

REGULAMIN STARACHOWICKIEJ KARTY MIEJSKIEJ

ZAKŁAD ENERGETYKI CIEPLNEJ SP. Z O.O. W STARACHOWICACH

I. TERMINOLOGIA

1. ZEC - Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Starachowicach z siedzibą przy ulicy Na Szlakowisku 8, 27-200 Starachowice – operator komunikacji miejskiej w Starachowicach,
2. **Starachowicka Karta Miejska** - SKM, karta – jest kartą z pamięciowym układem elektronicznym będącym nośnikiem Kontraktów, elektronicznej portmonetki (EP) i innych usług. SKM uprawnia do przejazdów autobusami ZEC,
3. **Aktywowanie, Personalizacja Karty Miejskiej** – nadanie karcie cech nośnika biletów i wprowadzenie danych osobowych użytkownika,
4. **Kontrakt** – elektroniczny bilet okresowy – zapis na karcie uprawniający do wielokrotnych przejazdów środkami transportu miejskiego ZEC w okresie od aktywacji do upływu terminu ważności, zgodnie z obowiązującym cennikiem opłat
5. **Elektroniczna portmonetka (EP)** usługa uruchomiona na karcie, pozwalająca na gromadzenie środków pieniężnych celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za jednorazowe przejazdy autobusami ZEC według obowiązującego cennika, bez ograniczenia czasowego, ważna do wyczerpania środków na niej zgromadzonych
6. **Zarejestrowanie (skasowanie) EP** – wciśnięcie odpowiedniego przycisku (N – dla przejazdu normalnego, U – dla przejazdu ulgowego) na panelu kasownika przez przyłożenie karty do kasownika
7. **Wyrejestrowanie EP** – przyłożenie karty do panelu kasownika przy wyjściu z autobusu. Czynność wyrejestrowania EP dokonywana jest w przypadku ubiegania się o zwrot kosztów przejazdu w przypadkach wskazanych w niniejszym Regulaminie.
8. **Kodowanie** – elektroniczne zapisanie na karcie kontraktu lub doładowania EP przez terminal kodujący,
9. **Blokada karty** – blokada dostępu do posiadanych na karcie kontraktów oraz środków EP, przeprowadzana przez ZEC w przypadku zgłoszenia przez użytkownika jej utraty
10. **Cennik opłat** – cennik opłat za przejazdy środkami komunikacji miejskiej ZEC ustalony w uchwale Rady Miejskiej w Starachowicach Nr III/1/2022 z dnia 11 marca 2022 - **sprawie: w sprawie opłat za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym w Starachowicach i ulg w komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Starachowice**, a także każdy następny cennik wprowadzony uchwałami stosownych organów.
11. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta – punkt mieszczący się w siedzibie głównej ZEC, w Starachowicach, ul. Na Szlakowisku 8, w którym są wydawane spersonalizowane

karty, rozpatrywane reklamacje. BOK czynne jest od poniedziałku do piątku w godz. 6.30-14.30.

12. **Paragon** – wydruk z terminala kodującego potwierdzający kodowanie kontraktu lub doładowania EP zawierający datę i godzinę kodowania oraz:
- w przypadku Kodowania kontraktu: datę kodowania, opis zakodowanego biletu, cenę biletu, datę początku i końca ważności biletu, oznaczenie punktu sprzedaży, numer karty
 - w przypadku doładowania EP: datę kodowania, stan EP przed kodowaniem, wartość doładowania, saldo EP po kodowaniu, oznaczenie punktu sprzedaży, numer Karty.

II. INFORMACJE OGÓLNE.

1. Karta jest własnością ZEC.
2. Karta miejska może być imienna lub na okaziciela.
3. Karta miejska imienna (ze zdjęciem) może być użytkowana wyłącznie przez osobę której dane zostały zapisane na karcie.
4. Karta miejska imienna może funkcjonować jako: bilet okresowy imienny na wszystkie linie lub karta imienna EP
5. Karta miejska imienna może być zarejestrowana jako: normalna, ulgowa, bezpłatna.
13. Wykaz osób uprawnionych do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów oraz dokumenty potwierdzające prawo do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów zawarte są w uchwale Rady Miejskiej w Starachowicach Nr III/1/2022 z dnia 11 marca 2022 - **sprawie: opłat za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym w Starachowicach i ulg w komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Starachowice**, a także każdej następnej wydanej przez Radę Miejską.
6. Użytkownik może posługiwać się tylko jedną kartą imienną.
7. Karta na okaziciela nie jest personalizowana, może być używana przez wielu użytkowników.

