

## REGULAMIN

zawierania umowy przewozu środkami miejskiej komunikacji zbiorowej organizowanej przez Międzygminny Związek Komunikacyjny z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju poprzez nabycie Biletów przy pomocy Kasowników

### §1.

#### Definicje

Przez określenia użyte w niniejszym Regulaminie należy rozumieć:

**Międzygminny Związek Komunikacyjny z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju** (zwany dalej MZK) – organizator przewozów środkami miejskiej komunikacji zbiorowej;

**System Open Payment (system OPS)** – system dystrybucji biletów miejskiej komunikacji zbiorowej umożliwiający Pasażerom nabywanie biletów jednorazowych, przy pomocy Kasowników;

**Kasownik** – urządzenie instalowane w środkach miejskiej komunikacji zbiorowej umożliwiające Pasażerom wnoszenie opłat za bilety jednorazowe, przy wykorzystaniu E-portmonetki, Zbliżeniowych Kart Płatniczych oraz Blika Zbliżeniowego, sprawdzanie i kodowanie na Karcie środków E-portmonetki i biletów okresowych zakupionych poprzez stronę internetową MZK, sprawdzanie biletów przypisanych do E-karty lub do Tokenów generowanych dla Zbliżeniowych Kart Płatniczych, generowanie skróconego numeru Token dla Zbliżeniowych Kart Płatniczych;

**Pasażer** – osoba zawierająca umowę przewozu z MZK poprzez zakup Biletu jednorazowego, okresowego w formie elektronicznej przy pomocy Kasownika;

**Bilet** – bilet jednorazowy, okresowy w formie elektronicznej uprawniający do przejazdów komunikacją miejską MZK.

**E- portmonetka** – 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;

**Elektroniczna Karta (E-karta)** – bezkontaktowa, elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych okresowych oraz będąca elektroniczną portmonetką biletów jednorazowych, obowiązujących w komunikacji miejskiej na terenie działania MZK;

**Zbliżeniowa Karta Płatnicza** – elektroniczny instrument płatniczy wydawany przez banki, oparty na technologii zbliżeniowej typu Visa PayWave™, Mastercard PayPass™, Diners oraz Discovery, umożliwiającą Pasażerom wnoszenie opłat za bilety jednorazowe (i ich kontrolę) w Kasownikach bez podawania numeru PIN.

**Blik Zbliżeniowy** -mobilny standard płatności dostępny w wybranych mobilnych aplikacjach bankowych, dostępnych dla telefonów komórkowych z systemem operacyjnym Android wyposażonych w moduł NFC.

**Token** – identyfikator generowany dla Zbliżeniowej Karty Płatniczej lub metody płatności Blik Zbliżeniowy w systemie OPS. Token jest jednostronnie wygenerowanym i zaszyfrowanym kryptogramem powstającym w procesie nabycia Biletu jednorazowego przy pomocy Kasownika.

**BOK** – Biuro Obsługi Klienta MZK, pełniące funkcję punktu obsługi klientów w zakresie rozpatrywania reklamacji związanych z biletami, informowania klientów o zasadach korzystania z Kasowników oraz wystawiania dokumentów sprzedaży w postaci faktur VAT na rzecz Pasażerów.

Biuro Obsługi Klienta znajduje się w siedzibie MZK w Jastrzębiu-Zdroju ul. Przemysłowa 1;

**Regulamin** – niniejsze warunki zawierania umowy przewozu środkami miejskiej komunikacji zbiorowej poprzez nabycie Biletów przy pomocy Kasowników;

**Strona internetowa** – strona [www.mzkjastrzebie.com](http://www.mzkjastrzebie.com).

## §2.

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin zawierania umowy przewozu środkami miejskiej komunikacji zbiorowej organizowanej przez MZK poprzez nabycie biletów przy pomocy Kasowników określa zasady:

- a. nabycia biletu;
- b. reklamacji;
- c. przeprowadzania kontroli biletu.

2. Na podstawie Regulaminu MZK zawiera umowę przewozu z Pasażerem z chwilą nabycia w Kasowniku biletu jednorazowego stosowanego w miejskiej komunikacji zbiorowej.

3. Regulamin przewozu osób i bagażu ręcznego środkami miejskiej komunikacji zbiorowej organizowanej przez MZK określa odrębny dokument.

