

Zarządzenie Nr VII/402/2015  
Prezydenta Miasta Rzeszowa

z dnia 29 października 2015 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z Rzeszowskiej Karty Miejskiej

Na podstawie art. 4, art. 33a ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 poz. 915) oraz art. 47 w związku z art. 7 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2015 poz. 1440)

zarządza się co następuje

§ 1

Wprowadza się Regulamin korzystania z Rzeszowskiej Karty Miejskiej, stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Wykonanie Zarządzenia powierza się Zarządowi Transportu Miejskiego w Rzeszowie.

§ 3

Traci moc Zarządzenie nr VII/233/2015 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 czerwca 2015 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z Rzeszowskiej Karty Miejskiej.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania, przy czym zapisy regulaminu dotyczące elektronicznej portmonetki wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2016 r.

Prezydent Miasta Rzeszowa

Tadeusz Ferenc

ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA RZESZOWA

Marek Ustrobiński

DYREKTOR  
Zarządu Transportu Miejskiego  
Rzeszowa  
Anna Kowalska

mgr Janina Żalaska  
RADCA PRAWNY  
Rz. 249

Kierownik Działu  
Sprzedaży, Kontroli i Windykacji  
Bogna Kabita

do Zarządzenia nr VII/402/2015 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 29 października 2015 r.  
w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z Rzeszowskiej Karty Miejskiej

## REGULAMIN korzystania z Rzeszowskiej Karty Miejskiej

### Rozdział 1 Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Niniejszy Regulamin został wprowadzony Zarządzeniem nr VII/402/2015 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 29 października 2015 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z Rzeszowskiej Karty Miejskiej.
2. Regulamin korzystania z Rzeszowskiej Karty Miejskiej określa warunki obsługi i odprawy podróżnych związane z użytkowaniem Rzeszowskiej Karty Miejskiej, a w szczególności jej:
  - 1) uzyskania;
  - 2) użytkowania;
  - 3) doładowania;
  - 4) kontroli.
3. Regulamin przewozu osób i bagażu ręcznego autobusami komunikacji miejskiej w miejskim transporcie zbiorowym określa odrębny regulamin.

#### § 2

Niniejszy Regulamin obowiązuje na terenie Gminy Miasto Rzeszów oraz Gmin, które powierzyły Gminie Miasto Rzeszów realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego na liniach łączących Miasto Rzeszów z wybranymi gminami w ramach zawartych porozumień międzygminnych w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego.

### § 3

Słownik pojęć użytych w regulaminie:

- 1) ZTM – należy przez to rozumieć Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie z siedzibą przy ul. Trembeckiego 3;
- 2) Rzeszowska Karta Miejska (RKM lub e-karta) – należy przez to rozumieć bezkontaktową, elektroniczną kartę będącą nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej. E-karta występuje w dwóch rodzajach:
  - a) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe;
  - b) jako karta spersonalizowana (imienna), będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacji o uprawnieniach do ulg bądź uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych;
- 3) bilet elektroniczny lub e-bilet – należy przez to rozumieć bilet zapisany na e-karcie jako bilet okresowy i/lub w formie portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacje o uprawnieniach do ulg i przejazdów bezpłatnych;
- 4) elektroniczna portmonetka – należy przez to rozumieć usługę uruchomioną na e-karcie, pozwalającą na gromadzenie punktów celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za przejazdy jednorazowe środkami komunikacji miejskiej według obowiązującej taryfy opłat. Usługa ta będzie aktywna w przypadku zgromadzenia na niej punktów. 1 punkt stanowi równowartość 1 zł, a 0,01 punktu stanowi równowartość 1 grosza.
- 5) 1 - przejazdowy bilet elektroniczny – należy przez to rozumieć bilet uprawniający do przejazdu jednorazowego pobierany z elektronicznej portmonetki;
- 6) okresowy bilet elektroniczny – należy przez to rozumieć bilet uprawniający do przejazdu w określonym przedziale czasowym, bez limitu ilości przejazdów;
- 7) punkt obsługi podróżnego (POP) – należy przez to rozumieć punkt ZTM przyjmujący wnioski o wydanie oraz wydający e-kartę, prowadzący m.in. sprzedaż okresowych biletów elektronicznych i doładowań elektronicznej portmonetki, umożliwiający użytkownikom sprawdzenie stanu e-karty oraz przyjmujący reklamacje;
- 8) ważność biletu elektronicznego – należy przez to rozumieć skasowanie biletu 1 - przejazdowego na elektronicznej portmonetce;

