

REGULAMIN UŻYTKOWANIA E-KARTY

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Regulamin użytkowania E-karty w komunikacji miejskiej organizowanej przez Międzygminny Związek Komunikacyjny z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju określa warunki obsługi i odprawy podróżnych związane z jej:
 - uzyskaniem;
 - użytkowaniem;
 - doładowaniem;
 - kontrolą.
2. Przewóz osób, bagażu i zwierząt w publicznym transporcie zbiorowym określony jest w odrębnych zapisach Taryfy oraz w Regulaminie przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez MZK.

§ 2.

Ilekcroć w regulaminie jest mowa o:

MZK – należy przez to rozumieć Międzygminny Związek Komunikacyjny z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju, który jest organizatorem publicznego transportu zbiorowego na obszarze swojego działania;

bilecie okresowym – należy przez to rozumieć bilet uprawniający do przejazdu określonej osoby w określonym przedziale czasowym, wymagający każdorazowej rejestracji przejazdu;

bilecie jednorazowym elektronicznym – należy przez to rozumieć pobranie opłaty z E-karty za przejazd jednorazowy lub przewóz bagażu i zwierząt na podstawie każdorazowej rejestracji wejścia i wyjścia z pojazdu;

Biurze Obsługi Klienta (BOK) – należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną MZK właściwą ds. przyjmowania wniosków o wydanie E-karty, jej personalizacji, wydawania E-karty, przyjmowania reklamacji, sprzedaży biletów okresowych lub doładowań elektronicznej portmonetki oraz sprawdzania stanu E-karty przez użytkowników;

Elektronicznej Karcie (E-karta) – bezkontaktowej, elektronicznej karcie będącej nośnikiem biletów elektronicznych okresowych oraz będącej elektroniczną portmonetką biletów jednorazowych, obowiązujących w komunikacji miejskiej na terenie działania MZK;

kontrakcie – należy przez to rozumieć elektroniczne zapisanie na E-karcie biletu okresowego lub doładowania elektronicznej portmonetki;

elektronicznej portmonetce – to usługa (bilet na przejazdy jednorazowe) uruchamiana na E-karcie, pozwalająca na gromadzenie środków celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat

za jednorazowe przejazdy środkami komunikacji wg obowiązującej Taryfy. Usługa jest aktywna w przypadku zgromadzenia na niej środków pieniężnych;

personalizacji E-karty – zapisanie na E-karcie danych osobowych użytkownika, prowadzonej w Biurze Obsługi Klienta;

doładowaniu – należy przez to rozumieć uzupełnienie na E-karcie elektronicznej portmonetki lub zakupu nowego biletu okresowego;

Punkcie Doładowań Biletów (PDB) – należy przez to rozumieć punkt sprzedaży kontraktu E-karty oraz miejsce jej doładowania;

Kasownika Doładującego – kasownika w pojeździe posiadający funkcję aktywacji biletu zakupionego za pośrednictwem indywidualnego konta internetowego;

E-karcie imiennej (spersonalizowanej) – należy przez to rozumieć E-kartę będącą nośnikiem informacji o danych osobowych posiadacza biletu, uprawnieniach do ulg i przejazdów bezpłatnych oraz aktualnym kontrakcie;

rejestracji przejazdu - kasowaniu biletu przy wsiadaniu do pojazdu – rejestracji wejścia – należy przez to rozumieć operację zbliżenia E-karty do kasownika w pojeździe, w wyniku czego następuje zapis informacji o wykorzystaniu na E-karcie biletu. Operacja ta może być połączona z naciśnięciem przez pasażera odpowiedniego przycisku znajdującego się na tym urządzeniu;

rejestracji wyjścia z pojazdu – należy przez to rozumieć operację zbliżenia E-karty do kasownika przy wysiadaniu z pojazdu, dokonywana po uprzedniej rejestracji przejazdu;

kaucji – należy przez to rozumieć opłatę pobieraną od wnioskodawcy za wydanie duplikatu E- karty imiennej;

Serwis Doładowania Karty (SDK) – serwis internetowy w ramach witryny www.mzkjastrzebie.com umożliwiający zakup biletu;

Umowa – zamówienie wybranego przez Klienta biletu oraz potwierdzenia przez MZK realizacji zlecenia w formie wskazanej w niniejszym Regulaminie;

Usługa przeniesienia – zapis zakupionego za pomocą SDK biletu elektronicznego na E-kartę za pomocą czytnika w pojeździe MZK;

OPE – Operator Płatności Elektronicznych;

punkty – środki pieniężne.

Rozdział 2 Uzyskanie E-karty

§ 3.

E-karta może być wydawana jako karta imienna lub jako elektroniczna portmonetka.

§ 4.

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, E-karta imienna zostaje wydana na podstawie pisemnego wniosku:
 - a) osoby pełnoletniej;
 - b) małoletniego, który ukończył 13 lat - za zgodą przedstawiciela ustawowego lub kuratora osoby ubezwłasnowolnionej częściowo;
 - c) przedstawiciela ustawowego małoletniego, który nie ukończył 13 lat lub opiekunów prawnych osób ubezwłasnowolnionych całkowicie - zwanych dalej wnioskodawcą.
2. Dzieciom do lat 4 nie wydaje się E-karty.

