

# **Regulamin korzystania z Biletu Elektronicznego w Miejskim Zakładzie Komunikacji w Krotoszynie Sp. z o.o.**

## **Rozdział 1.**

### **Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

1. Regulamin korzystania z Biletu Elektronicznego w Miejskim Zakładzie Komunikacji w Krotoszynie Sp. z o.o. określa warunki związane z użytkowaniem Biletu Elektronicznego, a w szczególności warunki jego:

- 1) uzyskania,
- 2) użytkowania,
- 3) doładowania,
- 4) kontroli.

#### **§ 2**

Regulamin obowiązuje na terenie Miasta i Gminy Krotoszyn oraz na terenie Gmin, z którymi Gmina Krotoszyn podpisała porozumienia międzygminne w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego.

#### **§ 3**

Ileokroć w regulaminie jest mowa o:

- 1) **MZK** – należy przez to rozumieć Miejski Zakład Komunikacji w Krotoszynie Sp. z o.o., świadczący usługi w zakresie publicznego transportu zbiorowego na obszarze określonym w § 2,
- 2) **Bilet Elektroniczny (e-bilet, EM-karta)** – elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów okresowych oraz informacji o uprawnieniach do ulg i przejazdów bezpłatnych,
- 3) **Kasa MZK** – należy przez to rozumieć komórkę organizacyjną MZK właściwą ds. przyjmowania wniosków o wydanie e-biletu i wydawania e-biletu, przyjmowanie reklamacji, sprzedaż biletów okresowych - siedziba **KASA MZK w Krotoszynie Sp. z o.o., ul. Kobierska 5, 63-700 Krotoszyn,**
- 4) **Karta zablokowana** – karta e-biletu nieaktywna w wyniku działania MZK w następstwie zgubienia, zniszczenia, kradzieży,
- 5) **Czytnik kontrolerski** – urządzenie na wyposażeniu osób upoważnionych do kontroli biletów okresowych służące do odczytywania informacji zakodowanych na e-bilecie.
- 6) **E-podróżnik** – platforma służąca do doładowania biletów miesięcznych on-line.

#### **§ 4**

1. E-bilet jest własnością MZK.
2. EM-karta jest plastikową kartą zbliżeniową, zawierającą w formie elektronicznej dane pasażera, szczegółowe dane dotyczące zakupionego biletu oraz informację o rejestracji karty w kursie z którego pasażer skorzystał.
3. E-bilet jest wydawany jako karta spersonalizowana (imienna).
4. E-bilet może być użytkowany wyłącznie przez osobę, której dane zostały zapisane na karcie.
5. Użytkownik e-bilet otrzymuje bezpłatnie (opłata za wydanie duplikatu – 10 zł).

6. W przypadku znalezienia e-biletu należy dostarczyć go do Kasy MZK.

## **Rozdział 2.**

### **Składanie wniosku i uzyskanie e-biletu**

#### § 5

1. E-bilet zostaje wydany na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez pasażera. Wzór wniosku znajduje się w Kasie MZK i na stronie internetowej: [mzk.krotoszyn.pl](http://mzk.krotoszyn.pl).
2. Wniosek o wydanie e-biletu należy złożyć osobiście w Kasie MZK.
3. Za osobę do 13-stego roku życia 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 ustawą o ochronie danych osobowych.
5. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek nie będzie rozpatrywany.
6. Dokumenty wymagane do wydania e-biletu:
  - 1) wypełniony wniosek,
  - 2) dokument tożsamości,
  - 3) dokument potwierdzający rodzaj uprawnienia (do ulg ustawowych) i czas jego obowiązywania (jeśli to konieczne).
7. Każdorazowa zmiana danych osobowych: nazwisko, imię, adres, ewentualne uprawnienia do ulgi wnioskodawca zgłasza w Kasie MZK w celu uaktualnienia danych osobowych zawartych na e-bilecie. Aktualizacja jest dokonywana po wypełnieniu wniosku oraz okazaniu dokumentu tożsamości i e-biletu.
8. Użytkownik powinien odebrać e-bilet nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty złożenia wniosku.
9. E-bilet wydawany jest wnioskodawcy, za okazaniem dokumentu potwierdzającego jego tożsamość i po pisemnym potwierdzeniu odbioru.
10. E-bilet odbiera się osobiście w Kasie MZK nie wcześniej niż w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia wniosku.
11. Użytkownik może zwrócić e-bilet w dowolnym czasie - za niewykorzystane bilety okresowe nie przysługuje zwrot środków.
12. Zwrot e-biletu może być dokonany tylko w kasie MZK.
13. Nowy e-bilet (duplikat) może być wydany na pisemny wniosek użytkownika w przypadku:
  - 1) zniszczenia lub uszkodzenia,
  - 2) zagubienia lub kradzieży (zgłoszonej w Kasie MZK).
14. Utracony e-bilet zostanie zablokowany w systemie nie później aniżeli 24 h od momentu zgłoszenia następnego dnia roboczego. Pasażer otrzymuje nowy e-bilet po złożeniu wniosku.
15. Dane zapisane na utraconym e-bilecie zostaną przeniesione na duplikat według salda e-biletu utraconego wykazywanego w systemie po 24 h od momentu zgłoszenia utraty.
16. W przypadku ujawnionej wady e-bilet można wymienić.
17. Zablokowany e-bilet można odblokować na pisemny wniosek właściciela złożony w Kasie MZK pod warunkiem nie wydania nowego e-biletu (duplikatu).

