

Wie melden Sie ein Problem mit der Barriere-Freiheit?

- Ein Produkt oder eine Dienst-Leistung (Service) ist **nicht** barriere-frei?
 Zum Beispiel:
 - Eine Internet-Seite ist schwer zu lesen?
 - Ein Bankomat ist zu hoch für eine Person im Roll-Stuhl?
- Das können Sie hier gratis melden: www.osaps.lu.



Schritte, um ein Problem zu melden



Erster Schritt

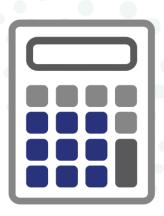


Sicherheits-Frage

Sie müssen eine Sicherheits-Frage beantworten.

Warum gibt es die Sicherheits-Frage? Um zu beweisen, dass Sie kein Roboter sind.

Die Sicherheits-Frage ist eine Rechnung.



Es gibt 2 Arten von Fragen. Sie bekommen eine davon:

- Was ist die Hälfte von einer Zahl?
- Was ist die Summe von 2 Zahlen?
 Summe heißt:
 das Resultat von 1 Zahl + 1 Zahl.

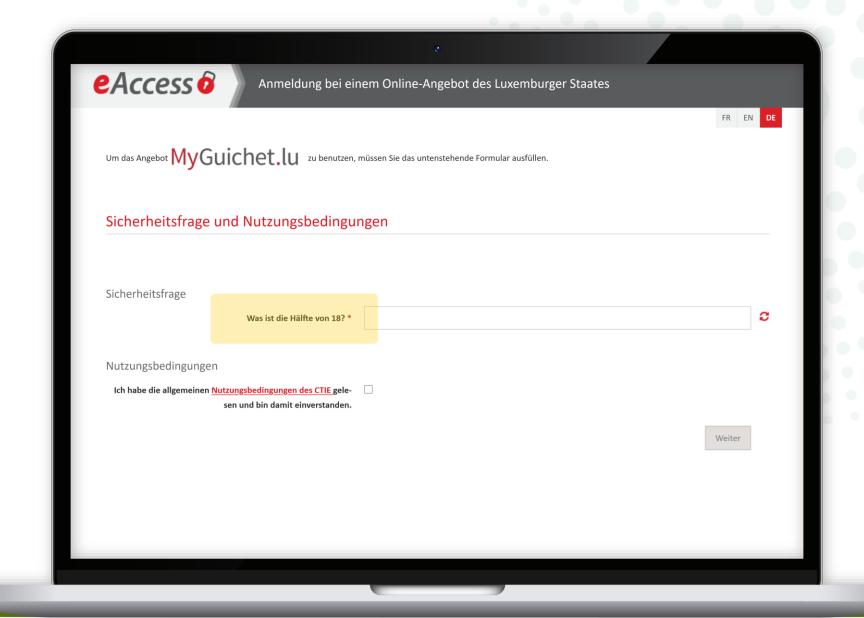


Was ist die Hälfte von einer Zahl?





Beispiel: "Was ist die Hälfte von 18?"



Um diese Frage zu beantworten, können Sie einen **Taschen-Rechner** benutzen.



Zum Beispiel:

- Auf Ihrem Computer.
- Oder auf Ihrem Smartphone.

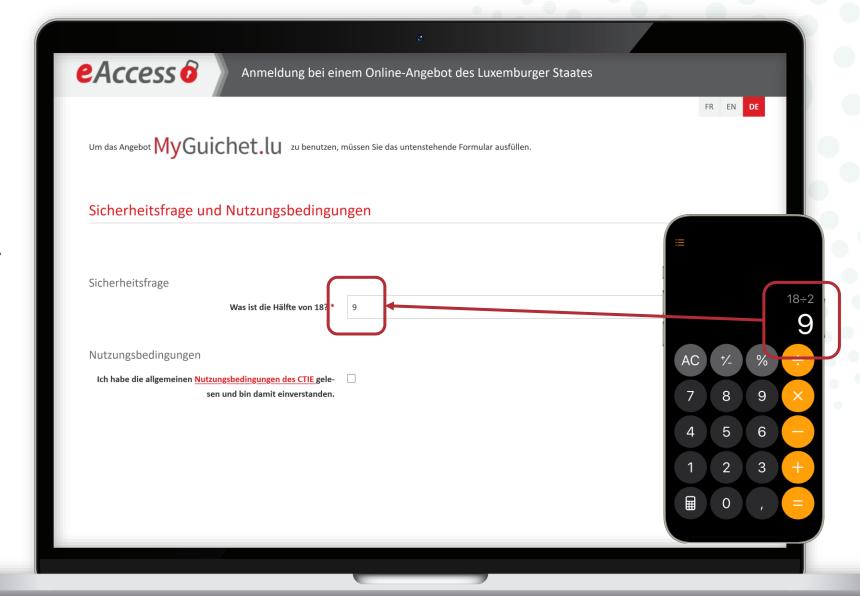




Öffnen Sie den Taschen-Rechner. Schreiben Sie **18÷2**.

Die Antwort ist 9.

