

Regulamin internetowej sprzedaży biletów

§1

Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia i definicje mają poniżej przedstawione znaczenie:

- 1 **Regulamin** – niniejszy dokument, którego celem jest określenie zasad i warunków zakupów biletów komunikacji miejskiej, których nośnikiem jest wieloaplikacyjna karta PEKA oraz doładowania tPortmonetki dostępnej na karcie PEKA.
- 2 **ZTM** – Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu – jednostka budżetowa Miasta Poznania, ul. Matejki 59, 60-770 Poznań.
- 3 **Karta PEKA/PEKA** – Poznańska Elektroniczna Karta Aglomeracyjna, wieloaplikacyjna elektroniczna karta będąca między innymi nośnikiem biletów elektronicznych.
- 4 **POK** - Punkt Obsługi Klienta pełniący funkcję punktu sprzedaży i punktu informacyjnego oraz umożliwiający obsługę wniosków i wydawanie kart PEKA, a także obsługę reklamacji w zakresie reklamacji karty PEKA.
- 5 **SDK**-serwis internetowy w ramach portalu internetowego www.peka.poznan.pl umożliwiający zakup biletu na kartę PEKA z wykorzystaniem płatności elektronicznych.
- 6 **Klient/Nabywca/Kupujący** – osoba fizyczna dokonująca zakupu biletu komunikacji publicznej lub doładowania tPortmonetki w serwisie internetowym SDK.
- 7 **Umowa** – umowa sprzedaży biletów lub doładowania tPortmonetki, zawarta pomiędzy Klientem a ZTM w skutek złożenia przez Klienta zamówienia wybranego biletu na Kartę PEKA lub kwoty doładowania tPortmonetki oraz potwierdzenia przez ZTM realizacji zlecenia w formie wskazanej w niniejszym Regulaminie; do zawarcia umowy dochodzi po złożeniu zamówienia oraz dokonaniu zapłaty przez Klienta w ramach SDK.
- 8 **Aktywacja** – zapis (transfer) biletu elektronicznego na karcie PEKA lub zapis doładowania tPortmonetki - za pomocą interaktywnego terminala w POK lub czytnika¹ w pojeździe komunikacji miejskiej.
- 9 **Konto użytkownika** – elektroniczne konto zakładane w systemie PEKA podczas składania wniosku o wydanie karty PEKA przez stronę www.peka.poznan.pl lub POK ZTM umożliwiające w szczególności złożenie wniosku o wydanie karty, zweryfikowanie danych osobowych użytkownika, zastrzeżenie karty, złożenie wniosku o duplikat karty, sprawdzenie statusu wniosku, przeglądanie historii operacji, historii przejazdów, dokonywanie zakupów biletów okresowych i doładowań tPortmonetki.
- 10 **Taryfa Biletowa** – cennik opłat za bilety w lokalnym transporcie zbiorowym zatwierdzony Uchwałą Rady Miasta Poznania.
- 11 **SPP** – Strefa Płatnego Parkowania w Poznaniu, której organizatorem i zarządcą jest Zarząd Dróg Miejskich. Zasady korzystania z SPP opisane są odrębnym regulaminie dostępnym na stronie internetowej www.zdm.poznan.pl
- 12 **Siła Wyższa** - zdarzenie, którego wystąpienie jest niezależne od stron i któremu nie mogą one zapobiec przy zachowaniu należytej staranności.
- 13 **tPortmonetka** – aplikacja na karcie PEKA umożliwiająca opłacanie jednorazowych przejazdów w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu.

¹ Funkcja dostępna od 1 lipca 2014 roku.

