Załącznik nr 2 do Regulaminu użytkowania E-karty

REGULAMIN DOŁADOWANIA E-KARTY PRZEZ SERWIS INTERNETOWY ORAZ JEJ KASOWANIA I DOŁADOWANIA W AUTOBUSACH MZK

I. ZASADY DOŁADOWANIA E-KARTY PRZEZ SERWIS INTERNETOWY

§ 1.

USŁUGA DOŁADOWANIA 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. Nr 144 poz. 1204 z pózn. zm.).
2. Dostępnymi 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 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 informacja przesłana 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 przeniesienie 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 art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych Dz.U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami:
   - administratorem danych przekazanych w wyniku korzystania z SDK jest Dyrektor MZK,
   - dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji usług oferowanych przez SDK i nie będą udostępniane innym odbiorcom,
   - 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:
   1) zarejestrować się w Serwisie wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
      a) numer E-Karty

b) PESEL podany we wniosku o wydanie E-karty
c) hasło,
d) adres e-mail

2) zaakceptować Regulamin przy użyciu pola wyboru o etykiecie „Akceptuj" umieszczonego na stronie rejestracji w SDK
3) po otrzymaniu automatycznego e-maila potwierdzającego rejestracje 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 historie 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 kolejny bilet zgodny z poprzednim. W przypadku zmiany parametrów biletu należy zgłosić się do BOK.
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 Zgromadzenie 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 realizacje i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi lub szybkimi przelewami, przeprowadzonych na stronach internetowych OPE, odpowiada OPE.
7. OPE nie jest strona ani w żaden inny sposób nie jest objęta skutkami prawnymi Umowy zakupu.
8. OPE nie jest stroną ani w żaden inny sposób nie jest objęta 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 karta płatnicza 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 najlepsza 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 sie w formie pisemnej na adres MZK lub na e-mail MZK.
2. Przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie przez MZK usługi doładowania lub przeniesienia przez MZK.
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 14 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
8. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie MZK informuje o tym składającego reklamacje 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.mzkjastrzebie.com.
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 miała wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa) albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej. W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usługi zostanie zawieszone na okres równy okresowi działania siły wyższej.

II. ZASADY KASOWANIA I DOŁADOWANIA E–KARTY W AUTOBUSACH MZK

§ 9.

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

§ 10.

Kasownik pobiera z E-karty odpowiednio automatycznie: opłatę normalną, ulgową lub rejestruje tylko

przejazd.

§ 11.

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.

§ 12.

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.

§ 13.

REJESTRACJA (KASOWANIE) E-KARTY ELEKTRONICZNEJ PORTMONETKI.

Aby zarejestrować (skasować) przejazd należy:

- w przypadku biletu normalnego zbliżyć E-kartę do kasownika nie naciskając żadnego z klawiszy. Nastąpi automatyczna rejestracja przejazdu;
- 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.
- 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.

§ 14.

DOŁADOWANIE E-KARTY (BILET OKRESOWY LUB ELEKTRONICZNĄ PORTMONETKĘ)

Aby doładować E-kartę, należy :

- posiadać spersonalizowaną E-kartę;
- posiadać internetowe konto doładowań E-karty;
- należy nacisnąć dwa razy przycisk *„i"* a następnie wsunąć E-kartę do kieszeni jednego z kasowników doładowujących. Nastąpi zapis na kartę wcześniej wykupionej usługi. Po tej czynności należy wyjąć E-kartę i zbliżyć do czytnika tego kasownika by zarejestrować przejazd.

§ 15.

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.

Naciśnięcie klawisza *„N"* lub *„U"* powoduje, że kasownik jest gotowy przez około 5 sekund do pobrania jednorazowej wartości za bilet stosownie do naciśniętego klawisza. Operacja dokasowania jest jednokrotna. Kasownik po jej wykonaniu powraca do trybu normalnej pracy.

Kasownik dokonuje skasowania według taryfy i rodzaju biletu określonego w E-karcie. Dokasowanie jest możliwe po ponownym wybraniu rodzaju dodatkowego biletu.

Po czasie 5 sekund od wybrania dokasowania, jeśli nie przyłożono do kasownika żadnej E-karty, kasownik powraca do trybu normalnej pracy.

Naciśnięcie klawisza „*i*" powoduje przejście do trybu sprawdzania stanu konta E-karty. Każde naciśnięcie klawisza anuluje poprzednio wybraną opcję i wybiera nową.

Kasownik posiada funkcję blokady kasowania, uruchamianą przez kierowcę z panelu sterującego lub przez E-kartę Kontrolera. Stan zablokowania kasownika jest sygnalizowany poprzez stosowny komunikat na wyświetlaczu i zaświecenie czerwonej lampki na kasowniku.

§ 16.

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:
   - upłynięcie daty ważności E-karty
   - zablokowanie E-karty
   - umieszczenie E-karty na „czarnej liście"
   - brak ważnych biletów okresowych
   - brak środków na E-karcie umożliwiających wykonanie przejazdu
   - „niepewną" operację zarejestrowania przejazdu
   - 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.

§ 17.

Upłynięcie daty ważności uprawnień do przejazdów ulgowych nie będzie sygnalizowane w specjalny sposób. Kasownik pobierze opłatę jak za przejazd normalny.

§ 18.

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"*.

§ 19.

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

§ 20.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Procedurę reklamacyjna określają odrębne przepisy zawarte w Regulaminie 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 zmiana regulaminu zostaną zrealizowane na warunkach jakie były określone w momencie zaksięgowania wpłaty przez MZK.