

## REGULAMIN UŻYTKOWANIA EKM

### § 1.

Elbląska Karta Miejska zwana dalej EKM lub Kartą jest ważna tylko w pojazdach komunikacji miejskiej w Elblągu i jest własnością ZKM Spółka z o.o. w Elblągu

### § 2.

1. EKM występuje w dwóch formach:
  - 1.1. **imienna** karta ze zdjęciem – na której będą zapisane bilety okresowe oraz ewentualne uprawnienia do przejazdów ulgowych i bezpłatnych wraz z terminem ich ważności, z możliwością wielokrotnego doładowania punktów na przejazdy jednorazowe. Kartę można otrzymać w Centrum Obsługi Klienta ZKM, po wcześniejszym złożeniu wniosku. Karta imienna może być użytkowana tylko przez osobę, której dane zostały zapisane na karcie. Pasażer może posiadać tylko jedną kartę imienną;
  - 1.2. **na okaziciela** - nie zawiera zdjęcia ani innych danych osobowych – z możliwością wielokrotnego doładowania punktów na przejazdy jednorazowe oraz zapisem biletu okresowego na okaziciela. Może być używana przez wielu użytkowników. Wydanie karty nie wymaga składania wniosku. Karta na okaziciela jest wydawana z minimalnym doładowaniem w wysokości 1 punktu czyli 1.00 zł, koniecznym do aktywacji karty.
2. Składanie wniosku o wydanie imiennej EKM:
  - 2.1. Wniosek o wydanie imiennej EKM można pobrać w Centrum Obsługi Klienta ZKM lub ze strony internetowej ZKM.
  - 2.2. Do wniosku należy dołączyć zdjęcie w formacie legitymacyjnym.
  - 2.3. W przypadku posiadania uprawnień do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, w momencie składania wniosku o wydanie EKM w Centrum Obsługi Klienta ZKM, pasażer musi okazać oryginał dokumentu uprawniającego.
  - 2.4. Wypełniony wniosek należy złożyć w Centrum Obsługi Klienta.
  - 2.5. Wniosek za osobę do 12-go roku życia wypełnia i składa oraz odbiera kartę opiekun prawny dziecka.
3. Odbiór EKM:
  - 3.1. Odbiór imiennej EKM tylko osobisty po upływie **14** dni roboczych od dnia złożenia wniosku za okazaniem dokumentu potwierdzającego tożsamość i, w przypadku posiadania uprawnienia do ulgi lub przejazdów bezpłatnych za okazaniem dokumentu uprawniającego. Termin wydania karty może być krótszy w zależności od ilości złożonych wniosków.
  - 3.2. Wnioskodawca ma obowiązek odebrania EKM nie później niż po upływie 90 dni kalendarzowych od daty złożenia wniosku. Po tym terminie karta i wniosek ulega likwidacji.
4. EKM nie wolno: łamać, giąć lub w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie, narażać na działanie wysokiej temperatury środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.

### § 3.

1. Za wydanie EKM pobierana jest kaucja w wysokości 10,00 zł
2. Kaucja za EKM jest pobierana w momencie składania wniosku o wydanie imiennej EKM lub, w przypadku karty na okaziciela, w momencie odbioru karty.
3. Pasażerowie posiadający uprawnienia do przejazdów bezpłatnych pierwszą EKM otrzymują bezpłatnie (bez wnoszenia kaucji), natomiast za wyrobienie każdej następnej EKM jest pobierana kaucja.
4. Pasażerowi przysługuje zwrot kaucji w momencie rezygnacji z użytkowania EKM pod warunkiem zwrotu karty w Centrum Obsługi Klienta ZKM.
5. W przypadku imiennej EKM, kaucja zwracana jest wyłącznie na pisemny wniosek właściciela karty.

