



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

REGULAMIN

OBSŁUGI OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSÓB O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ



Spis treści

§ 1. Zakres stosowania regulaminu	3
§ 2. Objasnienia pojęć i skrótów	3
§ 3. Dostępność taboru „ŁKA” sp. z o.o.	4
§ 4. Zakup biletu i udzielanie informacji	4
§ 5. Przejazdy osób na wózkach inwalidzkich	5
§ 6. Przejazd psa asystującego	6
§ 7. Pomoc udzielana osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się	7
§ 8. Zgłaszanie przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się	7
§ 9. Autobusowa komunikacja zastępcza na czas planowych zamknięć torowych	8
§ 10. Autobusowa komunikacja zastępcza w sytuacjach awaryjnych	8

§ 1. Zakres stosowania regulaminu

1. Regulamin ma zastosowanie do przewozów w pociągach uruchamianych przez „Łódzka Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o..
2. Regulamin stosuje się łącznie z Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółka z o. o. (RPO-ŁKA).

§ 2. Objaśnienia pojęć i skrótów

1. **„ŁKA” sp. z o.o.** – „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, zwana dalej „ŁKA” Sp. z o.o., „Łódzką Koleją Aglomeracyjną” lub „przewoźnikiem”,
2. **RPO - ŁKA** - Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółka z o. o.
3. **Obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży lub aktywacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach;
4. **osoba z niepełnosprawnością i osoba o ograniczonej możliwości poruszania się** oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku;;
5. **Pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej, asystent osoby z niepełnosprawnością ruchową, który ułatwia osobie z niepełnosprawnością aktywne uczestnictwo w życiu społecznym oraz pies sygnalizujący osoby głuchej i niedosłyszącej lub pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca).
6. **Bus** – pojazd którym realizowana jest Zastępcza Komunikacja Autobusowa.
7. **Obsługa busa** – pracownicy drużyny konduktorskiej lub inni pracownicy „ŁKA” sp. z o.o. upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży lub aktywacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach.
8. **Pojazd specjalistyczny** - pojazd o specjalistycznej konstrukcji i wyposażeniu, wyposażony w rampę lub podnośnik dla wózków inwalidzkich, przeznaczony do przewozu osób z niepełnosprawnością, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich, umożliwiający przewóz minimum jednej osoby z niepełnosprawnością w tym osoby siedzącej na wózku inwalidzkim oraz jej opiekuna lub osoby poruszającej się o kulach lub z chodzikiem lub mającej znacząco ograniczoną możliwość poruszania się; pojazd musi być skonstruowany w sposób umożliwiający pasażerowi odbycie podróży na swoim własnym wózku.

§ 3. Dostępność taboru „ŁKA” sp. z o.o.

1. „ŁKA” sp. z o.o. oferuje przewozy wyłącznie nowoczesnymi pociągami spełniających wymogi rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się lub decyzji Komisji 2008/164/WE z dnia 21 grudnia 2007r. dotyczącą technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu „Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się” transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości, zmienioną decyzją Komisji 2012/464 z dnia 23 lipca 2012r., zmieniającą decyzję 2006/861/WE, 2008/163/WE, 2008/164/WE, 2008/217/WE, 2008/231/WE, 2008/232/WE, 2008/284/WE, 2011/229/UE, 2011/274/UE, 2011/275/UE, 2011/291/UE i 2011/314/UE.
2. Wszystkie pojazdy posiadają oznakowanie w alfabecie Braille.
3. Pojazdy Impuls II są w jednym członie wyposażone w pętlę indukcyjną. Pasażer powinien we własnym zakresie dokonać konfiguracji aparatu słuchowego samodzielnie lub u protetyka słuchu.
4. Na pokładach pociągów pracownicy drużyny konduktorskiej posiadają możliwość połączenia się za pośrednictwem tabletów 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.
5. W pojazdach znajdują się oznakowane miejsca uprzywilejowane z pierwszeństwem dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

