

# REGULAMIN KARTY MIEJSKIEJ ZKKM

## § 1

### INFORMACJE OGÓLNE

1. Karta Miejska ZKKM, zwana w dalszej części Regulaminu „Kartą Miejską ZKKM” lub „Kartą” jest kartą zbliżeniową, z pamięciowym układem elektronicznym będącym nośnikiem informacji m.in. o zakupionych elektronicznych biletach okresowych i jednorazowych komunikacji miejskiej, której organizatorem jest Związek Komunalny „Komunikacja Międzygminna” w Chrzanowie zwany w dalszej części Regulaminu: ZKKM Chrzanów.
2. Karta Miejska ZKKM wydawana jest w formie spersonalizowanej, ze zdjęciem oraz imieniem i nazwiskiem posiadacza, a także numerem Karty, z której może korzystać wyłącznie osoba wskazana personalnie na Karcie.
3. Funkcjonalności Karty Miejskiej ZKKM:
  - 1) zakup biletu okresowego na przejazdy środkami komunikacji miejskiej organizowanej przez ZKKM Chrzanów,
  - 2) możliwość doładowania Elektronicznej Portmonetki,
  - 3) możliwość zakupu biletu jednorazowego lub czasowego w Kasownikach elektronicznych ZKKM w pojazdach komunikacji miejskiej organizowanej przez ZKKM Chrzanów,
  - 4) możliwość zapisania informacji o przysługujących ulgach lub uprawnieniach do bezpłatnych przejazdów.
4. Właścicielem Karty Miejskiej ZKKM jest ZKKM Chrzanów.
5. Pasażerów posługujących się Kartą Miejską ZKKM obowiązują wszystkie akty prawne dotyczące korzystania z komunikacji miejskiej organizowanej przez ZKKM Chrzanów.
6. Dla zachowania ważności Kart nie wolno ich łamać, zginać, uszkodzać mechanicznie (np. dziurkować lub obcinać), narażać na działanie wysokich temperatur, środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.

## § 2

### DEFINICJE

1. **Karta Miejska ZKKM (Karta)** – spersonalizowana elektroniczna karta zbliżeniowa będąca nośnikiem informacji o biletach i przysługujących ulgach w formie elektronicznej, wydawana przez ZKKM Chrzanów.
2. **Elektroniczna Portmonetka** zwana **e-Portmonetką** – funkcjonalność na Karcie Miejskiej ZKKM umożliwiająca opłacanie jednorazowych przejazdów w komunikacji miejskiej w Kasownikach elektronicznych ZKKM. Usługa jest aktywna w przypadku zgromadzenia na niej Punktów, o których mowa w pkt 12 poniżej.
3. **Kasownik elektroniczny ZKKM** - urządzenie w pojeździe komunikacji miejskiej z terminalem umożliwiającym płatności zbliżeniowe za pomocą Kart Miejskich ZKKM, zbliżeniowych kart płatniczych lub urządzeń mobilnych z funkcją NFC (m.in. telefonów komórkowych, zegarków itp.) do których przypisane są karty płatnicze, służące do zakupu biletu jednorazowego w pojeździe i przypisaniu go do Karty Miejskiej ZKKM, karty płatniczej lub urządzenia mobilnego z funkcją NFC.
4. **ZKKM Chrzanów** – Związek Komunalny „Komunikacja Międzygminna” w Chrzanowie z siedzibą przy Alei Henryka 20, 32-500 Chrzanów.
5. **Nośnik** – Karta Miejska ZKKM, karta płatnicza (bezstykowa) lub urządzenie mobilne z funkcją NFC (m.in. telefon komórkowy, zegarek itp.) do którego przypisana jest karta płatnicza, będące identyfikatorem biletu elektronicznego.

