

**Słownik pojęć użytych w regulaminie:**

1. Karta Miejska (e-bilet) - bezkontaktowy, elektroniczny bilet będący nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej w Nowym Sączu. E-bilet występuje w dwóch rodzajach:
  - a) na okaziciela, będący nośnikiem elektronicznych biletów jednorazowych i elektronicznych biletów okresowych,
  - b) imienny (spersonalizowany), będący nośnikiem elektronicznych biletów jednorazowych i elektronicznych biletów okresowych oraz informacji o ewentualnych ulgach bądź przejazdach bezpłatnych.
2. Bilet elektroniczny – bilet zapisany na e-bilecie, jednorazowy lub okresowy.
3. Elektroniczna portmonetka – to usługa uruchomiona na e-bilecie, pozwalająca na gromadzenie środków pieniężnych celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za jednorazowe przejazdy autobusami MPK Sp. z o.o. w Nowym Sączu wg obowiązującej taryfy. Usługa jest aktywna w przypadku zgromadzenia na niej środków pieniężnych.
4. Jednorazowy bilet elektroniczny – bilet uprawniający do jednorazowego przejazdu osoby lub przewozu bagażu pobierany z elektronicznej portmonetki.
5. Okresowy bilet elektroniczny – bilet uprawniający do przejazdu osoby w określonym przedziale czasowym bez limitu przejazdu, wymagający rejestracji przejazdu.
6. MPK – Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Sp. z o.o. w Nowym Sączu.
7. Punkt Obsługi Klienta (POK) – punkt prowadzący sprzedaż biletów okresowych lub doładowań elektronicznej portmonetki, przyjmujący wnioski o wydanie i wydający e-bilet, przyjmujący wnioski reklamacyjne.
8. Ważność biletu elektronicznego – to e-biletu, który po wejściu do pojazdu dokonano rejestracji przejazdu jednorazowego biletu elektronicznego lub okresowego biletu elektronicznego wymagającego rejestracji.
9. Rejestracja przejazdu (kasowanie biletu) – operacja zbliżenia ważnego e-biletu do kasownika znajdującego się w pojeździe, która może być połączona z naciśnięciem odpowiedniej ikony na ekranie kasownika.
10. Rejestracja wyjścia z pojazdu – operacja zbliżenia e-biletu do kasownika przy wysiadaniu z pojazdu, dokonywana po poprzedniej rejestracji przejazdu.
11. Personalizacja karty miejskiej – zapisanie na e-bilecie danych osobowych użytkownika.
12. Doładowanie - elektroniczne zapisanie na e-bilecie biletu okresowego lub doładowanie elektronicznej portmonetki jednostkami taryfowo-przewozowymi.
13. Osoba upoważniona – osoba posiadająca pisemne upoważnienie.

**§ 1**

**Informacje ogólne**

1. E-bilet jest własnością MPK.
2. E-bilet może być wydawany, jako karta imienna lub na okaziciela.
3. E-bilet imienny może być użytkowany wyłącznie przez osobę, której dane zostały zapisane na e-bilecie.
4. Użytkownik będący osobą fizyczną pierwszą imienną kartę otrzymuje bezpłatnie, każdą kolejną po uiszczeniu opłaty o, której mowa w § 2 pkt.16.
5. Odebrany E- bilet nieaktywny przez okres 6 lat zostaje usunięty z bazy danych.  
Usunięciu podlegają:
  - dane zapisane w systemie informatycznym oraz dokumentacja papierowa.

