

**Regulamin przewozu i obsługi osób ze szczególnymi
potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami**

§1. Zakres stosowania regulaminu

1. Regulamin stosuje się do przewozów w pociągach uruchamianych przez Koleje Śląskie.
2. Regulamin stosuje się łącznie z [Regulaminem przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie](#).

§ 2. Objasnienia pojęć i skrótów

1. **COP** – Centrum Obsługi Pasażera.
2. **KŚ** – Koleje Śląskie Sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach przy ul. Raciborskiej 58, 40-074 Katowice, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód VIII Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 0000357114, NIP: 9542699716, REGON: 241592956, kapitał zakładowy 140.712.000,00 PLN.
3. **RPO – KŚ** – [Regulamin przewozu osób, zwierząt i rzeczy przez Koleje Śląskie](#).
4. **C – KŚ** – [Cennik usług przewozowych](#).
5. **Obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży lub aktywacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach.
6. **Osoba ze szczególnymi potrzebami** – osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami. Przez osobę ze szczególnymi potrzebami należy rozumieć:
 - 1) Osoby na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się;
 - 2) Osoby niewidome i słabowidzące;
 - 3) Osoby głuche i słabosłyszące;
 - 4) Osoby głuchoniewidome;
 - 5) Osoby z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi;
 - 6) Osoby starsze i osłabione chorobami;
 - 7) Kobiety w ciąży;
 - 8) Osoby z małymi dziećmi, w tym z wózkami dziecięcymi;
 - 9) Osoby mające trudności w komunikowaniu się z otoczeniem (także z rozumieniem języka pisanego albo mówionego);
 - 10) Osoby o nietypowym wzroście (w tym również dzieci);
 - 11) Osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem, rowerem,Powyższa definicja ma zastosowanie zarówno do potrzeb czasowych jak i trwałych.
7. **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 społecznym oraz pies sygnalizujący osoby głuchej i niedosłyszącej lub pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca).

8. **ZKA** – Zastępcza Komunikacja Autobusowa.

§ 3. Dostępność KŚ.

1. KŚ dąży do zapewnienia dostępności swojego taboru, miejsc odprawy i obsługi pasażerów oraz usług przewozowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawnymi, w tym w szczególności:
 - 1) Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz.U. 2020 poz. 1062 z późn. zm.),
 - 2) Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z późn.zm.),
 - 3) Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U.UE.L.2007.315),
 - 4) Rozporządzenia Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz.U.UE.L.2014.356.110),
 - 5) Decyzji Komisji 2008/164/WE z dnia 21 grudnia 2007 r. dotyczącej technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu "Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się" transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnej i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości (Dz. Urz. UE L 64 z 07.03.2008 z późn. zm.)
 - 6) Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U.UE.L.2019.151.70).
2. W pojazdach KŚ znajdują się oznakowane miejsca uprzywilejowane z pierwszeństwem dla osób ze szczególnymi potrzebami.
3. Opis dostępności pojazdów KŚ znajduje się w zakładce [Tabor](#) na stronie KŚ (www.kolejeslaskie.com).

§ 4. Zakup biletu i udzielanie informacji

1. Obsługa podróżnych w kasach biletowych KŚ i COP dokonywana jest w kolejności ich zgłaszania się.
2. W kasach biletowych KŚ i COP poza kolejnością obsługiwane są kobiety w widocznej ciąży oraz osoby:
 - 1) z niepełnosprawnością ruchową, w tym osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, z chodzikiem lub o kulach,
 - 2) niewidome,

- 3) z dziećmi do lat 6¹ lub z dziećmi z niepełnosprawnościami,
 - 4) w wieku powyżej 60² lat, mogą one być poproszone o okazanie stosownego dokumentu potwierdzającego wiek,
 - 5) cierpiące na przewlekłe choroby ograniczające sprawność fizyczną, mogą one być poproszone o okazanie dokumentu potwierdzającego stan zdrowia,
 - 6) posiadające bilety, do których zostały wydane karnety, wymagające legalizacji,
 - 7) konwojenci osób aresztowanych lub więźniów.
3. O kolejności obsługi decyduje pracownik kasy, który powinien zaprosić osobę uprawnioną do obsługi poza kolejnością.
4. W przypadku, gdy pracownik kasy nie zauważy lub nie zaprosi osoby ze szczególnymi potrzebami do obsługi poza kolejnością, osoba uprawniona powinna podejść do pracownika i zgłosić potrzebę obsługi poza kolejnością.
5. Osoby:
- 1) z niepełnosprawnościami (w tym opiekun/przewodnik takiej osoby),
 - 2) kobiety w ciąży,
 - 3) starsze (powyżej 60 roku życia)
 - 4) osłabione chorobami
 - 5) z dziećmi w wózku dziecięcym,
 - 6) z czasowymi ograniczeniami (np. złamana kośćcyna dolna)

