

REGULAMIN
korzystania z serwisu internetowego i aplikacji mobilnej Opole+ w zakresie biletów
komunikacji miejskiej organizowanej przez miasto Opole

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **Operator Płatności Elektronicznych i Kart Płatniczych** - PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, NIP: 779-23-08-495.
 - 2) **Regulamin Płatności Elektronicznych** - Regulamin dokonywania płatności w serwisie PayU dostępny na stronie: <https://poland.payu.com/dokumenty-prawne-do-pobrania/>.
 - 3) **MZK** – Miejski Zakład Komunikacyjny sp. z o. o. w Opolu.
 - 4) **Aplikacja** – aplikacja Opole+.
 - 5) **Serwis** – strona internetowa Opole+ dostępna pod adresem <https://opoleplus.pl>.
 - 6) **Platforma** – Platforma Opole+ umożliwiający zakup biletu mobilnego z Aplikacji i Serwisu.
 - 7) **Bilet mobilny** – bilet uprawniający do poruszania się środkami miejskiej komunikacji publicznej zakupiony za pomocą Platformy.
 - 8) **Umowa** – umowa sprzedaży biletu mobilnego zawarta pomiędzy Klientem a MZK wskutek złożenia przez Klienta zamówienia wybranego biletu mobilnego oraz potwierdzenia przez MZK w formie wskazanej w niniejszym Regulaminie; do zawarcia umowy dochodzi po złożeniu zamówienia oraz dokonaniu zapłaty przez Klienta za pomocą Platformy.
 - 9) **Konto** – konto zakładane przez Klienta na Platformie w trakcie rejestracji po podaniu niezbędnych danych.
 - 10) **Klient** – osoba fizyczna/osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupu biletu komunikacji miejskiej.
 - 11) **Warunki techniczne** – wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Platformą:
 - a) dostęp do sieci Internet;
 - b) Oprogramowanie:
 - a. korzystanie z najnowszych przeglądarek internetowych; Mozilla Firefox lub Safari lub Google Chrome lub Microsoft Edge lub
 - b. korzystanie z najnowszej dostępnej wersji aplikacji Opole+ udostępnionej przez Miasto Opole w sklepie Google Play lub
 - c. korzystanie z najnowszej dostępnej wersji aplikacji Opole+ udostępnionej przez Miasto Opole w sklepie Apple Store;
 - c) Ponadto dla Aplikacji: Zainstalowanie aplikacji wymaga określonej wersji systemu IOS lub Android: wersja aktualna i dwie poprzednie;
 - d) Niektóre czynności (np. reklamacje) mogą być dostępne jedynie poprzez przeglądarkę internetową, natomiast inne (np. korzystanie z lokalizacji beacon)

mogą być dostępne wyłącznie poprzez aplikację mobilną w systemie IOS lub Android.

2. Regulamin korzystania z Platformy, zwany dalej Regulaminem, określa warunki świadczenia usługi zakupu biletów mobilnych jednorazowych i okresowych, za pośrednictwem Platformy (drogą elektroniczną), a w szczególności warunki:
 - 1) korzystania z Platformy w tym zakup biletów mobilnych jednorazowych i okresowych;
 - 2) przebiegu procesu rejestracji Klienta;
 - 3) zawierania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną;
 - 4) postępowania reklamacyjnego dotyczącego zakupów internetowych;
 - 5) ochrony danych osobowych Klientów.

Warunki zawierania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną

§ 2

1. Warunkiem korzystania z Platformy jest akceptacja niniejszego Regulaminu, Ogólnego Regulaminu Platformy, Regulaminu Płatności Elektronicznych oraz Polityki Prywatności w tym zasad przetwarzania danych osobowych, co zostanie potwierdzone poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola akceptacji podczas korzystania z Platformy.
2. Zawarcie umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną odbywa się poprzez wybraną przez Klienta przeglądarkę internetową lub aplikację mobilną, za pośrednictwem Platformy, który umożliwia zakup mobilnego biletu jednorazowego i okresowego przy wykorzystaniu płatności elektronicznych, poprzez wybór i zamówienie jednej lub kilku dostępnych usług.
3. Płatność za usługę, o której mowa w ust. 2 odbywa się za pośrednictwem Operatora Płatności Elektronicznych i Kart Płatniczych. Usługi dostarczane przez Operatora Płatności Elektronicznych i Kart Płatniczych stanowią usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344). Za realizację i bezpieczeństwo przelewów odpowiada Operator Płatności Elektronicznych.
4. Umowa o świadczenie usług sprzedaży biletu mobilnego zawierana jest na czas wykonywania tych usług aż do momentu zamknięcia Platformy lub rezygnacji z konta przez Klienta.

§ 3

Warunkiem korzystania z mobilnych biletów okresowych na podstawie Regulaminu jest podanie 2 pierwszych i 2 ostatnich znaków numeru dokumentu tożsamości (posiadającego zdjęcie) osoby, dla której bilet został zakupiony lub 3 pierwszych i 3 ostatnich znaków numeru PESEL lub numeru karty Opolka!.

