# Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością

INTE
GRA
CJA

Redakcja: Konstancja Zofia Tanjga
Rysunki: Katarzyna Pac-Raszewska
Przygotowanie do druku: Katarzyna Pac-Raszewska

URZĄD TRANSPORTU KOLEJOWEGO

Urząd Transportu Kolejowego
Al. Jerozolimskie 134
02-305 Warszawa
www.utk.gov.pl

INTE GRA CJA

Fundacja Integracja
ul. Dzielna 1, 00-162 Warszawa
e-mail: integracja@integracja.org
tel.: 22 530 65 70

Warszawa, 2016
Druk: Horyzont Drukarnia http://www.studiohoryzont.pl/
Publikacja jest bezpłatna

creative commons Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością by Fundacja Integracja is licensed under a Creative Commons Uznanie autorstwa - Bez utworów zależnych 3.0 Polska License. Permissions beyond the scope of this license may be available at www.futbolbezbarier.org.

ISBN 978-83-941023-4-0

# Wstęp

Szanowni Państwo,

Urząd Transportu Kolejowego przekazuje Państwu przygotowaną wspólnie z Fundacją Integracja publikację Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością.

Kolejarze i pracownicy kolei są osobami, które jako pierwsze mają kontakt na dworcach czy w pociągach z osobami niepełnosprawnymi i o ograniczonej sprawności ruchowej. To od tego pierwszego kontaktu, nawet jeśli dotyczy on dostępności stron internetowych, często zależy jak niepełnosprawni będą postrzegać kolej, czy będą korzystać z usług Państwa firm. Naszym celem jest, aby Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością pomógł Państwu w niesieniu pomocy osobom niepełnosprawnym. Często pracę na kolei określa się jako służbę. Jesteśmy przekonani, że jednym z jej aspektów powinno być służenie pomocą osobom, które na co dzień muszą pokonywać wiele barier.

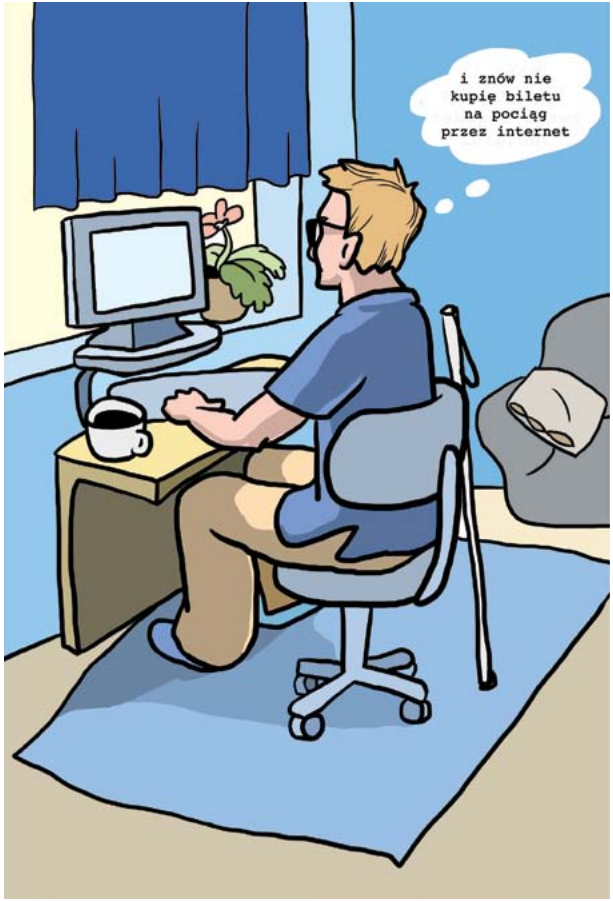
Poradnik ma charakter praktyczny. Podpowiada jak nawiązać kontakt z osobami z różnymi niepełnosprawnościami. Ten pierwszy krok jest niezbędny, aby zrobić następne, gdyż nawet najlepsze rozwiązania techniczne nie zastąpią zwykłej ludzkiej życzliwości. Zapraszamy Państwa do współpracy, ponieważ tylko razem możemy dokonać więcej.