III. SKŁADANIE WNIOSKU I WYDAWANIE KARTY

1. Wniosek o wydanie karty można pobrać w BOK oraz ze strony internetowej ZEC. Poprawnie wypełniony wniosek należy złożyć w BOK lub przesłać na adres Spółki, Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. , Starachowice, ul. Na Szlakowisku 8, Wzory wniosków o wydanie karty stanowią **załączniki nr 1** (bilet bezpłatny) i **nr 2** (bilet ulgowy) do niniejszego Regulaminu.
2. Do wniosku należy dołączyć:
 - a) zdjęcie formatu 45mm x 35 mm. (zdjęcie po zeskanowaniu będzie oddane wnioskodawcy)
 - b) dokument potwierdzający tożsamość ze zdjęciem,
 - c) dokument potwierdzający prawo do ulgi – w przypadku wniosku o bilet okresowy imienny ulgowy,
 - d) dokument potwierdzający prawo do bezpłatnych przejazdów – w przypadku wniosku o bilet bezpłatny.

STARACHOWICKA KARTA MIEJSKA

3. Niekompletny (bez wymaganych załączników) lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie karty nie będzie rozpatrywany. Wniosek może być rozpatrzony po uzupełnieniu.
4. Za osobę niepełnoletnią wniosek wypełnia rodzic lub opiekun prawny dziecka.
5. Kartę odbiera się osobiście w BOK nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia złożenia wniosku. Wydanie karty następuje po dokonaniu zakupu pierwszego biletu okresowego lub dokonaniu wpłaty minimalnej kwoty w wysokości **20 zł** na EP. Każdorazowe zaprogramowanie nowego okresu ważności ulgi następuje po dokonaniu zakupu biletu zgodnego z nowym uprawnieniem.
6. Wnioskodawca ma obowiązek odebrać kartę w terminie 6 miesięcy od daty złożenia wniosku o jej wydanie, po upływie tego terminu karta ulega unieważnieniu.
7. Karta wydana wnioskodawcy przez BOK jest kartą aktywną, gotową do użytkowania.
8. Każdorazową zmianę danych osobowych (nazwisko, imię, adres) lub danych dotyczących uprawnień (prawa do ulgi) wnioskodawca zgłasza do BOK w celu uaktualnienia danych na karcie. Aktualizacja dokonywana jest po wypełnieniu wniosku oraz okazaniu dokumentu tożsamości i karty. Aktualizacja jest bezpłatna.
- 9. Pracownicy BOK prowadzą pisemną ewidencję wydanych kart zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 3.**

IV. ZASADY KODOWANIA BILETÓW NA STARACHOWICKIEJ KARCIE MIEJSKIEJ.

1. SKM może być równocześnie nośnikiem biletu okresowego jak i elektronicznej portmonetki.
2. Kodowania karty można dokonać w BOK. Pasażer każdorazowo otrzymuje potwierdzenie zakupu biletu na wydrukowanym paragonie.
3. Dostępne w sprzedaży rodzaje biletów określone są w cenniku.
4. Karta bez zakupionego kontraktu, ani sam paragon nie upoważniają do korzystania z przejazdów środkami komunikacji miejskiej.
5. Po rozpoczęciu terminu ważności biletu okresowego wykupionego na karcie bilet nie podlega zwrotowi.
6. Okres ważności karty jest zapisany w pamięci karty. Okres ważności wynosi:
 - a) od momentu ostatniego doładowania w BOK – 6 miesięcy
 - b) karta nieużywana – 2 lata
 - c) karta ulgowa lub bezpłatna – okres ważności ulgi
7. Okres ważności karty imiennej ulgowej lub bezpłatnej zależy od terminu ważności dokumentu uprawniającego do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów. Jeżeli do korzystania z ulgi wymagane są dwa dokumenty (np. dowód i orzeczenie niepełnosprawności) karta programowana jest do daty ważności dokumentu z terminem wcześniejszym. Przed upływem terminu ważności dokumentu uprawniającego do ulgowych lub bezpłatnych

przejazdów należy w BOK złożyć kserokopię i okazać oryginał dokumentu uprawniającego do korzystania z uprawnień. W przypadku nie przedłożenia dokumentu karta zostanie zakodowana jako normalna lub unieważniona. Bilet okresowy ulgowy może zostać zakodowany tylko i wyłącznie w okresie obowiązywania ulgi.