6. **Kontrakt** – elektroniczny bilet okresowy przypisany do Nośnika, zgodny z taryfą opłat określoną w obowiązującej uchwale Zgromadzenia Związku Komunalnego „Komunikacja Międzygminna” w Chrzanowie w sprawie ustalenia cennika opłat za przejazdy miejskim transportem zbiorowym organizowanym przez ZKKM Chrzanów lub punkty zasilające konto e-Portmonetki. Kontrakt obowiązuje wyłącznie w autobusach obsługujących linie komunikacyjne, których organizatorem jest ZKKM Chrzanów.
7. **BOK** - Biuro Obsługi Klienta zlokalizowane w siedzibie ZKKM Chrzanów i ewentualnie również w innym wyznaczonym punkcie realizujące usługi w zakresie przyjmowania i rozpatrywania wniosków o wydanie Karty Miejskiej ZKKM oraz wszelkich innych spraw związanych z Kartą, w tym reklamacji dotyczących obsługi Karty i przypisywanych do niej Kontraktów.
8. **Doładowanie** – uzupełnienie środków e-Portmonetki, co jest jednoznaczne z dokonaniem transakcji zakupu punktów.
9. **Użytkownik** – posiadacz Karty Miejskiej ZKKM.
10. **Serwis** – Portal pasażera – Serwis internetowej sprzedaży biletów okresowych oraz punktów na e-Portmonetkę obowiązujący w ZKKM Chrzanów, działający pod adresem: <https://kartamiejska.zkkm.pl/>
11. **Kodowanie biletu** – przypisanie Kontraktu do Nośnika.
12. **Punkty** – środki uzupełnione w e-Portmonetce na Karcie Miejskiej ZKKM w wyniku Doładowania, które zamieniane są podczas Kodowania biletu wg zasady: 1 punkt stanowi równowartość 1,00 zł i dziesiąta część punktu odpowiada dziesiątej części złotego, którą przelicza się odpowiednio np. doładowanie o wartości 20,00 zł powoduje, że w e-Portmonetce przybywa 20,00 Punktów, a Kodowanie (zakup) biletu o nominale 4,20 zł skutkuje pomniejszeniem środków zgromadzonych w e-Portmonetce o 4,20 Punktów.

### § 3

#### OGÓLNE WARUNKI WYDAWANIA KARTY MIEJSKIEJ ZKKM

1. Pierwsze wydanie Karty Miejskiej ZKKM jest nieodpłatne.
2. Warunkiem uzyskania Karty Miejskiej ZKKM jest złożenie wniosku, którego wzór określa **Załącznik nr 1** do Regulaminu. Wniosek można pobrać:
  - a. w BOK, w godzinach otwarcia,
  - b. ze strony internetowej [www.zkkm.pl](http://www.zkkm.pl)
  - c. lub wypełnić i przesłać elektronicznie bezpośrednio z Serwisu <https://kartamiejska.zkkm.pl/>
3. Zasady złożenia wniosku o wydanie Karty Miejskiej ZKKM w BOK:
  - a) należy dołączyć zdjęcie legitymacyjne w formacie 40mm x 50mm lub 35mm x 45mm (bez nakrycia głowy i okularów przeciwsłonecznych, portret na jednolitym tle z równomiernym oświetleniem twarzy). Zdjęcie przy odbiorze Karty Miejskiej ZKKM zostanie zwrócone,
  - b) składając wniosek należy okazać ważny dokument potwierdzający tożsamość celem weryfikacji danych zawartych we wniosku oraz dokument potwierdzający uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, jeśli wnioskodawca takie posiada,
  - c) warunkiem przyjęcia wniosku jest podpis wnioskodawcy, a dla osób w wieku poniżej 13 roku życia - podpis rodzica lub opiekuna prawnego pod zawartymi we wniosku oświadczeniami,
  - d) niekompletny, błędnie wypełniony lub nieczytelny wniosek nie będzie rozpatrywany.
4. Wniosek można wypełnić i przesłać elektronicznie bezpośrednio z Serwisu <https://kartamiejska.zkkm.pl/> wg następujących zasad:
  - a) złożenie wniosku tą drogą nie wymaga drukowania ani dostarczania w formie papierowej,
  - b) do wniosku należy dołączyć zdjęcie legitymacyjne w formacie 40mm x 50mm lub 35mm x 45mm (bez nakrycia głowy i okularów przeciwsłonecznych, portret na jednolitym tle z równomiernym oświetleniem twarzy) w jednym z następujących formatów plików: png, jpg, jpeg, bmp,

