



Nakupování pro všechny



Jdeme nakupovat
s kočárkem, vozíkem
i kolem



praktická
příručka pro
obchodníky

Nakupování pro všechny

Obsah

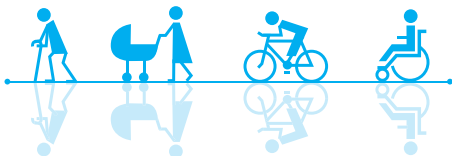
Úvod	4
Jak nakupujeme – fakta a mýty	6
Skupiny se zvláštními požadavky	8
Potřeby zákazníků	10
Normy a zákony	16
Užitečné kontakty	19

Jedeme nakupovat
s kočárkem, vozíkem i kolem

Úvod

Posláním této publikace je

- **pomoci obchodníkům vytvořit rovné/ atraktivní podmínky pro zákazníky s rozdílnými potřebami (seniory, rodiny s kočárky, cyklisty, osoby se sníženou schopností pohybu nebo orientace)**
- **zlepšit povědomí o potřebách jednotlivých skupin zákazníků.**



Díky úsilí různých odborných sdružení se už podařilo požadavky na úpravy vtělit do vyhlášek a norem, například počty vyhrazených stání pro osoby se zhoršenou pohyblivostí, parkovací místa pro vozidla osob doprovázející dítě v kočárku a podobně. Kromě všeobecně známých „vozičkářských“ parkovacích míst se u nás postupně objevují také místa pro ženy-řidičky. Nejvíce nejasností tak panuje v souvislosti s cyklistickou dopravou a potřebami zákazníků, kteří přijíždějí na kolech.

Vydání příručky navazuje na sérii workshopů se zástupci obchodních řetězců a nákupních center v Praze. Příručka vznikla ve spolupráci spolku NaKole a hlavního města Prahy.

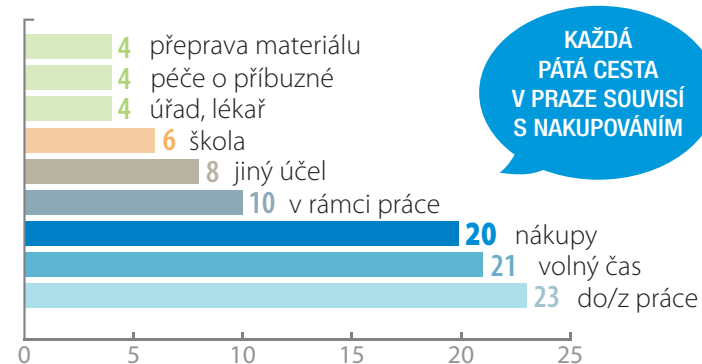




Jak nakupujeme – fakta a mýty

Podíly cest podle účelu

(reprezentativní vzorek Pražanů tvořilo 948 osob)



KAŽDÁ
PÁTÁ CESTA
V PRAZE SOUVISÍ
S NAKUPOVÁNÍM

Zdroj: Výzkum cyklistické dopravy v Praze, GfK 2015

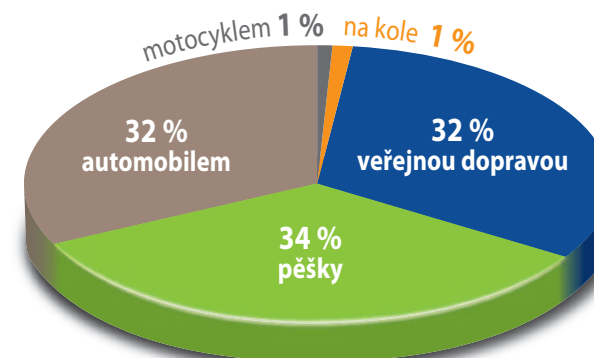
Víte, že?

