

UCHWAŁA NR 8/2021
Zarządu Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego
sp. z o.o. w Jeleniej Górze
z dnia 08.02.2021 roku

w sprawie: wprowadzenia „Regulaminu korzystania z biletu elektronicznego w Miejskim Zakładzie Komunikacyjnym sp. z o.o. w Jeleniej Górze”.

Na podstawie § 13 ust. 2 pkt. „n” Regulaminu działania Zarządu MZK sp. z o.o. w Jeleniej Górze z dnia 26.03.2018 r. uchwała się, co następuje:

§ 1

Ustala się „Regulamin korzystania z biletu elektronicznego w Miejskim Zakładzie Komunikacyjnym sp. z o.o. w Jeleniej Górze” o treści jak w załączniku nr 1 do niniejszej Uchwały.

§ 2

Ustala się wzór „Wniosku o wydanie karty biletu elektronicznego” o treści jak w załączniku nr 2 do niniejszej Uchwały.

§ 3

Zobowiązuję:

- Kierownika działu eksploatacji do zapoznania z treścią regulaminu podległych pracowników.
- Administratora systemów informatycznych do umieszczenia aktualnego regulaminu na stronie internetowej Spółki

§ 4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

§ 5

Z dniem wejścia w życie niniejszej Uchwały traci moc obowiązującą Uchwała nr 13/2019 Zarządu MZK sp. z o.o. w Jeleniej Górze z dnia 01.04.2019 roku w sprawie wprowadzenia „Regulaminu korzystania z biletu elektronicznego w Miejskim Zakładzie Komunikacyjnym sp. z o.o. w Jeleniej Górze” oraz wzoru „Wniosku o wydanie karty biletu elektronicznego”.

§ 6

Uchwała została podjęta jednogłośnie.

Regulamin korzystania z biletu elektronicznego w Miejskim Zakładzie Komunikacyjnym sp. z o.o. w Jeleniej Górze

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin korzystania z biletu elektronicznego w Miejskim Zakładzie Komunikacyjnym sp. z o.o. w Jeleniej Górze określa warunki odprawy podróżnych związane z użytkowaniem karty biletu elektronicznego, a w szczególności jej:
 - 1) uzyskania,
 - 2) użytkowania,
 - 3) doładowania,
 - 4) kontroli.

§ 2

Regulamin obowiązuje na terenie Gminy Miejskiej Jelenia Góra oraz na terenie Gmin, z którymi Gmina Jelenia Góra podpisała Międzygminne Porozumienie Komunalne w sprawie powierzenia jej do realizacji lokalnego transportu zbiorowego na ich obszarze.

§ 3

Słownik pojęć użytych w regulaminie:

1. **MZK** - Miejski Zakład Komunikacyjny sp. z o.o. w Jeleniej Górze, świadczący usługi w zakresie publicznego transportu zbiorowego na obszarze określonym w § 2,
2. **Centrum Obsługi Klienta (COK), siedziba MZK sp. z o.o. w Jeleniej Górze, ul. Wolności 145, 58-500 Jelenia Góra;** – punkt MZK prowadzący sprzedaż elektronicznych biletów okresowych lub doładowań elektronicznej portmonetki, przyjmujący wnioski o wydanie i wydający kartę biletu elektronicznego oraz umożliwiającą użytkownikom sprawdzenie stanu karty biletu elektronicznego.
3. **karta biletu elektronicznego** – bezkontaktowa, elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych,
Karta biletu elektronicznego występuje w dwóch rodzajach:
 - jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe i elektronicznych biletów okresowych,
 - jako karta spersonalizowana (imienna), będąca nośnikiem elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe i elektronicznych biletów okresowych oraz informacji o ewentualnych uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych,
4. **bilet elektroniczny** – dokument przewozu uprawniający do przejazdów pojazdami MZK, zapisany na karcie biletu elektronicznego w formie elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe lub w formie biletu okresowego oraz zawierający informacje o uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, zgodnie z cennikiem opłat;
5. **elektroniczna portmonetka** – to usługa uruchomiona na karcie biletu elektronicznego pozwalająca na gromadzenie środków celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za jednorazowe przejazdy pojazdami MZK, zgodnie z obowiązującym cennikiem opłat. Usługa jest aktywna w przypadku zgromadzenia na niej środków pieniężnych;