§ 4. Zakup biletu i udzielanie informacji

1. W kasach biletowych własnych i agencyjnych (Łódź Kaliska, Łódź Fabryczna, Pabianice), w Centrum Obsługi Pasażera „ŁKA” sp. z o.o. na Dworcu Łódź Fabryczna pracownicy „ŁKA” sp. z o.o. posiadają możliwość połączenia się za pośrednictwem tabletów z tłumaczem języka migowego online – Wideotłumacz. Połączenie jest realizowane na życzenie pasażera.
2. Udostępnia się połączenie z infolinią „ŁKA” sp. z o.o. w asyście tłumacza języka migowego online poprzez stronę internetową <http://wideotlumacz.lka.lodzkie.pl/>. Po wybraniu przycisku „rozpocznij połączenie” pasażer łączy się z tłumaczem języka migowego, który wykona połączenie z infolinią „ŁKA” sp. z o.o.. Usługa ta jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00.
3. Kasy biletowe własne i agencyjne (Łódź Kaliska, Łódź Fabryczna, Pabianice) oraz Centrum Obsługi Pasażera „ŁKA” sp. z o.o. na Dworcu Łódź Fabryczna są wyposażone w stacjonarne pętle indukcyjne. Pasażer powinien we własnym zakresie dokonać konfiguracji aparatu słuchowego samodzielnie lub u protetyka słuchu.
4. W kasach biletowych „ŁKA” sp. z o.o. poza kolejnością obsługiwane są kobiety w widocznej ciąży, oraz osoby:
 - a. z widoczną niepełnosprawnością ruchową, w tym osoby poruszające się na wózku inwalidzkim z chodzikiem lub o kulach,
 - b. z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi z niepełnosprawnością,

- c. w wieku powyżej 70 lat, mogą one być poproszone o okazanie stosownego dokumentu potwierdzającego wiek,
 - d. cierpiące na przewlekłe choroby ograniczające sprawność fizyczną, mogą one być poproszone o okazanie dokumentu potwierdzającego stan zdrowia.
5. Pasażer z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się może dokonać zakupu biletu na pokładzie pociągu „ŁKA” sp. z o.o. bez zgłaszania jego braku do drużyny konduktorskiej, zgodnie z § 11 RPO-ŁKA. Odprawa podróżnych z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się odbywa się podczas kontroli biletów i nie jest pobierana opłata za wydanie biletu w pociągu. W przypadku, gdy niepełnosprawność lub ograniczenie w poruszaniu się nie jest widoczne, pasażer może być poproszony o okazanie dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność, ciężę, stan zdrowia lub wiek.

§ 5. Przejazdy osób na wózkach inwalidzkich

1. 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.
2. W przypadku, gdy wejście do pojazdu znajduje się na poziomie peronu możliwe jest wejście/wyjście do/z pociągu przy pomocy dodatkowego wysuwanego progu (pojazdy Flirt) lub przy pomocy przenośnej rozkładanej rampy (pojazdy Impuls) niwelujących odstęp między podłogą pojazdu a krawędzią peronu. Nie ma wówczas potrzeby uruchamiania podnośnika, o którym mowa w ust. 1.
3. W przypadku, gdy krawędź peronu jest zlokalizowana powyżej poziomu wejścia do pojazdu (między innymi w przypadku stacji: Warszawa Zachodnia, Warszawa Centralna, Warszawa Wschodnia) wejście i wyjście z pojazdu pasażerów na wózkach inwalidzkich może wymagać użycia przenośnej rampy. Rampa ta jest dostępna w pojeździe w przypadku wcześniejszego zgłoszenia przejazdu na 24 godziny przed podróżą.
4. Skorzystanie z urządzeń lub sprzętu wymienionego w punktach 1-3 jest obowiązkowe dla pasażerów poruszających się na wózkach inwalidzkich.
5. Punkty 1-3 nie mają zastosowania w przypadku uruchamiania zastępczej komunikacji autobusowej. Zasady korzystania z autobusowej komunikacji zastępczej określono w §9.
6. Pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim powinien:
 - a. przed wsiadaniem podejść do drzwi oznaczonych piktogramem osoby na wózku inwalidzkim, gdzie znajduje się winda dla wózków inwalidzkich,
 - b. po wjeździe do pociągu zająć wyznaczone miejsce dla pasażerów poruszających się na wózkach inwalidzkich,
 - c. być w trakcie jazdy przypięty pasem bezpieczeństwa, jeśli nie przesiada się na miejsce siedzące.
7. 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 dla osób niepełnosprawnych 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 koleją są następujące:

