

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1. Zakres obsługi Pasażerów

1. Małopolskie Dworce Autobusowe S.A., zwane dalej **MDA**, dokonują obsługi Pasażerów na Dworcach Autobusowych MDA, określonych w Wykazie, w imieniu własnym i w imieniu Przewoźników, w tym na podstawie informacji przekazanych przez Przewoźników, a jej zakres obejmuje, lub może obejmować, między innymi następujące usługi, w tym usługi im towarzyszące (dalej: **Usługi**):
 - 1) obsługę odprawową pasażerską obejmującą:
 - a) upublicznienie rozkładów jazdy komunikacji autobusowej realizowanej na danym Dworcu Autobusowym MDA,
 - b) podawanie komunikatów o bieżącej realizacji odpraw poszczególnych Przewoźników za pośrednictwem Punktu Zarządzania Ruchem,
 - c) udzielanie informacji o odprawach i Usługach w Punkcie Obsługi Klienta i infolinii telefonicznej pasażerskiej,
 - 2) pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - 3) pośredniczenie w sprzedaży biletów autobusowych w Punkcie Obsługi Klienta (sprzedaż stacjonarna w kasach),
 - 4) pośredniczenie w sprzedaży biletów autobusowych z wykorzystaniem serwisu transakcyjnego www.pks.pl przez urządzenia samoobsługowej sprzedaży (tzw. „biletomaty”),
 - 5) świadczenie usług przechowania bagażu w przechowalniach bagażu,
 - 6) świadczenie usług przechowania bagażu w skrytkach bagażowych,
 - 7) świadczenie usług ładowania baterii urządzeń mobilnych w skrytkach ładujących,
 - 8) sprzedaż towarów związanych z podróżowaniem i turystyką, oraz pośredniczenie w sprzedaży usług Operatorów w Punkcie Informacji Turystycznej,
 - 9) sprzedaż towarów związanych z podróżowaniem i turystyką oraz pośredniczenie w sprzedaży kwiatów w urządzeniach samoobsługowej sprzedaży (tzw. „kwiatomatach”),
 - 10) świadczenie usług sanitarnych,
 - 11) udostępnianie publicznej sieci WI-FI.
2. W celu realizacji poszczególnych Usług MDA zapewnia w niezbędnym zakresie obsługę Dworców Autobusowych MDA, która może obejmować w szczególności następujące usługi wspierające (dalej: **Usługi wspierające**):
 - 1) ochronę fizyczną,
 - 2) monitoring wizyjny i/lub głosowy,
 - 3) utrzymanie czystości,
 - 4) przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji, skarg i wniosków,
 - 5) prowadzenie infolinii telefonicznej,
 - 6) prowadzenie strony internetowej,
 - 7) prowadzenie serwisu transakcyjnego do sprzedaży biletów autobusowych online.
3. Niniejszy dokument określa zasady, na jakich Pasażerowie są obsługiwani na Dworcach Autobusowych MDA, w szczególności w zakresie Usług (dalej: **Zasady**).
4. Pasażer jest zobowiązany do korzystania z Usług i ewentualnie Usług wspierających zgodnie z ich przeznaczeniem, niniejszymi Zasadami, odrębnymi regulaminami lub innymi przepisami porządkowymi, a także powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
5. MDA nie ma obowiązku świadczenia określonych Usług, lub może je świadczyć w ograniczonym zakresie, zgodnie z potrzebami i możliwościami.

§ 2. Podstawy obsługi Pasażerów

1. Usługi są świadczone w oparciu o:
 - 1) szczegółowe regulaminy dotyczące danej Usługi,
 - 2) Regulamin Dworców Autobusowych MDA, w tym niniejsze Zasady,
 - 3) inne wewnętrzne regulaminy MDA (w odpowiednim zakresie),
 - 4) regulaminy Przewoźników (w odpowiednim zakresie),
 - 5) przepisy prawa powszechnie obowiązujące, w szczególności:
 - a) kodeks cywilny,
 - b) ustawę o podatku od towarów i usług,
 - c) ustawę o prawach konsumenta,
 - d) ustawę o ochronie osób i mienia,

- e) ustawę o transporcie drogowym,
 - f) 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) oraz ustawa o ochronie danych osobowych,
 - g) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz. Urz. UE L 55 z 28.02.2011, str. 1).
2. MDA realizuje Usługi w imieniu własnym lub jako pośrednik. Jeżeli nic innego nie wynika z Regulaminu Dworców Autobusowych MDA, w tym niniejszych Zasad, lub szczegółowych regulaminów dotyczących Usług, MDA świadczy Usługę w imieniu własnym.
 3. Na podstawie Regulaminu Dworców Autobusowych MDA, w szczególności w celu realizacji Usług, MDA prowadzi na Dworcach Autobusowych MDA, zlokalizowane w halach dworców:
 - 1) Punkty Obsługi Klientów (dalej: **POK**), obsługujące bezpośrednio Pasażerów:
 - a) na Dworcu Autobusowym MDA w Krakowie (dalej: **KRK**) przy kasach biletowych, w miejscu oznaczonym jako „Informacja”, w ramach którego jest prowadzony Punkt Informacji Turystycznej,
 - b) na Dworcu Autobusowym MDA w Nowym Sączu (dalej: **NS**) w kasach biletowych,
 - 2) Punkty Zarządzania Ruchem (dalej: **PZR**), nieobsługujące bezpośrednio Pasażerów:
 - a) na KRK w pomieszczeniach operacyjnych MDA,
 - b) na NS w pomieszczeniach operacyjnych MDA.
 4. W celu realizacji Usług MDA może udostępniać Pasażerom w szczególności:
 - 1) urządzenia samoobsługowej sprzedaży (tzw. „biletomaty”),
 - 2) przechowalnie bagażu,
 - 3) skrytki bagażowe,
 - 4) skrytki ładujące urządzenia mobilne,
 - 5) Punkt Informacji Turystycznej,
 - 6) urządzenia samoobsługowej sprzedaży (tzw. „kwiatomaty”),
 - 7) sanitariaty publiczne,
 - 8) infrastrukturę Wi-Fi.
 5. W celu realizacji Usług MDA prowadzi również:
 - 1) infolinię pasażerską dostępną pod numerem telefonu: +48 577 575 714,
 - 2) stronę internetową, dostępną pod adresem: www.mda.malopolska.pl,
 - 3) serwis transakcyjny do sprzedaży biletów autobusowych online dla domeny: www.pks.pl.
 6. Wykaz Usług i Usług wspierających świadczonych na poszczególnych Dworcach Autobusowych MDA, wraz z określeniem ich zakresu i godzin świadczenia, stanowi **Załącznik** do Zasad.
 7. Reklamacje dotyczące Usług, Usług wspierających (jeśli dotyczy) lub Dworców Autobusowych MDA Pasażer składa na podstawie regulaminu rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków określającego zasady składania oraz tryb rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków przez spółkę pod firmą Małopolskie Dworce Autobusowe Spółka Akcyjna, dostępnego bezpośrednio w POK oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://mda.malopolska.pl>, w sposób tam określony (dalej: **Regulamin Reklamacji**). Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.
 8. 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.

