

## **ASIGURAREA SERVICIILOR CĂLĂTORIEI PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ**

*Pentru persoanele cu mobilitate redusă (PRM) S.C. Transferoviar Călători asigură gratuit în anumite stații și în anumite trenuri serviciile aferente călătoriei pe calea ferată a persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă (orice persoană a cărei mobilitate, atunci când folosește mijloacele de transport, este redusă din cauza unei invalidități fizice, a unei dizabilități sau deficiențe intelectuale, din cauză de orice alt tip de dizabilitate sau din cauza vârstei și a cărei situație necesită o atenție specială și adaptarea serviciilor puse la dispoziția tuturor călătorilor la nevoile sale) în baza solicitării călătorului, în stațiile de plecare și destinație deschise acestui tip de trafic, în intervalul orar în care stația este deservită de personal.*

### **Servicii suplimentare necesare persoanelor cu mobilitate redusă:**

- îmbarcarea și debarcarea persoanelor în scaun cu roțile pliabil sau nu, cu sau fără călător, prin soluții diferite în funcție de greutatea acestuia
- însoțirea în incinta stației CF și până la îmbarcarea în tren a persoanelor nevăzătoare, cu deficiențe de vedere sau de auz și a persoanelor cu handicap mental
- însoțirea de la coborârea din tren până la ieșirea din stație a persoanelor nevăzătoare, cu deficiențe de vedere sau de auz și a persoanelor cu handicap mental
- Rezervarea locurilor speciale pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă în trenurile în care sunt disponibile asemenea tipuri de locuri
- Asistență la bordul trenurilor în circulație

S.C. Transferoviar Călători oferă servicii de asistență la toate trenurile **numai între stațiile deschise acestui tip de transport, pentru toate categoriile PRM cu excepția persoanelor cu dizabilitate motorie în scaun cu roțile nepliabil.**

Pentru persoanele cu dizabilitate motorie în scaun cu roțile nepliabil, se asigură servicii de asistență numai la clasa a II-a, numai între stațiile deschise acestui tip de transport și doar la trenurile **formate din automotoare tip VT614, VT624 și ADH11.**

### **SOLICITAREA SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ**

1. Persoanele cu mobilitate redusă trebuie să solicite serviciile aferente dizabilității pentru călătoria pe calea ferată cel mai târziu cu 48 ore înainte de data călătoriei, cu precizarea tuturor detaliilor necesare (date de identificare, dizabilitate, servicii necesare, etc.), **completând cererea tipizată- F-CM-06-01** disponibilă la casele de bilete ale T.F.C. sau alți distribuitori autorizați, sub îndrumarea personalului din ghișeu.

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <b>Cerere de solicitare a serviciilor de asistență<br/>pentru persoane cu mobilitate redusă</b>   | <b>Nr. înreg.....<br/>Data.....</b> |
| <p><b>Nume călător:</b> .....</p> <p><b>Prenume călător:</b>.....</p> <p>Țara de rezidență: .....</p> <p>Dizabilitate: .....</p> <p>Certificat / carnet ce atestă dizabilitatea: .....</p> <p><b>Servicii necesare:</b> .....</p> <p>Cărucior: da / nu Pliabil: da / nu</p> <p>Greutate cărucior: sub 100kg/între 101 și 250kg/între 251 și 350kg/peste 350kg</p> <p>Telefon: ..... (câmp obligatoriu)</p> <p>email: .....(câmp obligatoriu)</p> <p>Persoana de contact pentru situații de anomalie: .....</p> <p>Telefon persoană de contact: .....</p> <p>Număr însoțitori: .....</p> <p>Număr bagaje:..... Greutate aproximativă bagaje: .....</p> <p>Alte mențiuni ale călătorului: .....</p> <p>Număr tren 1: ..... din data .....</p> <p>Clasa de rezervare: .....</p> <p>Stația de plecare 1: .....</p> <p>Stația de destinație 1: .....</p><br><p>Număr tren 2: ..... din data .....</p> <p>Clasa de rezervare: .....</p> <p>Stația de plecare 2: .....</p> <p><b>Stația de destinație 2:</b> .....</p><br><p>SOLICITANT</p> <p>semnatura</p> |                                     |
| FORMULAR COD: F – CM-06-01  |                                     |

2. Cererea de asigurare a serviciilor de asistență va fi înregistrată de personalul din ghișeu sub un număr unic în registrul unic de înregistrare a cererilor formular cod F-CM-06-04 ce va fi comunicată călătorului la depunerea cererii.
3. **Legitimațiile de călătorie necesare călătoriei trebuie achiziționate începând din ziua următoare în maxim 3 zile calendaristice, dar nu mai târziu de 24 ore înainte de data și ora de plecare a primului tren din ruta aleasă de călător.**
4. În situația în care persoana cu mobilitate redusă (PRM) nu achiziționează legitimațiile de călătorie în termenul precizat, solicitarea de asigurare de servicii va fi anulată.
5. La emiterea legitimațiilor de călătorie, personalul din ghișeu va aplica pe verso acestora ștampila stației și va face mențiunea “solicitare servicii de asistență sub numărul..... din data.....”, sub semnătură.