**§ 2**

**Składanie wniosku i wydanie e-biletu**

1. Imienny e-bilet zostaje wydany na podstawie złożonego pisemnego wniosku:
  - a) osobie fizycznej dokonującej operacji we własnym imieniu,
  - b) reprezentantowi instytucji dokonującego operacji w imieniu instytucji.
2. Wniosek o wydanie e-biletu można pobrać w POK, lub ze strony internetowej [www.mpk.nowysacz.pl](http://www.mpk.nowysacz.pl) .
3. Wniosek o wydanie e-biletu można złożyć:
  - osobiście w POK okazując stosowne dokumenty zgodnie z pkt. 8
  - przez stronę internetową <https://www.mpk.nowysacz.pl/zloz-wniosek-o-wydanie-e-biletu/> załączając dokumenty zgodnie z pkt. 8,
4. W przypadku złożenia wniosku o e- bilet drogą internetową, przy odbiorze karty należy okazać oryginały dokumentów upoważniających do ulgi i bezpłatnych przejazdów.
5. Za osobę niepełnoletnią wniosek wypełnia rodzic lub opiekun prawny dziecka.

6. Dane osobowe zawarte we wniosku służyć będą wyłącznie celom ewidencyjnym i będą przez MPK chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
7. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie e-biletu nie będzie rozpatrywany.
8. Dokumenty wymagane do wydania spersonalizowanego e-biletu:
  - a) wypełniony wniosek,
  - b) aktualne zdjęcie (35x45mm) podlegające zwrotowi po spersonalizowaniu,
  - c) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość,
  - d) dokument potwierdzający typ ulgi i czas jej obowiązywania (jeśli to konieczne).
9. Każdorazowa zmiana danych osobowych: nazwisko, imię, wnioskodawca zgłasza do POK w celu uaktualnienia danych osobowych zawartych na e-bilecie. Aktualizacja jest dokonywana po wypełnieniu wniosku oraz okazaniu dokumentu tożsamości i e-biletu. Aktualizacja niepowodująca wydanie nowego e-biletu jest bezpłatna, natomiast powodująca wydanie nowego e-biletu (zmiana nazwiska lub imienia) obliuguje do uiszczenia opłaty o której mowa w pkt.16.
10. W przypadku wniosku o wydanie e-biletu złożonego przez instytucję konieczne jest przedstawienie dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby upoważnionej do reprezentacji tej instytucji.
11. Imienny e-bilet wydawany jest wnioskodawcy za okazaniem dokumentu potwierdzającego jego tożsamość i zakupie dowolnego biletu okresowego wskazanego przez użytkownika a w przypadku elektronicznej portmonetki pierwszym doładowaniu kwotą nie mniejszą niż 10 zł.
12. Imienny e-bilet należy odebrać osobiście lub przez upoważnioną osobę na podstawie pisemnego upoważnienia w POK nie później niż w terminie 60 dni od dnia złożenia wniosku.
13. Nieodebrane Karty podlegają komisijnemu zniszczeniu wraz z Wnioskami i załączonymi do nich zdjęciami po upływie 6 miesięcy od daty ich personalizacji.
14. E-bilet na okaziciela będący nośnikiem elektronicznej portmonetki oraz biletu okresowego na sieć miejską zostaje wydany po wykupieniu biletu okresowego lub doładowaniu kwotą co najmniej 20 zł.
15. Duplikat e-biletu imiennego może być wydany na pisemny wniosek użytkownika w przypadku:
  - a) zniszczenia lub uszkodzenia e-biletu,
  - b) zagubienia lub kradzieży,
  - c) złożenia wniosku przez instytucję o wydanie dodatkowego imiennego e-biletu.
16. Opłata za duplikat oraz wyrobienie kolejnego imiennego e-biletu wynosi 20 zł.

