

REGULAMIN SYSTEMU DOŁADOWANIA TARNOWSKIEJ KARTY MIEJSKIEJ

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin Systemu Doładowania Tarnowskiej Karty Miejskiej, zwany dalej „Regulaminem SDK”, określa zasady korzystania z Systemu Doładowania E-karty, stanowiącego moduł Systemu Tarnowskiej Karty Miejskiej wdrożonego w ramach projektu nr: MRPO.01.02.00-12-054/10, pod nazwą „Platforma Zintegrowanych E-usług dla mieszkańców Tarnowa z elementami Karty Mieszkańca”.
2. Regulamin SDK stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą”.

§ 2. Definicje

Ilekróć w Regulaminie SDK jest mowa o:

- 1) **Bilecie okresowym** – rozumie się przez to bilet okresowy w rozumieniu uchwały Rady Miejskiej w Tarnowie w sprawie ustalenia cen urzędowych za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym w zakresie zadania o charakterze użyteczności publicznej w gminnych przewozach pasażerskich,
- 2) **Cenie E-biletu** – rozumie się przez to cenę brutto wybranego przez Usługobiorcę E-biletu,
- 3) **Duplikacie E-karty** – rozumie się przez to Duplikat E-karty wydany na warunkach określonych w Regulaminie Użytkowania Systemu Tarnowskiej Karty Miejskiej, stanowiącym załącznik do zarządzenia nr 165/2012 Prezydenta Miasta Tarnowa z dnia 02 maja 2012 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Użytkowania Systemu Tarnowskiej Karty Miejskiej,
- 4) **E-bilecie** – rozumie się przez to Bilet okresowy zapisany w postaci elektronicznej na E-karcie w wersji Premium, z tym że na jednej E-karcie w wersji Premium zapisane mogą być maksymalnie dwa E-bilety,
- 5) **E-karcie** – rozumie się przez to imienną, elektroniczną kartę miejską w wersji Premium lub Standard, działającą w ramach SKM,
- 6) **Rachunek bankowy Usługodawcy** – rachunek bankowy Usługodawcy dedykowane dla potrzeb SDK,
- 7) **Mieście** – rozumie się przez to Gminę Miasta Tarnowa z siedzibą w Tarnowie przy ul. Mickiewicza 2,
- 8) **Operacji przeniesienia** – rozumie się przez to bezpłatną operację polegającą na dokonaniu w Publicznym lub Prywatnym Punkcie Przeniesienia zapisu zakupionego E-biletu na E-kartę,
- 9) **PDU** – rozumie się przez to Punkty Dystrybucji Usług zlokalizowane w jednostkach miejskich wskazanych na stronie <http://www.ekarta.umt.tarnow.pl>,
- 10) **POK** – rozumie się przez to Punkty Obsługi Klienta zlokalizowane w miejscach wskazanych na stronie <http://www.ekarta.umt.tarnow.pl>,

- 11) **Prywatnym Punkcie Przeniesienia** – rozumie się przez to miejsce wyposażone w czytnik kart stykowych i dostęp do sieci Internet, w którym istnieje możliwość wykonania przez Usługobiorcę Operacji przeniesienia,
- 12) **Publicznym Punkcie Przeniesienia** – rozumie się przez to POK lub PDU, w którym istnieje możliwość wykonania przez Usługodawcę Operacji przeniesienia,
- 13) **SDK** – rozumie się przez to System Doładowania E-karty dostępny na stronie <http://www.sdk.umt.tarnow.pl/>,
- 14) **SKM** – rozumie się przez to System Tarnowskiej Karty Miejskiej,
- 15) **Umowie o świadczenie usługi drogą elektroniczną** - rozumie się przez to każdą zawartą pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie SDK, Umowę o świadczenie elektronicznie następujących usług:
 - a) usługi doładowania E-biletu lub,
 - b) usługi zablokowania E-karty z pomocą SDK lub,
 - c) usługi informacyjnej o E-karcie,
- 16) **Unikalny Numer Transakcji** - 8 cyfrowy numer umożliwiający automatyczne przypisanie wykonanej przez użytkownika płatności z daną transakcją
- 17) **Usługobiorcy** – rozumie się przez to Użytkownika E-karty korzystającego z SDK,
- 18) **Usługodawcy** – rozumie się przez to Miasto,
- 19) **ZKM** - rozumie się przez to Zarząd Komunikacji Miejskiej w Tarnowie z siedzibą przy ul. Bernardyńska 24, 33-100 Tarnów, adres e-mail zkm@zkm.tarnow.pl,

