

## **Zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej (§ 14 RPR)**

1. Osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej PR zapewnia możliwość podróżowania swoimi pociągami, o ile dostępność stacji, peronów i taboru kolejowego na to pozwala. Personel PR 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 PR oraz zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej można uzyskać/dokonać:
  - 1) przy użyciu e-Formularza do zamawiania asysty dla osób o ograniczonej sprawności, dostępnego na stronie internetowej PR w zakładce Obsługa Klienta, Podróż bez barier;
  - 2) telefonując na bezpłatną ogólnopolską infolinię 800 022 222 (z telefonów stacjonarnych) oraz 22 47 32 354 (z telefonów komórkowych), czynną 7 dni w tygodniu – w godzinach podanych na stronie internetowej PR;
  - 3) wysyłając zapytanie/zgłoszenie na adresy e-mail zakładów PR wskazanych na stronie internetowej PR.
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 (chodziki, 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. PR zapewnia nieodpłatnie pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy przynajmniej na 48 godzin, 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 niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej będzie realizowany więcej niż jednym pociągiem, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej informacji na temat terminu kolejnych przejazdów.
5. 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 niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, osoba ta powinna stawić się w wyznaczonym miejscu nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.
6. Jeżeli z uwagi na istniejące bariery architektoniczne, przyczyny techniczne lub organizacyjne udzielenie pomocy na danej stacji jest niemożliwe, PR informuje o najbliższej stacji, na której jest możliwe udzielenie pomocy.
7. Osoba niepełnosprawna i osoba o ograniczonej sprawności ruchowej (w tym opiekun/przewodnik takiej osoby) są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego dokumentu przewozu i/lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu (może od razu zająć wolne miejsce do siedzenia) 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 § 18 i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową, o której mowa w § 1 pkt 18.