- 9) ważność okresowego biletu elektronicznego – należy przez to rozumieć czas obowiązywania okresowego biletu elektronicznego od jego zapisania na e-karcie do końca okresu na jaki został zakupiony;
- 10) rejestracja przejazdu / skasowanie biletu – należy przez to rozumieć operację zbliżenia e-karty do kasownika znajdującego się w autobusie, która może być połączona z wybraniem opcji (rodzaj biletu itp.) na ekranie dotykowym kasownika, w wyniku czego następuje rejestracja e-karty w pojeździe lub zapis informacji o wykorzystaniu punktów znajdujących się na e-karcie;
- 11) personalizacja e-karty – należy przez to rozumieć zapisanie na e-karcie danych osobowych podróżnego wraz z jego zdjęciem dokonywane w POP;
- 12) terminal doładowań e-karty – należy przez to rozumieć urządzenie zintegrowane z biletomatem służące do zakupu okresowego biletu elektronicznego i/lub doładowania elektronicznej portmonetki.

#### § 4

1. E-karta jest własnością ZTM.
2. E-karta może być wydawana jako karta spersonalizowana (imienna) lub na okaziciela.
3. E-karta spersonalizowana może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane osobowe oraz zdjęcie zostały na niej zapisane.
4. Pierwsza spersonalizowana e-karta zostanie wydana podróżnemu bezpłatnie.
5. Wydanie kolejnej spersonalizowanej e-karty dla tego samego podróżnego spowoduje obowiązek uiszczenia opłaty w wysokości 20,00 zł.
6. Za wydanie e-karty na okaziciela ZTM pobiera opłatę w wysokości 20,00 zł.
7. E-karta na okaziciela może być użytkowana przez wielu podróżnych.

### Rozdział 2

#### Składanie wniosku i uzyskanie e-karty

#### § 5

1. Spersonalizowana e-karta zostanie wydana na podstawie wniosku przesłanego poprzez formularz dostępny na stronie [www.ebilet.erzeszow.pl](http://www.ebilet.erzeszow.pl) lub wypełnionego przez podróżnego na druku dostępnym w POP.
2. Podróżny może posiadać i użytkować tylko jedną spersonalizowaną e-kartę.

3. E-kartę można odebrać osobiście w POP po zweryfikowaniu przez pracownika ZTM danych osobowych podróżnego umieszczonych we wniosku i ewentualnych uprawnień do ulg lub przejazdów bezpłatnych.
4. Za osobę, która nie ukończyła 16 – ego roku życia wniosek składa i e-kartę odbiera rodzic lub opiekun prawny.
5. Dane osobowe zawarte we wniosku służyć będą wyłącznie celom ewidencyjnym i będą przez ZTM chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
6. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie e-karty nie będzie rozpatrywany.
7. Dokumentami wymaganymi do wydania spersonalizowanej e-karty są:
  - 1) prawidłowo wypełniony wniosek;
  - 2) aktualne zdjęcie o maksymalnej rozdzielczości 1800 na 1200 px, a w przypadku osobistego składania wniosku zdjęcie o wymiarze 35x45mm podlegające zwrotowi po spersonalizowaniu e-karty. Bezpłatne wykonanie zdjęcia jest możliwe również w POP.
  - 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość;
  - 4) oryginał dokumentu potwierdzającego typ ulgi lub uprawnienie do bezpłatnych przejazdów i czas ich obowiązywania.
8. Każdorazową zmianę danych osobowych: nazwiska, imienia, adresu; zmianę uprawnień do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów podróżny zgłasza do POP w celu uaktualnienia danych osobowych zawartych na e-karcie. Aktualizacja jest dokonywana po wypełnieniu wniosku oraz okazaniu e-karty i dokumentu tożsamości, oryginału dokumentu potwierdzającego typ ulgi lub uprawnienie do bezpłatnych przejazdów. Aktualizacja niepowodująca wydania nowej e-karty jest bezpłatna. Wydanie nowej e-karty powoduje konieczność uiszczenia opłaty w wysokości 20,00 zł.
9. Spersonalizowana e-karta wydawana jest podróżnemu za okazaniem dokumentu potwierdzającego jego tożsamość i po pisemnym potwierdzeniu odbioru.
10. Pełnoletni podróżny może zwrócić nieuszkodzoną e-kartę w dowolnym czasie – zostanie mu zwrócony ekwiwalent pieniężny za niewykorzystane punkty z elektronicznej portmonetki. Zwrot może nastąpić przelewem bankowym na numer konta wskazany przez podróżnego, gotówką lub przekazem pocztowym na koszt podróżnego. Za niewykorzystane bilety okresowe nie przysługuje zwrot środków.
11. Zwrot e-karty może być dokonany tylko w POP.
12. Kolejna spersonalizowana e-karta (duplikat) może być wydana odpłatnie na pisemny wniosek podróżnego w przypadku:
  - 1) zniszczenia lub uszkodzenia e-karty;
  - 2) zagubienia, kradzieży lub utraty e-karty z innej przyczyny