Ignacy Góra
Prezes
Urzędu Transportu Kolejowego

Piotr Pawłowski
Prezes
Fundacji Integracja

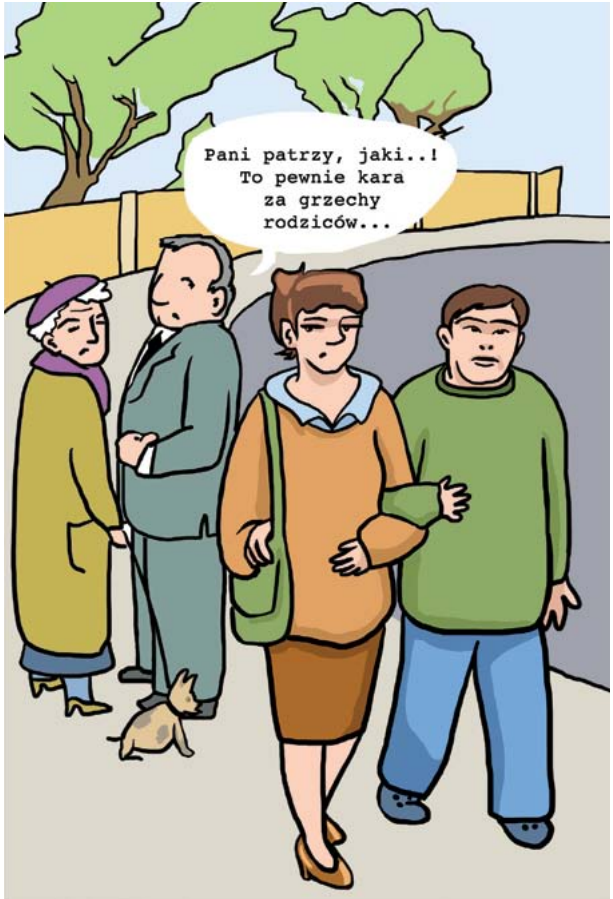
Nie głaszcz i nie rozpraszaj psa przewodnika – pies pracuje!

Pamiętaj, że wózek, kule czy laska należą do sfery osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.



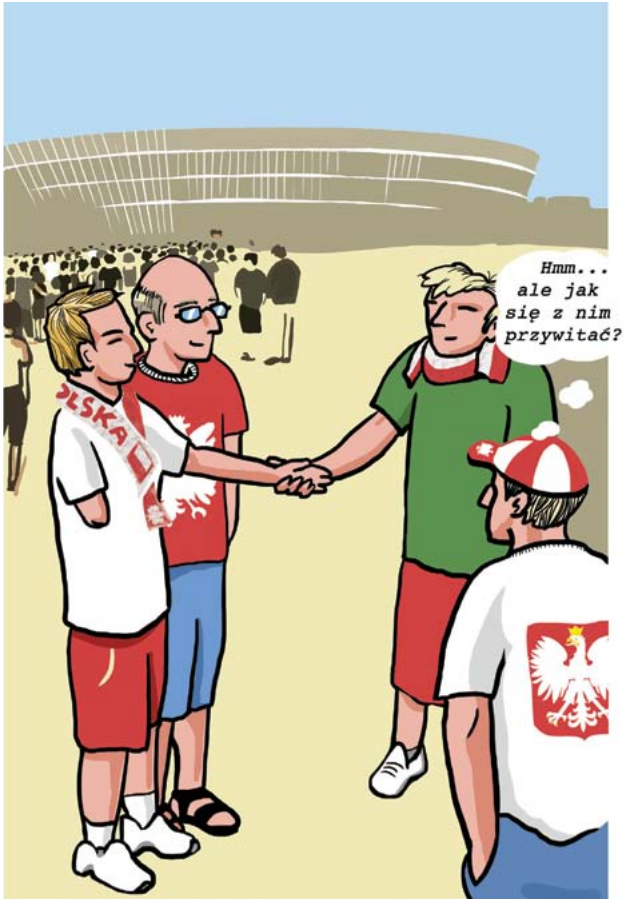

Zadbaj o dostępność Twojej strony internetowej dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
Więcej na **dostepnestrony.pl**

Odśnieżony podjazd ułatwi osobie niepełnosprawnej dostęp na stację.