§ 3. Rodzaj usług świadczonych drogą elektroniczną w SDK

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu SDK Usługodawca świadczy w SDK na rzecz Usługobiorców następujące rodzaje usług:
 - 1) usługę doładowania E-biletu,
 - 2) usługę zablokowania E-karty,
 - 3) usługę informacyjną o E-karcie,zwanych dalej „Usługami elektronicznymi”, które są usługami świadczonymi drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy.
2. Usługodawca świadczy na rzecz Usługobiorców Usługi elektroniczne na warunkach szczegółowo określonych odpowiednio w załącznikach nr 1 - 3 do niniejszego Regulaminu SDK, na podstawie Umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Korzystanie przez Usługobiorcę z Usług elektronicznych jest bezpłatne.

§ 4. Warunki zawarcia i rozwiązania Umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną

1. Zawarcie Umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną odbywa się wyłącznie za pośrednictwem SDK.
2. W celu świadczenia Usług elektronicznych SDK korzysta z następujących danych osobowych Usługobiorcy:
 - 1) nazwiska i imion,
 - 2) numeru PESEL lub numeru innego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - 3) adresu zameldowania lub adresu do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zameldowania,
 - 4) adresów e-mail,zwanych dalej „danymi osobowymi na potrzeby SDK”.
3. Usługodawca może przetwarzać wymienione w ust. 2 dane osobowe Usługodawcy wyłącznie na potrzeby SDK.

4. Do zawarcia Umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną konieczne jest:
 - 1) zapoznanie się przez Usługobiorcę z postanowieniami Regulaminu SDK oraz jego akceptacja w SDK,
 - 2) wyrażenie w SDK przez Usługobiorcę zgody na przetwarzanie jego danych osobowych, o których mowa w ust. 2, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.).
5. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się na warunkach określonych odpowiednio w załącznikach nr 1 - 3 do niniejszego Regulaminu SDK.
6. Usługodawca ma prawo odstąpić od Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w przypadku naruszenia przez Usługobiorcę Regulaminu SDK, w szczególności w razie niepodania lub błędnego podania przez Usługobiorcę danych osobowych na potrzeby SDK lub wymaganych przez SDK informacji.

§ 5. Indywidualne konto Usługobiorcy i procedura zalogowania do SDK

1. W celu korzystania z Usług elektronicznych tworzone jest w SDK automatycznie indywidualne konto Usługobiorcy przypisane dla każdej wydanej E- karty, zwane dalej „Kontem”.
2. Z wyjątkiem usługi zablokowania E-karty za pomocą SDK, każdorazowy dostęp do Konta wymaga zalogowania się przez Usługobiorcę do SDK.
3. Przy pierwszym logowaniu się do SDK Usługobiorca zapoznaje się i akceptuje Regulamin SDK.
4. Zalogowanie się do Konta w SDK, po zmianie Regulaminu SDK, wymaga zapoznania się i akceptacji przez Usługobiorcę zmienionej wersji Regulaminu SDK.
5. W celu zalogowania się do SDK Usługobiorca podaje:
 - 1) numer E-karty,
 - 2) hasło dostępu do SDK, z tym że przy pierwszym logowaniu hasłem tym jest numer PESEL Usługobiorcy.
6. Po zalogowaniu się do SDK Użytkownik może w każdym czasie samodzielnie dokonać zmiany dotychczasowego hasła dostępu do SDK.
7. Hasłem dostępu do SDK może posługiwać się tylko Użytkownik E-Karty. Usługobiorca odpowiada za utrzymanie jego poufności.
8. W przypadku podejrzeń co do znajomości hasła dostępu do SDK przez osoby trzecie, Usługobiorca zobowiązany jest niezwłocznie dokonać jego zmiany.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z uzyskania przez osoby trzecie hasła dostępu do SDK.

