



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

# **REGULAMIN**

## **OBŚLUGI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ**

## Spis treści

<b>§ 1. Zakres stosowania regulaminu.....</b>	<b>3</b>
<b>§ 2. Objasnienia pojęć i skrótów .....</b>	<b>3</b>
<b>§ 3. Dostępność taboru „ŁKA” sp. z o.o. ....</b>	<b>3</b>
<b>§ 4. Zakup biletu i udzielanie informacji.....</b>	<b>4</b>
<b>§ 5. Przejazdy osób na wózkach inwalidzkich.....</b>	<b>5</b>
<b>§ 6. Przejazd psa asystującego .....</b>	<b>6</b>
<b>§ 7. Pomoc udzielana osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej .....</b>	<b>6</b>
<b>§ 8. Zgłaszanie przejazdu osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej .....</b>	<b>7</b>
<b>§ 9. Autobusowa komunikacja zastępcza na czas planowych zamknięć torowych .....</b>	<b>7</b>
<b>§ 10. Autobusowa komunikacja zastępcza w sytuacjach awaryjnych.....</b>	<b>8</b>

## § 1. Zakres stosowania regulaminu

1. Regulamin ma zastosowanie do przewozów w pociągach uruchamianych przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o..
2. Regulamin stosuje się łącznie z Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółka z o. o. (RPO-ŁKA).

## § 2. Objaśnienia pojęć i skrótów

1. **„ŁKA” sp. z o.o.** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o. zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710, zwana dalej „ŁKA” Sp. z o.o., „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” lub „przewoźnikiem”,
2. **RPO - ŁKA** - Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółka z o. o.
3. **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;
4. **Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do poszczególnych potrzeb takiej osoby;
5. **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).
6. **Bus** – pojazd którym realizowana jest Zastępcza Komunikacja Autobusowa.
7. **Obsługa busa** – pracownicy drużyny konduktorskiej lub inni pracownicy „ŁKA” sp. z o.o. 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.
8. **Pojazd specjalistyczny** - pojazd o specjalistycznej konstrukcji i wyposażeniu, przeznaczonym do przewozu osób niepełnosprawnych, w tym poruszających się na wózkach inwalidzkich.

## § 3. Dostępność taboru „ŁKA” sp. z o.o.

1. „ŁKA” sp. z o.o. oferuje przewozy wyłącznie nowoczesnymi pociągami spełniających wymogi 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 lub decyzji Komisji 2008/164/WE z dnia 21 grudnia 2010r. dotyczącą technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu „Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się” transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości, zmienioną decyzją Komisji 2012/464 z dnia 23 lipca 2012r., zmieniającą decyzję 2006/861/WE, 2008/163/WE, 2008/164/WE, 2008/217/WE, 2008/231/WE, 2008/232/WE, 2008/284/WE, 2011/229/UE, 2011/274/UE, 2011/275/UE, 2011/291/UE i 2011/314/UE.

2. Wszystkie pojazdy posiadają oznakowanie w alfabecie Braille.
3. Pojazdy Impuls II są w jednym członie wyposażone w pętlę indukcyjną. Pasażer powinien we własnym zakresie dokonać konfiguracji aparatu słuchowego samodzielnie lub u protetyka słuchu.
4. Na pokładach pociągów pracownicy drużyny konduktorskiej posiadają możliwość połączenia się za pośrednictwem tabletów z tłumaczem języka migowego online – Wideotłumacz. Dostęp i jakość połączenia są uzależnione od szybkości łącza internetowego w miejscu korzystania i nie są zależne od przewoźnika.
5. W pojazdach znajdują się oznakowane miejsca uprzywilejowane z pierwszeństwem dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

#### **§ 4. Zakup biletu i udzielanie informacji**

1. W kasach biletowych własnych i agencyjnych (Łódź Kaliska, Łódź Fabryczna, Pabianice, Sieradz), w Centrum Obsługi Pasażera „ŁKA” sp. z o.o. na Dworcu Łódź Fabryczna pracownicy „ŁKA” sp. z o.o. posiadają możliwość połączenia się za pośrednictwem tabletów z tłumaczem języka migowego online – Wideotłumacz. Połączenie jest realizowane na życzenie pasażera.
2. Udostępnia się połączenie z infolinią „ŁKA” sp. z o.o. w asyście tłumacza języka migowego online poprzez stronę internetową <http://wideotlumacz.lka.lodzkie.pl/>. Po wybraniu przycisku „rozpocznij połączenie” pasażer łączy się z tłumaczem języka migowego, który wykona połączenie z infolinią „ŁKA” sp. z o.o.. Usługa ta jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00.
3. Kasy biletowe własne i agencyjne (Łódź Kaliska, Łódź Fabryczna, Pabianice, Sieradz) oraz Centrum Obsługi Pasażera „ŁKA” sp. z o.o. na Dworcu Łódź Fabryczna są wyposażone w stacjonarne pętli indukcyjne. Pasażer powinien we własnym zakresie dokonać konfiguracji aparatu słuchowego samodzielnie lub u protetyka słuchu.
4. W kasach biletowych „ŁKA” sp. z o.o. poza kolejnością obsługiwane są kobiety w widocznej ciąży, oraz osoby:
  - a. o widocznej niepełnosprawności ruchowej, w tym osoby poruszające się na wózku inwalidzkim z chodzikiem lub o kulach,
  - b. z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi,
  - c. w wieku powyżej 70 lat, mogą one być poproszone o okazanie stosownego dokumentu potwierdzającego wiek,
  - d. cierpiące na przewlekłe choroby ograniczające sprawność fizyczną, mogą one być poproszone o okazanie dokumentu potwierdzającego stan zdrowia.