- c) przy odbiorze Karty Miejskiej ZKKM należy okazać ważny dokument potwierdzający tożsamość oraz dokument potwierdzający uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, jeśli wnioskodawca takie posiada.
5. Wnioski wysyłane drogą mailową nie będą realizowane.
  6. Karta Miejska ZKKM będzie wydana w BOK w terminie do 14 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadku podania przez wnioskodawcę we wniosku adresu e-mail, informacja o tym, że karta jest gotowa do odbioru, zostanie przesłana wnioskodawcy drogą elektroniczną.
  7. Kartę Miejską ZKKM może odebrać wnioskodawca lub osoba przez niego upoważniona na podstawie pisemnego upoważnienia (**Załącznik nr 2** do Regulaminu) po okazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość, za pisemnym potwierdzeniem odbioru.
  8. Karty Miejskiej ZKKM nie może odebrać osoba poniżej 13 roku życia. W jej imieniu kartę odbiera rodzic lub opiekun prawny.
  9. Okres ważności ulgi zapisanej na Karcie Miejskiej ZKKM uzależniony jest od okresu ważności dokumentów uprawniających do ulgi okazanych przy składaniu wniosku lub przy odbiorze Karty.
  10. Każdą zmianę danych osobowych lub innych informacji zapisanych na Karcie Miejskiej ZKKM należy niezwłocznie zgłosić w BOK w celu aktywowania tych zmian na Karcie. Aktualizacja tych danych jest dokonywana po wypełnieniu wniosku (**Załącznik nr 3** do Regulaminu), okazaniu dokumentu tożsamości oraz Karty Miejskiej ZKKM.
  11. Karta Miejska ZKKM wydawana jest wraz z zakupem dowolnego biletu okresowego lub doładowaniem e-Portmonetki środkami o wartości minimalnej 20,00 zł. Zasada ta nie dotyczy Karty wydawanej jedynie na potrzeby uprawnień do bezpłatnych przejazdów.
  12. Dostępными formami płatności za zakup biletu okresowego lub doładowanie e-Portmonetki są wyłącznie płatności elektroniczne.
  13. Zasady i warunki zakupu Kontraktu w Serwisie określone zostały w *Regulaminie korzystania z serwisu internetowej sprzedaży biletów okresowych oraz punktów na e-Portmonetkę obowiązującym w Związku Komunalnym „Komunikacja Międzygminna”*.

#### § 4

#### KARTA MIEJSKA ZKKM DLA OSÓB NIELETNICH

1. Za osobę niepełnoletnią wniosek o wydanie Karty, którego wzór określa **Załącznik nr 1** do Regulaminu, wypełnia, składa, podpisuje, a także odbiera rodzic lub opiekun prawny na zasadach ogólnych.
2. Osoby, które ukończyły 13 lat mogą samodzielnie prowadzić proces wydania i odbioru Karty Miejskiej ZKKM po okazaniu ważnej legitymacji szkolnej (wówczas ulga zostanie przypisana do Karty) lub innego dokumentu tożsamości.
3. Rodzic lub opiekun prawny może na swoim koncie Użytkownika w Serwisie internetowym, prowadzić sprawy Karty Miejskiej ZKKM swojego nieletniego podopiecznego.