### **§ 3**

#### **Zasady doładowywania e-bilet**

1. Na e-bilecie można równocześnie zapisać maksymalnie 2 różne doładowania, tj. może być nośnikiem biletu okresowego jak i elektronicznej portmonetki.
2. E-bilet może być zapisany, jako bilet normalny, ulgowy lub bezpłatny.
3. E-bilet może być zapisany, jako ulgowy lub bezpłatny po okazaniu ważnego dokumentu uprawniającego do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów i jest ważny do końca okresu ważności tych dokumentów. Przed upływem terminu ważności dokumentu uprawniającego do ulgi lub bezpłatnego przejazdu należy w POK okazać dokument uprawniający do dalszego korzystania z uprawnień. W przypadku nie przedłożenia dokumentu e-bilet zostanie zapisany, jako normalny.
4. Doładowanie e-biletu odbywa się w POK, a w przypadku elektronicznej portmonetki dodatkowo w punktach doładowań e-biletu.
5. Kwoty kolejnego doładowania elektronicznej portmonetki to: 1zł, 2zł, 3zł, 5zł, 10zł, 20zł, 50zł, 100 zł, 150 zł, 250 zł
6. Każdorazowo po przeprowadzeniu doładowania e-biletu wydawany jest paragon, który jest podstawą składania ewentualnej reklamacji.
7. Suma środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce nie może przekraczać limitu 250 zł.
8. Środki wpłacone na elektroniczną portmonetkę mogą być wykorzystane do czasu utraty ważności e-biletu bądź jego zablokowania.
9. Bilet okresowy, którego ważność rozpoczyna się w dniu sprzedaży, ważny jest od godziny widniejącej na paragonie fiskalnym wydanym w Punkcie Obsługi Klienta.
10. Bilet okresowy kupiony na przyszłość, ważny jest od godziny 00:00 pierwszego dnia okresu obowiązywania.
11. Bilet – dopłata do biletu okresowego strefowego – ważny na jedną linię miejską (w strefie 0) we wszystkie dni tygodnia, bez limitu przejazdów dla osób, które posiadają aktualny bilet miesięczny innego przewoźnika - wydawany jest na podstawie paragonu fiskalnego lub faktury za trwający lub przyszły bilet miesięczny zakupiony u innego przewoźnika.

### **§ 4**

## Opis funkcjonowania kasownika

1. Kasownik służy do rejestracji przejazdu i sprawdzania stanu konta e- biletu.
2. Kasowanie e-biletu z zapisanym biletem okresowym z elektroniczną portmonetką na przejazdy jednorazowe oraz uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych polega na zbliżeniu jego do oznaczonego miejsca na kasowniku. Proces zawierania transakcji przebiega automatycznie.
3. W przedniej części kasownika znajduje się moduł wyświetlacza dotykowego, na którym widoczna jest między innymi bieżąca data, czas, inne informacje o realizowanym kursie oraz pola (ikony) przycisków.
4. Każda operacja przeprowadzana przy użyciu kasownika potwierdzana jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu.
5. Na wyświetlaczu znajdują się dwa pola (ikony) wyboru :
  - Pasażer/Dodatkowa opłata
  - Sprawdzenie karty
6. Wybranie pola (ikony) Pasażer/Dodatkowa opłata umożliwia dokonanie opłaty za współpasażera do 6 osób oraz dokonanie dodatkowej opłaty dla użytkownika za przejazd lub bagaż, z uwzględnieniem rodzaju biletu jednorazowego tj. normalny, ulgowy lokalny, ulgowy ustawowy. W celu akceptacji dokonanego wyboru należy przyłożyć kartę.
7. Wybranie przycisku Sprawdzenia karty oznacza uruchomienie funkcji sprawdzania stanu e-biletu tj. terminu ważności biletu okresowego oraz salda elektronicznej portmonetki do przejazdów jednorazowych (funkcja jest aktywna przez około 5 sekund). Po przyłożeniu e-biletu rozpoczyna się wyświetlanie stanu karty (kolejno: informacje o biletach okresowych, informacja o stanie elektronicznej portmonetki).
8. Poprawne przeprowadzenie rejestracji przejazdu z ważnym doładowanym biletem okresowym potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
9. Poprawne przeprowadzenie rejestracji przejazdu z uprawnieniem do przejazdów bezpłatnych potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
10. Poprawne przeprowadzenie skasowania lub dokasowania biletu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
11. Poprawne przeprowadzenie wyrejestrowania e-biletu (dla biletu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe) potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
12. Kwoty pobierane z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe jako opłaty za przejazdy są zawsze podawane z dokładnością do 0,01.
13. Rejestracja przejazdu przy użyciu nieważnego e-biletu sygnalizowana jest poprzez wyświetlany ekran informacyjny oraz sygnał dźwiękowy.
14. Kasownik posiada funkcję blokowania rejestracji e-biletu. Blokada kasowania uruchamiana jest przez kierowcę z panelu sterującego lub poprzez Kartę Kontrolera. Stan zablokowania kasownika jest sygnalizowany stosownym komunikatem na wyświetlaczu „Kontrola w toku, TYLKO DLA WYSIADAJĄCYCH”. W stanie blokowania rejestracji kart kasownik obsługuje tylko Karty Kontrolera, oraz umożliwia rejestrację wyjścia z pojazdu.
15. Karty spoza systemu MPK – Nowy Sącz są ignorowane przez kasownik.

