

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/kolejowe-faq/osoby-z-niepelnosprawno/20093,Podroz-osob-o-ograniczonej-mozliwosci-poruszania-sie.html>
28.04.2024, 12:36

Podróż osób o ograniczonej możliwości poruszania się

Każda osoba, której sytuacja wymaga specjalnej uwagi ze względu na ograniczoną możliwość poruszania się na skutek jakiegokolwiek niepełnosprawności fizycznej czy umysłowej bądź na skutek wieku (różnie określanego u różnych przewoźników), może liczyć na bezpłatną pomoc podczas korzystania z transportu kolejowego.

W praktyce oznacza to między innymi osoby:

- poruszające się na wózkach,
- osoby mające trudności z chodzeniem,
- osoby niewidome i niedowidzące,
- osoby głuche i niedosłyszące,
- osoby z upośledzeniem w zakresie komunikacji (tj. osoby, które mają problemy z komunikowaniem się lub rozumieniem języka pisanego albo mówionego, osoby z upośledzeniem funkcji czuciowych bądź upośledzeniem psychicznym lub intelektualnym),
- osoby niskiego wzrostu.

Do osób o ograniczonej możliwości poruszania się nie zalicza się osób uzależnionych od alkoholu lub narkotyków.

Osoby o widocznej niepełnosprawności ruchowej, w tym poruszające się na wózku, a także osoby niewidome, które nie posiadają ważnego biletu, nie muszą zgłaszać się do obsługi pociągu – mogą kupić bilet podczas kontroli bez dodatkowej opłaty.

Osoby podróżujące z rowerem z mocy prawa nie są traktowane jako osoby o ograniczonej możliwości poruszania się. Niektórzy przewoźnicy (np. POLREGIO) dopuszczają jednak możliwość zakupu biletu przez rowerzystów podczas kontroli bez konieczności wcześniejszego zgłoszenia się do obsługi.

W przypadku całkowitej lub częściowej utraty albo uszkodzenia sprzętu osób o ograniczonej możliwości poruszania się przedsiębiorstwo kolejowe musi wypłacić podróżnemu

odszkodowanie.

Przewoźnicy kolejowi i zarządcy stacji mają obowiązek udzielania pasażerom o ograniczonej możliwości poruszania się pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu. Pasażer może także uzyskać wsparcie przy przemieszczaniu się po terenie dworca.

W przypadku potrzeby tego typu pomocy należy skontaktować się z przewoźnikiem bądź zarządcą stacji/dworca z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym. Przepisy wymagają, by zrobić to co najmniej 24 godziny przed planowaną podróżą, jednakże późniejsze zgłoszenie nie wyklucza udzielenia asysty, choć może okazać się, że podmioty kolejowe nie zdążą zorganizować pomocy i przekażą odmowę.

Zgłoszenie o potrzebie uzyskania pomocy powinno zawierać:

- imię i nazwisko,
- dane kontaktowe (najlepiej numer telefonu),
- liczbę osób, które będą odbywały przejazd,
- rodzaj niepełnosprawności,
- czy podróżny porusza się na wózku (jakim) lub czy używa innego sprzętu ułatwiającego poruszanie się (jakiego),
- datę podróży oraz planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu,
- relację (stacja odjazdu i przyjazdu, ewentualnie stacja przesiadkowa) z określeniem, na jakiej stacji potrzebna jest pomoc,
- informację, czy podróżny posiada bilet na przejazd, czy konieczny jest zakup biletu; jeżeli podróżny posiada już bilet na przejazd, należy podać numer wagonu i miejsca, o ile podróż będzie odbywała się pociągiem (wagonem) z rezerwacją miejsc,
- informację, jaka pomoc będzie potrzebna,
- informację, czy w podróży będzie towarzyszył opiekun lub pies asystujący,
- informację o bagażu,
- dodatkowe informacje, np. proponowane miejsce spotkania z osobą udzielającą pomocy.