Tzv. bezbariérová vyhláška MMR č. 398/2009 Sb. ukládá stavebníkům povinnost vyhradit určitý počet parkovacích míst jednak pro vozidla přepravující osoby se zdravotním postižením, jednak pro osoby doprovázející dítě v kočárku; aby byla vyhrazená stání skutečně využitelná, musí být vyznačena v předepsaných rozměrech a je třeba k nim zajistit bezbariérový přístup z pěší komunikace.

Často bývá nadhodnocován počet zákazníků, kteří přijíždějí auty. Na grafu níže můžete vidět, jak se lidé v Praze dopravují ve skutečnosti.

Cesty na nákup podle způsobu dopravy

(reprezentativní vzorek Pražanů tvořilo 948 osob)



Zdroj: Výzkum cyklistické dopravy v Praze, GfK 2015

Evropská cyklistická federace uvádí, že jen objem spotřeby zákazníků-cyklistů v EU představuje v současnosti 111 miliard EUR, v ČR 1,14 mld. EUR (tj. 28,5 mld. Kč).

Skupiny se zvláštními požadavky



Cyklisté
328 tis.

Zdroj: Průzkum cyklistické dopravy v Praze, GfK 2015



Senioři
294 tis.

Zdroj: Osoby ve věku 60 a více let, Český statistický úřad, 2010



Rodiče s kočárky
57 tis.

Zdroj: Rodiny s dětmi do 3 let, Český statistický úřad, 2010



Lidé se zdravotním postižením
100 tis.

Zdroj: Odhad Komise Rady hl. m. Prahy pro Prahu bezbarérovou



Potřeby zákazníků

Co potřebují cyklisté

Pro 84 % z nich je zásadní bezpečně zaparkované kolo (nejčastěji hlídané místo nebo cyklobox). Důležitá je dostupnost (značená cyklotrasa), ale také zázemí (skříňky na odložení věcí, WC, voda atd.)

Polovina respondentů už v minulosti jela na kole nakoupit do nákupního centra (NC).

Přemýšleli jste o návštěvě NC na kole?

(vzorek tvořilo 514 cyklistů z celé ČR)



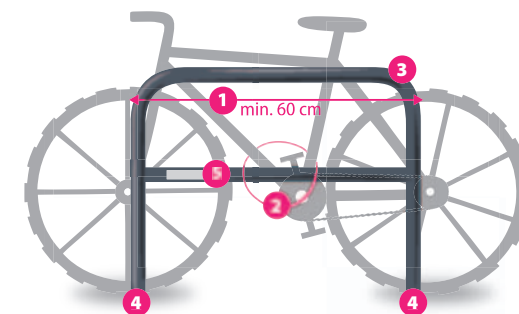
Hlavním požadavkem je bezpečné parkování

Vhodná je kombinace dvou typů parkování, pro různé potřeby a délku doby strávené nakupováním:

- **Stojany** – pro krátkou dobu parkování (do 60 min) – cyklista je ochoten dojít k cíli méně než 50 m.
- **Úschovny, cykloboxy, kolárny** – v docházkové vzdálenosti do 100m od cíle jasně vyznačenou trasou (např. z podzemních garáží).



Jak vybrat správný cyklostan



- 1 Opření rámu** ve dvou bodech.
- 2 Možnost uzamčení rámu** – obě tyče spojené ve smyčku nebo tyč opatřená přídatnou smyčkou/kroužkem.
- 3 Všechny části stojanu musí být oblé**, tj. bez hran, s hladkou nekorodující povrchovou úpravou.
- 4 Pevné uchycení do podloží** (šrouby jsou nevhodné, ideální je stojan zabetonovat).
- 5 Označení stojanu** symbolem kola a bezpečnosti uzamčení.

