



**Magiczny
Kraków**

Ograniczenia w funkcjonowaniu Punktów Sprzedaży Biletów

2021-03-29

W związku z drastycznym wzrostem liczby zarażeń SARS-CoV-2 oraz nowymi obostrzeniami wprowadzonymi przez rząd od 29 marca otwarty jest tylko jeden Punkt Sprzedaży Biletów - przy ul. Podwale 3/5. Godziny otwarcia tego punktu zostały wydłużone - będzie czynny od 7.00 do 20.00. Wszystkie pozostałe punkty są zamknięte do odwołania.

Priorytetem jest bezpieczeństwo pasażerów, dlatego ograniczenie bezpośrednich wizyt i kontaktów w Punktach Sprzedaży Biletów jest konieczne. Zachęcamy wszystkich pasażerów do korzystania z możliwości zakupu biletów przez internet, aplikacje mobilne lub automaty biletowe.

Apelujemy, aby z otwartego Punktu Sprzedaży Biletów przy ul. Podwale 3/5 korzystały wyłącznie te osoby, których sprawy nie mogą być zrealizowane przez internet. Dotyczy to m.in. osób wnioskujących o wydanie lub przedłużenie uprawnień Karty Krakowskiej z tytułu płacenia podatków w Krakowie oraz osób kupujących bilety specjalne.

Punkt Sprzedaży Biletów przy ul. Podwale 3/5 działa zgodnie z następującymi zasadami sanitarnymi:

- w punkcie są otwarte trzy stanowiska
- w środku mogą jednocześnie przebywać maksymalnie trzy osoby
- obsługiwane są wyłącznie osoby z prawidłowo założoną масечką (zakryte usta i nos)
- po wejściu do punktu należy zdezynfekować ręce
- osoby oczekujące przed punktem mają obowiązek zachować odpowiedni dystans
- w czasie godzin otwarcia punktu przewidziane są przerwy konieczne do dezynfekcji pomieszczenia

W sprawach związanych z biletami prosimy o kontakt telefoniczny lub mailowy:

- infolinia MPK SA w Krakowie - 12 19 150
- infolinia Karty Krakowskiej - 12 254 14 00, czynna od poniedziałku do piątku od 8.00 do 20.00
- reklamacje - reklamacje@kkm.krakow.pl

W związku z ograniczeniem funkcjonowania Punktów Sprzedaży Biletów informujemy:

- zwroty biletów okresowych zapisanych na nośnikach mobilnych można wykonać samodzielnie - aplikacje są wyposażone w taką opcję (w przypadku pytań o mKKM, prosimy o kontakt z infolinią: 12 19 150, w przypadku pytań o mKK, prosimy o kontakt z infolinią: 12 254 14 00)
- osoby posiadające bilety okresowe zapisane na nośniku plastikowym, będą mogły zwrócić bilet, wysyłając kartę plastikową pocztą (rekomendujemy list polecony), na adres: MPK SA w Krakowie, ul. J. Brożka, 30-347 Kraków. Prosimy pamiętać o jednoczesnym wysłaniu informacji o numerze



**Magiczny
Kraków**

- rachunku bankowego, na który mają zostać przebrane pieniądze
- w przypadku wysłania do MPK SA karty plastikowej, klient może złożyć również pisemną dyspozycję odesłania karty plastikowej z anulowanym biletem, wraz z podaniem adresu korespondencyjnego. W takim przypadku karta zostanie wysłana pocztą, listem poleconym na wskazany adres. W razie braku takiej dyspozycji, karta będzie do odbioru osobistego w Punkcie Sprzedaży Biletów, ul. Podwale 3/5
 - zwrot pieniędzy za niewykorzystany bilet okresowy nastąpi za czas od daty stempla pocztowego do dnia upływu ważności biletu. Należy pamiętać, że zgodnie z uchwałą Rady Miasta Krakowa, zwrotu biletu można dokonać minimum 16 dni przed upływem jego ważności
 - zgodnie z uchwałą Rady Miasta Krakowa, nie ma możliwości: zawieszenia, zamrożenia i zmiany daty ważności zakupionego już biletu okresowego
 - osoby składające wnioski o wydanie uprawnień Karty Krakowskiej zachęcamy do zrobienia tego przez Internet – na stronie www.kk.krakow.pl, przez wybór nośnika mobilnego
 - osoby, które chcą uzyskać fakturę za zakupiony bilet, mogą to zrobić przez Internet – wysyłając taki wniosek na adres: fakturyPSB@mpk.krakow.pl

Przypominamy, że na wymianę biletów papierowych – z taryfy nieaktualnej na obowiązującą – jest jeszcze bardzo dużo czasu – można to zrobić do końca lipca 2021 roku.