

## Pomoc w podróży nie tylko dla osób z niepełnosprawnością

14.07.2023

Okres wakacyjny to czas wzmożonych podróży. Wiele osób może otrzymać asystę czyli pomoc w podróży koleją. Wystarczy tylko zgłosić taką potrzebę. Z asysty mogą skorzystać osoby o ograniczonej możliwości poruszania się. Kategoria ta obejmuje nie tylko osoby z niepełnosprawnością. Na pomoc mogą liczyć pasażerowie z małymi dziećmi, kobiety w ciąży czy seniorki i seniorzy. Ważne jest jednak, by osoby takie zgłosiły swój przejazd z 24-godzinnym wyprzedzeniem. Pozwoli to na uniknięcie kłopotów i stresu w podróży koleją.

Wraz z wejściem w życie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 zmieniły się przepisy dotyczące praw pasażerów. Między innymi do 24 godzin został skrócony czas na zgłoszenie potrzeby asysty podczas wejścia na pokład pociągu czy poruszania się na terenie peronu i dworca kolejowego.

Za osoby o ograniczonej mobilności uznaje się nie tylko podróżnych z niepełnosprawnością narządów ruchu. Takie same prawa przysługują innym osobom o ograniczonej (stale lub czasowo) możliwości poruszania się oraz podróżnym z niepełnosprawnością intelektualną. Są to m.in. osoby poruszające się o kulach, pasażerowie z dysfunkcją narządu wzroku lub słuchu, seniorzy i seniorki oraz kobiety w ciąży. Pomoc taka przysługuje również pasażerom z małymi dziećmi,

szczególnie podróżującymi w wózkach.

Warunkiem skorzystania z pomocy jest powiadomienie przedsiębiorstwa kolejowego przynajmniej 24 godziny przed planowaną podróżą.

Najprostszym rozwiązaniem jest przekazanie powiadomienia przewoźnikowi, z którego usług będziemy korzystać. Na jego stronie internetowej znajdziemy numer telefonu, adres mailowy lub formularz zgłoszeniowy. Jeżeli podróż będzie odbywała się z przesiadką, wystarczy powiadomić jedno z przedsiębiorstw. W tym przypadku bardzo ważne jest podanie wszystkich danych dotyczących kolejnych etapów przejazdu, co pozwoli na przekazanie zgłoszenia innym podmiotom.

Jeśli nie dokonamy wcześniejszego zgłoszenia chęci skorzystania z pomocy, zarówno przedsiębiorstwa kolejowe, jak i zarządcy stacji w dalszym ciągu powinni dołożyć starań, aby umożliwić nam odbycie podróży. Nie zawsze będzie to jednak możliwe.

Zgodnie z przepisami to przewoźnik zapewnia pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, natomiast zarządca stacji pomaga przy poruszaniu się po terenie dworca.

Nowe rozporządzenie wskazuje sytuacje, w których pomoc powinna zostać udzielona oraz kiedy przedsiębiorstwa kolejowe mogą odmówić jej zapewnienia. Co do zasady przedsiębiorstwa kolejowe nie powinny wymagać, by osobie z niepełnosprawnością towarzyszyła inna osoba, dopuszczone jest

jednak wprowadzenie takiego wymogu w szczególnych sytuacjach. Pamiętajmy także, że nie wszystkie stacje i przystanki są dostępne dla podróżnych o ograniczonej możliwości poruszania się. Kiedy na stacji lub przystanku nie ma obsługi, pomoc może być udzielona jedynie przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu.

Ważne jest, aby przed podróżą ustalić, jakiego rodzaju pomocy będziemy potrzebowali. W związku z tym, zgłaszając potrzebę udzielenia asysty, wskażmy dokładnie trasę i godziny przejazdu, określmy rodzaj pomocy, poinformujmy, czy posiadamy większy bagaż itd. Formularze zgłoszeniowe opracowane przez przewoźników mogą zawierać prośbę o przekazanie dodatkowych danych. Gdy kontaktujemy się z przewoźnikiem telefonicznie, wszystkie niezbędne pytania zada nam konsultant. Następnie zostaniemy powiadomieni, czy i na jakich zasadach pomoc może być udzielona. W wyznaczonym miejscu powinniśmy się stawić nie później niż 30 minut przed odjazdem pociągu.

Wcześniejsze zgłoszenie potrzeby pomocy i zaplanowanie podróżny pomoże nam w bezpiecznym i komfortowym dotarciu do celu naszej podróży.

Więcej na temat zgłoszenia pomocy asysty na dworcu na [stronie PKP S.A.](#)

Więcej na temat zgłoszenia pomocy u przewoźników kolejowych [na stronach internetowych przewoźników](#) lub pod numerami telefonów infolinii przewoźników.

## WAŻNE LINKI

- [Wykaz](#) stacji kolejowych
- [Lista dworców](#) na których świadczona jest pomoc
- [Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady \(UE\) 2021/782](#)