

**Regulamin kolejowych Przewozów pasażerskich Samorządu Województwa
Wielkopolskiego**

**§ 12. Zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby z niepełnosprawnością i
osoby**

o ograniczonej możliwości poruszania się

1. Osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się przewoźnik zapewnia możliwość podróżowania swoimi pociągami, o ile dostępność stacji, peronów i taboru kolejowego na to pozwala. Personel przewoźnika jest zobowiązany do podejmowania wszelkich możliwych działań, aby ułatwić tym osobom dostęp do swoich usług – w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej danej osoby utrudnia samodzielne i bezpieczne korzystanie z nich.

2. Informacje o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów przewoźnika oraz zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się można uzyskać/dokonać wysyłając zapytanie/zgłoszenie na adresy e-mail lub dzwoniąc pod numery telefonów wskazane na stronie internetowej przewoźnika oraz w punktach odprawy.

a) Na stronie internetowej przewoźnika POLREGIO asystę dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się zamówić można również przy użyciu e-Formularza dostępnego w zakładce Obsługa Klienta, Podróż bez barier.

b) Na stronie internetowej przewoźnika KW asystę dla osób o ograniczonej sprawności możliwości poruszania się zamówić można również przy użyciu e-Formularza dostępnego w zakładce Dla pasażera, Informacje dla osób z niepełnosprawnością.

3. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy powinno zawierać następujące informacje:

1) datę przejazdu;

2) relację przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się) z określeniem stacji, na

której potrzebna jest pomoc;

3) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu;

4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego;

5) czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun) lub pies asystujący;

6) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (w przypadku wózka z napędem należy podać wagę

wózka i łączną wagę wózka z osobą) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiających poruszanie

się (chodzik, kule itp.);

7) informację o przewożonym bagażu;

8) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu (np. proponowane miejsce spotkania);

9) nr telefonu lub e-mail osoby zgłaszającej przejazd.

4. Jeżeli z uwagi na istniejące bariery architektoniczne, przyczyny techniczne lub organizacyjne udzielenie pomocy na danej stacji jest niemożliwe, przewoźnik informuje o najbliższej stacji, na której jest możliwe udzielenie pomocy.

5. Przewoźnik, z zastrzeżeniem ust. 4 zapewnia nieodpłatnie pomoc osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy przynajmniej na 24 godziny, przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji. Jeżeli powiadomienia dokonano w czasie krótszym, podejmowane są wszelkie możliwe działania, aby zapewnić pomoc w odbyciu przejazdu. Jeżeli przejazd osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się będzie realizowany więcej niż jednym pociągiem, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej informacji na temat terminu kolejnych przejazdów.

6. Osoba zgłaszająca jest informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić w celu udzielenia pomocy. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 min. przed godziną odjazdu pociągu. Jeżeli nie został określony konkretny termin przybycia osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, osoba ta powinna stawić się w wyznaczonym miejscu nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.

7. Osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego dokumentu przewozu i/lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu oraz zamiaru zmiany umowy przewozu. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przewozu, bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu. W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednie postanowienia §15 i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie Uchwały SWW Nr XLV/1041/18 z dnia 23 kwietnia 2018 r.