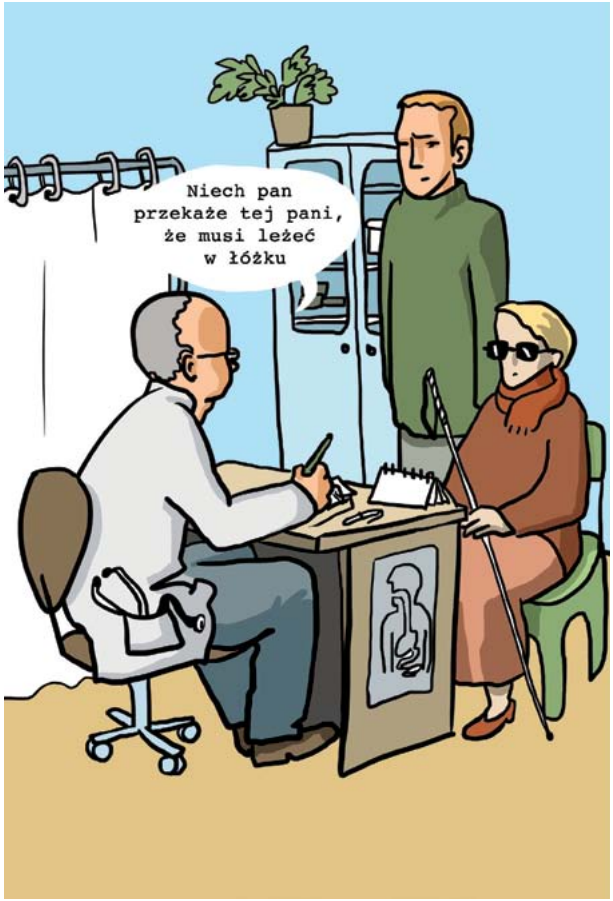

Dziecko z wadami wrodzonymi (np. z zespołem Downa) może przyjść na świat w każdej rodzinie.

Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku – cofnij się dwa kroki lub usiądź.




Witając się z osobą, która ma np. amputowaną rękę, śmiało uściśnij jej drugą.

Jeśli chcesz pomóc osobie na wózku wsiąść lub wysiąść np. z pociągu, najpierw zapytaj ją, jak to zrobić.




Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do osoby towarzyszącej.

Zawsze używaj słów i zwrotów, które funkcjonują w codziennym kontakcie – nie bój się powiedzieć osobie niewidomej „do zobaczenia".

Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie.
Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi,
poproś ją o powtórzenie lub zapisanie słów.

Bądź cierpliwy i wyrozumiały
– osoba z niepełnosprawnością potrzebuje
niekiedy więcej czasu, aby coś zrobić.

Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie, bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz. Kluczowe informacje zapisz na kartce.

Pamiętaj, że miejsca oznaczone kopertą są przeznaczone dla kierowców z niepełnosprawnością. Wymagają oni więcej miejsca przy wsiadaniu i wysiadaniu z auta.

Witając się z osobą niewidomą, dotknij ją lekko w ramię i przedstaw się.

Zapytaj, czy możesz pomóc i w jaki sposób.

Dla osób poruszających się o kulach stanie jest bardzo uciążliwe.

# Podstawowe prawa pasażerów w ruchu kolejowym

Prawa pasażerów w transporcie kolejowym podlegają ochronie, zgodnie z unijnym rozporządzeniem nr 1371/2007 z 23 października 2007 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Pasażerowi przysługuje prawo do m.in.: uzyskania kompleksowej informacji przed rozpoczęciem podróży oraz w jej trakcie, uzyskania odszkodowania w przypadku opóźnienia połączenia, udzielenia pomocy w przypadku opóźnienia pociągu, a także, w przypadku osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej, do otrzymania pomocy podczas wsiadania do pociągu, w czasie całej podróży, jak i podczas wysiadania z pociągu.

## Prawo do bezpiecznej podróży

Przewoźnicy kolejowi i zarządcy stacji mają obowiązek zapewnić pasażerom bezpieczeństwo na terenie dworców i w pociągach. Pasażer zawsze może powiadomić pracowników drużyn konduktorskich, punktów obsługi kasowej i informacji, ochrony lub funkcjonariuszy Straży Ochrony Kolei o niepokojącym zdarzeniu, np. bagażu pozostawionym bez opieki, zagrożeniu dla bezpieczeństwa, kradzieży czy potrzebie udzielenia pomocy medycznej.

