

Zarządzenie nr 0050/560/2023

Prezydenta Miasta Rzeszowa

z dnia 13 grudnia 2023 r.

w sprawie wprowadzenia regulaminu korzystania z Elektronicznego sklepu e-bilet wraz z kontem użytkownika oraz aplikacji mobilnej

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 poz. 8 z późn. zm.) oraz art. 47 w związku z art. 7 ust. 4 pkt 1) ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2022 poz. 1343 z późn. zm.), Prezydent Miasta Rzeszowa zarządza co następuje:

§1.

Wprowadza się Regulamin korzystania z Elektronicznego sklepu e-bilet wraz z kontem użytkownika oraz aplikacji mobilnej, który stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Zarządowi Transportu Miejskiego w Rzeszowie.

§3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Rzeszowa

Konrad Fijołek

Regulamin korzystania z Elektronicznego sklepu e-bilet wraz z kontem użytkownika oraz aplikacji mobilnej

§ 1 Postanowienia ogólne

1. „Regulamin korzystania z Elektronicznego sklepu e-bilet wraz z kontem użytkownika oraz aplikacji mobilnej” określa zasady korzystania przez Użytkowników oraz Użytkowników personalizowanych ze sklepu e-bilet oraz aplikacji mobilnej.
2. „Regulamin korzystania z Elektronicznego sklepu e-bilet wraz z kontem użytkownika oraz aplikacji mobilnej” dostępny jest:
 - a. w formie elektronicznej w portalu internetowym (kartabankowa.erzeszow.pl) i w aplikacji mobilnej (E-bilet Rzeszów);
 - b. w postaci papierowej w Punktach Obsługi Podróżnego.
3. Podmiotem świadczącym usługi jest Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie z siedzibą przy ul. Trembeckiego 3, 35-234 Rzeszów, numer NIP: 517-03-04-196.

§ 2 Definicje

Wskazany poniżej pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

- 1) Administrator - osoba uprawniona do zarządzania sklepem e-bilet oraz aplikacją mobilną lub parametrami ich pracy z wykorzystaniem przeznaczonych do tego narzędzi;
- 2) Aplikacja mobilna - aplikacja dedykowana urządzeniom mobilnym z systemem operacyjnym iOS lub Android, dostępna do pobrania bezpłatnie na platformach dystrybucji cyfrowej App Store i Sklep Play (Google Play). Aplikacja umożliwiająca Użytkownikowi dokonywanie zakupów oraz aktywowanie biletów;
- 3) Kanały e-commerce - płatności wykonywane z wykorzystaniem instrumentów płatniczych noszących oznaczenia Visa, Visa Electron, VPay, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, MasterCard World, MasterCard World Signia, a także za pomocą BLIK;
- 4) Karta płatnicza - karta płatnicza w rozumieniu art. 2 pkt 15a Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2360; zm.: Dz. U. z 2022 r. poz. 2640.), oparta o mikroprocesor w standardzie EMV;
- 5) Konto użytkownika - elektroniczne konto zakładane w sklepie e-bilet za pośrednictwem interfejsu webowego lub Aplikacji mobilnej, dodanie danych osobowych Użytkownika, przeglądanie historii operacji, historii przejazdów, dokonywanie zakupów biletów okresowych;
- 6) NFC - krótkozasięgowy, wysokoczęstotliwościowy, radiowy standard komunikacji pozwalający na bezprzewodową wymianę danych na odległość do 20 centymetrów;
- 7) Operator - samorządowy zakład budżetowy lub przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z Organizatorem umowę

o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego;

8) Organizator - właściwa Jednostka samorządu terytorialnego zapewniający funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego na danym obszarze;

9) Portal sklepu e-bilet - portal internetowy dedykowany Użytkownikom oraz umożliwiający zarządzanie kontem Użytkownika i zakup biletu, dostępny pod adresem internetowym www.kartabankowa.erzeszow.pl;

