un produs dintr-o țară terță pe piața Uniunii;

„distribuitor” înseamnă orice persoană fizică sau juridică din lanțul de furnizare, alta decât producătorul sau importatorul, care pune un produs la dispoziție pe piață;

„operator economic” înseamnă producătorul, reprezentantul autorizat, importatorul, distribuitorul sau furnizorul de servicii;

„consumator” înseamnă orice persoană fizică care cumpără produsul în cauză sau beneficiază de serviciul în cauză în scopuri care nu sunt legate de activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau profesională;

„microîntreprindere” înseamnă o întreprindere care are sub 10 angajați și a cărei cifră de afaceri anuală nu depășește 2 milioane EUR sau al cărei total al bilanțului anual nu depășește 2 milioane EUR;

„întreprinderi mici și mijlocii” sau „IMM-uri” înseamnă întreprinderi care au mai puțin de 250 de angajați și a căror cifră de afaceri anuală nu depășește 50 de milioane EUR sau al căror total al bilanțului anual nu depășește 43 de milioane EUR, dar care nu includ microîntreprinderile;

„standard armonizat” înseamnă un standard armonizat astfel cum este definit la articolul 2 punctul 1 litera (c) din Regulamentul (UE) nr. 1025/2012;

„specificație tehnică” înseamnă o specificație tehnică în sensul articolului 2 punctul 4 din Regulamentul (UE) nr. 1025/2012, care constituie un mijloc de a se conforma cerințelor de accesibilitate aplicabile unui produs sau serviciu;

„retragere” înseamnă orice măsură care are ca scop împiedicarea punerii la dispoziție pe piață a unui produs prezent în lanțul de aprovizionare;

„servicii bancare destinate consumatorilor” înseamnă furnizarea către consumatori a următoarelor servicii bancare sau financiare:

(a) contracte de credit reglementate de Directiva 2008/48/CE a Parlamentului European și a Consiliului ( 28 ) sau de Directiva 2014/17/UE a Parlamentului European și a Consiliului ( 29 );

(b) serviciile astfel cum sunt definite la punctele 1, 2, 4 și 5 din secțiunea A și la punctele 1, 2, 4 și 5 din secțiunea B din anexa I la Directiva 2014/65/UE a Parlamentului European și a Consiliului ( 30 );

(c) serviciile de plată, astfel cum sunt definite la articolul 4 punctul 3 din Directiva (UE) 2015/2366 a Parlamentului European și a Consiliului ( 31 );

(d) serviciile legate de conturile de plăți, astfel cum sunt definite la articolul 2 punctul 6 din Directiva 2014/92/UE a Parlamentului European și a Consiliului ( 32 ); și

(e) moneda electronică, astfel cum este definită la articolul 2 punctul 2 din Directiva 2009/110/CE a Parlamentului European și a Consiliului ( 33 );

„terminal de plată” înseamnă un dispozitiv al cărui scop principal este acela de a permite efectuarea de plăți prin utilizarea instrumentelor de plată, astfel cum sunt definite la articolul 4 punctul 14 din Directiva (UE) 2015/2366, la un punct de vânzare fizic, dar nu într-un mediu virtual;

„servicii de comerț electronic” înseamnă servicii furnizate la distanță, prin site-uri web, și servicii integrate pe dispozitive mobile, prin mijloace electronice și la solicitarea individuală a unui consumator în vederea încheierii unui contract de consum;

„servicii de transport aerian pentru pasageri” înseamnă servicii de transport aerian comercial pentru pasageri, după cum sunt definite la articolul 2 litera (l) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, la plecarea de pe un aeroport, la tranzitarea unui aeroport sau la sosirea pe un aeroport, atunci când aeroportul se află pe teritoriul unui stat membru, inclusiv zborurile care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru, în cazul în care serviciile sunt operate de transportatori din Uniune;

„servicii de transport cu autobuzul pentru pasageri” înseamnă serviciile reglementate la articolul 2 alineatele (1) și (2) din Regulamentul (UE) nr. 181/2011;

