

## **Regulamin**

### **Opolskiej Karty Autobusowej i Portalu Obsługi Pasażera**

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

##### § 1

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **SOP** - System Obsługi Pasażera, umożliwiający między innymi zakup biletu elektronicznego.
- 2) **Opolska Karta Autobusowa/Karta** – elektroniczna, bezstykowa karta działająca w ramach SOP; oznacza zarówno Kartę imienną jak i Kartę na okaziciela.
- 3) **E-portmonetka** - aplikacja na Karcie umożliwiająca gromadzenie punktów celem wykorzystywania ich do wnoszenia opłat za przejazd środkami publicznego transportu zbiorowego w Opolu, według obowiązującej taryfy.
- 4) **Operacja** - czynności dokonane przy użyciu Karty, a w szczególności: doładowanie, dokonanie zapłaty, identyfikacja.
- 5) **Karta imienna** - elektroniczna, bezstykowa Karta z nadrukowanymi i zapisanymi w formie elektronicznej danymi identyfikującymi Użytkownika Karty.
- 6) **Karta na okaziciela** - elektroniczna, bezstykowa Karta bez nadrukowanych i zapisanych w formie elektronicznej danych identyfikujących Użytkownika Karty.
- 7) **Punkt Obsługi Klienta (POK)** – punkt sprzedaży i kodowania biletów okresowych oraz doładowań E-portmonetki, działający u Operatora w ramach SOP.
- 8) **Portal Obsługi Pasażera (POP)** – strony internetowe o adresie [pop.mzkopole.pl](http://pop.mzkopole.pl) oraz [opolka.mzkopole.pl](http://opolka.mzkopole.pl), na której zamieszczone są informacje dotyczące systemu SOP.
- 9) **Konto** - konto w POP zakładane przez Klienta w celu zakupu biletów okresowych oraz doładowywania E-portmonetki.
- 10) **Punkt Obsługi Sprzedaży (POS)** – należące do podmiotów zewnętrznych punkty sprzedaży (np. kioski, sklepy), w których możliwy jest zakup biletu elektronicznego oraz doładowanie E-portmonetki.
- 11) **Organizator lub Miasto Opole** – należy przez to rozumieć Miasto Opole.
- 12) **Operator lub MZK** – Miejski Zakład Komunikacyjny Spółka z o. o. w Opolu.
- 13) **Użytkownik lub Pasażer** – osoba fizyczna będąca posiadaczem Karty, korzystająca jako pasażer z usługi przewozu na podstawie biletu elektronicznego.

- 14) **Klient** – osoba fizyczna/osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupu biletu komunikacji miejskiej lub doładowania E-portmonetki.
- 15) **Regulamin** – niniejszy dokument.
- 16) **Regulamin przewozu** – Regulamin przewozu w środkach transportu Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego Sp. z o. o. w Opolu zatwierdzony aktualnym Zarządzeniem Prezydenta Miasta Opola, dostępny na stronach internetowych [www.opole.pl](http://www.opole.pl) lub [www.mzkopole.pl](http://www.mzkopole.pl).
- 17) **Bilet** – bilet elektroniczny zapisany na Karcie upoważniający do przejazdu środkami komunikacji miejskiej organizowanej przez Organizatora.
- 18) **Punkt/y** – forma zapisu środków na Karcie w E-portmonetce umożliwiających wniesienie jednorazowej opłaty za przejazd. W przeliczeniu 1 punkt = 1 grosz.
- 19) **Doładowanie** - zasilenie E-portmonetki punktami.
- 20) **Zakodowanie (biletu i/lub punktów)** – zapis elektroniczny na Karcie kupionego za pośrednictwem strony internetowej (POP) biletu okresowego i/lub punktów. Zakodowania można dokonać w kasownikach, biletomatach stacjonarnych oraz POK.
- 21) **Biletomat stacjonarny** – urządzenie instalowane w wyznaczonych miejscach na terenie obsługiwanym przez Operatora umożliwiające kupno biletów, kodowanie kontraktów, zasilenie E-portmonetki, przyjmujące zapłatę za pomocą gotówki lub karty płatniczej.
- 22) **Biletomat mobilny** – urządzenie instalowane w autobusach umożliwiające kupno biletów, zasilenie E-portmonetki, przyjmujące zapłatę za pomocą karty płatniczej.
- 23) **Kasownik** – urządzenie z wbudowanym czytnikiem zbliżeniowym kart bezstykowych umożliwiające „kasowanie” biletów z E-portmonetki, sprawdzanie ważności biletu okresowego oraz zakodowanie biletu zakupionego za pośrednictwem POP.
- 24) **Umowa** – umowa sprzedaży biletów lub doładowania E-portmonetki w ramach korzystania z Karty działającej w SOP, zawarta pomiędzy Klientem a Organizatorem w skutek złożenia przez Klienta zamówienia lub zakodowania wybranego biletu na Kartę lub kwoty doładowania E-portmonetki oraz potwierdzenia przez Operatora realizacji zlecenia w formie wskazanej w niniejszym Regulaminie.
- 25) **Sila Wyższa** - zdarzenie, którego wystąpienie jest niezależne od stron Umowy i któremu nie mogą one zapobiec przy zachowaniu należytej staranności.
- 26) **PIN** – 6-cyfrowy numer przypisany do danej Karty, służący do identyfikacji.