II. USŁUGI

§ 3. Obsługa odprawowa pasażerska

1. MDA wykonuje obsługę Przewoźników i Pasażerów w zakresie umożliwiającym im realizację odpraw dla Przewozu.
2. MDA nie ponosi odpowiedzialności za Przewóz. Za Przewóz odpowiadają Przewoźnicy.
3. MDA nie jest Przewoźnikiem.
4. 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 Autobusowych MDA, poprzez ich umieszczenie na:
 - 1) tablicy odjazdów znajdującej się na danym Dworcu Autobusowym MDA, która może być tablicą elektroniczną o różnym formacie - KRK i NS,
 - 2) stronie internetowej www.mda.malopolska.pl.
5. MDA podaje ogólne komunikaty o bieżącej realizacji odpraw poszczególnych Przewoźników za pośrednictwem Punktu Zarządzania Ruchem poprzez:
 - 1) komunikaty głosowe – KRK i NS,
 - 2) wyświetlanie stosownych komunikatów na tablicach stanowiskowych – KRK.

6. 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:
 - 1) bieżącej realizacji odjazdów z podaniem Stanowisk,
 - 2) zawieszeniu i odwołaniu kursów lub opóźnieniu ich odjazdów, po zgłoszeniu tej informacji przez Przewoźnika.
7. Udzielanie informacji, zgodnie z ofertą będącą w dyspozycji MDA, o rozkładach jazdy, regulaminach przewozu Przewoźników (lub Grupy Przewoźników), Stanowiskach, cenach biletów i ich dostępności w sprzedaży oraz - w miarę możliwości - danych teleadresowych Przewoźników jest realizowane przez:
 - 1) Punkt Obsługi Klienta – KRK i NS,
 - 2) infolinię pasażerską, pod numerem telefonu: +48 577 575 714, oraz może być realizowane przez
 - 3) stronę internetową, pod adresem: www.mda.malopolska.pl.
8. Wsiadanie Pasażerów do autobusów Przewoźników odbywa się wyłącznie na Stanowiskach, przy czym Pasażerowie mają obowiązek przybycia na Stanowisko na co najmniej 15 minut przed odjazdem kursu, chyba że co innego wynika z Regulaminu Przewoźnika. Na czas oczekiwania Pasażerów na przyjazd autobusów udostępnia się Poczekalnię.
9. MDA nie odpowiada za udostępniane rozkłady jazdy, podawane ogólne komunikaty i udzielane informacje, jeśli ich treść pochodzi od Przewoźników. W pozostałych przypadkach MDA ponosi odpowiedzialność na zasadzie winy.

§ 4. Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. KRK i NS są dworcami wyznaczonymi do udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej uwzględnionymi na właściwym wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw transportu.
2. MDA, na warunkach określonych w niniejszych Zasadach, zapewnia na KRK i NS nieodpłatną pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej i niedyskryminacyjne warunki dostępu tych osób, w szczególności w oparciu o przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz. Urz. UE L 55 z 28.02.2011, str. 1) oraz przepisy ustawy z dnia 06 września 2001 r. o transporcie drogowym.
3. MDA zapewnia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej pomoc i rozwiązania niezbędne, aby wskazane osoby w szczególności mogły:
 - 1) poinformować o swoim przybyciu do terminalu i zwrócić się o pomoc w wyznaczonych punktach,
 - 2) przemieścić się z wyznaczonego punktu do stanowiska odprawy, poczekalni oraz miejsca wejścia na pokład pojazdu,
 - 3) wejść na pokład pojazdu, korzystając z wind, wózków inwalidzkich lub innej potrzebnej pomocy, odpowiednio do sytuacji,
 - 4) załadować swój bagaż,
 - 5) odebrać swój bagaż,
 - 6) opuścić pokład pojazdu,
 - 7) przewozić ze sobą w autobusie lub autokarze certyfikowanego psa przewodnika,
 - 8) udać się na swoje miejsce siedzące.
4. MDA, w szczególności w celu realizacji zakresu pomocy określonego w ust. 3, zapewnia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej:
 - 1) możliwość skorzystania z asysty pracowników ochrony fizycznej Dworców podczas przemieszczania się po terenie Dworców, od miejsca ustalonego spotkania do wejścia do autobusu - KRK i NS,
 - 2) możliwość skorzystania z następujących udogodnień:
 - a) podjazdu dostosowanego do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej - KRK i NS,
 - b) windy do komunikacji między poziomami - KRK,
 - c) sanitariatów dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej – KRK i NS,
 - d) wózka inwalidzkiego - KRK i NS,
 - e) przejść dla pieszych wyposażonych w pola uwagi dla osób niewidomych i słabo widzących (wszystkie obrzeża przejść dla pieszych znajdujących się na Dworcach wyposażone są w pola uwagi) - KRK i NS,
 - f) pętli indukcyjnej dla osób niedosłyszących w POK – KRK,

- g) pomocy pracowników operacyjnych Dworców (wyznaczeni pracownicy operacyjni Dworców zostali przeszkoleni i uzyskali stosowne certyfikaty z zakresu obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej) – KRK i NS.
5. Potrzeba udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej powinna zostać zgłoszona najpóźniej na 36 godzin przed koniecznością udzielenia takiej pomocy, a osoba oczekująca pomocy powinna stawić się w wyznaczonym miejscu:
 - 1) w czasie określonym z góry przez Przewoźnika, nieprzekraczającym 60 minut przed opublikowanym czasem odjazdu, o ile Przewoźnik i Pasażer nie uzgodnią krótszego terminu; lub
 - 2) jeśli nie zostanie określony czas, nie później niż 30 minut przed opublikowanym czasem odjazdu.
 6. MDA podejmuje wszystkie środki niezbędne do ułatwienia przyjmowania powiadomień o potrzebie pomocy od osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
 7. W celu realizacji postanowień z ust. 3-6 określa się następujące kanały przyjmowania powiadomień, miejsca stawiania się do uzyskania pomocy oraz zakresy świadczonej pomocy.

Dworzec autobusowy	Kanały przyjmowania powiadomień o potrzebie pomocy	Miejsce stawiania się do uzyskania pomocy	Zakres świadczonej pomocy
Dworzec Autobusowy MDA w Krakowie (KRK)	Tel.: 12 351 8221 w godz. 6.00 – 22.00 E-mail: dyzurny_krk@mda.malopolska.pl	POK – hala dworca, przy kasach biletowych, punkt oznaczony jako „Informacja”	1. Asysta pracowników ochrony fizycznej. 2. Podjazd. 3. Winda. 4. Sanitariat. 5. Wózek inwalidzki. 6. Przejścia dla pieszych z polami uwagi. 7. Pętla indukcyjna. 8. Pomoc pracowników operacyjnych (6-22).
Dworzec Autobusowy MDA w Nowym Sączu (NS)	Tel.: 18 443 81 11 w godz. 6.00 – 22.00 E-mail: dyzurny_ns@mda.malopolska.pl	POK – hala dworca, przy kasach biletowych, punkt oznaczony jako „Informacja”	1. Asysta pracowników ochrony fizycznej (8-16). 2. Podjazd. 3. Sanitariat. 4. Wózek inwalidzki. 5. Przejścia dla pieszych z polami uwagi. 6. Pomoc pracowników operacyjnych (6-22).

