

Podmínky poskytnutí pomoci Správou železnic, státní organizace při přepravě osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace

V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě a s cílem poskytnout osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace (dále společně jen „OOSPO“) možnost cestovat po železnici poskytuje Správa železnic, státní organizace (dále jen „SŽ“) ve vybraných železničních stanicích a zastávkách (dále jen „stanice“) v rámci stanovené provozní doby službu pomoci:

1. doprovod při pohybu v prostorách stanice:
 - kde SŽ zajišťuje pomoc s orientací a pohybem v prostorách stanice při příchodu/odchodu na/z nástupiště a na nástupišti na místo předpokládaného zastavení vlaku a při přestupu;
2. asistence při nástupu nebo výstupu do/z vlaku:
 - kde SŽ zajišťuje pomoc při nástupu/výstupu cestujícího do/z vlaku pomocí mobilní zdvihací plošiny SŽ (dále jen „plošina“). Tuto formu pomoci lze poskytnout pouze ve stanicích vybavených touto plošinou.

Služba pomoci je poskytována osobám, které mají trvalé nebo dočasné fyzické, mentální, duševní nebo smyslové postižení, které jim v interakci s různými překážkami může bránit v plném a účinném využívání dopravních prostředků na rovnoprávném základě s ostatními cestujícími.

Požadavky na zajištění pomoci při cestování po železnici se podávají nejméně 24 hod. před nástupem k přepravě prostřednictvím objednávkového systému společnosti CENDIS (na webové adrese <https://asistence.oneticket.cz>) nebo u příslušného dopravce (při přepravě jedním dopravcem v rámci jedné cesty).

Požadavky podané v kratším termínu nemusí být zajištěny.

SŽ poskytuje výše uvedené služby pomoci bezplatně na základě schválené žádosti.

Podmínky při zajištění pomoci:

- Pomoc při nástupu/výstupu do/z vlaku se poskytuje cestujícím s invalidními vozíky a ortopedickými pomůckami s maximálními rozměry šířky 700 mm a délky 1200 mm pomocí plošiny s celkovou nosností max. 300 kg. Invalidní vozík musí být vybaven funkční brzdou nebo jiným mechanismem pro zajištění proti pohybu. Za technický stav invalidního vozíku a ortopedické pomůcky nenese SŽ odpovědnost.
- Požadavek na poskytnutí pomoci při nástupu/výstupu do/z vlaku pomocí plošiny také pro svého asistenčního/vodícího psa musí být předem projednán.
- SŽ nezajišťuje další služby - pomoc se zavazadly, venčení asistenčního psa, nákup v prostorách stanice, úschovu invalidního vozíku apod.
- SŽ nezajišťuje činnosti související s přepravou, např. prodej jízdních dokladů, zajištění rezervací, přepravu zavazadel, zde platí přepravní podmínky konkrétního dopravce.
- OOSPO odkázaná na trvalou pomoc nebo trvalý dohled jiné osoby musí být při poskytnutí pomoci doprovázena po celou dobu poskytnutí pomoci svým průvodcem.

- Pokud OOSPO nemůže cestu nastoupit, informuje o tomto neprodleně místo, ze kterého mu byla přeprava potvrzena.
- Pokud se OOSPO nedostaví k přepravě na určené místo a ve stanoveném čase, schválená pomoc se ruší v plném rozsahu.
- OOSPO, která nevyžaduje pomoc při nástupu, výstupu a přestupu do/z vlaku, ani pomoc v prostorách stanice, nemusí o své cestě SŽ předem informovat, tímto přebírá zodpovědnost za svoji bezpečnost při pohybu v prostorách stanice.