

Załącznik nr 1 do Uchwały nr 44/2015
Zarządu „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej”
spółki z o.o. z dnia 23 lipca 2015r.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

**REGULAMIN OBSŁUGI OSÓB
NIEPEŁNOSPRAWNYCH I O OGRANICZONEJ
MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ PRZEZ
„Łódzką Kolej Aglomeracyjną” Sp. z o.o.**

Obowiązuje od dnia 21 lipca 2015

Podstawa: Uchwała nr 44/2015 Zarządu „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółki z o.o.
z dnia 23 lipca 2015r.

SPIS TREŚCI

§ 1. Informacje wstępne i definicje	3
§ 2. Tabor Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej	5
§ 3. Warunki i zasady udzielania pomocy przez ŁKA	5
§ 4. Zakres udzielanej pomocy przez ŁKA	6
§ 5. Zgłoszenie potrzeby pomocy osobie niepełnosprawnej i osobie o ograniczonej możliwości poruszania się	7
§ 7. Przewóz psa asystującego	8

§ 1. Informacje wstępne i definicje

1. W celu zapewnienia wszelkiej możliwej pomocy w podróży osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z Rozporządzeniem (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym ustala się „Regulamin obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” Sp. z o.o.”.
2. Niniejszy regulamin określa:
 - 1) stopień przystosowania taboru ŁKA do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - 2) warunki udzielania przez ŁKA pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - 3) zakres pomocy udzielanej przez ŁKA osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - 4) zasady i warunki zgłaszania potrzeby udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej i osobie o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - 5) zasady zakupu biletu na pociąg ŁKA przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - 6) zasady przewożenia psa asystującego.
3. ŁKA w zakresie udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej odbywającym podróż koleją współpracuje m.in. z PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., z Polskie Koleje Państwowe S.A., a także innymi przewoźnikami pasażerskimi.
4. objaśnienia określeń i skrótów:
 - 1) **ŁKA** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o. zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710,
 - 2) **ŁKA TP** – Taryfa Przewozowa,
 - 3) **RPO ŁKA** – Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt,
 - 4) **Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r.** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1371/2007 z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,
 - 5) **TSI PRM** – techniczna specyfikacja interoperacyjności przyjęta decyzją Komisji Europejskiej, dotycząca dostosowania kolei we wszystkich krajach członkowskich do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej

- możliwości poruszania się, określająca minimalne wymagania w zakresie przystosowania infrastruktury i taboru kolejowego do potrzeb tych osób,
- 6) **Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** - Zgodnie z art. 3 ust. 15 Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. „osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby,
 - 7) **Bilet** – bilet na przejazd lub przewóz pociągiem ŁKA,
 - 8) **Dokument przewozu:**
 - a. bilet na przejazd/przewóz, w tym zakodowany na elektronicznej karcie ŁKA,
 - b. wezwanie do zapłaty,
 - c. bilet zastępczy,
 - d. bilet internetowy,
 - e. bilet elektroniczny, wydawany przez urządzenie mobilne, np. telefon komórkowy.
 - 9) **Dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiednie dokumenty, o których mowa w ŁKA-TP,
 - 10) **Kasa biletowa ŁKA** – kasa biletowa ŁKA lub upoważnionego przez ŁKA podmiotu m. in. prowadząca sprzedaż biletów na przejazdy pociągami ŁKA, legalizację dokumentów przewozu. Wykaz kas biletowych ŁKA i godziny ich jest dostępny na stronie www.lka.lodzkie.pl w zakładce „dla pasażera”/”gdzie kupić bilet”,
 - 11) **Biletomat – automat biletowy** – urządzenie do sprzedaży biletów umieszczone wewnątrz pojazdu,
 - 12) **Obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu,
 - 13) **PKP SA** – Spółka, która jest właścicielem większości dworców kolejowych w Polsce. Nadzoruje i koordynuje działania innych spółek grupy PKP. W niniejszym Regulaminie - spółka będąca odpowiedzialną za udzielanie pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się w dotarciu do pociągu w obszarze dworców kolejowych i w obszarach stacji kolejowych,
 - 14) **Pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej

oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – Dz. U. 2011 r. Nr 127 poz. 721 z późniejszymi zmianami).