Další požadavky pro správný cyklostan jsou:

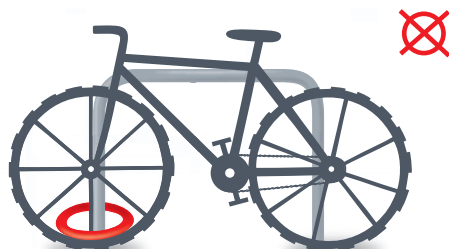
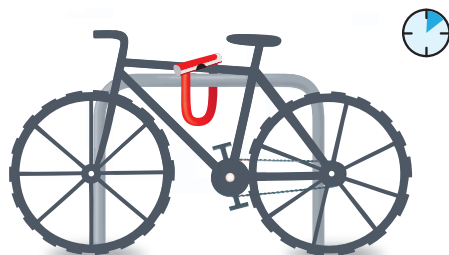
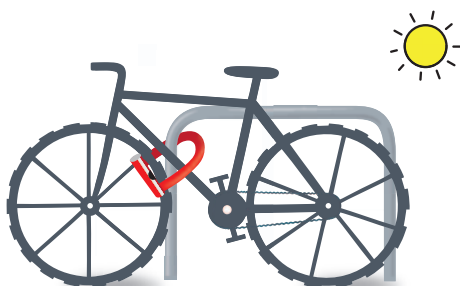
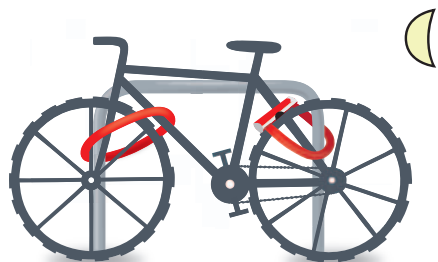
- odolnost proti vandalům,
- příznivá cena pro pořizovatele.

Kolik je třeba stojanů a kde je umístit

Samotný cyklostojan je ale jen polovinou dobrého řešení. Stejně tak důležité je jeho umístění. Nevhodné umístění stojanu způsobí, že si tu cyklista kolo vůbec nenechá. Konkrétní použití stojanů, jejich počet a rozmístění je vhodné navrhnout na míru podle očekávané návštěvnosti, prostorových možností a podle převažujícího pohybu chodců a vozidel.



Správné zamykání



Pořádný zámek a správný způsob zamykání

Nejlepší jsou pevné zámky ve tvaru podkovy nebo řetěz. Přestřihnout běžné lehké a skladné lankové zámky trvá jen pár vteřin. Kolo zamykejte za rám, ideálně včetně předního, případně i zadního kola, ke stojanu (viz obr.). Vyvarujte se zamykání pouze předního kola.

Obecná pravidla pro umístění cykloparkoviště

- **Dostatek prostoru** pro přístup a zaparkování kola.
- **Minimální zábor plochy** bez zaparkovaných kol.
- **Viditelné frekventované místo** s dostatečnou možností průchodu okolo stojanu.
- **V dohledu** z místa, kam cyklista jde (prodejna, restaurace, sportoviště).
- **Zastřešený prostor**, je-li to možné.



- **Docházková vzdálenost** úměrná očekávané době parkování.
- V zorném poli **bezpečnostních kamer**, pokud se v lokalitě nacházejí.
- Výrazné **značení příjezdu k parkovišti** pro kola.

Úschovny, cykloboxy, kolárny

Ve velkých nákupních centrech je vhodné zvážit také instalaci **samoobslužných boxů** na úschovu kola, které jsou přístupné 24 hodin denně a lze si v nich kromě kol odložit i přilbu nebo brašny. **Kolárny** vyžadují obvykle asistenci obsluhy, hodí se proto spíše pro zaměstnance, kteří mají vlastní klíče. Nutnost vyhledat obsluhu a strávit určitý čas zaparkováním snižuje atraktivitu. Bezpečné uschování „pod zámek“ může být zajímavé hlavně pro majitele dražších kol, nákladních kol nebo elektrokol.

Příklad z praxe

Obchodní centrum Chodov bylo vůbec prvním objektem v České republice, který provoznil **bike safe box**, do něhož si cyklisté mohou uschovat kola, ale i maminky uložit své kočárky. Unikátní box, poháněný solární energií a vyrobený z recyklovatelných materiálů a plastů, se nachází u vstupu C. Další bezpečnostní box umístěný v garážových prostorách OC Chodov disponuje zásuvkou pro dobíjení elektrokol. Za uskladnění kola zákazníci zaplatí za první tři hodiny pět korun za hodinu, ponechají-li v boxu kolo déle (do dvanáctihodinové doby), bude jim účtován patnáctikorunový poplatek za každou započatou hodinu.

