

Zmiana nr 3
Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt
(RPO - ŁKA)

Obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2016 r.

W Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA) tekst jednolity obowiązujący od 1 sierpnia 2015 r., wprowadza się następujące zmiany:

1. W ROZDZIALE 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- a) w **§ 2** **Objaśnienia określeń i skrótów** zostają dodane pkt. 30 oraz 31 otrzymujące brzmienie:

„30. osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej – osoba, 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 poszczególnych potrzeb takiej osoby;”

„31. pies asystujący – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej, asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu oraz pies sygnalizujący osoby głuchej i niedosłyszącej lub pies sygnalizujący ataki choroby (np. epilepsji, chorób serca)”.

- b) **§ 4 ust. 1 pkt. 12** otrzymuje brzmienie:

„12. pozostawianie zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania psów bez kagańców i smyczy (z wyłączeniem psów asystujących) oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia”;

- c) w **§ 5** zostaje dodany ust. 3 otrzymujący brzmienie:

„3. Bilet jednorazowy może być wydany na przejazd maksymalnie 6 osób, wg taryfy normalnej lub z zastosowaniem jednego rodzaju ulgi”.

- d) **§ 7 ust.1 pkt.1 lit. b** otrzymuje brzmienie:

„b) wycieczkowego, wydanego na przejazd w jedną stronę – 1 dzień”.

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

- a) w **§ 11 w ust. 16**:

- pomiędzy słowami „ust. 2a” a „i ust. 18” dodaje się przecinek oraz zapis „ust. 15 pkt. 1
- w pkt. 4 wyraz „stwierdzającego” zastępuje się wyrazem „potwierdzającego”.

- b) z **§ 15** skreśla się **ust. 3a**;

- c) w **§ 19 w ust. 12** zapis: „w ciągu 14 dni” zastępuje się zapisem: „w ciągu 7 dni”.

3. W ROZDZIALE 3. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH DO POCIĄGU § 21 Przewóz zwierząt domowych:

a) **ust. 2** otrzymuje brzmienie:

„2. Przewóz psa (nie więcej niż jednego), który nie jest umieszczony w pojemniku, pod opieką pełnoletniego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:

1) podróżny posiada ważny bilet z ceną zryczałtowaną na przewóz psa oraz aktualne świadectwo szczepienia psa,

2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z wyjątkiem psa asystującego (będącego przewodnikiem osoby niepełnosprawnej).

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.

Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa.”

b) **ust. 3** otrzymuje brzmienie:

„3. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia.

Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w wagonie, a szczególnie ciszy nocnej; w przeciwnym wypadku obsługa pociągu powinna wskazać podróżnemu inne miejsce lub – w ostateczności poprosić o opuszczenie pociągu”;

c) skreśla się **ust. 4**;

d) skreśla się **ust. 5**;

e) **ust. 6** otrzymuje brzmienie:

„Wysokość opłaty za przewóz psa określona jest w ŁKA-TP (Opłaty zryczałtowane).”

f) skreśla się **ust. 7**.

4. W ROZDZIALE 4. TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMCJI

a) **§ 24 ust. 1** otrzymuje brzmienie:

„1. Reklamacje z tytułu:

- sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od otrzymania wezwania do zapłaty;

- zawarcia umowy przewozu składa się nie później niż w ciągu 1 roku od dnia wykonania usługi przewozu.

Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę stempla pocztowego (jeżeli reklamacja wnoszona jest drogą pocztową) lub datę wpływu reklamacji do przewoźnika (jeżeli jest ona wnoszona osobiście lub drogą elektroniczną).”

b) zostaje dodany **§ 27 Zasady postępowania w razie utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu międzywojewódzkiego** otrzymujący brzmienie:

1. „W przypadku, gdy zaistnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do rozkładu jazdy:

1) Podróżny posiadający bilet jednorazowy ma prawo do:

- a) kontynuacji lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego:
 - w najbliższym dostępnym terminie, albo
 - w późniejszym terminie dogodnym dla podróżnego przy porównywalnych warunkach przewozu;
 - b) zwrotu pełnej należności za bilet, bez potrącania odstępnego - za część lub części niezrealizowanej podróży oraz część lub części już zrealizowanej, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz zapewnieniem w odpowiednich przypadkach bezpłatnego przewozu pierwotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, tj.
 - za całą podróż, jeżeli podróżny zrezygnował z niej na stacji wyjazdu albo
 - za część podróży, która nie została zrealizowana, jeżeli podróżny w trakcie rezygnuje z jej kontynuowania albo
 - za całą podróż, o ile jest ona bezcelowa dla podróżnego, lub jeżeli podróżny wrócił do pierwotnej stacji wyjazdu pierwszym dostępnym pociągiem.
- 2) Podróżny posiadający bilet na przejazdy wielokrotne ma prawo:
- a) odbyć przejazd do stacji przeznaczenia albo
 - b) do przejazdu powrotnego do stacji wyjazdu, w najbliższym dostępnym terminie przy porównywalnych warunkach przewozu, bez konieczności uiszczania dodatkowej opłaty.
2. Warunkiem kontynuacji przejazdu do stacji przeznaczenia dłuższą/inną drogą lub w terminie późniejszym, albo powrotu do stacji wyjazdu – bez uiszczania dodatkowych opłat – jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie jednorazowym o przerwie w ruchu, utracie połączenia/ odwołaniu/opóźnieniu pociągu.
3. Poświadczenie na bilecie o opóźnieniu, odwołaniu pociągu lub utracie połączenia wydawane jest na żądanie podróżnego przez upoważnionych pracowników ŁKA (np. kasjera biletowego, pracownika informacji, pracownika drużyny konduktorskiej) lub upoważnionych pracowników spółki innego przewoźnika kolejowego (kasjera biletowego, pracownika informacji), sprzedającego bilety na przewóz wykonywany przez ŁKA.
4. Zwrot należności za bilet jednorazowy na przejazd, który został przerwany podróżny może uzyskać:
- 1) w dowolnym punkcie odprawy dokonującym sprzedaży biletów ŁKA, w terminie 30 dni od daty pierwszego dnia ważności biletu, lub
 - 2) w drodze pisemnej reklamacji złożonej na zasadach określonych w § 23 w ciągu 1 roku od daty zakupu biletu.
5. Zwrotu należności za wykorzystany bilet jednorazowy (podróżny dojechał do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie ale podróż stała się bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży) oraz bilet powrotny do stacji wyjazdu, podróżny może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 23.”
- c) zostaje dodany **§ 28 Pomoc udzielana osobom niepełnosprawnym** otrzymujący brzmienie:

- “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. 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. 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, 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,
 - 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 przez zarządcę infrastruktury.
 - 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,
 - 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 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 pociągami 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 S.A. 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 lub bezpośrednio do PKP S.A. 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 S.A.”

5. Przejazd psa asystującego (w tym przewodnika) odbywa się w ramach ważności biletu osoby niepełnosprawnej.”