Sie müssen **9** auf diese Frage antworten.

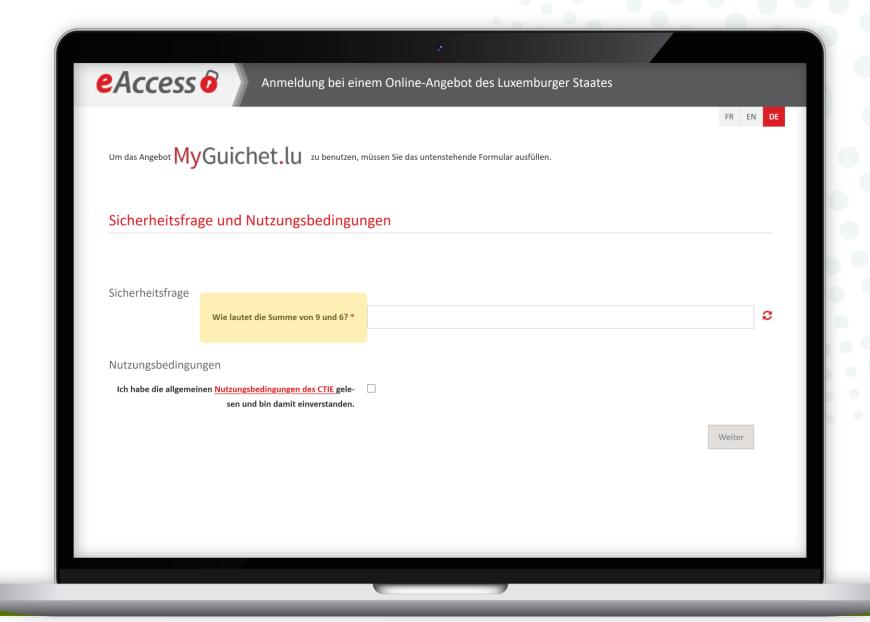


Was ist die Summe von 2 Zahlen?





Beispiel: "Wie lautet die Summe von 9 und 6?"



Um diese Frage zu beantworten, können Sie einen **Taschen-Rechner** benutzen.



Zum Beispiel:

- Auf Ihrem Computer.
- Oder auf Ihrem Smartphone.

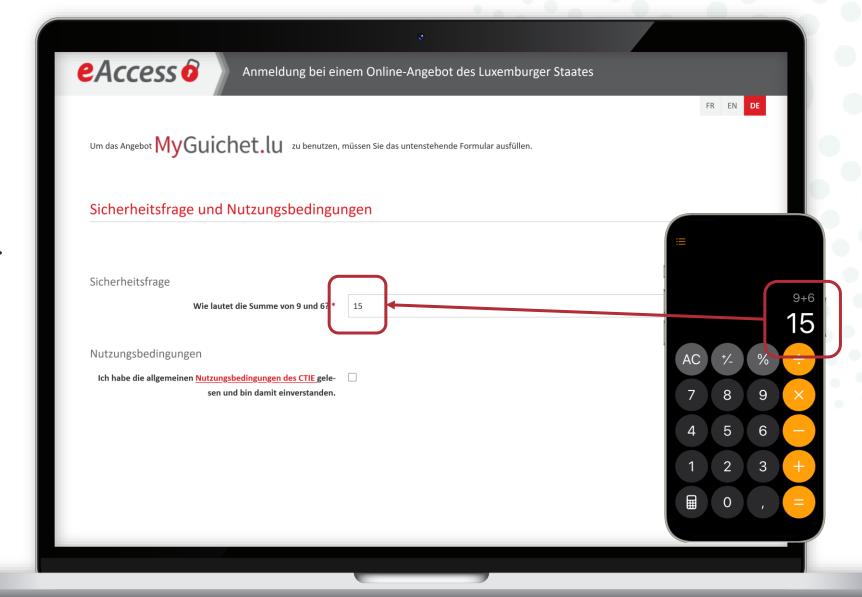




Öffnen Sie den Taschen-Rechner. Schreiben Sie **9+6**.

Die Antwort ist 15.

Sie müssen **15** auf diese Frage antworten.

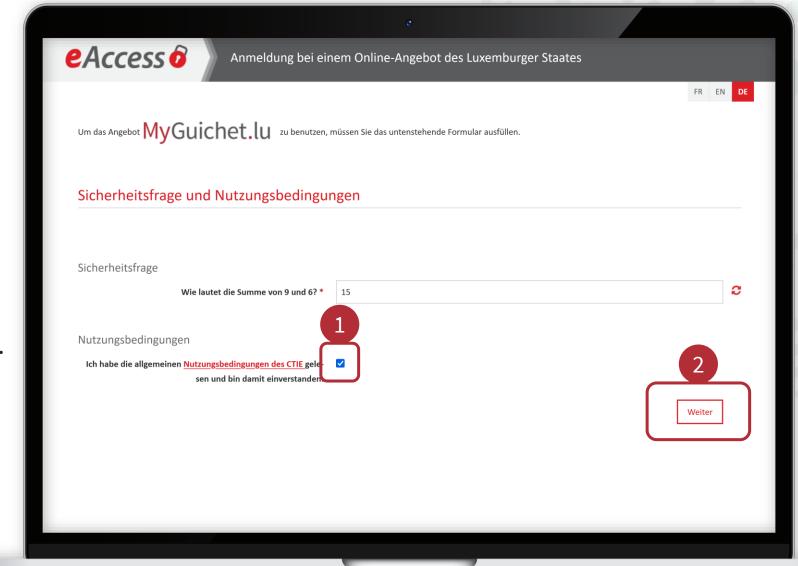




Sie haben die Sicherheits-Frage beantwortet?

