

Zmiana nr 4

Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę Koleje Mazowieckie-KM” (RP-KM)

W Regulaminie przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę Koleje Mazowieckie-KM” (RP-KM), obowiązującym od 14 lipca 2008 r. wprowadza się w sposób odrębny następujące zmiany:

1) w Spisie treści (str. 4) dodaje się:

„§ 10a Pomoc i wsparcie udzielane osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej..... 11”;

2) w § 2:

a) dodaje się punkty 23 i 24 w brzmieniu:

23) **Rozporządzenie Nr 1371/2007** – Rozporządzenie (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. *dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz. Urz. UE L Nr 315, poz. 14 z późn. zm.), w zakresie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 25 maja 2011r. (Dz. U. Nr 117, poz. 683);

24) **osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** - każda 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 szczególnych potrzeb takiej osoby;”

b) dotychczasowe oznaczenia punktów od nr 23 – 29 otrzymują numerację odpowiednio 25-31,

c) zapis nowego pkt. 28 otrzymuje brzmienie:
„28) MWW – Wydział Windykacji”;

d) zapis nowego pkt. 29 otrzymuje brzmienie:
„29) sekcja – Sekcja Obsługi Podróżnych”;

2) § 5 otrzymuje brzmienie:

„§ 5 Informacja o usługach

1. KM informuje o:

- 1) zasadach zawarcia, zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu;
- 2) rozkładzie jazdy pociągów;
- 3) najniższych opłatach za przejazd/przewóz; oraz najdogodniejszej drodze przewozu;
- 4) warunkach dostępu i dostosowaniu pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej oraz warunkach przewozu rowerów;
- 5) usługach dostępnych w pociągu;
- 6) procedurach związanych z wnoszeniem skarg i reklamacji oraz trybem ich rozpatrywania i udzielania odpowiedzi;
- 7) zakazie palenia tytoniu w pociągach.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, podaje się w sposób zwyczajowo przyjęty.

3. Ponadto informacje o usługach KM udzielane są bezpośrednio:
 - 1) w punktach odprawy;
 - 2) w pociągu; przez kierownika pociągu/konduktora;
 - 3) telefonicznie pod nr telefonu 22 47-37-900.
4. Na stacjach/przystankach osobowych, na których jest czynna kasa biletowa, w wymiarze i stopniu uzależnionym od potrzeb i możliwości KM, zamieszcza się odpowiednio poniższe informacje:
 - 1) zakres czynności i godziny otwarcia kasy;
 - 2) możliwość nabycia biletu na przejazd/przewóz:
 - a) w pociągu,
 - b) w biletomatach,
 - c) za pośrednictwem innych form dystrybucji, np.: przez komórkę, przez Internet;
 - 3) wybrane informacje z TP-KM i RP-KM;
 - 4) rozkład jazdy pociągów;
 - 5) o możliwości przejazdu pociągami KM osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz o warunkach dostępu do tych pociągów oraz o udogodnieniach w nich, pod nr telefonu kontaktowego 783 910 289 czynnego codziennie w godz. 8.00-15.00;
 - 6) nazwy i adresy jednostek KM właściwych do rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków;
 - 7) o prawach i obowiązkach pasażera, wynikających z Rozporządzenia WE Nr 1371/2007;
 - 8) dane kontaktowe organów właściwych do rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych Rozporządzeniem WE Nr 1371/2007 oraz adres Urzędu Transportu Kolejowego ul. Chałubińskiego 4, 00-928 Warszawa, email: utk@utk.gov.pl;
 - 9) inne ogłoszenia i informacje np. o ofertach KM, procedurach wnoszenia skarg i reklamacji.
5. Na stacjach, na których nie ma kasy biletowej zamieszcza się odpowiednio informacje, o których mowa w pkt. 2-9. Ponadto zamieszcza się informacje o najbliższym punkcie odprawy, w którym:
 - 1) można nabyć bilet na przejazd/przewóz;
 - 2) obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępna pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
6. Na stronie internetowej KM zamieszczony jest szczegółowy wykaz wszystkich stacji/przystanków osobowych pod względem dostosowania do odprawy osób niepełnosprawnych.”

