

Załącznik Nr 1 do umowy
Nr
z dnia

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest:

Świadczenie w okresie **od dnia 01.04.2026 r. przez okres 36 kolejnych miesięcy kalendarzowych** w imieniu Gminy Miejskiej Kraków – Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie usługi windykacji i egzekucji należności z tytułu nieuregulowanych opłat dodatkowych i należności przewozowych: za przejazd bez ważnego biletu, za brak dokumentu uprawniającego do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu, za naruszenie przepisów o zabieraniu ze sobą do pojazdu zwierząt i rzeczy oraz za zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu, a także opłat manipulacyjnych za anulowanie opłat dodatkowych od pasażerów KMK, którym zostały wystawione wezwania do zapłaty, odsetek ustawowych za opóźnienie i kosztów, zgodnie z warunkami określonymi w umowie i załącznikach stanowiących integralną jej część, w tym również kontynuacja niezakończonych przed datą rozpoczęcia świadczenia usług na podstawie umowy windykacji i egzekucji należności powstałych z tytułu wystawienia wezwań do zapłaty opłat dodatkowych i należności przewozowych w okresie od dnia 1 lutego 2016 r. do dnia 31 marca 2026 r.

Wykonawca otrzyma akta spraw niezakończonych od Zamawiającego lub dotychczasowego wykonawcy usługi w tym zakresie w nieprzekraczalnym terminie do 7 dni od daty rozpoczęcia świadczenia usług w ramach niniejszego zamówienia.

1. Prowadzenie windykacji należności

1.1. **Wykonawca** prowadzić będzie windykację należności z tytułu nie uregulowania opłat dodatkowych i należności przewozowych we własnym zakresie według następujących etapów:

- a) **Etap 1 - przypominawczy** - skierowanie do pasażera (dłużnika) listem zwykłym przypomnienia wzywającego do uregulowania należności względem Zamawiającego,
- b) **Etap 2 - przedsądowy** - skierowanie do pasażera (dłużnika) listem poleconym przedsądowego wezwania do zapłaty wzywającego do uregulowania należności względem Zamawiającego,
- c) **Etap 3 - sądowy** – skierowanie do sądu w imieniu Gminy Miejskiej Kraków pozwu o zapłatę przeciwko dłużnikowi celem zasądzenia nieuregulowanej należności głównej, odsetek i zwrotu kosztów oraz reprezentowanie Gminy w tym postępowaniu aż do jego prawomocnego zakończenia, a w razie nieuregulowania należności wynikających z tego orzeczenia – również skierowanie do sądu w imieniu Gminy Miejskiej Kraków wniosku o nadanie prawomocnemu orzeczeniu klauzuli wykonalności,
- d) **Etap 4 - przedegzekucyjny** - skierowanie do pasażera (dłużnika) listem poleconym przedegzekucyjnego wezwania do zapłaty należności po nadaniu orzeczeniu sądowemu klauzuli wykonalności,
- e) **Etap 5 – egzekucyjny** - skierowanie do komornika sądowego wniosku o wszczęcie egzekucji i reprezentowanie Gminy Miejskiej Kraków w tym postępowaniu aż do jego prawomocnego zakończenia.

Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług w ramach etapu 3 i 5 przez osoby posiadające uprawnienia do wykonywania zawodu adwokata lub radcy prawnego, zgodnie z ustawą z dnia 26 maja 1982 r Prawo o adwokaturze (t. j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1564 z późn. zm.) lub ustawą z dnia 6 lipca 1982 o radcach prawnych (t. j. Dz. U. z 2024 r., poz. 499 z późn. zm), wskazane w załączniku nr 1c do Umowy, z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym ustawą o radcach prawnych, ustawą Prawo o adwokaturze oraz zgodnie z etyką zawodową.

