



INFORMACJA DLA OSÓB O OGRANICZONEJ MOBILNOŚCI I PERCEPCJI

1) INFORMACJE DOTYCZĄCE ZGŁOSZENIA POTRZEBY POMOCY

• TEREN WKD

Na każdym peronie stacji i przystanku osobowego linii WKD zainstalowane zostały słupki z piktogramem osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim służące oznaczeniu miejsca oczekiwania dla pasażerów o ograniczonej mobilności. W przypadku peronów zlokalizowanych przy szlakach jednotorowych, obsługujących różne kierunki ruchu, zainstalowane zostały słupki z informacją uzupełniającą w zakresie określonego kierunku, w którym może poruszać się pociąg.

Potrzebę pomocy zgłosić można telefonicznie - osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania/wysiadania do/z pociągu WKD zapewnia nieodpłatną pomoc. Warunkiem jest powiadomienie przewoźnika przez osobę potrzebującą pomocy o potrzebie udzielenia takiej pomocy **przynajmniej na 24 godziny przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji/przystanku.**

Zgłoszenia o potrzebie udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przyjmowane są pod nr telefonu kontaktowego:

22 755 70 82 – Dyspozytor (nr tel. czynny całodobowo)

22 755 47 60 – Wydział Marketingu i Sprzedaży Usług (czynny w godz. 7 – 15)

22 755 55 64 – Sekretariat (czynny w godz. 7 – 15)

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 podróżnego lub dane kontaktowe osoby zgłaszającej, jeśli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany;
5. rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego;
6. czy osoba niepełnosprawna odbywa podróż sama;
7. czy porusza się na wózku inwalidzkim, jeżeli tak, to na jakim (elektryczny, składany, ręczny) lub korzysta z jakiegoś sprzętu ortopedycznego (kule, chodzik itp.);
8. inne istotne okoliczności zgłaszanego przejazdu, np. czy podróżny odbywa przejazd z psem, z bagażem ręcznym lub rowerem itp.

Zgłaszający informowany jest o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić - nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.

Jeśli nie dokonano powiadomienia zgodnie z w/w, np. pod wskazanym nr telefonu lub w przypadku braku możliwości wyznaczenia osoby do pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej, podejmowane są wszelkie możliwe działania, by osoby te mogły odbyć podróż.

Jeżeli udzielenie pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej nie jest możliwe ze względu na bariery architektoniczne lub brak personelu, bądź z przyczyn technicznych i organizacyjnych – wówczas osoba wyznaczona do pomocy,

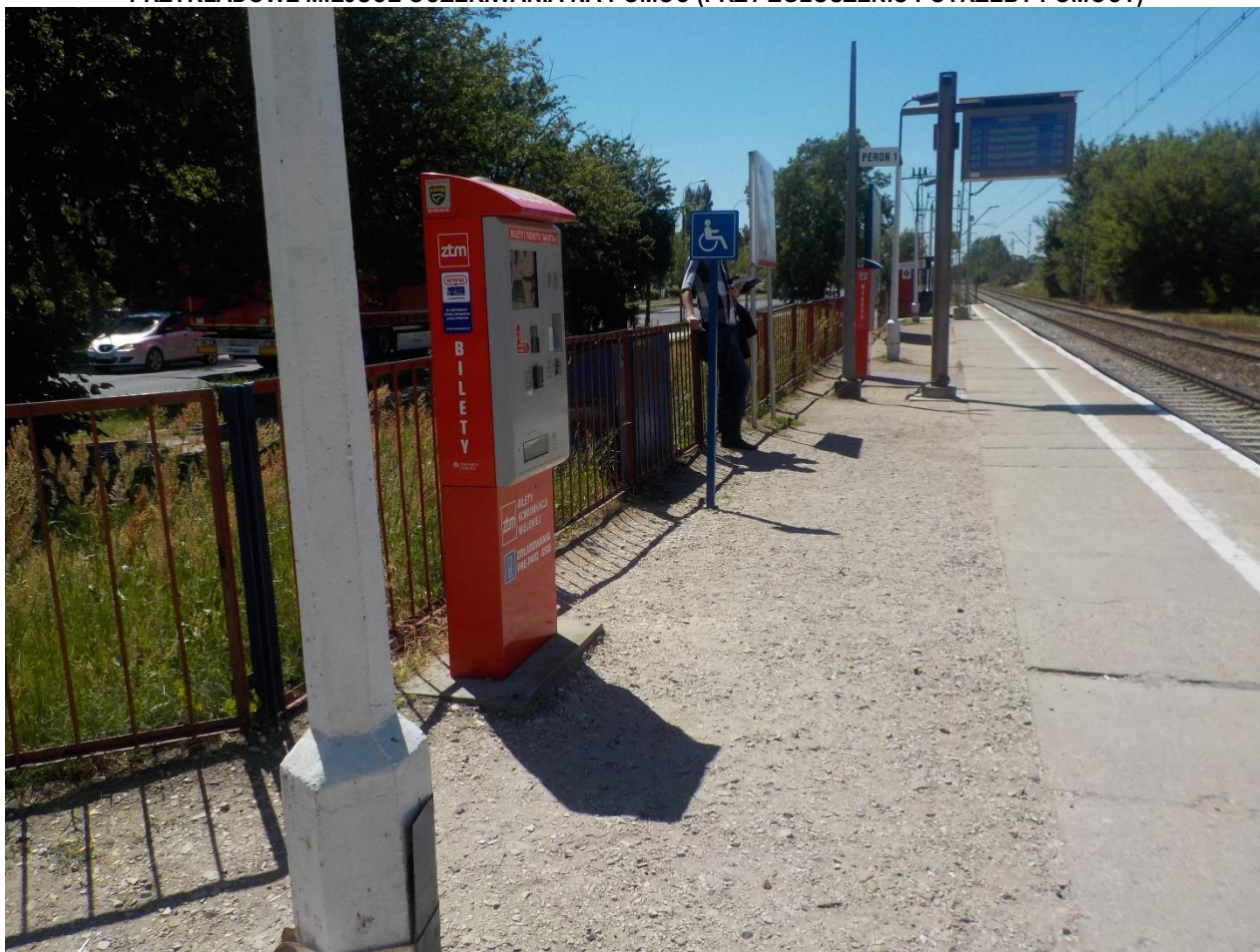
do której zgłosiła się osoba niepełnosprawna – informuje o najbliższej stacji odpowiednio dostosowanej, na której obecny jest personel udzielający takim osobom bezpośrednio pomocy.

W przypadku gdy podróżny odbywa podróż bez wcześniejszego zgłoszenia potrzeby pomocy - wejście do pociągu odbywa się poprzez drzwi wyposażone w rampę najazdową tj. pierwsze drzwi przy kabinie maszynisty licząc w kierunku jazdy pociągu (obsługiwana ręcznie przez personel pokładowy pojazdu).