10) Przewoźnik - przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób na podstawie certyfikatu kompetencji zawodowych w zakresie przewozu osób;

11) Publiczny transport zbiorowy (PTZ) - powszechnie dostępny regularny przewóz osób wykonywany w określonych odstępach czasu i po określonej linii komunikacyjnej, liniach komunikacyjnych lub sieci komunikacyjnej, świadczony na zlecenie Gminy Miasto Rzeszów – Zarządu Transportu Miejskiego w Rzeszowie;

12) Regulamin - „Regulamin korzystania z Elektronicznego sklepu e-bilet wraz z kontem użytkownika oraz aplikacji mobilnej”;

13) RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. Nr 119 z 04-05-2016 r.);

14) Zasady ochrony prywatności - dokument regulujący Politykę Prywatności dostępny jest na stronie <https://ztm.rzeszow.pl/rodo/>;

15) Taryfa - wyciąg identyfikujący cennik i zakres usług przewozu osób w Publicznym transporcie zbiorowym;

16) Token - bezpieczna wartość generowana na podstawie danych wrażliwych identyfikatora, uniemożliwiająca odtworzenie danych źródłowych, na podstawie których został wygenerowany;

17) Ulga - zniżka na przejazd, którą reguluje ustawa lub udziela jej Jednostka samorządu terytorialnego. Zniżka ta może obejmować swoim oddziaływaniem określone grupy pasażerów na podstawie okazania na wezwanie organów kontrolnych dokumentów uprawniających do ulgi;

18) Urządzenie mobilne - urządzenie przenośne pozwalające na instalację i korzystanie z Aplikacji mobilnej lub z przeglądarką internetową umożliwiającą korzystanie ze sklepu e-bilet

19) Użytkownik - osoba fizyczna nieposiadająca konta w sklepie e-bilet ani aplikacji mobilnej, uiszczaająca opłatę za usługę PTZ przy wykorzystaniu kasownika z dedykowaną funkcjonalnością, karty płatniczej, biletomatu, kupionego uprzednio biletu w wyznaczonym punkcie lub z innego źródła pozwalającego na zakup biletów;

20) Operator płatności - podmiot, który przyjmuje i rozlicza transakcje realizowane w systemie sklepu e-bilet lub aplikacji mobilnej.

§ 3 Tworzenie Konta użytkownika

1. Utworzenie Konta użytkownika możliwe jest poprzez

- a. Aplikację mobilną
 - b. Portal sklepu e-bilet
2. Wnioskodawca, tworząc Konto użytkownika w systemie sklepu e-bilet zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania Regulaminu korzystania z Elektronicznego sklepu e-bilet wraz z kontem użytkownika oraz aplikacji mobilnej.
 3. Zakładanie Konta użytkownika wymaga podania danych, które umożliwią zalogowanie się do sklepu e-bilet.
 4. Dane potrzebne do utworzenia Konta użytkownika muszą być prawdziwe i zgodne ze stanem faktycznym.
 5. Dane wymagane do utworzenia Konta użytkownika w sklepie e-bilet obejmują:
 - a. imię i nazwisko (obowiązkowe);
 - b. dane adresowe
 - c. numer telefonu (opcjonalnie);
 - d. adres e-mail. Adres e-mail pozwala na przysyłanie pierwszego hasła do zalogowania do sklepu e-bilet, aktywacji Konta użytkownika, resetu hasła i potwierdzania tożsamości Użytkownika oraz stanowi login do Konta.
 6. Wnioskodawca odpowiada za zgodność ze stanem faktycznym danych wprowadzonych podczas tworzenia Konta użytkownika.
 7. Konto w sklepie e-bilet może założyć:
 - a. osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych;
 - b. osoba o ograniczonej zdolności do czynności prawnych (np. osoba małoletnia mająca, co najmniej 13 lat albo osoba znajdująca się pod kuratelą w rozumieniu art. 16 § 2 Kodeksu cywilnego);
 - c. rodzic w imieniu dziecka znajdującego się pod jego władzą rodzicielską (z zastrzeżeniem § 3 ust. 8 lit. b), przy czym konto dziecka nieposiadającego zdolności do czynności prawnych jest zawsze powiązane z kontem rodzica;
 - d. opiekun w imieniu osoby, nad którą sprawuje opiekę;