- a. wymiary podstawowe:
 - i. szerokość 700 mm powiększona, o co najmniej 50 mm z każdej strony na ręce podczas przemieszczania się;
 - ii. długość 1 200 mm powiększona o 50 mm na stopy;
- b. koła – najmniejsze koło musi być w stanie pokonać szczelinę o szerokości 75 mm w poziomie i różnicę wysokości 50 mm;
- c. wysokość – maksimum 1 375 mm wraz z użytkownikiem;
- d. łuk skrętu – 1 500 mm;
- e. masa:
 - i. przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 300 kg w przypadku elektrycznego wózka inwalidzkiego, dla którego nie jest wymagana pomoc w celu przejechania przez urządzenie wspomagające wsiadanie;
 - ii. przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 200 kg w przypadku ręcznego wózka inwalidzkiego
- f. wysokość pokonywanych przeszkód i prześwit pod wózkiem:
 - i. wysokość pokonywanych przeszkód: maximum 50 mm,
 - ii. prześwit 60 mm (min.) z kątem nachylenia w górę pod kątem 10o na górze dla ruchu do przodu (pod podpórką pod stopy),
- g. maksymalne bezpieczne nachylenie, na którym wózek pozostanie stabilny:
 - i. wymagana stabilność dynamiczna we wszystkich kierunkach przy nachyleniu wynoszącym 6 stopni,
 - ii. wymagana stabilność statyczna we wszystkich kierunkach (w tym z uruchomionym hamulcem) przy nachyleniu wynoszącym 9 stopni.

§ 6. Przejazd psa asystującego

1. Przejazd psa asystującego (w tym psa przewodnika), odbywa się na ramach ważności biletu osoby z niepełnosprawnością. Nie są pobierane dodatkowe opłaty za jego przejazd.
2. 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.
3. Pies asystujący powinien być wyposażony w uprzęż, przy czym osoba z niepełnosprawnością nie ma obowiązku zakładania psu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa.

§ 7. Pomoc udzielana osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się

1. Pociągi „ŁKA” sp. z o.o. są przystosowane do przejazdów osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się. Pracownicy „ŁKA” sp. z o.o. dokładają wszelkich starań, aby umożliwić tym osobom dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom.
2. W przypadku, gdy poziom niepełnosprawności lub ograniczenia poruszania się utrudnia pasażerowi samodzielne i bezpieczne korzystanie z usług transportowych, obsługa pociągu bezpłatnie udziela pomocy:
 - a. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, która chce skorzystać z pomocy,
 - b. w zajęciu i opuszczeniu miejsca w pociągu. W przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich - w dotarciu do wyznaczonego w pociągu miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich,
 - c. w umieszczeniu bagażu w pociągu,
3. „ŁKA” sp. z o.o. nie udziela pomocy w dotarciu na peron stacji lub przystanku ani w opuszczeniu peronu stacji lub przystanku – za pomoc i jakość udzielanej pomocy w dotarciu na peron i poruszaniu się po dworcu odpowiada właściwy zarządca infrastruktury.

§ 8. Zgłaszanie przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się

1. „ŁKA” sp. z o.o. oferuje możliwość wcześniejszego zgłoszenia przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Zgłoszenia te przyjmowane są na 24 godziny przed podróżą. Powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy można dokonać:
 - a. korzystając z interaktywnego formularza dostępnego na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. www.lka.lodzkie.pl w zakładce „dla pasażera”/”informacje dla osób z niepełnosprawnością”,
 - b. telefonicznie na numer telefonu: 887 879 980, koszt, jak za połączenie lokalne,
2. „ŁKA” sp. z o.o. przyjmuje również zgłoszenia przejazdu na podróże realizowane przez innych przewoźników, a także zgłoszenia potrzeby otrzymania pomocy w poruszaniu się po budynkach dworców kolejowych i w dotarciu na peron. „ŁKA” sp. z o.o. zastrzega, iż w przypadku innych przewoźników lub zarządców infrastruktury może być konieczne dokonanie zgłoszenia na 48 godzin przed podróżą. „ŁKA” sp. z o.o. jedynie przekazuje zgłoszenie do właściwego podmiotu i nie ponosi odpowiedzialności za jakość pomocy przez niego udzielanej.
3. Zgłaszanie przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się nie jest obowiązkowe za wyjątkiem podróży odbywanych planową Zastępczą Komunikacją Autobusową.
4. W przypadku braku możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, udzielona

zostanie ustna lub pisemna odpowiedź odmowna z podaniem przyczyny i informacją o alternatywnych możliwościach realizacji przewozu.

