

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2022 poz. 559, poz. 1005, poz. 1079 ), art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020, poz. 8) oraz art. 7 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz. U. z 2022, poz. 1343) zarządzam, co następuje:

## **§ 1**

Zatwierdzam Regulamin doładowania przez serwis internetowy TPAY Starachowickiej Karty Miejskiej (e-karty, SKM) obowiązującej na terenie Gminy Starachowice, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

## **§ 2**

Wykonanie zarządzenia powierza się Zakładowi Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Starachowicach ul. Na Szlakowisku 8, Starachowice.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem **1 października 2022r.**

## **Regulamin**

### **doładowania przez serwis internetowy TPAY Starachowickiej Karty Miejskiej (e-karty, SKM) obowiązującej na terenie Gminy Starachowice**

## **§ 1**

### **Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zakres usług oferowanych przez Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Starachowicach , ul. Na Szlakowisku 8 NIP: 6664-0000-00-35, Operatora Komunikacji Miejskiej w Starachowicach.
2. Regulamin doładowania Starachowickiej Karty Miejskiej (dalej SKM lub e-karty), zwany dalej „Regulaminem” określa warunki świadczenia usługi doładowania SKM przez serwis internetowy, a w szczególności:
  - 1) wymagania niezbędne do korzystania z możliwości doładowania e-karty przez serwis internetowy;
  - 2) warunki zawierania i rozwiązywania umów doładowania e-karty;
  - 3) tryb postępowania reklamacyjnego dotyczącego doładowań on-line.

## **§ 2**

Ilekróć w Regulaminie jest mowa o:

1. **ZEC** — należy przez to rozumieć Zakład Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Starachowicach z siedzibą przy ul. Na Szlakowisku 8 , będące operatorem komunikacji miejskiej i operatorem systemu SKM.;
2. **SKM, e-karta**— należy przez to rozumieć bezkontaktową, elektroniczną kartę będącą nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej w Starachowicach . Występuje w dwóch rodzajach:

- 1) jako karta spersonalizowana (imienna), będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacji o uprawnieniach do ulg bądź uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych;
- 2) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe;
3. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** — należy przez to rozumieć punkt mieszczący się w siedzibie głównej ZEC, w Starachowicach, ul. Na Szlakowisku 8, w którym są wydawane spersonalizowane karty, BOK czynne jest od poniedziałku do piątku w godz. 6.30-14.30. Jest to również punkt prowadzący m.in. sprzedaż okresowych biletów elektronicznych i doładowań elektronicznej portmonetki, umożliwiający użytkownikom sprawdzenie stanu e-karty oraz przyjmujący reklamacje ,
4. **System Doładowania Karty (SDK)** należy przez to rozumieć serwis internetowy umożliwiający zakup biletu z wykorzystaniem płatności elektronicznych za pośrednictwem TPAY,
5. **Doładowanie** — należy przez to rozumieć zakup elektronicznego biletu okresowego lub punktów w ramach elektronicznej portmonetki;
6. **Bilet elektroniczny lub e-bilet** — należy przez to rozumieć bilet zapisany na e-karcie, jako bilet okresowy i/lub w formie portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacje o uprawnieniach do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych;
7. **Elektroniczna portmonetka** — należy przez to rozumieć usługę uruchomioną na SKM pozwalającą na gromadzenie punktów celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za przejazdy jednorazowe środkami komunikacji miejskiej według obowiązującej taryfy opłat. następnie jednorazowa kwota doładowania elektronicznej portmonetki nie może być mniejsza niż 20,00 zł brutto.
8. **Usługobiorca** — należy przez to rozumieć użytkownika e-karty, nabywcę biletu elektronicznego w systemie e-bilet, osobę fizyczną korzystającą z doładowania w serwisie internetowym SDK;
9. **Umowa** — należy przez to rozumieć umowę doładowania e-karty zawartą pomiędzy Usługobiorcą a ZEC, wskutek złożenia przez Usługobiorcę zamówienia wybranego biletu oraz potwierdzenia przez ZEC realizacji zlecenia w formie wskazanej w niniejszym Regulaminie;
10. **Usługa przeniesienia** — należy przez to rozumieć zapis zakupionego elektronicznego biletu okresowego lub punktów w ramach elektronicznej portmonetki na e-kartę za pomocą czytników zamontowanych w pojazdach komunikacji miejskiej (kasownik) oraz w BOK;
11. **OPE** — należy przez to rozumieć Operatora Płatności Elektronicznych;
12. **IKU** — indywidualne konto usługobiorcy — jest to konto utworzone przez usługobiorcę w sklepie internetowym, umożliwiające doładowanie portmonetki drogą elektroniczną. Udostępniony na stronie <https://portal.zecstar.pl>