Jetzt müssen Sie:

- Auf das Kästchen klicken, um die Nutzungs-Bedingungen zu akzeptieren. Akzeptieren heißt: Sie sind einverstanden.
- 2. Auf "Weiter" klicken.



Zweiter Schritt





Diese Seite erklärt, wie Ihrer persönlichen Daten geschützt werden.

Das nennt man: Daten-Schutz.

MyGuichet.lu

OSAPS: Meldung einer etwaigen oder festgestellten Nichteinhaltung der Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen

Füllschritte Verarbeitung personenbezogener Daten Informationen Meldende Person Produkte und Dienstleistungen

Grundsätze für die Verarbeitung und den Schutz personenbezogener Daten

Ziel der Umsetzung der EU-Richtlinie ist die Verbesserung der Barrierefreiheit der betroffenen Produkte und Dienstleistungen sowie das reibungslose Funktionieren des Binnenmarkts, indem insbesondere Hindernisse für die Barrierefreiheit und den freien Verkehr dieser Produkte und Dienstleistungen in den Mitgliedstaaten beseitigt werden bzw. die Errichtung derartiger Hindernisse verhindert wird. Das Amt zur Überwachung des barrierefreien Zugangs zu Produkten und Dienstleistungen (Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services) (im Folgenden das "OSAPS") muss als für die Verarbeitung Verantwortlicher bestimmte personenbezogene Daten erheben und verwenden, die es in Übereinstimmung mit der Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr (DSGVO) verarbeitet. Diese Informationen werden für die Dauer gespeichert, die das OSAPS für die Erfüllung des Verarbeitungszwecks benötigt. Gemäß der in Sachen Datenschutz geltenden Gesetzgebung haben Sie gewisse Rechte, nämlich:

- ein Auskunftsrecht (Sie haben das Recht, Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten zu verlangen);
- ein Recht auf Berichtigung (Sie haben das Recht, die Berichtigung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, sollten Sie feststellen, dass diese fehlerhaft oder unvollständig sind);
- ein Recht auf Löschung der Daten (Sie können unter gewissen Bedingungen verlangen, dass einige Ihrer personenbezogenen Daten gelöscht werden);
- ein Recht, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen (Sie können unter gewissen Bedingungen verlangen, dass der Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten gesperrt wird);

Weiter >

*: Pflichtfeld

Was sind die Regeln für den Daten-Schutz?

Das sind die Regeln, um Ihre persönlichen Daten zu **benutzen** und zu **schützen**.

Zum Beispiel: Familien-Name, Vor-Name.



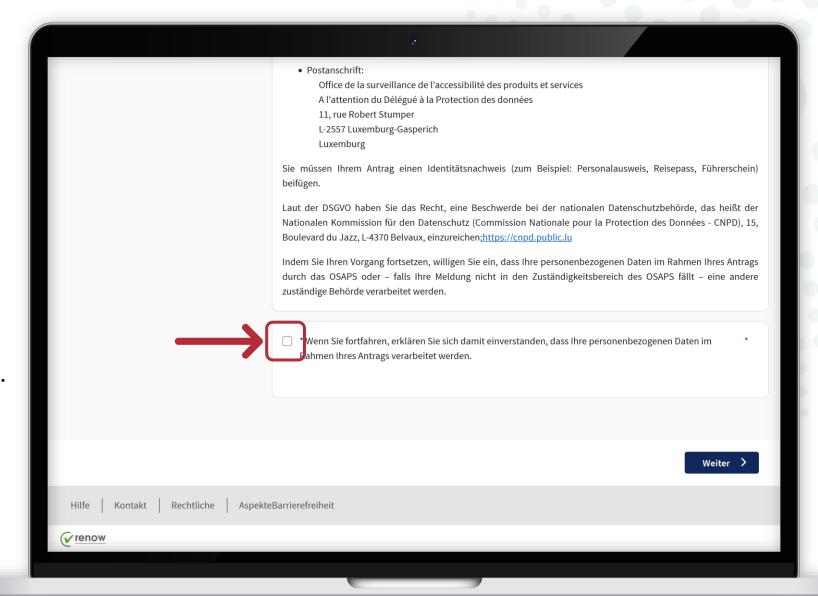


Um weiterzumachen, **klicken Sie auf das Kästchen** unten auf der Seite.

