

# REGULAMIN KORZYSTANIA z PORTALU PASAŻERA - SERWISU INTERNETOWEGO ZKKM

## § 1

### ZAKRES

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Portalu pasażera – Serwisu internetowej sprzedaży biletów okresowych oraz punktów na e-Portmonetkę za pośrednictwem strony <https://kartamiejska.zkkm.pl/> oraz zasady dokonywania płatności za ten zakup.
2. Akceptacja niniejszego regulaminu jest wymagana w celu dokonania zakupu biletów i punktów na e-Portmonetkę przez Serwis internetowy.

## § 2

### DEFINICJE

1. **Serwis** - Portal pasażera – Serwis internetowej sprzedaży biletów okresowych oraz punktów na e-Portmonetkę obowiązujący w ZKKM Chrzanów, działający pod adresem: <https://kartamiejska.zkkm.pl/>
2. **Klient** - osoba zarejestrowana w Serwisie (posiadająca login i hasło do Serwisu), korzystająca z Serwisu w celu zakupu biletów okresowych i/lub punktów na e-Portmonetkę, lub sprawdzenia historii dokonanych operacji, lub sprawdzenia innych informacji na temat Nośników, znajdujących się w Serwisie.
3. **ZKKM Chrzanów** – Związek Komunalny „Komunikacja Międzygminna” w Chrzanowie z siedzibą: Aleja Henryka 20, 32-500 Chrzanów.
4. **Karta Miejska ZKKM (Karta)** – spersonalizowana elektroniczna karta zbliżeniowa będąca nośnikiem informacji o biletach i przysługujących ulgach w formie elektronicznej, wydawana przez ZKKM 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. **Umowa zakupu** - umowa nabycia Kontraktu, zawierana pomiędzy Klientem i ZKKM Chrzanów.
8. **Operator** – firma odpowiedzialna za system płatności bezgotówkowych (operator płatności online) zajmująca się realizacją płatności w procesie zakupu Kontraktów za pomocą przelewów bankowych, kart płatniczych oraz BLIK-iem.
9. **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.
10. **Doładowanie** – uzupełnienie środków e-Portmonetki, co jest jednoznaczne z dokonaniem transakcji zakupu punktów
11. **Kodowanie** – przypisanie Kontraktu do Nośnika.
12. **Regulamin** - niniejszy regulamin, którego akceptacja wymagana jest w celu dokonania zakupu w formach Kontraktu w Serwisie.

13. **Historia Karty** - informacja o Nośniku oraz transakcjach dokonywanych z użyciem Nośnika.
14. **Sprzedawca** - świadczący usługę pośrednictwa w sprzedaży biletów na podstawie umowy z ZKKM Chrzanów: Mera-Serwis SGL Sp. z o.o. S.K.A. z siedzibą w Grodzisku Mazowieckim, ul. M. Langiewicza 16, NIP 529 179 77 43.

### § 3

#### OGÓLNE WARUNKI

1. ZKKM Chrzanów świadczy usługę polegającą na udostępnieniu Serwisu służącego do obsługi Kontraktów polegających na internetowym zakupie biletów oraz punktów do e-Portmonetki, które to czynności stanowią usługę świadczoną drogą elektroniczną.
2. Dostępными formami płatności za internetowy zakup biletu na Nośniku oraz doładowanie e-Portmonetki są wyłącznie płatności elektroniczne.
3. Klient za pośrednictwem Serwisu ma możliwość zakupu Kontraktu i sprawdzenia historii zakupów.
4. W celu dokonania zakupu Kontraktu lub sprawdzenia historii zakupowej za pośrednictwem Serwisu, Klient zobowiązany jest do rejestracji w Serwisie, zapoznania i zaakceptowania niniejszego Regulaminu.
5. Klient, akceptując Regulamin, wyraża zgodę na warunki w nim zawarte i ponosi odpowiedzialność za własne czynności wynikające z korzystania z Serwisu.
6. Klient korzysta z Serwisu w swoim imieniu. Jeśli czyni to w imieniu osoby trzeciej, oznacza to, że posiada ważne w świetle prawa pełnomocnictwo. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działanie bez pełnomocnictwa oraz w przypadku przekroczenia jego granic.
7. Zakupione bilety nie podlegają zwrotom.

