

Zasady obsługi Pasażerów na Dworcach Autobusowych MDA

§ 1. Przepisy ogólne

1. Małopolskie Dorce Autobusowe S.A., zwane dalej **MDA**, dokonują obsługi **Pasażerów** na podstawie informacji przekazanych przez **Przewoźników**, a jej zakres obejmuje między innymi:
 - a) upublicznienie Rozkładów Jazdy komunikacji krajowej realizowanej na danym Dworcu,
 - b) sprzedaż biletów i udzielanie informacji w **Punkcie Obsługi Klienta** (kasy i informacja),
 - c) podawanie komunikatów o bieżącej realizacji **odpraw** poszczególnych Przewoźników za pośrednictwem **Punktu Zarządzania Ruchem**.
2. **MDA** udostępnia rozkłady jazdy wyłącznie dla kursów realizowanych na regularnych liniach krajowych, a w miarę możliwości również dla kursów międzynarodowych, których odprawy realizowane są z Dworców **MDA**, poprzez ich umieszczenie na:
 - a) tablicy odjazdów znajdującej się na **danym Dworcu**,
 - b) stronie internetowej www.mda.malopolska.pl i www.pks.pl.
3. **Punkt Obsługi Klienta** prowadzi obsługę **Pasażerów** w zakresie:
 - a) udzielania informacji, zgodnie z ofertą będącą w dyspozycji **MDA**, o rozkładach jazdy, **Stanowiskach**, cenach biletów i ich dostępności w sprzedaży oraz danych teleadresowych **Przewoźników**,
 - b) sprzedaży biletów w ramach oferty **Przewoźników** za pośrednictwem: systemu sprzedażowego **MDA** z możliwością co najmniej 30-dniowego wyprzedzenia daty realizacji kursu, zwrotów biletów oraz wystawiania faktur VAT za dokonaną sprzedaż, innych systemów sprzedażowych użytkowanych przez MDA,
 - c) udostępniania **Regulaminów Przewozów** danych **Przewoźników** – opracowanych przez Przewoźnika lub Grupę Przewoźników regulaminów określających warunki obsługi podróży, odprawy oraz przewozu osób, bagażu i rzeczy.

Do obsługi poza kolejnością mają prawo kobiety w ciąży oraz osoby powyżej 70 roku życia, z widoczną niepełnosprawnością ruchową lub z dziećmi do lat 3.

§ 2. Sprzedaż biletów komunikacji krajowej

1. Sprzedaż biletów komunikacji krajowej przez **MDA** prowadzona jest wyłącznie w zakresie wskazanym przez **Przewoźników** i z zastosowaniem ustalonych przez nich **Cenników**, a wydanie biletu następuje po uiszczeniu należności przez **Pasażera**, na którym spoczywa obowiązek:
 - a) zgłoszenia ewentualnej płatności kartą płatniczą podczas zamawiania biletu,
 - b) przedstawienia do wglądu dokumentów uprawniających do ulg, w przypadku zakupu biletu miesięcznego,
 - c) sprawdzenia prawidłowości wydanego biletu, a w szczególności daty i godziny odjazdu kursu oraz miejscowości docelowej przed odejściem od okienka kasowego.
2. Zwrot należności za zakupione bilety komunikacji krajowej może nastąpić wyłącznie na podstawie oryginału niewykorzystanego, a sprzedanego przez **MDA** biletu z systemu sprzedażowego **MDA** w przypadku:
 - a) opóźnienia lub niewykonania kursu biletowego przez **Przewoźnika** – w wysokości 100% wartości biletu,
 - b) niezabrania Pasażera z przyczyn leżących po stronie **Przewoźnika** – w wysokości 100% wartości biletu,

- c) rezygnacji z woli **Pasażera** najpóźniej na 20 minut przed odjazdem kursu – w wysokości pomniejszonej o opłatę manipulacyjną stanowiącą 10% wartości biletu, przy czym czas ten może być krótszy za zgodą **Przewoźnika**.

W innych przypadkach **MDA** potwierdza niewykorzystanie biletu poprzez umieszczenie na jego odwrocie daty i godziny dokonania potwierdzenia wraz z podpisem osoby dokonującej wpisu i pieczętą firmową, a **Pasażer** może ubiegać się o zwrot należności bezpośrednio u **Przewoźnika**.

3. Wystawianie faktur VAT za bilety komunikacji krajowej odbywa się na podstawie oryginału zakupionego biletu z systemu sprzedażowego **MDA**. Korekty faktur VAT realizowane są przez **MDA** w trybie skarg i reklamacji, o którym mowa w **Regulaminie**. Faktury wystawiane są w terminach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