§ 4 Zmiana i modyfikacja danych

1. Użytkownik ma możliwość zmiany i modyfikacji danych, o których mowa w § 3, zawartych w Koncie użytkownika.
2. Zmiany można dokonać w Aplikacji mobilnej lub korzystając ze strony internetowej sklepu e-bilet (www.kartabankowa.erszow.pl)

§ 5 Logowanie do Konta użytkownika i zasady korzystania

1. Sposób logowania się oraz zarządzania Kontem użytkownika dostępny jest na stronie www.kartabankowa.erszow.pl
2. Użytkownik będzie korzystał z Konta użytkownika w sposób niepowodujący zagrożeń bezpieczeństwa zawartych w nim danych (z wyjątkiem danych, które Użytkownik może swobodnie modyfikować za zgodą Usługodawcy).
3. Konto użytkownika udostępniane jest Użytkownikowi przez Usługodawcę bezpłatnie, codziennie przez całą dobę, z zastrzeżeniem sytuacji, kiedy sklep e-bilet nie działa z powodu awarii lub konserwacji.
4. Usługodawca uprawniony jest do dochodzenia odpowiedzialności odszkodowawczej od Użytkownika spersonalizowanego w przypadku próby niedozwolonej ingerencji, uszkodzenia lub

zakłócenia pracy sklepu e-bilet.

5. Użytkownik zobowiązany jest do potwierdzenia przysługującej mu ulgi lub uprawnienia do przejazdów bezpłatnych poprzez posiadanie podczas kontroli w środku przewozu dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi lub przejazdów bezpłatnych.

§ 6 Rodzaje Konta użytkownika

W ramach sklepu e-bilet możliwe jest tworzenie Konta użytkownika:

- a. jednoosobowego - osoby fizycznej,
- b. konta grupującego na wniosek Użytkownika konta jednoosobowego, może ono zostać rozszerzone przez dopisanie do niego innych osób (w szczególności nieposiadających zdolności do czynności prawnych, z ograniczoną zdolnością do czynności prawnych, innych osób nieposiadających Konta użytkownika).

§ 7 Aplikacja mobilna

Aplikacja mobilna zawiera następujące funkcjonalności:

- a. zarządzanie Kontem użytkownika;
- c. uiszczanie opłat za bilety czasowe, których nośnikiem jest aplikacja mobilna;
- d. prezentowanie komunikatów Organizatora Transportu
- e. przekierowania do aplikacji zewnętrznych w zakresie rozkładów jazdy, informacji miejskich oraz systemu informacji o zajętości parkingów.

§ 8 Zakup biletów

1. Zakupu biletów za pomocą portalu sklepu e-bilet lub aplikacji mobilnej można dokonać po zdefiniowaniu co najmniej jednego pasażera.
2. Bilet zakupiony za pośrednictwem portalu sklepu e-bilet można przypisać do zdefiniowanej karty płatniczej lub aplikacji mobilnej.
3. W sklepie internetowym "e-bilet" dostępne są bilety okresowe imienne, od 5-dniowych do 180-dniowych.
4. Bilety kodowane na kartę płatniczą można zakupić także w biletomatach lub jednorazowe w kasowniku.
5. Wybierając zakup e-biletów przez portal, użytkownicy mogą dokonać płatności za pomocą przelewu, karty bankowej, BLIKa oraz Google Pay.
6. W aplikacji mobilnej dostępne są bilety czasowe: 60-minutowe jednorazowe, 90-minutowe, 24-godzinne oraz bilety okresowe imienne od 5-dniowych do 180-dniowych.
7. Dokonanie zakupu w aplikacji sprawia, że bilet jest automatycznie do niej przypisany.
8. W aplikacji mobilnej dostępne formy płatności to: Google Pay, Apple Pay oraz BLIK.
9. Zakup biletu jest możliwy tylko w przypadku posiadania odpowiedniej kwoty środków pieniężnych potrzebnych do zapłaty ceny nabywanego biletu.
10. Szczegóły taryfy regulują odrębne przepisy Organizatora.

