

## 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](http://emzetka.mzkkk.pl);
  - 7) **MZK** – Miejski Zakład Komunikacyjny w Kędzierzynie-Koźle Sp. z o.o., ul. Kozielska 2, 47-224 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](http://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**
  - 2.1. 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.).
  - 2.2. Dostępnyymi formami płatności za internetowy zakup biletu na Kartę eMZetKi oraz doładowanie e-portmonetki są wyłącznie płatności elektroniczne.
  - 2.3. Korzystanie z internetowego zakupu biletów możliwe jest wyłącznie dla posiadaczy Kart eMZetKi.
  - 2.4. 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 .
3. **Warunki zawierania umowy.**
  - 3.1. Zawarcie umowy odbywa się wyłącznie za pośrednictwem Portalu Pasażera dla zarejestrowanych Użytkowników systemu biletu elektronicznego eMZetKa.
  - 3.2. Zawarcie Umowy możliwe jest wyłącznie w przypadku potwierdzenia przez Klienta faktu zapoznania się i akceptacji Regulaminu.
  - 3.3. Każdorazowo można dokonać zakupu wybranych biletów i / lub doładowania e-portmonetki.

- 3.4. Zakupiony przez stronę emzetka.mzkkk.pl bilet oraz doładowanie konta e-portmonetki przed użyciem wymagają uprzedniej Aktywacji na Kartę eMZetKi.
- 3.5. Aktywacji dokonuje się za pomocą terminala w POK lub za pomocą kasownika w pojazdach Komunikacji Miejskiej.
- 3.6. Korzystanie z usług przewozowych Komunikacji Miejskiej bez Aktywacji jest równoznaczne z brakiem posiadania ważnego biletu i stanowi podstawę do nałożenia opłaty dodatkowej.

#### **4. Płatność.**

- 4.1. 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.
- 4.2. Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.
- 4.3. Wartość doładowania e-portmonetki określa się w złotych polskich (PLN).
- 4.4. Rodzaje i ceny biletów komunikacji miejskiej określone są w Taryfie.
- 4.5. 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.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. Transakcja, w której nie zostanie wybrana jedna z możliwych form płatności, nie zostanie dokonana.
- 4.9. W przypadku braku potwierdzenia dokonania płatności przez operatora płatności elektronicznych następuje automatyczne anulowanie transakcji.
- 4.10. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji odpowiedzialność ponosi dostawca usług płatności elektronicznych.
- 4.11. MZK i dostawca usług elektronicznych nie ponoszą odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawidłowego numeru karty płatniczej lub nieprawidłowego numeru konta bankowego.
- 4.12. 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.
- 4.13. 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.
- 4.14. 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.
- 4.15. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za brak Aktywacji biletu na Karcie eMZetKi.
- 4.16. 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 obciążają Klienta.

- 4.17. 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.
- 4.18. 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.

## **5. Obowiązki Klienta.**

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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 wykorzystywane do obsługi płatności są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą.
- 5.4. 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.

## **6. 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.

## **7. Reklamacje.**

- 7.1. Składanie reklamacji odbywa się za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie [emzetka.mzkkk.pl](http://emzetka.mzkkk.pl) oraz w MZK.
- 7.2. Przedmiotem reklamacji może być nieprawidłowość lub bezskuteczność procesu zakupu biletu lub doładowania e-portmonetki przez sieć Internet.
- 7.3. Klient może zgłosić reklamację w terminie 7 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
- 7.4. 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.
- 7.5. Reklamacja powinna zawierać dane klienta, w tym adres do korespondencji, nr Karty eMZetKi oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń.
- 7.6. 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.
- 7.7. MZK rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.

- 7.8. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie MZK informuje o tym składającą reklamę podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.
- 7.9. 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.

#### **8. Zastrzeżenia.**

- 8.1. MZK zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia dostępu do Portalu Pasażera, celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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 zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.

#### **9. 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.

#### **10. Postanowienia końcowe**

- 10.1. 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.).
- 10.2. Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, do ich poprawiania i usuwania.
- 10.3. Administratorami danych osobowych są:
  - 1) Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle oraz
  - 2) MZK.
- 10.4. Regulamin jest dostępny dla każdego klienta za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem [emzetka.mzkkk.pl](http://emzetka.mzkkk.pl).
- 10.5. 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](http://emzetka.mzkkk.pl).
- 10.6. Usługi zamówione przed zmianą Regulaminu zostaną zrealizowane na warunkach jakie były określone w momencie zaksięgowania wpłaty przez MZK.