§ 5.

E-karta imienna wydawana jest użytkownikowi po zakupie dowolnego biletu okresowego zapisanego na E-karcie, a w przypadku elektronicznej portmonetki przy pierwszym doładowaniu kwotą nie mniejszą niż 10 zł. Kolejne doładowywania można dokonywać w BOK, PDB lub za pośrednictwem serwisu internetowego SDK.

§ 6.

Wniosek o wydanie E-karty można pobrać w BOK (Biuro Obsługi Klienta) lub ze strony internetowej MZK <http://www.mzkjastrzebie.com>

§ 7.

1. Wniosek o wydanie E-karty należy złożyć, z zachowaniem § 4 w BOK, który weryfikuje dane zawarte we wniosku oraz potwierdza uprawnienia do ulg lub bezpłatnych przejazdów.
2. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie E-karty nie będzie rozpatrywany.
3. Dane osobowe zawarte we wniosku o wydanie E-karty podlegają ewidencji MZK zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.

§ 8.

1. W celu wydania E-karty imiennej wnioskodawca jest zobowiązany zgłosić się do BOK.
2. Aby uzyskać E-kartę imienną należy przedstawić następujące dokumenty:
 - a) dokument ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość wnioskodawcy;
 - b) wypełniony wniosek o wydanie E-karty;
 - c) numer PESEL użytkownika E-karty;
 - d) aktualne zdjęcie (35x45mm);
 - e) dokumenty potwierdzające typ ulgi i czas jej obowiązywania zgodnie z odrębnymi przepisami;
 - f) dokument potwierdzający uprawnienie do reprezentowania osób, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt b i c.
3. E-karta imienna zawiera następujące dane:
 - a) imię i nazwisko posiadacza;
 - b) adres zamieszkania;

- c) PESEL;
 - d) zdjęcie posiadacza biletu;
 - e) wpisany tytuł do ulgi w przypadku biletów ulgowych;
 - f) aktualny kontrakt.
4. Zdjęcie, o którym mowa w ust. 2 pkt d, podlega zwrotowi po spersonalizowaniu E-karty.

§ 9.

1. E-kartę imienną wnioskodawca jest zobowiązany odebrać w trybie § 8 w BOK nie później niż w terminie 6 miesięcy od dnia złożenia wniosku.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się przesłanie E-karty upoważniającej do bezpłatnego przejazdu pod wskazany we wniosku adres.
3. W przypadku gdy wnioskodawca mieszka poza siedzibą MZK, dopuszcza się przesłania E-karty pod wskazany adres, po uprzedniej weryfikacji wniosku w BOK oraz zasileniu E-karty biletem okresowym bądź wpłatą na jednorazowe przejazdy poprzez przelew bankowy plus opłata za przesyłkę listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
4. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany terminu odbioru e-karty w szczególnie uzasadnionych przypadkach.
5. Nieodebrane E-karty po upływie 6 miesięcy od złożenia wniosku zostaną fizycznie zlikwidowane.

§ 10.

1. Każdorazową zmianę danych osobowych (takich jak: imię, nazwisko, adres, zmiana uprawnień do ulgi) wnioskodawca jest zobowiązany zgłosić do BOK w celu uaktualnienia danych osobowych zawartych na imiennej E-karcie.
2. Nowa E-karta imienna tego samego typu może być wydana w przypadku:
 - a) zniszczenia lub uszkodzenia E-karty;
 - b) zagubienia lub kradzieży E-karty;
 - c) aktualizacji danych osobowych.

Za wydanie duplikatu E-karty imiennej pobierana jest bezzwrotna kaucja w wysokości 10 złotych.

§ 11.

1. Utratę E-karty spersonalizowanej z powodu jej zagubienia lub kradzieży należy zgłosić telefonicznie, elektronicznie lub osobiście w celu zablokowania E-karty. Zgłoszenia można dokonać w godzinach pracy BOK.
2. Utracona E-karta zostanie zablokowana do 24 godzin w przypadku dokonania zgłoszenia w dni robocze za wyjątkiem dni wolnych od pracy.
3. Zablokowaną E-kartę można odblokować, z wyłączeniem sytuacji, gdy E-karta została zbliżona do kasownika/czytnika po jej zablokowaniu.

§ 12.

1. MZK nie odpowiada za straty środków zgromadzonych na E-karcie od momentu zgłoszenia utraty E-karty do momentu zablokowania E-karty.
2. Pozostałe do wykorzystania limity przejazdów na biletach okresowych z utraconej imiennej E-karty, zostaną przeniesione na duplikat E-karty według sald E-karty z następnego dnia roboczego po jej zablokowaniu.
3. Środki zapisane w elektronicznej portmonetce z utraconej imiennej E-karty zostaną przeniesione na duplikat E-karty według salda E-karty następnego dnia roboczego po jej zablokowaniu.

§ 13.

E-kartę z ujawnioną wadą fabryczną wymienia się bezpłatnie.

§ 14.

