Regulamin internetowej sprzedaży biletów.

1. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia i definicje mają poniżej przedstawione znaczenie:
	* 1. Aktywacja – zapis (transfer) biletu elektronicznego na Karcie eMZetKa lub zapis doładowania e-portmonetki - za pomocą interaktywnego terminala w POK lub czytnika w pojeździe Komunikacji Miejskiej;
		2. E-portmonetka – aplikacja na Karcie eMZetKi umożliwiająca w szczególności opłacanie jednorazowych przejazdów w publicznym transporcie zbiorowym miasta Kędzierzyn-Koźle
		3. Karta eMZetKi / eMZetKa – elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych okresowych oraz e-portmonetki;
		4. Klient / Użytkownik – osoba fizyczna / osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupu biletu Komunikacji Miejskiej lub doładowania e-portmonetki w Portalu Pasażera;
		5. Komunikacja Miejska – przewozy świadczone w publicznym transporcie zbiorowym miasta Kędzierzyn-Koźle, w ramach regularnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy;
		6. Konto użytkownika – elektroniczne konto zakładane przez Użytkownika w trakcie rejestracji wniosku o wydanie Karty eMZetKi w wyniku wypełnienia odpowiednich pól formularza zawierających dane Użytkownika, umożliwiające w szczególności edycję danych osobowych Użytkownika, zastrzeżenie Karty eMZetKi, złożenie wniosku o duplikat Karty eMZetKi, sprawdzenie statusu wniosku, po uprzednim zalogowaniu na stronie internetowej emzetka.mzkkk.pl;
		7. MZK – Miejski Zakład Komunikacyjny w Kędzierzynie-Koźle Sp. z o.o., ul. Kozielska 2, 47224 Kędzierzyn-Koźle;
		8. POK - Punkt Obsługi Klienta pełniący funkcję punktu sprzedaży, punktu informacyjnego oraz umożliwiający obsługę wniosków i wydawanie Kart eMZetKi;
		9. Portal pasażera - serwis internetowy w ramach portalu internetowego emzetka.mzkkk.pl umożliwiający zakup biletu okresowego lub doładowanie e-portmonetki z wykorzystaniem płatności elektronicznych;
		10. Regulamin – niniejszy dokument;
		11. Taryfa - cennik opłat obowiązujący w Komunikacji Miejskiej.
2. Postanowienia ogólne
	1. MZK świadczy usługi polegające na udostępnieniu Portalu Pasażera służącego:
		1. obsłudze internetowej sprzedaży biletów;
		2. umożliwiającego doładowanie e-portmonetki środkami,

które to czynności stanowią usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2019 r. poz. 123 ze zm.).

* 1. Dostępnymi formami płatności za internetowy zakup biletu na Kartę eMZetKi oraz doładowanie e-portmonetki są wyłącznie płatności elektroniczne.
	2. Korzystanie z internetowego zakupu biletów możliwe jest wyłącznie dla posiadaczy Kart eMZetKi.
	3. Zasady rejestracji w systemie biletu elektronicznego eMZetKa, warunki posiadania Karty eMZetKi, zasady działania i obsługi e-portmonetki w Komunikacji Miejskiej, sposób obsługi konta Klienta w systemie itp. opisane są w regulaminie Karty eMZetKi .
1. Warunki zawierania umowy.
	1. Zawarcie umowy odbywa się wyłącznie za pośrednictwem Portalu Pasażera dla zarejestrowanych Użytkowników systemu biletu elektronicznego eMZetKa.
	2. Zawarcie Umowy możliwe jest wyłącznie w przypadku potwierdzenia przez Klienta faktu zapoznania się i akceptacji Regulaminu.
	3. Każdorazowo można dokonać zakupu wybranych biletów i / lub doładowania e-portmonetki.
	4. Zakupiony przez stronę emzetka.mzkkk.pl bilet oraz doładowanie konta e-portmonetki przed użyciem wymagają uprzedniej Aktywacji na Kartę eMZetKi.
	5. Aktywacji dokonuje się za pomocą terminala w POK lub za pomocą kasownika w pojazdach Komunikacji Miejskiej.
	6. Korzystanie z usług przewozowych Komunikacji Miejskiej bez Aktywacji jest równoznaczne z brakiem posiadania ważnego biletu i stanowi podstawę do nałożenia opłaty dodatkowej.
2. Płatność.
	1. Klient po zalogowaniu się w systemie biletu elektronicznego eMZetKa:

1) wybiera opcję zakupu biletu okresowego i określa rodzaj biletu, którego zakupu chce dokonać, wskazuje okres na jaki kupowany bilet ma być ważny; 2) wybiera opcję doładowania e-portmonetki i określa kwotę doładowania.