6. **jednorazowy bilet elektroniczny** – bilet uprawniający do jednorazowego przejazdu osoby lub przewozu bagażu, roweru, zwierzęcia pobierany z elektronicznej portmonetki, wymagający każdorazowo rejestracji przy wsiadaniu i wysiadaniu;
7. **okresowy bilet elektroniczny** – bilet uprawniający do przejazdu osoby w określonym przedziale czasowym, bez limitu ilości przejazdów;
8. **ważność biletu elektronicznego** – okres czasowy na jaki został wydany bilet elektroniczny. Bilet okresowy zakupiony przez internet dla swojej ważności wymaga aktywowania poprzez zbliżenie karty biletu elektronicznego do kasownika.
9. **rejestracja przejazdu** – operacja zbliżenia karty biletu elektronicznego do kasownika znajdującego się w pojeździe, która może być połączona z wybraniem opcji (rodzaj biletu, ilość sztuk itp.) na ekranie dotykowym kasownika, w wyniku czego następuje zapis informacji o wykorzystaniu znajdującego się na karcie biletu elektronicznego odpowiedniego rodzaju biletu. Rejestracja powinna być dokonana niezwłocznie po wejściu do pojazdu.
10. **rejestracja wyjścia z pojazdu** – operacja zbliżenia karty biletu elektronicznego do kasownika przy wysiadaniu z pojazdu;
11. **personalizacja karty biletu elektronicznego** – zapisanie na karcie danych osobowych użytkownika ze zdjęciem, prowadzone w punktach COK;
12. **kaucja** – opłata pobierana od wnioskodawcy za wydanie karty biletu elektronicznego, której wysokość ustala niniejszy regulamin; za wydanie pierwszej karty kaucja nie jest pobierana.
13. **doładowanie portmonetki** – elektroniczna modyfikacja (zwiększenie) stanu portmonetki na przejazdy;
14. **karta zablokowana (utracona)** – karta nieaktywna w wyniku działania MZK w następstwie zgubienia, zniszczenia, kradzieży lub zakończenia okresu użytkowania karty.
15. **czytnik kontrolerski** – urządzenie na wyposażeniu osób upoważnionych do kontroli biletów służące do odczytywania informacji zakodowanych na karcie biletu elektronicznego.
16. **automat biletowy mobilny** – urządzenie służące do sprzedaży biletów, umieszczone w pojazdach MZK, umożliwiające dokonywanie płatności gotówką (bilon) lub kartą płatniczą zbliżeniową,
17. **automat biletowy stacjonarny** – urządzenie służące do sprzedaży biletów, umieszczone na niektórych przystankach MZK, umożliwiające płatność gotówką i kartą płatniczą. Wykaz przystanków z automatami dostępny na www.seba.mzk.jgora.pl/Adresy,
18. **kasownik biletów elektronicznych (dwufunkcyjny)** – urządzenie znajdujące się w pojazdach MZK, służące do kasowania biletów papierowych, rejestracji biletów elektronicznych, aktywowania biletów elektronicznych zakupionych przez internet oraz sprzedaży biletów jednorazowych z elektronicznej portmonetki.
19. **indywidualny numer klienta** – numer w systemie biletu elektronicznego przypisany jednemu konkretnemu użytkownikowi, służący do weryfikacji podczas logowania się do systemu przez internet, numer nadawany jest automatycznie.
20. **hasło abonentkie** – ciąg liter i cyfr służących do weryfikacji użytkownika przy logowaniu się do systemu przez internet, hasło określane jest indywidualnie przez użytkownika.
21. **organizator publicznego transportu zbiorowego** – Miasto Jelenia Góra.

§ 4

1. Karta biletu elektronicznego jest własnością MZK.
2. Karta biletu elektronicznego może być wydawana jako karta spersonalizowana (imienna) lub na okaziciela.
3. Karta biletu elektronicznego spersonalizowana może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane zostały zapisane na karcie.
4. Użytkownik pierwszą kartę biletu elektronicznego otrzymuje bezpłatnie.
5. Wydanie kolejnej karty biletu elektronicznego dla tego samego użytkownika rodzi obowiązek uiszczenia kaucji w wysokości 10 zł.
6. Karta na okaziciela może być użytkowana przez wielu użytkowników.
7. W przypadku znalezienia karty biletu elektronicznego należy dostarczyć ją do COK.

