

ROZDZIAŁ 5. PRZEJAZD OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

6

§ 28. Przejazd pasażerów z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Pociągi „ŁKA” sp. z o.o. są przystosowane do przejazdów osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności. 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:
 - 1) udziela pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, która chce skorzystać z pomocy. „ŁKA” sp. z o.o. nie udziela pomocy w dotarciu na peron stacji lub przystanku ani w opuszczeniu peronu stacji lub przystanku.
 - 2) udziela pomocy 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;
3. Pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim powinien:
 - 1) podjechać do drzwi oznaczonych piktogramem osoby na wózku inwalidzkim, gdzie znajduje się winda dla wózków inwalidzkich,
 - 2) po wjeździe do pociągu zająć wyznaczone miejsce dla pasażerów poruszających się na wózkach inwalidzkich,
 - 3) być w trakcie jazdy przypięty pasem bezpieczeństwa, jeśli nie przesiada się na miejsce siedzące.
4. 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.
5. „ŁKA” 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:
 - 1) telefonicznie na numer telefonu: 42 205 55 15,
 - 2) korzystając z interaktywnego formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki www.lka.lodzkie.pl w zakładce „dla pasażera”/”informacje dla osób niepełnosprawnych”,Zgłaszanie przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie jest obowiązkowe za wyjątkiem podróży odbywanych planową Zastępczą Komunikacją Autobusową.
6. W przypadku braku możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, udzielona zostanie ustna lub pisemna odpowiedź odmowna z podaniem przyczyny i informacją o alternatywnych możliwościach realizacji przewozu.
7. „ŁKA” sp. z o.o. oferuje możliwość zakupu biletu lub pozyskania dodatkowych informacji przez osoby z dysfunkcjami słuchu z pomocą Wideotłumacza (tłumacza języka migowego online) w kasach własnych „ŁKA” sp. z o.o. i kasach agencyjnych, a także na pokładzie pociągu. Usługa ta jest również dostępna przez stronę internetową „ŁKA” sp. z o.o. i w Centrum Obsługi Pasażera na Dworcu Łódź Fabryczna. Dostęp i jakość są

uzależnione od szybkości łącza internetowego w miejscu korzystania i nie są zależne od przewoźnika.

8. Kasy biletowe własne i agencyjne, a także pojazdy Impuls II (w 1 oznakowanym członie) są wyposażone w pętle indukcyjne wspomagające słyszenie u osób z niedosłuchem korzystających z aparatów słuchowych. Pasażer powinien we własnym zakresie dokonać konfiguracji aparatu słuchowego samodzielnie lub u protetyka słuchu.
9. Pasażer z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej może dokonać zakupu biletu:
 - 1) w kasie biletowej „ŁKA” sp. z o.o. poza kolejnością, zgodnie z § 11 ust. 5 niniejszego Regulaminu,
 - 2) 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) przez Internet w dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami serwisie <https://koleo.pl/>.