* 1. Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.
	2. Wartość doładowania e-portmonetki określa się w złotych polskich (PLN).
	3. Rodzaje i ceny biletów komunikacji miejskiej określone są w Taryfie.
	4. Klient realizuje płatność za bilet / doładowanie karty za pomocą jednej z aktualnie dostępnych dla klientów w Portalu Pasażera form płatności:
		+ 1. karta płatniczą, płatność wykonywana jest za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych;
			2. szybkiego przelewu, usługi płatności szybkim przelewem z banku dostarczającego usługę tego typu, płatność wykonywana jest za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych.
	5. Dokonując płatności, Klient winien posiadać kartę płatniczą lub konto w banku obsługującym usługę szybkiego przelewu za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych oraz środki umożliwiające dokonanie zapłaty.
	6. MZK zastrzega sobie możliwość wprowadzenia płatności kartą w późniejszym okresie w zależności od postanowień umowy z operatorem płatności internetowych. Lista płatności oraz obsługiwanych banków aktualizowana jest na bieżąco na stronie internetowej emzetka.mzkkk.pl.
	7. Transakcja, w której nie zostanie wybrana jedna z możliwych form płatności, nie zostanie dokonana.
	8. W przypadku braku potwierdzenia dokonania płatności przez operatora płatności elektronicznych następuje automatyczne anulowanie transakcji.
	9. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji odpowiedzialność ponosi dostawca usług płatności elektronicznych.
	10. MZK i dostawca usług elektronicznych nie ponoszą odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawidłowego numeru karty płatniczej lub nieprawidłowego numeru konta bankowego.
	11. 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.
	12. Dostawca usług płatności elektronicznych nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za nie wykonanie 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.
	13. MZK nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta w przypadku niedokonania Aktywacji biletu na Karcie eMZetKi i nie zwraca w całości ani w części równowartości zakupionego biletu w wypadku niedokonania Aktywacji w czasie obowiązywania biletu, nawet w przypadku braku korzystania z usług komunikacji miejskiej.
	14. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za brak Aktywacji biletu na Karcie eMZetKi.
	15. MZK nie zwraca nabywcy w całości, ani w żadnej części kwoty wpłaconej tytułem ceny w wypadku zakupu biletów okresowych i braku ich Aktywacji w okresie obowiązywania biletu

(brak korzystania z zakupionego biletu). Wszelkie negatywne skutki braku aktywacji obci ążają Klienta.

* 1. W celu otrzymania faktury VAT za zakupiony przez portal pasażera bilet, klient powinien w terminie do 15 dni od momentu dokonania zakupu biletu zgłosić się do POK.
	2. Otrzymanie faktury VAT z e-portmonetki jest możliwe dopiero po wykorzystaniu środków na opłacenie przejazdu w komunikacji miejskiej. Fakturę VAT Klient może otrzymać po zakończeniu 30 dniowego okresu rozliczeniowego.
1. Obowiązki Klienta.
	1. Klient zobowiązany jest:
		* 1. korzystać z Portalu Pasażera zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami;
			2. nie przenosić praw wynikających z zawarcia Umowy na osoby trzecie;
			3. podać prawdziwe dane osobowe, dane dotyczące płatności kartą płatniczą lub szybkim przelewem;
			4. nie wykorzystywać Portalu Pasażera w celu dokonania czynów niedozwolonych.
	2. Konto klienta może być zablokowane a Klient może ponosić odpowiedzialność odszkodowawczą w przypadku nadużyć w korzystaniu przez klienta z konta, np.: działań niezgodnych z przeznaczeniem konta albo prowadzących do jego nieprawidłowego działania, strat finansowych lub utraty przychodów.
	3. Akceptując postanowienia regulaminu klient przyjmuje do wiadomości i oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Portalu Pasażera, w tym dane osobowe, dane wykorzystywanie do obsługi płatności są prawdziwe i zgodne z jego najlepsza wiedzą.
	4. Akceptując postanowienia regulaminu klient przyjmuje do wiadomości i oświadcza, że znane mu są konsekwencje prawne działań niezgodnych z powszechnie obowiązującym prawem oraz przyjmuje do wiadomości, że o działaniach mających znamiona czynów niedozwolonych będą informowane właściwe organy ścigania.
2. Aktywacja.