Rozdział 2

Składanie wniosku i uzyskanie karty biletu elektronicznego

§ 5

1. Karta zostaje wydana na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez pasażera w punkcie COK lub drogą internetową. Wzór wniosku znajduje się na stronie internetowej MZK: <https://www.seba.mzk.jgora.pl/Wniosek> oraz w COK.
2. Wniosek o wydanie karty należy złożyć osobiście w COK w celu zweryfikowania przez pracownika danych osobowych umieszczonych we wniosku i ewentualnych uprawnień do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych. Wniosek można złożyć także przez internet <https://www.seba.mzk.jgora.pl/Wniosek> (odbior karty osobiście). Niezbędne jest, aby dane wprowadzane do wniosku były pełne i prawdziwe.
3. Za osobę niepełnoletnią wniosek wypełnia rodzic lub opiekun prawny dziecka.
4. Dane osobowe zawarte we wniosku służyć będą wyłącznie celom ewidencyjnym i będą przez MZK chronione zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.
5. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie karty nie będzie rozpatrywany.
6. Dokumenty wymagane do wydania spersonalizowanej karty:
 - 1) wypełniony wniosek,
 - 2) aktualne zdjęcie (18mm x 20mm) podlegające zwrotowi po spersonalizowaniu,
 - 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość,
 - 4) dokument potwierdzający rodzaj uprawnienia i czas jego obowiązywania (jeśli to konieczne),
 - 5) dokument potwierdzający miejsce zamieszkania ucznia, wydany i poświadczony przez odpowiednią szkołę (dotyczy uczniów szkół podstawowych i ponadpodstawowych).
7. Każdorazowa zmiana danych osobowych: nazwisko, imię, adres zamieszkania, telefon, adres e-mail ewentualne uprawnienia do ulgi wnioskodawca zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić do COK w celu uaktualnienia danych osobowych zawartych na karcie. Aktualizacja jest dokonywana po wypełnieniu wniosku oraz okazaniu dokumentu tożsamości i karty; aktualizacja niepowodująca wydania nowej karty jest bezpłatna, wydanie nowej karty wymaga uiszczenia kaucji w wysokości 10 zł.
8. Użytkownik powinien odebrać spersonalizowaną kartę w nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty złożenia wniosku.
9. Karta jest ważna przez okres 60 m-cy od daty jej wystawienia. Przed upływem terminu ważności karty należy zgłosić się z kartą do COK w celu wydania nowej karty.
10. Spersonalizowana karta wydawana jest wnioskodawcy, za okazaniem dokumentu potwierdzającego jego tożsamość i po pisemnym potwierdzeniu odbioru.
11. Spersonalizowaną kartę odbiera się osobiście w punkcie wskazanym w informacji przesłanej drogą elektroniczną, w przypadku złożenia wniosku przez internet.

- W przypadku osobistego składania wniosku karta zostanie wydana bezpośrednio po sprawdzeniu wniosku.
12. Karta na okaziciela zostaje wydana podczas pierwszego zakupu dowolnego biletu okresowego wskazanego przez użytkownika a w przypadku elektronicznej portmonetki przy pierwszym doładowaniu kwotą nie mniejszą niż 10 zł.
 13. Użytkownik może zwrócić kartę w dowolnym czasie – zostanie mu zwrócony ekwiwalent pieniężny za niewykorzystane środki z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe (zwrot następuje wyłącznie gotówką). Za niewykorzystane bilety okresowe nie przysługuje zwrot środków, z zastrzeżeniem ust. 19.
 14. Zwrot karty może być dokonany tylko w COK.
 15. Nowa karta (duplikat karty) spersonalizowana tego samego typu może być wydana na pisemny wniosek użytkownika w przypadku:
 - 1) zniszczenia lub uszkodzenia karty ;
 - 2) zagubienia lub kradzieży (zgłoszonej w COK).
 16. W przypadku rezygnacji wnioskodawcy z karty, za którą pobrano kaucję, podlega ona zwrotowi po zwrocie karty.
 17. Kaucja jest nieoprocentowana i jej zwrot następuje w kwocie nominalnej.
 18. Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku:
 - 1) zniszczenia lub uszkodzenia karty z winy użytkownika,
 - 2) zagubienia karty przez jej użytkownika,
 - 3) niezgłoszenia się do COK w terminie 1 miesiąca od daty upływu terminu ważności karty.
 19. W wyjątkowych sytuacjach, na przykład zmiana Cennika przewozu osób i bagażu pojazdami MZK, dopuszcza się możliwość dokonywania zwrotów za niewykorzystane bilety okresowe, według procedur uzgodnionych z Organizatorem publicznego transportu zbiorowego na obszarze obsługiwanym przez MZK, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od obowiązywania nowych cen bądź przyznania uprawnień.

Rozdział 3 **Zasady doładowywania karty**

§ 6

1. Na karcie można równocześnie zapisać dwa bilety okresowe lub jeden bilet okresowy i elektroniczną portmonetkę.
2. Doładowanie karty odbywa się w COK, w automatach stacjonarnych lub przez internet <https://www.seba.mzk.jgora.pl/Info/Doladowanie>. Poprawne funkcjonowanie obsługi karty przez internet wymaga dokonania rejestracji karty na stronie <https://www.seba.mzk.jgora.pl/Rejestracja>.
3. Kwota doładowania elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe nie może być mniejsza niż 10 zł.
4. Każdorazowo po przeprowadzeniu doładowania wydawane jest potwierdzenie transakcji, które jest podstawą składania ewentualnej reklamacji. W przypadku doładowania przez internet potwierdzenie transakcji przesyłane jest elektronicznie.
5. Środki wpłacone na elektroniczną portmonetkę mogą być wykorzystywane do czasu upływu terminu ważności karty bądź jej zablokowania.
6. Z przyczyn technicznych, doładowanie karty biletem okresowym (imiennym i/lub na okaziciela) przez stronę internetową wymaga jednodniowego wyprzedzenia terminu jego ważności.