13. Zagubienie lub kradzież e-karty należy niezwłocznie zgłosić do POP w celu jej zablokowania.
14. W przypadku znalezienia e-karty należy dostarczyć ją niezwłocznie do siedziby ZTM lub POP.

### Rozdział 3

#### Zasady doładowania e-karty

##### § 6

1. Na e-karcie można równocześnie zapisać maksymalnie 2 różne okresowe bilety elektroniczne o niepokrywających się okresach oraz niezależną elektroniczną portmonetkę.
2. Zakup biletu okresowego jest możliwy najwcześniej na 3 miesiące przed miesiącem jego obowiązywania.
3. Na e-karcie można zapiąć uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów po okazaniu ważnego dokumentu uprawniającego do nich. Uprawnienie to jest ważne do końca okresu ważności tych dokumentów. Przed upływem terminu ważności uprawnienia do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu należy w POP okazać dokument uprawniający do dalszego korzystania z uprawnień. W przypadku nie przedłożenia dokumentu uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów wygasa z chwilą upływu okresu na jaki zostało zapisane na e-karcie.
4. Termin ważności uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów musi obejmować pełen okres, na jaki podróżny zamierza nabyć okresowy bilet elektroniczny.
5. Doładowanie e-karty (doładowanie okresowego biletu elektronicznego lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe) odbywa się w POP lub terminalu doładowań e-karty oraz za pośrednictwem strony internetowej [www.ebilet.erszow.pl](http://www.ebilet.erszow.pl).
6. Jednorazowa kwota doładowania elektronicznej portmonetki nie może być mniejsza niż 10,00 zł.
7. Po przeprowadzeniu doładowania okresowego biletu elektronicznego, elektronicznej portmonetki w POP lub terminalu doładowań e-karty na życzenie podróżnego wydawany jest paragon niefiskalny, który jest podstawą składania ewentualnej reklamacji.
8. Kwota zakupionego przez podróżnego doładowania elektronicznej portmonetki przeliczana jest na nabywane przez podróżnego w chwili doładowania elektronicznej portmonetki punkty w proporcji 1,00 zł = 1punkt, a 1 grosz = 0,01 punktu.
9. Ilość punktów zgromadzonych na elektronicznej portmonetce nie może przekraczać 300 punktów o równowartości 300,00 zł.

Rozdział 4  
Zasady użytkowania e-karty

§ 7

Opis funkcjonowania kasownika

1. Kasownik służy do rejestracji biletu okresowego, kasowania biletu elektronicznego z elektronicznej portmonetki, sprawdzania stanu konta oraz zapisywania biletu okresowego na e-karcie.
2. Rejestrowanie e-karty z biletem okresowym lub uprawnieniami do przejazdów bezpłatnych nie jest obowiązkowe i polega na zbliżeniu e-karty do oznaczonego miejsca na kasowniku. Transakcja przebiega automatycznie.
3. Kasowanie biletu ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce jest obowiązkowe i polega na zbliżeniu e-karty do oznaczonego miejsca na kasowniku. Transakcja przebiega automatycznie.
4. W przedniej części kasownika znajduje się moduł wyświetlacza dotykowego, na którym widoczna jest w szczególności bieżąca data i czas oraz inne informacje o realizowanym kursie i pola przycisków.
5. Każda operacja przeprowadzana przy użyciu kasownika potwierdzana jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu widocznym tak długo jak przyłożona jest do niego e-karta.
6. Na wyświetlaczu znajdują się następujące przyciski wyboru:
  - 1) „Bilet domyślny” – przycisk umożliwiający skasowanie domyślnego biletu z elektronicznej portmonetki w zależności od rodzaju zapisanego uprawnienia;
  - 2) „Inny bilet” – przycisk umożliwiający wybór rodzaju i skasowanie innego niż domyślny biletu z elektronicznej portmonetki;
  - 3) „Sprawdź konto” – przycisk umożliwiający sprawdzenie stanu konta e-karty;
  - 4) „Zapisanie biletu” – przycisk umożliwiający zapisanie na e-karcie zakupionego wcześniej przez stronę [www.ebilet.erzeszow.pl](http://www.ebilet.erzeszow.pl) biletu okresowego lub środków na elektronicznej portmonetce.
7. Wybranie opcji dokasowania biletu normalnego, ulgowego dowolnego rodzaju powoduje, że kasownik jest gotowy przez około 5 sekund do pobrania jednorazowej opłaty z elektronicznej portmonetki za bilet stosownie do wybranej opcji. Po przyłożeniu e-karty rozpoczyna się automatyczne pobieranie stosownej opłaty.