Niezbędne informacje na temat udzielania pomocy na terenie dworców kolejowych znajdują się na stronie

<https://www.pkp.pl/pl/dworce/informacje-dla-pasazerow-niepelnosprawnych-lub-o-ograniczonej-sprawnosci-ruchowej>.

O tym, czy i w jakim zakresie dana stacja (perony oraz drogi dojścia do nich) jest dostosowana do obsługi osób z niepełnosprawnością, dowiesz się klikając w Portalu Paszera obok nazwy stacji w piktoqram osoby na wózku: <https://portalpaszera.pl/KatalogStacji>

Dane kontaktowe przewoźników kolejowych do zgłaszania przejazdu osób z niepełnosprawnością:

przewoźnik	kontakt telefoniczny	kontakt mailowy/formularz zgłoszeniowy
Arriva RP	56 681 45 54 - opłata zgodna z taryfą operatora 703 302 333 - całodobowa infolinia (2,08 zł/min połączenia)	info.kolej@arriva.pl sekretariat_rp@arriva.pl https://arriva.pl/25/pomoc-osobom-niepelnosprawnym
Koleje Dolnośląskie	76 742 11 12 - Biuro Obsługi Klienta	informacja@kolejedolnoslaskie.eu https://kolejedolnoslaskie.pl/kontakt-2/
Koleje Małopolskie	790 374 036 czynny całodobowo	dyspozytor@kolejmalopolskie.com.pl
Koleje Mazowieckie - KM	22 364 44 44 czynny całodobowo	
Koleje Śląskie	727 030 303 czynny całodobowo	pasazer@kolejeslaskie.com
Koleje Wielkopolskie	19 757 - całodobowa infolinia (1,29 zł/min. połączenia dla abonentów TK Telekom, w innych przypadkach zgodna z taryfą operatora).	dyspozytura@koleje-wielkopolskie.com.pl lub za pośrednictwem formularza kontaktowego
Łódzka Kolej Aglomeracyjna	887 879 980 lub 42 205 55 15 (koszt jak za lokalne połączenie u danego operatora)	formularz zgłoszeniowy - https://lka.lodzkie.pl/informacje-dla-osob-niepelnosprawnych/
PKP Intercity	42 205 45 31 - całodobowa infolinia 22 391 97 57 - dla połączeń realizowanych z zagranicznych sieci telekomunikacyjnych (opłata zgodna z taryfą operatora)	formularz zgłoszeniowy - https://www.intercity.pl/pl/site/dla-paszera/informacje/informacje-dla-osob-niepelnosprawnych-i-o-ograniczonej-sprawnosci-ruchowej/pomocniczy-formularz-zgloszeniowy.html
PKP SKM w Trójmieście	58 721 12 11	formularz zgłoszeniowy - https://www.skm.pkp.pl/dla-paszera/formularz-kontaktowy-dla-niepelnosprawnych
POLREGIO	800 022 222 (dla telefonów stacjonarnych) Infolinia czynna 7 dni w tygodniu od 7:00 do 23:00	formularz zgłoszeniowy - https://polregio.pl/pl/podroz-bez-barierz/formularz
SKM w Warszawie	22 699 71 95 - czynny w godzinach 8.00-16.00	formularz zgłoszeniowy - https://www.skm.warszawa.pl/strefa-paszera/formularz-zgloszenia-przejazdu-osoby-niepelnosprawnej-i-lub-osob-o-ograniczonej-sprawnosci-ruchowej/
WKD	22 755 70 82 - dyspozytor czynny całodobowo	formularz zgłoszeniowy - https://wkd.com.pl/dla-paszeraow/dla-osob-z-niepelnosprawnosciami/formularz-zgloszenia
Leo Express	+420 220 311 700	info@leoexpress.pl

Obsługa nie udzieliła Ci pomocy? Złóż reklamację u przewoźnika lub skargę do Urzędu Transportu Kolejowego. Tu znajdziesz [dane teleadresowe Urzędu](#).