

§ 28. Pomoc udzielana osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Nieodpłatna pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia „ŁKA” sp. z o.o. zostanie poinformowana z przynajmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem przed planowanym wyjazdem. Jeżeli niepełnosprawny podróżny nie powiadomi „ŁKA” sp. z o.o. o planowanym przejeździe w terminie, o którym mowa wyżej, „ŁKA” sp. z o.o. 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. 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”,
3. W przypadku braku możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, udzielona zostanie telefoniczna lub pisemna odpowiedź odmowna z podaniem przyczyny i informacją o alternatywnych możliwościach realizacji przewozu.
4. 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” sp. z o.o.,
 - d) przystosowania taboru dla potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - e) przystosowania stacji i przystanków do odprawy osób niepełnosprawnych – opis stacji i przystanków znajduje się także na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. 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 przez zarządcę infrastruktury.
 - 2) W zakresie zakupu biletu:
 - a) możliwość zakupu biletu przez osoby z dysfunkcjami słuchu z pomocą Wideotłumacza (elektronicznego tłumacza języka migowego) w kasach własnych „ŁKA” sp. z o.o.,
 - b) możliwość zakupu biletu w kasach biletowych „ŁKA” sp. z o.o. przez osoby o niepełnosprawności ruchowej i o ograniczonej sprawności ruchowej poza kolejnością, zgodnie z § 11 ust. 5 niniejszego Regulaminu,
 - c) możliwość zakupu biletu na pokładzie pociągu „ŁKA” sp. z o.o. bez zgłaszania jego braku do drużyny konduktorskiej, zgodnie z § 11 ust. 2a niniejszego Regulaminu. 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 w pociągu 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” sp. z o.o. nie udziela pomocy w dotarciu na peron stacji lub przystanku. Pomoc w tym zakresie jest udzielana przez pracowników PKP S.A. lub PKP PLK S.A.
5. Przejazd psa asystującego (w tym psa przewodnika), odbywa się na ramach ważności biletu osoby niepełnosprawnej, wymagania dotyczące oznakowania i wymaganych dokumentów określone są z § 21 niniejszego Regulaminu.