§ 3. Sprzedaż biletów komunikacji międzynarodowej

1. Sprzedaż biletów komunikacji międzynarodowej przez **MDA** prowadzona jest wyłącznie w zakresie wskazanym przez **Przewoźników** i z zastosowaniem ustalonych przez nich Cenników, a wydanie biletu następuje po uiszczeniu należności przez **Pasażera**, na którym spoczywa obowiązek:
- zgłoszenia ewentualnej płatności kartą płatniczą podczas zamawiania biletu,
 - sprawdzenia prawidłowości wydanego biletu, a w szczególności daty i godziny odjazdu kursu oraz miejscowości docelowej przed odejściem od okienka kasowego.
2. Zwrot należności za zakupione bilety komunikacji międzynarodowej może nastąpić wyłącznie na podstawie oryginału niewykorzystanego, a sprzedanego przez **MDA** biletu z systemu sprzedażowego użytkowanego przez **MDA** na zasadach określonych w **Regulaminie** tego systemu oraz oryginału paragonu fiskalnego **MDA** wystawionego do tego biletu. W przypadku braku możliwości bezpośredniego kontaktu **MDA** z danym **Przewoźnikiem**, zwrot taki jest dokonywany w trybie rozpatrywania skarg i reklamacji, o którym mowa w **Regulaminie**.
3. Wystawianie faktur VAT za bilety międzynarodowe, których sprzedaż odbywa się na podstawie umowy agencyjnej zawartej między **MDA** a **Przewoźnikiem**, jest realizowane wyłącznie przez **Przewoźników** na zasadach określonych w **Regulaminie Przewozów** danego **Przewoźnika**.

§ 4. Przepisy porządkowe

1. Wsiadanie **Pasażerów** do autobusów **Przewoźników** odbywa się wyłącznie na **Stanowiskach**, przy czym **Pasażerowie** mają obowiązek przybycia na **Stanowisko** na 15 minut przed odjazdem kursu. Na czas oczekiwania **Pasażerów** na przyjazd autobusów udostępnia się **Poczekalnię**.
2. W ramach **odpraw** kursów realizowanych na regularnych liniach krajowych, za pośrednictwem wyposażenia określonego w **Wykazie Dworców i ich danych obsługowych, Punkt Zarządzania Ruchem** przekazuje **Pasażerom** informacje o:
- bieżącej realizacji odjazdów z podaniem **Stanowisk**,
 - zawieszeniu i odwołaniu kursów lub opóźnieniu ich odjazdów, po zgłoszeniu tej informacji przez **Przewoźnika**.
3. Za sposób i warunki realizacji przewozu osób i bagażu określone w **Regulaminie Przewozów** danego **Przewoźnika**, odpowiada **Przewoźnik** i ponosi z tego tytułu odpowiedzialność na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 5. Pomoc Osobom niepełnosprawnym

1. Celem dostosowania usług przewozowych udostępnianych wszystkim **Pasażerom** do szczególnych potrzeb **Osób niepełnosprawnych**, **MDA** wprowadza następujące zasady udzielania pomocy **Osobom niepełnosprawnym**:
- pomoc **Osobom niepełnosprawnym** zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia powiadomiono **MDA** z przynajmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem.
 - w celu zapewnienia jak najlepszej i najbardziej efektywnej pomocy **Osobie niepełnosprawnej** – **Osoba niepełnosprawna** powinna przybyć na **Dworzec** w czasie nie krótszym niż 30 minut przed planowaną odprawą autobusu.

2. Świadczona pomoc **Osobom niepełnosprawnym** obejmuje:
- możliwość skorzystania z asysty pracowników ochrony fizycznej **Dworców** podczas przemieszczania się po terenie **Dworców**, od miejsca ustalonego spotkania do wejścia do autobusu,
 - możliwość skorzystania przez **Osoby niepełnosprawne** z następujących udogodnień:
 - podjazdu dla **Osób niepełnosprawnych**
 - windy do komunikacji między poziomami **Dworca Autobusowego MDA w Krakowie**,
 - uzyskania asysty pracowników ochrony **Dworców**,
 - wózka inwalidzkiego,
 - przejść dla pieszych wyposażonych w żłobienia dla niewidomych (wszystkie obrzeża przejść dla pieszych znajdujących się na **Dworcach** wyposażone są w żłobienia dla niewidomych)
 - pomocy pracowników operacyjnych **Dworców** (wszyscy pracownicy operacyjni **Dworców** zostali przeszkoleni i uzyskali stosowne certyfikaty z zakresu obsługi **Osób niepełnosprawnych**).
3. Dane kontaktowe i zakres pomocy na poszczególnych **Dworcach**:

Pomoc osobom niepełnosprawnym		
Dworzec	Kontakt	zakres pomocy
Dworzec Autobusowy MDA w Krakowie	Tel. 12 351 8221 w godz: 6.00 – 22.00	- asysta pracownika Ochrony dworca
	dyzurny_krk@mda.malopolska.pl	- pomoc personelu operacyjnego Dworca
		- wózek inwalidzki
		- podjazd dla osób niepełnosprawnych
Dworzec Autobusowy MDA w Nowym Sączu	Tel. 18 443 8111 w godz: 6.00 – 22.00	- windy do komunikacji między poziomami
		- oznakowane przejścia dla pieszych
		- asysta pracownika Ochrony dworca w godz. 8.00 - 16.00
	dyzurny_ns@mda.malopolska.pl	- pomoc personelu operacyjnego Dworca 6.00- 22.00
	- wózek inwalidzki	
	- podjazd dla osób niepełnosprawnych	