## §3

### Zasady nabycia Biletów przy pomocy Kasowników

1. Pasażera obowiązują wszystkie regulacje prawne dotyczące pasażerów korzystających z przewozu środkami miejskiej komunikacji organizowanej przez MZK.
2. Uprawnienia do korzystania z ulgowych przejazdów środkami miejskiej komunikacji zbiorowej organizowanej przez MZK określone są w Taryfie przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej Międzygminnego Związku Komunikacyjnego z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju

#### §4.

##### 1. Kasowniki umożliwiają Pasażerowi:

- a. wniesienie opłaty za dany przejazd za pomocą Zbliżeniowej Karty Płatniczej lub metody płatności Blik Zbliżeniowy dla jednej lub kilku osób;
- b. wniesienie opłaty za dany przejazd przy wykorzystaniu E-portmonetki;
- c. wyświetlenie informacji o nabytych i ważnych w danym momencie biletach jednorazowych dla Tokena Zbliżeniowej Karty metody płatności Blik Zbliżeniowy ;
- d. zapis na E-karcie w E-portmonetce środków zakupionych w sklepie internetowym dostępnym na Stronie internetowej lub punktach stacjonarnych oraz sprawdzenie ważności biletów okresowych przypisanych do E-karty;
- e. wygenerowanie skróconego numeru Token dla Zbliżeniowych Kart Płatniczych metody płatności Blik Zbliżeniowy;

2. Bilety nabyte w Kasowniku mają wyłącznie formę elektroniczną, bez możliwości wydruku w formie papierowej

3. Bilety nabyte w Kasowniku nie wymagają skasowania przez Pasażera, ważne są od momentu nabycia.

4. W Kasowniku nie ma możliwości zakupu Biletów „na zapas” w celu skorzystania z nich w późniejszym terminie.

5. W przypadku wyświetlenia na ekranie Kasownika komunikatu „Transakcja nieudana. Płatność nie została zrealizowana” lub „Transakcja anulowana. Bilet nie został zakupiony” nie dochodzi do nabycia przez Pasażera Biletu. W takiej sytuacji Pasażer zobowiązany jest do wniesienia opłaty za przejazd w inny sposób, np. kasując bilet nabyty w formie papierowej lub kupując bilet w aplikacji mobilnej.

6. Po wybraniu Biletu, na ekranie Kasownika wyświetla się podsumowanie wyboru. Pasażer zobowiązany jest do sprawdzenia prawidłowości wybranych Biletów: rodzaju, ilości oraz wartości. W przypadku stwierdzenia pomyłki podczas sprawdzania przez Pasażera, należy powrócić do ekranu głównego Kasownika i ponownie przejść przez proces wyboru Biletu. Po stwierdzeniu prawidłowości wybranych Biletów, Pasażer wybiera opcję „Kupuję i płacę”,

a następnie przykładą Zbliżeniową Kartę Płatniczą, telefon komórkowy z odpowiednio skonfigurowaną metodą płatności Blik Zbliżeniowy do czytnika kart oznaczonego emblematem płatności zbliżeniowych. Nabycie Biletu w Kasowniku zostaje potwierdzone komunikatem wyświetlanym na ekranie.

#### §5.

##### **Wnoszenie opłaty przy użyciu Zbliżeniowych Kart Płatniczych lub metody płatności Blik Zbliżeniowy oraz E-portmonetki**

1. Kasowniki umożliwiają wniesienie opłaty w Systemie OPS przy użyciu Zbliżeniowych Kart Płatniczych bez podawania numeru PIN lub metody płatności Blik Zbliżeniowy. System OPS pobiera opłatę za przejazd.
2. Po sprzedaży Biletu Pasażerowi, Kasownik łączy się z systemem informatycznym zewnętrznego centrum autoryzacyjnego, w celu pobrania opłaty za przejazd. W przypadku pozytywnej autoryzacji bankowej następuje obciążenie rachunku pasażera.
3. Zasady wnoszenia opłat za pomocą E-portmonetki oraz reklamacji zawarte są w Regulaminie użytkownika E-biletu dostępnym na Stronie internetowej.