„servicii de transport feroviar pentru pasageri” înseamnă toate serviciile de transport feroviar de călători astfel cum sunt menționate la articolul 2 alineatul (1) din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007, cu excepția serviciilor menționate la articolul 2 alineatul (2) din același regulament;

„servicii de transport naval pentru pasageri” înseamnă serviciile de transport pentru pasageri reglementate la articolul 2 alineatul (1) din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010, cu excepția serviciilor menționate la articolul 2 alineatul (2) din respectivul regulament;

„servicii urbane și suburbane” înseamnă servicii urbane și suburbane, astfel cum sunt definite la articolul 3 punctul 6 din Directiva 2012/34/UE a Parlamentului European și a Consiliului ( 34 ), dar în sensul prezentei directive sunt incluse numai următoarele moduri de transport: feroviar, cu autobuzul și autocarul, cu metroul, cu tramvaiul și cu troleibuzul.

„servicii regionale” înseamnă servicii regionale, astfel cum sunt definite la articolul 3 punctul 7 din Directiva 2012/34/UE, dar în sensul prezentei directive, sunt incluse numai următoarele moduri de transport: feroviar, cu autobuzul și autocarul, cu metroul, cu tramvaiul și cu troleibuzul.

„sistem de operare” înseamnă software care, printre altele, gestionează interfața cu dispozitive hardware periferice, planifică sarcini, alocă spațiu de stocare și prezintă o interfață implicită utilizatorului atunci când nu este în funcțiune un program de aplicație, inclusiv o interfață grafică cu utilizatorul, indiferent dacă software-ul respectiv este parte integrantă din hardware-ul de uz general destinat consumatorilor sau este un software autonom prevăzut să funcționeze pe un hardware de uz general destinat consumatorilor; dar exclude programul de încărcare a sistemului de operare, sistemul de intrare/ieșire de bază sau alte forme de firmware necesare în momentul pornirii echipamentului sau la instalarea sistemului de operare;

„sistem hardware de uz general destinat consumatorilor” înseamnă combinația de hardware care formează un calculator complet, caracterizată prin natura sa multifuncțională, prin capacitatea de a efectua, cu software-ul adecvat, cele mai frecvente sarcini informatice solicitate de consumatori și destinată folosirii de către consumatori; inclusiv calculatoarele personale, în special calculatoare de birou, calculatoarele portabile, telefoanele inteligente și tabletele;

„capacitate informatică interactivă” înseamnă funcționalitatea care susține interacțiunea om-mașină, permițând prelucrarea și transmisia datelor, a conținutului vocal sau video sau orice combinație a acestora;

„carte electronică și software dedicat” înseamnă un serviciu care constă în furnizarea unei versiuni electronice a unei cărți, care poate fi accesată, citită și utilizată și în al cărei conținut se poate naviga, precum și software-ul, inclusiv serviciile integrate pe dispozitive mobile care cuprind aplicații mobile, dedicat accesării, citirii și utilizării fișierelor electronice respective și navigării în conținutul acestora, dar excluzând software-ul vizat la definiția de la punctul 42;

„e-reader” înseamnă echipament dedicat, inclusiv hardware și software, folosit pentru accesarea, citirea și utilizarea fișierelor cărților electronice și pentru navigarea în conținutul acestora;

„bilete electronice” înseamnă orice sistem în care dreptul de călătorie, sub forma unuia sau a mai multor bilete de călătorie, a abonamentelor de călătorie sau a creditului de călătorie, este stocat în format electronic pe o legitimație de transport fizică sau pe alt dispozitiv, în loc să fie imprimat pe un bilet pe hârtie;

„servicii electronice de emitere a biletelor” înseamnă orice sistem în care biletele de transport de călători sunt achiziționate inclusiv online prin intermediul unui dispozitiv cu capacități informatice interactive și livrate cumpărătorului în format electronic, astfel încât acestea să poată fi imprimate pe suport de hârtie sau afișate prin intermediul unui dispozitiv mobil cu capacități informatice interactive în cursul călătoriei.