Po zatrzymaniu pociągu w drzwiach wyposażonych w rampę najazdową podróżny o ograniczonej mobilności w celu uzyskania pomocy może skorzystać ze specjalnego przycisku umieszczonego na płacie drzwi, informującego bezpośrednio personel pokładowy.



PRZYKŁADOWE MIEJSCE OCZEKIWANIA NA POMOC (PRZY ZGŁOSZENIU POTRZEBY POMOCY)



- **TEREN DWORCA CENTRALNEGO, WARSZAWY ZACHODNIEJ**

Na terenie w/w dworców istnieje możliwość zgłoszenia konieczności skorzystania z pomocy w poruszaniu się po terenie dworca. Dzwoniąc odpowiednio wcześniej pod nr tel. 22 474 13 13 lub drogą elektroniczną wysyłając maila na adres: pomocprm@pkp.pl, w ciągu maksymalnie 30 minut od przyjęcia zgłoszenia ochrona na danym dworcu będzie gotowa do udzielenia pomocy osobie potrzebującej* (źródło : <http://rozklad-pkp.pl/pl/terminal/warszawa-centralna#udogodnienia>)

Dworce posiadają oznakowanie poziome dla osób niewidomych i niedowidzących, mapy dotykowe, dostosowanie toalety do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Na dworcach dostępne są przewijaki. Przy dworcach wyznaczone zostały miejsca postojowe dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

* PKP zastrzega sobie możliwość braku realizacji usługi w przypadku wykonania czynności interwencyjnych przez pracowników ochrony.

2) SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE DOSTĘPNOŚCI STACJI/PRZYSTANKÓW WKD

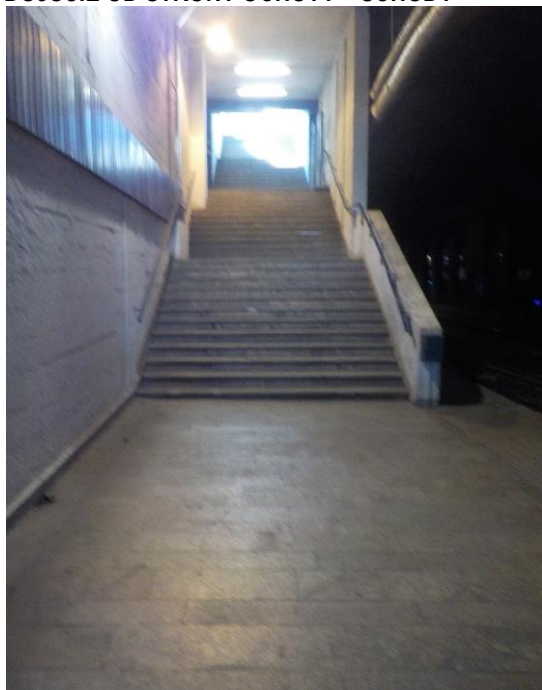
WARSZAWA ŚRÓDMIEŚCIE WKD

Informacja o stacji – odjazdy odbywają się z jednego peronu w kierunku Grodziska Mazowieckiego i Milanówka, dojście od strony Dworca Centralnego - pochylnia. Dojście od strony Ochoty – schody.

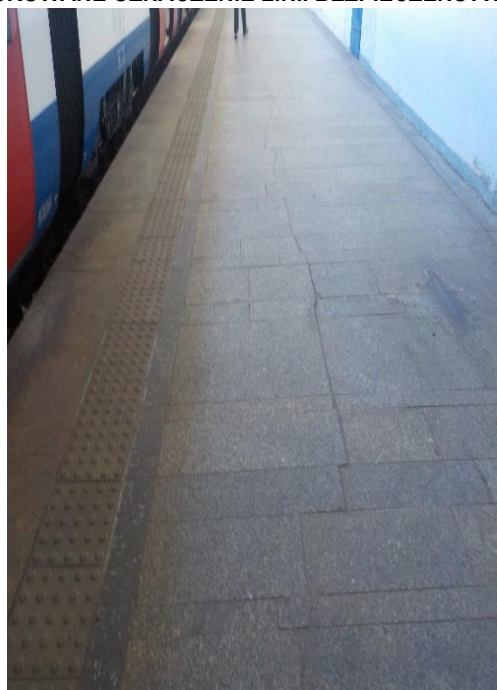
Stacja podzielona na 2 sektory:

- Sektor 1 (od strony Dworca Centralnego dla wsiadających, odbywają się z niego odjazdy pociągów i lokowanie podróżnych);
- Sektor 2 (od strony ul. Żelaznej i przystanku osobowego Warszawa Ochota WKD), odbywają się tutaj przyjazdy pociągów, wysiadanie podróżnych)

