

# Kontakt – zgłoszenie przejazdu osoby z niepełnosprawnością

Dodano: 30 lipca, 2020

Zgodnie z wymogami Rozporządzenia (WE) nr 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 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 24-godzinnym wyprzedzeniem (wymagania odrębnych podmiotów kolejowych świadczących usługę asysty na stacjach i przystankach kolejowych).**

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:

- formularz zgłoszeniowy na stronie internetowej Spółki pod **adresem**
- kontakt z Infolinią pod numerem 616 500 106 ( czynna codziennie 7 dni w tygodniu, w godzinach 6:00 do 22:00 )
- zgłoszenie bezpośrednio (osobiste) do kasy biletowej Spółki (wykaz kas biletowych) – zgodnie z wyznaczonymi godzinami otwarcia kasy
- kontakt z Dyspozyturą Spółki – na adres email: [dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl)
- **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 zwrótnie do pasażera przez przewoźnika, który przyjął zgłoszenie pasażera z wnioskiem o udzielenie pomocy.

Masz dodatkowe pytanie? Napisz e-maila na adres: [bezbarier@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:bezbarier@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
- Nr pociągu
- Przesiadka z pociągu – do wypełnienia, jeśli podróż odbywa się więcej niż jednym pociągiem.
- Przesiadka na pociąg – do wypełnienia, jeśli podróż odbywa się więcej niż jednym pociągiem.

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. W pociągu mogą zapłacić za bilet gotówką albo kartą płatniczą. W przypadku, gdy niepełnosprawność lub ograniczenie sprawności ruchowej nie jest widoczne, pasażer może być poproszony o okazanie dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność, ciążę, stan zdrowia lub wiek.

Spółka wskazuje podróżnym, że wcześniejsze powiadomienie o planowanym przejeździe, przynajmniej, z 24-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 został 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.

Pracownicy drużyny konduktorskiej (konduktor, kierownik pociągu) pomogą w zajęciu miejsca, w poruszaniu się po pojeździe i w dostępie do informacji na pokładzie pojazdu.

Na pokładach pociągów pracownicy drużyny konduktorskiej posiadają możliwość za pośrednictwem tabletów połączenia się z tłumaczem języka migowego online – Wideotłumacz. Dostęp i jakość połączenia są uzależnione od szybkości łącza

internetowego w miejscu korzystania i nie są zależne od przewoźnika. W pojazdach znajdują się oznakowane miejsca uprzywilejowane z pierwszeństwem dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

### **Osoby na wózku inwalidzkim**

Przy drzwiach oznakowanych piktogramem osoby na wózku inwalidzkim znajduje się podnośnik dla wózków inwalidzkich. Podnośnik umożliwia wejście/wyjście do/z pociągu pasażerom poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz pasażerom poruszającym się przy pomocy chodzików i kul, w przypadku, w którym perony znajdują się poniżej poziomu wejścia do pojazdu lub są na poziomie wejścia do pojazdu.

Pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim powinien przed wsiadaniem podjechać do drzwi oznaczonych piktogramem osoby na wózku inwalidzkim, gdzie znajduje się winda dla wózków inwalidzkich, po wjeździe do pociągu zająć wyznaczone miejsce dla pasażerów poruszających się przy pomocy wózka. W trakcie jazdy Pasażer powinien być przypięty pasem bezpieczeństwa, jeśli nie przesiada się na miejsce siedzące.

Pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim powinien korzystać z wózka, który spełnia wymogi określone w Rozporządzeniu Komisji (UE) Nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii Europejskiej dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz. U.UE L z dnia 12 grudnia 2014 r.).

Zgodnie z ww. rozporządzeniem graniczne parametry konstrukcyjne wózka inwalidzkiego przystosowanego do przewozu kolejną są następujące:

- szerokość 700 mm powiększona, o co najmniej 50 mm z każdej strony na ręce podczas przemieszczania się;
- długość 1 200 mm powiększona o 50 mm na stopy;

- koła – najmniejsze koło musi być w stanie pokonać szczelinę o szerokości 75 mm w poziomie i różnicę wysokości 50 mm;
- wysokość – maksimum 1 375 mm wraz z użytkownikiem;
- łuk skrętu – 1 500 mm.

Dopuszczalna masa – przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosi 300 kg w przypadku elektrycznego wózka inwalidzkiego, dla którego nie jest wymagana pomoc w celu przejechania przez urządzenie wspomagające wsiadanie.

Przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząc 200 kg w przypadku ręcznego wózka inwalidzkiego wysokość pokonywanych przeszkód to maximum 50 mm, prześwit 60 mm (min.) z kątem nachylenia w górę pod kątem 10o na górze dla ruchu do przodu (pod podpórką pod stopy).

Wymagana jest stabilność dynamiczna we wszystkich kierunkach przy nachyleniu wynoszącym 6 stopni oraz wymagana jest stabilność statyczna we wszystkich kierunkach (w tym z uruchomionym hamulcem) przy nachyleniu wynoszącym 9 stopni.

Jeśli Twój sprzęt wspomagający poruszanie ma nietypowe wymiary a planujesz podróż i chcesz się upewnić czy będziesz mógł wejść do pojazdu napisz do nas o tym na e-maila: [bezbarrier@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:bezbarrier@koleje-wielkopolskie.com.pl) i opisz swój sprzęt (wózek, wózek elektryczny, skuter).

## **Pies asystujący**

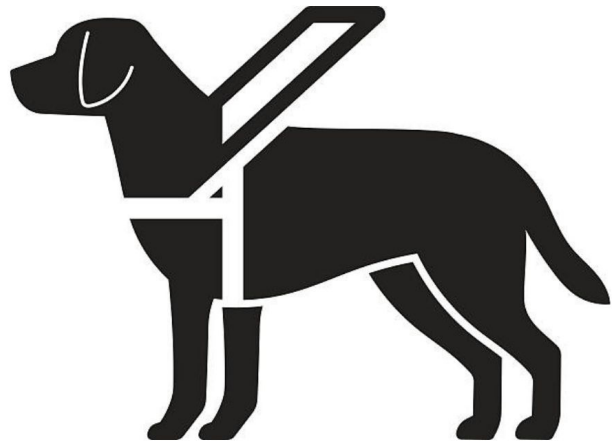
Pies asystujący to odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej. Pies asystujący może być asystentem osoby z niepełnosprawnością ruchową, który ułatwia osobie z niepełnosprawnością aktywne uczestnictwo w życiu społecznym oraz może sygnalizować osobie głuchej i niedosłyszącej kwestie niezbędne w codziennej egzystencji lub sygnalizować atak choroby (np. epilepsji, chorób serca).

**Przejazd psa asystującego** odbywa się na ramach ważności biletu osoby z niepełnosprawnością. Pies asystujący może być przewodnikiem dla osoby niewidomej, przewodnikiem dla osoby z niepełnosprawnością ruchową, psem sygnalizującym o ataku epilepsji lub niskim poziomie cukru u cukrzyka, psem alarmowym dla osób niesłyszących. Nie są pobierane dodatkowe opłaty za jego przejazd. Osoba z niepełnosprawnością odbywająca przejazd z psem asystującym jest zobowiązana posiadać podczas podróży certyfikat potwierdzający status psa asystującego i aktualne świadectwo szczepienia psa, które należy okazać osobie uprawnionej do kontroli dokumentów przewozu w pociągu na każde jej żądanie. Pies asystujący powinien być wyposażony w uprzęż psa asystującego, przy czym osoba z niepełnosprawnością nie ma obowiązku zakładania psu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. Pies może być trzymany na uprzęży. Może Podróżny natomiast odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa.

**Przejazd psa przewodnika** odbywa się na zasadach określonych w Taryfie Przewozowej KW-TP. Brak kagańca, towarzyszy osobie niewidomej lub niedowidzącej. Opłata dla psa zgodnie z Taryfą Przewozową zawiera 95% ulgi. Dokumentem wykazuje się pasażer podróżujący z psem. Powinien wykazać swoje uprawnienia do ulgi, za tym przysługujące mu uprawnienia dla psa przewodnika (tzn. jeden z dokumentów osoby niewidomej o którym mowa w Tabeli Uprawnień Taryfy Przewozowej KW-TP, str. 11-18, ust. 7 i 17, stwierdzający inwalidztwo, niezdolność do pracy albo niepełnosprawność z powodu stanu narządu wzroku i zniżki na jego przejazd w wysokości 95%. Pies podróżuje bez kagańca. Wymagana jest aktualna książeczka szczepień psa.

## podróżując z psem przewodnikiem należy:

- posiadać certyfikat potwierdzający status psa asystującego
- posiadać zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych
- trzymać psa na uprzęży



Do pobrania:

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

Plik 2: Obowiązek informacyjny – przejazd osoby z niepełnosprawnością i/lub o ograniczonej sprawności ruchowej