

Warszawa, 5.11.2018 r.

sp. z o. o.

Szanowna Pani  
Danuta Przywara  
Prezes Zarządu  
Helsińska Fundacja Praw Człowieka  
ul. Zgoda 11  
00-018 Warszawa

Szanowna Pani,

dziękuję za nadesłany list. Jest nam przykro z powodu sytuacji, do której doszło w Nie powinna ona mieć miejsca i dokładamy wszelkich starań, aby podobne zdarzenia nie powtórzyły się w przyszłości. Potwierdzając doniesienia prasowe, skontaktowaliśmy się z pasażerką oraz zaproponowaliśmy stosowne zadośćuczynienie. Jednocześnie podjęliśmy niezwłocznie konkretne działania, mające na celu poprawę jakości obsługi osób z niepełnosprawnością. Podjęliśmy współpracę z Fundacją „Polska bez Barrier”, która skupia się na wdrażaniu zmian, ułatwiających osobom z niepełnosprawnością dostęp do budynków, infrastruktury miejskiej, a także dostępu do środków transportu, w tym autobusów dalekobieżnych.

Dodatkowo, korekcie uległy regulacje dotyczące przewozu osób na elektrycznych wózkach inwalidzkich – zgodnie z nowymi zapisami przewóz pasażera na wózku elektrycznym w kabinie pasażerskiej jest dozwolony, jeśli wózek spełnia normy bezpieczeństwa, a autobus jest przystosowany do przewozu osób na wózkach. W Polsce dotyczy to ok. 2/3 floty

W ramach współpracy z Fundacją pracownicy przeszli szkolenia składające się z części teoretycznej oraz praktycznej z zakresu obsługi pasażerów z niepełnosprawnością. Dodatkowo, kierownicy naszych partnerów autobusowych oraz pracownicy Biura Obsługi Klienta otrzymają nowe wytyczne i materiały szkoleniowe tak, aby podróż pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej przebiegała bezpiecznie i bezproblemowo. Naszym priorytetem jest zapewnienie wszystkim pasażerom komfortowych warunków podróży oraz nieustanne doskonalenie jakości przewozów. Celem szkolenia jest także uwrażliwienie pracowników na tematykę niepełnosprawności oraz wykształcenie prawidłowych postaw i zachowań w trakcie pracy i obsługi osób z niepełnosprawnością.

Dodatkowym działaniem, mającym na celu usprawnienie obsługi pasażerów, jest uściślenie zapisów dotyczących przewozu pasażerów na wózkach inwalidzkich z elektrycznym napędem. Zgodnie z nowymi zapisami przewóz pasażera na wózku elektrycznym w kabinie pasażerskiej jest od teraz dozwolony, jeśli wózek spełnia normy DIN EN 12183 lub 12184, a autobus jest przystosowany do przewozu osób na wózkach. Co więcej, wózki muszą być wyposażone w punkty mocowania służące do ich zabezpieczenia za pomocą tzw. węzłów mocujących, zgodnie z normą DIN 75078-2.

Procedura rezerwacji biletów dla osób z niepełnosprawnością nie ulega zmianie. W celu sprawdzenia możliwości przewozu pasażer jest proszony o podanie dokładnej konstrukcji wózka inwalidzkiego lub innego urządzenia ułatwiającego poruszanie się przed rezerwacją najpóźniej 7 dni (w przypadku przewozu w przedziale pasażerskim) lub 36 godzin (w przypadku przewozu w bagażniku) przed rozpoczęciem podróży, wypełniając formularz na stronie [www.](http://www.) . Ze względów konstrukcyjnych, niedozwolony pozostaje przewóz wózka elektrycznego w luku bagażowym.

Wierzymy, że podjęte przez nas działania wpłyną na poprawę jakości obsługi pasażerów z niepełnosprawnością i wpłyną na zwiększenie dostępności naszych usług.

Z wyrazami szacunku

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Liliana Jędrzejewska". The signature is written in a cursive style with a long, sweeping underline.