### **Rozdział 3.**

#### **Zasady doładowywania**

##### **§ 6**

1. Na e-bilecie można zapisać jeden ważny bilet okresowy.
2. Pierwsze doładowanie e-biletu odbywa się zawsze w kasie MZK.
3. Kolejne doładowania e-biletu można wykonać w Kasie MZK lub za pomocą platformy e-podróżnik dostępnej na stronie internetowej e-podroznik.pl oraz w formie widgetu na stronie mzk.krotoszyn.pl.
4. Każdorazowo po przeprowadzeniu doładowania w kasie MZK wydawany jest paragon, który jest podstawą składania ewentualnej reklamacji. Dokonując zakupu poprzez platformę e-podróżnik, bilet wysyłany jest w formie pliku PDF na adres email pasażera, który jest podstawą składania ewentualnej reklamacji.

### **Rozdział 4.**

#### **Zasady użytkowania**

##### **§ 7**

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

### **Rozdział 5.**

#### **Zasady kontroli**

##### **§ 8**

1. Kontrolę e-biletu mogą przeprowadzać wyłącznie osoby uprawnione przez MZK posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
2. **E- bilet jest spersonalizowany. Korzystać z niej może wyłącznie osoba, na którą został wydany.** W przypadku odstąpienia go innej osobie, kierowca autobusu lub kontroler ma prawo taką kartę zatrzymać, a pasażer który ją okazał traktowany będzie jak osoba jadąca bez zakupionego biletu.
3. E-bilet bez zapisanego na nim jakiegokolwiek ważnego biletu okresowego, bądź uprawnienia do przejazdów bezpłatnych nie uprawnia do przejazdu środkami komunikacji miejskiej.
4. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli e-biletu, zwane dalej czytnikiem.
5. Pasażer podczas kontroli udostępnia e-bilet kontrolującemu w celu odczytania zawartości.
6. Na ekranie czytnika kontrolerskiego z wynikiem kontroli wyświetlane są podstawowe informacje o zakodowanych danych dotyczących ważności e-biletu.
7. Czytnik sygnalizuje wynik kontroli:
  - 1) potwierdzenie ważności biletu okresowego normalnego,
  - 2) potwierdzenie ważności biletu okresowego ulgowego,
  - 3) brak ważnego biletu.

8. W przypadku stwierdzenia: blokady e-biletu, obecności e-biletu na liście kart zastrzeżonych lub faktu, że kontrolowany pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-biletu, kontroler ma prawo zatrzymać taki e-bilet i przekazać go do Kasy MZK celem wyjaśnienia sprawy.
9. W przypadku braku ważnego biletu okresowego bądź uprawnienia do przejazdu bezpłatnego kontroler wystawia druk opłaty dodatkowej zgodnie z odrębnymi przepisami.

## **Rozdział 6.**

### **Zasady reklamacji**

#### **§ 9**

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem e-biletu można składać w Kasie MZK.
2. Przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi doładowania przez MZK.
3. Składanie reklamacji odbywa się w formie pisemnej osobiście, na adres MZK lub na e-mail: [mzk@krotoszyn.pl](mailto:mzk@krotoszyn.pl)
4. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
  - 1) Okoliczność, iż doładowanie dotyczy e-biletu nieprawidłowo wskazanego przez Usługobiorcę,
  - 2) Inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania MZK nie odpowiada.
5. Reklamacja powinna zawierać dane Usługobiorcy, w tym adres do korespondencji, numer karty oraz opis zastrzeżeń, nr telefonu w przypadku potrzeby uzupełnienia reklamacji.
6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji MZK zwraca się o ich uzupełnienie. Nie uzupełnienie w terminie 7 dni od wezwania skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku wymiany e-biletu z uwagi na jej nieprawidłowe funkcjonowanie z przyczyn leżących po stronie MZK, pasażer nie uiszcza opłaty manipulacyjnej związanej z wystawieniem kolejnej karty. Warunkiem jest złożenie reklamacji w kasie MZK i pozostawienie uszkodzonej karty. W przypadku stwierdzenia, że nieprawidłowe działanie e-biletu jest spowodowane niewłaściwym użytkowaniem, reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie i wówczas przy wydaniu duplikatu pobierana jest opłata manipulacyjna.
8. MZK rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
9. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie MZK informuje o tym składającego reklamację, podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.

## **Rozdział 7.**

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 10**

1. MZK w Krotoszynie Sp. z o.o. zobowiązana jest do podania niniejszego regulaminu do powszechnej wiadomości w Kasie MZK oraz na stronie internetowej [www.mzk.krotoszyn.pl](http://www.mzk.krotoszyn.pl).
2. O wszelkich zmianach regulaminu MZK będzie powiadamiał poprzez zamieszczenie stosownej informacji w Kasie MZK i na stronie internetowej spółki.
3. Jeżeli użytkownik e-biletu w ciągu 14 dni od ukazania się informacji o zmianie regulaminu nie wniesie w formie pisemnej sprzeciwu w Kasie MZK uznaje się, iż akceptuje on nową treść regulaminu.

4. Wniesienie sprzeciwu traktowane będzie na równi z rezygnacją z korzystania z usługi e-biletu i zablokowaniem posiadanej karty.