8. Wybranie przycisku „Sprawdź konto” oznacza uruchomienie funkcji sprawdzania stanu konta e-karty tj. terminu ważności okresowego biletu elektronicznego oraz salda elektronicznej portmonetki (funkcja jest aktywna przez około 5 sekund). Po przyłożeniu e-karty rozpoczyna się wyświetlanie stanu karty (kolejno: informacje o okresowych biletach elektronicznych, informacja o stanie elektronicznej portmonetki). Informacje o zawartości e-karty wyświetlane są sekwencyjnie (data – ilość punktów). Dodatkowo generowany jest podwójny sygnał dźwiękowy.
9. Poprawne przeprowadzenie rejestracji przejazdu z ważnym i zapisanym na e-karcie okresowym biletu elektronicznym, z uprawnieniem do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
10. Poprawne przeprowadzenie skasowania lub dokasowania biletu z elektronicznej portmonetki potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
11. Poprawne przeprowadzenie wyrejestrowania e-karty (dla biletu z elektronicznej portmonetki) potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
12. Punkty pobierane z elektronicznej portmonetki jako opłata za przejazd są zawsze podawane z dokładnością do 0,01 punktu.
13. Niezarejestrowanie przejazdu z okresowego biletu elektronicznego lub niepoprawne skasowanie biletu z elektronicznej portmonetki sygnalizowane jest poprzez potrójny sygnał dźwiękowy. Powód braku rejestracji pokazany jest na wyświetlaczu kasownika w formie komunikatu.
14. Zbyt szybkie odsunięcie e-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 ”Sprawdź konto” na kasowniku oraz ponownie zbliżyć do niego e-kartę, aby sprawdzić, czy operacja została prawidłowo zrealizowana przez kasownik. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji wykonanej czynności, należy ją powtórzyć.
15. Kasownik posiada funkcję blokowania rejestracji przejazdu z okresowego biletu elektronicznego oraz blokadę kasowania biletów z elektronicznej portmonetki. Blokada kasownika uruchamiana jest poprzez Kartę Kontrolera lub przez kierowcę z panelu sterującego. Stan zablokowania kasownika jest sygnalizowany stosownym komunikatem na wyświetlaczu: „ZABLOKOWANY”. W stanie zablokowania rejestracji kart oraz zablokowania kasowania biletów między innymi z elektronicznej portmonetki kasownik obsługuje tylko Karty Kontrolera, oraz umożliwia wyrejestrowanie e-karty.



