



Подробная информация
в разделе «Пассажирам»
на сайте ОАО «РЖД» (www.rzd.ru)



ЦЕНТР СОДЕЙСТВИЯ МОБИЛЬНОСТИ ОАО «РЖД» (ЦСМ РЖД)

КОНТАКТЫ ЦСМ РЖД:

- 8 (800) 775-00-00 доб.3 по России бесплатно
- +7 (499) 605-20-00 по всему миру,
оплата в соответствии с тарифами оператора связи
- сайт ОАО «РЖД» раздел «Маломобильным пассажирам»
- мобильное приложение «РЖД-пассажирам»
- электронная почта info@rzd.ru



ЗАЯВКА НА СОПРОВОЖДЕНИЕ И ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ

КТО МОЖЕТ ОФОРМИТЬ:

- пассажиры с инвалидностью I и II группы, имеющие стойкие расстройства функции зрения, слуха и самостоятельного передвижения;
- дети-инвалиды;
- пассажиры, следующие на носилках и имеющие временные или связанные с преклонным возрастом (старше 70 лет) ограничения здоровья с выраженными нарушениями функций зрения или передвигающиеся в креслах-колясках, с использованием костылей, ходунков, других технических средств передвижения.

Срок оформления заявки: не менее чем за 24 часа до предстоящей поездки.

ПО ЗАЯВКЕ БЕСПЛАТНО ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ УСЛУГИ:

- организация встречи на территории;
- сопровождение от/до транспортного средства по территории;
- оказание помощи при получении предоставляемых услуг;
- предоставление места на вокзале для временного пребывания пассажира на период ожидания транспортного средства;
- предоставление кресла-коляски, вспомогательных технических средств для передвижения;
- оказание помощи в передвижении инвалидам по зрению при выгуле собаки – проводника (при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки);
- оказание помощи при посадке (высадке) в поезд;
- оказание содействия при перемещении ручной клади, размер которой по сумме трех измерений не превышает 180 см, для маломобильных пассажиров:
 - следующих в общих, плацкартных и купейных вагонах – не более 2 мест общим весом не более 36 кг.
 - следующих в вагонах СВ – не более 3 мест общим весом не более 50 кг.

*Если пассажир путешествует на своем кресле-коляске, он отвечает за его исправность. Предупредите сотрудника об имеющихся особенностях безопасного использования технических средств передвижения и готовности начать движение.

Работники вправе отказать пассажиру в предоставлении услуг по заявке при отказе предъявить подтверждающий документ в случае отсутствия видимых физических ограничений, нарушении общественного порядка и спокойствия других пассажиров.

На вокзale для автотранспорта инвалидов выделены бесплатные парковочные места, в залах ожидания обустраиваются специальные зоны (места) для маломобильных пассажиров, в комнатах матери и ребенка (комнатах длительного отдыха) для детей - инвалидов предоставляются скидки.



Подробная информация
в разделе «Пассажирам»
на сайте ОАО «РЖД» (www.rzd.ru)

ЦЕНТР СОДЕЙСТВИЯ МОБИЛЬНОСТИ ОАО «РЖД» (ЦСМ РЖД)

КОНТАКТЫ ЦСМ РЖД:

- 8 (800) 775-00-00 доб.3 по России бесплатно
- +7 (499) 605-20-00 по всему миру,
оплата в соответствии с тарифами оператора связи
- сайт ОАО «РЖД» раздел «Маломобильным пассажирам»
- мобильное приложение «РЖД-пассажирам»
- электронная почта info@rzd.ru



ЗАЯВКА НА РЕЗЕРВИРОВАНИЕ МЕСТ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Срок оформления заявки не позднее 3 суток до даты отправления поезда.
Срок рассмотрения заявки не более 3 суток.



ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ БИЛЕТОВ НА МЕСТА ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Билеты на места для инвалидов и сопровождающих их лиц ограничены в свободной продаже, приоритетные условия предоставляются пассажирам, передвигающимся в кресле-коляске.

С даты открытия продаж билеты на места для инвалидов могут приобрести:

- в поездах дальнего следования пассажиры, передвигающиеся в кресле-коляске или на носилках;
- в высокоскоростные поезда «Сапсан» пассажиры из числа инвалидов всех категорий.

За 10 суток до отправления билеты на места для инвалидов могут приобрести пассажиры из числа инвалидов всех категорий, а также пассажиры, следующие в(из) лечебные учреждения, при наличии особых медицинских показаний.

На места для инвалидов перевозчиками в рамках маркетинговых акций предоставляются скидки. Условия и правила предоставления скидок размещены на официальном сайте ОАО «РЖД», в билетных кассах.

В случае если инвалид следует без сопровождающего и покупает билет на одно место, билет на второе место может быть предложен другому маломобильному пассажиру.

ЗАЯВКА НА ВКЛЮЧЕНИЕ ВАГОНА С МЕСТАМИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

При отсутствии такого вагона в составе поезда и альтернативного варианта поездки.

КТО МОЖЕТ ОФОРМИТЬ:

пассажиры, передвигающиеся в креслах-колясках или на носилках, предоставив ИПРА или иной документ подтверждающий необходимость использования кресла-коляски (носилок).

Срок оформления заявки: рекомендуется до даты открытия продажи - более чем за 60 (90) суток, прием прекращается за 14 рабочих дней до отправления поезда.

Срок рассмотрения: не более 5 рабочих дней при подаче заявки до даты открытия продажи проездных документов и не более 10 рабочих дней – в период продажи проездных документов.