Das heißt:

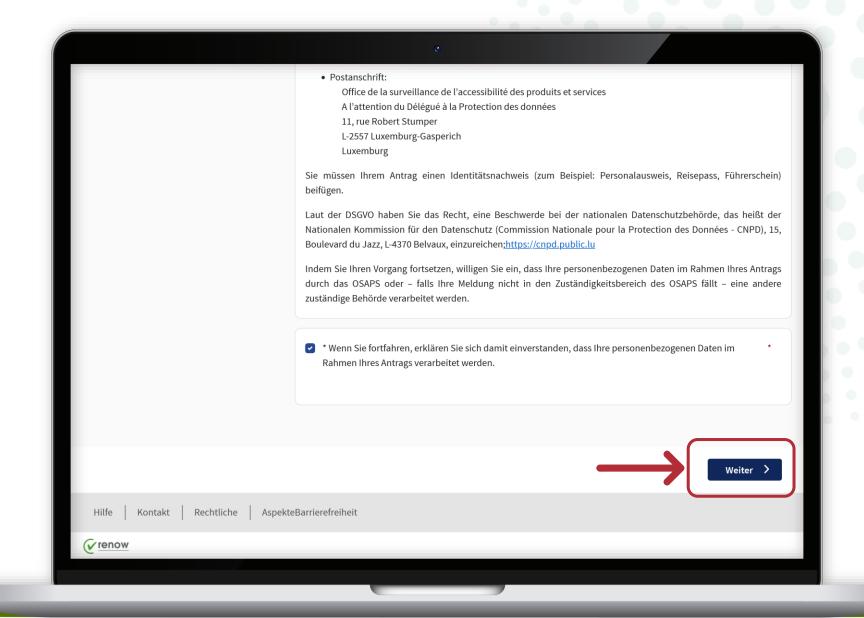
Sie sind damit einverstanden, Ihre persönlichen Daten zu geben.

Diese Informationen sind wichtig, um Ihnen zu helfen.



5

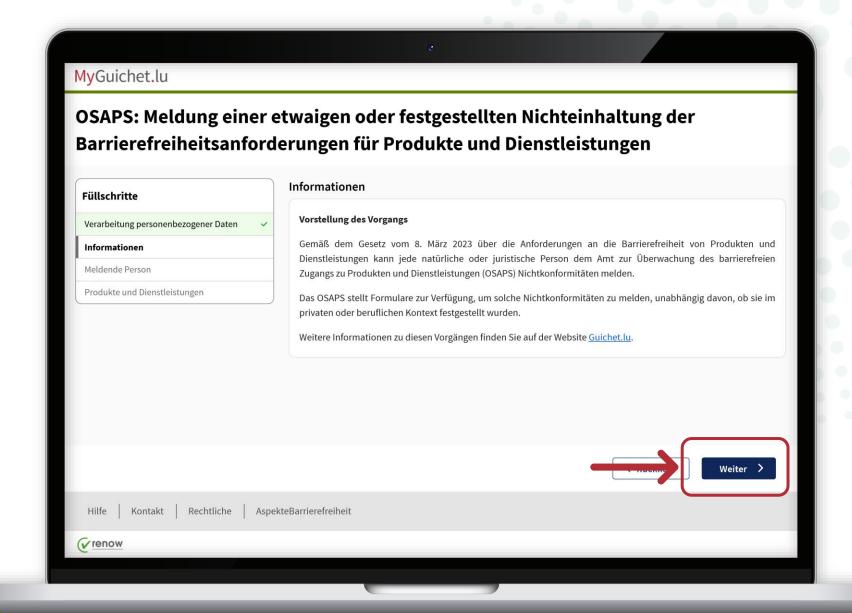
Klicken Sie auf "Weiter", um weiterzumachen.



MyGuichet.lu

6

Klicken Sie auf "Weiter", um weiterzumachen.

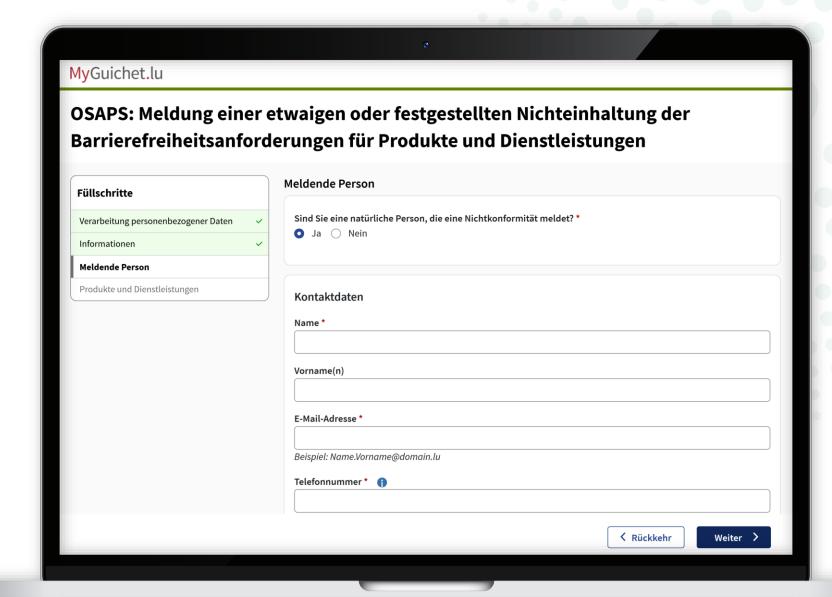




Zuerst bestätigen Sie: Sie sind eine **natürliche Person**.