#### §6.

##### **Zasady reklamacji**

1. Reklamacje dotyczące zakupu Biletów w Kasownikach przy użyciu Zbliżeniowej Karty Płatniczej lub metody płatności Blik Zbliżeniowy przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej na adres bok@mzkjastrzebie.com lub pocztą tradycyjną na adres BOK, bądź złożyć osobiście. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest zweryfikowanie numeru Token Zbliżeniowej Karty Płatniczej lub numeru Token dla metody płatności Blik Zbliżeniowy użytej do reklamowanej transakcji. Ze względów bezpieczeństwa System OPS nie przechowuje numerów Zbliżeniowych Kart Płatniczych, ani innych danych wrażliwych, w związku z czym reklamacje nie zawierające numeru Token są niekompletne. W celu zidentyfikowania numeru Token należy podać dokładne dane zakupu biletu tj. datę, godzinę, nr linii. **Nie należy podawać numeru karty płatniczej.**
2. Odpowiedź na reklamację udzielana jest pisemnie pocztą elektroniczną lub na wniosek Pasażera pocztą tradycyjną. Odpowiedź udzielana jest bez zbędnej zwłoki w terminie do 7 dni roboczych od daty wpływu reklamacji.
3. Pasażerowi przysługuje prawo do złożenia odwołania od wyniku rozpatrzonej reklamacji. Odwołanie należy przesłać pocztą elektroniczną na adres: bok@mzkjastrzebie.com lub pocztą tradycyjną na adres BOK, bądź złożyć osobiście.
4. Odpowiedź na odwołanie od wyniku rozpatrzonej reklamacji jest udzielana pisemnie pocztą elektroniczną lub na wniosek Pasażera pocztą tradycyjną. Odpowiedź jest udzielana

w terminie 30 dni roboczych od daty wpływu odwołania. W szczególnych przypadkach termin może ulec wydłużeniu.

6. Bilety zakupione w Kasowniku nie podlegają anulowaniu ani zwrotom. W wyjątkowych sytuacjach MZK może podjąć inną decyzję.

#### §7.

##### **Zasady kontroli Biletów na E-kartach oraz na Zbliżeniowych Kartach Płatniczych.**

1. Kontrola jest przeprowadzana na zasadach określonych w Taryfie przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej Międzygminnego Związku Komunikacyjnego z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju.

2. Pasażer podczas kontroli zobowiązany jest przyłożyć E-kartę /Zbliżeniową Kartę Płatniczą/telefon ze skonfigurowaną metodą płatności Blik Zbliżeniowy do czytnika kontrolerskiego w celu odczytania Biletu przypisanego do numeru Token.

3. W przypadku posiadania Biletu ulgowego, kontroler ma prawo wezwać Pasażera do okazania dokumentu uprawniającego do przejazdów ulgowych.

#### § 8.

##### **Skargi i wnioski**

1. MZK obowiązane jest do przyjmowania skarg i wniosków dotyczących obsługi i funkcjonowania Kasowników.

2. Skargi i wnioski mogą być wnoszone pocztą elektroniczną na adres: bok@mzkjastrzebie.com lub pocztą tradycyjną na adres BOK, bądź osobiście.

3. MZK jest obowiązany do podania do publicznej wiadomości informacji o miejscu i godzinach przyjmowania skarg i wniosków.

4. Skargi i wnioski MZK rozpatruje w terminie 30 dni od dnia wniesienia skargi lub wniosku.

#### § 9.

##### **Postanowienia końcowe**

1. MZK podaje do publicznej wiadomości Regulamin zawierania umowy przewozu środkami miejskiej komunikacji zbiorowej organizowanej przez MZK poprzez nabycie Biletów przy pomocy Kasowników.

2. W przypadku wprowadzenia nowych rodzajów Biletów lub zmiany cen dotychczasowych Biletów, MZK informuje Pasażerów o tym fakcie.

3. MZK aktualizuje Bilety i ceny z chwilą ich wejścia w życie na podstawie przepisów prawa miejscowego.

4. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonaniem umowy przewozu poprzez nabycie Biletów przy pomocy Kasowników jest właściwy dla MZK sąd powszechny w Jastrzębiu-Zdroju.

5. Do zawarcia i wykonania umowy przewozu poprzez nabycie Biletów przy pomocy Kasowników stosuje się postanowienia Regulaminu.

6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy prawa przewozowego i kodeksu cywilnego.

**PRZEWODNICZĄCY ZARZĄDU MZK**

**/-/ Roman Foksowicz**