DOJŚCIE OD STRONY OCHOTY – SCHODY



FAKTUROWANE OZNACZENIE LINII BEZPIECZEŃSTWA



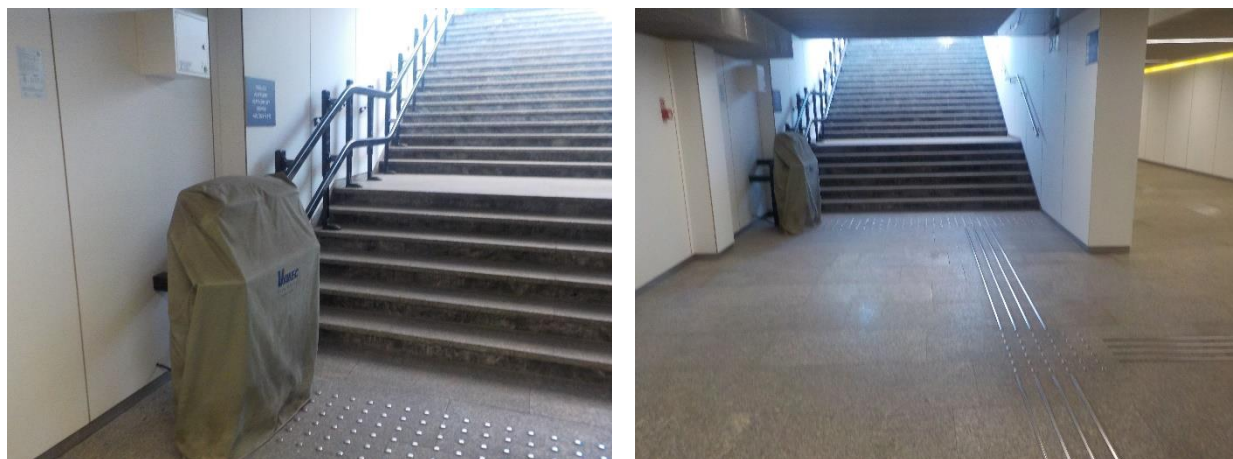
DOJŚCIE OD STRONY DWORCA CENTRALNEGO - POCHYLNIA WEJŚCIOWA NA PERON



KASA BILETOWA



SCHODY NAPRZECIWKO KASY WKD - TEREN DWORCA CENTRALNEGO, SYSTEM FAKTUROWYCH OZNACZEŃ NAWIERZCHNIOWYCH



OBSŁUGA PLATFORMY



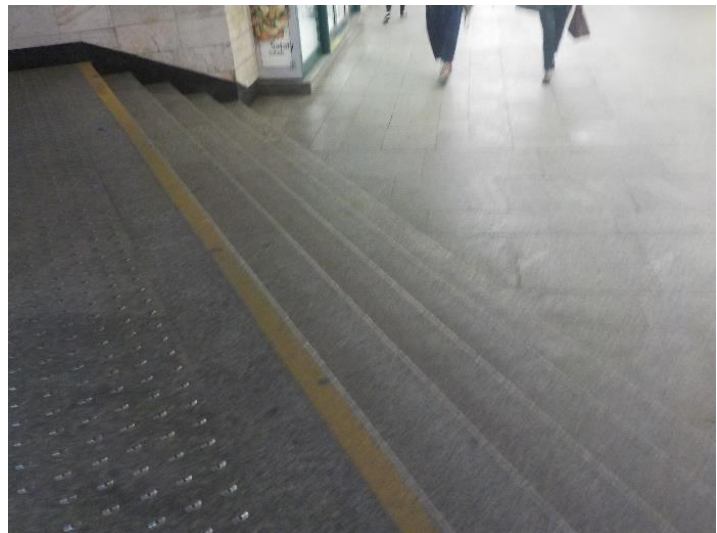
WEJŚCIE DO HOLU KASOWEGO WKD (PLATFORMA)



DOJŚCIE POMIĘDZY PERONEM WKD A WARSZAWĄ CENTRALNĄ – TEREN DWORCA CENTRALNEGO



DOJŚCIE POMIĘDZY PERONEM WKD A WARSZAWĄ CENTRALNĄ – SCHODY - TEREN DWORCA CENTRALNEGO



WARSZAWA OCHOTA WKD

UWAGA – OBECNIE BRAK WEJŚCIA POZBAWIONEGO BARIER ARCHITEKTONICZNYCH DLA OSÓB Z OGRANICZONĄ MOŻLIWOŚCIĄ PORUSZANIA SIĘ. NAJBLIŻSZA STACJA POZBAWIONA W/W BARIER – WARSZAWA ŚRÓDMIEŚCIE WKD

DOJŚCIE OD STRONY UL. TOWAROWEJ - SCHODY



DOJŚCIE OD STRONY BUDYNKU DWORCA – SCHODY



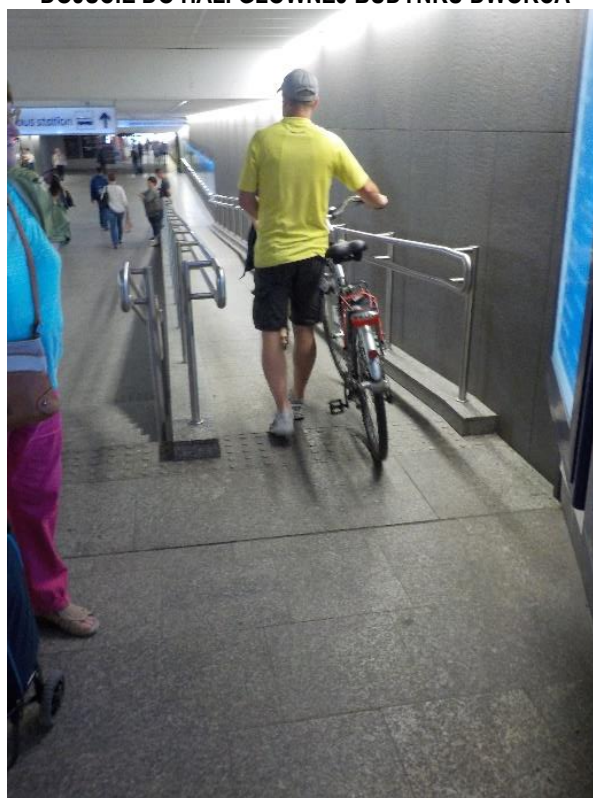
WARSZAWA ZACHODNIA WKD

UWAGA – OBECNIE BRAK WEJŚCIA POZBAWIONEGO BARIER ARCHITEKTONICZNYCH DLA OSÓB Z OGRANICZONĄ MOŻLIWOŚCIĄ PORUSZANIA SIĘ. NAJBLIŻSZA STACJA POZBAWIONA W/W BARIER – WARSZAWA REDUTA ORDONA

WEJŚCIE NA PERON WKD (W KIERUNKU GRODZISKA MAZ./MILANÓWKA ORAZ WARSZAWY ŚRÓDMIEŚCIE WKD)



