



**ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA**

# **Regulamin**

**obsługi osób z niepełnosprawnością  
i osób o ograniczonej możliwości poruszania się  
(w tekście prostym)**



## § 1. Zakres stosowania regulaminu

1. Ten regulamin jest dla osób z niepełnosprawnością.
2. Ten regulamin jest dla osób, które mają trudności z poruszaniem się, np. osoba z dzieckiem w wózku, osoba starsza, osoba ze złamaną nogą.
3. Ten regulamin opisuje co robić, żeby bezpiecznie podróżować pociągami ŁKA.
4. W pociągach ŁKA obowiązują też zasady opisane w innym regulaminie pt. *Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółka z o. o.*

## § 2. Nasze pociągi

1. Nasze pociągi są nowe i wygodne dla wszystkich ludzi.
2. Nasze pociągi mają tabliczki z informacjami w alfabecie Braille.
3. Niektóre pociągi mają pętlę indukcyjną. Pętla nie działa w całym pociągu. Żeby korzystać z pętli poszukaj tego znaku:



4. Żeby korzystać z pętli indukcyjnej, ustaw aparat w tryb cewki T.
5. Konduktorzy mogą połączyć się z tłumaczem języka migowego przez Internet. Czasami może nie być zasięgu.
6. W pociągach są specjalne miejsca dla osób z niepełnosprawnością i osób z trudnościami w poruszaniu się. Żeby usiąść na specjalnym miejscu poszukaj tego znaku:



### § 3. Kupowanie biletu

7. Sprzedawcy w kasach biletowych mogą połączyć się z tłumaczem języka migowego przez Internet. Jeśli potrzebujesz tłumacza, poproś o połączenie się z tłumaczem.

W kasach biletowych są pętle indukcyjne. Żeby korzystać z pętli indukcyjnej, ustaw aparat w tryb cewki T.

8. Możesz kupić bilet bez kolejki, jeżeli:
  - a. widać, że masz niepełnosprawność ruchu, np. jeździsz na wózku albo używasz chodzika lub kul
  - b. jesteś z małym dzieckiem (do 4 lat) albo jesteś z dzieckiem z niepełnosprawnością
  - c. masz więcej niż 70 lat; pokaż w kasie dokument, żeby udowodnić, że masz więcej niż 70 lat
  - d. masz przewlekłą chorobę i ciężko ci się poruszać, pokaż dokument, żeby udowodnić, że masz chorobę
9. Jeżeli masz niepełnosprawność albo masz trudności z poruszaniem się, możesz kupić bilet u konduktora. Wejdź do pociągu, usiądź i poczekaj aż przyjdzie konduktor, żeby sprawdzić bilety. Pokaż konduktorowi dokumenty, że jesteś osobą niepełnosprawną. Powiedz konduktorowi, że masz trudności z poruszaniem się.

### § 4. Infolinia i informacje

1. Jeśli przed podróżą potrzebujesz informacji o przysługujących Ci ulgach, cenie biletu albo rozkładzie jazdy, możesz zadzwonić na infolinię, zapytać o informacje w kasie biletowej, u konduktora albo w Centrum Obsługi Pasażera.
2. Na infolinię możesz zadzwonić samodzielnie na numer 887 879 980 (koszt jak za połączenie lokalne).
3. Na infolinię możesz zadzwonić z pomocą tłumacza języka migowego. Możesz dzwonić od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00.



Wejdź na stronę <http://wideotlumacz.lka.lodzkie.pl>. Wybierz przycisk „Połącz”:



4. Możesz zapytać o informacje w Centrum Obsługi Pasażera na Dworcu Łódź Fabryczna.  
Centrum Obsługi Pasażera jest przy wejściu od strony parkingu Park&Ride przy ulicy Rodziny Scheiblerów.  
Jeśli jesteś osobą niewidomą, użyj aplikacji Totupoint, żeby znaleźć wejście do Centrum Obsługi Pasażera.
5. Możesz zapytać o informacje konduktora. Konduktor w pociągu może połączyć się z tłumaczem języka migowego online. Tłumacz online jest od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00. Czasami może nie być zasięgu.