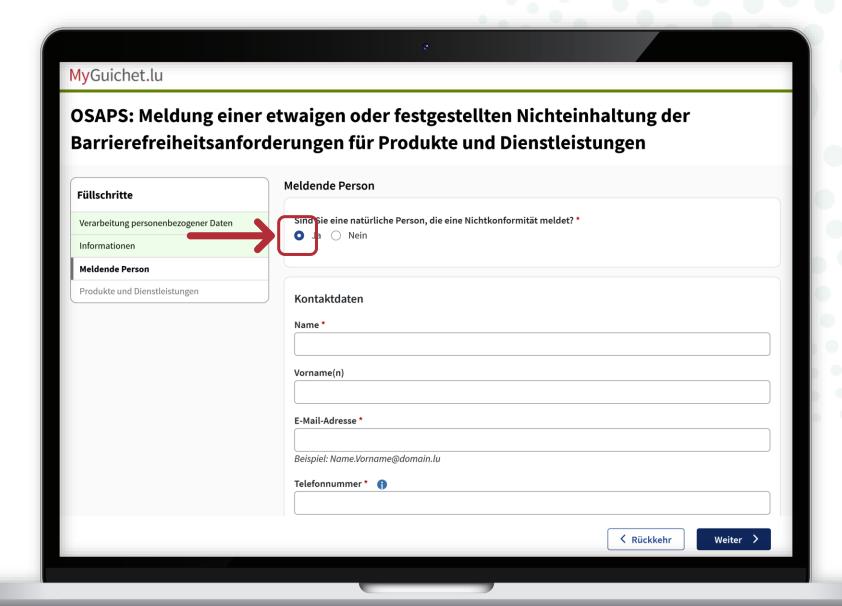
Natürliche Person heißt:

- Sie sind eine Privat-Person.
- Und Sie machen die Meldung nicht für einen Verein/Club.





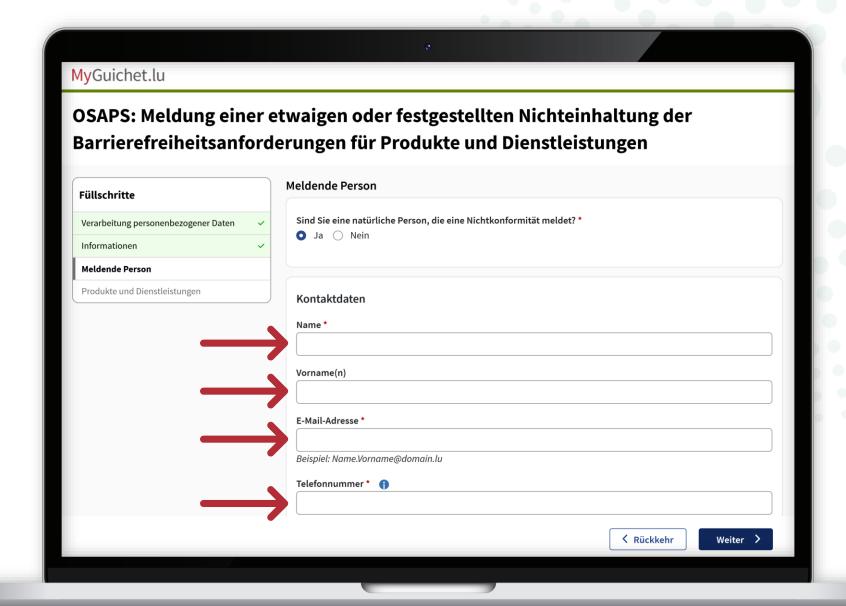
Sie sind eine natürliche Person? Dann lassen Sie das Kästchen "**Ja**" angeklickt.





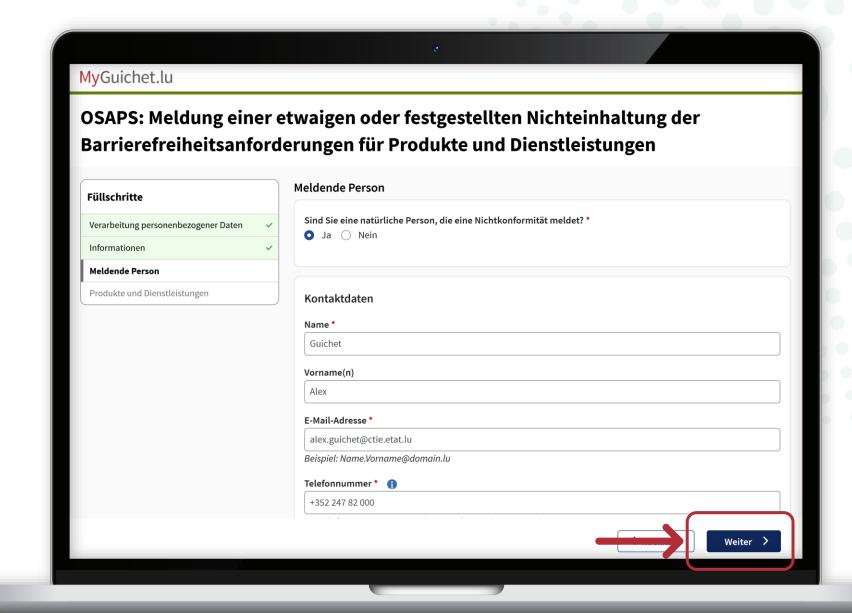
Füllen Sie die folgenden Informationen aus:

- Name
 Hier heißt das:
 Familien-Name.
- Vor-Name
- E-Mail
- Telefon-Nummer



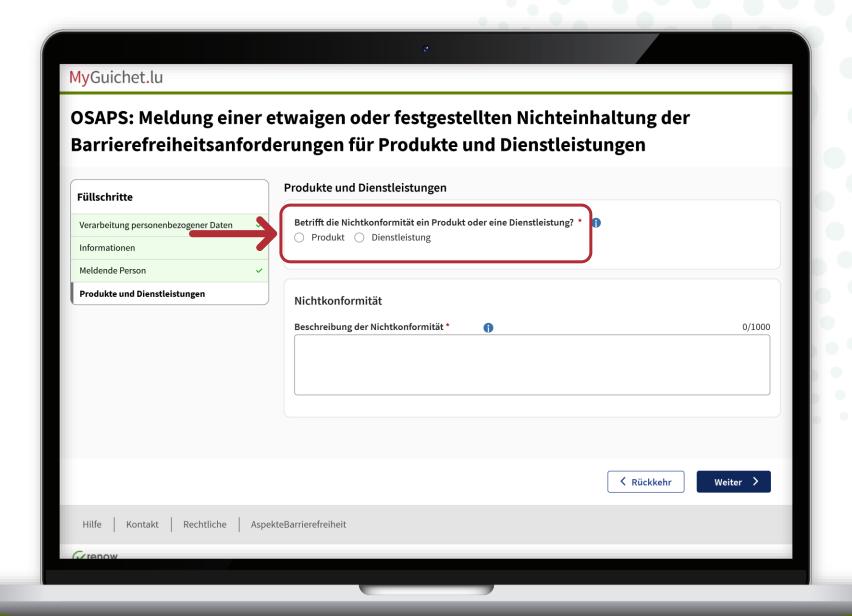


Klicken Sie auf "Weiter", um weiterzumachen.





Klicken Sie auf "**Produkt**" oder "**Dienst-Leistung**" (Service).



Was ist ein Produkt? Oder eine Dienst-Leistung (Service)?

Sie können ein Problem melden mit einem **Produkt** oder einer **Dienst-Leistung** (Service).



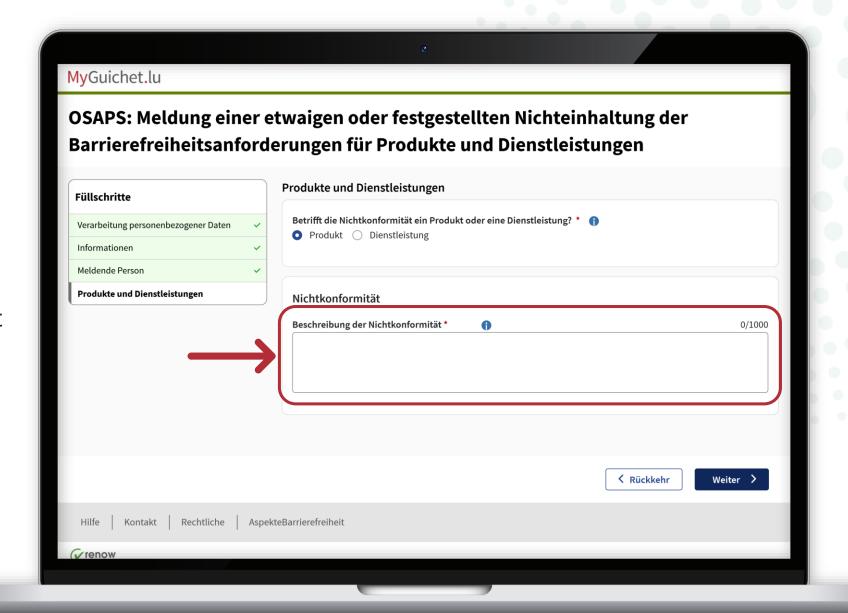
- Was heißt "Produkt"?
 Was heißt "Dienst-Leistung"?
- Was ist der Unterschied?







Sie beschreiben das Problem mit der Barriere-Freiheit **genau**.



Was ist ein Problem mit der Barriere-Freiheit?