#### § 5

#### ELEKTRONICZNY BILET OKRESOWY

1. Zakupu biletu okresowego na Kartę Miejską ZKKM można dokonać w BOK oraz za pośrednictwem Serwisu internetowego.
2. Przy zakupie elektronicznego biletu okresowego w BOK, po uregulowaniu należnej opłaty, bilet okresowy zapisywany jest na Karcie Miejskiej ZKKM w BOK przez pracownika ZKKM Chrzanów.
3. Przy zakupie elektronicznego biletu okresowego za pośrednictwem Serwisu internetowego, Użytkownik dokonuje płatności i zapisuje bilet zgodnie z zasadami i warunkami określonymi w

*Regulaminie korzystania z serwisu internetowej sprzedaży biletów okresowych oraz punktów na e-Portmonetkę obowiązującym w Związku Komunalnym „Komunikacja Międzygminna”.*

4. Dostępnyymi formami płatności za zakup biletu okresowego o którym mowa w pkt 1, są wyłącznie płatności elektroniczne.
5. Termin ważności i rodzaj zakupionego biletu okresowego można sprawdzić przy pomocy Kasownika elektronicznego ZKKM zamontowanego w pojeździe, w BOK oraz poprzez Serwis internetowy użytkowników Karty Miejskiej ZKKM.

## **§ 6**

### **ELEKTRONICZNA PORTMONETKA**

1. Każda Karta Miejska ZKKM posiada uruchomioną usługę e-Portmonetki aktywowaną w trakcie wydawania Karty Miejskiej ZKKM.
2. Za pomocą e-Portmonetki, poprzez Doładowanie, nabywa się Punkty (1 punkt stanowi równowartość 1,00 zł i dziesiąta część punktu odpowiada dziesiątej części złotego, którą przelicza się odpowiednio), które służą do opłacania w Kasownikach elektronicznych ZKKM jednorazowych przejazdów w komunikacji miejskiej jako proces Kodowania biletu.
3. Doładowanie jest zapisywane na Koncie Użytkownika w postaci Punktów, odpowiednio do wysokości dokonanej wpłaty.
4. e-Portmonetkę można doładować w BOK oraz poprzez Serwis internetowy na indywidualnym koncie Użytkownika.
5. Dostępnyymi formami płatności za doładowanie e-Portmonetki, o których mowa w pkt 4, są wyłącznie płatności elektroniczne.
6. Aby opłacić należność za przejazd Kartą Miejską ZKKM w Kasownikach elektronicznych ZKKM w pojazdach komunikacji miejskiej należy:
  - 1) wybrać rodzaj biletu na ekranie Kasownika elektronicznego ZKKM,
  - 2) przyłożyć Kartę Miejską ZKKM do czytnika w Kasowniku elektronicznym ZKKM,
  - 3) każda operacja przeprowadzona przy użyciu Kasownika elektronicznego ZKKM potwierdzona jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu i sygnałem dźwiękowym.
7. Łączna wartość środków zgromadzonych na e-Portmonetce nie może przekroczyć równowartości 100,00 zł w punktach.
8. Użytkownik Karty Miejskiej ZKKM może sprawdzić ilość zgromadzonych środków na e-Portmonetce w BOK oraz poprzez Serwis internetowy użytkowników Karty Miejskiej ZKKM.

## **§ 7**

### **DUPLIKAT KARTY MIEJSKIEJ ZKKM**

1. Użytkownik może posiadać jedną aktywną Kartę Miejską ZKKM.
2. Za wydanie duplikatu Karty pobiera się opłatę w wysokości 20,00 zł.
3. Duplikat Karty Miejskiej ZKKM wydaje się w przypadku zagubienia, zniszczenia lub kradzieży karty.
4. Duplikat Karty Miejskiej ZKKM, w przypadku zmiany nazwiska nadrukowanego na karcie, wydawany jest nieodpłatnie.
5. Składanie wniosku o wydanie duplikatu Karty odbywa się zgodnie z zasadami przedstawionymi w § 3 „Ogólne warunki wydawania Karty Miejskiej ZKKM”, po zwrocie Karty poprzedniej lub zastrzeżeniu Karty w przypadku jej braku.
6. Kartę można wymienić bezpłatnie w przypadku ujawnionej wady fabrycznej lub defektu niezależnego od Użytkownika, po zwróceniu Karty w celu jej anulowania.

