

## REGULAMIN

### korzystania z serwisu internetowego (e-sklepu) dla Opolskiej Karty Autobusowej

#### § 1

##### Postanowienia ogólne

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) **Operator Płatności Elektronicznych** - PayPro SA, 60-327 Poznań, ul. Kanclerska 15, NIP 779-236-98-87, REGON 301345068 zarejestrowanej przez Sąd Rejonowy Poznań, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego Nr KRS 0000347935, kapitału zakładowy: 4 500 000 zł znanego jako Przelewy24.
  - 2) **Regulamin Płatności Elektronicznych** - Regulaminu dokonywania płatności w Serwisie Przelewy24 dostępny na stronie [przelewy24.pl](http://przelewy24.pl).
  - 3) **MZK** – Miejski Zakład Komunikacyjny Sp. z o. o. w Opolu.
  - 4) **Serwis** – serwis internetowy [ebilet.mzkopole.pl](http://ebilet.mzkopole.pl) umożliwiający zakup biletu i doładowania e-portmonetki na Karcie.
  - 5) **Umowa** – umowa sprzedaży biletu zawarta pomiędzy Klientem a MZK w skutek złożenia przez Klienta zamówienia wybranego biletu na Kartę lub kwoty doładowania E-Portmonetki oraz potwierdzenia przez MZK w formie wskazanej w niniejszym Regulaminie; do zawarcia umowy dochodzi po złożeniu zamówienia oraz dokonaniu zapłaty przez Klienta w Serwisie.
  - 6) **Konto** – konto zakładane przez klienta w trakcie rejestracji po podaniu niezbędnych danych.
  - 7) **Warunki techniczne** – wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym MZK:
    - a) dostęp do sieci Internet,
    - b) urządzenie z zainstalowaną przeglądarką z włączoną obsługą Javascript oraz wspierającą jQuery w wersji minimum 3.4.1,
    - c) aktualnie wspierane przeglądarki (<https://jquery.com/browser-support/>):
      - urządzenia stacjonarne: Chrome: wersja aktualna oraz poprzednia; Edge: wersja aktualna oraz poprzednia; Firefox: wersja aktualna oraz poprzednia; Internet

Explorer: wersja 9 oraz późniejsze; Safari: wersja aktualna oraz poprzednia; Opera: wersja aktualna.

- urządzenia mobilne: wbudowana przeglądarka dla systemów Android w wersji 4.0 oraz późniejszych; Safari dla iOS w wersji 7 oraz późniejszych.

2. Regulamin korzystania z serwisu internetowego (e-sklepu) dla Opolskiej Karty Autobusowej znajdującego się pod adresem [ebilet.mzkopole.pl](http://ebilet.mzkopole.pl), zwany dalej Regulaminem, określa warunki świadczenia usługi zakupu biletów okresowych oraz doładowania e-portmonetki dla Klientów Opolskiej Karty Autobusowej, zwanej dalej Kartą, za pośrednictwem Serwisu (drogą elektroniczną), a w szczególności warunki:
  - 1) korzystania z Serwisu w tym zakupu biletów okresowych i doładowania e-portmonetki;
  - 2) przebiegu procesu rejestracji Klienta;
  - 3) zawierania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną;
  - 4) postępowania reklamacyjnego dotyczącego doładowań internetowych;
  - 5) ochrony danych osobowych Klientów.

### **Warunki zawierania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną**

#### **§ 2**

1. Warunkiem korzystania z Serwisu jest akceptacja niniejszego Regulaminu, Regulaminu Płatności Elektronicznych oraz Polityki Prywatności w tym zasad przetwarzania danych osobowych, co zostanie potwierdzone poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola akceptacji podczas korzystania z Serwisu i doładowania Karty.
2. Zawarcie umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną odbywa się poprzez wybraną przez Klienta przeglądarkę internetową, za pośrednictwem Serwisu, który umożliwia zakup biletu okresowego lub zasilenie e-portmonetki przy wykorzystaniu płatności elektronicznych, poprzez wybór i zamówienie jednej lub kilku dostępnych usług.
3. Płatność za Usługę odbywa się za pośrednictwem Operatora Płatności Elektronicznych. Usługa szybkiego przelewu dostarczana przez Operatora Płatności Elektronicznych stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r. poz. 123 z późn. zm.). Za realizację i bezpieczeństwo przelewów odpowiada Operator Płatności Elektronicznych.
4. Umowa o świadczenie usług sprzedaży biletu i doładowania E-portmonetki zawierana jest na czas wykonywania tych usług aż do momentu zamknięcia Serwisu lub rezygnacji z konta przez Klienta.

### § 3

1. Warunkiem korzystania z usługi świadczonej na podstawie Regulaminu jest posiadanie Karty, która wydawana jest w Punktach Obsługi Klienta działających w MZK zlokalizowanych na terenie miasta Opola.
2. Zasady wydawania Kart, zakupu biletów oraz korzystania z e-portmonetki określa Regulamin Opolskiej Karty Autobusowej i Portalu Obsługi Pasażera dostępny na [pop.mzkopole.pl](http://pop.mzkopole.pl).