zwolnione są z obowiązku zgłaszania braku ważnego dokumentu przewozu 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, gdy ciąża, niepełnosprawność lub ograniczenie sprawności ruchowej nie jest widoczne, pasażer może być poproszony o okazanie dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność, ciążę, stan zdrowia lub wiek. W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednie postanowienia RPO-KŚ i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową, o której mowa w C-KŚ.

§ 5. Przejazdy osób na wózkach inwalidzkich

1. Przy drzwiach oznakowanych piktogramem osoby na wózku inwalidzkim znajduje się podnośnik/rampa dla wózków inwalidzkich. Podnośnik/rampa umożliwi wejście/wyjście do/z pociągu pasażerom poruszających się na wózkach inwalidzkich w przypadku, w którym perony znajdują się poniżej/powyżej poziomu wejścia do pojazdu lub są na

¹ Zgodnie ze Standardem świadczenia pomocy w podróży opracowanym w ramach Projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” (Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych).

² Zgodnie ze Standardem świadczenia pomocy w podróży opracowanym w ramach Projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” (Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych).

poziomie wejścia do pojazdu.

2. W przypadku, gdy wejście do pojazdu znajduje się na poziomie peronu możliwe jest wejście/wyjście do/z pociągu przy pomocy dodatkowego wysuwanego stopnia.
3. W przypadku, gdy krawędź peronu jest zlokalizowana powyżej poziomu wejścia do pojazdu wejście i wyjście z pojazdu pasażerów na wózkach inwalidzkich może wymagać użycia przenośnej rampy. Rampa ta jest wykorzystywana każdorazowo, gdy zajdzie taka potrzeba lub podróżny dokonał zgłoszenia pomocy na 24 godziny przez podróżą.
4. Pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim powinien:
 - 1) przed wsiadaniem podjechać do drzwi oznaczonych piktogramem osoby na wózku inwalidzkim, gdzie znajduje się winda/rampa dla wózków inwalidzkich,
 - 2) po wjeździe do pociągu przy pomocy personelu pokładowego 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.
5. Pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim powinien korzystać z wózka, który spełnia wymogi określone w Rozporządzeniu Komisji (UE) Nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz.U.UE.L.2014.356.110). Zgodnie z ww. rozporządzeniem graniczne parametry konstrukcyjne wózka inwalidzkiego przystosowanego do przewozu kolejną są następujące:
 - 1) wymiary podstawowe:
 - a) szerokość 700 mm powiększona, o co najmniej 50 mm z każdej strony na ręce podczas przemieszczania się;
 - b) długość 1 200 mm powiększona o 50 mm na stopy;
 - 2) koła – najmniejsze koło musi być w stanie pokonać szczelinę o szerokości 75 mm w poziomie i różnicę wysokości 50 mm;
 - 3) wysokość – maksimum 1 375 mm wraz z użytkownikiem;
 - 4) łuk skrętu – 1 500 mm;
 - 5) masa:
 - a) przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 300 kg w przypadku elektrycznego wózka inwalidzkiego, dla którego nie jest wymagana pomoc w celu przejechania przez urządzenie wspomagające wsiadanie;
 - b) przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 200 kg w przypadku ręcznego wózka inwalidzkiego,
 - 6) wysokość pokonywanych przeszkód i prześwit pod wózkiem:
 - a) wysokość pokonywanych przeszkód: maximum 50 mm,
 - b) prześwit 60 mm (min.) z kątem nachylenia w górę pod kątem 10o na górze dla ruchu do przodu (pod podpórką pod stopy),

- 7) maksymalne bezpieczne nachylenie, na którym wózek pozostanie stabilny:
 - a) wymagana stabilność dynamiczna we wszystkich kierunkach przy nachyleniu wynoszącym 6 stopni,
 - b) wymagana stabilność statyczna we wszystkich kierunkach (w tym z uruchomionym hamulcem) przy nachyleniu wynoszącym 9 stopni.
- 8) W przypadku osób poruszających się na skuterach elektrycznych, których parametry nie spełniają powyższych parametrów, ze względów bezpieczeństwa podróznego i personelu KŚ, przewoźnik nie gwarantuje pomocy przy wsiadaniu/wysiadaniu z pociągu. Decyzję o możliwości udzielenia pomocy podejmuje Kierownik pociągu.
- 9) Personel pokładowy nie ma prawa podnosić lub przenosić wózka/skutera lub innego urządzenia wraz z pasażerem. Wyjątkiem jest konieczność ewakuacji pasażera.

