

**REGULAMIN DOŁADOWANIA
OSTROWSKIEGO BILETU ELEKTRONICZNEGO
PRZEZ SERWIS INTERNETOWY**

Użyte pojęcia i definicje mają poniżej przedstawione znaczenie:

MZK – MIEJSKI ZAKŁAD KOMUNIKACJI SA w Ostrowie Wielkopolskim, ul. Lotnicza 30.

POP - Punkt Obsługi Pasażera – należy przez to rozumieć punkt prowadzący sprzedaż elektronicznych biletów okresowych lub doładowań elektronicznej portmonetki, przyjmujący wnioski o wydanie i wydający OBE, umożliwiający użytkownikom sprawdzenie stanu OBE oraz realizację spraw reklamacyjnych:

- **Ostrów Wielkopolski ul. Asnyka 8 (budynek HOLDIKOMU S.A)**

- **Ostrów Wielkopolski ul. Partyzancka 27 (budynek HOLDIKOMU S.A);**

PP – Punkt Personalizacji - należy przez to rozumieć punkt prowadzący personalizację OBE, sprzedaż elektronicznych biletów okresowych lub doładowań elektronicznej portmonetki, przyjmujący wnioski o wydanie i wydający OBE, umożliwiający użytkownikom sprawdzenie stanu OBE oraz realizację spraw reklamacyjnych:

- **Ostrów Wielkopolski ul. Lotnicza 30 (budynek MZK S.A.);**

Ostrowski Bilet Elektroniczny (E-BILET, OBE) – należy przez to rozumieć bezkontaktową, elektroniczną kartę będącą nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej w Ostrowie Wielkopolskim ,

SDB – system doładowań biletu - serwis internetowy w ramach witryny www.ostrowskibiletelektroniczny.pl umożliwiający zakup biletu z wykorzystaniem płatności elektronicznych,

Doładowanie – zakup elektronicznych biletów okresowych lub miesięcznych za wyjątkiem biletów miesięcznych z ulgą ustawową oraz zakup punktów przeznaczonych do zapłaty za przejazdy jednorazowe w pojazdach komunikacji miejskiej za pomocą SDB,

Regulamin – niniejszy dokument regulujący doładowanie OBE,

Usługobiorca/Klient – osoba fizyczna korzystająca z doładowania w serwisie internetowym SDB,

Umowa – umowa doładowania E-biletu zawarta pomiędzy Usługobiorcą, a MZK wskutek złożenia przez Usługobiorcę zamówienia wybranego biletu oraz potwierdzenia przez MZK realizacji zlecenia w formie wskazanej w niniejszym Regulaminie,

Usługa przeniesienia – zapis zakupionego za pomocą SDB biletu elektronicznego na OBE za pomocą kasownika w pojeździe MZK.

Przelewy24 – dostawca usług płatności elektronicznych – Dialcom 24 spółka z o.o.

§ 1

Usługa doładowania karty przez serwis internetowy

1. MZK świadczy usługę doładowania w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.).
2. Dostępными formami płatności za doładowanie są przelewy bankowe.
3. MZK nie udostępnia zakupu drogą elektroniczną biletów miesięcznych z ulgą ustawową.

§ 2

Warunki zawierania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną

1. Zawarcie Umowy odbywa się za pośrednictwem serwisu internetowego SDB.
2. Zawarcie Umowy nie jest możliwe w przypadku braku potwierdzenia zapoznania się i akceptacji Regulaminu przez Usługobiorcę.

§ 3

Realizacja usługi drogą elektroniczną

1. Warunkiem realizacji usługi przeniesienia jest wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez MZK z podaniem w tytule przelewu kodu transakcji uzyskanego w SDB.
2. Usługa przeniesienia za pomocą kasownika w pojazdach MZK udostępniona zostanie po upływie max. 24 godzin od zarejestrowania płatności na koncie rozliczeniowym wskazanym przez MZK.
3. Wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez MZK w serwisie SDB potwierdzony zostanie informacją przesłaną na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy.
4. Jednym doładowaniem można dokonać zakupu jednego wybranego biletu okresowego (miesięcznego) lub zakupu punktów przeznaczonych do zapłaty za przejazdy jednorazowe w pojazdach komunikacji miejskiej.
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 dokonania usługi przeniesienia zgłosić się do PP przy ul. Lotniczej 30 w Ostrowie Wielkopolskim.

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 doładowania. Dodatkowo zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych Dz.U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami:

- administratorem danych przekazanych w wyniku korzystania z SDB jest Miejski Zakład Komunikacji S.A. w Ostrowie Wielkopolskim ul. Lotnicza 30,
- dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji usług oferowanych przez SDB i nie będą udostępniane innym odbiorcom,
- Usługobiorca posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

§ 4

Proces rejestracji i zakupu

1. Warunkiem doładowania OBE przez serwis internetowy jest prawidłowe wprowadzenie przez Klienta danych wymaganych przez SDB.
2. Klient, który po raz pierwszy zamierza skorzystać z SDB powinien:
 - 1) zarejestrować się w Serwisie wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
 - a) numer OBE,
 - b) PESEL ,
 - c) hasło,
 - d) adres e-mail.
 - 2) zaakceptować Regulamin przy użyciu pola wyboru o etykiecie „Akceptuj” umieszczonego na stronie rejestracji w SDB.
 - 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 SDB.
3. Jeżeli zmieni się regulamin SDB, klient celem dalszego korzystania z serwisu zobowiązany jest zaakceptować zmieniony Regulamin.
4. Klient może nabyć bilet lub sprawdzić historię E-Biletu po zalogowaniu się na swoim indywidualnym koncie. Do zalogowania niezbędne jest wpisanie numeru karty i hasła podanego przy rejestracji.