### Proces rejestracji i zakupu

### § 4

1. Przed dokonaniem pierwszego doładowania Karty lub przed pierwszym zasileniem e-portmonetki za pośrednictwem Serwisu wymagana jest rejestracja konta Klienta oraz podanie w formularzu rejestracyjnym następujących danych:
  - 1) numer Karty,
  - 2) hasło do logowania (min. 8 znaków, przynajmniej jedna mała litera, jedna wielka litera, jedna cyfra, jeden znak specjalny),
  - 3) adres poczty elektronicznej (e-mail),
  - 4) numer PIN przypisany do Karty.
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 w Serwisie.
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.
4. Klient może nabyć w Serwisie wyłącznie jeden bilet dla jednej karty. Nabycie kolejnego biletu wymaga zakodowania biletu wcześniej zakupionego. Na jednej Karcie mogą się znajdować jednocześnie maksymalnie 2 bilety okresowe (np. obecnie ważny i ważny na kolejny okres.), których okresy ważności nie pokrywają się.
5. Zawarcie Umowy zakupu biletu okresowego lub doładowania e-portmonetki należy dokonać najpóźniej na 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia ważności biletu.

6. 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 w Opolu.
7. Klient może zwrócić się do MZK 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, wraz z potwierdzeniem dokonania transakcji, które otrzymał na adres e-mail. Wydanie faktury nastąpi w POK w terminie do 7 dni roboczych od daty złożenia wniosku.
8. 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.
9. Mając na względzie, iż spełnienie świadczenia (wykonanie Usługi) 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 2019 r. poz. 134 z późn. zm.) nie przysługują prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, o czym jest informowany przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.

### **Zakodowanie biletu i/lub punktów**

#### **§ 5**

Klient może korzystać z biletu okresowego lub e-portmonetki po jej zakodowaniu zgodnie z Regulaminem Opolskiej Karty Autobusowej i Portalu Obsługi Pasażera.

### **Płatność za bilet**

#### **§ 6**

1. Płatność jest dokonywana za pośrednictwem Operatora Płatności Elektronicznych po akceptacji obowiązującego u niego Regulaminu Płatności Elektronicznych.
2. Warunkiem realizacji Usługi jest potwierdzenie przez Operatora Płatności Elektronicznych 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.

## **Reklamacje**

### **§ 7**

1. Reklamacje dotyczące płatności elektronicznych należy kierować bezpośrednio do Operatora Płatności Elektronicznych.
2. Reklamacje dotyczące przewozów rozpatrywane są na zasadach odrębnych wskazanych w obowiązującym w MZK Regulaminie Przewozu w środkach transportu Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego Sp. z o. o. w Opolu.
3. Reklamacje dotyczące funkcjonowania serwisu należy zgłosić w terminie 14 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
4. Składanie reklamacji dotyczących usług świadczonych na podstawie Regulaminu może odbywać się elektronicznie na adres e-mail: [opolka.reklamacje@mzkopole.pl](mailto:opolka.reklamacje@mzkopole.pl), w formie pisemnej na adres siedziby MZK lub osobiście w siedzibie MZK.
5. Przedmiotem reklamacji może być niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi.
6. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
  - 1) okoliczność, iż doładowanie dotyczy Karty o numerze nieprawidłowo wskazanym przez Klienta;
  - 2) okoliczność związana z nieprawidłowym funkcjonowaniem używanej przez Klienta przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych;
  - 3) inne okoliczności związane z działalnością osób trzecich, za wyjątkiem osób trzecich, przy pomocy których MZK wykonuje zobowiązanie.
7. Reklamacje powinny zawierać dane Klienta, w tym adres do korespondencji, numer Karty oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń, a także numer telefonu Klienta, który może służyć do kontaktu w sprawie reklamacji.
8. 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 7 dni od wezwania skutkować będzie pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania.
9. 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 Serwisu 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 Serwisu 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 Serwisu 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 Serwisu, w szczególności z przyczyn technicznych, w tym w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych. O zawieszeniu dostępu do Serwisu 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.

## **Postanowienia końcowe**

### **§ 10**

1. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 48 godzin po udostępnieniu zmienionego Regulaminu za pośrednictwem Serwisu. Brak akceptacji zmian w Regulaminie wiąże się z rezygnacją z korzystania z Konta w Serwisie. Usługi zamówione przed zmianą Regulaminu zostaną zrealizowane na warunkach jakie obowiązywały w chwili dokonania zapłaty.
2. Wszelkie informacje teleadresowe i rejestrowe MZK dostępne są na stronie [mzkopole.pl](http://mzkopole.pl).
3. Obowiązujące na terenie Miasta Opola taryfy opłaty i ulgi w transporcie zbiorowym oraz informacje dotyczące wyżej wymienionych dokumentów dostępne są na stronie internetowej: [pop.mzkopole.pl](http://pop.mzkopole.pl) i w kasach biletowych. Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.