

Asysta w podróży koleją dostępna dla szerokiej grupy pasażerów

Kategoria: Komunikacja i Transport

Opublikowano: środa, 04, marzec 2026 10:14

Ewelina Kocemba

Odsłony: 400

Z pomocy podczas podróży pociągiem mogą korzystać nie tylko osoby z niepełnosprawnością ruchową, lecz także inne grupy pasażerów o ograniczonej mobilności, w tym seniorzy i kobiety w ciąży. Warunkiem skorzystania z asysty jest zgłoszenie przejazdu co najmniej 24 godziny przed planowaną podróżą.

Wsparcie obejmuje pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu oraz poruszaniu się po terenie dworca. Zakres obowiązków przewoźników i zarządców stacji określają przepisy unijne.

Z asysty mogą skorzystać osoby o ograniczonej mobilności, zarówno stałej, jak i czasowej. Uprawnieni są nie tylko podróżni z niepełnosprawnością narządów ruchu, lecz także osoby poruszające się o kulach, pasażerowie z dysfunkcją wzroku lub słuchu, osoby z niepełnosprawnością intelektualną, seniorzy oraz kobiety w ciąży.

Aby otrzymać pomoc, należy powiadomić przedsiębiorstwo kolejowe przynajmniej 24 godziny przed planowanym przejazdem. Zgłoszenia można dokonać za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub formularza dostępnego na stronie internetowej przewoźnika. W przypadku podróży z przesiadką wystarczy poinformować jedno z przedsiębiorstw, podając szczegóły kolejnych etapów przejazdu.

Jeśli potrzeba asysty nie zostanie zgłoszona wcześniej, przewoźnicy kolejowi oraz zarządcy stacji powinni dołożyć starań, aby umożliwić odbycie podróży, jednak nie zawsze będzie to możliwe.

Zgodnie z przepisami przewoźnik zapewnia pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, natomiast zarządca stacji odpowiada za wsparcie w poruszaniu się po dworcu. Zasady udzielania pomocy określa rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782. Dokument wskazuje sytuacje, w których pomoc powinna zostać udzielona, a także przypadki, w których przedsiębiorstwa kolejowe mogą odmówić jej zapewnienia. Co do zasady nie powinny one wymagać obecności osoby towarzyszącej osobie z niepełnosprawnością, choć w szczególnych sytuacjach taki wymóg może zostać wprowadzony.

Nie wszystkie stacje i przystanki są dostępne dla podróżnych o ograniczonej możliwości poruszania się. Na stacjach lub przystankach bez obsługi pomoc może być udzielona wyłącznie przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu.

Przed podróżą należy określić rodzaj potrzebnej pomocy, wskazać dokładną trasę i godziny przejazdu oraz poinformować o ewentualnym większym bagażu. Formularze zgłoszeniowe mogą wymagać przekazania dodatkowych danych. Po dokonaniu zgłoszenia pasażer otrzymuje informację, czy i na jakich zasadach pomoc zostanie udzielona. W wyznaczonym miejscu należy stawić się nie później niż 30 minut przed odjazdem pociągu.

Informacje dotyczące zgłaszania potrzeby asysty dostępne są na stronach internetowych przewoźników oraz pod numerami ich infolinii. Dostępne są także wykazy stacji kolejowych i lista dworców, na których świadczona jest pomoc.

Źródło: UTK