Zum Beispiel:

• Eine App funktioniert nicht mit einem Bildschirm-Leser.



Ein Bildschirm-Leser ist ein Programm.

Es liest Texte laut vor.

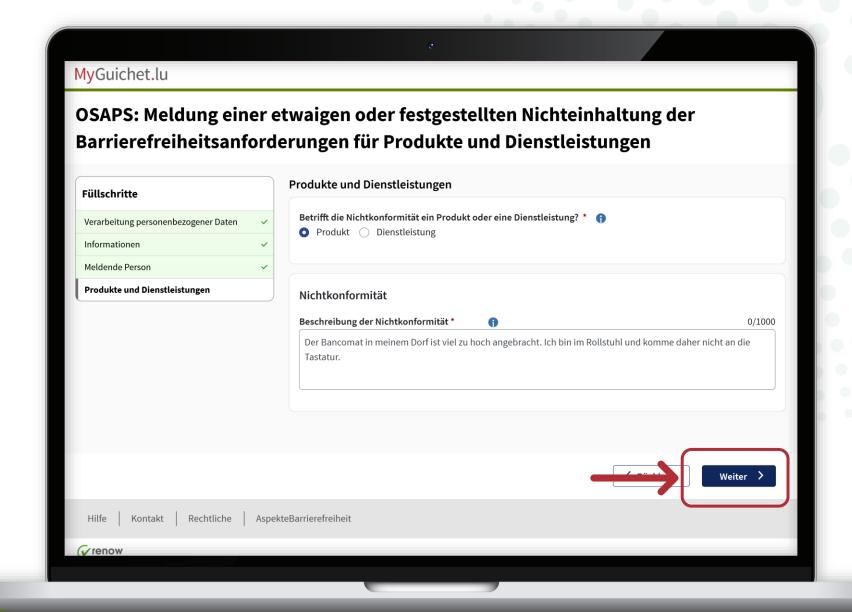
Zum Beispiel: Eine Internet-Seite.

 Ein Bankomat mit einem zu schweren Programm.



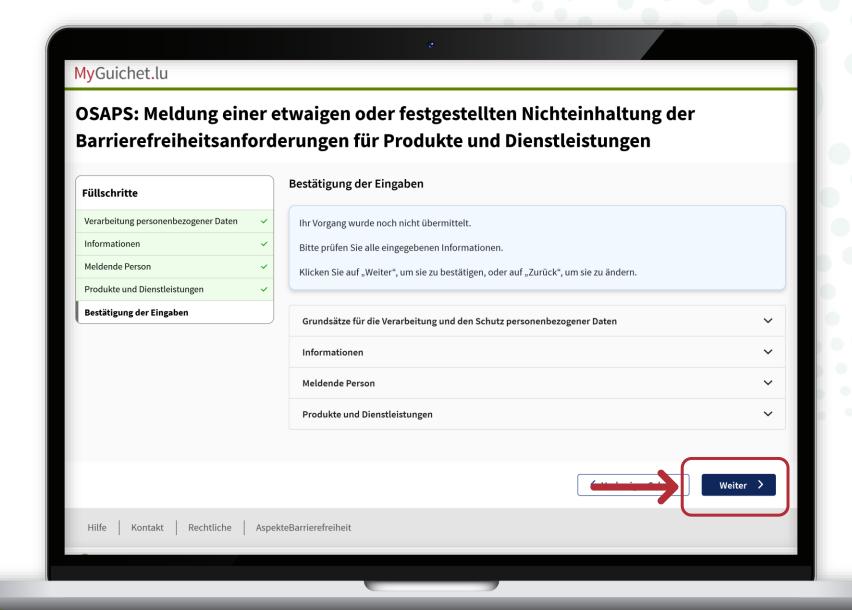


Klicken Sie auf "Weiter", um weiterzumachen.





Klicken Sie auf "Weiter", um weiterzumachen.