6. W przypadku, o którym mowa w § 34 p.5 wydanie nowej karty może nastąpić dopiero po upływie 90 dni od daty złożenia wniosku o zwrot kaucji. W uzasadnionym przypadku termin ten może zostać skrócony na pisemny wniosek pasażera. Wówczas zostanie wydana mu powtórnie, zwrócona wcześniej karta.
7. Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku: uszkodzenia karty przez niewłaściwe użytkowanie opisane w § 2 ust.4., utraty karty przez posiadacza, nieużywania karty przez okres pięciu lat oraz w przypadku nieodebrania wystawionej karty zgodnie z punktem § 2 ust.3 pkt.3.2.

#### § 4.

1. W przypadku zagubienia lub kradzieży imiennej EKM pasażer może zastrzec kartę telefonicznie lub osobiście w Centrum Obsługi Klienta jedynie w godzinach urzędowania.
2. ZKM nie odpowiada za utratę środków zgromadzonych na imiennej EKM od momentu zastrzeżenia karty do godziny 10:00 w dniu następnym.
3. Utratę EKM imiennej /zagubienie, kradzież, zniszczenie/, również po uprzednim zastrzeżeniu np. telefonicznym, należy pisemnie zgłosić w Centrum Obsługi Klienta. Utracona karta zostaje zablokowana, a pasażer otrzymuje nową kartę po uiszczeniu kaucji w wysokości 10 zł. Kaucja za utraconą kartę ulega przepadkowi na rzecz ZKM.
4. Istnieje możliwość przelania pozostałych na zastrzeżonej karcie punktów lub zapisania informacji o wykupionym, ważnym bilecie okresowym na nową EKM po uprzednim osobistym złożeniu wniosku przez posiadacza karty.
5. Środki w elektronicznej portmonetce zakodowane na utraconej karcie odtwarzane są według salda karty z następnego dnia z godz. 10:00 od momentu zgłoszenia jej utraty.
6. Nie ma możliwości zastrzeżenia EKM na okaziciela. ZKM Spółka z o.o. w Elblągu nie odpowiada za środki zgromadzone na karcie na okaziciela.

#### § 5.

1. Sprzedaż biletów okresowych i doładowanie EKM odbywa się w Centrum Obsługi Klienta ZKM, Punktach Sprzedaży ZKM, w Punktach Doładowania Kart rozmieszczonych w placówkach handlowych na terenie miasta odpowiednio oznaczonych oraz za pomocą systemu doładowania kart na stronie internetowej [www.iekzkm.elblag.com.pl](http://www.iekzkm.elblag.com.pl) . Minimalna kwota doładowania nie może być niższa niż 1 punkt natomiast suma punktów na EKM nie może przekroczyć 240 pkt. Minimalna kwota doładowania internetowego nie może być niższa niż 10 pkt. Ponadto doładowanie elektronicznej portmonetki na EKM umożliwiają parkomaty funkcjonujące na terenie miasta (w Strefie Płatnego Parkowania). Doładowanie karty przy pomocy parkomatu jest możliwe przez całą dobę, w każdym dniu tygodnia.
2. ZKM nie zwraca w formie gotówki środków zgromadzonych na EKM.
3. Bilety okresowe oraz doładowania elektronicznej portmonetki zakupione w systemie doładowania kart należy zapisać na karcie EKM. Do zapisania transakcji na karcie EKM może zostać wykorzystany dowolny kasownik zainstalowany w pojeździe komunikacji miejskiej lub parkomat strefy płatnego parkowania.
4. Pasażerowie, którzy nabyli lub utracili uprawnienia do przejazdów ulgowych i bezpłatnych powinni zgłosić się Centrum Obsługi Klienta ZKM w celu aktualizacji danych zapisanych w systemie EKM. Na karcie zostanie zapisana informacja o rodzaju przysługującego uprawnienia i terminie obowiązywania.
5. Zapis § 5. p. 4 nie dotyczy uczniów i studentów, którzy okres obowiązywania uprawnień do przejazdów ulgowych mogą przedłużyć także w Punktach Sprzedaży ZKM okazując ważną legitymację szkolną lub studencką.