## § 8

### KONTROLA KARTY MIEJSKIEJ ZKKM

1. Kontrolę biletu elektronicznego zakupionego na Karcie Miejskiej ZKKM mogą przeprowadzać wyłącznie osoby upoważnione przez ZKKM Chrzanów, które zobowiązane są posiadać w widocznym miejscu identyfikator służbowy.
2. W chwili rozpoczęcia kontroli biletów następuje blokada Kasowników elektronicznych ZKKM w pojeździe.
3. Użytkownik Karty Miejskiej ZKKM podczas przejazdu środkami komunikacji zbiorowej zobowiązany jest poddać Kartę Miejską ZKKM kontroli.
4. Kontrola Karty Miejskiej ZKKM polega na jej zbliżeniu do czytnika kontrolera. W przypadku nieprawidłowości kontroler udziela informacji o przyczynie nieważności Karty Miejskiej ZKKM lub nieważnym Kontrakcie przypisanym do niej i wystawia wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej.
5. W przypadku stwierdzenia: blokady Karty Miejskiej ZKKM, obecności Karty Miejskiej ZKKM na liście kart zastrzeżonych lub posługiwania się Kartą Miejską ZKKM przez osobę nieuprawnioną, kontroler ma prawo zatrzymać Kartę Miejską ZKKM i przekazać ją do ZKKM Chrzanów.

## § 9

### ZASTRZEGANIE WAŻNOŚCI KARTY MIEJSKIEJ ZKKM

1. Utratę i zastrzeżenie ważności Karty Miejskiej ZKKM z powodu zagubienia lub kradzieży można zgłosić:
  - 1) osobiście przez złożenie wniosku (**Załącznik nr 4** do Regulaminu),
  - 2) telefonicznie w BOK, w godzinach jego otwarcia,
  - 3) całodobowo za pośrednictwem Serwisu internetowego.
2. Zastrzeżenie Karty Miejskiej ZKKM może być dokonane na podstawie upoważnienia sporządzonego zgodnie z **Załącznikiem nr 2** do Regulaminu.
3. Zastrzeżenie telefoniczne Karty Miejskiej ZKKM może być dokonane po pozytywnej weryfikacji danych Użytkownika Karty.
4. W imieniu osób nieletnich zastrzeżenia Karty Miejskiej ZKKM dokonuje się wg zasad jak do wydania karty tej grupie Użytkowników.
5. Utracona karta zostanie zablokowana najpóźniej w kolejnym dniu roboczym po dniu zgłoszenia.
6. ZKKM Chrzanów nie odpowiada za utratę środków zgromadzonych na Karcie Miejskiej ZKKM od momentu zgłoszenia utraty Karty Miejskiej ZKKM do jej faktycznego zablokowania.
7. Pozostałe do wykorzystania bilety okresowe lub środki zapisane w e-Portmonetce z utraconej Karty Miejskiej ZKKM zostają przeniesione na duplikat Karty Miejskiej ZKKM wg salda po jej faktycznym zablokowaniu.

## § 10

### WARUNKI ODBLOKOWANIA KARTY MIEJSKIEJ ZKKM

1. Odblokowania zablokowanej Karty Miejskiej ZKKM można dokonać tylko osobiście w BOK w godzinach jego pracy po złożeniu wniosku (**Załącznik nr 5** do Regulaminu).
2. Odblokowanie Karty Miejskiej ZKKM może być dokonane po pozytywnej weryfikacji danych osobowych użytkownika Karty Miejskiej ZKKM.