7. W przypadku doładowania karty przez internet pasażer jest zobowiązany, po upływie 12 godzin od doładowania ale nie później niż w okresie 5 dni, do aktywowania karty w kasownikach lub automatach stacjonarnych, po upływie tego okresu wyłącznie w COK.
8. Suma środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce jest limitowana i nie może przekroczyć kwoty 300,00 zł.

Rozdział 4

Zasady użytkowania karty

§ 7

Opis funkcjonowania kasownika

1. Kasownik służy do kasowania biletu i rejestracji przejazdu (wejście - wyjście), sprawdzania stanu konta karty i aktywacji środków przelanych przez internet.
2. Kasowanie biletu i rejestracja przejazdu polega na zbliżeniu karty do oznaczonego miejsca na kasowniku.
3. Proces zawierania transakcji przebiega automatycznie.
4. W przedniej części kasownika znajduje się moduł wyświetlacza dotykowego, na którym widoczna jest między innymi bieżąca data i godzina oraz inne informacje o realizowanym kursie i pola przycisków.
5. Każda operacja przeprowadzana przy użyciu kasownika potwierdzana jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu.

Na wyświetlaczu znajdują się przyciski wyboru umożliwiające:

- kasowanie za bilet normalny,
 - kasowanie za bilet ulgowy,
 - kasowanie biletu za przewóz bagażu lub zwierzęcia,
 - sprawdzenie stanu karty (zarówno stanu środków zgromadzonych w elektronicznej portmonetce jak i stanu biletów okresowych),
 - doładowanie – aktywowanie biletu w przypadku doładowania kart przez internet.
6. Kasowanie biletu jednorazowego normalnego, ulgowego dowolnego typu powoduje, że kasownik jest gotowy przez około 5 sekund do pobrania z elektronicznej portmonetki jednorazowej opłaty za bilet stosownie do wybranej opcji. Po przyłożeniu karty rozpoczyna się automatyczne pobieranie stosownej opłaty.
 7. Wybranie przycisku „Sprawdzenie” oznacza uruchomienie funkcji sprawdzania stanu karty tj. terminu ważności biletu okresowego oraz salda elektronicznej portmonetki (funkcja jest aktywna przez około 5 sekund). Po przyłożeniu karty rozpoczyna się wyświetlanie stanu karty (kolejno: informacje o biletach okresowych, informacja o stanie elektronicznej portmonetki). Informacje o zawartości karty wyświetlane są sekwencyjnie (data – kwota). Dodatkowo generowany jest podwójny sygnał dźwiękowy.
 8. Poprawne przeprowadzenie:
 - rejestracji przejazdu z ważnym doładowanym biletem okresowym,
 - rejestracji przejazdu z uprawnieniem do przejazdów bezpłatnych,
 - skasowania lub dokasowania biletu z elektronicznej portmonetki,
 - wyrejestrowania karty (dla biletu z elektronicznej portmonetki)potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
 9. Kwoty pobierane z elektronicznej portmonetki jako opłaty za przejazdy są zawsze podawane z dokładnością do 0,01 zł.
 10. Niezarejestrowanie przejazdu z biletu okresowego lub niepoprawne skasowanie biletu z elektronicznej portmonetki sygnalizowane jest poprzez sygnał dźwiękowy. Powód nie skasowania biletu lub braku rejestracji pokazany jest na wyświetlaczu kasownika.

11. Zbyt szybkie odsunięcie karty od kasownika w trakcie rejestracji przejazdu lub podczas kasowania biletu z elektronicznej portmonetki spowoduje wyświetlenie komunikatu "Sprawdź operację" oraz wygenerowanie potrójnego sygnału dźwiękowego. Należy wtedy wybrać opcję SPRAWDZENIA na kasowniku oraz ponownie zbliżyć do niego kartę, aby sprawdzić, czy operacja została prawidłowo zrealizowana przez kasownik. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji wykonanej czynności, należy ją powtórzyć.
12. Kasownik posiada funkcję blokowania kasowania biletu oraz rejestracji karty. Blokada kasowania uruchamiana jest przez kierowcę z panelu sterującego lub poprzez Kartę Kontrolera. Stan zablokowania kasownika jest sygnalizowany stosownym komunikatem na wyświetlaczu „ZABLOKOWANY”. W stanie zablokowania kasownik obsługuje tylko Karty Kontrolera oraz umożliwia wyrejestrowanie pasażerskich kart.
13. Karty spoza systemu MZK są ignorowane przez kasownik.