§ 9 Ważność biletów

1. Bilety okresowe imienne od 5-dniowych do 180-dniowych nie wymagają kasowania. Stają się one automatycznie aktywne z wybraną datą aktywacji.
2. Bilety 60-minutowe jednorazowe, 90-minutowe i 24-godzinne zakupione w aplikacji mobilnej wymagają aktywacji. W przypadku aktywacji biletu 60-minutowego jednorazowego konieczne jest podanie numeru bocznego pojazdu.

3. Bilet 60-minutowy jednorazowy zakupiony w kasowniku jest kasowany automatycznie w momencie zakupu.

§ 10 Zwrot opłat z tytułu niewykorzystanych biletów

Zwrot środków za niewykorzystane, zakupione bilety realizowany jest zgodnie z regulaminem Organizatora przelewem lub w POP.

§ 11 Wydawanie faktur

1. Użytkownik może złożyć wniosek o wystawienie faktury z tytułu zakupionych biletów na portalu www.kartabankowa.erzeszow.pl po zalogowaniu na konto
2. Faktura wystawiana jest do 10 dnia kolejnego miesiąca od nabycia biletu. Po tym terminie na podstawie pisemnego wniosku złożonego przez pasażera.
3. Faktury będą mogły zostać wystawione w odniesieniu do transakcji sprzedaży, które zostały uznane za prawidłowe.
4. Faktura zostanie dostarczona w postaci elektronicznej.

§ 12 Zasady kontroli biletów

1. Kontroli biletów mogą dokonywać wyłącznie osoby upoważnione przez ZTM, posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu, wystawiony przez ZTM.
2. Kontrola biletu przypisanego do karty bankowej polega na przyłożeniu karty z przypisanym biletem do urządzenia kontrolerskiego.
3. Kontrola biletu w aplikacji mobilnej polega na prezentacji kodu QR biletu w aplikacji. Kod jest odczytywany przez urządzenie kontrolerskie.
4. Pasażer może zostać poproszony o okazanie dokumentu tożsamości. Ponadto, jeżeli pasażer korzysta z ulgi, ma obowiązek przedstawienia dokumentów upoważniających do korzystania z niej.
5. Szczegółowe zasady przeprowadzania kontroli biletów regulują odrębne przepisy Organizatora.

§ 13 Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć wniosek reklamacyjny w POP w ciągu 90 dni od daty transakcji złożyć reklamację, której przedmiotem może być w szczególności:
 - a. nieprawidłowego działania Aplikacji mobilnej lub sklepu e-bilet,
 - b. nieprawidłowego naliczenia opłat z tytułu zakupionych biletów.
2. Decyzja Usługodawcy co do wyniku rozpatrzenia wniesionej reklamacji zostanie, według wyboru Użytkownika dostarczona zgodnie z dyspozycją Użytkownika wskazaną we wniosku;
3. W przypadku nieuwzględnienia lub częściowego uwzględnienia reklamacji Użytkownik lub Użytkownik spersonalizowany w terminie 90 dni od uzyskania informacji co do wyniku rozpatrzenia, może wnieść do Usługodawcy odwołanie.
4. Odwołanie podlega rozpoznaniu w terminie 30 dni od dnia wpływu.
5. Do składania odwołania stosuje się ust. 2 i 3 odpowiednio.
6. W przypadku stwierdzenia, iż nieprawidłowe działanie spowodowane jest niewłaściwym użytkowaniem, reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie.
7. Szczegółowy zakres procesu reklamacji opisany jest w załączniku „Reklamacje i zwroty”.