§ 6. Prawa i obowiązki Usługobiorcy

1. Usługobiorca zobowiązany jest korzystać z SDK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu SDK oraz dobrymi obyczajami, a w szczególności zobowiązany jest do:
 - 1) zabezpieczenia hasła dostępu do SDK w sposób zapewniający zachowanie jego poufności,
 - 2) nieprzenoszenia praw wynikających z Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na osoby trzecie,
 - 3) podawania zgodnych z prawdą danych osobowych i informacji wymaganych przez SDK,
 - 4) niewykorzystywania SDK w celu dokonania czynów niedozwolonych.

2. Usługobiorca oświadcza, że wszelkie dane i informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z SDK są prawdziwe i zgodne z posiadaną przez niego wiedzą.
3. Usługobiorca oświadcza, że znane mu są konsekwencje cywilnoprawne i prawno-karne działań niezgodnych z obowiązującym porządkiem prawnym oraz przyjmuje do wiadomości, że o działaniach mających znamiona czynu zabronionego przez ustawę będą informowane właściwe organy, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.

§ 7. Reklamacje

1. Przedmiotem reklamacji może być wykonanie przez Usługodawcę Usługi elektronicznej niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w Regulaminie SDK.
2. Podstawy reklamacji nie mogą stanowić:
 - 1) okoliczności, iż usługa doładowania lub zablokowania dotyczyła E-karty błędnie wskazanej przez Usługobiorcę,
 - 2) skutki niezabezpieczenia przez Usługobiorcę hasła dostępu do SDK w sposób zapewniający zachowanie jego poufności,
 - 3) powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych, z których korzysta Usługobiorca, a które uniemożliwiają mu korzystanie z Usług elektronicznych,
 - 4) inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania Usługodawca nie odpowiada.
3. Usługobiorca może zgłosić reklamacje w terminie 14 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
4. Reklamacje mogą być zgłaszane:
 - 1) pocztą elektroniczną na adres e-mail ZKM,
 - 2) pisemnie na adres Usługodawcy lub ZKM,
 - 3) osobiście w siedzibie Usługodawcy lub ZKM.
5. Reklamacja powinna zawierać dane Usługobiorcy, w tym adres do korespondencji lub adres e-mail, numer E- karty oraz zwięzły opis przedmiotu reklamacji.
6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Usługodawca zwróci się do Usługobiorcy o ich uzupełnienie. Nieuzupełnienie danych lub informacji w terminie 7 dni od wezwania skutkować będzie pozostawieniem reklamacji bez rozpatrzenia, bez konieczności zawiadamiania o tym fakcie Usługobiorcy.
7. Usługodawca rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia, w formie pisemnej na adres podany przez Usługobiorcę w reklamacji.
8. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 7, Usługodawca informuje o tym składającego reklamacje podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas rozpatrzenia reklamacji.

§ 8. Zastrzeżenia dodatkowe

1. Usługodawca zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia dostępu do SDK celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub z innych ważnych powodów. Informacje o braku dostępu będą publikowane na stronie SDK lub ZKM.
2. W przypadku wystąpienia siły wyższej działanie SDK będzie zawieszane na okres co najmniej równy okresowi działania siły wyższej.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy wykonania danej Usługi elektronicznej. W takim wypadku Usługodawca powiadomi Usługobiorcę o odmowie jej dokonania i przyczynie tej odmowy.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu SDK, o ile ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynika z okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności mimo zachowania należytej staranności.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin SDK jest dostępny na stronie <http://www.ekarta.umt.tarnow.pl>, SDK oraz ZKM, a także na podmiotowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Miasta.
2. Usługobiorca może nieodpłatnie, w sposób nieograniczony pozyskiwać, odtwarzać i utrzymywać treść Regulaminu SDK.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu SDK w każdym czasie. O zmianach Regulaminu SDK Usługodawca będzie ogłaszał poprzez ich zamieszczenie na stronach wskazanych w ust. 1.
4. Niniejszy Regulamin oraz jego zmiany wchodzi w życie z dniem udostępnienia na podmiotowej stronie Biuletynu Informacji Publicznej Miasta, a każdorazowa zmiana Regulaminu SDK wymaga akceptacji przez Usługobiorcę w trakcie logowania do SDK.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem SDK mają zastosowanie przepisy Regulaminu Użytkownika Systemu Tarnowskiej Karty Miejskiej stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 165/2012 Prezydenta Miasta Tarnowa z dnia 02 maja 2012 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Użytkownika Systemu Tarnowskiej Karty Miejskiej oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.).