1.1a Do obowiązków Wykonawcy należy również:

- a) prowadzenie spraw dotyczących upadłości dłużnika, w tym terminowe zgłaszanie wierzytelności Zamawiającego do masy upadłościowej dłużnika,
- b) prowadzenie spraw związanych z poszukiwaniem spadkobierców zmarłych dłużników, a następnie podejmowanie wobec ustalonych spadkobierców czynności windykacyjnych,
- c) przyjmowanie od pasażerów (dłużników) wniosków dotyczących udzielenia ulgi na podstawie aktualnie obowiązującej uchwały Rady Miasta Krakowa w sprawie szczegółowych zasad, sposobu i trybu udzielania ulg w spłacie należności pieniężnych mających charakter cywilnoprawny przypadających Gminie Miejskiej Kraków lub jej jednostkom organizacyjnym, a także wskazania organów do tego uprawnionych i przygotowanie dokumentacji dotyczącej tych wniosków dla Zamawiającego (procedura ZTP-9), analiza kondycji finansowej dłużnika, analiza sytuacji bytowo-socjalnej dłużnika wstrzymanie procesu windykacji należności w uzasadnionych przypadkach, w uzgodnieniu z Zarządem
- d) kierowanie wniosków o ustalenie adresu pobytu/zamieszkania dłużników - cudzoziemców do Urzędu ds. Cudzoziemców.
- e) kierowanie do sądu wniosków o ustanowienie kuratora dla dłużnika nieznanego z miejsca pobytu i reprezentowanie Gminy w tym postępowaniu.

1.1b Pierwsze wezwanie do zapłaty (przypomnienie, o którym mowa w pkt.1.1 lit. a), powinno być wysłane do dłużnika nie wcześniej niż po upływie 7 dni i zarazem nie później niż przed upływem 14 dni od upływu terminu zapłaty opłaty dodatkowej, wskazanej w wezwaniu do zapłaty. Wszystkie wpłaty dokonane po podjęciu tego działania przez Wykonawcę są traktowane jako wpłaty dokonane w wyniku działań Wykonawcy.

1.2 W terminie od 45 do 90 dni od dnia wystawienia/wręczenia dłużnikowi wezwania do zapłaty Wykonawca dokonuje wpisu dłużnika do Krajowego Rejestru Długów oraz do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor, w przypadku niedokonania wpłaty przez dłużnika. Wpisy będą dokonywane na podstawie odrębnych umów zawartych pomiędzy Zamawiającym a wskazanymi podmiotami. Koszty miesięcznego abonamentu z tego tytułu zostaną następnie refakturowane na Wykonawcę. Na dzień opublikowania ogłoszenia o niniejszym zamówieniu miesięczne koszty abonamentu z tego tytułu wynoszą odpowiednio 300 zł netto (za wpis w KRD) oraz 500 zł netto (za wpis do BIG Info Monitor). W przypadku gdy pasażer odmówił przyjęcia wezwania do zapłaty w trakcie kontroli Wykonawca jest zobowiązany na etapie 2 przedsądowym poinformować go w treści wezwania do zapłaty o możliwości wpisania zadłużenia do Krajowego Rejestru Długów i BIG Info Monitor.

1.3 Do realizacji zadań objętych zakresem umowy Wykonawca wykorzystywał będzie licencjonowane przez Zamawiającego oprogramowanie do obsługi procesu windykacji cywilnych należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty, zintegrowane z oprogramowaniem terminali mobilnych, zainstalowanym na stanowiskach Wykonawcy oraz

na stanowiskach zlokalizowanych w siedzibie **Zarządu** lub dostępne zdalnie przez sieć internetową bądź też równolegle inne oprogramowanie Wykonawcy pod warunkami ujętymi w umowie. Zamawiający zastrzega, że w trakcie obowiązywania umowy może dokonać zmiany oprogramowania wykorzystywanego do obsługi procesu windykacji należności z tytułu opłat dodatkowych i należności przewozowych, jak również odsetek i kosztów.