8. Jeżeli powiadomienie nie zostanie dokonane zgodnie z Zasadami, MDA podejmuje wszelkie uzasadnione wysiłki w celu zapewnienia, aby pomoc została udzielona w sposób umożliwiający osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej wejście na pokład odjeżdżającego pojazdu, przesiadkę do odpowiedniego pojazdu lub opuszczenie pokładu pojazdu przyjeżdżającego, na który zakupiła bilet, a także w innym koniecznym i możliwym zakresie.
9. MDA nie odpowiada za skutki braku niezbędnej współpracy ze strony Przewoźników, lub innych zobowiązanych podmiotów, w zakresie dotyczącym zapewniania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

§ 5. Pośredniczenie w sprzedaży biletów autobusowych w Punkcie Obsługi Klienta (sprzedaż stacjonarna w kasach)

1. MDA świadczy w POK Usługę pośredniczenia w sprzedaży biletów autobusowych Przewoźników, jako ich agent, w komunikacji:
 - 1) krajowej,
 - 2) międzynarodowej.
2. Sprzedaż biletów przez MDA prowadzona jest wyłącznie w zakresie wskazanym przez Przewoźników i z zastosowaniem ustalonych przez nich Cenników i Regulaminów, przy pomocy:
 - 1) systemu sprzedażowego MDA,
 - 2) innych systemów sprzedażowych użytkowanych przez MDA (zewnętrznych).

3. Łącznie na Usługę pośredniczenia w sprzedaży biletów autobusowych w Punkcie Obsługi Klienta składa się dla Pasażera:
 - 1) zakup biletu od Przewoźnika, gdzie Przewoźnik jest odpowiedzialny za Przewóz,
 - 2) usługa pośrednictwa w sprzedaży biletu od MDA, która może być odpłatna lub nieodpłatna dla Pasażera, gdzie MDA jest odpowiedzialne za usługę pośrednictwa w sprzedaży biletu.
4. W przypadku korzystania z Usługi Pasażer może być zobowiązany do zapłaty łącznej należności, na którą składa się osobno należność za bilet, przysługująca Przewoźnikowi, i opłata manipulacyjna, przez którą należy rozumieć również opłatę za wystawienie biletu, lub ewentualnie opłatę za zwrot biletu, przysługująca MDA za usługę pośrednictwa w sprzedaży biletu (lub ewentualny zwrot).
5. Informacji na temat szczegółów zakupu poszczególnych biletów, tj. ich rodzaju, dostępnych wariantów, zniżek, ulg, fiskalizacji, podmiotu odpowiedzialnego, opłaty manipulacyjnej i innych opłat, zasad zwrotu i in. udziela personel MDA prowadzący sprzedaż biletów.
6. Wszystkim Pasażerom bilety oferowane są na równych warunkach i zasadach, w szczególności osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej bilety oferowane są bez dodatkowych opłat względem ogólnych warunków sprzedaży.
7. Wydanie biletu następuje po uiszczeniu wszystkich należności przez Pasażera, na którym spoczywa obowiązek:
 - 1) zgłoszenia ewentualnej płatności kartą płatniczą podczas zamawiania biletu,
 - 2) zgłoszenie ewentualnie potrzeby wystawienia faktury VAT i ewentualnie podanie danych potrzebnych do jej wystawienia,
 - 3) przedstawienia do wglądu dokumentów uprawniających do ulg, w szczególności w przypadku zakupu biletu miesięcznego (jeśli dotyczy),
 - 4) sprawdzenia prawidłowości wydanego biletu, a w szczególności daty i godziny odjazdu kursu oraz miejscowości docelowej przed odejściem od okienka kasowego.
8. Przy zakupie biletu Pasażer otrzymuje:
 - 1) bilet/paragon,
 - 2) ewentualnie paragon fiskalny lub fakturę VAT za opłatę manipulacyjną (lub inne),
 - 3) ewentualne potwierdzenie transakcji bezgotówkowej;brak jest możliwości wystawienia dokumentu sprzedaży fiskalnej, o jakim mowa w art. 106e ust. 5 pkt 3 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (dalej „Ustawa o VAT”) - tzw. „paragonu z NIP” dla sprzedaży do wartości do 450,00 zł.
9. Zwrot należności za bilety sprzedane przez MDA z systemu sprzedażowego MDA może nastąpić wyłącznie w razie należytego udokumentowania nabycia niewykorzystanego biletu, w przypadku:
 - 1) opóźnienia lub niewykonania kursu biletowego przez Przewoźnika – w wysokości 100% wartości biletu,
 - 2) niezabrania Pasażera z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika – w wysokości 100% wartości biletu,
 - 3) rezygnacji z woli Pasażera najpóźniej na 20 minut przed odjazdem kursu – w wysokości pomniejszonej o opłatę manipulacyjną stanowiącą 10% wartości biletu (usługa własna realizowana przez MDA, podlegająca fiskalizacji przez MDA, gdzie MDA może wystawić do niej fakturę VAT, na warunkach określonych w Zasadach), przy czym czas ten może być krótszy za zgodą Przewoźnika, pod warunkiem zwrócenia przez Pasażera oryginału biletu.W innych przypadkach MDA nie realizuje zwrotów należności za zakupione bilety, a Pasażer może ubiegać się o zwrot należności bezpośrednio u Przewoźnika;
W przypadku niektórych Przewoźników zasady dotyczące zwrotu mogą być inne – ust. 5 stosuje się;
Zwrot nie dotyczy wykonanej przez MDA Usługi pośredniczenia w sprzedaży biletów, dla której została naliczona opłata manipulacyjna.
10. Zwrot należności za bilety sprzedane przez MDA z systemu sprzedażowego użytkowanego przez MDA (zewnętrznego) może nastąpić na zasadach określonych w Regulaminie tego systemu, za zgodą Przewoźnika, gdzie Przewoźnik może dokonywać potrącenia części należności za bilet zgodnie z przyjętymi regulacjami. Niezależnie od tego MDA za wykonanie usługi realizacji zwrotu biletu sprzedanego przez MDA z systemu sprzedażowego użytkowanego przez MDA (zewnętrznego) może naliczyć opłatę manipulacyjną. W innych przypadkach MDA nie realizuje zwrotów należności za zakupione bilety, a Pasażer może ubiegać się o zwrot należności bezpośrednio u Przewoźnika;
W przypadku niektórych Przewoźników zasady dotyczące zwrotu mogą być inne – ust. 5 stosuje się.
11. Faktury VAT za zakup biletu wystawia Przewoźnik, na zasadach określonych w Regulaminie Przewozów danego Przewoźnika lub regulaminie innego systemu sprzedażowego użytkowanego przez MDA (zewnętrznego), z zastrzeżeniem dalszych postanowień Zasad.
12. Faktury VAT za opłaty manipulacyjne wystawia MDA. Regulamin Przewozów danego Przewoźnika lub regulaminu innego systemu sprzedażowego użytkowanego przez MDA (zewnętrznego) może określać zasady potrąceń lub innych opłat.
13. W przypadku konieczności uzyskania **faktury VAT dla Przedsiębiorcy** (zakup w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą przez kupującego lub inną osobę, w tym osobę fizyczną, nie będącą konsumentem, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną) Pasażer powinien zgłosić tą okoliczność personelowi MDA prowadzącemu sprzedaż na początku procesu