#### § 6.

1. Pasażer posiadający EKM może skorzystać z przejazdu środkami komunikacji miejskiej w przypadku gdy: ma na karcie zapisane uprawnienie do przejazdu bezpłatnego, ma na karcie zakodowany ważny bilet okresowy lub gdy ma na karcie zakodowaną odpowiednią ilość punktów

potrzebnych do wniesienia opłaty za przejazd zgodnie z obowiązującym cennikiem, przy czym 1 punkt odpowiada wartości 1,00 zł.

2. Pasażer, który ma zapisane na imiennej EKM ważne uprawnienie do przejazdu ulgowego i bezpłatnego, w trakcie kontroli biletowej w pojeździe, nie musi okazywać dokumentu potwierdzającego te uprawnienia.
3. Każdy pasażer korzystający z EKM zobowiązany jest do rejestracji przejazdu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu. Rejestracja może być połączona z naciśnięciem odpowiedniego przycisku znajdującego się na kasowniku, w wyniku czego nastąpi zapis informacji o wykorzystaniu znajdującego się na EKM biletu elektronicznego. Prawidłowość rejestracji będzie potwierdzona pojedynczym sygnałem dźwiękowym i sygnałem świetlnym z kasownika. Obowiązek ten nie dotyczy osób korzystających z przejazdów bezpłatnych oraz tych, którzy wykupili bilet okresowy z nielimitowaną ilością przejazdów.
4. W wypadku potrójnego sygnału dźwiękowego pasażer zobowiązany jest sprawdzić poprawność skasowania poprzez naciśnięcie na kasowniku przycisku „S” i zbliżenie karty. W razie stwierdzenia braku skasowania czynność rejestracji należy powtórzyć.
5. Pasażer posługujący się EKM skorzysta z opłat promocyjnych za przejazd tylko wówczas, gdy dokona operacji zbliżenia karty do kasownika przy wyjściu z pojazdu.
6. Pasażer korzystający z EKM może opłacić przejazd jednej lub kilku osób towarzyszących. W takim przypadku powinien nacisnąć na kasowniku przycisk „N” dla biletu normalnego lub „U” dla biletu ulgowego i zbliżyć swoją kartę do kasownika. Czynności te należy powtórzyć dla każdej z osób towarzyszących.
7. W przypadku opisanym w § 6 ust.6 pasażerowie, którzy mają opłacony przejazd muszą wysiąść z pojazdu razem z właścicielem karty. W wypadku korzystania z przejazdu promocyjnego, w momencie wyjścia z pojazdu system zwróci jednorazowo promocję dla wszystkich zarejestrowanych przejazdów.
8. Przy rejestracji przejazdu jednorazowego w pojeździe umieszczonym w kasowniku będzie pobrana ilość punktów równa cenie biletu na całej trasie danego kursu, zgodnie z taryfą opłat. W przypadku linii wyjeżdżających do strefy gmin sąsiadujących z Gminą Miasto Elbląg będzie to opłata równa cenie biletu obowiązującego w tej strefie czyli wyższa od obowiązującej w strefie miejskiej. W momencie rejestracji wyjścia z pojazdu zostanie zwrócona różnica między pobraną opłatą, jak za jazdę do końca trasy, a opłatą należną za przejazd do przystanku, na którym pasażer wysiadł.
9. Pasażer może w każdej chwili podczas przejazdu odczytać informację o rodzaju i ważności biletu okresowego oraz o ilości i rodzaju opłaconych przejazdów a także ilości pozostałych punktów zapisanych na EKM naciskając przycisk „S” i przykładając kartę do kasownika.

## § 7.

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem EKM można składać w Centrum Obsługi Klienta ZKM Elbląg, ul. Czerwonego Krzyża 2. Maksymalny czas rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni;
2. W wypadku uznania reklamacji za zasadną, pasażerowi zostaną zwrócone punkty, które utracił w wyniku niewłaściwego działania systemu.
3. W razie konieczności wymiany EKM z ujawnioną wadą fabryczną kaucja za wydanie kolejnej karty nie będzie pobierana.
4. W przypadku wymienionym w § 7. ust. 3 na nową kartę zostaną przepisane wszystkie dane wraz z uprawnieniami, zakupionymi biletami i zawartością elektronicznej portmonetki.