- 1.4 Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpośredniego zdalnego dostępu do odpowiednich modułów systemu, o którym mowa w pkt 1.3, a także do monitorowania efektywności prowadzonej przez Wykonawcę windykacji i egzekucji należności z tytułu wystawienia opłaty dodatkowej i należności przewozowych.
- 1.5 W przypadku umorzenia postępowania egzekucyjnego przez komornika sądowego, Wykonawca zobowiązany jest w okresie wymagalności należności skierować powtórnie sprawę dotyczącą należności na drogę postępowania egzekucyjnego.
- 1.6 Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania biura obsługi pasażerów zapewniającego możliwość:
 - 1) dokonywania przez pasażerów wpłat z tytułu zadłużenia - gotówką lub kartą płatniczą (w kasie opłat dodatkowych),
 - 2) przyjmowania wniosków o udzielenie ulgi w spłacie należności, przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, odwołań i skarg pasażerów KMK dotyczących działania Wykonawcy,
 - 3) uzyskania informacji na temat postępowania windykacyjnego/egzekucyjnego prowadzonego wobec pasażera,
 - 4) obsługi osób o obniżonej mobilności oraz specjalnych potrzebach w zakresie określonym w umowie.
- 1.7 Lokalizacja biura obsługi pasażerów, powinna zapewniać dobrą dostępność komunikacyjną i wymaga akceptacji Zarządu. Zaleca się aby biuro obsługi pasażera znajdowało się na terenie Krakowa, przy czym wymaga się by znajdowało się ono nie dalej niż w obrębie III obwodnicy Krakowa. Biuro obsługi pasażerów ma działać w dni robocze w godz. 8.00-16.00, a co najmniej raz w tygodniu w godz. 10.00-18.00 i obsługiwać pasażerów stacjonarnie, telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej i usługi e-Doręczenia.
- 1.8 Wykonawca jest zobowiązany na uzasadniony wniosek Zarządu do dokonywania zmian odnośnie warunków działania biura obsługi pasażera, w tym w szczególności godzin jego funkcjonowania.
- 1.9 W celu ustalenia adresu zamieszkania dłużników, w stosunku do których Wykonawca będzie podejmował czynności windykacyjne lub egzekucyjne objęte zapisami umowy, Wykonawca będzie mógł zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o udostępnienie danych z bazy PESEL. Dane przekazane przez Zarząd będą uzupełniane przez Wykonawcę w systemie/oprogramowaniu wspomagającym windykację, o którym mowa powyżej w pkt. 1.3.
- 1.10 Pozew do sądu celem zasądzenia nieuregulowanej należności powinien być złożony przez Wykonawcę w imieniu Gminy Miejskiej Kraków nie później niż w ciągu 6 miesięcy od daty nałożenia opłaty dodatkowej. Złożenie przez Wykonawcę do sądu pozwu nieopłaconego lub nienależycie opłaconego zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami będzie stanowiło niewykonanie przedmiotowego obowiązku Wykonawcy.
- 1.11 Pozew sądowy w pierwszej kolejności należy skierować na drogę postępowania sądowego poprzez system teleinformatyczny EPU – Elektroniczne Postępowanie Upominawcze.

- 1.12 Wykonawca zobowiązany jest do poniesienia wszelkich kosztów i wydatków związanych z realizacją Przedmiotu umowy.
- 1.13 W przypadku wpływu do Wykonawcy jakiegokolwiek korespondencji dotyczącej wykonania przedmiotu zamówienia po dniu 31.03.2029 r. Wykonawca, na swój koszt, zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Zamawiającego, przesyłając mu skan lub fotokopię danej korespondencji w terminie 1 dnia roboczego od dnia jej otrzymania oraz do przekazania Zamawiającemu w terminie do 7 dni od dnia jej otrzymania oryginału takiej korespondencji.
- 1.14 Zamawiającemu w każdej chwili przysługuje prawo do wycofania konkretnych wierzytelności zleconych do windykacji w ramach umowy.