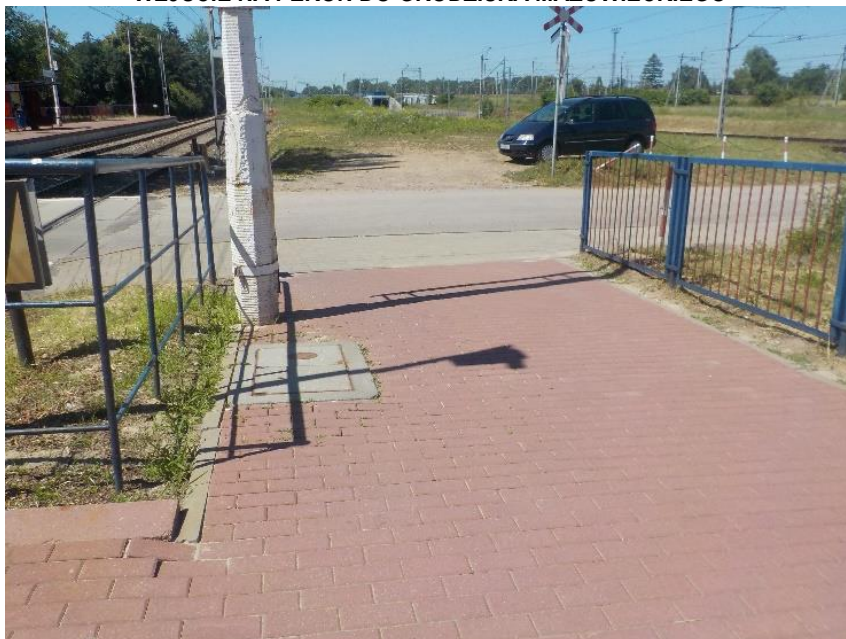
DOJŚCIE DO HALI GŁÓWNEJ BUDYNKU DWORCA



WARSZAWA REDUTA ORDONA

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie

WEJŚCIE NA PERON DO GRODZISKA MAZOWIECKIEGO



CHODNIK I PRZEJŚCIE PRZEZ TORY W KIERUNKU CENTRUM HANDLOWEGO REDUTA



WEJŚCIE NA PERON DO WARSZAWY

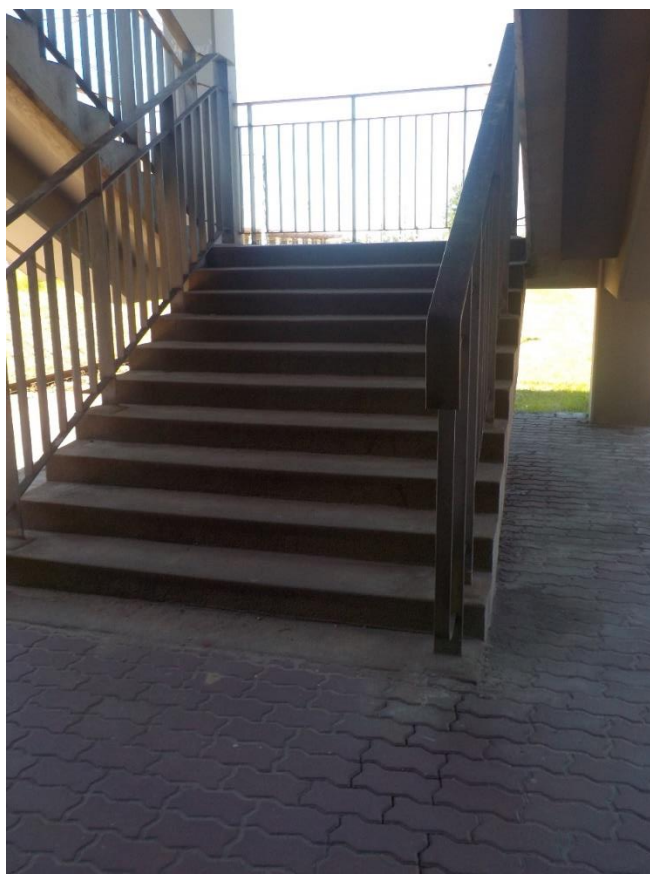


WARSZAWA ALEJE JEROZOLIMSKIE

Informacja o przystanku – jeden peron wyspowy (w obu kierunkach), z obu stron peronu windy



SCHODY PROWADZCE DO PRZYSTANKÓW AUTOBUSOWYCH NA WIADUKCIE W CIĄGU ALEJ JEROZOLIMSKICH



INFORMACJA O POMOCY TECHNICZNEJ WINDY



The image shows a sign for technical assistance for an elevator, mounted on a glass door. The sign is divided into several sections. At the top, it features the logo for 'Grupa DSF' in a stylized font, with 'SERWIS PROFESJONALNY' written below it. A black horizontal band contains contact information for the monitoring center and a 24-hour coordinator. Below this, the logo for 'BK DŹWIG' is shown, along with their website and email. The bottom section of the sign, in large red letters, advertises 24-hour technical assistance with a specific phone number.

Grupa DSF
SERWIS PROFESJONALNY

Centrum Monitoringu DSF 695 336 533
Dyżurny Koordynator DSF 607 113 611
tel./fax: 22 679 09 01

 **BK DŹWIG**
obsługa urządzeń dźwigowych

URZĄDZENIE KONSERWUJE:
BK DŹWIG Sp. z o.o.
e-mail: konserwacje@bkdzwig.pl
www.bkdzwig.pl