5. Pierwszy bilet okresowy (miesięczny) klient nabywa w POP lub PP. W SDB klient może nabyć kolejny bilet zgodny z poprzednim. W przypadku zmiany parametrów biletu należy zgłosić się do POP lub PP.
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 Klienta przy rejestracji do SDB.
7. W momencie prawidłowego zakończenia procesu płatności Klientowi zostaje wysłany e-mail przez Operatora potwierdzający zaksięgowanie wpłaty za bilet. Zakup biletu zostaje w tym momencie sfinalizowany. Każdorazowe doładowanie on-line wymaga przeniesienia środków na e-bilet za pomocą kasownika w pojazdach MZK Ostrów Wielkopolski. Transakcja będzie dostępna w pojazdach najpóźniej 24 godziny od momentu zaksięgowania płatności. Operację przeniesienia doładowania na kartę należy wykonać nie później niż 14 dni od zaksięgowania płatności (po tym terminie, w celu realizacji doładowania, należy udać się do siedziby MZK w Ostrowie Wielkopolskim przy ul. Lotniczej 30). Realizacja doładowania internetowego za pomocą kasownika polega na dwukrotnym wciśnięciu klawisza "i" oraz wsunięciu e-biletu w boczną kieszeń. Kasownik sprawdzi czy są dostępne nowe doładowania dla danej karty, a następnie (jeżeli są) zapisze je na e-bilecie. Wynik operacji zostanie wyświetlony na ekranie kasownika.

§ 5

Płatność za bilet

1. Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.
2. Rodzaje i ceny biletów ustala Rada Miejska Ostrowa Wielkopolskiego na terenie miasta Ostrowa Wielkopolskiego oraz Zarząd MZK poza granicami miasta Ostrowa Wielkopolskiego.
3. Klient realizuje płatność za e-bilet za pomocą elektronicznego przelewu bankowego.
4. Dokonując płatności, Klient musi posiadać konto w banku obsługującym usługę płatności elektronicznych oraz środki wystarczające do zapłaty za bilet.
5. Dokonując płatności przez Klienta do ceny biletu zostanie doliczona prowizja w wysokości 1,9% od transakcji na rzecz operatora płatności Przelewy24.
6. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta numeru konta bankowego na innych stronach internetowych. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji szybkimi przelewami, przeprowadzonych na stronach internetowych Przelewy24, odpowiada firma Przelewy24.

7. Przelewy24 nie są stroną ani w żaden inny sposób nie są objęci skutkami prawnymi Umowy, którą zawiera Klient z bankiem, na podstawie której Klient za pośrednictwem banku stawia Przelewy24 do dyspozycji środki celem zapłaty MZK.
8. Przelewy24 nie ponoszą odpowiedzialności wobec Klienta za należyte wykonanie zobowiązania banku, w szczególności za przekazanie przez bank środków do Przelewy24 we właściwym terminie, kwocie, z właściwymi danymi identyfikującymi środki.

§ 6

Prawa i obowiązki klienta

1. Klient zobowiązany jest:
 - 1) korzystać z SDB 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, dane dotyczące płatności szybkim przelewem,
 - 4) nie wykorzystywać SDB w celu dokonania czynów niedozwolonych.
2. Klient oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z SDB są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą.
3. MZK ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych bądź danych dotyczących szybkiego przelewu.
4. Kupujący 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.

§ 7

Reklamacje

1. Składanie reklamacji dotyczących doładowań on-line odbywa się w formie pisemnej na adres MZK lub na e-mail marketing@mzk-ostrow.com.pl
2. Przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi doładowania lub przeniesienia przez MZK.

3. Usługobiorca może zgłosić reklamację w terminie 5 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
4. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
 - a. okoliczność, iż doładowanie dotyczy e-biletu nieprawidłowo wskazanego przez Usługobiorcę,
 - b. powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych,
 - c. 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 zgłaszanych 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. MZK rozpatruje reklamacje w terminie maksymalnie 14 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
8. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie MZK informuje o tym składającego reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.

§ 8

Zastrzeżenia

1. MZK zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do SDB celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Informacje o braku dostępu do usługi będą publikowane na stronie internetowej MZK.
2. MZK zastrzega sobie prawo nie przyjęcia lub odrzucenia doładowania oraz do odmowy realizacji doładowania. W takim wypadku MZK powiadomi Usługobiorcę 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 Usługobiorcy.
4. MZK 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 MZK nie miała 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.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem www.mzk-ostrow.com.pl
2. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie nie krótszym niż pięć dni po udostępnieniu zmienionego Regulaminu za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem www.mzk-ostrow.com.pl Usługi zamówione przed zmianą regulaminu zostaną zrealizowane na warunkach jakie były określone w momencie zaksięgowania wpłaty przez MZK.
3. Wszelkie informacje oraz pomoc pod numerem tel. 62 737 61 19, 62 737 61 17.