

Zarządzenie nr *VII/647/2015*
Prezydenta Miasta Rzeszowa

z dnia *30 listopada* 2015 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu
doładowania Rzeszowskiej Karty Miejskiej przez serwis internetowy

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 poz. 915) oraz art. 7 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2015 poz. 1440) w związku z zarządzeniem nr VII/402/2015 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 29 października 2015 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z Rzeszowskiej Karty Miejskiej

zarządza się co następuje;

§ 1

Wprowadza się Regulamin doładowania Rzeszowskiej Karty Miejskiej przez serwis internetowy, stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Wykonanie Zarządzenia powierza się Zarządowi Transportu Miejskiego w Rzeszowie.

§ 3

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

DYREKTOR
Zarządu Transportu Miejskiego
w Rzeszowie

Anna Kowalska
Anna Kowalska

ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA RZESZOWA

Marek Ustrobiński
Marek Ustrobiński

Prezydent Miasta Rzeszowa
PREZYDENT
MIASTA RZESZOWA

Tadeusz Ferenc
Tadeusz Ferenc

Kierownik Działu
Sprzedaży, Reklamy i Windykacji
Piotr Kalta
Piotr Kalta

ADWOKAT
mgr Lukasz Kuczyński
mgr Lukasz Kuczyński

p.o. Zastępcy DYREKTORA
Zarządu Transportu Miejskiego
w Rzeszowie
Lukasz M. Dziągwa
Lukasz M. Dziągwa

[Signature]

Regulamin doładowania Rzeszowskiej Karty Miejskiej przez serwis internetowy

§1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres usług oferowanych przez Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie ul. Trembeckiego 3, 35-234 Rzeszów, NIP:5170304196, REGON: 180483071.
2. Regulamin doładowania Rzeszowskiej Karty Miejskiej, zwany dalej „Regulaminem” określa warunki świadczenia usługi doładowania Rzeszowskiej Karty Miejskiej przez serwis internetowy, a w szczególności:
 - 1) wymagania niezbędne do korzystania z możliwości doładowania Rzeszowskiej Karty Miejskiej przez serwis internetowy;
 - 2) warunki zawierania i rozwiązywania umów doładowania Rzeszowskiej Karty Miejskiej;
 - 3) tryb postępowania reklamacyjnego dotyczącego doładowań on-line.

§2

Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

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. Występuje w dwóch rodzajach:
 - 1) 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;
 - 2) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe;
3. 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;
4. System Doładowania Karty (SDK) – należy przez to rozumieć serwis internetowy ebilet.erzeszow.pl, który jest publikowany w ramach witryny rtm.erzeszow.pl, umożliwiający zakup biletu z wykorzystaniem płatności elektronicznych;
5. doładowanie – należy przez to rozumieć zakup elektronicznego biletu okresowego lub punktów w ramach elektronicznej portmonetki;
6. 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 przejazdów ulgowych lub bezpłatnych;
7. 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 1,00 zł, a 0,01 punktu stanowi równowartość 1 grosza, następnie jednorazowa kwota doładowania elektronicznej portmonetki nie może być mniejsza niż 10,00 zł ilość punktów zgromadzonych na elektronicznej portmonetce nie może przekraczać 300 punktów o

równowartości 300,00 zł;

8. usługobiorca – należy przez to rozumieć użytkownika e-karty, nabywcę biletu elektronicznego w systemie SDK osobę fizyczną korzystającą z doładowania w serwisie internetowym SDK;
9. umowa – należy przez to rozumieć umowę doładowania e-karty zawartą pomiędzy Usługobiorcą a ZTM, wskutek złożenia przez Usługobiorcę zamówienia wybranego biletu oraz potwierdzenia przez ZTM realizacji zlecenia w formie wskazanej w niniejszym Regulaminie;
10. usługa przeniesienia – należy przez to rozumieć zapis zakupionego elektronicznego biletu okresowego lub punktów w ramach elektronicznej portmonetki na e-kartę/RKM za pomocą czytników zamontowanych w pojazdach komunikacji miejskiej (kasownik), w biletomatach lub w POP;
11. OPE – należy przez to rozumieć Operatora Płatności Elektronicznych;
12. podróżnym – rozumie się przez to osobę, która zawarła umowę przewozu lub osobę, która ma zamiar taką umowę zawrzeć jak i osobę, która nie jest zainteresowana zawarciem umowy, ale z różnych względów przebywa np. na dworcu, przystanku, czy w autobusie.