1) Bikesafebox OC Chodov 2) Bikeboxy u Hotelu Skalní mlýn 3) Kolárna mmcité – Uherské Hradiště 4) OC Gěčko Liberec – parkovací boxy vyrobené na zakázku



Co potřebují senioři

Cítí se ohrožení ve veřejném prostoru, hlavně v souvislosti s kriminalitou. Potřebují **klidové zóny** (lavičky, místo k sezení), **jasný orientační systém**, opatření podporující **bezpečný pohyb** (madla na toaletách, na schodech). Pocit **bezpečí** je důležitější než rychlost a úspora času.

Co potřebují lidé se zdravotním postižením*

- **Bezpečný a bezbariérový vstup do budovy** (jsou-li použity dveře karuselového provedení, musí být doplněny dalšími otevíracími dveřmi); bezbariérová pěší přístupová trasa od zastávky MHD; vyhrazená parkovací stání (venkovní i vnitřní); orientační a navigační systémy uvnitř budovy (včetně výtahů), prvky pro oporu pohybu v náročnějších místech (madla, zábradlí).
- **Nekluzné povrchy podlah.**
- **Výtahy** (eskalátory nebo travelátory nejsou bezbariérové řešení).
- **Řešení plošin na schodištích** (nosnost, uzamykání a obsluha jsou častý problém).**
- **Výškově přizpůsobená obsluha** (bankomaty, pokladny, infocentra – snížené pulty a ovládací panely s možností podjezdu pod stolky); mobilní platební terminály; samoobslužný prodej s košíky pro lidi na vozíku, rozmístění zboží na dosah.
- **Vybavení budovy** (signalizace pro obsluhu schodištvé plošiny, volný průjezd mezi regály, prostorné zkušební kabiny).
- **Bezbariérové hygienické zázemí** v dostatečném počtu (volně k dispozici, nikoli uzamčené), kompletně vybavená toaleta (včetně vyznačení a signalizace k přivolání obsluhy).
- **Způsob podání informací** – všechny důležité informace v hmatové, sluchové a vizuální podobě.
- **Proškolená obsluha** (asistenční servis pro osoby se zdravotním postižením v nákupních centrech a prodejnách potravinových řetězců).
- **Přístupnost internetových stránek a e-shopů.**



*z hlediska bezbariérovosti staveb, kde není jiná možnost bezbariérového řešení, viz bezbariérová vyhláška MMR, č. 398/2009 Sb.

Co potřebují rodiny s malými dětmi

- **Bezbariérový přístup**
- **Více parkovacích míst** pro auta přepravující kočárky
- **Výtahy**
- **Místo pro ohřev a konzumaci dětského jídla, možnost nákupu zdravých/bio potravin**
- **Čisté WC** s místem pro kočárek a přebalení dítěte
- **Klidné místo na kojení**
- **Vyhrazené pokladny pro rodiče s kočárky**
- **Možnost zapůjčení kočárku**
- **Dětský koutek** s hlídáním

Vadí: hlasitá hudba, spěch (především na eskalátorech), klimatizace a podobně.



**AUTOMAT
NA VODU POTĚŠÍ
KAŽDÉHO**



Odpovědnost za škodu na odložených věcech

Odpovědnost provozovatele nákupního centra za škodu na věcech odložených zákazníky:

Provozovatel nákupního centra za škodu vzniklou na věcech odložených zákazníky obvykle neodpovídá, a to ani v případě, že zřídil místo sloužící k jejich odkládání (např. stojan na kola).