§ 8

Zasady kasowania z biletu i rejestracji przejazdu:

1. System kasowania biletu z karty z elektroniczną portmonetką funkcjonuje na zasadzie pobierania opłat typu wejście-wyjście, co oznacza, że posiadacz karty zobowiązany jest zarejestrować przejazd w chwili wejścia do autobusu poprzez jej przyłożenie do oznaczonego miejsca na kasowniku, z wyłączeniem dnia 22 września podczas obchodów Europejskiego Dnia Bez Samochodu, 1 listopada podczas Dnia Wszystkich Świętych oraz 1 stycznia w Nowy Rok.
2. Opłata z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe pobierana jest w systemie zaliczkowym przy wejściu do autobusu, a końcowe rozliczenie i ewentualny zwrot nadpłaty dokonywany jest przy wyjściu z autobusu. Zarejestrowanie przejazdu ze środków elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe powoduje pobranie opłaty jak za jazdę do końca trasy autobusu. Aby odzyskać nadpłaconą kwotę należy dokonać rejestracji wyjścia z pojazdu podczas wysiadania z autobusu. 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.
3. Czynność zarejestrowania przejazdu zostaje zapisana w systemie.
4. Kasownik pobiera z karty odpowiednio: opłatę za bilet normalny, ulgowy dowolnego typu lub rejestruje tylko przejazd.
5. W przypadku karty spersonalizowanej jako normalna lub ulgowa dowolnego typu kasownik automatycznie pobiera opłatę zgodną z rodzajem zakodowanego biletu bez konieczności wybierania opcji znajdujących się na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej rejestracji tzn. dokasowania karty poprzez użycie odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika o których mowa w § 7 ust. 5
6. Z karty na okaziciela kasownik pobiera automatycznie opłatę za jednorazowy bilet normalny bądź ulgowy, zgodnie z rodzajem zakodowanego biletu bez konieczności wybierania opcji znajdujących się na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej rejestracji tzn. dokasowania karty poprzez użycie odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika, o których mowa w § 7 ust. 5
7. W przypadku rejestracji bagażu (zwierzęcia, roweru itp.) na tę samą kartę, należy każdorazowo wybrać na wyświetlaczu kasownika opcję dokasowania biletu zgodnie z obowiązującym cennikiem opłat, w wyniku którego następuje pobranie opłaty jak za bilet jednorazowy.

8. Upływanie daty ważności zapisanych na spersonalizowanej karcie uprawnień do przejazdów ulgowych dowolnego rodzaju z elektronicznej portmonetki nie będzie sygnalizowane. Kasownik pobierze opłatę jak za przejazd normalny.
9. Przy rejestracji przejazdu jednorazowego z elektronicznej portmonetki pobierana jest kwota równa cenie przejazdu, zgodna z cennikiem opłat. Aby zarejestrować przejazd, na karcie elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe kwota zgromadzonych środków musi być większa od ceny najtańszego biletu.
10. W przypadku korzystania z karty z zapisanymi: biletem okresowym i elektroniczną portmonetką do przejazdów jednorazowych w pierwszej kolejności system będzie korzystał z biletu okresowego. Jeśli bilety okresowe zakodowane na karcie utraciły już ważność to kasownik podejmuje bez ostrzeżenia próbę skasowania biletu z elektronicznej portmonetki wg taryfy ustawionej w karcie.
11. Kupujący (Klient) zawiera umowę przewozu z MZK z chwilą zbliżenia karty do kasownika i zarejestrowania przejazdu.

§ 9

Zasady właściwego posługiwania się kartą biletu elektronicznego

1. Karty nie wolno łamać, zginać lub w jakikolwiek sposób uszkodzać mechanicznie (np. dziurkując, obcinając).
2. Karty nie należy narażać na oddziaływanie wysokich i niskich temperatur, a także środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.
3. Kartę można bezpiecznie przechowywać i użytkować podobnie jak inne karty tego typu (np. karty płatnicze).

Rozdział 5

Zasady kontroli karty biletu elektronicznego

§ 10

1. Kontrolę kart mogą przeprowadzać wyłącznie osoby uprawnione przez MZK posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
2. Karta bez zapisanego na niej jakiegokolwiek biletu okresowego bądź uprawnień do przejazdów bezpłatnych oraz bez aktywowania poprzez zbliżenie biletu do kasownika nie uprawnia do przejazdu środkami komunikacji miejskiej.
3. W celach porządkowych i ubezpieczeniowych zaleca się każdorazowe zarejestrowanie przejazdu w kasowniku po wejściu do autobusu.
4. Karta, którą nie dokonano zakupu biletu jednorazowego, poprzez elektroniczną portmonetkę, w kasownikach znajdujących się w autobusach nie uprawnia do przejazdu środkami komunikacji miejskiej.
5. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli karty, zwane dalej czytnikiem.
6. Pasażer podczas kontroli udostępnia kartę kontrolującemu w celu odczytania jej zawartości.
7. Na ekranie czytnika kontrolerskiego z wynikiem kontroli wyświetlane są podstawowe informacje o zakodowanych danych dotyczących ważności biletu, stanie elektronicznej portmonetki (stan licznika i informacje o skasowaniach z elektronicznej portmonetki).
8. Czytnik sygnalizuje wynik kontroli dźwiękiem:
 - potwierdzenie ważności biletu okresowego normalnego i/lub ważnych skasowań biletu normalnego z elektronicznej portmonetki – jeden krótki sygnał,
 - potwierdzenie ważności biletu okresowego ulgowego i/lub ważnego co najmniej jednego skasowania biletu ulgowego z elektronicznej portmonetki bądź skasowania uprawnień do przejazdu bezpłatnego – dwa krótkie sygnały,