§3

Usługa doładowania karty przez serwis internetowy

ZTM świadczy usługę doładowania w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2013, poz. 1422 z późn. zm.). Dostępnymi formami płatności za doładowanie są szybkie przelewy bankowe oraz karty płatnicze.

§4

Warunki zawierania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną oraz ochrona danych osobowych

1. Zawarcie Umowy odbywa się za pośrednictwem serwisu internetowego SDK wraz z jednoczesną akceptacją Regulaminu przez Usługobiorcę.
2. Podróżny, w trakcie składania zamówienia, wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez ZTM (zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, Dz. U. 2014, poz. 1182). Dane osobowe Podróżnego będą przetwarzane w celu realizacji złożonego zamówienia, w tym wystawienia faktury i prowadzenia sprawozdawczości finansowej. Dane te są poufne i nie będą ujawniane osobom trzecim, z wyjątkiem sytuacji, gdy takie ujawnienie będzie konieczne z uwagi na powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§5

Realizacja usługi drogą elektroniczną

1. Warunkiem realizacji usługi przeniesienia jest wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez ZTM z podaniem w tytule przelewu kodu transakcji uzyskanego w SDK.
2. Usługa przeniesienia za pomocą kasownika w pojazdach komunikacji miejskiej oraz biletomatach stacjonarnych udostępniona zostanie po upływie maksymalnie 60 minut od momentu zarejestrowania płatności w systemie. Po dokonaniu transakcji usługa będzie dostępna w pojazdach komunikacji miejskiej (kasowniki, biletomaty) od 60 minut do 7 dni od momentu zaksięgowania płatności przez ZTM. Powyższe środki (bilet) można ponownie reaktywować w POP co powoduje przesyłanie danej transakcji na następny okres 7 dni.
3. Wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez ZTM w serwisie SDK e-bilet potwierdzony zostanie informacją przesłaną na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy.
4. Jednym doładowaniem można dokonać zakupu jednego wybranego biletu okresowego lub środków w ramach elektronicznej portmonetki.
5. Każde wykonanie usługi doładowania i przeniesienia może zostać potwierdzone w postaci

- wydruku strony internetowej, na której jest prezentowana informacja o przeniesieniu.
6. W celu otrzymania faktury VAT za bilet zakupiony w ramach doładowania, Usługobiorca powinien w terminie 7 dni od momentu zakupu zgłosić się do jednego z POP zlokalizowanych przy:
 - 1) ul. Grottgera 22, tel. 17 86 60 345,
 - 2) ul. Lisa Kuli 20, tel. 17 86 60 346,
 - 3) ul. Targowa 1, tel. 17 86 60 347,
 - 4) Galeria Nowy Świat, ul. Krakowska 20 tel. 17 748 13 48,
 - 5) C.H. Plaza Rzeszów, al. Rejtana 65, tel. 17 748 13 49,
 - 6) ul. Trembeckiego 3, tel. 17 86 60 360,
 7. 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 umowy. Dodatkowo zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1182 z późn. zm.):
 - 1) administratorem danych przekazanych w wyniku korzystania z SDK jest ZTM,
 - 2) dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji usług oferowanych przez ZTM i nie będą udostępniane innym odbiorcom,
 - 3) Usługobiorca posiada prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania.