16. E-karty spoza systemu ZTM są ignorowane przez kasownik.

## § 8

### Zasady kasowania biletów ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce

1. System kasowania biletów ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce funkcjonuje na zasadzie pobierania opłat typu wejście-wyjście, co oznacza, że posiadacz e-karty zobowiązany jest zarejestrować przejazd w chwili wejścia do autobusu poprzez jej przyłożenie do oznaczonego miejsca na kasowniku.
2. Opłata z elektronicznej portmonetki 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 powoduje pobranie opłaty jak za jazdę do końca trasy autobusu. Aby otrzymać zwrot nadpłaty wynikającej z ilości przejechanych przystanków należy dokonać rejestracji wyjścia z autobusu podczas wysiadania. W momencie rejestracji wyjścia z autobusu zostanie zwrócona różnica między zaliczkowo pobraną opłatą jak za jazdę do końca trasy, a opłatą należną za przejazd do przystanku, na którym podróżny faktycznie wysiadł.
3. Dokonanie rejestracji wyjścia z autobusu jest warunkiem koniecznym do otrzymania zwrotu nadpłaty wynikającej z ilości przejechanych przystanków zależnie od długości przebytej trasy mierzonej liczbą przystanków.
4. Czynność zarejestrowania i wyrejestrowania przejazdu zostaje zapisana w systemie.
5. Kasownik pobiera z e-karty odpowiednio: opłatę za bilet normalny, ulgowy dowolnego rodzaju oraz rejestruje przejazd.
6. W przypadku spersonalizowanej e-karty kasownik automatycznie pobiera opłatę zgodną z rodzajem zapisanego uprawnienia do przejazdów ulgowych bez konieczności wybierania opcji znajdujących się na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza przejazdem własnym wymaga dokasowania biletu ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce poprzez użycie odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika w opcji „Inny bilet”, o której mowa w § 7 ust. 6 pkt b.
7. Z e-karty na okaziciela kasownik pobiera automatycznie opłatę za jednorazowy bilet normalny jeśli nie została wybrana żadna opcja z przedstawionych na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza przejazdem własnym wymaga dokasowania biletu ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce poprzez użycie odpowiednich opcji

przedstawionych na wyświetlaczu kasownika w opcji „Inny bilet”, o której mowa w § 7 ust. 6 pkt b.

8. Upływanie daty ważności zapisanych na spersonalizowanej e-karcie uprawnień do przejazdów ulgowych dowolnego typu nie będzie sygnalizowane. Kasownik pobierze z elektronicznej portmonetki opłatę jak za bilet normalny.

9. Przy skasowaniu biletu z elektronicznej portmonetki pobierana jest ilość punktów odpowiadająca cenie przejazdu, zgodna z cennikiem opłat.

10. W przypadku korzystania z elektronicznej portmonetki podczas podróży z tego samego przystanku w tym samym autobusie można dokonać maksymalnie 5 dokasowań (5 biletów jednorazowych z elektronicznej portmonetki), przy użyciu opcji biletu normalnego i/lub opcji biletu ulgowego.

11. W przypadku korzystania z e-karty z zapisanymi: okresowym biletem elektronicznym i elektroniczną portmonetką w pierwszej kolejności system będzie korzystał z okresowego biletu elektronicznego. Jeśli okresowy bilet elektroniczny zapisany na e-karcie utracił ważność to kasownik podejmuje bez ostrzeżenia próbę skasowania biletu z elektronicznej portmonetki według taryfy zapisanej na e-karcie (bilet normalny, ulgowy ustawowy, ulgowy samorządowy).

## § 9

### Zasady właściwego posługiwania się e-kartą

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

## Rozdział 5

### Zasady kontroli e-karty

## § 10

1. Kontrolę e-karty mogą przeprowadzać wyłącznie osoby upoważnione przez ZTM posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu, wystawiony przez ZTM.

2. E-karta bez zapisanego na niej ważnego okresowego biletu elektronicznego, bez skasowanego biletu z elektronicznej portmonetki bądź zapisanego uprawnienia do przejazdów bezpłatnych, ani sam paragon niefiskalny nie uprawnia do przejazdu środkami komunikacji miejskiej.
3. Osoba kontrolująca wyposażona jest w mobilne urządzenie do kontroli e-karty, zwane dalej terminalem kontrolerskim.
4. Podróżny podczas kontroli udostępnia e-kartę osobie kontrolującej w celu odczytania jej zawartości.
5. Na ekranie terminala kontrolerskiego z wynikiem kontroli wyświetlane są podstawowe informacje o rodzaju i ważności okresowego biletu elektronicznego, stanie elektronicznej portmonetki (stan konta i informacje o skasowaniach z elektronicznej portmonetki).
6. Terminal kontrolerski sygnalizuje wynik kontroli diodą LED i dźwiękiem:
  - 1) potwierdzenie ważności okresowego biletu elektronicznego i/lub ważnych skasowań biletu z elektronicznej portmonetki – LED kolor zielony, sygnał dźwiękowy i pojedyncza krótka wibracja,
  - 2) brak ważnego okresowego biletu elektronicznego i brak ważnych skasowań z elektronicznej portmonetki – LED kolor czerwony, krótki sygnał dźwiękowy i podwójna krótka wibracja,
  - 3) karta na liście kart zastrzeżonych – LED kolor czerwony, długi sygnał dźwiękowy i poczwórna wibracja.
7. W przypadku stwierdzenia: blokady e-karty, obecności e-karty na liście kart zastrzeżonych lub faktu, że kontrolowany podróżny nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-karty, osoba kontrolująca ma prawo zatrzymać taką kartę i przekazać ją do ZTM celem wyjaśnienia sprawy.
8. W przypadku braku ważnego okresowego biletu elektronicznego i braku zarejestrowanych skasowań z elektronicznej portmonetki bądź uprawnienia do przejazdu bezpłatnego osoba kontrolująca wystawia wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej zgodnie z odrębną uchwałą Rady Miasta Rzeszowa.

