

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/aktualnosci/21071,Podroz-osob-z-niepelnosprawnosciami-oraz-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami.htm>
04.05.2024, 17:34

Podróż osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami



07.02.2024

Każda osoba, której sytuacja wymaga specjalnej uwagi ze względu na ograniczoną możliwość poruszania się, może liczyć na bezpłatną pomoc podczas korzystania z transportu kolejowego. Przewoźnicy kolejowi i zarządcy stacji mają obowiązek udzielania takim osobom pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu do/z pociągu. Pasażer może także uzyskać wsparcie przy przemieszczaniu się po terenie dworca.

W przypadku potrzeby pomocy w podróży 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.

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 piktogram osoby na wózku:

<https://portalpasazera.pl/KatalogStacji>

Dane kontaktowe przewoźników kolejowych do zgłaszania przejazdu osób z niepełnosprawności można znaleźć na [stronie internetowej UTK](#).

KIM JEST OSOBA O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

W praktyce pasażerowie o ograniczonej możliwości poruszania się 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 zgłaszania się do obsługi.

Obsługa nie udzieliła Ci pomocy? Złóż reklamację u przewoźnika

lub skargę do Urzędu Transportu Kolejowego. Tu znajdziesz [dane teleadresowe Urzędu](#).