§6

Proces rejestracji i zakupu

1. Warunkiem nabycia biletu jest prawidłowe wprowadzenie przez Podróżnego danych wymaganych przez SDK.
2. Do rejestracji konta wymagane jest posiadanie spersonalizowanej karty RTM (e-karty) wydanej przez ZTM oraz podanie w formularzu rejestracyjnym następujących danych:
 - 1) numer karty RKM,
 - 2) hasło do logowania się,
 - 3) adres email,
 - 4) hasło do weryfikacji (losowe cyfry z numeru PESEL),
 - 5) zaakceptować Regulamin przy użyciu pola wyboru o etykiecie „Akceptuj” umieszczonego na stronie rejestracji w SDK,
 - 6) po otrzymaniu automatycznego e-maila potwierdzającego rejestrację w serwisie Użytkownik powinien kliknąć na link zamieszczony w otrzymanej wiadomości e-mail w celu aktywowania swojego konta w SDK.
3. Akceptacja Regulaminu jest wymagana każdorazowo podczas zakupu.
4. Podróżny 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 POP.
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 Podróżnego przy rejestracji do SDK.
7. W momencie prawidłowego zakończenia procesu płatności Podróżnemu zostaje wysłany e-mail przez Operatora potwierdzający zaksięgowanie wpłaty za bilet. Zakup biletu zostaje w tym momencie sfinalizowany. Operacja przeniesienia środków na e-kartę opisana jest w Regulaminie Użytkowania Rzeszowskiej Karty Miejskiej.

§7

Płatność za bilet

1. Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.

2. Rodzaje i ceny biletów ustala Rada Miasta Rzeszowa.
3. Podróżny realizuje płatność za bilet za pomocą szybkiego przelewu elektronicznego - usługi płatności szybkim przelewem z dowolnego banku dostarczającego usługę tego typu, płatność wykonywana za pośrednictwem dostawcy usług szybkich płatności elektronicznych lub karty płatniczej.
4. ZTM nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Podróżnego numeru konta bankowego lub numeru karty płatniczej na innych stronach internetowych. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji szybkimi przelewami lub kartami płatniczymi przeprowadzonymi na stronach internetowych OPE odpowiada OPE.

§8

Prawa i obowiązki podróżnego

1. Usługobiorca zobowiązany jest:
 - 1) korzystać z SDK zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami,
 - 2) nie przenosić praw wynikających z zawarcia Umowy na osoby trzecie,
 - 3) podać prawdziwe dane osobowe,
 - 4) nie wykorzystywać SDK w celu dokonania czynów niedozwolonych.
2. Usługobiorca oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z SDK są prawdziwe i zgodne z jego wiedzą.
3. ZTM ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku naruszenia przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych bądź danych dotyczących szybkiego przelewu lub płatności kartą płatniczą.
4. Usługobiorca 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 zabronionego (oszustwo itp.) będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.

§9

Reklamacje

1. Składanie reklamacji dotyczących doładowań on-line można złożyć na adres e-mail reklamacje@ztm.erzeszow.pl lub w formie pisemnej na adres ZTM.
2. Przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi doładowania lub przeniesienia na e-kartę.
3. Usługobiorca może zgłosić reklamację w terminie 5 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
4. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
 - 1) okoliczność, iż doładowanie dotyczy e-karty nieprawidłowo wskazanej przez Usługobiorcę,
 - 2) powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych,
 - 3) inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania ZTM 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 ZTM zwraca się o ich uzupełnienie. Nie uzupełnienie w terminie 7 dni od wezwania skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji.
7. ZTM rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 30 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
8. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie ZTM informuje

o tym składającego reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.

§10 Zastrzeżenia

1. ZTM zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do SDK celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Informacje o braku dostępu do usługi będą publikowane na stronie rtm.erzeszow.pl lub ebilet.erzeszow.pl.
2. ZTM zastrzega sobie prawo nieprzyjęcia lub odrzucenia doładowania oraz do odmowy realizacji doładowania. W takim wypadku ZTM powiadomi Podróżnego 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 Podróżnemu.
4. 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.

§11 Postanowienia końcowe

Niniejszy Regulamin jest udostępniany w formacie pdf za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem rtm.erzeszow.pl oraz ebilet.erzeszow.pl.

DYREKTOR
Zarządu Transportu Miejskiego
w Rzeszowie

Anna Kowalska

Kierownik Działu
Sprzedaży, Kontroli i Klasyfikacji
Piotr Kalita

ADWOKAT
mgr Lukasz Marowski

p.o. Z - cy DYREKTORA
Zarządu Transportu Miejskiego
w Rzeszowie

Lukasz M. Ziackiewicz