sprzedaży i podać dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, wskazane w ust. 15. Niepoinformowanie o potrzebie uzyskania faktury VAT dla Przedsiębiorcy przed zaewidencjonowaniem sprzedaży skutkuje brakiem możliwości otrzymania faktury VAT. W przypadku istnienia takiej obiektywnej możliwości, MDA wystawi fakturę VAT (w zakresie podlegającym MDA) dla Przedsiębiorcy - w KSeF (Krajowy System eFaktur, prowadzony elektronicznie przez Ministerstwo Finansów, w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące, w szczególności przepisy Ustawy o VAT), w formie faktury ustrukturyzowanej, zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi; Przedsiębiorca nie otrzymuje od MDA bezpośrednio faktury VAT ani jej wizualizacji, a jest zobowiązany do samodzielnego jej odebrania (weryfikacji wystawienia) w KSeF; MDA nie odpowiada za KSeF, jego dostępność, funkcjonalność i prawidłowość działania; faktura VAT jest wystawiana niezwłocznie, nie później niż do 15-ego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż Usług; tak wystawiona faktura VAT uznawana będzie za wystawioną i skutecznie doręczoną w momencie nadania jej numeru identyfikującego w KSeF. W pozostałych przypadkach, kiedy MDA nie ma możliwości wystawienia faktury VAT, MDA przekazuje potrzebne dane do wystawienia faktury VAT do Przewoźnika (podmiotu zobowiązanego), który to Przewoźnik powinien wystawić fakturę VAT na podstawie danych pozyskanych przez MDA i przekazanych Przewoźnikowi, na zasadach określonych w Regulaminie Przewozów danego Przewoźnika lub regulaminie innego systemu sprzedażowego użytkowanego przez MDA (zewnętrznego), lub MDA informuje Pasażera o potrzebie skontaktowania się w tej sprawie bezpośrednio z Przewoźnikiem. W pozostałym zakresie stosuje się przepisy Ustawy o VAT. Ust. 5 stosuje się.

14. W przypadku konieczności uzyskania **faktury VAT dla Konsumenta** (zakup jako osoba fizyczna, bez związku z działalnością gospodarczą lub zawodową kupującego lub innej osoby, z zastrzeżeniem przepisów prawa powszechnie obowiązujących) Pasażer powinien zgłosić tą okoliczność personelowi MDA prowadzącemu sprzedaż na początku procesu sprzedaży lub niezwłocznie, jednak nie później niż do siódmego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż, zgłosić się w tej sprawie do POK, skontaktować z Infolinią lub napisać na adres e-mail: faktury@mda.malopolska.pl, i podać dane niezbędne do wystawienia faktury, wskazane w ust. 15. W przypadku istnienia takiej obiektywnej możliwości, MDA wystawi fakturę VAT (w zakresie podlegającym MDA) dla Konsumenta – w formie ustalonej z Pasażerem (papierowej lub elektronicznej), zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi, na zasadach ustalonych przez MDA z Pasażerem; faktura VAT jest wystawiana niezwłocznie, nie później niż do 15-ego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż Usług. W pozostałych przypadkach, kiedy MDA nie ma możliwości wystawienia faktury VAT, MDA przekazuje potrzebne dane do wystawienia faktury VAT do Przewoźnika (podmiotu zobowiązanego), który to Przewoźnik powinien wystawić fakturę VAT na podstawie danych pozyskanych przez MDA i przekazanych Przewoźnikowi, na zasadach określonych w Regulaminie Przewozów danego Przewoźnika lub regulaminie innego systemu sprzedażowego użytkowanego przez MDA (zewnętrznego), lub MDA informuje Pasażera o potrzebie skontaktowania się w tej sprawie bezpośrednio z Przewoźnikiem. W pozostałym zakresie stosuje się przepisy Ustawy o VAT. Ust. 5 stosuje się.
15. Pasażer jest zobowiązany podać następujące dane w celu wystawienia faktury VAT:
 - 1) **dla Przedsiębiorcy**: nazwa lub imię i nazwisko, nr NIP, miejscowość, ulica, numer budynku, numer lokalu, kod pocztowy, z zastrzeżeniem, że w przypadku niewskazania lub wskazania nieprawidłowego nr NIP, MDA (lub Przewoźnik) nie będzie mieć możliwości wystawienia faktury VAT dla Przedsiębiorcy, a w przypadku nie podania innych danych, MDA (lub Przewoźnik) może nie mieć możliwości wystawienia faktury VAT dla Przedsiębiorcy,
 - 2) **dla Konsumenta**: imię i nazwisko, miejscowość, ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, adres e-mail (jeśli dotyczy), a jeśli żądanie wystawienia faktury zgłoszone jest w terminie późniejszym niż w momencie dokonywania płatności również zwrot oryginału paragonu fiskalnego, z zastrzeżeniem, że w przypadku niewskazania określonych danych lub niezwrócenia oryginału paragonu fiskalnego MDA (lub Przewoźnik) może nie mieć możliwości wystawienia faktury VAT dla Konsumenta.
16. W przypadku awarii KSeF lub niedostępności tego systemu (w rozumieniu i na zasadach określonych przepisami Ustawy o VAT), uniemożliwiającej wystawienie lub przesłanie faktury ustrukturyzowanej dla Przedsiębiorcy w trybie online, MDA postępuje zgodnie z procedurami przewidzianymi w Ustawie o VAT i w przepisach wykonawczych wydanych na jej podstawie (m.in. tryb offline).
17. Załączniki do faktur VAT oraz inne dokumenty księgowo (np. noty księgowo) niebędące fakturami ustrukturyzowanymi, będą przekazywane Pasażerowi będącemu Przedsiębiorcą na zasadach ustalonych przez MDA z Pasażerem.
18. Reklamacje dotyczące Przewozu Pasażer składa bezpośrednio do Przewoźnika, chyba, że co innego wynika z innych regulacji.
19. Reklamacje dotyczące Usługi Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.
20. W pozostałym zakresie do Usługi stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązujące.