8. W przypadku gdy termin ważności dokumentu uprawniającego do ulgi przypada w trakcie miesiąca bilet okresowy programuje się do ostatniego dnia danego miesiąca.
9. Kodowanie karty odbywa się przez pracownika BOK po uprzednim podaniu mu karty.
10. W celu zawarcia kontraktu użytkownik karty informuje pracownika BOK o rodzaju oraz okresie ważności biletu jaki chce zakupić lub o kwocie za jaką chce doładować EP.
11. Zapisu na karcie dokonuje terminal.
12. Warunkiem umieszczenia odpowiedniego zapisu na karcie jest uprzednie uiszczenie opłaty przez użytkownika karty.
13. Każdorazowo po zakodowaniu kontraktu i zapłacie równowartości biletu wydawane jest potwierdzenie zakodowania kontraktu – paragon, który jest podstawą do składania reklamacji.
14. Zakupu biletu okresowego miesięcznego lub kwartalnego na karcie można dokonać w okresie od dnia 25 miesiąca do dnia 10 dnia miesiąca na który jest nabywany.
15. **Bilet tygodniowy ważny jest przez okres 7 dni od daty wybranej przez pasażera, zakupu biletu tygodniowego na karcie można dokonać maksymalnie z 30 dniowym wyprzedzeniem.**
16. W przypadku, gdy dzień rozpoczęcia ważności biletu jest równocześnie dniem jego zakupu bilet jest ważny od chwili zakupu.
17. Termin i rodzaj zakodowanego biletu oraz wysokość środków na EP można sprawdzić w BOK oraz na wyświetlaczu kasownika w autobusie, po uprzednim naciśnięciu klawisza S na kasowniku.

V. DOŁADOWANIE SKM ZA POMOCĄ SYSTEMU PŁATNOŚCI INTERNETOWEJ – TPAY

1. Korzystanie przez Klienta z usług i funkcjonalności systemu płatności uwarunkowane jest posiadaniem konta bankowego lub karty płatniczej z obsługą internetową.
2. Nowy klient wyrabiający SKM uzyskuje ją wraz z nadanym PINem potrzebnym do rejestracji konta na stronie przewoźnika.

3. Osoba posiadająca SKM, która nie uzyskała wcześniej nadanego jednorazowego kodu PIN zobowiązana jest zgłosić się do Biura Obsługi Klienta ZEC Komunikacja Miejska osobiście i uzyskać ten numer.
4. **Realizacja i opis zakupu biletu okresowego przez Internet:**
 - W celu dokonania zakupu biletu okresowego na przejazd środkami transportu pasażerskiego Zakładu Energetyki Ciepłej Spółka z o.o. w Starachowicach, pasażer powinien posiadać aktywną Starachowicką Kartę Miejską oraz kod PIN uzyskany podczas jej wyrabiania lub aktualizowania.
 - Pasażer w celu skorzystania z usługi doładowania przez Internet powinien zalogować się na stronie <https://portal.zecstar.pl> i aktywować indywidualne konto.
 - Po poprawnym zalogowaniu oraz aktywowaniu konta na stronie <https://portal.zecstar.pl> należy wybrać opcje Sklep, a spośród asortymentu biletów odpowiedni dla siebie.
 - Po wybraniu rodzaju biletu należy uzupełnić parametr daty dla początku ważności biletu oraz potwierdzić naciskając klawisz „Dodaj do koszyka”.
 - Kolejnym krokiem można kontynuować zakupy lub przejść bezpośrednio do kasy.
 - Po zatwierdzeniu danych do zakupu biletu pojawia się „Podsumowanie”, na którym są wyświetlone wprowadzone dane. Po weryfikacji poprawności danych oraz zaakceptowaniu regulaminu należy wybrać „Zamów” a kolejno „Zapłać on-line za pomocą Tpay”.
 - Kupujący zostaje przekierowany do systemu płatności gdzie wybiera formę płatności i dokonuje zapłaty za bilet.
 - Po sfinalizowaniu transakcji klient musi włożyć swoją Kartę miejską do kieszonki usytuowanej z prawej strony kasownika w autobusie. Kontrakt zostanie przeniesiony do pamięci karty.