## § 5

### Zasady kasowania e-biletu

1. System kasowania e-biletu z elektroniczną portmonetką na przejazdy jednorazowe funkcjonuje na zasadzie pobierania opłat typu wejście-wyjście. Posiadacz e-biletu zobowiązany jest zarejestrować przejazd w chwili wejścia do autobusu poprzez jej przyłożenie do oznaczonego miejsca na kasowniku.
2. Opłata z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe pobierana jest w systemie zaliczkowym przy wejściu do autobusu, a końcowe rozliczenie i ewentualny zwrot nadpłaty dokonywany jest przy wyjściu z autobusu. Zarejestrowanie przejazdu ze środków elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe powoduje pobranie opłaty jak za jazdę do końca trasy autobusu. W przypadku linii wyjazdowych do stref podmiejskich będzie to opłata wyższa od obowiązującej w granicach administracyjnych miasta Nowy Sącz. Aby odzyskać nadpłaconą kwotę należy dokonać rejestracji wyjścia z pojazdu podczas wysiadania z autobusu. W momencie rejestracji wyjścia z pojazdu zostanie zwrócona różnica między zaliczkowo pobraną opłatą jak za jazdę do końca trasy, a opłatą należną za przejazd do przystanku, na którym pasażer faktycznie wysiadł.
3. Dokonanie rejestracji wyjścia z pojazdu jest warunkiem koniecznym do skorzystania z promocji ceny jednorazowego biletu elektronicznego oferowanych przez MPK Sp. z o. w Nowym Sączu.