§ 14 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Gmina Miasto Rzeszów - Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie (dalej zwany: ZTM w Rzeszowie), ul. Stanisława Trembeckiego 3, 35-234 Rzeszów, email: ztm@ztm.erzeszow.pl.
2. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych – email: iod@ztm.erzeszow.pl, lub pisemnie na adres Administratora. Więcej informacji na stronie internetowej: ztm.rzeszow.pl/rodo.
3. ZTM w Rzeszowie przetwarza Pani/Pana dane osobowe na podstawie obowiązujących przepisów prawa, zawartych umów oraz na podstawie udzielonej zgody.
4. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu/celach: założenia konta w elektronicznym sklepie e-bilet oraz aplikacji mobilnej; zawarcia i wykonania umowy zakupu, zawarcia lub zakończenia umowy o założenie konta, rozpatrywania zgłoszonych reklamacji. Podstawą prawną przetwarzania danych jest zawarta umowa – art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz przepisy ustaw: z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości i z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach – w związku z art. 6 ust. 1 lit. c RODO. W przypadku danych, które nie są nam niezbędne do wykonania powyższych celów podstawą prawną ich przetwarzania jest Pani/Pana zgoda – art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
5. Pani/Pana dane są niezbędne do założenia konta w elektronicznym sklepie e-bilet. Założenie konta jest dobrowolne lecz niezbędne do korzystania ze sklepu elektronicznego e-bilet oraz aplikacji mobilnej. Niepodanie tych danych skutkuje niemożliwością założenia konta.
6. Dane dotyczące płatności przetwarzane są przez PayU, zgodnie z warunkami płatności PayU.
7. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkowe, jeżeli tak stanowią przepisy prawne.

§ 15 Wypowiedzenie umowy przez Użytkownika

1. Użytkownik może wypowiedzieć umowę korzystania ze sklepu e-bilet (co łączy się z zamknięciem konta użytkownika):
 - a. za pomocą Aplikacji mobilnej (funkcja zamknięcia konta),
 - b. za pomocą konta Użytkownika www.kartabankowa.erzeszow.pl (funkcja zamknięcia konta),
 - c. Administrator systemu na wniosek Użytkownika.
2. Konto zostanie usunięte wraz z wykonaniem procedury usunięcia.
3. Skuteczne wypowiedzenie umowy przez Użytkownika uwarunkowane jest uregulowaniem wszystkich należności.

§ 16 Wypowiedzenie umowy korzystania ze sklepu e-bilet bądź aplikacji mobilnej przez Usługodawcę

1. Usługodawca zastrzega sobie możliwość wypowiedzenia umowy korzystania ze sklepu e-bilet bądź aplikacji mobilnej, ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik :
 - a. korzysta z funkcjonalności sklepu e-bilet bądź aplikacji mobilnej w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem;
 - b. uszkadza, niszczy lub dokonuje niedozwolonej modyfikacji zasobów informatycznych lub rzeczowych będących w posiadaniu Usługodawcy.

§ 17 Postanowienia końcowe

1. Usługodawca nie odpowiada za szkody spowodowane niewłaściwym bądź niezgodnym z przeznaczeniem użytkowaniem sklepu e-bilet bądź aplikacji mobilnej
2. W zakresie nieunormowanym w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym akty prawa miejscowego.
3. Usługodawca zastrzega możliwość zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn obejmujących:
 - a. zmiany norm prawnych powszechnie obowiązujących, a mających wpływ na usługi świadczone

- b. zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji organów władz publicznych, dotyczących świadczonych usług
 - c. konieczność dostosowania Regulaminu do rozwiązań technologicznych, udostępnionych usług lub funkcjonalności
4. Każda zmiana regulaminu będzie wiązała się z obowiązkiem ponownej jego akceptacji przez Użytkownika lub Użytkownika. Brak akceptacji będzie wiązał się z brakiem możliwości korzystania ze sklepu e-bilet bądź aplikacji mobilnej do momentu jego zaakceptowania.