6. Dacă călătorul persoană cu mobilitate redusă care a solicitat asigurarea serviciilor specifice de asistență, după achiziționarea legitimațiilor de călătorie dorește anularea acestora și restituirea tarifelor achitate, se va prezenta la casa de bilete de unde a achiziționat legitimațiile de călătorie, înainte de plecarea primului tren din ruta aleasă de călător unde va completa cererea de renunțare la serviciile specifice solicitate și anulare a călătoriei - F-CM-06-03.

|   |   |
|---|---|
| <b>Cerere de renunțare la serviciile specifice solicitate</b>   | <b>Nr. înreg.....</b><br><b>Data.....</b> |
| Subsemnatul .....   |   |
| am solicitat în data de ..... sub numărul de înregistrare ..... servicii specifice pentru transportul persoanelor cu mobilitate redusă, după cum urmează: |   |
| Număr tren: ..... din data .....  |   |
| Stația de plecare: ..... Stația de destinație: .....  |   |
| Număr tren: ..... din data .....  |   |
| Stația de plecare: ..... Stația de destinație: .....  |   |
| Număr însoțitori: ..... Număr bagaje:.....  |   |
| <b>Declar pe proprie răspundere că doresc anularea serviciilor ce mi-au fost planificate conform solicitării mele.</b>                                    |   |
| <b>SOLICITANT</b><br>semnatura  |   |
| FORMULAR COD: F – CM-06-03  |   |

7. Personalul din ghișeu va efectua operațiunile specifice de restituire și va aviza anularea serviciilor specifice de asistență comunicând numărul sub care a fost înregistrată solicitarea inițială.
8. Pentru achiziționarea legitimațiilor de călătorie, călătorul persoană cu mobilitate redusă se va prezenta la casa de bilete unde a completat formularul, înaintea expirării termenului limită menționat pe “Răspunsul de confirmare a asigurării serviciilor solicitate - F-CM-06-02” cu certificatul nominal ce atestă dizabilitatea, comunicând numărul unic sub care a fost înregistrată solicitarea de servicii de asistență. Personalul din ghișeu va elibera legitimațiile de călătorie corespunzătoare solicitării călătorului și va aplica pe verso acestora ștampila stației și va face mențiunea “solicitare servicii de asistență sub numărul... din data...”, sub semnătură.

Pe adresa de e-mail declarată în **F-CM-06-01- Cerere de solicitare a serviciilor de asistență pentru PRM, călătorul va primi** “Răspunsul de confirmare a asigurării serviciilor solicitate - F-CM-06-02”.

| <b>Răspuns de confirmare a asigurării serviciilor solicitate</b>   | <b>Nr. înreg.....</b><br><b>Data.....</b>         |
|--|---|
| <p>Stimate domnule/ Stimate doamnă ..... urmare cererii dvs. de asigurare a serviciilor specifice pentru transportul unui călător persoana cu mobilitate redusă, înregistrată în data de ..... cu numărul ..... vă comunicăm că vi s-au asigurat serviciile solicitate cu următoarele detalii:</p> <p>Număr tren: ..... din data .....</p> <p>Stația de plecare: ..... Stația de destinație: .....</p> <p>Număr tren: ..... din data .....</p> <p>Stația de plecare: ..... Stația de destinație: .....</p> <p>Număr total călători: ..... Număr bagaje:.....</p> <p>Vă rugăm să vă prezentați în stația de plecare ..... în data ..... la ora ..... la ..... unde veți fi așteptat de reprezentantul TFC .....</p> <p>Vă informăm că vi s-au asigurat următoarele servicii:</p> <p>Servicii ce vor fi asigurate în stația de plecare: .....</p> <p>Servicii ce vor fi asigurate în stația de schimbare a trenului: .....</p> <p>Servicii ce vor fi asigurate în stația de destinație: .....</p> <p>Vă rugăm să vă prezentați la casa de bilete TFC ..... pentru achiziționarea legitimațiilor de călătorie până cel târziu la data de: ..... ora: .....</p> <p>În caz contrar, vă informăm că toate serviciile menționate mai sus vor fi anulate.</p> <p><b>Atenție! Puteți renunța la serviciile menționate mai sus și anula călătoria dvs. completând formularul de anulare a cererii de servicii cel târziu până la data ..... ora.....</b></p> |   |
| AVIZAT Șef punct de lucru<br>(data și semnătura)   | APROBAT Serviciul C.M.R.P.<br>(data și semnătura) |
| FORMULAR COD: F – CM-06-02   |   |

Cererile de solicitare asistență pentru persoanele cu mobilitate redusă se pot transmite și în format electronic, pe adresa de email: [sesizari@transferoviarcalatori.ro](mailto:sesizari@transferoviarcalatori.ro) în condițiile și în termenele prevăzute mai sus.