§ 6. Przejazd psa asystującego

1. Przejazd psa asystującego (w tym psa przewodnika), odbywa się na ramach ważności biletu osoby z niepełnosprawnościami. Nie są pobierane dodatkowe opłaty za jego przejazd.
2. Osoba z niepełnosprawnościami odbywająca przejazd z psem asystującym jest zobowiązana posiadać podczas podróży certyfikat potwierdzający status psa asystującego i aktualne świadectwo szczepienia psa, w tym szczepieniem przeciw wściekliźnie, które należy okazać osobie uprawnionej do kontroli dokumentów przewozu w pociągu na każde jej żądanie.
3. Pies asystujący powinien być wyposażony w uprząż, przy czym osoba niepełnosprawna nie ma obowiązku zakładania psu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa.

§ 7. Pomoc w podróży dla osób ze szczególnymi potrzebami

1. Pociągi KŚ przystosowane są do przejazdów osób ze szczególnymi potrzebami. Pracownicy KŚ 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 udziela pomocy:
 - 1) przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, która chce skorzystać z pomocy,
 - 2) 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) w umieszczeniu bagażu w pociągu.
3. Pomoc udzielana jest w szczególności osobom:
 - 1) na wózkach inwalidzkich, poruszających się o kulach, o ograniczonej możliwości poruszania się;
 - 2) niewidomym i słabowidzącym;

- 3) głuchym i słabosłyszącym;
 - 4) głuchoniewidomym;
 - 5) z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnymi;
 - 6) starszym i osłabionym chorobami;
 - 7) kobietom w ciąży;
 - 8) z małymi dziećmi (do lat 6), w tym z wózkami dziecięcymi;
 - 9) nietypowym wzroście (w tym również dzieci).
4. KŚ nie udziela pomocy w dotarciu na peron stacji lub przystanku ani w opuszczeniu peronu stacji lub przystanku – za pomoc i jakość udzielanej pomocy w dotarciu na peron i poruszaniu się po dworcu odpowiada właściwy zarządca infrastruktury.

§ 8. Zgłaszanie pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami

1. KŚ oferuje możliwość wcześniejszego zgłoszenia pomocy w podróży osobom ze szczególnymi potrzebami. Zgłoszenia te przyjmowane są na 24 godziny przed podróżą³. Powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy można dokonać:
 - 1) mailowo na adres pasazer@kolejeslaskie.pl,
 - 2) telefonicznie na bezpłatny numer telefonu: **+48 32 428 88 88**,
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - 1) imię i nazwisko podróżnego (nieobowiązkowe),
 - 2) datę podróży,
 - 3) relację (stacja/przystanek wyjazdu, stacja/przystanek przyjazdu, stacja/przystanek przesiadania się),
 - 4) planowane godziny odjazdu i przyjazdu,
 - 5) określenie zakresu oczekiwanej pomocy:
 - a) pomoc na terenie miejsca odprawy pasażerskiej (ze wskazaniem stacji/przystanku początkowej i końcowej),
 - b) pomoc przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu,
 - c) pomoc przy zajęciu miejsca w pojeździe,
 - d) przeniesienie bagażu (o wadze maks. 20 kg),
 - e) wniesienie/wyniesienie bagażu,
 - f) pomoc w podróży z przesiadką z możliwością dodania parametrów podróży (tj. stacja początkowa z datą i godziną wyjazdu, stacja końcowa z datą i godziną przyjazdu, nazwa przewoźnika, w przypadku transportu kolejowego numer pociągu, wagonu i miejsca (jeśli dotyczy),

³ Zgodnie ze Standardem świadczenia pomocy w podróży opracowanym w ramach Projektu „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” (Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych).

