

## **REGULAMIN DOŁADOWANIA ELBLĄSKIEJ KARTY MIEJSKIEJ PRZEZ SERWIS INTERNETOWY**

Użyte pojęcia i definicje mają poniżej przedstawione znaczenie:

**ZKM** - Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu, ul. Browarna 90.

**COK** - Centrum Obsługi Klienta - należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną ZKM właściwą ds. przyjmowania wniosków o wydanie EKM i wydawania EKM, sprzedaży biletów elektronicznych, punktów przeznaczonych do zapłaty za przejazdy jednorazowe w pojazdach komunikacji miejskiej oraz sprawdzania stanu EKM przez użytkowników;

**POK** – Punkt Obsługi Klienta - należy punkt handlowy właściwy ds. sprzedaży biletów elektronicznych, punktów przeznaczonych do zapłaty za przejazdy jednorazowe w pojazdach komunikacji miejskiej oraz sprawdzania stanu EKM przez użytkowników;

**Parkomat** – automat umieszczony w strefie płatnego parkowania umożliwiający m.in. przeniesienie zakupionego biletu lub punktów na EKM

**EKM** - elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych,

**SDK**- serwis internetowy w ramach witryny [www.iek.m.zkm.elblag.com.pl](http://www.iek.m.zkm.elblag.com.pl) umożliwiający zakup biletu z wykorzystaniem płatności elektronicznych,

**Doładowanie** - zakup elektronicznych biletów oraz punktów przeznaczonych do zapłaty za przejazdy jednorazowe w pojazdach komunikacji miejskiej za pomocą SDK,

**Regulamin** - niniejszy dokument regulujący doładowanie EKM,

**Usługobiorca** - osoba fizyczna korzystająca z doładowania w serwisie internetowym SDK,

**Umowa** - umowa doładowania E-kart zawarta pomiędzy Usługobiorcą a ZKM wskutek złożenia przez Usługobiorcę zamówienia wybranego biletu oraz potwierdzenia przez ZKM 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 ZKM.

**PayU** - dostawca usług płatności elektronicznych.

### **§ 1.**

#### **Usługa doładowania karty przez serwis internetowy**

1. ZKM świadczy usługę doładowania w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późn. 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 i akceptacji Regulaminu przez Usługobiorcę.

### **§ 3.**

#### **Realizacja usługi drogą elektroniczną**

1. Warunkiem realizacji usługi przeniesienia jest wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez ZKM z podaniem w tytule przelewu kodu transakcji uzyskanego w SDK.
2. Usługa przeniesienia za pomocą kasownika w pojazdach ZKM udostępniona zostanie po upływie min. 24 godzin od zarejestrowania płatności w systemie. Wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez ZKM w serwisie SDK potwierdzony zostanie informacją przesłaną na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy.
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, Usługobiorca powinien w terminie 7 dni od momentu dokonania usługi przeniesienia zgłosić się do COK przy ul. Czerwonego Krzyża 2 w Elblągu w godzinach otwarcia COK.
6. Z chwilą podania danych osobowych Usługobiorca 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:
  - 6.1. administratorem danych przekazanych w wyniku korzystania z SDK jest Dyrektor ZKM,
  - 6.2. dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji usług oferowanych przez SDK i nie będą udostępniane innym odbiorcom,
  - 6.3. Usługobiorca 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:
  - 2.1. zarejestrować się w Serwisie wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
    - 1) numer E-Karty,
    - 2) PESEL podany we wniosku o wydanie E-karty,
    - 3) hasło,
    - 4) adres e-mail;
  - 2.2. zaakceptować Regulamin przy użyciu pola wyboru o etykiecie „Akceptuj” umieszczonego na stronie rejestracji w SDK.
  - 2.3. 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 COK lub POK. W SDK klient może nabyć kolejny bilet.
6. Informacja o przebiegu transakcji zawierająca m.in. unikalny identyfikator transakcji, a także informacja o szczegółach zakupu zostanie przesłana przez Operatora pod adres e-mail wskazany przez Klienta przy rejestracji do SDK.
7. W momencie prawidłowego zakończenia procesu płatności Klientowi zostaje wysłany e-mail przez Operatora potwierdzający zaksięgowanie wpłaty za bilet. Zakup biletu zostaje w tym momencie sfinalizowany. Operacja przeniesienia środków na EKM opisana jest w Regulaminie EKM i Instrukcji kasownika/czytnika oraz parkomatu.

