

Kategoria

[Informacje dla osób z niepełnosprawnością](#)

Zgłoszenie przejazdu

Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy podczas przejazdu pociągiem Kolei Mazowieckich

Osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się Spółka KM podczas wsiadania/wysiadania do/z pociągu zapewnia nieodpłatną pomoc, jeżeli o potrzebie jej udzielenia przewoźnik został powiadomiony co najmniej 24 godziny przed sytuacją, w której ta pomoc będzie potrzebna, na czynny całodobowo telefon kontaktowy nr **22 364 44 44** lub na adres e-mail: informacja@mazowieckie.com.pl.

Podróżny zgłaszając potrzebę udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się podczas przejazdu pociągiem KM obowiązany jest podać:

1. planowaną datę, godzinę i relację przejazdu, z uwzględnieniem ewentualnych przesiadek;
2. czy zachodzi potrzeba zapewnienia pomocy na stacji przesiadania się (jakiej?);
3. numer telefonu podróznego odbywającego podróż, lub dane kontaktowe opiekuna;
4. rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia w możliwości poruszania się;
5. czy osoba z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się odbywa podróż sama;
6. czy porusza się na wózku inwalidzkim, jeżeli tak, to na jakim (elektrycznym, składanym, ręcznym), o jakich gabarytach lub czy korzysta z jakiegoś sprzętu ortopedycznego (kule, chodzik);
7. inne istotne okoliczności zgłaszanego przejazdu, np. czy podróżny odbywa przejazd z psem, z bagażem ręcznym lub rowerem itp.

Warunkiem udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się jest również zgłoszenie się przez ww. osobę w miejscu i terminie wskazanym przez przewoźnika (nie wcześniej niż na 60 minut i

nie później niż na 30 minut przed odjazdem pociągu).

Podróżny, który skorzysta z przejazdu pociągiem Kolei Mazowieckich i będzie kontynuował podróż pociągami innych przewoźników (tzw. podróż z przesiadkami), to w ramach mechanizmu jednego powiadomienia powinien w swoim zgłoszeniu uwzględnić również dane dotyczące kolejnych etapów podróży tzn.:

1. nazwę przewoźnika lub przewoźników, którymi podróżny będzie kontynuował podróż;
2. godzinę i relację przejazdu dla każdego przejazdu;
3. numer(y) pociągu(ów);
4. jakiej pomocy oczekuje od obsługi każdego pociągu;
5. czy zachodzi potrzeba zapewnienia pomocy na stacji przesiadania;
6. czy podróżny posiada bilet(y) (nr miejsca).

Podróżnemu korzystającemu z biletu okresowego, który pozwala na zrealizowanie wielu podróży, wystarczy jedno powiadomienie o potrzebie udzielenia pomocy, pod warunkiem, że zostanie przekazana wystarczająca informacja dotycząca terminu kolejnych podróży w terminie co najmniej 24 godzin przed sytuacją, w której taka pomoc będzie potrzebna po raz pierwszy, na czynny całodobowo telefon kontaktowy nr **22 364 44 44** lub na adres e-mail: informacja@mazowieckie.com.pl.

Więcej informacji o prawach pasażera znajduje się na stronie przygotowanej przez Urząd Transportu Kolejowego www.pasazer.info.pl.

Dostępność infrastruktury kolejowej do potrzeb osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

Informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym wykaz stacji i przystanków osobowych z rodzajem dostępności i wykazem urządzeń umożliwiających ww. osobom korzystanie infrastruktury dworcowo-peronowej są dostępne i na bieżąco aktualizowane na Portalu Pasażera w Katalogu Stacji Kolejowych: <https://portalpasazera.pl/KatalogStacji>.

Dostępność na dworcach/stacjach kolejowych usługi asysty dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

Informacje o stacjach/dworcach, na których świadczona jest usługa asysty dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się są

dostępne i na bieżąco aktualizowane na stronie Spółki PKP S.A.:

<https://www.pkp.pl/pl/dworce/informacje-dla-pasazerow-niepelnosprawnych...>