## Rozdział 6

### Zasady reklamacji e-karty

#### § 11

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem e-karty można składać: drogą elektroniczną na adres reklamacje@ztm.erszow.pl, listownie lub osobiście w siedzibie ZTM.
2. Utratę e-karty między innymi z powodu zagubienia lub kradzieży należy zgłosić:

- 1) osobiście w POP w celu wypełnienia zgłoszenia utraty e-karty;
  - 2) telefonicznie po podaniu danych osobowych;
  - 3) poprzez Internet po podaniu indywidualnego numeru e-karty i hasła abonenckiego.
3. Utracona e-karta zostanie zablokowana w systemie nie później aniżeli następnego dnia roboczego (od poniedziałku do piątku) od momentu zgłoszenia. ZTM nie odpowiada za utratę środków zgromadzonych na e-karcie od zgłoszenia utraty e-karty do momentu jej zablokowania. Podróżny otrzymuje nową e-kartę po uiszczeniu opłaty, o której mowa w § 4 ust. 5.
4. Środki zapisane na elektronicznej portmonetce na utraconej e-karcie zostaną przeniesione na duplikat e-karty według salda wykazanego w systemie w chwili jej zablokowania.
5. Zwrot niewykorzystanych środków z elektronicznej portmonetki przysługuje jedynie użytkownikowi spersonalizowanej e-karty w okresie posiadania przez niego aktywnej usługi elektronicznej portmonetki na jego e-karcie w okresie ważności e-karty. W celu zwrotu środków z elektronicznej portmonetki w wyżej wymienionym przypadku podróżny musi złożyć odpowiedni pisemny wniosek.
6. E-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.

## Rozdział 7

### Postanowienia końcowe

#### § 12

1. ZTM zobowiązany jest do podania niniejszego Regulaminu do powszechnej wiadomości na stronie internetowej [www.rtm.ereszow.pl](http://www.rtm.ereszow.pl), [www.ebilet.ereszow.pl](http://www.ebilet.ereszow.pl) oraz [www.ztm.ereszow.pl](http://www.ztm.ereszow.pl). O wszelkich zmianach Regulaminu ZTM będzie powiadamiał poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronach internetowych i w POP.
2. Jeżeli użytkownik e-karty w ciągu 14 dni od ukazania się informacji o zmianie Regulaminu nie wniesie w formie pisemnej sprzeciwu w POP uznaje się, iż akceptuje on nową treść Regulaminu. Wniesienie sprzeciwu traktowane będzie na równi z rezygnacją z korzystania przez podróżnego z usługi e-karty, wszystkich umów zawartych przez niego w ramach RKM i zablokowaniem posiadanej przez niego e-karty.

## § 13

### Zastrzeżenia

1. ZTM zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do RKM celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Informację o braku dostępu do usługi będą publikowane na stronie [www.rtm.erzeszow.pl](http://www.rtm.erzeszow.pl), [www.ebilet.erzeszow.pl](http://www.ebilet.erzeszow.pl) oraz [www.ztm.erzeszow.pl](http://www.ztm.erzeszow.pl).
2. Wnioski o doładowanie błędnie zdefiniowane lub takie których potwierdzenie nie będzie możliwe, mogą nie zostać zrealizowane a wpłacone środki zostaną zwrócone podróżnemu.
3. ZTM 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 ZTM nie miał 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.

## § 14

1. Szczegółowe zasady korzystania z kasowników i terminali doładowań e-karty, określają odrębne instrukcje wydawane przez ZTM.
2. Upoważnia się Dyrektora ZTM do ustalenia wzorów wniosków o wydanie e-karty lub jej duplikatu oraz o zwrot środków z e-karty w przypadku rezygnacji z korzystania z niej.