VI. ZASADY UŻYTKOWANIA KARTY.

1. Użytkownik karty zobowiązany jest zarejestrować przejazd (skasować bilet) w chwili wejścia do autobusu poprzez jej przyłożenie do kasownika elektronicznego. Zarejestrowanie przejazdu potwierdza sygnał dźwiękowy. Na wyświetlaczu pokazuje się informacja „zarejestrowano”.
2. Obowiązkowi rejestracji przejazdu podlegają następujące rodzaje biletów: elektroniczna portmonetka.
3. Czynność kasowania karty (zarejestrowania przejazdu) zakodowana zostaje w systemie. W przypadku kontroli brak informacji o kasowaniu będzie skutkowało wystawieniem opłaty dodatkowej za jazdę bez ważnego biletu.
4. Bilet okresowy ma nielimitowaną ilość przejazdów, oznacza to, że pasażer w okresie czasowym, na który obowiązuje bilet może korzystać w sposób nieograniczony.

5. W przypadku rezygnacji z użytkowania karty, nie podlega zwrotowi równowartość środków pieniężnych zakodowanych na karcie.
6. Przy zarejestrowaniu EP pobierana jest kwota równa cenie przejazdu zgodnie z cennikiem opłat i przysługująca ulgą. Aby zarejestrować przejazd EP, na karcie muszą znajdować się środki finansowe w wysokości równej wartości biletu.
7. Opłata za przejazd autobusem uiszczana za pomocą EP pobierana jest w takiej wysokości jaka obowiązuje zgodnie z cennikiem.
8. Każda operacja przeprowadzana przy użyciu kasownika potwierdzana jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu, widocznym przez cały czas przykładania karty do kasownika. W przypadku gdy karta zostanie zbyt szybko odsunięta od kasownika pasażer otrzyma komunikat o konieczności sprawdzenia stanu operacji. W tej sytuacji czynność rejestracji trzeba powtórzyć.
9. Poprawność przeprowadzonego rejestrowania lub przyłożenia do kasownika karty z ważnym kontraktem potwierdzana jest pojedynczym sygnałem dźwiękowym oraz krótkim sygnałem świetlnym – diody na panelu kasownika.
10. Opis komunikatów wysyłanych przez kasownik:
 - A) sygnał podwójny oznacza :
 - a) Upłynięcie terminu ważności karty,
 - b) Upłynięcie daty ważności biletu okresowego
 - c) Zablokowanie karty
 - d) Brak środków na EP
 - B) Brak sygnału dźwiękowego, potwierdzającego zarejestrowanie przejazdu i odpowiedni komunikat na wyświetlaczu może oznaczać:
 - uszkodzona karta
11. Termin ważności posiadanych kontraktów oraz saldo elektronicznej portmonetki można sprawdzić wciskając na kasowniku przycisk S i zbliżając kartę do kasownika.
12. W przypadku awarii lub podmiany autobusu na trasie nie należy wyrejestrować karty przed opuszczeniem zepsutego autobusu ani rejestrować karty w podmienionym pojeździe.

VII. ZASADY WŁAŚCIWEGO POSŁUGIWANIA SIĘ KARTĄ

1. SKM nie wolno łamać, zginać lub w jakikolwiek inny sposób uszkadzać mechanicznie (np. obcinać, dziurkować, rysować po niej itp.)
2. SKM nie należy narażać na oddziaływanie wysokich (+50° C) i niskich (-20°C) temperatur oraz środków chemicznych, silnych pól elektromagnetycznych lub elektrycznych

3. SKM można bezpiecznie przechowywać i użytkować wraz z innymi tego typu kartami (kartami płatniczymi, kredytowymi).
4. Użytkownik karty powinien chronić kartę przed zgubieniem, zniszczeniem, a w przypadku jej utraty lub zniszczenia zobowiązany jest zgłosić ten fakt do BOK w celu zastrzeżenia karty.