Świadczenie usługi doładowania E-biletu

I. Postanowienia ogólne

1. Usługa doładowania E-biletu dostępna jest jedynie dla Usługobiorców posiadających E-Kartę w wersji Premium.
2. Usługa doładowania E-biletu umożliwia Usługobiorcy doładowania w SDK E-biletu środkami pieniężnymi w kwocie stanowiącej równowartość aktualnej Ceny E-biletu.
3. Świadczenie Usługi doładowania E-biletu odbywa się na podstawie Umowy o świadczenie usługi doładowania E-biletu, po wyrażeniu przez Usługobiorcę zgody na przetwarzanie danych osobowych na potrzeby SDK.
4. Zawarcie Umowy o świadczenie usługi doładowania E-biletu następuje z chwilą dokonania przez Usługobiorcę wyboru w SDK E-biletu, na warunkach określonych w części II.
5. Po zawarciu Umowy o świadczenie usługi doładowania E-biletu Usługobiorca w celu dokonania Operacji przeniesienia, uiszcza Cenę E-biletu wybranego w SDK, na warunkach określonych w części III.
6. Do chwili dokonania Operacji przeniesienia Usługobiorca może w każdej chwili rozwiązać Umowę o świadczenie usługi doładowania E-biletu.
7. Wykonanie Umowy o świadczenie usługi doładowania E-biletu w SDK następuje z chwilą dokonania Operacji przeniesienia.

II. Wybór E-biletu w SDK

1. Po zalogowaniu się Usługobiorca wybiera E-bilet w SDK oraz podaje adres e-mail, na który przesyłane będą informacje dotyczące realizacji usługi doładowania E-biletu, zwany dalej „adresem e-mail”.
2. Zakończenie procedury wyboru E-biletu w SDK wymaga potwierdzenia przez Usługobiorcę dokonanego wyboru oraz wyrażenia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych na potrzeby SDK.
3. Po zakończeniu procedury wyboru E-biletu w SDK generowane są informacje niezbędne do zawarcia Umowy o świadczenie usługi doładowania E-biletu, w tym:
 - 1) Unikalny Numer Transakcji,
 - 2) numer Rachunku bankowego Usługodawcy,
 - 3) rodzaj wybranego E-bilet,
 - 4) Cena wybranego E-biletu.
4. Informacje, o których mowa w ust. 3 zostaną Usługobiorcy automatycznie wysłane przez SDK na adres e-mail. Podanie przez Usługobiorcę adresu e-mail jest jednoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na wysyłanie mu na ten adres e-mail informacji, o których mowa w ust. 3.

III. Zapłata Ceny E-biletu

1. Za dokonanie przez Usługobiorcę zapłaty Ceny E-biletu uważa się chwilę zaksięgowania na Rachunku bankowym Usługodawcy wpłaty środków pieniężnych stanowiących równowartość Ceny E-biletu wybranego przez Usługobiorcę w SDK. W celu otrzymania faktury Usługobiorca powinien zgłosić do kasy biletowej ZKM (ul. Krakowska 42) w terminach określonych przez obowiązujące przepisy prawa.

2. Zapłata Ceny E-biletu wybranego w SDK może nastąpić wyłącznie za pomocą przelewu bankowego na Rachunek bankowy Usługodawcy. Koszty przelewu ponosi wyłącznie Usługobiorca.
3. W tytule przelewu bankowego Usługobiorca zobowiązany jest podać wygenerowany przez SDK Unikalny Numer Transakcji, o którym mowa w części II ust. 3 pkt 1.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania podmiotu świadczącego na rzecz Usługobiorcy usługę przelewu bankowego, o którym mowa w ust. 2. Dotyczy to w szczególności nieprzekazania na Rachunek bankowy Usługodawcy we właściwym terminie lub we właściwej kwocie środków pieniężnych uiszczonych tytułem Ceny E-biletu, nieumieszczenia lub błędnego umieszczenia w tytule przelewu bankowego danych niezbędnych do wykonania Umowy o świadczenie usługi doładowania E-biletu, w tym danych wskazanych w części II ust. 3.
5. W przypadku, gdy kwota środków pieniężnych faktycznie wpłaconych tytułem Ceny E-biletu nie odpowiada kwocie środków pieniężnych zaksięgowanych z tego tytułu na Rachunku bankowym Usługodawcy, Usługobiorca zobowiązany jest zgłosić się osobiście do ZKM celem wyjaśnienia zaistniałych rozbieżności.
6. Środki pieniężne wpłacone tytułem Ceny E-biletu na Rachunek bankowy Usługodawcy w kwocie przekraczającej Cenę E-biletu wybranego przez Usługobiorcę są zwracane Usługobiorcy na jego żądanie w trybie opisanym w części dotyczącej Reklamacji.