### § 3

#### Usługa doładowania karty przez serwis internetowy

1. Zawarcie Umowy odbywa się za pośrednictwem serwisu internetowego SDK wraz z jednoczesną akceptacją Regulaminu przez Usługobiorcę.

2. ZEC świadczy usługę doładowania w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. 2020, poz. 344). Dostępnymi formami płatności za doładowanie są szybkie przelewy bankowe oraz karty płatnicze.

#### **§ 4**

##### **Realizacja usługi drogą elektroniczną**

1. Warunkiem realizacji usługi przeniesienia jest wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez ZEC.
2. Przeniesienie środków doładowanych drogą elektroniczną odbywa się przez umieszczenie e-karty w kieszonce usytuowanej z prawej strony kasownika w autobusie. Kontrakt zostanie przeniesiony do pamięci karty.
3. Wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez ZEC w serwisie SDK e-bilet potwierdzony zostanie informacją przesłaną na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy.
4. Każde wykonanie usługi doładowania i przeniesienie może zostać potwierdzone w postaci wydruku strony internetowej, na której jest prezentowana informacja o przeniesieniu.
5. W celu otrzymania faktury VAT za bilet zakupiony w ramach doładowania, Usługobiorca powinien w terminie 7 dni od momentu zakupu zgłosić się do BOK.

#### **§ 5**

##### **Proces rejestracji i zakupu**

- 1 Warunkiem nabycia biletu jest prawidłowe wprowadzenie przez Usługobiorcę danych wymaganych przez SDK.
2. Do rejestracji konta wymagane jest posiadanie e-karty wydanej przez ZEC i posiadanie nadanego indywidualnego nr PIN. PIN jest nadawany przy wydawaniu karty, w przypadku braku PIN dla karty wcześniej wydanej, usługobiorca zobowiązany jest zgłosić się do BOK w celu uzyskania nr PIN.
3. Rejestracja konta odbywa się na portalu <https://portal.zecstar.pl>
4. W celu zarejestrowania konta usługobiorca zobowiązany jest podać następujące dane:
  - 1) numer e-karty,
  - 2) hasło do logowania ,
  - 3) adres email,
  - 4) hasło do weryfikacji - numer PIN nadany w BOK,
  - 5) akceptacja regulaminu przy użyciu pola wyboru o etykiecie „Akceptuj” umieszczonego na stronie rejestracji w SDK,
  - 6) po otrzymaniu automatycznego e-maila potwierdzającego rejestrację w serwisie Użytkownik powinien kliknąć na link zamieszczony w otrzymanej wiadomości e-mail w celu aktywowania swojego konta w SDK.

3. Akceptacja Regulaminu jest wymagana każdorazowo podczas zakupu.
4. Usługobiorca może nabyć bilet lub sprawdzić historię e-karty po zalogowaniu się na swoim indywidualnym koncie. Do zalogowania niezbędne jest wpisanie adresu e-mail i hasła podanego przy rejestracji.
5. Informacja o przebiegu transakcji zawierająca m.in. unikalny identyfikator transakcji, a także informacja o szczegółach zakupu zostanie przesłana przez OPE pod adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę przy rejestracji do SDK.
6. W momencie prawidłowego zakończenia procesu płatności Usługobiorcy zostaje wysłany e-mail przez SDK potwierdzający zaksięgowanie wpłaty za bilet. Zakup biletu zostaje w tym momencie sfinalizowany. Operacja przeniesienia środków na e-kartę opisana jest w Regulaminie Użytkowania e-karty
7. Po poprawnym zalogowaniu oraz aktywowaniu konta na stronie <https://portal.zecstar.pl> należy wybrać opcję Sklep, a spośród asortymentu biletów odpowiedni dla siebie.
8. Po wybraniu rodzaju biletu należy uzupełnić parametr daty dla początku ważności biletu oraz potwierdzić naciskając klawisz „Dodaj do koszyka”.
9. Kolejnym krokiem można kontynuować zakupy lub przejść bezpośrednio do kasy.
10. 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”.
11. Kupujący zostaje przekierowany do systemu płatności gdzie wybiera formę płatności i dokonuje zapłaty za bilet.