Anulowanie, zmiana kontraktu oraz zasady reklamacji odbywa się na zasadach określonych w załączniku nr 1 do Regulaminu użytkowania E-karty.

Rozdział 3 Użytkowanie E-karty

§ 15.

E-karta imienna może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane zostały na niej zapisane.

§ 16.

1. Elektroniczna portmonetka jest aktywna w przypadku zgromadzenia na niej punktów i jest ważna do czasu wykorzystania zgromadzonych na niej punktów, nie dłużej jednak niż przez okres 36 m-cy od jej ostatniego doładowania.
2. Przedłużenie ważności elektronicznej portmonetki dokonuje się przez kolejne doładowanie.

§ 17.

Ustala się zasady właściwego posługiwania się E-kartą:

1. E-karty nie wolno łamać, zginać lub w jakikolwiek inny sposób uszkadzać mechanicznie (np. dziurkując, obcinając);
2. E-karty nie należy narażać na oddziaływanie wysokich i niskich temperatur, a także środków chemicznych i silnych pól magnetycznych lub elektrycznych;
3. E-kartę należy bezpiecznie przechowywać i użytkować.

§ 18.

Upłynięcie daty ważności zapisanych na imiennej E-karcie uprawnień do przejazdów ulgowych z elektronicznej portmonetki nie będzie sygnalizowane. Kasownik/czytnik przy rejestracji przejazdu pobierze opłatę jak za przejazd normalny.

Rozdział 4 Działanie E-karty

§ 19.

1. Kasownik służy do:
 - a) pobierania opłaty z elektronicznej portmonetki za przejazd jednorazowy lub przewóz bagażu, bądź zwierząt na podstawie rejestracji wejścia i wyjścia z pojazdu;
 - b) rejestracji przejazdu na podstawie biletu okresowego lub bezpłatnego;
 - c) aktywacji zakupionego biletu przez konto internetowe E-biletu w przypadku kasowników doładowujących;
 - d) wyświetlania informacji o stanie środków na karcie oraz datę ważności.
2. Obowiązkowi rejestracji E-karty (tj. „kasowania” z wykorzystaniem kasowników biletów elektronicznych) w autobusie MZK podlegają wszystkie rodzaje E-karty.

§ 20.

Korzystając z E-karty z kontraktem elektronicznej portmonetki należy:

1. w momencie wejścia do pojazdu zbliżyć E-kartę do kasownika w celu zarejestrowania przejazdu;
2. w momencie wyjścia należy ponownie zbliżyć E-kartę do kasownika w celu rejestracji wyjścia z pojazdu;
3. w momencie rejestracji wyjścia z pojazdu zostanie zwrócona różnica między zaliczkowo pobraną opłatą jak za jazdę do końca trasy, a opłatą należną za przejazd do przystanku, na którym pasażer faktycznie wysiadł. Rejestracja wyjścia jest warunkiem koniecznym do skorzystania z niższej opłaty za przejazd.

§ 21.

1. Korzystając z E-karty z kontraktem okresowym lub uprawnieniem do bezpłatnego przejazdu należy w momencie wejścia do pojazdu zbliżyć E-kartę do kasownika w celu rejestracji przejazdu.
2. Przejazd kolejnej osoby lub bagażu na danej karcie wymaga dodatkowej rejestracji w kasowniku.
3. Aby dokonać rejestracji przejazdu z wykorzystaniem elektronicznej portmonetki, na E-karcie muszą znajdować się środki nie mniejsze, niż wartość opłaty za przejazd zgodnej z taryfą obowiązującą na danej linii do końca jej trasy.

§ 22.

W przypadku E-karty imiennej kasownik automatycznie rejestruje przejazd na podstawie biletu okresowego lub pobiera opłatę z elektronicznej portmonetki.

§ 23.

W przypadku korzystania z elektronicznej portmonetki podczas podróży z tego samego przystanku tym samym autobusem można zapłacić maksymalnie za przejazd 16 osób tj. za posiadacza karty i do 15 opłat za współpasażerów.

§ 24.

Na E-karcie można równocześnie zapisać dwa różne kontrakty okresowe i elektroniczną portmonetkę.

§ 25.

1. W przypadku korzystania z E-karty, z zapisanymi dwoma kontraktami, okresowymi i elektroniczną portmonetką, w pierwszej kolejności system będzie korzystał z ważnego w danym dniu biletu okresowego zapisanego na E-karcie.
2. Jeśli bilet okresowy zakodowany na E-karcie utracił ważność lub limit przejazdów biletu okresowego został wyczerpany, kasownik podejmuje bez ostrzeżenia próbę skasowania biletu z elektronicznej portmonetki.

Rozdział 5 Doładowanie E- karty

§ 26.

1. Na E-karcie mogą być zapisane uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów po okazaniu ważnego dokumentu uprawniającego do takich ulg. Uprawnienia te są ważne do końca okresu ważności tego dokumentu.
2. Przed upływem terminu ważności dokumentu uprawniającego do ulgi lub bezpłatnego przejazdu należy w BOK okazać dokument uprawniający do dalszego korzystania z uprawnień.
3. W przypadku nie przedłożenia dokumentu określonego w ust. 2, E-karta automatycznie zostanie zapisana jako normalna.