## § 5. Przejazdy osób na wózkach

1. Nasze pociągi mają podnośniki dla wózków, wysuwany dodatkowy próg lub przenośne rozkładane rampy. Dzięki temu możesz bezpiecznie wejść do pociągu i wyjść z niego.
2. Nie możesz samodzielnie uruchomić podnośnika, progu i rampy. Zawsze poproś o pomoc konduktora.
3. Aby szybciej i łatwiej wejść do pociągu, możesz zgłosić nam na minimum 24 godziny przed podróżą, którym pociągiem będziesz jechać. Wtedy konduktor będzie na ciebie od razu czekać przy pociągu przy drzwiach oznakowanych dużym piktogramem wózka inwalidzkiego, żeby pomóc Ci wejść do pociągu.



4. Jeżeli poruszasz się na wózku:
  - a. przed wsiadaniem podjedź do drzwi oznaczonych piktogramem osoby na wózku, bo tam jest winda,
  - b. w pociągu zajmij specjalne miejsce dla pasażerów poruszających się na wózkach,
  - c. w trakcie jazdy pozostań przypięty pasem bezpieczeństwa
5. W pociągu korzystaj z wózka, który jest przystosowany do przewozu koleją:
  - d. wymiary podstawowe:
    - i. szerokość 700 mm powiększona, o co najmniej 50 mm z każdej strony na ręce podczas przemieszczania się;
    - ii. długość 1 200 mm powiększona o 50 mm na stopy;
  - e. koła – najmniejsze koło musi być w stanie pokonać szczelinę o szerokości 75 mm w poziomie i różnicę wysokości 50 mm;
  - f. wysokość – maksimum 1 375 mm wraz z użytkownikiem;
  - g. łuk skrętu – 1 500 mm;
  - h. masa:
    - i. wózek elektryczny - 300 kg przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem)
    - ii. wózek ręczny - 200 kg przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem)
  - i. wysokość pokonywanych przeszkód i prześwit pod wózkiem:
    - i. wysokość pokonywanych przeszkód: maximum 50 mm,
    - ii. prześwit 60 mm (min.) z kątem nachylenia w górę pod kątem 10 stopni na górze dla ruchu do przodu (pod podpórką pod stopy),
  - j. maksymalne bezpieczne nachylenie, na którym wózek pozostanie stabilny:
    - i. stabilność dynamiczna we wszystkich kierunkach przy nachyleniu wynoszącym 6 stopni,
    - ii. stabilność statyczna we wszystkich kierunkach (w tym z uruchomionym hamulcem) przy nachyleniu wynoszącym 9 stopni.



## **§ 6. Przejazd psa asystującego lub psa przewodnika**

1. Nie musisz kupować biletu dla twojego psa asystującego/psa przewodnika.

Jeżeli jedziesz w pociągu z psem asystującym/pssem przewodnikiem musisz mieć dokumenty, które udowodnią, że twój pies ci asystuje. Musisz też mieć świadectwo szczepienia psa. Jeżeli konduktor poprosi, pokaż mu te dokumenty.

Jeżeli jedziesz w pociągu z psem asystujących/pssem przewodnikiem załóż mu uprząż. Nie musisz mu zakładać kagańca. Nie musisz prowadzić go na smyczy.

## **§ 7. Pomoc dla osób z niepełnosprawnością i osób, które mają trudnościami w poruszaniu się**

1. Nasze pociągi są przystosowane do potrzeb różnych osób. Nasi pracownicy starają się, żeby wszyscy pasażerom mogli skorzystać z tych samych usług w pociągu.

Jeżeli masz trudności konduktorzy pomogą ci:

- a. wsiąść i wysiąść z pociągu
- b. zająć i opuścić miejsce w pociągu
- c. umieścić bagaż.

Konduktorzy nie pomogą ci dojść na peron ani opuścić peron. Jeśli potrzebujesz takiej pomocy skontaktuj się z obsługą dworca lub zgłoś nam swój przejazd – poinformujemy w Twoim imieniu obsługę dworca.