## Prawo do bezproblemowego zakupu biletu

Pasażer może nabyć bilet w kasie biletowej, automatach biletowych, za pośrednictwem aplikacji mobilnych, w Internecie, a także na pokładzie pociągu (jednak z pewnymi wyjątkami). Co ważne, w przypadku osób z niepełnosprawnością, przepisy prawa unijnego wprowadzają zakaz nakładania dodatkowych opłat z tytułu sprzedaży biletów i rezerwacji biletów.

## Prawo do rzetelnej informacji

Na żądanie pasażera przewoźnik kolejowy ma obowiązek udzielenia mu przed podróżą informacji m.in. o: warunkach odbycia najszybszej podróży, najniższych opłatach za przewóz na danej trasie, dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągu do potrzeb osób z niepełnosprawnością, możliwościach i warunkach przewozu rowerów, okolicznościach mogących wpłynąć na przerwanie lub opóźnienie połączenia, usługach dostępnych w pociągu (np. dostępność wagonu gastronomicznego), procedurach odbioru zagubionego bagażu czy procedurach wnoszenia skarg do przewoźnika kolejowego. Informacje te zazwyczaj podane są na stronach internetowych, udostępnione poprzez infolinię, w gablotach informacyjnych, a także w pociągach.

## Prawo do pomocy przed podróżą i w jej trakcie

Pasażer ma prawo do bezpłatnej pomocy podczas podróży oraz przy wsiadaniu do pociągu i wysiadaniu z niego. Pomoc ta obejmuje rzetelną informację dotyczącą dostępności taboru kolejowego przystosowanego do potrzeb osób z niepełnosprawnością w interesującej pasażera relacji. Dzięki inicjatywie Urzędu Transportu Kolejowego, większość przewoźników kolejowych zgłoszenia dotyczące potrzeby pomocy podczas podróży przyjmuje w okresie krótszym niż 48 godzin przed jej rozpoczęciem (taka regulacja wynika z przepisów rozporządzenia 1371).

## Prawo do złożenia skargi

W przypadku problemów z zakupem biletu, niespełnienia oczekiwań pasażera dotyczących podróży pociągiem, braku pomocy podczas przejazdu czy niewłaściwego udzielenia pomocy, pasażer może złożyć skargę do przewoźnika. Złożenie skargi nie wiąże się z koniecznością wypłaty rekompensaty ani zadośćuczynienia. W każdym państwie członkowskim wyznaczony jest organ właściwy ws. nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym, do którego również mogą być kierowane skargi przez podróżnych - w Polsce organem tym jest Prezes Urzędu Transportu Kolejowego.

## Prawo do odszkodowania w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu

W przypadku, gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do planowanego czasu przyjazdu, podróżnemu przysługuje prawo do zwrotu kosztu biletu oraz (w razie konieczności) do bezpłatnego przejazdu do miejsca wyjazdu w najbliższym możliwym terminie.

Pasażer może także zmienić trasę przejazdu w celu dotarcia do miejsca docelowego w najbliższym możliwym terminie i na porównywalnych warunkach przewozu lub dokonać zmiany rezerwacji na późniejszy, bardziej dogodny termin. W przejazdach dalekobieżnych, w przypadku opóźnień, które wynoszą od 60 do 119 minut, podróżnemu przysługuje odszkodowanie w wysokości 25% ceny biletu; natomiast jeśli opóźnienie wynosi 120 minut lub więcej, wysokość odszkodowania wynosi 50% ceny biletu.

## Kontakt dla pasażerów

Pracownicy UTK udzielą pomocy w uzyskaniu niezbędnych informacji oraz wskażą dalszą, najbardziej dogodną drogę postępowania.

Informacje dla pasażerów:

- **www.pasazer.utk.gov.pl**
- infolinia czynna w dni robocze w godz. 8:15-16:15 **801 044 080** (dla połączeń z telefonów stacjonarnych) **22 460 40 80** (dla połączeń z telefonów komórkowych) opłata wg taryfy operatora
- e-mail **pasazer@utk.gov.pl**
- interaktywny formularz kontaktowy lub korespondencja tradycyjna (Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134 02-305 Warszawa)
- czat online z pracownikami UTK w dni robocze w godz. 12:00-16:00

INTE
GRA
CJA

URZĄD
TRANSPORTU
KOLEJOWEGO