§ 27.

1. Doładowanie E-karty odbywa się:
 - a) w przypadku elektronicznej portmonetki na okaziciela: w BOK, w PDB;
 - b) w przypadku elektronicznej portmonetki oraz kontraktu okresowego zapisanego na karcie imiennej: w BOK, PDB lub za pośrednictwem indywidualnego konta internetowego.
2. W przypadku doładowania w BOK, istnieje możliwość zapłaty kartą płatniczą lub kredytową.
3. Kwota doładowania elektronicznej portmonetki przy pierwszym zakupie nie może być niższa niż 10 zł. Każda kolejna kwota doładowania nie może być niższa niż 5 zł.

§ 28.

Każdorazowo po doładowaniu E-karty za wyjątkiem indywidualnego konta internetowego wydawany jest paragon, który jest podstawą składania ewentualnej reklamacji.

§ 29.

1. Suma punktów zgromadzonych na elektronicznej portmonetce jest limitowana i nie może przekraczać 250 punktów o wartości 250,00 zł.

2. Punkty zgromadzone na elektronicznej portmonetce mogą być wykorzystane do czasu utraty ważności E-karty lub tych punktów bądź jej zablokowania.

§ 30.

Szczegółowe czynności związane z doładowaniem E-karty przez Internet zostały określone w Regulaminie doładowania E-karty przez serwis internetowy oraz jej kasowania i doładowania w autobusach stanowiącym *Załącznik nr 2 do Regulaminu użytkowania E-karty*.

Rozdział 6 Kontrola E-karty

§ 31.

Kontrolę E-kart mogą przeprowadzać wyłącznie wyznaczeni pracownicy MZK oraz osoby z wyspecjalizowanych firm działających na zlecenie MZK, posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.

§ 32.

E-karta bez zarejestrowanego przejazdu ani sam paragon nie uprawniają do przejazdu.

§ 33.

Pasażer podczas kontroli udostępnia E-kartę kontrolującemu w celu odczytania jej zawartości.

§ 34.

1. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli E-karty, zwane dalej czytnikiem kontrolerskim.
2. Na ekranie czytnika kontrolerskiego z wynikiem kontroli wyświetlane są podstawowe dane dotyczące rejestracji przejazdu na danym kursie, dane dotyczące E-karty i zapisanych na niej biletów.
3. Czytnik sygnalizuje wynik kontroli dźwiękiem:
 - a) pojedynczy sygnał dźwiękowy - co najmniej jedna rejestracja przejazdu została dokonana na danym kursie;
 - b) potrójny sygnał dźwiękowy - brak rejestracji przejazdu na danym kursie lub brak jakiegokolwiek kontraktu.

§ 35.

W przypadku stwierdzenia blokady E-karty lub faktu, że kontrolowany pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania E-karty, kontroler ma prawo zatrzymać E-kartę i przekazać ją do BOK celem wyjaśnienia.

§ 36.

W przypadku braku ważnego biletu okresowego i braku zarejestrowanych skasowań z elektronicznej portmonetki kontroler wystawia druk opłaty dodatkowej z wezwaniem do zapłaty zgodnie z odrębnymi przepisami.

Zasady reklamacji E-karty

§ 1.

Rezygnacja z E-karty

1. Rezygnacja z E-karty może nastąpić tylko w Biurze Obsługi Klienta.
2. Podstawą rezygnacji jest ważna E-karta, wypełniony wniosek o rezygnacji z E-karty oraz dowód tożsamości. W przypadku E-karty na okaziciela należy okazać również dowód zakupu.
3. Weryfikacja wniosku (sprawdzenie stanu konta internetowego i innych niezbędnych danych) następuje w okresie 24 godzin od jego złożenia.
4. W razie stwierdzenia środków pieniężnych na koncie wnioskodawcy, kwota ta zostaje wypłacona w BOK lub przelana na wskazane konto wnioskodawcy (dotyczy e-karty imiennej).
5. Karta wnioskodawcy zostaje fizycznie zlikwidowana.
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się rozpatrzenie rezygnacji przez dyrekcję.

§ 2.