POGOTOWIE TECHNICZNE 24 H
888-275-575

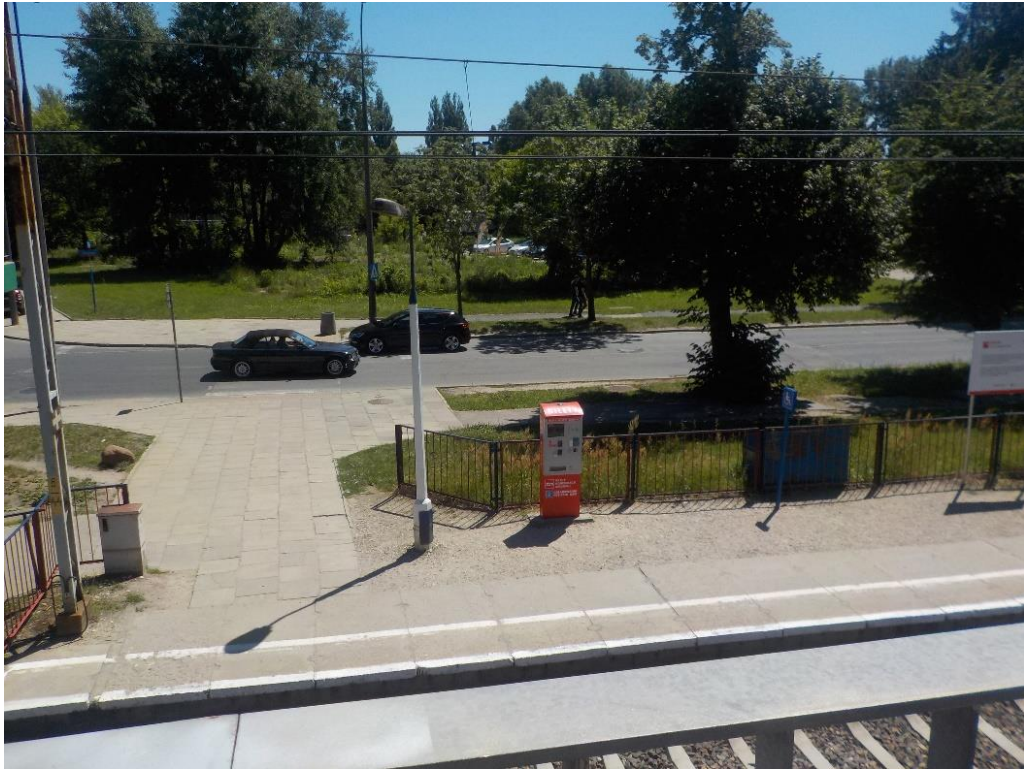
WARSZAWA RAKÓW

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie

WEJŚCIE NA PERON DO GRODZISKA MAZOWIECKIEGO



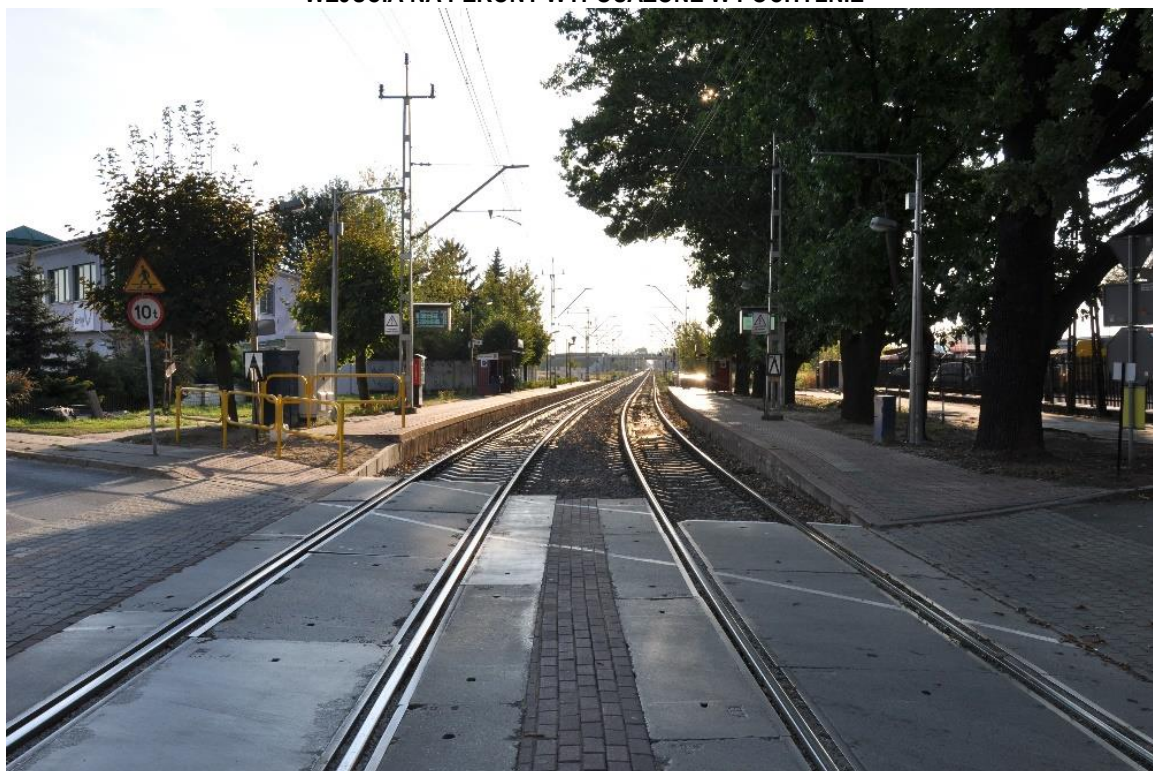
WEJŚCIE NA PERON DO WARSZAWY



WARSZAWA SALOMEA

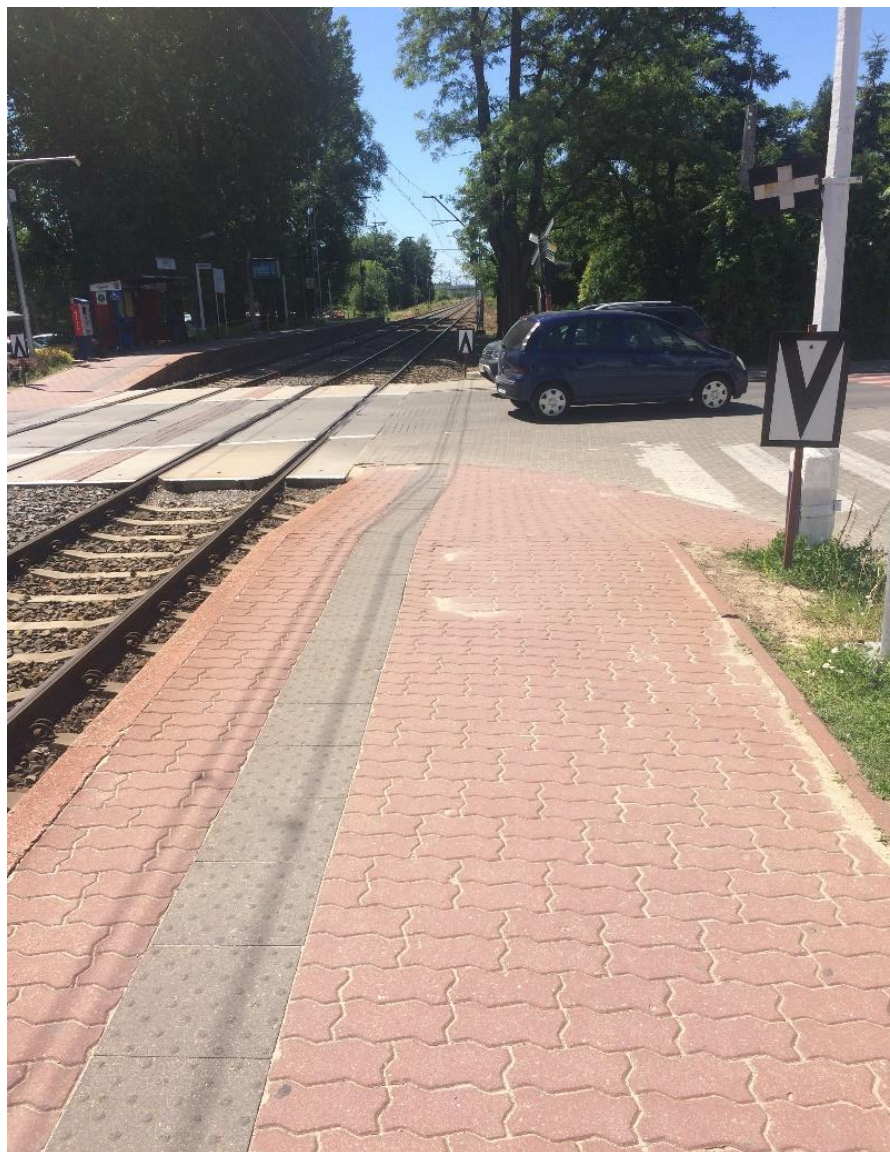
Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie

WEJŚCIA NA PERONY WYPOSAŻONE W POCHYLNIE



OPACZ

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie



MICHAŁOWICE

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie



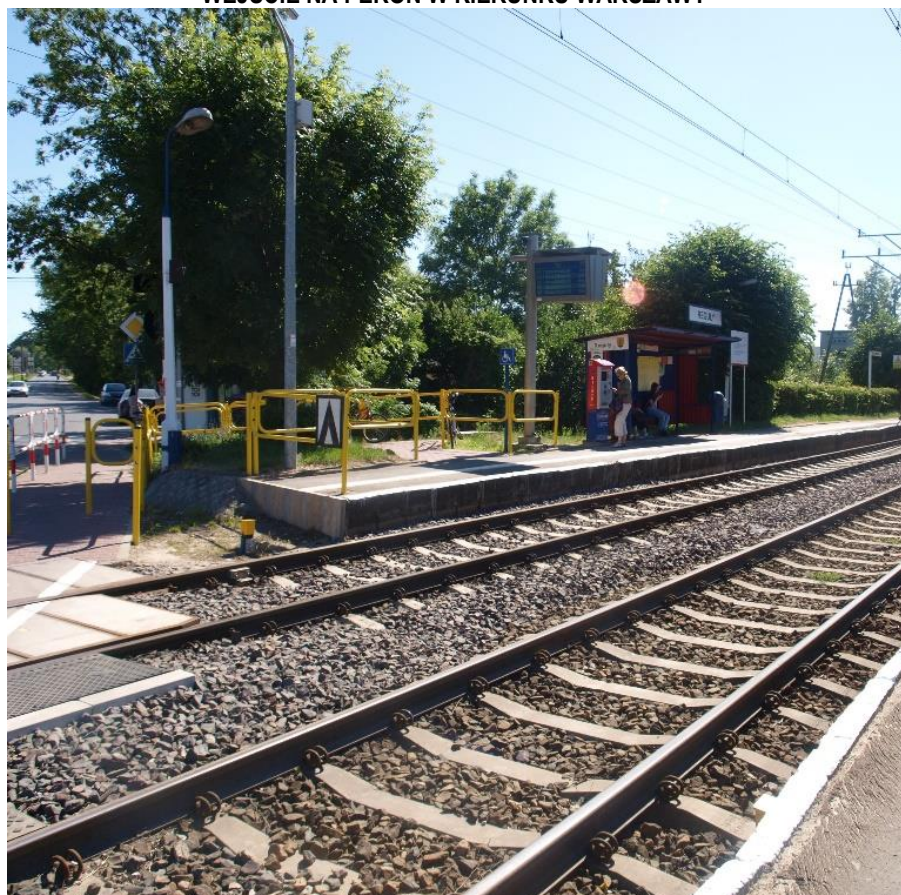
REGUŁY

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie

WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU GRODZISKA MAZOWIECKIEGO



WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU WARSZAWY





MALICHY

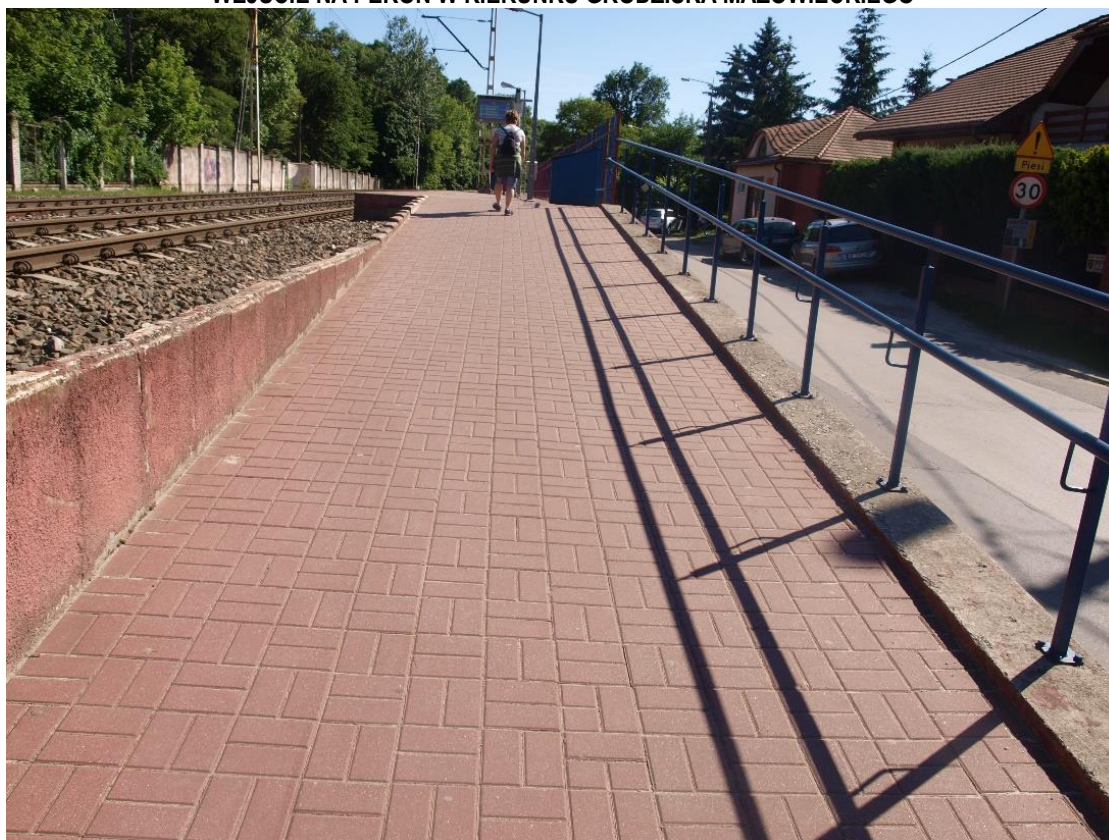
Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie



TWORKI

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie

WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU GRODZISKA MAZOWIECKIEGO





WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU WARSZAWY



PRUSZKÓW WKD

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie

WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU GRODZISKA MAZOWIECKIEGO



WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU WARSZAWY



KOMORÓW

Informacja o stacji – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie

WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU WARSZAWY



PERON W KIERUNKU GRODZISKA MAZOWIECKIEGO



NOWA WIEŚ WARSZAWSKA

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie

PERON W KIERUNKU GRODZISKA MAZOWIECKIEGO



WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU WARSZAWY



KANIE HELENOWSKIE

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie

WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU GRODZISKA MAZOWIECKIEGO



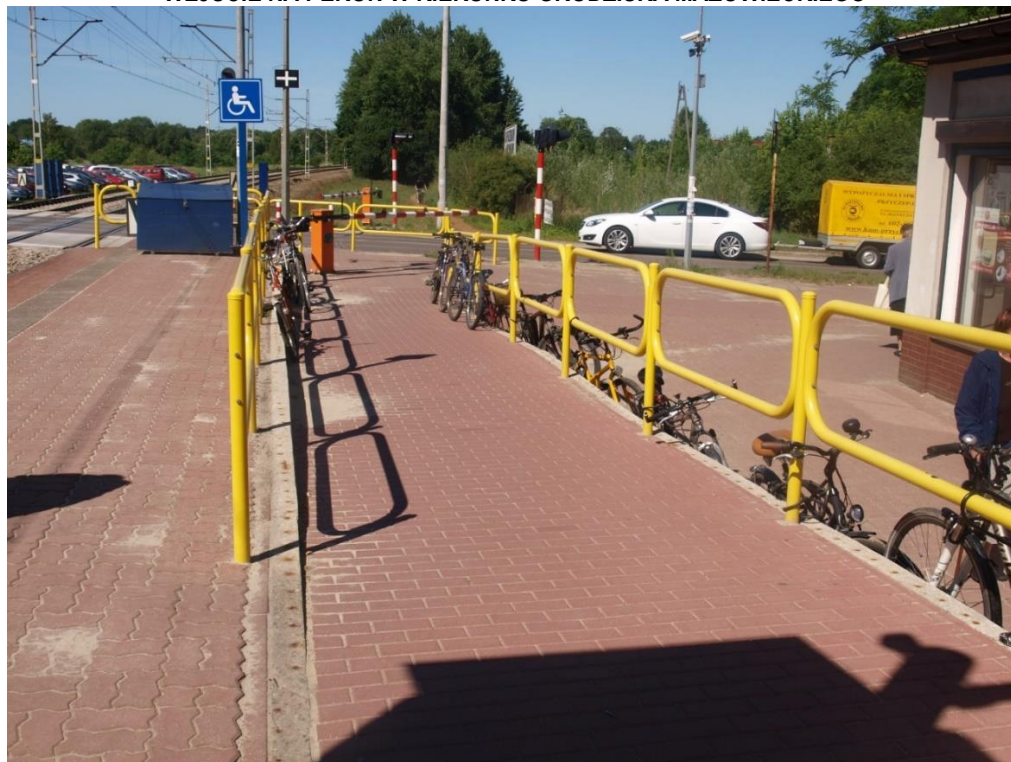
WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU WARSZAWY