§ 9. Autobusowa komunikacja zastępcza na czas planowych zamknięć torowych

1. Warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt w przewozach wykonywanych w pojazdach Zastępczej Komunikacji Autobusowej określa Regulamin przewozu zastępczą komunikacją autobusową.
2. Przewóz będzie realizowany w szczególności autobusem rejsowym odpowiednio przystosowanym do przewozu osób z niepełnosprawnością lub pojazdem specjalistycznym w zależności od stopnia i rodzaju niepełnosprawności/ ograniczonej możliwości poruszania się oraz potrzeb zgłoszonych przez pasażera z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się. Informacja o dostępności busów będzie podana do wiadomości na przystankach ZKA oraz na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl.
3. Przewóz osób poruszających się na wózkach inwalidzkich transportem specjalistycznym jest możliwy wyłącznie po zgłoszeniu takiej potrzeby na 24 godziny przed planowanym wyjazdem w sposób zgodny z § 6.
4. W przypadku, gdy odległość najbliższego przystanku zastępczej komunikacji autobusowej od stacji/przystanku kolejowego przekracza 2 km, przewóz pojazdem specjalistycznym może odbywać się w odmiernej relacji, niż przejazd autobusowy pod warunkiem, iż cel/początek nie znajduje się w odległości dalszej, niż 4 km od stacji/przystanku kolejowego. Gdy odległość najbliższego przystanku autobusowego od stacji/przystanku kolejowego nie przekracza 2 km, przewóz pojazdem specjalistycznym odbywa się w relacji takiej samej, jak przejazd autobusowy i następować będzie z/do przystanku zastępczej komunikacji autobusowej.
5. Osoby z widoczną niepełnosprawnością, rodzice z małymi dziećmi i osoby starsze mają pierwszeństwo przy wejściu na pokład Busa.
6. Przewóz autobusem wózków dziecięcych nieskładanych nie jest możliwy. Przewóz wózka dziecięcego jest możliwy wyłącznie, gdy jest on złożony. „ŁKA” sp. z o.o. oferuje pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu pod warunkiem jej wcześniejszego zgłoszenia w sposób zgodny z § 6.
7. Osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się udzielana jest nieodpłatna pomoc przy wysiadaniu i wsiadaniu z pojazdów. Jest ona zapewniana, jeżeli o potrzebie jej udzielenia „ŁKA” sp. z o.o. zostanie poinformowana z przynajmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem przed planowanym wyjazdem w sposób zgodny z § 6. W przypadku braku takiego zgłoszenia pomoc udzielana jest wyłącznie w sytuacji obecności obsługi busa. Wykluczeniu podlega pomoc w zakresie dotarcia na przystanek – takiej pomocy w przypadku przystanków zastępczej komunikacji autobusowej nie udziela PKP S.A. lub PKP PLK S.A.

§ 10. Autobusowa komunikacja zastępcza w sytuacjach awaryjnych

1. W przypadku awarii taboru, zdarzeń kolejowych może nastąpić konieczność ewakuacji pasażerów z pociągu i uruchomienia nieplanowej autobusowej komunikacji zastępczej:

- a. Obsługa pociągu dokłada wszelkich starań, aby zapewnić pasażerom z niepełnosprawnością i pasażerom o ograniczonej możliwości poruszania się możliwość przejścia do pojazdu komunikacji zastępczej w sposób bezpieczny.
- b. W przypadku osób poruszających się na wózkach elektrycznych każdy przypadek jest rozpatrywany indywidualnie w zależności od okoliczności zdarzenia lub awarii. W sytuacji niezagrażającej zdrowiu i życiu pasażera z uwagi na jego bezpieczeństwo możliwe jest pozostawienie wyżej wymienionego pasażera w pojeździe do czasu jego uruchomienia i przejazdu do najbliższej stacji/przystanku. W takiej sytuacji pracownicy „ŁKA” Sp. z o.o. podejmują wszelkie racjonalne działania, aby zminimalizować utrudnienia. Pasażerowi, który zmuszony jest do pozostania w pojeździe przysługuje nieodpłatnie woda i suchy prowiant w przypadku opóźnienia przekraczającego 60 minut.