## **§ 8. Zgłaszanie przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby, która ma trudności w poruszaniu się**

1. Możesz wcześniej, najpóźniej 24 godziny przed odjazdem pociągu, zgłosić, że będziesz jechał. Żeby to zgłosić:
  - a. wejdź na stronę internetową [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl) i wypełnić formularz online, formularz jest w zakładce „dla pasażera” / „informacje dla osób z niepełnosprawnością”, albo
  - b. zadzwoń na numer 887 879 980

Przyjmujemy zgłoszenia przejazdu we wszystkich pociągach. Przyjmujemy zgłoszenia pomocy w poruszaniu się po budynkach dworców kolejowych. Przyjmujemy zgłoszenia pomocy w dotarciu na peron. Zgłoś się do nas minimum 24 godzin przed podróżą. Przyjmiemy zgłoszenie i prześlemy je do odpowiednich przewoźników. Nie jesteśmy odpowiedzialni za działanie tych firm.

Jeżeli zamiast pociągu jest zaplanowana Autobusowa Komunikacja Zastępcza to koniecznie zgłoś się do nas minimum 24 godziny przed podróżą.



Jeżeli nie będziesz mógł pojechać, ponieważ autobus jest niedostosowany, dostaniesz informację ustną albo na piśmie. Dostaniesz informacje, dlaczego nie możesz pojechać. Dostaniesz też informacje, w jaki inny sposób możesz pojechać.

## **§ 9. Autobusowa komunikacja zastępcza na czas planowych zamknięć torów**

1. Autobusowa Komunikacja Zastępcza oznacza, że zamiast pociągu podjedzie przystosowany autobus albo pojazd specjalistyczny.
2. Autobusy zastępcze (Autobusowa Komunikacja Zastępcza) mają swoje zasady bezpiecznego podróżowania.
3. Na przystankach zastępczych albo na stronie internetowej [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl) poszukaj informacji o przystosowaniu autobusów.
4. Jeżeli korzystasz z wózka lub chodzika albo masz inne trudności z poruszaniem się to potrzebujesz pojazdu specjalistycznego. Zgłoś się do nas minimum 24 godziny przed podróżą.
5. Przystanki zastępcze są w innych miejscach niż przystanki kolejowe. Jeżeli przystanek zastępczy jest dalej niż 2 km od przystanku kolejowego, pojazd specjalistyczny zawiezie Cię tam, gdzie chcesz. Pojazd specjalistyczny nie może Cię zawieźć dalej niż 4 km od przystanku kolejowego.
6. Osoby z widoczną niepełnosprawnością, rodzice z małymi dziećmi i osoby starsze mają pierwszeństwo przy wejściu do autobusu zastępczego.
7. Pracownicy ŁKA pomogą Ci wsiąść do autobusu zastępczego i wysiąść z niego. Musisz 24 godziny wcześniej zgłosić potrzebę pomocy. Pracownicy ŁKA nie pomagają dotrzeć do przystanku autobusu zastępczego.
8. Nieskładanych wózków dziecięcych nie można przewozić autobusem zastępczym. Można przewieźć tylko złożony wózek dziecięcy. Jeżeli masz ze sobą wózek dziecięcy, pracownicy ŁKA pomogą Ci wsiąść i wysiąść z autobusu zastępczego. Musisz wcześniej zgłosić potrzebę pomocy.

## **§ 10. Autobusowa komunikacja zastępcza w sytuacjach awaryjnych**

1. Jeżeli będzie awaria pociągów albo wypadek to musisz opuścić pociąg. Wtedy podjedzie autobus zastępczy.
  - a. Konduktorzy pomogą ci przejść z pociągu do autobusu zastępczego.
  - b. Jeżeli poruszasz się na wózku, słuchaj poleceń konduktorów. Konduktorzy powiedzą, co powinieneś zrobić. Czasami bezpiecznie jest zostać w pociągu i poczekać na usunięcie awarii. Jeżeli tak się stanie i awaria będzie trwała dłużej niż 60 minut, dostaniesz za darmo wodę i suchy prowiant.