Proces rejestracji i zakupu

§ 4

1. Przed dokonaniem pierwszego zakupu biletu mobilnego za pośrednictwem Platformy wymagana jest rejestracja konta na Platformie z wykorzystaniem adresu e-mail lub Węzła Krajowego, podanie danych osobowych (imiona, nazwisko, opcjonalnie: data urodzenia, adres zamieszkania i adres korespondencyjny, PESEL oraz dane demograficzne).
2. Do prawidłowego wykonania Usługi konieczne jest zaakceptowanie przez Klienta Regulaminu oraz Polityki Prywatności co dokonuje się przez zaznaczenie pól wyboru „Akceptuję”. Po otrzymaniu automatycznego e-maila potwierdzającego rejestrację należy

- wybrać zamieszczony w nim odsyłacz (link) w celu aktywowania swojego konta na Platformie (tylko w przypadku rejestracji poprzez e-mail – w przypadku Węzła Krajowego – ten krok nie występuje).
3. Korzystanie z usług wymaga prawidłowego zalogowania się na indywidualnym koncie. Do zalogowania niezbędne jest wprowadzenie prawidłowego adresu e-mail i hasła podanego przy rejestracji lub zalogowanie się poprzez Węzeł Krajowy.
 4. Zakupu biletu mobilnego okresowego należy dokonać najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia ważności biletu.
 5. W momencie prawidłowego zakończenia procesu płatności elektronicznej, Klientowi zostanie wysłane (na podany adres e-mail) potwierdzenie realizacji transakcji. Wydruk potwierdzenia dokonania transakcji nie stanowi biletu i nie uprawnia do podróżowania środkami publicznego transportu zbiorowego organizowanego przez Miasto Opole.
 6. Klient może zwrócić się do MZK z wnioskiem o wystawienie faktury VAT do transakcji zakupu biletu w terminie określonym w ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. 2023 poz. 1570 t.j. z późn. zm.). Wniosek należy złożyć poprzez wybranie odpowiedniej transakcji w Serwisie w zakładce „Moje zamówienia”, a następnie wybranie opcji „Zażądaj faktury” i przyciśnięcie przycisku „POPROŚ O FAKTURĘ”. W żądaniu należy uzupełnić wszystkie wymagane ustawowo dane do faktury oraz podać adres e-mail, na który należy wysłać fakturę. Wydanie faktury nastąpi drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail.
 7. MZK ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych, bądź danych dotyczących szybkiego przelewu internetowego.
 8. Mając na względzie, iż zawarcie Umowy następuje z chwilą potwierdzenia realizacji transakcji, Klientowi zgodnie z art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 t.j. z późn. zm.) nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, o czym jest informowany przed rozpoczęciem świadczenia usługi, o której mowa w § 2 ust. 2.

Płatność za bilet

§ 5

1. Płatność jest dokonywana za pośrednictwem Operatora Płatności Elektronicznych i Kart Płatniczych po akceptacji obowiązującego u niego Regulaminu Płatności Elektronicznych.
2. Warunkiem realizacji usługi, o której mowa w § 2 ust. 2 jest potwierdzenie przez Operatora Płatności Elektronicznych i Kart Płatniczych prawidłowego dokonania transakcji płatniczej.
3. MZK nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie płatności elektronicznej, jeżeli wynika ono z winy lub rażącego zaniedbania Klienta, w szczególności z naruszenia przez Klienta obowiązujących regulaminów, o których mowa w niniejszym Regulaminie.

Zwroty biletów i zawieszenie biletów

§ 6

1. Zwrotu biletu dokonuje się poprzez wybranie odpowiedniego biletu w Serwisie w zakładce „Moje zamówienia”, a następnie wybranie opcji „Zgłoś reklamację” i wypełnienie odpowiedniego pola tekstowego, które powinno zawierać treść żądania oraz uzasadnienie.
2. Zawieszenia biletu dokonuje się poprzez wybranie odpowiedniego biletu w Serwisie w zakładce „Moje zamówienia”, a następnie wybranie opcji „Zgłoś reklamację” i

wypełnienie odpowiedniego pola tekstowego, które powinno zawierać treść żądania oraz uzasadnienie.

3. Szczegółowe zasady rozpatrywania zwrotów i zawiesznień biletów określa Regulamin Opolskiej Karty Autobusowej oraz obowiązująca Uchwała Rady Miasta Opola w sprawie ustalenia wysokości cen za usługi przewozowe środkami miejskiego transportu zbiorowego oraz uprawnień do ulgowych i bezpłatnych przejazdów środkami miejskiego transportu zbiorowego organizowanego przez Miasto Opole.