5. Pasażer z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej może dokonać zakupu biletu na pokładzie pociągu „ŁKA” sp. z o.o. bez zgłaszania jego braku do drużyny konduktorskiej, zgodnie z § 11 RPO-ŁKA. Odprawa podróżnych niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się odbywa się podczas kontroli biletów i nie jest pobierana opłata za wydanie biletu w pociągu. W przypadku, gdy niepełnosprawność lub ograniczenie sprawności ruchowej nie jest widoczne, pasażer może być poproszony o okazanie dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność, ciążę, stan zdrowia lub wiek.

## **§ 5. Przejazdy osób na wózkach inwalidzkich**

1. Przy drzwiach oznakowanych piktogramem osoby na wózku inwalidzkim znajduje się podnośnik dla wózków inwalidzkich. Podnośnik umożliwia wejście/wyjście do/z pociągu pasażerom poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz pasażerom poruszającym się przy pomocy chodzików i kul, w przypadku, w którym perony znajdują się poniżej poziomu wejścia do pojazdu lub są na 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 progu (pojazdy Flirt) lub przy pomocy przenośnej rozkładanej rampy (pojazdy Impuls) niwelujących odstęp między podłogą pojazdu a krawędzią peronu. Nie ma wówczas potrzeby uruchamiania podnośnika, o którym mowa w ust. 1.
3. W przypadku, gdy krawędź peronu jest zlokalizowana powyżej poziomu wejścia do pojazdu (między innymi w przypadku stacji: Warszawa Zachodnia, Warszawa Centralna, Warszawa Wschodnia) wejście i wyjście z pojazdu pasażerów na wózkach inwalidzkich może wymagać użycia przenośnej rampy. Rampa ta jest dostępna w pojeździe w przypadku wcześniejszego zgłoszenia przejazdu na 24 godziny przed podróżą.
4. Punkty 1-3 nie mają zastosowania w przypadku uruchamiania zastępczej komunikacji autobusowej. Zasady korzystania z autobusowej komunikacji zastępczej określono w §9.
5. Pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim powinien:
  - a. przed wsiadaniem podejść do drzwi oznaczonych piktogramem osoby na wózku inwalidzkim, gdzie znajduje się winda dla wózków inwalidzkich,
  - b. po wjeździe do pociągu zająć wyznaczone miejsce dla pasażerów poruszających się na wózkach inwalidzkich,
  - c. być w trakcie jazdy przypięty pasem bezpieczeństwa, jeśli nie przesiada się na miejsce siedzące.
6. 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 z dnia 12 grudnia 2014 r.). Zgodnie z ww. rozporządzeniem graniczne parametry konstrukcyjne wózka inwalidzkiego przystosowanego do przewozu kolejną są następujące:
  - a. 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;
- b. koła – najmniejsze koło musi być w stanie pokonać szczelinę o szerokości 75 mm w poziomie i różnicę wysokości 50 mm;
- c. wysokość – maksimum 1 375 mm wraz z użytkownikiem;
- d. łuk skrętu – 1 500 mm;
- e. masa:
  - i. 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;
  - ii. przy pełnym obciążeniu wózka z użytkownikiem (oraz z ewentualnym bagażem) wynosząca 200 kg w przypadku ręcznego wózka inwalidzkiego
- f. 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 10o na górze dla ruchu do przodu (pod podpórką pod stopy),
- g. maksymalne bezpieczne nachylenie, na którym wózek pozostanie stabilny:
  - i. wymagana stabilność dynamiczna we wszystkich kierunkach przy nachyleniu wynoszącym 6 stopni,
  - ii. wymagana stabilność statyczna we wszystkich kierunkach (w tym z uruchomionym hamulcem) przy nachyleniu wynoszącym 9 stopni.