§ 2

Postanowienia ogólne

- 1 ZTM świadczy usługę polegającą na udostępnieniu portalu internetowego służącego do obsługi sprzedaży biletu oraz prowadzi internetową sprzedaż biletów oraz umożliwia doładowanie tPortmonetki punktami, które to czynności stanowią usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 344).
- 2 Dostępnymi formami płatności za internetowy zakup biletu na Kartę PEKA oraz doładowanie tPortmonetki są wyłącznie płatności elektroniczne.
- 3 Korzystanie z internetowego zakupu biletów możliwe jest wyłącznie dla posiadaczy kart PEKA bądź kart, które zostały zaadaptowane w systemie PEKA (np. Elektroniczna Legitymacja Studencka(ELS), Elektroniczna Legitymacja Doktorancka (ELD)), Elektroniczna Legitymacja Nauczyciela Akademickiego (ELNA)
- 4 Zasady rejestracji w systemie PEKA, warunki posiadania karty PEKA, zasady działania i obsługi tPortmonetki w komunikacji miejskiej i SPP, sposób obsługi konta klienta w systemie itp. opisane są w regulaminie PEKA.

§ 3

Warunki zawierania umowy

- 1 Zawarcie Umowy odbywa się wyłącznie za pośrednictwem serwisu internetowego SDK dla użytkowników PEKA.
- 2 Zawarcie Umowy możliwe jest wyłącznie w przypadku potwierdzenia przez Klienta faktu zapoznania się i akceptacji niniejszego Regulaminu.
- 3 Każdorazowo można dokonać zakupu wybranych biletów i doładowania tPortmonetki.
- 4 Zakupiony przez stronę www.peka.poznan.pl bilet oraz doładowanie konta tPortmonetki przed użyciem wymagają uprzedniej aktywacji na Kartę PEKA.
- 5 Bilet, środki na tPortmonetce są ważne (uprawniają do korzystania z komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM) dopiero po dokonaniu aktywacji za pomocą interaktywnego terminala w POK albo za pomocą czytnika w pojazdach². Korzystanie z usług przewozowych komunikacji miejskiej bez aktywacji jest równoznaczne z brakiem posiadania ważnego biletu i stanowi podstawę do nałożenia opłaty dodatkowej.

§ 4

Płatność

- 1 Klient po zalogowaniu się w systemie:
 - 1.a Wybiera opcję zakupu biletu okresowego i określa rodzaj biletu, którego zakupu chce dokonać oraz wskazuje okres (liczbę dni) na jaki kupowany bilet ma być ważny,
 - 1.b Wybiera opcję doładowania tPortmonetki i określa kwotę doładowania.
- 2 Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.
- 3 Wartość doładowania tPortmonetki określa się w złotych polskich (PLN).
- 4 Rodzaje i ceny biletów komunikacji miejskiej określone są w Taryfie Biletowej.
- 5 Doładowanie tPortmonetki przez użytkowników kart na okaziciela możliwe jest również bez konieczności logowania się w systemie.
- 6 Klient realizuje płatność za bilet/doładowanie karty za pomocą jednej z aktualnie dostępnych dla klientów w SDK form płatności:
 - 6.a karty płatniczej³ - płatność wykonywana jest za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych,

² Funkcja dostępna od 1 lipca 2014 roku.

³ ZTM zastrzega sobie możliwość wprowadzenia możliwości płatności kartą w późniejszym okresie w zależności od postanowień umowy z operatorem płatności internetowych. Lista możliwych płatności i obsługiwanych banków aktualizowana jest na bieżąco na stronie internetowej www.peka.poznan.pl

