

## **§ 9. Wsparcie udzielane osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej**

1. KD w miarę możliwości zapewniają nieodpłatną pomoc osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w zakresie:
  - 1) wskazania połączenia obsługiwane przez tabor posiadający udogodnienia dla tych osób;
  - 2) pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu uruchamianego przez KD w przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, pomoc polega na uruchomieniu/rozłożeniu rampy znajdującej się na wyposażeniu taboru;
  - 3) wskazania miejsca w pociągu i pomocy w jego zajęciu;
  - 4) udzielania w trakcie przejazdu informacji dotyczących podróży (tj. bieżącej lokalizacji, opóźnień etc.);
  - 5) pomocy w dostaniu się do pojazdu komunikacji zastępczej przy planowanej lub awaryjnej zmianie organizacji ruchu pociągów.
2. KD podejmuje wszelkie racjonalne starania w celu zaoferowania pomocy, aby umożliwić osobom wymienionym w ust. 1 dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z tych usług.
3. KD gwarantują udzielenie pomocy pod warunkiem zgłoszenia potrzeby jej udzielenia przynajmniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem podróżnego i podania informacji wskazanych w ust. 5. W przypadku braku zgłoszenia KD nie gwarantują możliwości udzielenia pomocy, podejmą jednak wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna lub o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż.
4. Zgłoszenia można dokonać:
  - 1) telefonicznie pod numerem telefonu +48 76 742 11 12
  - 2) poprzez formularz na stronie internetowej [www.kolejedolnoslaskie.eu](http://www.kolejedolnoslaskie.eu)
  - 3) osobiście w Biurach Obsługi Klienta;
5. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy powinno zawierać następujące informacje:
  - 1) dane kontaktowe osoby niepełnosprawnej lub opiekuna;
  - 2) czy osoba niepełnosprawna będzie odbywać podróż sama;
  - 3) którym pociągiem, na jakim odcinku i w jakim dniu zamierza odbyć podróż;
  - 4) czy planowane są przesiadki na inne pociągi, jeżeli tak, na której stacji i do jakiego pociągu;
  - 5) czy osoba ta porusza się na wózku inwalidzkim, a jeżeli tak:
    - a) czy jest to wózek manualny czy z napędem;
    - b) wymiary wózka tj. (długość, szerokość, wysokość oraz masę) bądź zadeklarowanie, że wózek spełnia wymagania dla wózka przystosowanego do transportu koleją (ust. 6).
6. Z uwagi na bezpieczeństwo podróżnych oraz pracowników udzielenie pomocy możliwe jest osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim przystosowanym do przewozu koleją (§ 2 ust. 40), tj. spełniającym następujące warunki:
  - 1) szerokość 700 mm powiększona, o co najmniej 50 mm z każdej strony na ręce podczas przemieszczania się;
  - 2) długość 1200 mm powiększona o 50 mm na stopy;
  - 3) wysokość maksymalna 1375 mm wraz z użytkownikiem;
  - 4) masa przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca:
    - a) 300 kg w przypadku elektrycznego wózka inwalidzkiego, dla którego nie jest wymagana pomoc w celu przejechania przez urządzenie wspomagające wsiadanie;
    - b) 200 kg w przypadku manualnego wózka inwalidzkiego;
  - 5) wózek zapewnia stabilność i bezpieczeństwo podczas wsiadania i wysiadania z pociągu oraz podczas przejazdu wewnątrz pociągu, w tym przede wszystkim umożliwia jego bezpieczne umieszczenie w oznakowanym miejscu przeznaczonym na wózek inwalidzki;
7. W sytuacji braku możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej KD udzielają odpowiedzi alternatywnej przewozu (inny pociąg, pociąg innego przewoźnika, inny termin podróży)
8. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej zobowiązana jest zgłosić się w wyznaczonym miejscu w terminie określonym przez przewoźnika (nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut, przed planową godziną odjazdu pociągu);
9. Od osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej nie pobiera się odpłaty za wydanie biletu w pociągu.