Zmiana kontraktu

1. Podstawą zmiany kontraktu jest ważna E-karta, wypełniony wniosek reklamacyjny oraz paragon lub internetowe potwierdzenie transakcji. W przypadku braku potwierdzeń reklamacja nie może być przyjęta.
2. Zmiana kontraktu, który został zakupiony i zapisany na E-karcie może nastąpić w Biurze Obsługi Klienta.
3. Zmiana kontraktu, który został zakupiony i nie został zapisany na E-karcie (kontrakt zakupiony przez Serwis Doładowania Karty) może nastąpić w Biurze Obsługi Klienta lub poprzez internetowy Serwis Doładowania Karty.
4. W przypadku stwierdzenia niezgodności zakodowanego na E-karcie kontraktu z oczekiwanym, Klient ma prawo złożyć reklamację wyłącznie w tym punkcie sprzedaży, w którym dokonał zakupu, jeśli nie została dokonana kolejna transakcja w danym punkcie. W przypadku gdy punkt sprzedaży dokonał kolejnej transakcji, reklamacja może być przyjęta tylko w BOK.
5. W przypadku, gdy wartość nowego kontraktu jest mniejsza niż wartość reklamowanego kontraktu Klientowi zwracana jest różnica w cenie, a następnie potwierdza się zmianę.
6. W przypadku, gdy wartość nowego kontraktu jest większa niż wartość reklamowanego kontraktu pobierana jest od Klienta różnica w cenie, a następnie potwierdza się zmianę.
7. W przypadku, gdy Klient reklamuje ważność zakodowanego kontraktu, wprowadzana jest nowa data ważności, a następnie potwierdza zmianę.
8. W przypadku, gdy zmiana kontraktu dotyczy klasyfikacji pasażera z gotówkowej na bezpłatną, środki zapisane na E-karcie można wykorzystać bądź zapisać na inną kartę gotówkową. (W przypadku, gdy zmiana kontraktu dotyczy osoby, która ukończyła 70-ty rok życia bądź rencisty środki zapisane na E-karcie można wykorzystać bądź mogą zostać wpłacone na inną kartę.)
9. W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się zmiany kontraktu za zgodą dyrekcji.

§ 3.

Anulowanie kontraktu

1. Podstawą anulowania kontraktu jest ważna E-karta, wypełniony wniosek oraz paragon lub internetowe potwierdzenie transakcji.
2. Przed rozpoczęciem daty obowiązywania kontraktu, istnieje możliwość anulowania wszystkich rodzajów biletów okresowych, a w przypadku biletu miesięcznego istnieje możliwość anulowania kontraktu nie później niż do 5-tego dnia jego obowiązywania.
3. Po anulowaniu kontraktu, następuje zwrot kwoty obliczonej proporcjonalnie do okresu użytkowania E-karty.
4. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego oryginał dokumentacji reklamacyjnej zostaje zarchiwizowany w MZK.
5. W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się anulowania kontraktu za zgodą dyrekcji.

§ 4.

Utrata E-karty

1. Zgłoszenia utraty E-karty spersonalizowanej z powodu jej zagubienia lub kradzieży należy dokonać telefonicznie, elektronicznie lub osobiście w BOK. Zgłoszenia można dokonać w godzinach pracy BOK.
2. Utracona E-karta zostanie zablokowana do 24 godzin w przypadku dokonania zgłoszenia w dni robocze za wyjątkiem dni wolnych od pracy, w przypadku dni wolnych blokada następuje w ciągu 24h od następnego dnia roboczego.
3. Zablokowaną E-kartę można odblokować, z wyłączeniem sytuacji, gdy E-karta została zbliżona do kasownika/czytnika po jej zablokowaniu.
4. Nowa E-karta imienna tego samego typu może być wydana na podstawie wypełnionego wniosku, zdjęcia i dokumentu tożsamości.
5. Spersonalizowanie i wydanie nowej E-karty następuje bezzwłocznie od momentu złożenia wniosku w BOK.
6. Za wydanie duplikatu E-karty imiennej pobierana jest bezzwrotna kaucja w wysokości 10 złotych.
7. Nowa E-karta wraz z odtworzonym kontraktem może być wydana jedynie właścicielowi legitymującemu się odpowiednim dokumentem tożsamości (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, legitymacja szkolna, studencka). W przypadku, gdy właścicielem E-karty jest osoba niepełnoletnia do jej odbioru upoważnia się rodziców i/lub prawnych opiekunów.

§ 5.

Reklamacja przejazdu na e-karcie

1. Reklamacje dotyczące źle pobranej opłaty za przejazd można złożyć osobiście w formie pisemnej w BOK lub za pośrednictwem strony internetowej www.mzkjastrzebie.com, e-mailem na adres bok@mzkjastrzebie.com, nie później niż 14 dni od zdarzenia.
2. Złożona reklamacja powinna zawierać:
 - a) datę sporządzenia reklamacji;
 - b) imię i nazwisko, adres zamieszkania osoby składającej reklamację;

- c) uzasadnienie reklamacji oraz datę, godzinę, numer linii, numer wozu oraz kierunek jazdy;
 - d) numer karty, na której został skasowany przejazd;
 - e) podpis osoby składającej reklamacje.
3. Odpowiedź na reklamację udzielona będzie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia i powinna zawierać informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji.
 4. Zwrotu należności z tytułu uznanej reklamacji dokonuje się przelewem na konto bankowe bądź w BOK bezpośrednio na kartę pasażera.
 5. Należność z tytułu uznanej reklamacji należy odebrać w ciągu 1 roku od daty złożenia reklamacji.
 6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się rozpatrzenie reklamacji przez dyrekcję.

Regulamin doładowania E-karty przez serwis internetowy oraz jej kasowania i doładowania w autobusach MZK

Rozdział 1 Zasady doładowania E-karty przez serwis internetowy (SDK)

§ 1.

Usługa doładowania E-karty przez serwis internetowy

1. MZK świadczy usługę doładowania w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r.).
2. Dostępными formami płatności za doładowanie są przelewy bankowe i płatność kartą płatniczą.

§ 2.

