

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:****USŁUGA PROWADZENIA AGENCYJNEJ SPRZEDAŻY BILETÓW W KASACH BILETOWYCH WARSZAWSKIEJ KOLEI DOJAZDOWEJ**

Zakres przedmiotu zamówienia dotyczy czterech części zamówienia tj.

**Część nr 1** – obejmuje prowadzenie agencyjnej sprzedaży biletów WKD w kasie biletowej na stacji Komorów

**Część nr 2** – obejmuje prowadzenie agencyjnej sprzedaży biletów WKD w kasie biletowej na przystanku osobowym Michałowice

**Część nr 3** – obejmuje prowadzenie agencyjnej sprzedaży biletów WKD w kasie biletowej na dworcu Warszawa Zachodnia

**Część nr 4** – obejmuje prowadzenie agencyjnej sprzedaży biletów WKD w kasie biletowej na przystanku osobowym Warszawa Ochota WKD

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,
  - bezimienny miesięczny i kwartalny,
  - bezimienny weekendowy miesięczny,
  - miesięczny na przewóz roweru/wózka,
  - biletów za korzystanie z parkingu Park&Ride przy stacji WKD Komorów (**dot. wyłącznie Części nr 1**)
2. sprzedaż biletów prowadzona będzie za pomocą kasy fiskalnej,
3. przyjmowanie opłat za sporządzone wezwania za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu w pociągach WKD oraz bezzwłoczne przesyłanie ich do Wydziału Sprzedaży Usług,
4. prowadzenie rachunkowości i sprawozdawczości statystycznej,
5. sporządzanie danych ze sprzedaży biletów po upływie okresu sprawozdawczego,
6. prowadzenie sprzedaży biletów za korzystanie z parkingu Park&Ride przy stacji WKD Komorów (**dot. wyłącznie Części nr 1**),
7. prowadzenia sprzedaży materiałów reklamowych WKD, w tym m.in. kieszonkowego rozkładu jazdy pociągów, malowanek 3D, książeczek dla dzieci,
8. posiadanie uprawnień do obsługi kasy fiskalnej,
9. udzielanie informacji podróżnym w zakresie rozkładu jazdy pociągów, taryf i innych regulacji prawnych dotyczących odprawy podróżnych,
10. dokonywanie zwrotów za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety miesięczne i okresowe,
11. dokonywanie zwrotów za niewykorzystane bilety jednorazowe do kasowników elektronicznych w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,
12. przyjmowanie w kasie biletowej reklamacji, skarg i wniosków złożonych przez podróżnego na „Formularzu do zgłaszania reklamacji, skargi i wniosku” oraz w postaci odrębnego pisma lub rejestrowanie ich w Książce skarg i wniosków,

13. poświadczanie za „Zgodność z oryginałem” dokumentów, które podróżny składa w kasie biletowej razem z reklamacją, skargą lub wnioskiem złożonym na „Formularzu do zgłaszania reklamacji, skargi i wniosku” lub odrębnym pismem,
14. aktualizacja na zlecenie Wydziału Sprzedaży Usług ogłoszeń i informacji dla pasażerów w gablocie i przy okienku kasowym,
15. utrzymanie czystości w pomieszczeniu kasowym,
16. wykonywanie innych niezbędnych czynności zleconych przez Wydział Sprzedaży Usług dot. prawidłowego funkcjonowania kasy biletowej,
17. prowadzenie nieodpłatnej reklamy kolejowych przewozów pasażerskich przy pomocy materiałów reklamowych dostarczanych przez Wydział Marketingu i Reklamy,
18. Zamawiający wymaga, aby kasy były czynne od poniedziałku do piątku w godz. 7:00 – 19:00, w soboty, niedziele i święta w godz. 8:00-18:00,
19. Zamawiający wymaga, aby Agent kasowy posiadał pieczętkę, 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”
20. Zamawiający wymaga, aby osoby świadczące usługę posiadały aktualne uprawnienia i kwalifikacje na stanowisko kasjera biletowego, zgodnie z warunkiem wskazanym w rozdziale IX ust.2 Specyfikacji Warunków Zamówienia,
21. Zamawiający wymaga od Wykonawcy na etapie realizacji zamówienia znajomości następujących przepisów, związanych z wykonywaniem usługi sprzedaży biletów kolejowych:
  - Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8 z późn. zm.),
  - 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,
  - Rozporządzenie WE nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym,
  - Ustawa o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz. U. z 2002r. Nr 175 poz. 1440 z późn. zm.),
  - Instrukcja rachunkowo-kasowa dla kas biletowych Warszawskiej Kolei Dojazdowej sp. z o.o.,
  - 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.).