

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:**USŁUGA PROWADZENIA AGENCYJNEJ KASY BILETOWEJ NA PRZYSTANKU OSOBOWYM MICHAŁOWICE ORAZ NA TERENIE DWORCA WARSZAWA ZACHODNIA**

Zakres przedmiotu zamówienia dotyczy obydwu części zamówienia tj.

Część 1 Usługa prowadzenia agencji kasy biletowej na przystanku osobowym Michałowice

Część 2 Usługa prowadzenia agencji kasy biletowej na terenie Dworca Warszawa Zachodnia

i obejmuje następujące czynności:

1. sprzedaż biletów WKD, w tym:
 - jednorazowych na 3 strefy czasowe,
 - abonamentowych na 3 strefy czasowe,
 - odcinkowych imiennych: tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych, kwartalnych,
 - bezimiennych miesięcznych i kwartalnych,
 - bezimiennych weekendowych miesięcznych,
 - miesięcznych na przewóz roweru/wózka,
2. sprzedaż biletów prowadzona będzie za pomocą kasy fiskalnej,
3. bilety drukowane są na papierze termicznym z rolki biletowej,
4. przyjmowanie opłat za sporządzone wezwania za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu w pociągach WKD oraz bezzwłoczne przesyłanie ich do Wydziału Sprzedaży Usług,
5. prowadzenie rachunkowości i sprawozdawczości statystycznej,
6. sporządzanie danych ze sprzedaży biletów po upływie okresu sprawozdawczego,
7. prowadzenia sprzedaży materiałów reklamowych WKD, w tym m.in. kieszonkowego rozkładu jazdy pociągów, malowanek 3D, książeczek dla dzieci,
8. udzielanie informacji podróżnym w zakresie rozkładu jazdy pociągów, taryf i innych regulacji prawnych dotyczących odprawy podróżnych,
9. dokonywanie zwrotów za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety miesięczne i okresowe,
10. przyjmowanie w kasie biletowej reklamacji, skarg i wniosków złożonych przez podróżnego na „Formularzu do zgłaszania reklamacji, skarg i wniosków” oraz w postaci odrębnego pisma lub rejestrowanie ich w Książce skarg i wniosków,
11. poświadczanie za „Zgodność z oryginałem” dokumentów, które podróżny składa w kasie biletowej razem z reklamacją, skargą lub wnioskiem złożonym na „Formularzu do zgłaszania reklamacji, skarg i wniosków” lub odrębnym pismem,
12. aktualizacja na zlecenie Wydziału Sprzedaży Usług ogłoszeń i informacji dla pasażerów w gablocie i przy okienku kasowym,
13. utrzymanie czystości w pomieszczeniu kasowym,
14. wykonywanie innych niezbędnych czynności zleconych przez Wydział Sprzedaży Usług dot. prawidłowego funkcjonowania kasy biletowej,
15. prowadzenie nieodpłatnej reklamy kolejowych przewozów pasażerskich przy pomocy materiałów reklamowych dostarczanych przez Wydział Marketingu i Reklamy.

16. Zamawiający wymaga, aby kasy były czynne od poniedziałku do piątku w godz. 7:00 – 19:00, sobota, niedziela i święta kasa nieczynna.
17. Zamawiający wymaga, aby Agent kasowy posiadał pieczętę, niezbędną do świadczenia usługi w danej kasie biletowej, zgodnie z poniższym wzorem:

„WKD sp. z o.o.
Kasa biletowa nr
.....
NIP: 529-16-28-093”

oraz datownik.

18. Zamawiający wymaga, aby osoby świadczące usługę posiadały aktualne uprawnienia i kwalifikacje na stanowisko kasjera biletowego, zgodnie z warunkiem wskazanym w rozdziale X ust. 2 Specyfikacji Warunków Zamówienia.
19. Zamawiający wymaga od Wykonawcy na etapie realizacji zamówienia znajomości następujących przepisów, związanych z wykonywaniem usługi sprzedaży biletów kolejowych:

a) przepisów powszechnie obowiązujących:

- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8 z późn. zm.);
- Rozporządzenie WE nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym;
- Ustawa z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz. U. z 2018 r. poz. 295 z późn. zm.);
- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.);
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych (Dz. Urz. UE L 119 z dnia 04.05.2016 r.);

b) przepisów obowiązujących u Zamawiającego:

- Taryfa osobowa i bagażowa WKD zawierająca postanowienia taryfowe o przewozie osób, rzeczy i zwierząt na linii WKD oraz załącznik do TOB WKD;
- Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez spółkę Warszawska Kolej Dojazdowa sp. z o.o. wraz ze wzorami obowiązujących na linii WKD biletów;
- Instrukcja rachunkowo-kasowa dla kas biletowych Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o.;