IV. Operacja przeniesienia

1. Operacja przeniesienia może zostać wykonana dopiero po zaksięgowaniu na Rachunku bankowym Usługodawcy zapłaty Ceny E-biletu wybranego przez Usługobiorcę i po zmianie w SDK statusu transakcji na „Opłacona”.
2. Zmiana w SDK statusu transakcji na „Opłacona” następuje w kolejnym dniu roboczym następującym po dniu, w którym nastąpiło zaksięgowanie na Rachunku bankowym Usługodawcy środków pieniężnych wpłaconych przez Usługobiorcę tytułem zapłaty Ceny E-biletu.
3. Z chwilą zmiany w SDK statusu transakcji na „Opłacona” Usługobiorca otrzymuje na adres e-mail informację o możliwości dokonania Operacji przeniesienia.
4. Usługobiorca może dokonać Operacji przeniesienia w Publicznym Punkcie Przeniesienia lub w Prywatnym Punkcie Przeniesienia. Koszty związane z korzystaniem z Prywatnego Punktu Przeniesienia ponosi wyłącznie Usługobiorca.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Operacji przeniesienia przez Prywatny Punkt Przeniesienia.
6. Po dokonaniu Operacji przeniesienia Usługobiorca może pobrać z SDK jej potwierdzenie w postaci wydruku.

Świadczenie usługi zablokowania E-karty za pomocą SDK

1. Usługa zablokowania E-karty za pomocą SDK umożliwia Usługobiorcy dokonanie w SDK nieodwracalnej operacji uniemożliwiającej korzystanie z E-karty.
2. Świadczenie usługi zablokowania E-karty za pomocą SDK odbywa się na podstawie Umowy o świadczenie usługi zablokowania E-karty za pomocą SDK, po wyrażeniu przez Usługobiorcę zgody na przetwarzanie jego danych osobowych na potrzeby SDK.
3. Korzystanie z zablokowania E-karty za pomocą SDK nie wymaga logowania się przez Usługobiorcę do SDK.
4. Zawarcie Umowy o świadczenie usługi zablokowania E-karty za pomocą SDK wymaga podania przez Usługodawcę prawidłowego numeru PESEL Użytkownika E-karty lub numeru dokumentu tożsamości podanego przez Użytkownika przy odbiorze E-karty, a także hasła dostępu do SDK.
5. W razie zablokowania E-karty za pomocą SDK zapisany na E-karcie E-bilet, może zostać przeniesiony na Duplikat E-karty. Przeniesienie E-biletu na wydany Duplikat E-karty wymaga osobistego stawiennictwa Użytkownika E-karty w siedzibie ZKM.
6. Umowa o świadczenie usługi zablokowania E-karty za pomocą SDK rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z chwilą skutecznego zablokowania E-karty w SDK.

Świadczenie usługi informacyjnej o E-karcie

1. Usługa informacyjna o E-karcie umożliwia uzyskanie przez Usługobiorcę za pośrednictwem SDK informacji o E-karcie, w tym o:
 - 1) czynnościach dokonanych w SDK,
 - 2) zapisanych E-biletach,
 - 3) stanie Konta E-portmonetki,
 - 4) stanie punktów lojalnościowych.
2. Świadczenie usługi informacyjnej o E-karcie odbywa się na podstawie Umowy o świadczenie usługi informacyjnej o E-karcie.
3. Zawarcie Umowy o świadczenie usługi informacyjnej o E-karcie następuje z chwilą zalogowania się przez Usługobiorcę do SDK.
4. Umowa o świadczenie usługi informacyjnej o E-karcie-rozwija się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z chwilą opuszczenia przez Użytkownika Konta w SDK.