§ 2. Tabor Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej

Pociągi uruchamiane przez ŁKA są dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej możliwości poruszania się i zawierają następujące udogodnienia:

- 1) bezstopniowe wejścia oraz bezprzedziałowe wagony, które umożliwiają swobodne poruszanie się osób niepełnosprawnych wewnątrz pojazdów,
- 2) dodatkowy podest przy drzwiach wejściowych (przedsiónek z windami dla wózków inwalidzkich), który niweluje przestrzeń pomiędzy krawędzią peronową a wejściem do pojazdu i ułatwia bezpieczne wchodzenie osób o ograniczonej możliwości poruszania się, tworząc równą powierzchnię peronu z podłogą pojazdu,
- 3) windy, sterowane przez obsługę pociągów, które służą do przemieszczania się osób niepełnosprawnych pomiędzy peronem, a pojazdem. Drzwi, w których znajduje się winda są w sposób czytelny i widoczny oznakowane piktogramem,
- 4) specjalnie wyznaczone i oznakowane miejsca dla osób poruszających się na wózkach, z możliwością przypięcia wózka pasami,
- 5) wyznaczone miejsca uprzywilejowane dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się – nie mniej, niż 10% miejsc siedzących w pociągu,
- 6) przestronne i dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób z ograniczoną możliwością poruszania się (m.in poprzez zamontowanie specjalnych poręczy) toalety,
- 7) w pobliżu miejsca przeznaczonego dla wózków inwalidzkich, oraz w toalecie umieszczone są specjalne przyciski SOS, które służą do przywołania obsługi pociągów w razie zaistnienia sytuacji awaryjnej.

§ 3. Warunki i zasady udzielania pomocy przez ŁKA

1. Nieodpłatna pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia ŁKA zostanie poinformowana z przynajmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem przed planowanym wyjazdem. Zasady zgłaszania udzielenia pomocy opisane są w § 5. Jeżeli niepełnosprawny podróżny nie powiadomi ŁKA o planowanym przejeździe w terminie, o którym mowa wyżej, ŁKA podejmie w miarę możliwości stosowne działania dla zapewnienia pomocy w taki sposób, aby osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła komfortowo odbyć podróż lub przesiąść się do skomunikowanego pociągu.
2. Do udzielania pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz lokowaniu podróżnego w pociągach ŁKA osobie niepełnosprawnej i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się zobowiązani są pracownicy ŁKA związani z bezpośrednią obsługą

podróżnych. W zakresie informacji o podróży i warunkach taryfowych pomocy udzielają pracownicy infolinii, kas biletowych i obsługa pociągu.

§ 4. Zakres udzielanej pomocy przez ŁKA

Świadczona pomoc obejmuje:

- 1) W zakresie planowania podróży - pomoc przy organizacji podróży w postaci udzielenia wyczerpującej i kompetentnej informacji na temat:
 - a) rozkładu jazdy i możliwości zakupu biletów,
 - b) możliwości kontynuacji podróży innym środkiem transportu,
 - c) przysługujących uprawnień do ulgowych przejazdów pociągami ŁKA,
 - d) przystosowania taboru dla potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - e) przystosowania stacji i przystanków do odprawy osób niepełnosprawnych – opis stacji i przystanków znajduje się także na stronie internetowej ŁKA w zakładce „dla pasażera”/ „informacje dla osób niepełnosprawnych” oraz w zakładce „mapa połączeń”,
 - f) pomocy oferowanej w dotarciu z dworca kolejowego do pociągu lub przejścia od pociągu do budynku dworca.
- 2) W zakresie zakupu biletu:
 - a) wyposażenie w urządzenie Wideotłumacza kasy ŁKA na stacji Łódź Kaliska dla umożliwienia osobom z dysfunkcjami słuchu zakup biletu za pośrednictwem tłumacza języka migowego,
 - b) możliwość zakupu biletu w kasach biletowych ŁKA poza kolejnością przez osoby o niepełnosprawności ruchowej i o ograniczonej możliwości poruszania się,
 - c) możliwość zakupu biletu na pokładzie pociągu ŁKA bez zgłaszania jego braku do drużyny konduktorskiej. Odprawa podróżnych niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się odbywa się podczas kontroli biletów i nie jest pobierana opłata za wydanie biletu w pociągu.
- 3) W trakcie podróży:
 - a) pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, która chce skorzystać z pomocy,
 - b) pomoc w zajęciu i opuszczeniu miejsca w pociągu. W przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich dotarcie do wyznaczonego miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich,
 - c) w razie konieczności udzielenie odrębnie przez obsługę pociągu bieżących informacji w sytuacjach awaryjnych zaistniałych w trakcie przejazdu pociągiem osobom, które zgłosiły swoją podróż i potrzebę uzyskania pomocy,
 - d) ŁKA nie udziela pomocy w dotarciu na peron stacji lub przystanku. Pomoc w tym zakresie jest udzielana przez pracowników PKP SA. Jest ona dostępna w obszarze Województwa Łódzkiego na dworcach: Łódź Kaliska, Łódź Widzew i Kutno. Warunkiem uzyskania pomocy jest zgłoszenie takiej potrzeby minimum 48 godzin przed planowaną podróżą – ŁKA jako przewoźnikowi