Samozřejmě, jako každé pravidlo, má i toto své výjimky. Provozovatel tedy bude za škodu na odložených věcech odpovídat například v těchto případech:

- **provozovatel sám po zákaznících odložení některých věcí** (např. rozměrných zavazadel) přímo **požaduje**, respektive jim je nařizuje,
- **provozovatel nabízí úschovu či uložení věcí za úplatu** (za úplatu ovšem samozřejmě nelze považovat vratnou zálohu na klíček od skříňky).

Upozorňujeme, že názor soudu může být v případě sporu (i s ohledem na konkrétní situaci) odlišný, a proto lze důrazně doporučit:

- opatřit případně dané zařízení (stojan) viditelným prohlášením, že za odložené věci se neručí a
- sjednat pro všechny případy pojištění odpovědnosti za škodu.

Vysvětlení pro zvědavé (zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník § 2945 odst. 1 a 2): Není



pravdou, že by provozovatel nákupního centra nebo obchodu odpovídal za škodu na odložených věcech automaticky. Není dokonce pravdou ani to, že by provozovatel vždy odpovídal za škodu na věcech, které byly odloženy na místě pro ně vyhrazeném (například kola odložená do stojanu před nákupním centrem). Zákon to vidí poněkud jinak. Odpovědnost provozovatele určité činnosti za škodu na věci odložené zákazníkem je totiž dána jen za současného splnění dvou důležitých podmínek:

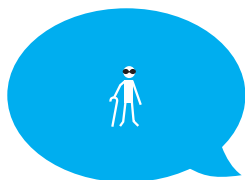
- s danou činností je zpravidla spojeno odkládání věcí daného druhu a
- věc byla odložena na místě k tomu určeném, nebo na místě, kam se takové věci zpravidla ukládají.

S činnostmi provozovatelů nákupních center a obchodů obecně zpravidla není spojeno odkládání věcí žádného specifického druhu, první z podmínek tedy není splněna a vzhledem k tomu, že obě podmínky musí být splněny současně, provozovatel nákupního centra za škodu na odložených věcech (až na výše uvedené výjimky) neodpovídá.

Normy, zákony

Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb a související české a evropské technické normy.

Občanský zákoník (zákon 89/2012 Sb.), § 2945 – odpovědnost za škodu na odložených věcech.



V současné době (leden 2017) je 70% stanic metra bezbariérových a všechny nově budované stanice se stávají jako bezbariérově přístupné. Nadále se pokračuje ve zpřístupňování starších stanic metra, budují se výtahy, vozíkové prvky a akustické informační systémy pro nevidomé.

Odkaz na mapu
přístupnosti



94% všech nákupů v obchodech s potravinami a potřebami pro domácnost, dům a zahradu se dá odvézt na kole.



V prostoru čekají na osoby se ztíženou pohyblivostí či orientací drobné nástrahy, které zdraví lidé ani neznamenají, pro ně se však mohou stát nepřekonatelnou překážkou. Někdy je třeba volit originální řešení šité na míru konkrétní situaci na místě. S aplikací bezbariérové vyhlášky pomohou organizace a projekty uvedené níže nebo zájmové organizace jako www.sons.cz, www.cun.cz, www.pov.cz a další.

Jste s něčím nespokojeni?
zmente.to

Užitečné tipy a kontakty

Nakupování pro všechny. Vydal Magistrát hlavního města Prahy v rámci projektu SWITCH Dělán co cítím • www.praha.eu • Zpracovatel: NaKole, z. s.
• Přebírání jakékoli části tohoto materiálu je možné jen s výslovným souhlasem vydavatele • Texty: Sylva ŠVIHELOVÁ, Jitka VRTALOVÁ, Martina MONČEKOVÁ • Foto: archiv HMP a výrobců městského mobiliáře • Sazba: Martina MONČEKOVÁ • Uzávěrka: 30. 12. 2016



www.cistoustopou.cz



Asociace
cykloměst

www.cyklomesta.cz



www.dobramesta.cz



www.praha.eu



www.nakupujnakole.cz



www.praha.eu >> Praha bezbariérová