Reklamacje

§ 7

1. Reklamacje dotyczące płatności elektronicznych należy kierować bezpośrednio do Operatora Płatności Elektronicznych i Kart Płatniczych.
2. Reklamacje dotyczące przewozów rozpatrywane są na zasadach odrębnych wskazanych w Regulaminie Przewozu w środkach transportu Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego sp. z o. o. w Opolu.
3. Reklamacje dotyczące ogólnego działania platformy oraz konta na platformie należy zgłaszać na adres: reklamacjeopoleplus@um.opole.pl.
4. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Platformy w zakresie biletów MZK należy zgłosić w terminie 14 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
5. Składanie reklamacji dotyczących usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu może odbywać się elektronicznie na adres e-mail: opoleplus.reklamacje@mzkopole.pl, w formie pisemnej na adres siedziby: Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego sp. z o.o. (ul. Luboszycka 19, 45-215 Opole) lub osobiście w siedzibie MZK.
6. Przedmiotem reklamacji może być niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi.
7. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
 - 1) okoliczność, iż podczas procesu zakupu zostały podane przez Klienta nieprawidłowe dane;
 - 2) okoliczność związana z nieprawidłowym funkcjonowaniem używanej przez Klienta przeglądarki internetowej lub łączy telekomunikacyjnych;
 - 3) inne okoliczności związane z działalnością osób trzecich, za wyjątkiem osób trzecich, przy pomocy których MZK wykonuje zobowiązanie.
8. Reklamacje powinny zawierać dane Klienta, w tym imię i nazwisko adres do korespondencji, adres e-mail wykorzystywany na Platformie oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń, a także numer telefonu Klienta, który może służyć do kontaktu w sprawie reklamacji.
9. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozstrzygnięciem reklamacji MZK zwraca się w formie, w której została złożona reklamacja, o ich uzupełnienie. Nieuzupełnienie w terminie 14 dni od wezwania skutkować będzie pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania.
10. MZK rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania lub od skutecznego uzupełnienia danych.

Obowiązki Klienta

§ 8

1. Klient zobowiązany jest:
 - 1) korzystać z Platformy zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, przy zachowaniu społeczno – gospodarczego przeznaczenia prawa i dobrymi obyczajami,
 - 2) nie przenosić praw wynikających z zawarcia Umowy na osoby trzecie,
 - 3) podać prawdziwe dane, w tym dane osobowe umożliwiające prawidłowe świadczenie usług,
 - 4) nie wykorzystywać Platformy w celu dokonania czynów niedozwolonych, w tym nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym.
2. Zawierając Umowę Klient potwierdza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z Platformy są prawdziwe i prawidłowe, według jego najlepszej wiedzy.
3. W przypadku naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, MZK ma prawo odstąpić od Umowy.

Zastrzeżenia

§ 9

1. MZK zastrzega możliwość zawieszenia dostępu do Platformy, w szczególności z przyczyn technicznych, w tym w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych. O zawieszeniu dostępu do Platformy powiadomi na swoich serwisach internetowych.
2. MZK zastrzega sobie prawo do niezrealizowania wszystkich lub poszczególnych usług, w przypadku naruszenia przez Klienta Regulaminu, w tym podania błędnych lub nieprawdziwych danych.
3. W przypadku niezrealizowania Usług, wpłacone faktycznie i zarachowane przez MZK środki zostaną Klientowi zwrócone w terminie do 30 dni.
4. MZK nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane następującymi okolicznościami:
 - 1) na które MZK nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności,
 - 2) siłą wyższą (przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej),
 - 3) winą Klienta lub osób trzecich działających w jego imieniu lub na jego rzecz,
 - 4) naruszeniem przez Klienta lub osoby trzecie działające w jego imieniu lub na jego rzecz, postanowień niniejszego Regulaminu,
 - 5) działaniem osób trzecich, na których działanie lub zaniechanie MZK nie miało wpływu.
5. Miasto Opole jest właścicielem Platformy i odpowiada za jej rozwój i utrzymanie.

Postanowienia końcowe

§ 10

1. Regulamin wchodzi w życie w terminie 48 godzin po jego udostępnieniu za pośrednictwem Platformy.
2. Wszelkie informacje teleadresowe i rejestrowe MZK dostępne są na stronie mzkopole.pl.
3. Obowiązujące na terenie Miasta Opola taryfy, opłaty i ulgi w transporcie zbiorowym organizowanym przez Miasto Opole oraz informacje dotyczące wyżej wymienionych

dokumentów dostępne są na stronie internetowej: pop.mzkopole.pl i w kasach biletowych. Cena biletu określona jest w złotych polskich nowych (PLN) i zawiera podatek VAT.

4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają Regulamin Opolskiej Karty Autobusowej oraz Uchwała Rady Miasta w sprawie ustalenia wysokości cen za usługi przewozowe środkami miejskiego transportu zbiorowego oraz uprawnień do ulgowych i bezpłatnych przejazdów środkami miejskiego transportu zbiorowego organizowanego przez Miasto Opole.