3) dodaje się § 10a w brzmieniu:

„§ 10a Pomoc i wsparcie udzielane osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. KM stosuje niedyskryminujące zasady korzystania z przewozu pociągami KM osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, w miarę możliwości KM zapewnia możliwość swobodnego podróżowania swoimi pociągami. Pracownicy KM zobowiązani są do podejmowania wszelkich racjonalnych starań, w celu zapewnienia osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do swoich usług. Dotyczy to również podróży z przesiadkami lub przejściem do pociągu innego przewoźnika.
3. Informacje o dostępności do pociągów KM, o udogodnieniach zastosowanych w pociągach KM dla niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej udzielane są bezpośrednio w punktach informacyjnych, punktach odprawy, telefonicznie, na stronie

www.mazowieckie.com.pl (patrz § 5 ust. 4).

4. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania/ wysiadania do/z pociągu KM zapewnia nieodpłatna pomoc. Warunkiem jest powiadomienie przewoźnika przez osobę potrzebującą pomocy o potrzebie udzielenia takiej pomocy przynajmniej na 48 godzin przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji/przystanku.
5. Zgłoszenia o potrzebie udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przyjmowane są pod nr telefonu kontaktowego 783 910 289 czynnego codziennie w godz. 8.00-15.00. Zgłaszający obowiązany jest podać:
 - 1) datę i godzinę przejazdu;
 - 2) relację przejazdu;
 - 3) czy osoba niepełnosprawna posiada bilet na przejazd;
 - 4) imię i nazwisko oraz nr telefonu podróznego lub dane kontaktowe osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany;
 - 5) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróznego;
 - 6) czy osoba niepełnosprawna odbywa podróż sama;
 - 7) czy porusza się na wózku inwalidzkim, jeżeli tak, to na jakim (elektryczny, składanym, ręczny) lub korzysta z jakiegoś sprzętu ortopedycznego (kule, chodzik itp.)
 - 8) inne istotne okoliczności zgłaszanego przejazdu, np. czy podrózny odbywa przejazd z psem, z bagażem ręcznym lub rowerem itp.
6. Zgłaszający informowany jest o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podrózny powinien się stawić - nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu).
7. Jeśli nie dokonano powiadomienia zgodnie z ust. 4, np. w kasie biletowej lub u drużyny konduktorskiej danego pociągu, a również, kiedy KM nie ma możliwości w tej sytuacji wyznaczyć osób do pomocy osobie niepełnosprawnej lub ograniczonej sprawności ruchowej, podejmowane są wszelkie racjonalne i stosowne wysiłki, by osoby te mogła odbyć podróż.
8. Jeżeli udzielenie pomocy osobie niepełnosprawnej nie jest możliwe - dotyczy to stacji o utrudnionym dostępie do peronów, ze względu na istniejące bariery architektoniczne, na których nie ma personelu oraz z przyczyn technicznych i organizacyjnych, niemożliwy jest przewóz osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej - wówczas osoba wyznaczona/pracownik, do którego zgłosiła się osoba niepełnosprawna, informują ww. osobę o stacji dostosowanej i stacji, na której obecny jest personel udzielający bezpośrednio pomocy osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej (na stacjach i p.o. wywieszono informację/ogłoszenie dotyczące najbliższej stacji dostosowanej i stacji, na której obecny jest personel udzielający bezpośrednio pomocy osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej z podanym nr telefonu, pod którym taką informację można uzyskać, ponadto na stronie internetowej www.mazowieckie.com.pl – zakładka „Prawa i obowiązki pasażerów” zamieszczono ww. informacje oraz wykaz zawierający warunki techniczne stacji /przystanków KM).”