## **§ 5.**

### **Płatność za bilet**

1. Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.
2. Rodzaje i ceny biletów ustala Rada Miasta Elbląga.
3. Klient realizuje płatność za bilet za pomocą jednej z dostępnych form płatności:
  - 3.1. karty płatniczej - płatność wykonywana za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych PayU,
  - 3.2. szybkiego przelewu - usługa płatności szybkim przelewem z dowolnego banku dostarczającego usługę tego typu, płatność wykonywana za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych PayU.
4. Dokonując płatności, Klient musi posiadać kartę płatniczą lub konto w banku obsługującym usługę szybkiego przelewu za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych PayU 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 PayU, odpowiada PayU.
7. PayU nie jest stroną ani w żaden inny sposób nie jest objęta skutkami prawnymi Umowy zakupu.
8. PayU 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 PayU do dyspozycji środki celem zapłaty ZKM.
9. PayU nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za należyte wykonanie zobowiązania banku, w szczególności za przekazanie przez bank środków do PayU we właściwym terminie, kwocie, z właściwymi danymi identyfikującymi środki.

## **§ 6.**

### **Prawa i obowiązki klienta**

1. Klient zobowiązany jest:
  - 1.1. korzystać z SDK zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami,
  - 1.2. nie przenosić praw wynikających z zawarcia Umowy na osoby trzecie,

- 1.3. podać prawdziwe dane osobowe, dane dotyczące płatności kartą płatniczą lub szybkim przelewem,
- 1.4. 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. ZKM 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. Kupujący 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 ZKM lub na e-mail [cok@zkm.elblag.com.pl](mailto:cok@zkm.elblag.com.pl)
2. Przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi doładowania lub przeniesienia przez ZKM.
3. Usługobiorca może zgłosić reklamację w terminie 5 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
4. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
  - 4.1. okoliczność, iż doładowanie dotyczy e-karty nieprawidłowo wskazanej przez Usługobiorcę,
  - 4.2. powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych,
  - 4.3. inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania ZKM nie odpowiada.
5. Reklamacja powinna zawierać dane Usługobiorcy, 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 ZKM zwraca się o ich uzupełnienie. Nie uzupełnienie w terminie 7 dni od wezwania skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji.
7. ZKM rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 14 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
8. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie ZKM informuje o tym składającego reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.

## § 8.

### Zastrzeżenia

1. ZKM zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do SDK celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Informacje o braku dostępu do usługi będą publikowane na stronie [www.zkm.elblag.com.pl](http://www.zkm.elblag.com.pl).
2. ZKM zastrzega sobie prawo nieprzyjęcia lub odrzucenia doładowania oraz do odmowy realizacji doładowania. W takim wypadku ZKM powiadomi Usługobiorcę 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. ZKM 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 ZKM 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 zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.

## **§ 9.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Procedurę reklamacyjną określają odrębne przepisy zawarte w Regulaminie Reklamacji.
2. Niniejszy Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem [www.iekm.zkm.elblag.com.pl](http://www.iekm.zkm.elblag.com.pl).
3. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie nie krótszym niż pięć dni po udostępnieniu zmienionego Regulaminu za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem [www.iekm.zkm.elblag.com.pl](http://www.iekm.zkm.elblag.com.pl) Usługi zamówione przed zmianą regulaminu zostaną zrealizowane na warunkach jakie były określone w momencie zaksięgowania wpłaty przez ZKM.
4. Wszelkie informacje oraz pomoc pod numerem tel. 55 239 37 92.