§ 6. Pośredniczenie w sprzedaży biletów autobusowych z wykorzystaniem serwisu transakcyjnego www.pks.pl przez urządzenia samoobsługowej sprzedaży (tzw. „biletomaty”)

1. MDA świadczy Usługę pośredniczenia w sprzedaży biletów autobusowych z wykorzystaniem systemu transakcyjnego dla domeny www.pks.pl przez urządzenia samoobsługowej sprzedaży (tzw. „biletomaty”) na podstawie odrębnego regulaminu, dostępnego co najmniej na biletomacie, jak również w Punkcie Obsługi Klienta oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://mda.malopolska.pl>.
2. MDA jest operatorem systemu transakcyjnego dla domeny www.pks.pl, dla którego wprowadzony został odrębny regulamin, dostępny elektronicznie na stronie internetowej: <https://pks.pl>.
3. Reklamacje dotyczące Usługi Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 7. Przechowanie bagażu w przechowalniach bagażu

1. MDA świadczy Usługę przechowania bagażu w przechowalni bagażu na podstawie odrębnego regulaminu, dostępnego co najmniej w przechowalni bagażu, jak również w Punkcie Obsługi Klienta oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://mda.malopolska.pl>.
2. Przechowanie bagażu w przechowalni bagażu jest Usługą własną MDA.
3. Przechowanie bagażu w przechowalni bagażu jest Usługą odpłatną.
4. Reklamacje dotyczące Usługi Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 8. Przechowanie bagażu w skrytkach bagażowych

1. MDA świadczy Usługę przechowania bagażu w skrytkach bagażowych na podstawie odrębnego regulaminu, dostępnego co najmniej na skrytkach bagażowych, jak również w Punkcie Obsługi Klienta oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://mda.malopolska.pl>.
2. Przechowanie bagażu w skrytkach bagażowych jest Usługą własną MDA.
3. Przechowanie bagażu w przechowalni bagażu jest Usługą odpłatną.
4. Reklamacje dotyczące Usługi Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 9. Ładowanie baterii urządzeń mobilnych w skrytkach ładujących

1. MDA świadczy Usługę ładowania baterii urządzeń mobilnych w skrytkach ładujących na podstawie odrębnego regulaminu, dostępnego co najmniej na skrytkach ładujących, jak również w Punkcie Obsługi Klienta oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://mda.malopolska.pl>.
2. Ładowanie baterii urządzeń mobilnych w skrytkach ładujących jest Usługą własną MDA.
3. Ładowanie baterii urządzeń mobilnych w skrytkach ładujących jest Usługą odpłatną.
4. Reklamacje dotyczące Usługi Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 10. Sprzedaż towarów związanych z podróżowaniem i turystyką, oraz pośredniczenie w sprzedaży Usług Operatorów w Punkcie Informacji Turystycznej

1. MDA prowadzi Punkt Informacji Turystycznej (dalej: **PIT**), gdzie:
 - 1) Sprzedaje towary związane z podróżowaniem i turystyką, w imieniu własnym (dalej: **Towary**),
 - 2) Pośredniczy w sprzedaży wejściówek, biletów do atrakcji turystycznych zewnętrznych operatorów (dalej: **Operatorów**), zgodnie z regulaminami świadczenia tych usług, jako agent (dalej: **Usługi Operatorów**),
 - 3) Udziela informacji turystycznych w posiadanym zakresie, dotyczącym Usług turystycznych (dalej: **Informacje turystyczne**),
 - 4) Może realizować inne działania dla Pasażerów na zasadach ogólnych lub zgodnie z informacjami przekazanymi przez personel MDA obsługujący PIT.
2. Sprzedaż Towarów jest realizowana przez MDA bezpośrednio, przy użyciu własnego systemu sprzedażowego.
3. Sprzedaż Usług Operatorów przez MDA prowadzona jest wyłącznie w zakresie wskazanym przez Operatorów i z zastosowaniem ustalonych przez nich Cenników, przy pomocy innych systemów sprzedażowych użytkowanych przez MDA.
4. Łącznie na zakup Usługi Operatora w Punkcie Informacji Turystycznej może składać się dla Pasażera:
 - 1) zakup biletu wstępu/wejściówki do atrakcji turystycznej Operatora, gdzie Operator jest odpowiedzialny za realizację biletu,
 - 2) usługa pośrednictwa w sprzedaży biletu wstępu/wejściówki realizowana przez MDA, która może być odpłatna lub nieodpłatna dla Pasażera, gdzie MDA jest odpowiedzialne za usługę pośrednictwa.
5. W przypadku korzystania z Usługi Pasażer może być zobowiązany do zapłaty łącznej należności, na którą składa się osobno należność za bilet wstępu/wejściówkę, przysługująca Operatorowi, i opłata manipulacyjna, przez którą

należy rozumieć również opłatę za wystawienie biletu wstępu/wejściówkę, przysługująca MDA za usługę pośrednictwa.

6. Informacji na temat szczegółów zakupu poszczególnych biletów wstępu/wejściówek, tj. ich rodzaju, dostępnych wariantów, zniżek, ulg, fiskalizacji, Operatora, opłaty manipulacyjnej i innych opłat, zasad zwrotu i in. udziela personel MDA obsługujący PIT, a zapisy Zasad stosuje się, o ile personel MDA obsługujący PIT nie poinformuje o innych warunkach sprzedaży biletów.
7. Wszystkim Pasażerom Towary i Usługi Operatorów oferowane są na równych warunkach i zasadach.
8. Wydanie biletu wstępu/wejściówki następuje po uiszczeniu wszystkich należności przez Pasażera, na którym spoczywa obowiązek:
 - 1) zgłoszenia ewentualnej płatności kartą płatniczą podczas dokonywania zakupu,
 - 2) zgłoszenie ewentualnie potrzeby wystawienia faktury VAT i ewentualnie podanie danych potrzebnych do jej wystawienia,
 - 3) przedstawienia do wglądu dokumentów uprawniających do ulg (jeśli dotyczy),
 - 4) sprawdzenia prawidłowości wydanego biletu wstępu/wejściówki przed odejściem od okienka kasowego.
9. Przy zakupie biletu wstępu/wejściówki Pasażer otrzymuje:
 - 1) bilet wstępu/wejściówkę i paragon fiskalny,
 - 2) ewentualnie paragon fiskalny lub fakturę VAT za opłatę manipulacyjną,
 - 3) ewentualne potwierdzenie transakcji bezgotówkowej;brak jest możliwości wystawienia dokumentu sprzedaży fiskalnej o jakim mowa w art. 106e ust. 5 pkt 3 Ustawy o VAT - tzw. „paragonu z NIP” dla sprzedaży do wartości do 450,00 zł.
10. MDA nie przyjmuje zwrotu zakupionych w PIT Towarów i Usług Operatorów, chyba, że co innego wynika z regulaminów świadczenia Usług Operatorów lub z informacji przekazanych przez personel MDA obsługujący PIT. Nie wyłącza to uprawnień Pasażera wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w zakresie rękojmi.
11. Faktury VAT za zakup Towarów oraz za opłaty manipulacyjne naliczone przy sprzedaży Usług Operatorów wystawia MDA, z systemu sprzedażowego MDA.
12. Faktury VAT za zakup Usług Operatorów wystawia Operator, na zasadach określonych w odrębnym regulaminie Operatora.