- 6) rodzaj ograniczenia z określeniem rodzaju zaopatrzenia ortopedycznego
 - 7) liczbę osób potrzebujących pomocy,
 - 8) informację, czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun/asystent) lub pies asystujący,
 - 9) preferowaną przez podróżnego formę kontaktu (np. mail, telefon, SMS).
3. Podróżny otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia. Potwierdzenie dotyczy jedynie przyjęcia zamówienia i musi zawierać:
- 1) nazwę podmiotu, który zgłoszenie przyjął,
 - 2) informację dotyczącą zgłoszonej pomocy w podróży,
 - 3) numer zgłoszenia,
 - 4) przewidywany czas potwierdzenia możliwości realizacji pomocy,
 - 5) kontakt do podmiotu, który zgłoszenie przyjął (numer telefonu, adres email).
4. Wzór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia pomocy w podróży określa Załącznik nr 1 do Regulaminu.
5. W przypadku potwierdzenia możliwości realizacji pomocy w podróży – podróżny otrzymuje potwierdzenie udostępniane w dogodnej dla niego formie, w szczególności w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej systemu rezerwacji biletów na stronie KŚ w zakładce [Twoje bilety](#) lub w formacie tekstowym z wykorzystaniem poczty elektronicznej z możliwością jego wydrukowania lub przesłania pliku na urządzenie podróżnego.
6. Potwierdzenie powinno być dostępne również z elektronicznym biletem z możliwością jego odczytu na urządzeniu podróżnego.
7. Potwierdzenie realizacji pomocy w podróży powinno zawierać informacje o:
- 1) miejscu spotkania,
 - 2) dacie i godzinie spotkania,
 - 3) zakresie świadczonej pomocy (np. pomocy na terenie dworca/stacji, pomocy przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu, pomocy przy zajęciu miejsca w pojeździe, pomocy w podróży z przesiadką),
 - 4) relacji podróży (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się),
 - 5) w przypadku podróży skomunikowanej – nazwę przewoźnika, numer wagonu i miejsca, jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem z rezerwacją miejsc,
 - 6) informacjach ułatwiających podróżnemu identyfikację osób realizujących pomoc wraz z danymi kontaktowymi do nich,
 - 7) danych kontaktowych (numer telefonu, adres email lub kontakt SMS) do pracownika odpowiedzialnego za realizację pomocy po stronie przewoźnika lub zarządcy miejsca odprawy pasażerskiej lub zarządcy infrastruktury.
8. W przypadku braku możliwości udzielenia pomocy w podróży – podróżny otrzymuje informację udostępnianą w dogodnej dla niego formie, w szczególności w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej systemu rezerwacji biletów, na

stronie KŚ (www.kolejeslaskie.com) w zakładce **Twoje bilety** lub w formacie tekstowym z wykorzystaniem poczty elektronicznej z możliwością jej wydrukowania lub przesłania pliku na urządzenie podróżnego.

9. Informacja powinna być dostępna również z elektronicznym biletem z możliwością jej odczytu na urządzeniu podróżnego.
10. W przypadku braku możliwości realizacji pomocy należy:
 - 1) podać przyczyny braku pomocy (np. brak możliwości organizacji pomocy na dworcu/stacji lub dworcach/stacjach np. ze względu na brak pracowników, awaria sprzętu wspomagającego poruszanie się, prace remontowo-budowlane), brak miejsc lub brak wagonu dostosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnościami),
 - 2) wskazać inne możliwości podróży (np. zmiana daty podróży, zmiana dworca/stacji, możliwość realizacji podróży bez możliwości zapewnienia pomocy na dworcu/stacji).
11. Ewentualne zmiany planu podróży lub zakresu pomocy każdorazowo powinny być uzgadniane z podróżnym i wymagają jego akceptacji.
12. Proponowane zmiany muszą gwarantować bezpieczeństwo podróżnego i możliwość realizacji podróży.
13. KŚ przyjmuje również zgłoszenia przejazdu na podróże realizowane przez innych przewoźników, a także zgłoszenia potrzeby otrzymania pomocy w poruszaniu się po budynkach dworców kolejowych i w dotarciu na peron.
14. KŚ zastrzega, iż w przypadku innych przewoźników lub zarządców infrastruktury może być konieczne dokonanie zgłoszenia na 48 godzin przed podróżą. KŚ, po otrzymaniu zgłoszenia pomocy na terenie dworca lub podróży skomunikowanej, jedynie przekazuje zgłoszenie do właściwego podmiotu i nie ponosi odpowiedzialności za jakość pomocy przez niego udzielanej.
15. Jeżeli nie dokonano powiadomienia w terminie, o którym mowa w ust. 1, KŚ podejmuje wszelkie działania dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba z niepełnosprawnością mogła odbyć podróż.
16. Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem, że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przejazdów.
17. KŚ wskazuje punkt i określa godzinę, o której osoba z niepełnosprawnością powinna stawić się, w celu udzielenia stosownej pomocy. Określona godzina nie może przekraczać 60 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu, którym zamierza podróżować osoba z niepełnosprawnością. Jeżeli nie została określona konkretna godzina zgłoszenia się osoby z niepełnosprawnością, osoba ta powinna stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż na 30 minut przed rozkładową godziną odjazdu pociągu.
18. W pociągach KŚ wyznacza się miejsca dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
19. Wyznaczone miejsca oznacza się w sposób trwały za pomocą piktogramów.
20. Stacje zatrzymania pociągów KŚ, z określeniem ich przystosowania do potrzeb osób z niepełnosprawnością, pociągi przystosowane do przewozu osób z niepełnosprawnością poruszających się na wózkach inwalidzkich podane są do publicznej wiadomości w rozkładzie