Warunki zawierania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną

1. Zawarcie Umowy odbywa się za pośrednictwem serwisu internetowego SDK.
2. Zawarcie Umowy nie jest możliwe w przypadku braku potwierdzenia zapoznania się i akceptacji Regulaminu przez Klienta.

§ 3.

Realizacja usługi drogą elektroniczną

1. Warunkiem realizacji usługi przeniesienia jest wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez MZK z podaniem w tytule przelewu kodu transakcji uzyskanego w SDK.
2. Usługa przeniesienia za pomocą kasownika w pojazdach MZK udostępniona zostanie po upływie min. 3 godzin od zarejestrowania płatności w systemie. Wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez MZK w serwisie SDK potwierdzony zostanie informacją przesłaną na adres poczty elektronicznej Klienta.
3. Jednym doładowaniem można dokonać zakupu jednego wybranego biletu okresowego lub zakupu punktów przeznaczonych do zapłaty za przejazdy jednorazowe w pojazdach komunikacji miejskiej.
4. Każde wykonanie usługi doładowania i przeniesienia może zostać potwierdzone w postaci wydruku strony internetowej, na której jest prezentowana informacja o przeniesieniu.
5. W celu otrzymania faktury VAT za bilet zakupiony w ramach doładowania, Klient powinien w terminie 7 dni od momentu dokonania usługi przeniesienia zgłosić się do BOK.
6. Z chwilą podania danych osobowych Klient wyraża zgodę na umieszczenie i przetwarzanie podanych danych osobowych w zbiorze danych osobowych. Dane są przetwarzane wyłącznie do realizacji doładowania. Dodatkowo zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych Dz.U. z 2019 r. poz. 1781 z późniejszymi zmianami:
 - a) administratorem danych przekazanych w wyniku korzystania z SDK jest Dyrektor MZK,

- b) dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji usług oferowanych przez SDK i nie będą udostępniane innym odbiorcom,
- c) Klient posiada prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawiania oraz zgody na ich przetwarzanie.

§ 4.

Proces rejestracji i zakupu

1. Warunkiem nabycia biletu jest prawidłowe wprowadzenie przez Klienta danych wymaganych przez SDK.
2. Klient, który po raz pierwszy zamierza skorzystać z SDK powinien:
 - a) zarejestrować się w Serwisie wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
 - numer E-karty;
 - PESEL;
 - hasło;
 - adres e-mail.
 - b) zaakceptować Regulamin przy użyciu pola wyboru o etykiecie „Akceptuj” umieszczonego na stronie rejestracji w SDK;
 - c) po otrzymaniu automatycznego e-maila potwierdzającego rejestrację w serwisie Klient powinien kliknąć na odsyłacz zamieszczony w otrzymanej wiadomości e-mail w celu aktywowania swojego konta w SDK.
3. Jeżeli zmieni się regulamin SDK Klient zobowiązany jest zaakceptować zmieniony Regulamin.
4. Klient może nabyć bilet lub sprawdzić historię E-Karty po zalogowaniu się na swoim indywidualnym koncie. Do zalogowania niezbędne jest wpisanie numeru karty i hasła podanego przy rejestracji.
5. Pierwszy bilet okresowy Klient nabywa w BOK. W SDK Klient może nabyć każdy kolejny bilet.
6. Informacja o przebiegu transakcji zawierająca m.in. unikalny identyfikator transakcji, a także informacja o szczegółach zakupu zostanie przesłana przez MZK pod adres e-mail wskazany przez Klienta przy rejestracji do SDK.
7. W momencie prawidłowego zakończenia procesu płatności Klientowi zostaje wysłany e-mail przez OPE potwierdzający zaksięgowanie wpłaty za bilet. Zakup biletu zostaje w tym momencie sfinalizowany.

§ 5.

Płatność za bilet

1. Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.
2. Rodzaje i ceny biletów ustala Zarząd MZK.
3. Klient realizuje płatność za bilet za pomocą jednej z dostępnych form płatności:
 - a) karty płatniczej - płatność wykonywana za pośrednictwem OPE;
 - b) szybkiego przelewu - usługa płatności szybkim przelewem z dowolnego banku dostarczającego usługę tego typu, płatność wykonywana za pośrednictwem OPE.
4. Dokonując płatności, Klient musi posiadać kartę płatniczą lub konto w banku obsługującym usługę szybkiego przelewu za pośrednictwem OPE oraz środki wystarczające do zapłaty za bilet.

5. Transakcja, w której nie zostanie wybrana jedna z możliwych form płatności, zostanie anulowana.
6. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta numeru karty płatniczej oraz numeru konta bankowego na innych stronach internetowych. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi lub szybkimi przelewami, przeprowadzonych na stronach internetowych OPE, odpowiada OPE.
7. OPE nie jest stroną ani w żaden inny sposób nie jest objęta skutkami prawnymi Umowy zakupu.
8. OPE nie jest stroną ani w żaden inny sposób nie jest objęty skutkami prawnymi Umowy, którą zawiera Klient z bankiem, na podstawie której Klient za pośrednictwem banku stawia OPE do dyspozycji środki celem zapłaty MZK.
9. OPE nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za należyte wykonanie zobowiązania banku, w szczególności za przekazanie przez bank środków do OPE we właściwym terminie, kwocie oraz z właściwymi danymi identyfikującymi środki.

