

Kontakt – zgłoszenie przejazdu osoby z niepełnosprawnością

Dodano: 30 lipca, 2020

Zgodnie z wymogami Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym pomoc osobom z niepełnosprawnością zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia KW zostały powiadomione przynajmniej z 48-godzinnym wyprzedzeniem.

Zgłoszenia podróżnych w sprawie wniosku o udzielenie pomocy podczas zamierzonego przejazdu zarówno pociągiem przewoźnika Koleje Wielkopolskie sp. z o.o., wraz z przesiadką na pociąg innego przewoźnika pasażerowie mogą kierować w następujący sposób poprzez:

- kontakt z Dyspozyturą Spółki – na adres email: dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl
- formularz zgłoszeniowy na stronie internetowej Spółki pod **adresem**
- kontakt z Infolinią pod numerem 19 757 (czynna całą dobę)
- zgłoszenie bezpośrednio (osobiste) do kasy biletowej Spółki (wykaz kas biletowych) – zgodnie z wyznaczonymi godzinami otwarcia kasy
- **kontakt ogólny ze Spółką**

Osoba z niepełnosprawnością ma obowiązek zgłosić się na stacji minimum 30 minut i maksimum 60 minut przed odjazdem pociągu.

W zgłoszeniu można wnioskować o pomoc asysty na stacji kolejowej. Zgłoszenie o pomoc asysty przewoźnik kolejowy kieruje do zarządców infrastruktury kolejowej PKP S.A. lub PKP

Polskie Linie Kolejowe. Informacja o uzyskaniu potwierdzenia udzielenia pomocy asysty jest kierowana zwrotnie do pasażera przez przewoźnika, który przyjął zgłoszenie pasażera z wnioskiem o udzielenie pomocy.

Masz dodatkowe pytanie? Napisz e-maila na adres: bezbarrier@koleje-wielkopolskie.com.pl

Informacje, które Spółka powinna uzyskać od podróżnego:

- Imię i nazwisko
- Adres e-mail
- Numer telefonu
- Ilość osób, które będą odbywały przejazd
- Rodzaj niepełnosprawności
- Czy osoba porusza się na wózku inwalidzkim (jakim: elektryczny czy manualny) lub czy używa innego sprzętu ułatwiającego poruszanie się (jakiego?)
- Stacja odjazdu
- Data odjazdu
- Godzina odjazdu
- Stacja przyjazdu
- Data przyjazdu
- Godzina przyjazdu.

Osoby o widocznej niepełnosprawności ruchowej, w tym poruszające się na wózku inwalidzkim, a także osoby niewidome, które nie posiadają ważnego biletu, oraz osoby o ograniczonej sprawności poruszania się nie muszą zgłaszać się do obsługi pociągu w celu jego nabycia. Bilet kupują podczas kontroli bez dodatkowej opłaty.

Połączenia Spółki obsługiwane są przez pojazdy, w których są specjalne miejsca wyznaczone dla osób podróżujących na wózkach inwalidzkich, tym samym osoby z niepełnosprawnością nie muszą, jeśli tego nie chcą przesiadać się na siedzenia w które

wyposażone są pojazdy i mogą całą podróż odbyć bezpiecznie korzystając ze swojego sprzętu. Wejście do pojazdu oraz korytarze i przedsionki są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością.

Spółka wskazuje podróżnym, że wcześniejsze powiadomienie o planowanym przejeździe, przynajmniej, z 48-godzinnym wyprzedzeniem, jest uzasadnione i wymagane przez odrębne podmioty kolejowe świadczące pomoc asysty i pozwala przeprowadzić wywiad, dzięki któremu możliwe jest określenie jaka forma pomocy będzie pasażerowi potrzebna.

Pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się wymagają niezawodności całego łańcucha transportowego. Jedno brakujące ogniwo, jak np. niedziałająca winda/podnośnik w pociągu lub przejście między peronami, które można pokonać tylko po schodach, mogą sprawić, że podróż stanie się niemożliwa. Przy dobrej organizacji, mimo pewnych ograniczeń można realizować podróż w sposób skuteczny i komfortowy oraz bezpieczny.

W sytuacji kiedy otrzymujemy zgłoszenie, pragniemy dopełnić wszelkiej staranności aby taki przejazd mógł się odbyć i zostać zrealizowany z zachowaniem wymaganych reguł bezpieczeństwa. Taka jest polityka Spółki związana z podnoszeniem jakości świadczonych usług i wykazywaniem wszelkiego rodzaju działania, aby podróżny nie został pozostawiony sam sobie. Zapraszamy do korzystania z przejazdów pociągami Kolei Wielkopolskich.

Do pobrania:

Plik 1: Paragraf-12-REGULAMIN-KOLEJOWYCH-PRZEWOZÓW-PASAŻERSKICH-SAMORZĄDU