## PORTAL OBSŁUGI PASAŻERA

### § 2

1. Strona internetowa pop.mzkopole.pl umożliwi Klientowi dostęp do informacji o taryfie i Karcie, rozkładach jazdy, aktualnościach. Zawiera część ogólnodostępną oraz zastrzeżoną, dostępną tylko po zalogowaniu się, w której można doładować E-portmonetkę oraz zakupić bilet okresowy,
2. Warunkiem założenia konta na POP jest wypełnienie formularza rejestracyjnego, akceptacja Polityki Prywatności, potwierdzenie zapoznania się z treścią Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu założenia ww. konta. Treść niniejszego Regulaminu, zasady funkcjonowania POP, polityka prywatności dostępne są na stronie internetowej, na której POP został umieszczony.

## OPOLSKA KARTA AUTOBUSOWA

### § 3

1. Karta lub jej duplikat wydawana jest tylko i wyłącznie w POK.
2. Wnioski i inne dokumenty dotyczące SOP, w tym o wydanie Karty, można pobrać z POP lub otrzymać w POK.
3. Wydanie Karty uwarunkowane jest akceptacją niniejszego Regulaminu.
4. Wraz z Kartą Użytkownik/Klient otrzymuje potwierdzenie jej odbioru oraz kod PIN służący do osobistej lub telefonicznej weryfikacji Użytkownika/Klienta. Użytkownik zobowiązany jest do nieujawniania kodu PIN osobom trzecim.
5. Użytkownik obowiązany jest do przechowywania Karty w sposób uniemożliwiający jej uszkodzenie lub zniszczenie.
6. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Karty przez Użytkownika należy zgłosić się do POK w celu wydania duplikatu Karty. Wydanie duplikatu Karty wymaga wniesienia kaucji zwrotnej w wysokości 10 zł.
7. Karta z ujawnioną wadą fabryczną uniemożliwiającą korzystanie z SOP w pełnym zakresie podlega nieodpłatnej wymianie w POK. W takim przypadku dokonuje się nieodpłatnie automatycznego przeniesienia punktów zgromadzonych na E-portmonetce oraz zakodowanych biletów na nową Kartę.
8. Użytkownik może posługiwać się Kartą od chwili odbioru do chwili upływu ważności Karty lub jej zablokowania.
9. W przypadku utraty Karty należy dokonać jej zastrzeżenia, w celu zabezpieczenia Karty przed nieuprawnionym użyciem.
10. Zastrzeżenie posiadanej Karty można zgłosić osobiście w POK po przedstawieniu dokumentu tożsamości, telefonicznie w godzinach pracy POK lub bezpośrednio na stronie POP po

zalogowaniu się na konto. W celu zastrzeżenia posiadanej Karty niezbędne jest podanie numeru Karty oraz kodu PIN.