## **§ 6**

### **Płatność za bilet**

1. Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.
2. Rodzaje i ceny biletów ustala Rada Miasta Starachowice.
3. Usługobiorca realizuje płatność za bilet za pomocą szybkiego przelewu elektronicznego - usługa płatności szybkim przelewem z dowolnego banku dostarczającego usługę tego typu, płatność wykonywana za pośrednictwem dostawcy usług szybkich płatności elektronicznych lub karty płatniczej.
4. ZEC nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Usługobiorcę numeru konta bankowego lub numeru karty płatniczej na innych stronach internetowych. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji szybkimi przelewami lub kartami płatniczymi przeprowadzonymi na stronach internetowych OPE odpowiada OPE.

## **§ 7**

### **Prawa i obowiązki Usługobiorcy**

1. Usługobiorca zobowiązany jest:
  - 1) korzystać z SDK zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami,

- 2) nie przenosić praw wynikających z zawarcia Umowy na osoby trzecie,
  - 3) podać prawdziwe dane osobowe,
  - 4) nie wykorzystywać SDK w celu dokonania czynów niedozwolonych.
2. Usługobiorca oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z SDK są prawdziwe i zgodne z jego wiedzą.
  3. ZEC ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku naruszenia przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych bądź danych dotyczących szybkiego przelewu lub płatności kartą płatniczą.
  4. Usługobiorca oświadcza, że znane mu są konsekwencje cywilnoprawne i prawno — karne działań niezgodnych z obowiązującym w Polsce porządkiem prawnym, oraz przyjmuje do wiadomości, że o działaniach mających znamiona czynu zabronionego (oszustwo itp.) będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.

## **§ 8**

### **Reklamacje**

1. Składanie reklamacji dotyczących doładowań on-line można złożyć na adres e-mail [sekretariat@zecstar.pl](mailto:sekretariat@zecstar.pl) lub w formie pisemnej na adres ZEC.
2. Przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi doładowania lub przeniesienia na e-kartę.
3. Usługobiorca może zgłosić reklamację w terminie 5 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
4. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
  - 1) okoliczność, iż doładowanie dotyczy e-karty nieprawidłowo wskazanej przez Usługobiorcę,
  - 2) powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych,
  - 3) inne okoliczności, za które ZEC nie odpowiada.
5. Reklamacja powinna zawierać dane Usługobiorcy, w tym adres do korespondencji, numer karty oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń, nr telefonu w przypadku potrzeby uzupełnienia reklamacji.
6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji ZEC zwraca się o ich uzupełnienie. Nie uzupełnienie w terminie 7 dni od wezwania skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji.
7. ZEC rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 30 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
8. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie ZEC informuje o tym składającą reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidywany czas udzielenia odpowiedzi.

## **§ 9**

### **Zastrzeżenia**

1. ZEC zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do SDK celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Informacje o braku dostępu do usługi będą publikowane na stronie [www.zecstar.pl](http://www.zecstar.pl)
2. ZEC zastrzega sobie prawo nieprzyjęcia lub odrzucenia doładowania oraz do odmowy realizacji doładowania. W takim wypadku ZEC powiadomi Usługobiorcę o odmowie i jej przyczynie.
2. Wnioski o doładowanie błędnie zdefiniowane lub takie, których potwierdzenie nie będzie możliwe, mogą nie zostać zrealizowane a wpłacone środki zostaną zwrócone Usługobiorcy.
3. ZEC 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 ZEC nie miało wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa) albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej. W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.

## **§ 10**

### **Postanowienia końcowe**

Niniejszy Regulamin jest udostępniany w formacie pdf za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem [www.portal.zecstar.pl](http://www.portal.zecstar.pl).