

## ***Bez ograniczeń***

### *Informacje dla pasażerów niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej*

Dla pasażerów niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej, zapewniamy usługę asysty. Asysta polega na pomocy podczas poruszania się na terenie dworca kolejowego, przejścia na wskazany peron, dotarcia do przystanku komunikacji miejskiej lub taxi.

#### **Kiedy i jak zgłosić przejazd?**

Ważne, aby planując podróży pociągiem, zgłosić swój przejazd i potrzebę asysty u przewoźnika minimum 48 godzin przed planowaną podróżą. Zgłoszenia można dokonać:

- telefonicznie pod numerem infolinii przewoźnika,
- kierując zgłoszenie na adres e-mail lub przez formularz zgłoszeniowy

#### **Lista kontaktowa do przewoźników:**

<b>Nazwa</b>	<b>Telefon</b>	<b>Mail</b>	<b>Formularz zgłoszeniowy</b>	<b>Link do strony przewoźnika</b>
PKP S.A.	22 474 13 13	pomocprm@pkp.pl	-	<a href="#">PKP S.A.</a>
PKP Intercity	42 205 45 31	-	<a href="#">Formularz Intercity</a>	<a href="#">PKP Intercity</a>
POLREGIO	22 47 32 354	pomoc.bydgoszcz@p-r.com.pl	<a href="#">Formularz POLREGIO</a>	<a href="#">POLREGIO</a>
ARRIVA	703 302 333	info.kolej@arriva.pl	<a href="#">Formularz ARRIVA</a>	<a href="#">ARRIVA</a>

#### **Informacje potrzebne do zgłoszenia asysty:**

- data podróży,
- relacja (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się) z określeniem, na jakiej stacji potrzebna jest pomoc,
- planowane godziny odjazdu i przyjazdu,
- numer wagonu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem (wagonem) z rezerwacją miejsc,
- rodzaj ograniczenia w poruszaniu się i oczekiwana forma asysty,
- informacja czy w podróży będzie uczestniczyła inna osoba (opiekun) lub pies asystujący,
- informacja o przewożonym przez pasażera bagażu (waga i wielkość),
- dodatkowe informacje mogące wpłynąć na przebieg asysty,
- telefon kontaktowy do osoby, która będzie odbywać podróż lub jej opiekuna.

## **Co należy wiedzieć, przed rozpoczęciem podróży:**

- Pasażer zgłaszający potrzebę asysty powinna przybyć na dworzec w czasie około 30 minut przed planowanym odjazdem pociągu, tak aby możliwe było bezpieczne i spokojne dotarcie do pociągu;
- Miejszem spotkania pasażera z pracownikiem obsługi dworca udzielającym asysty, jest hol główny dworca;
- W przypadku wysiadania z pociągu pracownicy obsługi oczekują na peronie, przy którym zatrzymuje się pociąg, którym podróżuje pasażer;
- Asysta pracowników obsługi dworca rozpoczyna się od miejsca oczekiwania pasażera do drzwi pociągu, lub od drzwi pociągu, do wyznaczonego miejsca na dworcu;
- Za asystę związaną z wsiadaniem i wysiadaniem, do i z pociągu odpowiedzialna jest drużyna konduktorska.