11. Automatyczne zablokowanie Karty może nastąpić w przypadku:
  - 1) użycia zastrzeżonej Karty,
  - 2) stwierdzenia nieuprawnionego, pozasystemowego doładowania Karty, jakichkolwiek prób jej modyfikacji lub kopiowania,
  - 3) upływu terminu ważności Karty.
12. Okres ważności Karty wynosi 5 lat. Miasto Opole zastrzega sobie prawo do zmiany okresu ważności Karty, informując o tym Użytkowników.
13. Zablokowanie karty następuje do 24 godzin od zgłoszenia. Do tego momentu Organizator i Operatornie odpowiadają za środki zgromadzone w E-portmonetce na Karcie.
14. Istnieje możliwość zapisania na Karcie taryfy domyślnej. Oznacza to, że Użytkownik ma możliwość określenia taryfy służącej do szybkiego wnoszenia opłaty za przejazd punktami zgromadzonymi w E-portmonetce.

## KARTA NA OKAZICIELA

### § 4

1. Kartę na okaziciela wydaje się po wpłaceniu zwrotnej kaucji w wysokości 10 zł.
2. Karta na okaziciela umożliwia zakup biletów na okaziciela wszystkich typów oraz korzystanie z E-portmonetki. W przypadku zakupu biletu ulgowego, podczas kontroli biletów posiadacz Karty na okaziciela zobowiązany jest do przedstawienia dokumentu potwierdzającego rodzaj ulgi i czas jej obowiązywania.
3. W przypadku zwrotu Karty na okaziciela, Klientowi zwracana jest w POK kaucja oraz wartość punktów zgromadzonych na E-portmonetce, pod warunkiem podania przez niego prawidłowego kodu PIN oraz numeru tej Karty.

## KARTA IMIENNA

### § 5

1. Karta imienna jest wydawana na podstawie pisemnego lub elektronicznego wniosku.
2. Pierwsza Karta imienna wydawana jest bezpłatnie.
3. Na karcie imiennej wydrukowane są następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko Użytkownika;
  - 2) zdjęcie Użytkownika.
4. Za aktualizację danych osobowych złożonych i zawartych we wniosku znajdującym się w SOP odpowiada Użytkownik.

5. Użytkownik jest zobowiązany do odebrania Karty imiennej osobiście w celu możliwości zweryfikowania przez pracownika POK danych osobowych zawartych w składanym wniosku. Ponadto Użytkownik zobowiązany jest do przedstawienia dokumentu potwierdzającego rodzaj ulgi i czas jej obowiązywania (jeśli takie uprawnienia posiada) zgodnie z odrębnymi przepisami.
6. W przypadku osób niepełnoletnich wniosek o wydanie Karty imiennej podpisuje rodzic lub opiekun prawny.
7. Karta imienna może być używana wyłącznie przez osobę, której dane identyfikacyjne są na niej umieszczone.
8. W przypadku rezygnacji i zwrotu w POK Karty imiennej lub jej duplikatu, Użytkownikowi zwracana jest równowartość punktów zapisanych w E-portmonetce i/lub wartość niewykorzystanego biletu okresowego oraz kaucja pobrana przy wystawianiu duplikatu karty.
9. Użytkownik Karty imiennej jest obowiązany do nieudostępniania jej osobom trzecim.
10. Karta imienna umożliwia zakup biletów okresowych imiennych oraz korzystanie z E-portmonetki.
11. Warunkiem zakupu ulgowych biletów okresowych jest zapis na Karcie ulgi wraz z datą jej ważności. Każdorazowa zmiana ulgi wymaga jej zakodowania w POK, po przedstawieniu dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi. Po upływie daty ważności ulgi Karta imienna traktowana jest jako Karta w taryfie normalnej i nie pozwala na zapis biletu okresowego ulgowego.
12. W przypadku kontroli ulgowego biletu okresowego zapisanego na Karcie na okaziciela oraz biletów ulgowych opłacanych środkami z E-portmonetki wymagane jest okazanie dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi.

## ZAKUP BILETU NA KARTE

### § 6

1. Zakupu biletu okresowego na Kartę można dokonać w biletomacie stacjonarnym oraz w dowolnym punkcie POK, POS lub za pośrednictwem POP.
2. Bilet zakupiony za pośrednictwem POP musi zostać zakodowany w kasowniku, biletomacie stacjonarnym lub w POK.
3. Zakodowanie biletu w biletomacie stacjonarnym oraz kasowniku jest możliwe po upływie maksymalnie 24 godzin, w terminie do 14 dni od momentu jego zakupu. Po upływie 14 dni zakodowanie będzie możliwe wyłącznie w POK.
4. Rodzaje i taryfę biletów uprawniających do przejazdów środkami transportu MZK określa Uchwała Rady Miasta Opola, której treść dostępna jest na stronach internetowych [www.opole.pl](http://www.opole.pl) i [www.mzkopole.pl](http://www.mzkopole.pl).