VIII. ZASADY KONTROLI SKM

1. Kontrolę biletową w autobusach ZEC Starachowice przeprowadzają upoważnione osoby wyposażone w identyfikator ze zdjęciem i numerem służbowym kontrolera umieszczonym w bezpiecznym miejscu.
2. Kontroler wyposażony będzie w urządzenie do kontroli SKM (sprawdzarkę) oraz kartę kontrolera.
3. Sprawdzarka służy do przeprowadzania kontroli prawidłowych opłat za przejazd pasażerów korzystających z SKM.
4. Kontrola polega na zbliżeniu SKM pasażera do sprawdzarki i odczytaniu informacji na niej zapisanej.
5. Czytnik weryfikuje zawartość SKM pasażera pod względem poprawności zapisanych danych , ważności rejestracji przejazdu oraz sprawdzania czy dana karta nie znajduje się na liście kart zablokowanych.
6. Kontroler ma możliwość zablokowania zakwestionowanej karty.
7. W przypadku stwierdzonego braku ważnej SKM, biletu papierowego lub w sytuacji gdy pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania SKM kontroler ma prawo zatrzymać SKM i przekazać ją do wyjaśnienia do BOK. W takim przypadku pasażerowi nakłada się właściwą opłatę dodatkową według obowiązującej taryfy.
8. Obowiązkiem kontrolera jest poinformowanie pasażera o sposobie i wysokości opłaty oraz o trybie odwoławczym.
9. W przypadku biletu zakontraktowanego jako EP i uiszczenie opłaty w wysokości biletu ulgowego kontroler ma prawo żądać od pasażera okazania dokumentu uprawniającego do ulgi.
10. Użytkownicy SKM zakodowanej jako bilet okresowy imienny ulgowy lub bezpłatny nie są zobowiązani do przedstawiania osobom kontrolującym dokumentów poświadczających ulgę, jeżeli uprawnienia dotyczące ulg lub

STARACHOWICKA KARTA MIEJSKA

zwolnień z opłat, które zostały zapisane na SKM imiennej obowiązującej w chwili kontroli.

11. Zarejestrowanie SKM lub kupno biletu u kierowcy po ogłoszeniu kontroli nie zwalnia pasażera od opłaty dodatkowej.

IX. ZASADY REKLAMACJI SKM. ANULOWANIE BILETÓW OKRESOWYCH.

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem SKM można składać w BOK.
2. Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 14 dni licząc od dnia ich złożenia.
3. Kartę miejską z ujawnioną wadą fizyczną należy wymienić w BOK.
4. Utratę SKM należy niezwłocznie, pisemnie zgłosić w BOK. Utracona karta zostanie zablokowana. W przypadku dokonania zgłoszenia w terminie jednego dnia roboczego środki pozostałe na karcie zostaną zablokowane i przeniesione na duplikat karty.
5. W przypadku utraty SKM imiennej pasażer otrzymuje nową kartę odpłatnie. Wydanie nowej karty wymaga złożenia wniosku oraz uiszczenia opłaty w wysokości **15,00 zł** za ponowne zakodowanie danych na nowej karcie.
6. Podstawą do odtworzenia ważnego kontraktu jest paragon. Bilet okresowy odtwarzany jest po uprzedniej weryfikacji potwierdzenia zapłaty w systemie informacyjnym rejestrującym sprzedaż. Paragon zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie znajdujących się na nim informacji nie może być podstawą reklamacji ani odtworzenia Kontraktów zapisanych na karcie.
7. ZEC Starachowice, nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie karty miejskiej przez osobę nieuprawnioną, po utracie karty przez właściciela w ciągu 24 godzin od chwili zgłoszenia tego faktu w BOK.
8. ZEC Starachowice nie ponosi odpowiedzialności za środki zgromadzone na karcie na okaziciela.

X. INNE USŁUGI KODOWANE NA SKM.

1. Na SKM można kodować inne usługi niż bilety ZEC. Za kodowanie innych usług odpowiada podmiot sprzedający usługi.
2. Kodowanie innych usług może odbyć się tylko za zgodą ZEC w oparciu o porozumienia zawarte z podmiotem sprzedającym inne usługi.
3. Kodowanie innych usług nie wyklucza i nie zagraża korzystaniu z karty jako nośnika biletów ZEC.