## § 11

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Kartę Miejską ZKKM należy bezpiecznie przechowywać i użytkować podobnie jak inne karty tego typu (np. karty płatnicze).
2. Reklamacje związane z funkcjonowaniem Karty Miejskiej ZKKM należy składać w BOK lub za pośrednictwem Serwisu (wniosek stanowi **Załącznik nr 6** do Regulaminu).
3. Niedziałająca Karta Miejska ZKKM z ujawnionymi uszkodzeniami fizycznymi spowodowanymi niewłaściwym użytkowaniem nie podlega bezpłatnej wymianie.
4. Żądanie wystawienia faktury za dokonane płatności związane z Kartą (Kontrakt, opłata za duplikat) należy zgłaszać niezwłocznie w miejscu dokonywania płatności lub bezpośrednio na adres email operatora odpowiedzialnego za system płatności bezgotówkowych: [faktury@mera-serwis.pl](mailto:faktury@mera-serwis.pl)
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz obowiązujące uchwały Zgromadzenia i Zarządu ZKKM w Chrzanowie dostępne na [www.zkkm.pl](http://www.zkkm.pl). m.in. w sprawie:
  - 1) ustalenia cennika opłat za przejazdy miejskim transportem zbiorowym,
  - 2) ustalenia wykazu osób i dokumentów uprawniających do ulgi lub bezpłatnych przejazdów środkami miejskiego transportu zbiorowego,
  - 3) ustalenia przepisów porządkowych obowiązujących przy przewozie osób i bagażu podręcznego, roweru oraz zwierząt w autobusach sieci miejskiego transportu zbiorowego,
  - 4) Regulaminie korzystania z Portalu pasażera - Serwisu internetowego ZKKM z dostępem do sprzedaży biletów okresowych oraz punktów na e-Portmonetkę.

## § 12

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Podanie przez Klienta niezbędnych danych osobowych jest konieczne do wydania Karty Miejskiej ZKKM.
2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia 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), zwanego dalej „RODO”.
3. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Związek Komunalny „Komunikacja Międzygminna” w Chrzanowie, Aleja Henryka 20, 32-500 Chrzanów.
4. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych – e-mail: [iod@zkkm.pl](mailto:iod@zkkm.pl).
5. Celem przetwarzania danych osobowych jest wydanie Karty Miejskiej ZKKM, realizacja funkcjonalności Karty oraz żądania wystawienia faktury. Podstawą prawną przetwarzania danych jest: art. 6 ust. 1 lit. b, d i f RODO.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez ZKKM przez okres 5 lat od momentu wygaśnięcia ostatniego Kontraktu zakodowanego na Karcie, z wyjątkiem wizerunku, który zostanie usunięty niezwłocznie po wydaniu Karty.
7. Odbiorcami danych osobowych mogą być podmioty wspierające systemy informatyczne w celu obsługi Serwisu i Karty Miejskiej ZKKM (firma *Mera Systemy Sp. z o.o.* i firma *Mera-Serwis SGL sp. z o.o. S.K.A.*) oraz systemu do kontroli biletów i windykacji (firma *SYSTEMEG sp. z o.o.*). ZKKM Chrzanów administruje danymi osobowymi pozyskiwanymi w procesie personalizacji Karty Miejskiej ZKKM, pozostałymi danymi osobowymi niezbędnymi w procesie sprzedaży internetowej administruje Operator płatności elektronicznych.
8. Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec

przetwarzania, prawo do przenoszenia danych. Szczegółowe warunki możliwości realizacji ww. praw zawiera RODO.

9. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
10. Państwa dane osobowe co do zasady nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej: EOG). Mając jednak na uwadze usługi świadczone przez podwykonawców Administratora przy realizacji wsparcia dla usług teleinformatycznych oraz infrastruktury IT, Administrator może zlecać wykonanie określonych czynności bądź zadań informatycznych uznanym podwykonawcom działającym poza EOG co może powodować przekazanie danych poza obszar EOG. Poszczególne kraje spoza EOG, na terytorium których będą przetwarzane dane osobowe, zgodnie z decyzją Komisji Europejskiej zapewniają odpowiedni stopień ochrony danych osobowych zgodny ze standardami EOG.
11. Państwa dane osobowe nie będą wykorzystywane w celu zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym do profilowania, o którym mowa w art. 22 RODO.