## **§ 6. Przejazd psa asystującego**

1. Przejazd psa asystującego (w tym psa przewodnika), odbywa się na ramach ważności biletu osoby niepełnosprawnej. Nie są pobierane dodatkowe opłaty za jego przejazd.
2. Osoba niepełnosprawna odbywająca przejazd z psem asystującym jest zobowiązana posiadać podczas podróży certyfikat potwierdzający status psa asystującego i aktualne świadectwo szczepienia psa, które należy okazać osobie uprawnionej do kontroli dokumentów przewozu w pociągu na każde jej żądanie.
3. Pies asystujący powinien być wyposażony w uprzęż, 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 udzielana osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej**

1. Pociągi „ŁKA” sp. z o.o. są przystosowane do przejazdów osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności. Pracownicy „ŁKA” sp. z o.o. 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:
  - a. przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, która chce skorzystać z pomocy,
  - b. 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,
  - c. w umieszczeniu bagażu w pociągu,
3. „ŁKA” sp. z o.o. 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 przejazdu osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej**

1. „ŁKA” sp. z o.o. oferuje możliwość wcześniejszego zgłoszenia przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Zgłoszenia te przyjmowane są na 24 godziny przed podróżą. Powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy można dokonać:
  - a. korzystając z interaktywnego formularza dostępnego na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl) w zakładce „dla pasażera”/”informacje dla osób niepełnosprawnych”,
  - b. telefonicznie na numer telefonu: 887 879 980, koszt, jak za połączenie lokalne,
2. „ŁKA” sp. z o.o. 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. „ŁKA” sp. z o.o. zastrzega, iż w przypadku innych przewoźników lub zarządców infrastruktury może być konieczne dokonanie zgłoszenia na 48 godzin przed podróżą. „ŁKA” sp. z o.o. jedynie przekazuje zgłoszenie do właściwego podmiotu i nie ponosi odpowiedzialności za jakość pomocy przez niego udzielanej.
3. Zgłaszanie przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie jest obowiązkowe za wyjątkiem podróży odbywanych planową Zastępczą Komunikacją Autobusową.
4. W przypadku braku możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, udzielona zostanie ustna lub pisemna odpowiedź odmowna z podaniem przyczyny i informacją o alternatywnych możliwościach realizacji przewozu.

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

1. Warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt w przewozach wykonywanych w pojazdach Zastępczej Komunikacji Autobusowej określa Regulamin przewozu zastępczą komunikacją autobusową.

2. Przewóz będzie realizowany w szczególności autobusem rejsowym odpowiednio przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych lub pojazdem specjalistycznym w zależności od stopnia i rodzaju niepełnosprawności/ ograniczeń sprawności ruchowej oraz potrzeb zgłoszonych przez pasażera z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej. Informacja o dostępności busów będzie podana do wiadomości na przystankach ZKA oraz na stronie internetowej [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl).
3. Przewóz osób poruszających się na wózkach inwalidzkich transportem specjalistycznym jest możliwy wyłącznie po zgłoszeniu takiej potrzeby na 24 godziny przed planowanym wyjazdem w sposób zgodny z § 6.
4. W przypadku, gdy odległość najbliższego przystanku zastępczej komunikacji autobusowej od stacji/przystanku kolejowego przekracza 2 km, przewóz pojazdem specjalistycznym może odbywać się w odmiennej relacji, niż przejazd autobusowy pod warunkiem, iż cel/początek nie znajduje się w odległości dalszej, niż 4 km od stacji/przystanku kolejowego. Gdy odległość najbliższego przystanku autobusowego od stacji/przystanku kolejowego nie przekracza 2 km, przewóz pojazdem specjalistycznym odbywa się w relacji takiej samej, jak przejazd autobusowy i następować będzie z/do przystanku zastępczej komunikacji autobusowej.
5. Osoby z widoczną niepełnosprawnością, rodzice z małymi dziećmi i osoby starsze mają pierwszeństwo przy wejściu na pokład Busa.
6. Przewóz autobusem wózków dziecięcych nieskładanych nie jest możliwy. Przewóz wózka dziecięcego jest możliwy wyłącznie, gdy jest on złożony. „ŁKA” sp. z o.o. oferuje pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu pod warunkiem jej wcześniejszego zgłoszenia w sposób zgodny z § 6.
7. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej udzielana jest nieodpłatna pomoc przy wysiadaniu i wsiadaniu z pojazdów. Jest ona zapewniana, jeżeli o potrzebie jej udzielenia „ŁKA” sp. z o.o. zostanie poinformowana z przynajmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem przed planowanym wyjazdem w sposób zgodny z § 6. W przypadku braku takiego zgłoszenia pomoc udzielana jest wyłącznie w sytuacji obecności obsługi busa. Wykluczeniu podlega pomoc w zakresie dotarcia na przystanek – takiej pomocy w przypadku przystanków zastępczej komunikacji autobusowej nie udziela PKP S.A. lub PKP PLK S.A.

## **§ 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:
  - a. 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.
  - b. 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 „ŁKA” Sp. z o.o. podejmują wszelkie racjonalne działania, aby zminimalizować utrudnienia. Pasażerowi, który zmuszony jest do pozostania w pojeździe przysługuje nieodpłatnie woda i suchy prowiant w przypadku opóźnienia przekraczającego 60 minut.

**ZMIANY**

Lp.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis wnoszącego zmianę
	Data	Nr			
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Uwaga: przy wprowadzaniu zmian w tekście Regulaminu należy wskazać numer porządkowy zmiany