### § 4

#### PROCES REJESTRACJI I ZAKUPU

1. Zakupu w formie Kontraktu w Serwisie dokonać można korzystając ze strony <https://kartamiejska.zkkm.pl/> przez całą dobę. ZKKM Chrzanów zastrzega sobie prawo do przerw w funkcjonowaniu Serwisu, wynikających z konieczności konserwacji systemów informatycznych.
2. Warunkiem zakupu Kontraktu jest prawidłowe wprowadzenie przez Klienta danych wymaganych przez Serwis.
3. Klient, który po raz pierwszy zamierza skorzystać z Serwisu powinien:
  - 1) zarejestrować się w Serwisie wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
    - a. imię i nazwisko,
    - b. PESEL,
    - c. datę urodzenia,
    - d. numer telefonu,
    - e. adres e-mail (login/identyfikator użytkownika w systemie),
    - f. hasło,
  - 2) zaakceptować Regulamin umieszczony na stronie rejestracji w Serwisie,
  - 3) po otrzymaniu automatycznego e-maila potwierdzającego rejestrację w Serwisie, Klient powinien kliknąć na odsyłacz zamieszczony w otrzymanej wiadomości e-mail w celu aktywowania swojego konta w Serwisie.
4. Klient może nabyć Kontrakt lub sprawdzić historię Nośnika po zalogowaniu się na swoim indywidualnym koncie. Do zalogowania niezbędne jest wpisanie loginu i hasła.
5. Zakup biletu okresowego składa się z następujących etapów:
  - 1) logowanie w Serwisie,
  - 2) wybór Nośnika, na którym ma być zakodowany bilet okresowy,

- 3) wybór rodzaju biletu,
  - 4) określenie daty początku ważności biletu okresowego,
  - 5) realizacja procesu płatności w Serwisie.
6. Zakup punktów na e-Portmonetkę składa się z następujących etapów:
- 1) logowanie w Serwisie,
  - 2) wybór doładowania,
  - 3) wybór kwoty doładowania,
  - 4) realizacja procesu płatności w Serwisie.
7. Klient, który będzie chciał otrzymać fakturę VAT informuje o tym fakcie zaznaczając w Serwisie odpowiednią ikonkę lub przekazuje zgłoszenie drogą e-mailową na adres [faktury@mera-serwis.pl](mailto:faktury@mera-serwis.pl) oraz podaje dane do wystawienia faktury VAT.
8. 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 Klienta przy rejestracji do Serwisu.

## § 5

### PŁATNOŚĆ

1. Cena Kontraktu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.
2. Rodzaje i ceny biletów okresowych ustalane są przez Zgromadzenie Związku Komunalnego „Komunikacja Międzygminna” w Chrzanowie.
3. Klient realizuje płatność za zakup w formie Kontraktu za pomocą jednej z dostępnych form płatności:
  - 1) karty płatniczej - płatność wykonywana za pośrednictwem Operatora - dostawcy usług płatności elektronicznych,
  - 2) szybkiego przelewu - usługa płatności szybkim przelewem z dowolnego banku dostarczającego usługę tego typu, płatność wykonywana za pośrednictwem Operatora - dostawcy usług płatności elektronicznych,
  - 3) opcja płatności BLIK-iem – płatność kodem z aplikacji swojego banku, płatność wykonywana jest za pośrednictwem Operatora - dostawcy usług płatności elektronicznych.
4. Dokonując płatności Klient musi posiadać kartę płatniczą lub konto w banku obsługującym usługę szybkiego przelewu i/lub uruchomioną usługę płatności BLIK-iem za pośrednictwem Operatora - dostawcy usług płatności elektronicznych oraz środki wystarczające do zapłaty za zakup w formie Kontraktu.
5. Transakcja, dla której nie zostanie wybrana jedna z możliwych form płatności, zostanie anulowana.
6. W przypadku braku potwierdzenia dokonania płatności przez Operatora płatności elektronicznych następuje automatyczne anulowanie transakcji.
7. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji, odpowiedzialność ponosi dostawca usług płatności elektronicznych.
8. ZKKM Chrzanów nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta numeru karty płatniczej oraz numeru konta bankowego na innych stronach internetowych. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji przeprowadzonych na stronach internetowych odpowiada Operator - dostawca usług płatności elektronicznych.
9. ZKKM Chrzanów i dostawca usług elektronicznych nie ponoszą odpowiedzialność za skutki podania przez Klienta nieprawidłowego numeru karty płatniczej, nieprawidłowego numeru konta bankowego lub nieprawidłowego kodu BLIK.
10. Dostawca usług płatności elektronicznych nie jest stroną ani w żaden inny sposób nie jest objęty skutkami prawnymi zawartej pomiędzy Klientem, a bankiem, umowy na podstawie, której za pośrednictwem banku Klient dokonuje płatności internetowych w ramach systemu płatności.

11. Dostawca usług płatności elektronicznych nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania banku, w szczególności za nieprzekazanie przez bank środków do dostawcy usług płatności elektronicznych we właściwym terminie, kwocie, z właściwymi danymi identyfikującymi środki.