5. Wydruk potwierdzenia dokonania transakcji zakupu biletu nie stanowi dokumentu przewozu i nie upoważnia do korzystania z przejazdów środkami transportu komunikacji miejskiej w Opolu.
6. Warunkiem zakupu ulgowego biletu okresowego jest zapis na Karcie potwierdzający uprawnienie do ulgi ważne co najmniej przez cały okres obowiązywania tego biletu.
7. Każdy bilet okresowy przed rozpoczęciem jego terminu ważności może podlegać zwrotowi. Zwrot środków za niewykorzystany bilet następuje wyłącznie w POK.
8. Każdy bilet okresowy, który został zakupiony w POS może podlegać zwrotowi w tym samym punkcie w czasie do jednej godziny, licząc od momentu jego zakupu.
9. Każdy bilet imienny okresowy może podlegać zwrotowi w trakcie jego obowiązywania na zasadach określonych w stosownej Uchwale Rady Miasta Opolą, której treść dostępna jest na stronach internetowych [www.opole.pl](http://www.opole.pl) i [www.mzkopole.pl](http://www.mzkopole.pl).
10. W okresie obowiązywania:
  - 1) stanu nadzwyczajnego w rozumieniu Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 ze zm.);
  - 2) stanu zagrożenia epidemiologicznego lub stanu epidemii w rozumieniu ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (Dz. U. z 2023 r. poz. 1284 t.j. ze zm.);
  - 3) strajku wielozakładowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 maja 1991 r. o rozwiązywaniu sporów zbiorowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 123),  
dopuszcza się możliwość zawieszenia i prolongaty ważności imiennych biletów 30-dniowych, 90-dniowych, lub 150-dniowych obowiązujących na liniach komunikacyjnych w granicach administracyjnych miasta Opolą oraz wybiegających poza granice administracyjne miasta Opolą, z powodu braku możliwości korzystania z usług komunikacji miejskiej wynikających z trwania tego stanu lub nałożonych nadzwyczajnych ograniczeń/obostrzeń, na następujących zasadach:
    - 1) przez zawieszenie biletu rozumie się wstrzymanie biegu daty ważności obowiązującego biletu od dnia wskazanego w zgłoszeniu zawieszenia maksymalnie do nominalnej daty zakończenia ważności biletu, chyba że wcześniej zajdzie jedna z przesłanek do zakończenia okresu zawieszania biletu wskazanych w pkt. 8,
    - 2) w trakcie zawieszenia, termin ważności biletu nie biegnie. Bilet taki nie uprawnia do korzystania z usług komunikacji miejskiej,
    - 3) w ciągu roku kalendarzowego możliwe jest zawieszenie i prolongata maksymalnie 3 biletów - każdego jednokrotnie i w trakcie jego obowiązywania,
    - 4) bilet może zostać zawieszony na nie mniej niż 5 kolejnych dni kalendarzowych,

- 5) nie dokonuje się zawieszenia biletów, w których pozostały okres ważności biletów jest krótszy niż 5 dni,
- 6) bilety obowiązujące w dniu zgłoszenia zawieszenia, mogą być zawieszane począwszy od daty wskazanej przez Pasażera, przy czym zawieszenie biletu nie może odbywać się z datą wsteczną,
- 7) podstawą zawieszenia i/lub prolongaty biletu jest złożenie do MZK wniosku w formie pisemnej w POK, drogą elektroniczną na adres e-mail: [opolka.prolongata@mzkopole.pl](mailto:opolka.prolongata@mzkopole.pl) lub pod numerami telefonu dostępnymi na stronie [www.mzkopole.pl](http://www.mzkopole.pl).

W zgłoszeniu należy:

- a. podać imię i nazwisko,
- b. podać numer Karty oraz jej PIN,
- c. wskazać terminy: od kiedy chce się zawiesić bilet, do kiedy zawieszenie ma obowiązywać (termin nie może późniejszy niż data ważności biletu), od kiedy ma obowiązywać prolongowany bilet.