4. Czynność zarejestrowania przejazdu zostaje zapisana w systemie.
5. Kasownik pobiera z e-biletu odpowiednio: opłatę za bilet normalny, ulgowy dowolnego typu lub rejestruje tylko przejazd (w przypadku biletu okresowego i bezpłatnego).
6. W przypadku imiennego e-biletu normalnego lub ulgowego dowolnego typu kasownik automatycznie pobiera opłatę zgodną z rodzajem zakodowanego biletu bez konieczności wybierania opcji znajdujących się na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej rejestracji tzw. dokasowania e-biletu poprzez użycie odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika o których mowa w § 4 ust. 5 i 6.
7. Z e-biletu na okaziciela kasownik pobiera automatycznie opłatę za jednorazowy bilet normalny jeśli nie została wybrana żadna opcja z przedstawionych na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej rejestracji tzw. dokasowania e-biletu poprzez użycie odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika o których mowa w § 4 ust. 5 i 6.
8. W przypadku rejestracji opłaty za bagaż na tym samym e-bilecie, należy wybrać na wyświetlaczu kasownika opcję „dodatkowa opłata” oraz rodzaj biletu „normalny”, zgodnie z obowiązującym cennikiem opłat.
9. Upłynięcie terminu daty ważności zapisanych na spersonalizowanym e-bilecie uprawnień do przejazdów ulgowych dowolnego typu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe nie będzie sygnalizowane. Kasownik pobierze opłatę jak za przejazd normalny.
10. Przy rejestracji przejazdu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe pobierana jest kwota równa cenie przejazdu, zgodna z cennikiem opłat. Przejazd nie zostanie zarejestrowany, jeżeli dostępne środki na elektronicznej portmonetce będą mniejsze, niż cena biletu obowiązująca na wybranej przez pasażera trasie przejazdu.
11. W przypadku korzystania z e-biletu elektronicznej portmonetki podczas podróży w tym samym autobusie można dokonać maksymalnie 6 opłat dodatkowych (bagaż, współpasażer), z uwzględnieniem rodzaju biletu jednorazowego tj. normalny, ulgowy lokalny, ulgowy ustawowy.
12. W przypadku korzystania z e-biletu z zapisanymi: biletem okresowym i elektroniczną portmonetką do przejazdów jednorazowych w pierwszej kolejności system będzie korzystał z biletu okresowego. Jeśli bilet okresowy zapisany na e-bilecie utracił już ważność lub nie obowiązuje na danym przejeździe, kasownik bez ostrzeżenia podejmuje próbę skasowania biletu z elektronicznej portmonetki wg taryfy obowiązującej dla danego typu e-biletu.
13. E-bilet z doładowaną elektroniczną portmonetką uprawnia do korzystania z promocji w opłatach za przejazd:
  - „bilet przesiadkowy” – przejazd następnym autobusem w ciągu 15 minut od zarejestrowania wyjścia z poprzedniego autobusu pod warunkiem, że kontynuacja i zakończenie drugiego przejazdu po przesiadce odbywa się w strefie 0. Opłata dodatkowa (bagaż, współpasażer) uprawnia również do korzystania z promocji „bilet przesiadkowy” o ile została zarejestrowana w pierwszym przejeździe,
  - „krótki przejazd” – przejazd autobusem dowolnej linii nieprzekraczający dwóch kolejnych przystanków w strefie 0 pod warunkiem zarejestrowania wyjścia z autobusu. Opłata dodatkowa (bagaż, współpasażer) uprawnia również do korzystania z promocji „krótki przejazd”.Promocji nie można łączyć.
14. Kontynuacja przejazdu w tym samym autobusie po dokonaniu rejestracji wyjścia z pojazdu traktowana jest jak przejazd bez ważnego biletu.

## § 6

### Zasady właściwego posługiwania się e – biletem

1. E-biletu nie wolno łamać, zginać lub w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie (np. dziurkując, obcinając).
2. E-bilet nie należy narażać na oddziaływanie wysokich i niskich temperatur, a także środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.
3. E-bilet można bezpiecznie przechowywać i użytkować podobnie jak inne karty tego typu (np. karty płatnicze).

## § 7

### Zasady kontroli e-biletu

1. Kontrolę kart mogą przeprowadzać wyłącznie osoby uprawnione przez MPK Sp. z o.o. w Nowy Sączu umundurowane lub posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
2. Do przejazdów środkami komunikacji miejskiej **nie uprawnia**:
  - e-bilet bez zarejestrowania przejazdu,
  - e-bilet bez zapisanego na nim biletu okresowego lub załadowanej elektronicznej portmonetki,
  - e-bilet bez zapisanych uprawnień do przejazdów bezpłatnych,
  - sam paragon potwierdzający zakup biletu okresowego lub doładowanie elektronicznej portmonetki.

3. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli e-biletu, zwany dalej czytnikiem.
4. Pasażer podczas kontroli udostępnia e-bilet kontrolującemu w celu odczytania jego zawartości.
5. Na ekranie czytnika kontrolerskiego po przyłożeniu karty użytkownika wyświetlane są podstawowe informacje o zakodowanych danych ważności biletu, stanie elektronicznej portmonetki (dostępne środki i informacje o skasowaniach z elektronicznej portmonetki).
6. Czytnik sygnalizuje wynik kontroli dźwiękiem:
  - potwierdzenie ważności biletu okresowego i/lub ważnych skasowań biletu z elektronicznej portmonetki – jeden krótki sygnał,
  - brak ważnego biletu i braku ważnych skasowań z elektronicznej portmonetki – potrójny sygnał dźwiękowy.
7. W przypadku stwierdzenia obecności e-biletu na liście kart zastrzeżonych lub faktu, że kontrolowany pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-biletu, kontroler ma prawo zatrzymać taką kartę i przekazać ją do POK celem wyjaśnienia sprawy.
8. W przypadku braku ważnego biletu okresowego i braku zarejestrowanych skasowań z elektronicznej portmonetki bądź skasowań uprawnienia do przejazdu bezpłatnego kontroler wystawia druk opłaty dodatkowej zgodnie z odrębnymi przepisami.

## **§ 8**

### **Zasady reklamacji e-biletu**

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem e-biletu można składać w POK.
2. Dopuszcza się zwrot biletów okresowych. Kwotę zwrotu ustala się dzieląc wartość nominalną biletu przez liczbę dni, na jaki bilet został wykupiony, a następnie mnożąc uzyskany iloraz przez liczbę pozostałych dni, licząc od dnia zwrotu biletu do ostatniego dnia jego ważności. Zwrotu biletu może dokonać po okazaniu dokumentu zakupu (paragon, faktura) właściciel e-biletu lub osoba upoważniona.
3. Utratę e-biletu z powodu zagubienia lub kradzieży należy zgłosić:
  - osobiście w POK w celu wypełnienia zgłoszenia utraty karty,
4. Utracony e-bilet zostanie zablokowany w systemie nie później niż 24 h od momentu zgłoszenia następnego dnia roboczego. MPK Sp. z o.o. w Nowy Sączu nie odpowiada za utratę środków zgromadzonych na e-bilecie od zgłoszenia utraty e-biletu dokonanych przez 24 h od momentu przyjęcia zgłoszenia utraty e-biletu. Pasażer otrzymuje nową kartę po uiszczeniu kaucji.
5. Środki zapisane w elektronicznej portmonetce na przejazdy jednorazowe na utraconym e-bilecie zostaną przeniesione na duplikat biletu według salda e-biletu wykazywanego w systemie po 24 h od momentu zgłoszenia utraty.
6. Zwrot niewykorzystanych środków z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe przysługuje jedynie użytkownikowi imiennego e-biletu w okresie posiadania przez niego aktywnej usługi elektronicznej portmonetki na jego imiennym e-bilecie w okresie ważności e-biletu. W celu zwrócenia środków z elektronicznej portmonetki w wyżej wymienionym przypadku użytkownik musi złożyć odpowiedni pisemny wniosek.

## **§ 9**

### **Postanowienia końcowe**

1. Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Spółka z o.o. w Nowy Sączu zobowiązane jest do podania niniejszego regulaminu do powszechnej wiadomości oraz na stronie internetowej [www.mpk.nowysacz.pl](http://www.mpk.nowysacz.pl). O wszelkich zmianach regulaminu MPK Sp. z o.o. będzie powiadamiał poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej spółki oraz w Punktach Obsługi Klienta. Jeżeli użytkownik e-biletu w ciągu 14 dni od ukazania się informacji o zmianie regulaminu nie wniesie w formie pisemnej sprzeciwu w POK uznaje się, iż akceptuje on nową treść regulaminu. Wniesienie sprzeciwu traktowane będzie na równi z rezygnacją z korzystania usługi e-biletu oraz wszystkich umów zawartych w ramach Karty Miejskiej e-bilet i zablokowaniem posiadanych e-biletów.
2. Szczegółowe zasady korzystania z kasownika/czytnika, terminali doładowań i innych określają instrukcje obsługi ustalone przez MPK Sp. z o.o. w Nowym Sączu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 lutego 2023r.