Szczegółowych informacji w tym zakresie udziela personel MDA obsługujący PIT.
13. W przypadku konieczności uzyskania **faktury VAT dla Przedsiębiorcy** (zakup w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą przez kupującego lub inną osobę, w tym osobę fizyczną, nie będącą konsumentem, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną) Pasażer powinien zgłosić tą okoliczność personelowi MDA prowadzącemu sprzedaż na początku procesu sprzedaży i podać dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, wskazane w ust. 15. Niepoinformowanie o potrzebie uzyskania faktury VAT dla Przedsiębiorcy przed zaewidencjonowaniem sprzedaży skutkuje brakiem możliwości otrzymania faktury VAT. W przypadku istnienia takiej obiektywnej możliwości, MDA wystawi fakturę VAT dla Przedsiębiorcy - w KSeF, w formie faktury ustrukturyzowanej, zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi; Przedsiębiorca nie otrzymuje od MDA bezpośrednio faktury VAT ani jej wizualizacji, a jest zobowiązany do samodzielnego jej odebrania (weryfikacji wystawienia) w KSeF; MDA nie odpowiada za KSeF, jego dostępność, funkcjonalność i prawidłowość działania; faktura VAT jest wystawiana niezwłocznie, nie później niż do 15-ego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż; tak wystawiona faktura VAT uznawana będzie za wystawioną i skutecznie doręczoną w momencie nadania jej numeru identyfikującego w KSeF. W pozostałych przypadkach, kiedy MDA nie ma możliwości wystawienia faktury VAT, MDA przekazuje potrzebne dane do wystawienia faktury VAT do Operatora, który to podmiot powinien wystawić fakturę VAT na podstawie danych pozyskanych przez MDA i przekazanych podmiotowi, na zasadach określonych w Regulaminie Operatora, lub MDA informuje Pasażera o potrzebie skontaktowania się w tej sprawie bezpośrednio z Operatorem. W pozostałym zakresie stosuje się przepisy Ustawy o VAT.
14. W przypadku konieczności uzyskania **faktury VAT dla Konsumenta** (zakup jako osoba fizyczna, bez związku z działalnością gospodarczą lub zawodową kupującego lub innej osoby, z zastrzeżeniem przepisów prawa powszechnie obowiązujących) Pasażer powinien zgłosić tą okoliczność personelowi MDA prowadzącemu sprzedaż na początku procesu sprzedaży lub niezwłocznie, jednak nie później niż do siódmego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż, zgłosić się w tej sprawie do POK, skontaktować z Infolinią lub napisać na adres e-mail: faktury@mda.malopolska.pl, i podać dane niezbędne do wystawienia faktury, wskazane w ust. 15. W przypadku istnienia takiej obiektywnej możliwości, MDA wystawi fakturę VAT dla Konsumenta – w formie ustalonej z Pasażerem (papierowej lub elektronicznej), zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi, na zasadach ustalonych przez MDA z Pasażerem; faktura VAT jest wystawiana niezwłocznie, nie później niż do 15-ego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż. W pozostałych przypadkach, kiedy MDA nie ma możliwości wystawienia faktury VAT, MDA przekazuje potrzebne dane do wystawienia faktury VAT do Operatora, który to podmiot powinien wystawić fakturę VAT na podstawie danych pozyskanych przez MDA i przekazanych temu podmiotowi, na zasadach określonych w Regulaminie Operatora, lub MDA informuje Pasażera o potrzebie skontaktowania się w tej sprawie bezpośrednio z Operatorem. W pozostałym zakresie stosuje się przepisy Ustawy o VAT.

15. Pasażer jest zobowiązany podać następujące dane w celu wystawienia faktury VAT:
 - 1) **dla Przedsiębiorcy:** nazwa lub imię i nazwisko, nr NIP, miejscowość, ulica, numer budynku, numer lokalu, kod pocztowy, z zastrzeżeniem, że w przypadku niewskazania lub wskazania nieprawidłowego nr NIP, MDA (lub Operator) nie będzie mieć możliwości wystawienia faktury VAT dla Przedsiębiorcy, a w przypadku nie podania innych danych, MDA (lub Operator) może nie mieć możliwości wystawienia faktury VAT dla Przedsiębiorcy,
 - 2) **dla Konsumenta:** imię i nazwisko, miejscowość, ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, adres e-mail (jeśli dotyczy), a jeśli żądanie wystawienia faktury zgłoszone jest w terminie późniejszym niż w momencie dokonywania płatności również zwrot oryginału paragonu fiskalnego, z zastrzeżeniem, że w przypadku niewskazania określonych danych lub niezwrócenia oryginału paragonu fiskalnego MDA (lub Operator) może nie mieć możliwości wystawienia faktury VAT dla Konsumenta.
16. W przypadku awarii KSeF lub niedostępności tego systemu (w rozumieniu i na zasadach określonych przepisami Ustawy o VAT), uniemożliwiającej wystawienie lub przesłanie faktury ustrukturyzowanej dla Przedsiębiorcy w trybie online, MDA postępuje zgodnie z procedurami przewidzianymi w Ustawie o VAT i w przepisach wykonawczych wydanych na jej podstawie (m.in. tryb offline).
17. Załączniki do faktur VAT oraz inne dokumenty księgowo (np. noty księgowo) niebędące fakturami ustrukturyzowanymi, będą przekazywane Pasażerowi będącemu Przedsiębiorcą na zasadach ustalonych przez MDA z Pasażerem.
18. Reklamacje dotyczące Usługi Operatora Pasażer składa bezpośrednio do Operatora, chyba, że co innego wynika z innych regulacji. Dodatkowych informacji w tym zakresie może udzielać personel MDA obsługujący PIT.
19. Reklamacje dotyczące Towarów lub Usługi pośrednictwa w sprzedaży Usług Operatorów Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.
20. Towary nie są objęte gwarancją.
21. W pozostałym zakresie do Usługi stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązujące.