OTRĘBUSY

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie

WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU GRODZISKA MAZOWIECKIEGO



WEJŚCIE NA PERON W KIERUNKU WARSZAWY



PODKOWA LEŚNA WSCHODNIA

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie



PODKOWA LEŚNA GŁÓWNA

Informacja o stacji – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie



PODKOWA LEŚNA ZACHODNIA

Informacja o przystanku – perony w obu kierunkach wyposażone w pochylnie



POLESIE

Informacja o przystanku – peron wyposażony w pochylnie



MILANÓWEK GRUDÓW

Informacja o przystanku – peron wyposażony w pochylnie



KAZIMIERÓWKA

Informacja o przystanku – peron wyposażony w pochylnie



BRZÓZKI

Informacja o przystanku – peron wyposażony w pochylnie



GRODZISK MAZ. OKRĘŻNA

Informacja o przystanku – peron wyposażony w pochylnie



GRODZISK MAZ. PIASKOWA

Informacja o przystanku – peron wyposażony w pochylnie



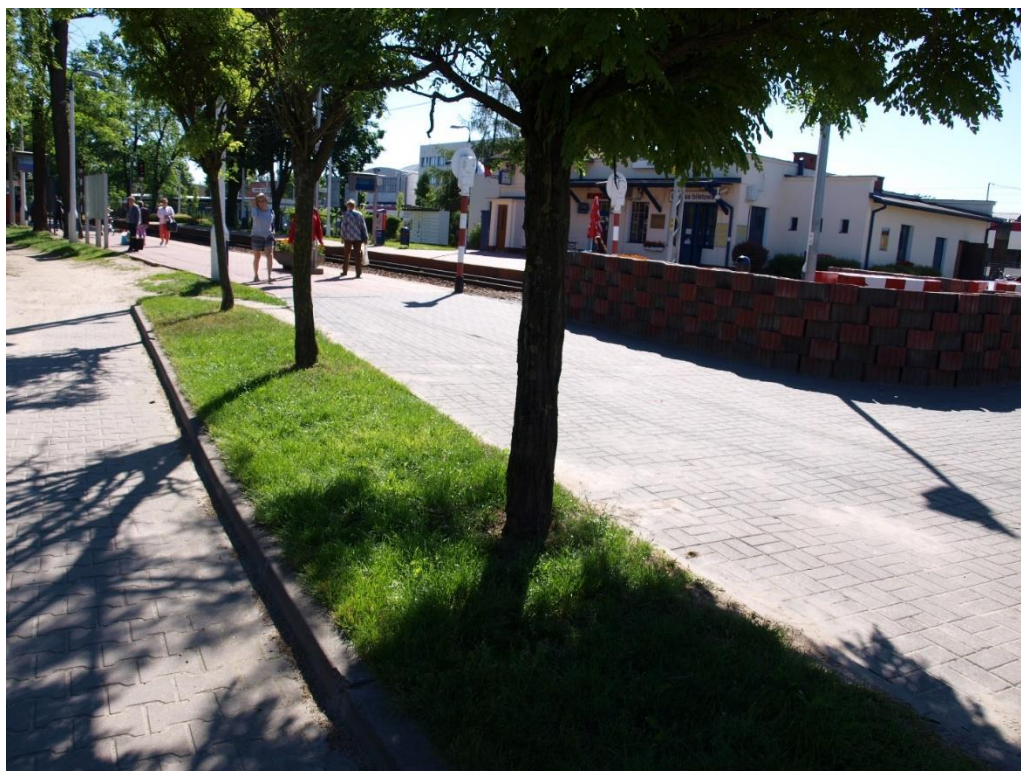
GRODZISK MAZ. JORDANOWICE

Informacja o przystanku – peron wyposażony w pochylnie



GRODZISK MAZ. RADOŃSKA

Informacja o stacji – peron wyposażony w pochylnie



3) INFORMACJA O TABORZE

DOSTĘP DO POJAZDU, DOSTĘP DO MIEJSC W POJEŹDZIE I SYGNALIZOWANIE POMOCY

Pociągi WKD są wyposażone w rampy odkładane ręcznie w liczbie 4 szt. znajdujące się na obu końcach pojazdu – przy drzwiach najbliższych kabini maszynisty, po 2 szt. na stronę, umożliwiające wjazd wózków inwalidzkich do pojazdu z peronu o wysokości 400 mm ponad główką szyny. Dzięki zapewnieniu wysokości podłogi w przestrzeni drzwi wejściowych pojazdu w granicach od 400 do 500 mm licząc od główki szyny, powinno być możliwe szybkie wykonanie tej czynności.

Po zatrzymaniu pociągu w drzwiach wyposażonych w rampę najazdową (zdjęcie nr 3) podróżny o ograniczonej mobilności w celu uzyskania pomocy może skorzystać ze specjalnego przycisku umieszczonego na płacie drzwi (zdjęcie nr 1), przekazującego sygnał bezpośrednio personel pokładowy. Sygnalizacja działania przycisków: podświetlenie na zielono w momencie otwarcia drzwi lub gdy aktywna jest funkcja otwierania drzwi przez pasażerów; naciśnięcie przycisku musi powodować chwilowe podświetlenie na czerwono.

Przyciski zewnętrzne umieszczone na płacie drzwi, przy których znajduje się rampa, w pobliżu przycisku otwierania drzwi przez pasażerów, oznaczone symbolem wózka inwalidzkiego na samym przycisku oraz dodatkowo naklejką obok przycisku.

Wejścia do pociągu przystosowane dla osób o ograniczonej mobilności oznakowane są piktogramami na ścianie zewnętrznej pojazdu.

W pojazdach serii EN97 i EN100 liczba miejsc dla pasażerów na wózkach inwalidzkich (jak również dla podróżnych z wózkiem dziecięcym) wynosi 4 na pojazd (zdjęcie nr 4).

Każde miejsce dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich jest wyposażone w podparcie umożliwiające unieruchomienie wózka pasem bezpieczeństwa. Każde miejsce jest dostępne z poziomu podłogi w przestrzeni drzwi wejściowych, bez pochyłeń, odpowiednio oznakowane (piktogramy na ścianach wewnętrznych, oznakowanie).