§ 6.

Prawa i obowiązki klienta

1. Klient zobowiązany jest:
 - a) korzystać z SDK zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami;
 - b) nie przenosić praw wynikających z zawarcia Umowy na osoby trzecie;
 - c) podać prawdziwe dane osobowe, dane dotyczące płatności kartą płatniczą lub szybkim przelewem;
 - d) nie wykorzystywać SDK w celu dokonania czynów niedozwolonych.
2. Klient oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z SDK są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą.
3. MZK ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych bądź danych dotyczących karty płatniczej lub szybkiego przelewu.
4. Klient oświadcza, że znane mu są konsekwencje cywilnoprawne i prawno-karne działań niezgodnych z obowiązującym w Polsce porządkiem prawnym, oraz przyjmuje do wiadomości, że o działaniach mających znamiona czynu zagrożonego przez ustawę (hacking, oszustwo itp.) będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.

§ 7.

Reklamacje

1. Składanie reklamacji dotyczących doładowań on-line odbywa się w formie pisemnej na adres MZK lub na e-mail mzk.sekretariat@mzkjastrzebie.com; bok@mzkjastrzebie.com.
2. Przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie przez MZK usługi doładowania lub przeniesienia.
3. Usługobiorca może zgłosić reklamacje w terminie 5 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
4. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
 - a) okoliczność, iż doładowanie dotyczy E-karty nieprawidłowo wskazanej przez Klienta;

- b) powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych;
 - c) inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania MZK nie odpowiada.
5. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta, w tym adres do korespondencji, numer karty oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń, nr telefonu w przypadku potrzeby uzupełnienia reklamacji.
 6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji MZK zwraca się o ich uzupełnienie. Nie uzupełnienie w terminie 7 dni od wezwania skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji.
 7. MZK rozpatruje reklamacje w terminie maksymalnie 30 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
 8. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie MZK informuje o tym składającego reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.

§ 8.

Zastrzeżenia

1. MZK zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do SDK celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Informacje o braku dostępu do usługi będą publikowane na stronie www.
2. MZK zastrzega sobie prawo nie przyjęcia lub odrzucenia doładowania oraz do odmowy realizacji doładowania. W takim wypadku MZK powiadomi Klienta o odmowie i jej przyczynie.
3. Wnioski o doładowanie błędnie zdefiniowane lub takie, których potwierdzenie nie będzie możliwe, mogą nie zostać zrealizowane, a wpłacone środki zostaną zwrócone Usługobiorcy.
4. MZK nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które MZK nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa) albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej. W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.

Rozdział 2 Zasady kasowania i doładowania e-karty w autobusach

§ 9.

Obowiązkowi rejestracji E-karty (tj. „kasowania” z wykorzystaniem kasowników biletów elektronicznych) w autobusie MZK podlegają wszystkie rodzaje E-karty.

§ 10.

Kasownik posiada trzy klawisze umożliwiające:

N – bilet normalny, dokasowanie za inne osoby, bagaż, psa;

U – bilet ulgowy, dokasowanie za inne osoby uprawnione do ulgi;

i – wyświetlanie informacji o posiadanych biletach, środkach pieniężnych na elektronicznej portmonetce, przeniesienie środków doładowania na E-kartę.

§ 11.

Rejestracja (kasowanie) E-karty imiennej biletów okresowych.

E-kartę należy zbliżyć do jednego z kasowników przy każdorazowym **wejściu** do autobusu nie naciskając żadnego z klawiszy. Nastąpi automatyczna rejestracja przejazdu. Przy wychodzeniu z pojazdu nie zbliżamy E-karty do czytnika. W przypadku konieczności opłaty za współpasażera, psa lub bagaż na E-karcie powinien być zapisany kontrakt elektronicznej portmonetki. Zasady rejestrowania dodatkowych opłat za przejazd opisano poniżej.

§ 12.

Rejestracja (kasowanie) E-karty elektronicznej portmonetki.

Aby zarejestrować (skasować) przejazd należy:

- a) w przypadku biletu normalnego zbliżyć E-kartę do kasownika nie naciskając żadnego z klawiszy - nastąpi automatyczna rejestracja przejazdu;
- b) w przypadku przejazdu ulgowego należy przed zbliżeniem E-karty do jednego z kasowników nacisnąć klawisz „**U**” (przejazd ulgowy). W przypadku E-kart spersonalizowanych z zapisanym uprawnieniem do ulgi, pasażer nie musi naciskać klawisza, ponieważ kasownik automatycznie pobierze mu opłatę ulgową;
- c) w przypadku dokonywania opłaty za współpasażera(ów), psa lub bagaż, należy nacisnąć jeden z przycisków „**N**” lub „**U**” i ponownie zbliżyć E-kartę do czytnika. Czynność powtarzamy każdorazowo w przypadku konieczności wykupienia większej ilości opłat.