- brak ważnego biletu i ważnych skasowań z elektronicznej portmonetki – jeden długi sygnał.
9. W przypadku stwierdzenia przez kontrolera:
 - a) blokady karty,
 - b) braku uprawnienia do posługiwania się kartą (kontrolowany pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania karty),
 - c) braku możliwości odczytu danych z karty (karta uszkodzona),kontroler ma prawo zatrzymać taką kartę i przekazać do COK celem wyjaśnienia sprawy.
 10. W przypadku braku ważnego biletu okresowego i/lub braku zarejestrowanych skasowań z elektronicznej portmonetki bądź uprawnienia do przejazdu bezpłatnego kontroler wystawia druk opłaty dodatkowej zgodnie z odrębnymi przepisami.
 11. W przypadku awarii czytnika kontrolerskiego, kontrola ważności biletu może być dokonana również za pomocą kasownika biletów przy zastosowaniu funkcji "Sprawdzenie".

Rozdział 6

Zasady reklamacji karty

§ 11

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem karty można składać w COK.
2. Utratę karty z powodu zagubienia lub kradzieży należy zgłosić:
 - osobiście w COK w celu wypełnienia zgłoszenia utraty karty,
 - telefonicznie po podaniu indywidualnego numeru klienta i hasła abonenckiego,
 - poprzez internet całodobowo po podaniu indywidualnego numeru klienta i hasła abonenckiego.
3. Utracona karta zostanie zablokowana w systemie nie później aniżeli 24 h od momentu zgłoszenia. MZK nie odpowiada za straty środków zgromadzonych na karcie od momentu zgłoszenia utraty karty do momentu zablokowania karty. Pasażer otrzymuje nową kartę po złożeniu wniosku i uiszczeniu kaucji.
4. Środki zapisane w elektronicznej portmonetce na utraconej bądź uszkodzonej karcie zostaną przeniesione na duplikat karty według salda karty wykazywanego w systemie po 24 h od momentu zgłoszenia reklamacji.
5. Zwrot niewykorzystanych środków z elektronicznej portmonetki przysługuje jedynie użytkownikowi spersonalizowanej karty w okresie posiadania przez niego aktywnej usługi elektronicznej portmonetki w okresie ważności karty. W celu zwrócenia środków z elektronicznej portmonetki w wyżej wymienionym przypadku użytkownik musi złożyć odpowiedni pisemny wniosek reklamacyjny w COK.
6. Kartę można wymienić bezpłatnie w przypadku: ujawnionej wady fabrycznej lub po upływie okresu trwałości karty tj. 5 lat od daty jej wydania po okazaniu użytkowanej.
7. Zablokowana kartę można odblokować na pisemny wniosek właściciela karty złożony w COK pod warunkiem nie wydania nowej karty(duplikatu).