## § 6

### KODOWANIE KONTRAKTU

1. Kontrakt zakupiony w Serwisie zostaje „przypisany” automatycznie do wybranego Nośnika powiązanego z kontem Klienta.
2. „Przypisanie” Kontraktu nastąpi po sfinalizowaniu zakupu Kontraktu w Serwisie.

## § 7

### PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA

1. Klient zobowiązany jest:
  - 1) korzystać z Serwisu zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami,
  - 2) nie przenosić praw, wynikających z zawarcia Umowy zakupu na osoby trzecie,
  - 3) podać prawdziwe dane osobowe oraz dane dotyczące płatności kartą płatniczą, szybkim przelewem lub BLIK,
  - 4) nie wykorzystywać Serwisu w celu dokonywania czynów niezgodnych z prawem.
2. Klient oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Serwisu są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą.
3. ZKKM Chrzanów ma prawo odstąpić od zawartego Kontraktu w przypadku naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych bądź danych dotyczących płatności.
4. Klient 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 zagrożonego przez ustawę (hacking, oszustwo itp.) będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.

## § 8

### REKLAMACJE

1. Wszystkie reklamacje dotyczące nabywania poprzez Serwis, w formie Kontraktów biletów okresowych i/lub e-Portmonetki, rozpatruje Biuro Obsługi Klienta w siedzibie ZKKM Chrzanów, Aleja Henryka 20, 32-500 Chrzanów.
2. W celu zgłoszenia reklamacji należy wypełnić formularz, którego wzór stanowi załącznik nr 6 do *Regulaminu Karty Miejskiej ZKKM*.
3. Do reklamacji należy dołączyć unikalny identyfikator transakcji oraz numer Nośnika.
4. Reklamacja zostanie rozpoznana w terminie 14 dni od dnia otrzymania jej przez Biuro Obsługi Klienta. O wyniku postępowania reklamacyjnego Klient zostanie powiadomiony wiadomością na adres e-mail podany w formularzu lub pocztą tradycyjną, jeśli adres e-mail nie został podany i również wówczas, gdy zgłoszenie reklamacji zostało doręczone osobiście lub pocztą tradycyjną.

## § 9

### ZASTRZEŻENIA

1. ZKKM Chrzanów zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do Serwisu celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.

2. ZKKM Chrzanów nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane okolicznościami, na które ZKKM Chrzanów 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.

## § 10

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa 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 Karty Miejskiej ZKKM.
2. Spory wynikające z niniejszego Regulaminu, których nie udało się rozwiązać między Klientem a ZKKM Chrzanów na drodze polubownej, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby ZKKM Chrzanów. Wszelka korespondencja, oświadczenia, zapisy i inna tego typu komunikacja słowna następować będzie w języku polskim.

## § 11

### 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 rejestracja w Serwisie, wydanie Karty Miejskiej ZKKM, realizacja funkcjonalności Karty, sprzedaż biletów oraz żądania wystawienia faktury. Podstawą prawną przetwarzania danych jest: art. 6 ust. 1 lit. b, d i f RODO.
6. 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.
7. Klientowi przysługuje prawo bezpośredniego wglądu do wprowadzonych danych w celu poprawienia danych osobowych, uprawnień do ulgi, terminu ważności ulgi itp.

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. Do klienta należy dbałość o zachowanie tajemnicy wszelkich informacji służących do jednoznacznej jego identyfikacji. ZKKM Chrzanów ani Operator nie ponoszą odpowiedzialności za skutki ujawnienia przez Klienta swoich danych osobowych osobom trzecim.
11. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących zasad zachowania poufności, praktyk stosowanych w Serwisie bądź korzystania z usług, należy kontaktować się z ZKKM Chrzanów.
12. Dane osobowe Klientów przetwarzane są zgodnie z przepisami prawa ochrony danych osobowych, o których mowa w §9 ust. 2 niniejszego Regulaminu, w systemie informatycznym, w którym zastosowano odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, zapewniające ochronę przetwarzanych danych zgodnie z wymaganiami określonymi w przepisach o ochronie danych osobowych oraz uwzględniają charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania danych zgodnie z wytycznymi Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Dostęp do danych mają jedynie osoby posiadające upoważnienia.
13. Informacje zawarte w logach systemowych, wynikające z ogólnych zasad połączeń realizowanych w Internecie (np. adres IP) są przez administratora danych wykorzystywane w celach technicznych związanych z administracją serwerów.
14. Dane osobowe Klientów 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.
15. Państwa dane osobowe nie będą wykorzystywane w celu zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym do profilowania, o którym mowa w art. 22 RODO.