§ 11. Sprzedaż towarów związanych z podróżowaniem i turystyką oraz pośredniczenie w sprzedaży kwiatów w urządzeniach samoobsługowej sprzedaży (tzw. „kwiatomatach”)

1. MDA sprzedaje towary związane z podróżowaniem i turystyką oraz świadczy Usługę pośredniczenia w sprzedaży kwiatów w urządzeniach samoobsługowej sprzedaży (tzw. „kwiatomatach”) na podstawie odrębnego regulaminu, dostępnego co najmniej na „kwiatomacie”, jak również w Punkcie Obsługi Klienta oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://mda.malopolska.pl>.
2. Przy sprzedaży towarów związanych z podróżowaniem i turystyką w urządzeniu samoobsługowej sprzedaży (tzw. „kwiatomat”) MDA jest sprzedawcą.
3. Przy sprzedaży kwiatów w urządzeniu samoobsługowej sprzedaży (tzw. „kwiatomat”) MDA jest pośrednikiem (agentem), a sprzedawcą jest inny podmiot zewnętrzny, lub sprzedaż jest realizowana bezpośrednio przez podmiot zewnętrzny.
4. MDA nie odpowiada za sprzedaż, która jest realizowana bez udziału MDA. Taka sprzedaż nie jest Usługą w rozumieniu Zasad. W tym zakresie wyłącznie odpowiedzialny jest podmiot zewnętrzny prowadzący sprzedaż.
5. Towary nie są objęte gwarancją.
6. Reklamacje dotyczące Usługi Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 12. Usługi sanitarne

1. MDA świadczy Usługi sanitarne na podstawie odrębnego regulaminu, dostępnego co najmniej na sanitariatach, jak również w Punkcie Obsługi Klienta oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://mda.malopolska.pl>.
2. Usługi sanitarne są Usługami własnymi MDA.
3. Usługi sanitarne są Usługami odpłatnymi.
4. Reklamacje dotyczące Usługi Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 13. Udostępnianie publicznej sieci WI-FI

1. MDA świadczy Usługę udostępniania publicznej sieci Wi-Fi na podstawie odrębnego regulaminu, dostępnego co najmniej w Punkcie Obsługi Klienta oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://mda.malopolska.pl>.
2. Udostępnianie publicznej sieci Wi-Fi jest Usługą własną MDA.
3. Udostępnianie publicznej sieci Wi-Fi jest Usługą nieodpłatną.
4. Reklamacje dotyczące Usługi Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

III. USŁUGI WSPIERAJĄCE

§ 14. Ochrona fizyczna

1. Dworce Autobusowe MDA, w tym POK, są objęte realizacją Usługi wspierającej ochrony fizycznej, służącej realizacji celów operacyjnych MDA, w szczególności zapewnieniu bezpieczeństwa i porządku publicznego, ochrony osób i mienia, w szczególności pracowników MDA oraz użytkowników Dworca, w tym Pasażerów, a także pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Pasażer ma obowiązek stosować się do instrukcji porządkowych personelu świadczącego Ochronę fizyczną, o ile nie są one sprzeczne z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi lub innymi, mającymi zastosowanie, właściwymi regulacjami.
3. Pasażer jest zobowiązany do korzystania z Dworca Autobusowego MDA, Usług i Usług wspierających zgodnie z przeznaczeniem, w sposób niepowodujący powstania zagrożenia dla bezpieczeństwa i porządku publicznego.
4. Pasażer nie powinien wносить na teren Dworca Autobusowego MDA przedmiotów takich jak:
 - 1) broń palna, materiały wybuchowe, żrące, trujące oraz inne, mogące spowodować niebezpieczeństwo dla życia, zdrowia oraz mienia lub takie, których posiadanie wymaga uzyskania odrębnych pozwoleń lub zgód lub jakich posiadanie jest zabronione przez prawo,
 - 2) materiały wydzielające nieprzyjemny zapach,
 - 3) drogocenne przedmioty.
5. MDA zapewnia realizację Usługi wspierającej – ochrony fizycznej – poprzez zaangażowanie do jej wykonania zewnętrznego, wyspecjalizowanego podmiotu.
6. Podmiot świadczący ochronę fizyczną jest odpowiedzialny za sposób wykonania tej Usługi wspierającej, przy czym Usługa wspierająca powinna być wykonywana zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi, w szczególności przepisami ustawy o ochronie osób i mienia.
7. MDA, ani podmiot świadczący Usługę wspierającą, nie bierze odpowiedzialności za bezpieczeństwo osobiste i mienia Pasażerów. W pozostałym zakresie odpowiedzialność MDA, podmiotu świadczącego Usługę wspierającą lub Pasażera wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązujących.
8. Pasażerowi nie służy roszczenie o świadczenie Usługi wspierającej.
9. Reklamacje (jeśli dotyczy) w zakresie Usługi wspierającej Pasażer może składać na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 15. Monitoring wizyjny i/lub głosowy

1. Dworce Autobusowe MDA, w tym POK, są objęte realizacją Usługi wspierającej Monitoringu wizyjnego (z możliwym dodatkowym monitoringiem dźwiękowym), służącej realizacji celów operacyjnych MDA, w szczególności zapewnieniu bezpieczeństwa i porządku publicznego, ochrony osób i mienia, w szczególności pracowników MDA oraz użytkowników Dworca, w tym Pasażerów, szczegółowo opisanych w Klauzuli informacyjnej w sprawie przetwarzania danych osobowych gromadzonych w ramach monitoringu wizyjnego i fonicznego, dostępnej bezpośrednio w POK oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://mda.malopolska.pl>. Monitoring wizyjny i/lub głosowy może być wykorzystany w celu wyjaśnienia spornych spraw mogących powstać w związku ze świadczeniem Usług i Usług wspierających.
2. MDA zapewnia realizację Usługi wspierającej – monitoringu wizyjnego i/lub głosowego – we własnym zakresie.
3. Nagrania z monitoringu wizyjnego i/lub głosowego nie są udostępniane podmiotom zewnętrznym, z zastrzeżeniem obowiązków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. MDA nie bierze odpowiedzialności za bezpieczeństwo osobiste i mienia Pasażerów. W pozostałym zakresie zakres odpowiedzialności MDA lub Pasażera wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązujących.
5. Pasażerowi nie służy roszczenie o świadczenie Usługi wspierającej.
6. Reklamacje (jeśli dotyczy) w zakresie Usługi wspierającej Pasażer może składać na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 16. Utrzymanie czystości

1. Dworce Autobusowe MDA są objęte realizacją Usługi wspierającej Utrzymania czystości, służącej realizacji celów operacyjnych MDA, w szczególności zapewnienia czystości i porządku publicznego.
2. MDA zapewnia realizację Usługi wspierającej – utrzymania czystości – poprzez zaangażowanie do jej wykonania zewnętrznego, wyspecjalizowanego podmiotu.
3. Pasażer ma obowiązek stosować się do instrukcji porządkowych personelu świadczącego Utrzymanie czystości, o ile nie są one sprzeczne z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi lub innymi, mającymi zastosowanie, właściwymi regulacjami.
4. Pasażer jest odpowiedzialny we własnym zakresie, na zasadach ogólnych, za stan czystości Dworca Autobusowego MDA, w szczególności:

- 1) nie powinien wносить na teren Dworca Autobusowego MDA przedmiotów silnie brudzących lub wydzielających nieprzyjemny zapach,
 - 2) powinien korzystać w razie potrzeby, zgodnie z przeznaczeniem, z pojemników na odpady, w tym pojemniki na odpady segregowalne,
 - 3) nie powinien wyrzucać odpadów w miejscach do tego nie wyznaczonych,
 - 4) odpady wyrzucane na terenie Dworca Autobusowego MDA powinny być odpadami powstałymi ściśle w związku z korzystaniem z Dworca Autobusowego MDA, Przewozu lub Usług.
6. MDA zapewnia realizację Usługi wspierającej – Utrzymania czystości – poprzez zaangażowanie do jej wykonania zewnętrznego, wyspecjalizowanego podmiotu.
 7. Podmiot świadczący Utrzymanie czystości jest odpowiedzialny za sposób wykonania tej Usługi wspierającej.
 8. W pozostałym zakresie odpowiedzialność MDA, podmiotu świadczącego Usługę wspierającą lub Pasażera wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązujących.
 9. Pasażerowi nie służy roszczenie o świadczenie Usługi wspierającej.
 10. Reklamacje (jeśli dotyczy) w zakresie Usługi wspierającej Pasażer może składać na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 17. Przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji, skarg i wniosków

1. Pasażerowie mają prawo składania reklamacji, skarg i wniosków dotyczących Usług, Usług wspierających (jeśli dotyczy) lub Dworców Autobusowych MDA.
2. MDA zapewnia realizację Usługi wspierającej – Przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków – we własnym zakresie.
3. MDA nie rozpatruje reklamacji, skarg i wniosków w zakresie, za jaki nie odpowiada, w szczególności w zakresie Przewozu, chyba, że co innego wynika z innych regulacji.
4. MDA świadczy Usługę wspierającą – przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków – na podstawie Regulaminu Reklamacji.
5. Reklamacje dotyczące Usługi wspierającej – przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków – Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 18. Prowadzenie infolinii telefonicznej

1. MDA świadczy Usługę wspierającą – Prowadzenie infolinii telefonicznej – poprzez prowadzenie własnej infolinii telefonicznej dla Pasażerów, pod numerem telefonu: +48 577 575 714.
2. Z infolinią można się połączyć z telefonów komórkowych oraz z telefonów stacjonarnych krajowych. Koszt połączenia jest zgodny z taryfą operatora.
3. Infolinia telefoniczna jest czynna w godzinach:
 - 1) od poniedziałku do piątku w godzinach 6:00-17:45,
 - 2) w soboty, niedziele i święta w godzinach 8:00-15:45.
4. MDA zapewnia realizację Usługi wspierającej – Prowadzenie infolinii telefonicznej – we własnym zakresie.
5. Infolinia telefoniczna udziela informacji na temat działalności operacyjnej Dworców Autobusowych MDA, w tym rozkładów jazdy i odpraw, Usług, Usług wspierających.
6. Reklamacje dotyczące Usługi wspierającej – Prowadzenia infolinii telefonicznej - Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 19. Prowadzenie strony internetowej

1. MDA świadczy Usługę wspierającą – Prowadzenie strony internetowej – poprzez prowadzenie własnej strony internetowej, pod adresem: www.mda.malopolska.pl.
2. MDA świadczy Usługę wspierającą – Prowadzenia strony internetowej – na podstawie na podstawie odrębnego regulaminu, dostępnego co najmniej w Punkcie Obsługi Klienta oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://mda.malopolska.pl>.
3. Strona internetowa jest czynna całodobowo.
4. MDA zapewnia realizację Usługi wspierającej – Prowadzenie strony internetowej – we własnym zakresie.
5. Strona internetowa udziela informacji na temat działalności operacyjnej Dworców Autobusowych MDA, w tym rozkładów jazdy i odpraw, Usług, Usług wspierających.
6. Reklamacje dotyczące Usługi wspierającej – Prowadzenia strony internetowej - Pasażer składa na podstawie Regulaminu Reklamacji, w sposób tam określony. Do procesu reklamacyjnego stosuje się wprost Regulamin Reklamacji.

§ 20. Prowadzenie serwisu transakcyjnego do sprzedaży biletów autobusowych online

1. MDA świadczy Usługę wspierającą – Prowadzenie serwisu transakcyjnego do sprzedaży biletów autobusowych online – poprzez prowadzenie własnego serwisu transakcyjnego dla domeny: www.pks.pl.
2. MDA świadczy Usługę wspierającą – Prowadzenie serwisu transakcyjnego do sprzedaży biletów autobusowych online – na podstawie odrębnego regulaminu, dostępnego co najmniej w Punkcie Obsługi Klienta oraz elektronicznie na stronie internetowej: <https://pks.pl>.
3. Serwis transakcyjny jest czynny całodobowo, z ewentualnymi przerwami technicznymi/konserwacyjnymi.
4. MDA zapewnia realizację Usługi wspierającej – Prowadzenie serwisu transakcyjnego do sprzedaży biletów autobusowych online – we własnym zakresie.
5. Serwis transakcyjny służy sprzedaży biletów autobusowych online na domenie www.pks.pl, w tym jest wykorzystywany dla świadczenia Usługi pośredniczenia w sprzedaży biletów autobusowych z wykorzystaniem serwisu transakcyjnego www.pks.pl przez urządzenia samoobsługowej sprzedaży (tzw. „biletomaty”).
6. Reklamacje dotyczące Usługi wspierającej – Prowadzenia serwisu transakcyjnego do sprzedaży biletów autobusowych online - Pasażer składa na podstawie regulaminu wskazanego w ust. 2, w sposób tam określony.

Załącznik do Zasad Obsługi Pasażerów

Wykaz Usług i Usług wspierających świadczonych na poszczególnych Dworcach Autobusowych MDA

	Dworzec Autobusowy MDA w Krakowie (KRR)	Dworzec Autobusowy MDA w Nowym Sączu (NS)
Usługi		
Obsługa odprawowa pasażerska	TAK	TAK
Pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej	TAK	TAK
Sprzedaż stacjonarna biletów w kasach	TAK	TAK
Biletomaty	NIE	NIE
Przechowalnia bagażu	TAK	TAK
Skrytki bagażowe	TAK	NIE
Skrytki ładujące baterie urządzeń mobilnych	TAK	NIE
Punkt Informacji Turystycznej	TAK	NIE
Kwiatomat	TAK	TAK
Toalety publiczne	TAK	TAK
Publiczne Wi-Fi	TAK	TAK
Usługi wspierające		
Ochrona fizyczna	TAK	TAK
Monitoring wizyjny i/lub głosowy	TAK	TAK
Utrzymanie czystości	TAK	TAK
Przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji, skarg i wniosków	TAK	TAK
Infolinia telefoniczna	TAK – +48 577 575 714	
Strona internetowa	TAK – www.mda.malopolska.pl (zakładka Dworzec w Krakowie)	TAK – www.mda.malopolska.pl (zakładka Dworzec w Nowym Sączu)
Serwis transakcyjny	TAK – www.pks.pl	