Rozdział 7

Ochrona danych osobowych

§12

1. Zgodnie z art. 13 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich

- danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (RODO) MZK SP. z o.o. jest administratorem danych osobowych Klienta
2. Administrator przetwarza dane osobowe Klienta w procesie uzyskiwania, użytkowania, doładowania i kontroli biletu elektronicznego oraz w związku z reklamacjami związanymi z funkcjonowaniem karty.
 3. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować w sprawach dotyczących ochrony danych, w tym w zakresie realizacji praw, które przysługują osobom, których dane dotyczą. Z Inspektorem można się skontaktować pod następującym adresem e-mail: iod@mzk.jgora.pl lub pod nr telefonu 75 76 48 736 wew. 156.
 4. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do wyrobienia karty i zakupu biletu, w celu skorzystania z usługi przewozu w zbiorowej komunikacji miejskiej oferowanej przez MZK, przez osobę, której dane dotyczą, a także w związku z reklamacjami związanymi z funkcjonowaniem karty.
 5. Administrator może udostępnić dane osobowe Klientów podmiotom, z usług których korzysta przy przetwarzaniu danych tj.: podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, podmiotom ubezpieczeniowym, kontrolnym i nadzorczym, organom egzekucyjnym, kancelariom prawnym, którym MZK Sp. z o. o. zleciła np. prowadzenie postępowania, procesorom (podmiotom przetwarzającym) w związku ze zleconymi przez MZK sp. z o.o. zadaniami jak np. obsługa IT, Dane Klientów nie będą przekazane do Państw Trzecich.
 6. MZK administruje danymi osobowymi pozyskanymi w procesie personalizacji karty biletu elektronicznego, pozostałymi danymi osobowymi niezbędnymi w procesie sprzedaży internetowej administruje operator (dotyczy zakupu biletów przez Internet ze strony SeB@).
 7. Klientowi przysługuje w szczególności:
 - 1) prawo wglądu do wprowadzonych danych,
 - 2) prawo do sprostowania danych osobowych,
 - 3) prawo do usunięcia danych osobowych,
 - 4) prawo do przeniesienia danych osobowych,
 - 5) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,
 - 6) prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
 8. Okres przetwarzania danych osobowych Klientów jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres, przez który dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria: przepisy prawa, które mogą obligować MZK sp. z o. o. do przetwarzania danych przez określony czas (np. dane nt. faktur przechowujemy przez 5 lat od końca ostatniego roku rozliczeniowego), okres, który jest niezbędny do obrony interesów MZK Sp. z o. o., okres na jaki została udzielona zgoda lub też do momentu jej wycofania.
 9. Do klienta należy dbałość o zachowanie w tajemnicy wszelkich informacji służących do jednoznacznej jego identyfikacji. Operator płatności internetowych nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez klienta swoich danych osobom trzecim.
 10. Dane osobowe klientów są przetwarzane w systemie informatycznym, w którym zastosowano środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną.
 11. Informacje zawarte w logach systemowych, wynikające z ogólnych zasad połączeń realizowanych w Internecie (np. adres IP), są wykorzystywane przez Operatora

płatności internetowych w celach technicznych związanych z administracją serwerów.

12. Pliki "cookies" są wykorzystywane na zasadach określonych w polityce plików cookies. Zalecana jest akceptacja plików "cookies" w ustawieniach przeglądarki. Brak akceptacji plików „cookies” może spowodować dyskomfort w użytkowaniu systemu.

Rozdział 8

Postanowienia końcowe

§13

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1983.), przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO”) oraz przepisy taryfowe uchwalone przez Radę Miasta Jelenia Góra i przepisy „Regulaminu przewozu osób i bagażu pojazdami Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego sp. z o.o. w Jeleniej Górze” w zakresie zawierania umowy przewozu środkami miejskiej komunikacji zbiorowej.
2. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że żadne z postanowień Regulaminu nie ogranicza praw Konsumenta, jakie przysługują mu na podstawie przepisów obowiązującego na terytorium RP prawa. W przypadku stwierdzenia istnienia postanowienia o takim charakterze bezwzględne zastosowanie znajdują przepisy obowiązującego prawa. Spory wynikające z niniejszego Regulaminu, których nie udało się rozwiązać między kupującymi i MZK na drodze polubownej, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy według przepisów prawa polskiego. Wszelka korespondencja, oświadczenia, zapisy i inna tego typu komunikacja słowna następować będzie w języku polskim.
3. MZK zobowiązana jest do podania niniejszego regulaminu do powszechnej wiadomości w COK oraz na stronie internetowej www.mzk.jgora.pl. O wszelkich zmianach regulaminu MZK będzie powiadamiał poprzez zamieszczenie stosownej informacji w COK oraz na stronie internetowej spółki.
4. Jeżeli użytkownik karty biletu elektronicznego w ciągu 14 dni od ukazania się informacji o zmianie regulaminu nie wniesie w formie pisemnej sprzeciwu w COK uznaje się, iż akceptuje on nową treść regulaminu. Wniesienie sprzeciwu traktowane będzie na równi z rezygnacją korzystania z usługi karty biletu elektronicznego i zablokowaniem posiadanych kart.

WNIOSEK O WYDANIE KARTY BILETU ELEKTRONICZNEGO

Wypełnić drukowanymi literami

WYBIERZ RODZAJ BILETU

imienny ze zdjęciem na okaziciela duplikat karty aktualizacja danych

NAZWISKO																				
IMIĘ																				
KOD POCZTOWY			-																	
MIEJSCOWOŚĆ																				
ULICA																				
NR DOMU																				
NR LOKALU																				
PESEL																				
NR TELEFONU																				
ADRES E-MAIL																				
HASŁO DO WERYFIKACJI																				

1. RODZAJ BILETU

NORMALNY ULGOWY PRZEJAZD BEZPŁATNY

2. PODSTAWA DO KORZYSTANIA Z UPRAWNIENIA DO PRZEJAZDU BEZPŁATNEGO/ULGOWEGO

Numer i nazwa dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego bądź ulgowego (wypełnia wnioskodawca)