Aktywacja następuje za pomocą terminala w POK lub kasownika w pojeździe Komunikacji Miejskiej i jest możliwa do przeprowadzenia po upływie dwóch godzin od daty potwierdzenia operacji przez dostawcę usług elektronicznych. Aktywacji w pojeździe należy dokonać do 7 dni od zakupu biletu lub wpłaty środków na e-portmonetkę. Po tym okresie aktywacja będzie możliwa tylko w Punktach Obsługi Klienta.

1. Reklamacje.
	1. Składanie reklamacji odbywa się za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie emzetka.mzkkk.pl oraz w MZK.
	2. Przedmiotem reklamacji może być nieprawidłowość lub bezskuteczność procesu zakupu biletu lub doładowania e-portmonetki przez sieć Internet.
	3. Klient może zgłosić reklamację w terminie 7 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
	4. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
		1. okoliczność, iż doładowanie dotyczy Karty eMZetKi nieprawidłowo wskazanej przez Klienta;
		2. powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych;
		3. inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania MZK nie odpowiada.
	5. Reklamacja powinna zawierać dane klienta, w tym adres do korespondencji, nr Karty eMZetKi oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń.
	6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji MZK zwraca się o ich uzupełnienie. Nieuzupełnienie w terminie 7 dni od wezwania skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji.
	7. MZK rozpatruje reklamację w terminie 30 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.
	9. W przypadku w którym zakupiony bilet lub doładowanie e-portmonetki nie będą dostępne do przeprowadzenia aktywacji w czytniku w pojeździe w czasie wskazanym w pkt. 6, a na pasażera z powodu braku biletu lub środków na e-portmonetce nałożona zostanie opłata dodatkowa, opłata ta zostanie po złożeniu przez pasażera reklamacji anulowana.
2. Zastrzeżenia.
	1. MZK zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia dostępu do Portalu Pasażera, celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
	2. MZK zastrzega sobie, w sytuacjach innych niż opisane w pkt. 5.1. – 5.4., prawo nieprzyjęcia, odmowy realizacji lub odrzucenia transakcji. W takim wypadku MZK powiadomi Klienta o odmowie i jej przyczynie.
	3. Błędnie zdefiniowane zlecenia doładowania konta e-portmonetki lub takie których potwierdzenie nie będzie możliwe, mogą nie zostać zrealizowane. Wpłacone środki zostaną zwrócone na rachunek bankowy Klienta z którego dokonano płatności.
	4. MZK nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu w wypadku, gdy wystąpiło ono na skutek siły wyższej lub wyłącznie z winy klienta / osoby trzeciej, za których działania MZK nie odpowiada. W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie usługi zostanie zawieszone na okres równy okresowi działania siły wyższej.
3. Odstąpienie od umowy

MZK ma prawo odstąpić od umowy w przypadku naruszenia przez Klienta Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych bądź danych dotyczących karty płatniczej lub szybkiego przelewu internetowego.

1. Postanowienia końcowe
	1. Wszelkie dane osobowe zebrane przez MZK w ramach sprzedaży biletów będą przetwarzane w celu realizacji umowy sprzedaży biletów i doładowań konta e-portmonetki, niezbędnego kontaktu z Klientem oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania Portalu Pasażera, zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018.1000 ze zm.).
	2. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, do ich poprawiania i usuwania.
	3. Administratorami danych osobowych są: 1) Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle oraz 2) MZK.
	4. Regulamin jest dostępny dla każdego klienta za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem emzetka.mzkkk.pl.
	5. Regulamin może zostać zmieniony przez MZK w każdym czasie bez podania przyczyn. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie nie krótszym niż pięć dni po udostępnieniu zmienionego regulaminu za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem emzetka.mzkkk.pl.
	6. Usługi zamówione przed zmianą Regulaminu zostaną zrealizowane na warunkach jakie były określone w momencie zaksięgowania wpłaty przez MZK.