

**Zmiana nr 1**  
**Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt**  
**(RPO - ŁKA)**

Obowiązuje od dnia 28 sierpnia 2017 roku

**W Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA) tekst jednolity obowiązujący od 11 grudnia 2016 r., wprowadza się następujące zmiany:**

**1. W ROZDZIALE 2. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT:**

**a) w § 11 ust. 1 pkt 3) otrzymuje brzmienie:**

„3) w pociągach „ŁKA” sp. z o.o.:

a) u obsługi pociągu,

b) w biletomacie mobilnym - wyłącznie na wyjazd w dniu przejazdu oraz w relacji danego pociągu, na zasadach określonych w Regulaminie,”

**b) w § 14 w ust. 2 w pierwszym zdaniu zapis:**

„Przejście podróżnego posiadającego ważny bilet jednorazowy na przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. do pociągu innego przewoźnika na podstawie tego biletu, jest niedozwolone”

zastępuje się zapisem:

„Przejście podróżnego posiadającego ważny bilet jednorazowy na przejazd pociągiem „ŁKA” sp. z o.o. do pociągu innego przewoźnika na podstawie tego biletu, jest niedozwolone, z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 3 Taryfy przewozowej (ŁKA-TP)”.

**2. W ROZDZIALE 4. TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

**w § 23 zostaje dodany ust. 11** otrzymujący brzmienie:

„11. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei [www.pasazer.gov.pl](http://www.pasazer.gov.pl)).

**3. W ROZDZIALE 5. PRZEJAZD OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ**

**w § 28 ust. 4:**

- **pkt 1) lit. e)** na końcu zdania skreśla się sformułowanie „oraz w zakładce „mapa połączeń””;
- **pkt 2)** otrzymuje brzmienie:
  - „2) W zakresie zakupu biletu:
    - a) możliwość zakupu biletu przez osoby z dysfunkcjami słuchu z pomocą Wideo tłumacza (elektronicznego tłumacza języka migowego) w kasach własnych „ŁKA” sp. z o.o. i kasach agencyjnych oraz na pokładzie pociągu u obsługi pociągu,

- b) wsparcie przy zakupie biletu dla osób z niedosłuchem posiadających aparaty słuchowe – kasy własne „ŁKA” sp. z o.o. i kasy agencyjne są wyposażone w pętle indukcyjne,
  - c) 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,
  - d) 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,”;
- **pkt 3) lit. d)** otrzymuje brzmienie:
    - „d) możliwość skorzystania z pomocy tłumacza migowego online na pokładzie pociągu – usługa jest dostępna na tabletach obsługi konduktorskiej. Dostęp i jakość są uzależnione od szybkości łącza internetowego w miejscu korzystania i nie są zależne od przewoźnika,”
  - **w pkt 3)** dodaje się lit. e) o dotychczasowym brzmieniu lit. d).