NAZWA SZKOŁY: Dotyczy wyłącznie uprawnienia, o którym mowa w Cenniku opłat w § 3 ust. 1 pkt 13

OKRES OBOWIĄZYWANIA UPRAWNIENIA DO ULGI lub BEZTERMINOWO Dzień Miesiąc Rok

3. ZAŁĄCZAM ZDJĘCIE (PROSZĘ ZAZNACZYĆ)

Na papierze fotograficznym jak do dowodu osobistego - kolorowe lub czarno-białe o wym. 35 x 45 mm - podpisane czytelnie na odwrocie

MZK sp. z
o.o. w

Jeleniej Górze zwraca wnioskodawcy przekazaną fotografię przy odbiorze karty.

4. POWÓD WYDANIA DUPLIKATU KARTY

bilet nieczytelny utrata biletu (zgubienie/kradzież – zaznaczyć odpowiednie)
 bilet uszkodzony mechanicznie Inne.....

- Oświadczam, że podane przeze mnie we wniosku dane osobowe są pełne i prawdziwe.
- Oświadczam, że zapoznałam/zapoznałem się z Regulaminem korzystania z biletu elektronicznego MZK sp. z o.o. w Jeleniej Górze i akceptuję jego postanowienia.
- Przyjmuję do wiadomości, że Administratorem Danych Osobowych, które podałam/podałem we „Wniosku o wydanie karty biletu elektronicznego” jest MZK sp. z o.o. w Jeleniej Górze z siedzibą: ul. Wolności 145, 58-500 Jelenia Góra
- Przyjmuję do wiadomości, że dane dotyczące imienia, nazwiska, nr pesel, adres zamieszkania jak też informacje o uprawniach do ulg lub bezpłatnych przejazdów, numer biletu, daty i godziny sprzedaży oraz rodzaju biletu, daty, godziny oraz numery linii, na których dokonano kasowań biletu będą przetwarzane przez MZK sp. z o.o. w Jeleniej Górze w celach wykonania usługi, reklamacyjnych, statystycznych i windykacyjnych oraz w celach wynikających z przepisów prawa przewozowego, cywilnego, finansowego i budżetowego.
- Oświadczam, że zostałam/zostałem poinformowana/poinformowany o przysługującym mi prawie wglądu do treści dotyczących moich danych oraz prawie do ich poprawiania i uzupełniania oraz usunięcia.
- Oświadczam, że dane osobowe podałam/podałam dobrowolnie Administratorowi Danych w celu zawarcia i wykonania umowy dotyczącej korzystania przeze mnie z Karty biletu elektronicznego.
- Przyjmuję do wiadomości, że dane osobowe są przetwarzane zgodnie z Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679

z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

8. Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe będą przechowywane do chwili odwołania przez mnie zgody na ich przetwarzanie.
9. Wyrażam zgodę na wykorzystywanie przez MZK sp. z o.o. w Jeleniej Górze, siedziba: ul. Wolności 145, 58-500 Jelenia Góra, mojego/mojego dziecka * wizerunku poprzez umieszczenia go na bilecie elektronicznym w celu identyfikacji posiadacza . Jestem świadoma/y, że przedmiotowa zgoda może być odwołana przeze mnie w każdym czasie. Zgoda nie dotyczy karty biletu elektronicznego na okaziciela.

10. Wyrażam zgodę na przetwarzanie podanych we wniosku moich danych osobowych przez MZK sp. z o.o. w Jeleniej Górze, siedziba: ul. Wolności 145, 58-500 Jelenia Góra, tj. imienia, nazwiska, adresu zamieszkania, nr pesel, numeru telefonu, adresu e-mail, nr dokumentu uprawniającego bezpłatnego lub ulgowego przejazdu w celu wyrobienia karty biletu elektronicznego, rozpatrzenia reklamacji, statystycznym i windykacyjnym oraz do przekazywania mi niezbędnych informacji związanych z korzystaniem z karty biletu elektronicznego w tym do celów marketingowych. Jestem świadoma/y, że przedmiotowa zgoda może być odwołana przeze mnie w każdym czasie.

Zapoznałem/am się i akceptuję powyższe

Data

czytelny podpis wnioskodawcy, opiekuna prawnego, rodzica dziecka
niepełnoletniego

wypełnia pracownik

data wpłynięcia wniosku

podpis pracownika

**POTWIER
DZAM**

ODBIÓR KARTY BILETU ELEKTRONICZNEGO. DANE NA KARCIE BILETU ELEKTRONICZNEGO SĄ ZGODNE Z PODANYMI WE WNIOSKU

Data

czytelny podpis wnioskodawcy, opiekuna prawnego, rodzica dziecka
niepełnoletniego