(zgodnie z § 5 niniejszego Regulaminu) lub bezpośrednio do PKP SA dzwoniąc pod nr telefonu 22 474-13-13 bądź wysyłając mail na adres: cbdk@pkp.pl. W dniu zaplanowanej podróży pasażer powinien przybyć na dworzec w czasie nie krótszym, niż 30 minut przed planowanym odjazdem pociągu. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie internetowej PKP SA.

§ 5. Zgłoszenie potrzeby pomocy osobie niepełnosprawnej i osobie o ograniczonej możliwości poruszania się

1. ŁKA gwarantuje osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się udzielenie pomoc w odbywanej podróży pod warunkiem, że o potrzebie jej udzielenia ŁKA zostanie powiadomiona z minimum 48-godzinnym wyprzedzeniem.
2. Powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy można dokonać:
 - a) telefonicznie na numer telefonu: 42 205 55 15,
 - b) korzystając z interaktywnego formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki www.lka.lodzkie.pl w zakładce „dla pasażera”/”informacje dla osób niepełnosprawnych”,
 - c) osobiście w kasie biletowej ŁKA.
3. W momencie odebrania powiadomienia telefonicznego pracownik infolinii przyjmuje następujące informacje:
 - 1) Telefon kontaktowy do osoby, która będzie korzystać z pomocy,
 - 2) Adres mailowy osoby, która będzie korzystać z pomocy (do potwierdzenia zgłoszenia),
 - 3) Informacje dotyczące podróży, w trakcie której pożądana jest pomoc:
 - a) Data przejazdu,
 - b) Relacja przejazdu (stacja i godzina wyjazdu, stacja i godzina przyjazdu, ewentualnie stacja przesiadania się),
 - c) Informacje dotyczące osoby oczekującej pomocy - rodzaj ograniczenia w poruszaniu się (osoba na wózku ręcznym, osoba na wózku składanym, osoba na wózku elektrycznym, osoba niewidoma, osoba głucha, osoba o kulach, inne)
 - d) Liczbę podróżujących osób niepełnosprawnych.
 - e) Czy w podróży będzie uczestniczyła inna osoba (opiekun)?
 - f) Czy w podróży będzie uczestniczył pies asystujący?
 - g) Czy pasażer podróżuje z większym bagażem?
 - h) Dodatkowe informacje zgodne z życzeniem zgłaszającego.
4. Dane zebrane w trakcie rozmowy telefonicznej lub wygenerowane z formularza przekazywane są do Dyspozytury ŁKA, która jest następnie odpowiedzialna za przekazanie informacji obsłudze pociągu oraz za potwierdzenie zgłoszenia drogą mailową, jeśli pasażer poda adres mailowy.

5. W przypadku braku możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby niepełnosprawnej, należy udzielić telefonicznie lub mailowo odpowiedzi odmownej z podaniem przyczyny i poinformować o alternatywnych możliwościach realizacji przewozu (inny pociąg ŁKA, pociąg innego przewoźnika, inny termin przejazdu).

§ 7. Przewóz psa asystującego

1. Osoba niepełnosprawna 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 uprząż, przy czym nie ma obowiązku zakładania psu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
2. Na przejazd psa asystującego należy wykupić bilet z ulgą ustawową należną przewodnikowi osoby niepełnosprawnej (95%).
3. Zasady przejazdu psa asystującego określone są w § 21 RPO-ŁKA.

ZMIANY

Lp.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis wnoszącego zmianę
	Data	Nr			
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Uwaga: przy wprowadzaniu zmian w tekście Regulaminu należy wskazać numer porządkowy zmiany