Zaświecenie czerwonej lampki na kasowniku oraz pojedynczy sygnał dźwiękowy sygnalizuje zarejestrowanie przejazdu. Na wyświetlaczu pokaże się wysokość pobranej opłaty oraz aktualny stan konta E-karty. W przypadku braku zaświecenia lampki lub sygnału dźwiękowego, należy nacisnąć przycisk „**i**” oraz zbliżyć E-kartę do czytnika kasownika. Na wyświetlaczu pojawi się komunikat z informacją, czy E-karta została skasowana.

Kasując E-kartę biletów jednorazowych, zostanie pobrana opłata maksymalna przewidywana w taryfikatorze aż do ostatniego przystanku realizowanego kursu.

Uwaga

Przy wysiadaniu należy powtórnie zbliżyć E-kartę do jednego z kasowników by wyrejestrować przejazd. Jeżeli podróżujemy na krótszym odcinku zostanie nam zwrócona kwota niewykorzystanego przejazdu.

W przypadku niezarejestrowania wyjścia z pojazdu, opłata za niewykorzystany przejazd nie zostanie zwrócona.

Czynności dokasowania można powtórzyć przy opłacaniu przejazdu maksymalnie do 15 osób (bagażu, zwierząt).

Osoby podróżujące z użytkownikiem E-karty, za które uiścił opłatę, posiadają opłacony przejazd na tym samym odcinku co użytkownik E-karty.

§ 13.

Doładowanie E-karty (bilet okresowy lub elektroniczną portmonetkę)

Aby doładować E-kartę, należy:

- a) posiadać spersonalizowaną E-kartę;
- b) posiadać internetowe konto doładowań E-karty;
- c) po zakupie biletu za pośrednictwem systemu SDK należy dokonać aktywacji poprzez naciśnięcie dwa razy przycisk „**i**” na kasowniku doładującym, a następnie wsunąć E-kartę do kieszeni. Nastąpi zapis na kartę wcześniej

wykupionej usługi. Po tej czynności należy wyjąć E-kartę i zbliżyć do czytnika tego kasownika by zarejestrować przejazd.

§ 14.

Sprawdzenie stanu doładowania E-karty.

Aby sprawdzić stan E-karty należy wsiadając do autobusu nacisnąć przycisk „i” jednego z kasowników i następnie zbliżyć E-kartę do czytnika tego kasownika. Na wyświetlaczu pojawi się informacja o stanie E-karty. Zapali się czerwona lampka i kasownik wygeneruje podwójny sygnał dźwiękowy.

§ 15.

1. Wszystkie komunikaty na wyświetlaczu kasownika wyświetlane są tak długo, jak długo E-karta przyłożona jest do jego czytnika. Po odjęciu E-karty od kasownika, wraca on do trybu pracy normalnej.
2. W przypadku gdy E-karta zostanie zbyt szybko odsunięta od kasownika, przez co nie ma pewności co do wykonania poprawnego skasowania, pasażer otrzyma komunikat na wyświetlaczu o sprawdzeniu stanu operacji. W tym przypadku należy dokonać sprawdzenia stanu operacji, poprzez naciśnięcie klawisza „i”. Jeśli operacja skasowania, bądź wykasowania została wykonana poprawnie (komunikat wyświetlany na wyświetlaczu kasownika), to nie ma potrzeby dokonywania ponownej rejestracji.
3. Zaświecenie czerwonej lampki, potrójny sygnał dźwiękowy i odpowiedni komunikat sygnalizują następujące sytuacje:
 - a) upływanie daty ważności E-karty;
 - b) zablokowanie E-karty;
 - c) umieszczenie E-karty na „czarnej liście”;
 - d) brak ważnych biletów okresowych;
 - e) brak środków na E-karcie umożliwiających wykonanie przejazdu;
 - f) „niepewną” operację zarejestrowania przejazdu;
 - g) inne sytuacje awaryjne uniemożliwiające zarejestrowanie przejazdu.

Powyższe oznacza, że przejazd nie został zarejestrowany. W tym przypadku pasażer jest zobowiązany do zakupu jednorazowego biletu papierowego u kierowcy. Karty spoza Systemu są ignorowane.

§ 16.

Zerowy stan konta E-karty nie pozwala na dokonanie skasowania. Próba skasowania dodatkowego lub skasowania na innej linii, spowoduje zasygnalizowanie braku środków poprzez zaświecenie czerwonej lampki, potrójny sygnał dźwiękowy oraz wyświetlenie odpowiedniego komunikatu: *„Brak punktów”*.

§ 17.

E-karta podlega kontroli i umożliwia identyfikację użytkownika, przysługującą ulgę oraz obszar na jaki jest ważna.

§ 18.

Postanowienia końcowe

1. Procedurę reklamacyjną określają odrębne przepisy zawarte w zasadach Reklamacji.
2. Niniejszy Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem www.mzkjastrzebie.com.
3. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie nie krótszym niż pięć dni po udostępnieniu zmienionego Regulaminu za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem www.mzkjastrzebie.com. Usługi zamówione przed zmianą Regulaminu zostaną zrealizowane na warunkach jakie były określone w momencie zaksięgowania wpłaty przez MZK.