jazdy oraz [stronie KŚ](#) oraz stronie [PKP S.A.](#).

21. Zgłaszanie przejazdu osoby z niepełnosprawnością nie jest obowiązkowe za wyjątkiem podróży odbywanych planową Zastępczą Komunikacją Autobusową.
22. O formie udzielenia odpowiedzi decyduje podróżny.

§ 9. Autobusowa komunikacja zastępcza na czas planowych zamknięć torowych

1. Informacja o dostępności pojazdów ZKA dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się podawana jest do wiadomości w rozkładzie jazdy oraz na stronie KŚ.
2. Przewóz osób ze szczególnymi potrzebami ZKA jest świadczony bez uprzedniego zgłoszenia we wszystkich pojazdach do tego przystosowanych na liniach KŚ zgodnie z informacjami o ZKA, które są każdorazowo publikowane na [stronie KŚ \(www.kolejeslaskie.com\)](#) oraz zgodnie z informacjami w rozkładzie jazdy.
3. W przypadku autobusów ZKA niedostosowanych do przewozu osób z niepełnosprawnościami, przewóz osób poruszających się na wózkach inwalidzkich jest możliwy wyłącznie po zgłoszeniu takiej potrzeby na 24 godziny przed planowanym wyjazdem w sposób zgodny z § 8.
4. Osobom ze szczególnymi potrzebami udzielana jest nieodpłatna pomoc przy wysiadaniu i wsiadaniu z pojazdów. Pomoc udzielana jest przez personel pokładowy ZKA.
5. Osoby z widoczną niepełnosprawnością, rodzice z małymi dziećmi, kobiety w ciąży i osoby starsze mają pierwszeństwo przy wejściu na pokład ZKA.
6. Opiekunowie przewożonych w wózkach dzieci zobowiązani są do zabezpieczenia dziecka przed wypadnięciem z wózka (poprzez zapięcie pasów, szelek bądź innego wyposażenia wózka) oraz do zabezpieczenia wózka przed przemieszczaniem się wewnątrz pojazdu.

§ 10. Autobusowa komunikacja zastępcza w sytuacjach awaryjnych

1. W przypadku awarii taboru, zdarzeń kolejowych, może nastąpić konieczność ewakuacji pasażerów z pociągu i uruchomienia nieplanowej autobusowej komunikacji zastępczej:
 - 1) Obsługa pociągu dokłada wszelkich starań, aby zapewnić pasażerom z niepełnosprawnością i pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwość przejścia do pojazdu komunikacji zastępczej w sposób bezpieczny.
 - 2) W przypadku osób poruszających się na wózkach elektrycznych każdy przypadek jest rozpatrywany indywidualnie w zależności od okoliczności zdarzenia lub awarii. W sytuacji niezagrażającej zdrowiu i życiu pasażera z uwagi na jego bezpieczeństwo, możliwe jest pozostawienie wyżej wymienionego pasażera w pojeździe do czasu jego uruchomienia i przejazdu do najbliższej stacji/przystanku. W takiej sytuacji pracownicy KŚ podejmują wszelkie racjonalne działania, aby zminimalizować utrudnienia.

Załączniki

Załącznik nr 1 Wzór potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia pomocy w podróży

Potwierdzenie zgłoszenia pomocy w podróży nr

Możliwość realizacji pomocy polegającej na(np. pomocy na terenie dworca/stacji, pomocy przy wsiadaniu do/wysiadaniu z pojazdu, pomocy przy zajęciu miejsca w pojeździe, pomocy w podróży z przesiadką, zostanie potwierdzona maksymalnie w ciągu 5 godzin.

W przypadku pytań prosimy o kontakt pod nr tel..... lub adres email....., nazwa podmiotu.