Jeżeli nie jest możliwe w jednym zgłoszeniu określenie dat: zakończenia obowiązywania zawieszenia i/lub rozpoczęcia ważności prolongowanego biletu, Pasażer ma prawo dokonać tych czynności w osobnych zgłoszeniach,

- 8) zakończenie okresu zawieszenia biletu następuje poprzez:
  - a. ustanie podstaw do zawieszenia określonych w ust. 10 pkt. 1 – 3, ,
  - b. zgłoszenie Pasażera dotyczące zakończenia okresu zawieszenia biletu złożone w formie wskazanej w pkt. 7, w szczególności w związku z ustaniem podstaw do zawieszenia biletu przez Pasażera, tj. braku możliwości korzystania przez niego z usług komunikacji miejskiej,
  - c. rozpoczęcie okresu ważności kolejnego imiennego biletu,
- 9) przez prolongatę rozumie się prawo do wykorzystania zawieszonych biletów przez okres wyznaczony liczbą dni wstrzymania biegu daty ważności biletu, przyznane na wniosek pasażera na zasadach opisanych w pkt. 7,
- 10) wnioskowanie o prolongatę możliwe jest wyłącznie w terminie do 6 miesięcy od daty zakończenia zawieszenia danego biletu. Po tym terminie uprawnienie do prolongaty uznaje się za nieważne,
- 11) w wyniku prolongowania biletu Pasażer otrzyma nowy bilet, tego samego rodzaju co bilet zawieszony, jednak ważny przez liczbę dni równą okresowi wstrzymania biegu daty ważności biletu. Zakodowanie prolongowanego biletu możliwe jest w POK, biletomacie stacjonarnym i kasowniku,

- 12) bilety zawieszane i bilety prolongowane nie podlegają zwrotowi,
- 13) zawieszenie biletu okresowego zakupionego za pośrednictwem aplikacji mobilnych będzie polegać na zwrocie pasażerowi środków tyt. niewykorzystanego biletu, rozliczonego proporcjonalnie od czasu zawieszenia do końca daty ważności. Wnioski dotyczące zawieszenia biletów zakupionych za pośrednictwem aplikacji mobilnych należy składać do biura obsługi klienta operatora aplikacji mobilnej za pośrednictwem której bilet został zakupiony.

## E-PORTMONETKA

### § 7

1. Każda Karta posiada uruchomioną usługę E-portmonetka, aktywowaną w trakcie wydawania Karty.
2. Przy pomocy E-portmonetki można dokonywać płatności za bilety elektroniczne jednorazowego przejazdu, dobowe, weekendowe, przesiadkowe.
3. Suma środków zgromadzonych na E-portmonetce nie może przekroczyć limitu ilości punktów odpowiadającego kwocie 200 zł.
4. E-portmonetkę można doładowywać w POK, POS POP, biletomacie stacjonarnym oraz stałą kwotą 20 zł w biletomacie mobilnym.
5. W przypadku doładowania E-portmonetki w POP, konieczne jest zakodowanie operacji w biletomacie stacjonarnym, kasowniku albo w POK. Zakodowanie doładowania w biletomacie stacjonarnym oraz kasowniku jest możliwe po upływie maksymalnie 24 godzin, w terminie do 14 dni od momentu jego zakupu.
6. Po upływie 14 dni od momentu zakupu doładowania zakodowanie operacji możliwe jest wyłącznie w POK.
7. Punkty zgromadzone na E-portmonetce tracą ważność po 2 latach licząc od dnia ostatniego doładowania.
8. Klient/Użytkownik Karty może sprawdzić ilość środków zgromadzonych na E-portmonetce w kasownikach, biletomatach stacjonarnych, POK oraz w POP.
9. Przeniesienie zapisanych na E-portmonetce punktów może nastąpić w POK wyłącznie z Karty imiennej na jej duplikat.
10. Przeniesienie zapisanych na E-portmonetce punktów z utraconej Karty na jej duplikat może nastąpić po upływie 24 godzin od zablokowania Karty. Operacja dokonywana jest wyłącznie w POK. W przypadku Karty na okaziciela dla realizacji usługi wymagane jest podanie właściwego kodu PIN oraz numeru utraconej karty.



## ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI

### § 8

1. Składanie reklamacji dotyczących działania Karty Autobusowej i/lub Portalu Obsługi Pasażera odbywa się w formie pisemnej, na adres siedziby Operatora lub na adres: [opolka.reklamacje@mzkopole.pl](mailto:opolka.reklamacje@mzkopole.pl).
2. Klient może zgłosić reklamację w terminie 90 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
3. Podstawy reklamacji nie może stanowić powoływanie się na:
  - 1) okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem komputera Użytkownika, przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych,
  - 2) inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania Organizator nie odpowiada.
4. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta, w tym adres do korespondencji, numer karty oraz opis przedmiotu reklamacji.
5. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Operator zwraca się o ich uzupełnienie. Nieuzupełnienie w terminie 14 dni od wezwania skutkować będzie pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania.
6. Operator rozpatruje reklamację w terminie do 30 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
7. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie Operator informuje o tym składającego reklamację, podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.

## PRZEPISY KOŃCOWE

### § 9

1. O wszelkich zmianach dotyczących Regulaminu Organizator i Operator będzie powiadamiał poprzez zamieszczenie stosownej informacji w POP. Jeżeli Klient w ciągu 14 dni od ukazania się informacji o zmianie Regulaminu nie wniesie sprzeciwu w formie pisemnej w POK, na adres siedziby Operatora lub pocztą elektroniczną na adres podany na stronie POP uznaje się, iż akceptuje on nową treść regulaminu.
2. Wniesienie przez Klienta/Użytkownika sprzeciwu traktowane będzie na równi z rezygnacją z korzystania z usług Karty i skutkować będzie rozwiązaniem wszystkich umów zawartych w ramach SOP i zablokowaniem posiadanych Kart. W takim przypadku punkty zgromadzone na E-portmonetce oraz wartość niewykorzystanych biletów okresowych zostanie zwrócona Klientowi wyłącznie w POK.
3. Nabycie biletu jednorazowego w formie papierowej nie zwalnia pasażera z jego skasowania.

## § 10

1. Operator świadczy usługę korzystania z Opolskiej Karty Autobusowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344 t.j.).
2. Zakup biletu lub doładowanie E-portmonetki za pośrednictwem POP są możliwe po potwierdzeniu przez Użytkownika zapoznania się i akceptacji Regulaminu.
3. Formami płatności za doładowanie E-portmonetki oraz zakup biletu w POP są wyłącznie płatności elektroniczne, dostępne w serwisie.
4. Zakup biletu lub doładowanie E-portmonetki za pośrednictwem POP potwierdzone zostanie informacją przesłaną na adres poczty elektronicznej Użytkownika.
5. Użytkownik/Klient może zwrócić się do Operatora z wnioskiem o wystawienie faktury VAT do transakcji zakupu biletu lub doładowania E-portmonetki w terminie ustawowym. Wniosek należy złożyć drogą elektroniczną na adres [opolka.faktury@mzkopole.pl](mailto:opolka.faktury@mzkopole.pl) lub w formie pisemnej w POK. Wydanie faktury nastąpi w POK w terminie do 7 dni roboczych od daty złożenia wniosku.

## § 11

1. Operator zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do POP celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych, bez konieczności zapłaty jakiegokolwiek odszkodowania na rzecz Użytkownika. Informacje o braku dostępu do usługi będą publikowane na stronie [pop.mzkopole.pl](http://pop.mzkopole.pl). Niemożność korzystania z POP nie uprawnia do przejazdu bez ważnego biletu.
2. Operator zastrzega sobie prawo nieprzyjęcia lub odrzucenia transakcji zakupu biletu lub doładowania E-portmonetki za pośrednictwem POP oraz do odmowy realizacji doładowania np. z powodów technicznych. W takim wypadku Operator powiadomi Klient/Użytkownika o odmowie i jej przyczynie.
3. Transakcje błędnie zdefiniowane lub takie których potwierdzenie nie będzie możliwe, mogą nie zostać zrealizowane. Wpłacone środki zostaną zwrócone Klientowi/ Użytkownikowi.
4. Organizator oraz Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które Operator nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa) albo wyłącznie z winy uszkodzonego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności. W przypadku wystąpienia siły wyższej działanie SOP zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.