Pojazdy serii EN100 są wyposażone w pokładowy system wzywania pomocy i dwukierunkowej łączności z maszynistą poprzez przycisk SOS umieszczony w przestrzeni drzwi wejściowych oraz za kabiną maszynisty. Panel z przyciskiem SOS jest oznakowany w języku Brille'a (zdjęcie nr 2).

1)



2)



3)



4)



SYSTEM ZAPOWIADANIA STACJI I PRZYSTANKÓW OSOBOWYCH

System zapowiadania stacji i przystanków osobowych w pojazdach kolejowych WKD składa się m.in. z podsystemu zapowiadania głosowego (komunikaty nagrane przez lektora, emitowane za pośrednictwem systemu rozgłoszeniowego).

Szczegółowy wykaz komunikatów głosowych:

NAZWY STACJI WKD (4 OBIEKTY)

NAZWY PRZYSTANKÓW OSOBOWYCH (24 OBIEKTY)

NASTĘPNA STACJA.

STACJA.

NASTĘPNY PRZYSTANEK.

PRZYSTANEK.

NASTĘPNY POSTÓJ.

UWAGA! Z POWODU PROBLEMÓW TECHNICZNYCH POCIĄG SKOŃCZYŁ BIEG. PROSIMY O OPUSZCZENIE POJAZDU I O ZABRANIE ZE SOBĄ BAGAŻU.

UWAGA! STACJA KOŃCOWA. PROSIMY O OPUSZCZENIE POJAZDU I O ZABRANIE ZE SOBĄ BAGAŻU.

UWAGA! PRZYSTANEK KOŃCOWY. PROSIMY O OPUSZCZENIE POJAZDU I O ZABRANIE ZE SOBĄ BAGAŻU.

MOŻLIWOŚĆ PRZESIADKI DO POCIĄGÓW PODMIEJSKICH.

MOŻLIWOŚĆ PRZESIADKI DO POCIĄGÓW DALEKOBIEŻNYCH.

MOŻLIWOŚĆ PRZESIADKI DO POCIĄGÓW PODMIEJSKICH I DALEKOBIEŻNYCH.

MOŻLIWOŚĆ PRZESIADKI DO ŚRODKÓW KOMUNIKACJI ZASTĘPCZEJ.

MOŻLIWOŚĆ PRZESIADKI DO ZASTĘPCZEJ KOMUNIKACJI AUTOBUSOWEJ.

UWAGA! W ZWIĄZKU Z UTRUDNIENIAMI W RUCHU KOLEJOWYM I MOŻLIWYMI OPÓŹNIENIAMI PROSIMY O ZWRACANIE UWAGI NA KOMUNIKATY EMITOWANE NA PERONOWYCH TABLICACH INFORMACJI PASAŻERSKIEJ.

Zapowiadanie następnej stacji lub następnego przystanku osobowego wraz z ich nazwą odbywa się naprzemiennie w zależności od drogi przebytej przez pojazd.

Dodatkowo pomiędzy wybranymi stacjami/przystankami osobowymi lub przed dojazdem do stacji końcowej/przystanku osobowego końcowego emitowane są komunikaty uzupełniające, zawierające informacje o możliwych przesiadkach do innych środków transportu kolejowego oraz o konieczności zabrania ze sobą bagażu.

Informacja o dojeździe do stacji końcowej lub przystanku końcowego jest generowana każdorazowo (automatycznie) w zależności od relacji pociągu (nr kursu) zapisanej w systemie.

Podstawowym sposobem zapowiedzi następnej stacji / następnego przystanku osobowego jest emisja komunikatu głosowego – po odjeździe pociągu z poprzedzającej stacji / przystanku osobowego: „NASTĘPNA STACJA: KOMORÓW” / „NASTĘPNY PRZYSTANEK: PRUSZKÓW WKD”.

Zapowiedź następnej stacji / następnego przystanku osobowego jest emitowana ponownie przed dojazdem do danego obiektu – emisja komunikatu głosowego obejmuje wyłącznie nazwę obiektu: „KOMORÓW” / „PRUSZKÓW WKD”.

ZAKUP BILETU W POCIĄGU BEZ OPŁATY, ADNOTACJA NA WEZWANIU

Podróżny, który z jakichkolwiek przyczyn nie nabył biletu w kasie biletowej, punkcie agencyjnym WKD, automacie biletowym lub za pośrednictwem telefonu komórkowego, może zakupić bilet w pociągu u maszynisty wg taryfy z ulgą: 37%, 49%, 78%, 93% - bez opłaty dodatkowej

Ceny biletów wg taryfy ulgowej dla osób niepełnosprawnych:

Rodzaj ulgi	I strefa	II strefa	III strefa
taryfa ulgowa 37%	2,30 zł	3,00 zł	4,40 zł
taryfa ulgowa 49%	1,85 zł	2,45 zł	3,60 zł
taryfa ulgowa 78%	0,80 zł	1,00 zł	1,50 zł
taryfa ulgowa 93%	0,25 zł	0,34 zł	0,49 zł

Bilety ulgowe bez opłaty dodatkowej sprzedawane są przez maszynistę TYLKO osobom niepełnosprawnym, tj. osobom uprawnionym do ulgi ustawowej z tytułu inwalidztwa.

W przypadku ujawnienia w trakcie kontroli biletów:

- a. osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej,
- b. niewidomej podróżującej bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
- c. poruszającej się na wózku inwalidzkim, odbywającej przejazd bez osoby towarzyszącej,

która nie posiada ważnego biletu na przejazd, odprawy tej osoby dokonuje się w trakcie kontroli, tj. kontroler wystawia wezwanie do zapłaty, a w uwagach zamieszcza zapis: „przejazd osoby o ograniczonej możliwości poruszania się”. Kontroler poucza pasażera, iż opłacenie opłaty taryfowej za przejazd w terminie 7 dni, będzie równoznaczne z umorzeniem sprawy. W przypadku nie uregulowania w/w należności w terminie 7 dni, przejazd taki będzie traktowany jako przejazd bez biletu.

4) SYSTEM INFORMACJI PASAŻERSKIEJ NA PERONACH, PRZYCISK SOS,

W ramach systemu informacji pasażerskiej WKD-SIP na wszystkich peronach stacji i przystanków osobowych znajdują się konstrukcje wsporcze dla tablic informacyjnych LCD. Na każdej konstrukcji wsporczej znajduje się panel z przyciskami INFO oraz SOS (oznaczonymi dodatkowo w języku Braille'a). Przycisk INFO uruchamia moduł informacji głosowej, odczytującej aktualnie prezentowany tekst na tablicy informacyjnej w zakresie prognozowanych kolejnych odjazdów pociągów. Przycisk SOS umożliwia nawiązanie bezpośredniego połączenia głosowego z centrum dyspozytorskim w sytuacji alarmowej i wymagającej pomocy.



6) STRONA INTERNETOWA SPÓŁKI

Strona internetowa Spółki spełnia obowiązujące wymogi dostępności. W roku 2017 została poddana audytowi przez Fundację „Widzialni” i oceniona pozytywnie.