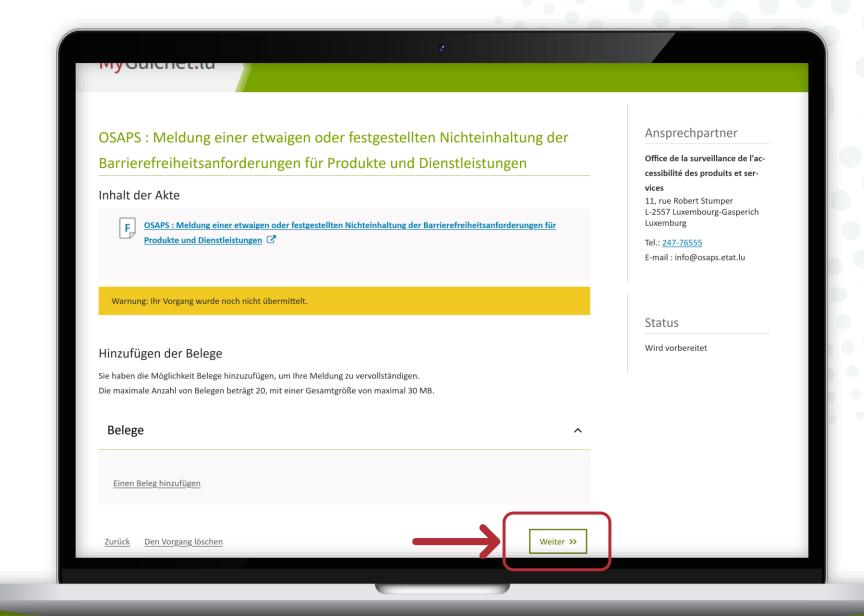
Dritter Schritt





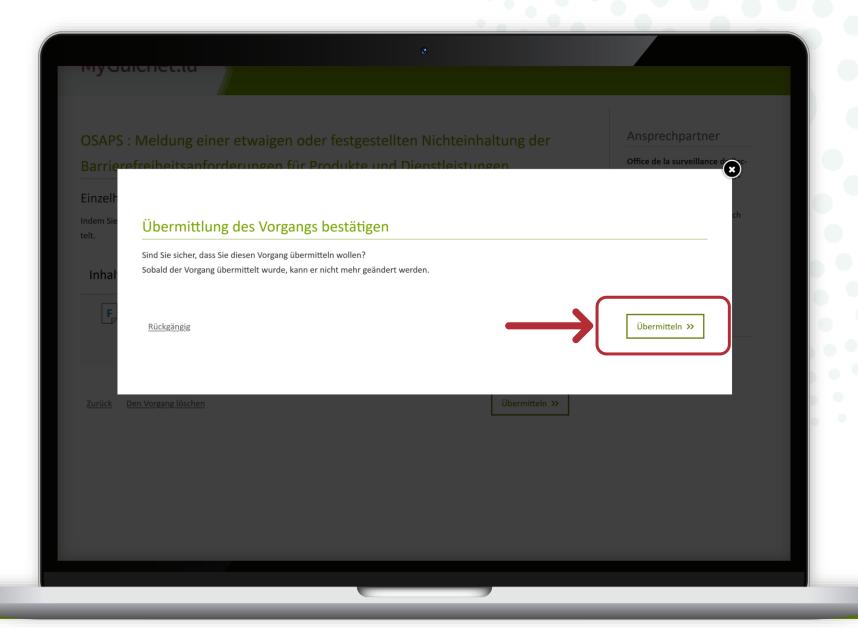


Klicken Sie auf "Weiter".





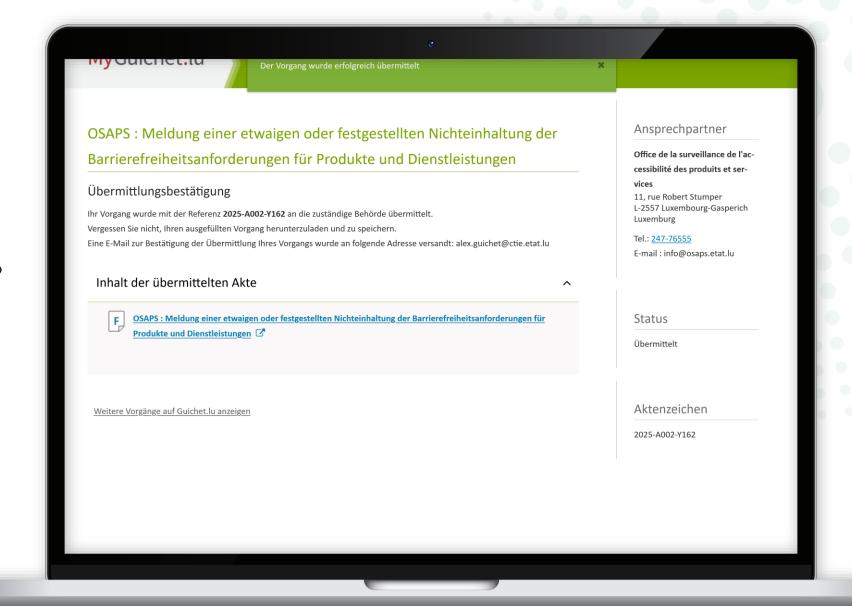
Klicken Sie auf "**Übermitteln**". Das heißt: Die Meldung wird geschickt.





Was heißt "Übermittlungs-Bestätigung"? Das OSAPS hat Ihre Meldung bekommen.

Sie bekommen auch eine Bestätigungs-E-Mail.



Ihre Meldung wurde geschickt!



Brauchen Sie Hilfe?





Scannen Sie den QR-Code, um zum Kontakt-Formular von Guichet.lu zu gehen.



Beratungs-Stelle für Bürger

11, rue Notre-Dame L-2240 Luxemburg Geöffnet von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr (mit oder **ohne** Termin)



Telefon

00 352 247 82 000 Geöffnet von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr



Video-Anruf mit dem Helpdesk von Guichet.lu

Mit Termin von Montag bis Freitag von 8:30 bis 17:30 Uhr



Scannen Sie den QR-Code, um einen Termin bei Guichet.lu zu machen.