- 6.b szybkiego przelewu - usługa płatności szybkim przelewem z banku dostarczającego usługę tego typu, płatność wykonywana jest za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych.
- 7 Dokonując płatności, Klient winien posiadać kartę płatniczą lub konto w banku obsługującym usługę szybkiego przelewu za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych oraz środki umożliwiające dokonanie zapłaty.
 - 8 Transakcja, w której nie zostanie wybrana jedna z możliwych form płatności, nie zostanie dokonana.
 - 9 W przypadku braku potwierdzenia dokonania płatności przez operatora płatności elektronicznych następuje automatyczne anulowanie transakcji.
 - 10 Za realizację i bezpieczeństwo transakcji, odpowiedzialność ponosi dostawca usług płatności elektronicznych.
 - 11 ZTM i dostawca usług elektronicznych nie ponoszą odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta nieprawidłowego numeru karty płatniczej, nieprawidłowego numeru konta bankowego lub numeru UID karty PEKA.
 - 12 Dostawca usług płatności elektronicznych nie jest stroną ani w żaden inny sposób nie jest objęty skutkami prawnymi zawartej pomiędzy Klientem a bankiem umowy, na podstawie której za pośrednictwem banku Klient dokonuje płatności internetowych w ramach systemu płatności.
 - 13 Dostawca usług płatności elektronicznych nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania banku, w szczególności za nieprzekazanie przez bank środków do dostawcy usług płatności elektronicznych we właściwym terminie, kwocie, z właściwymi danymi identyfikującymi środki.
 - 14 ZTM nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta w przypadku niedokonania aktywacji biletu na Karcie PEKA i nie zwraca w całości ani w części równowartości zakupionego biletu w wypadku niedokonania aktywacji w czasie obowiązywania biletu, nawet w przypadku braku korzystania z usług komunikacji miejskiej.
 - 15 Nabywca ponosi pełną odpowiedzialność za brak aktywacji biletu na Karcie PEKA.
 - 16 ZTM nie zwraca nabywcy w całości ani w żadnej części kwoty wpłaconej tytułem ceny w wypadku zakupu biletów okresowych i następczego braku ich aktywacji w okresie obowiązywania biletu (brak korzystania z zakupionego biletu). Wszelkie negatywne skutki braku aktywacji obciążają nabywcę.
 - 17 W celu otrzymania faktury za zakupiony bilet/przedpłatę na doładowanie tPortmonetki przez portal www.peka.poznan.pl Klient powinien zgłosić się do POK ZTM lub przesłać prośbę o wystawienie faktury na adres kancelaria@ztm.poznan.pl.
 - 18 O wystawienie faktury za transakcję zakupu biletu/przedpłatę na doładowanie tPortmonetki może wystąpić osoba prowadząca działalność gospodarczą lub osoba fizyczna.
 - 19 Faktura VAT w POK ZTM wystawiana jest na podstawie przedłożonego przez Klienta paragonu, a w sytuacji jego braku, faktura jest wystawiana pod warunkiem, że ZTM posiada możliwość weryfikacji i identyfikacji zgłaszanej przez Klienta transakcji.
 - 20 W celu uzyskania w terminie późniejszym faktury VAT Klient prowadzący działalność gospodarczą musi podać numer NIP, który zostanie wprowadzony na paragonie.
 - 21 Każdorazowo przy wystawianiu faktur VAT dla użytkowników imiennych kart PEKA potrzebne będzie od Klienta upoważnienie (podstawa prawna: art. 96 k.c.). Natomiast nie ma konieczności dostarczania pełnomocnictwa do karty PEKA Firma oraz karty PEKA na okaziciela.

§ 5

Obowiązki klienta

- 1 Klient zobowiązany jest:
 - 1.1 korzystać z SDK zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami,
 - 1.2 nie przenosić praw wynikających z zawarcia Umowy na osoby trzecie,
 - 1.3 podać prawdziwe dane osobowe, dane dotyczące płatności kartą płatniczą lub szybkim przelewem. .
- 2 Nie wykorzystywać SDK w celu dokonania czynów niedozwolonych. Konto klienta może być zablokowane a Klient może ponosić odpowiedzialność odszkodowawczą w przypadku nadużyć

w korzystaniu przez Klienta z konta, np.: działań niezgodnych z przeznaczeniem konta albo prowadzących do jego nieprawidłowego działania, strat finansowych lub utraty przychodów.

- 3 Akceptując postanowienia niniejszego Regulaminu Klient przyjmuje do wiadomości i oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z SDK, w tym dane osobowe, dane wykorzystywane do obsługi płatności są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą.
- 4 Akceptując postanowienia niniejszego Regulaminu Klient przyjmuje do wiadomości i oświadcza, że znane mu są konsekwencje prawne działań niezgodnych z powszechnie obowiązującym prawem oraz przyjmuje do wiadomości, że o działaniach mających znamiona czynów niedozwolonych (np. hacking, oszustwo itp.) będą informowane właściwe organy ścigania.

§ 6

Aktywacja

Aktywacja następuje za pomocą samoobsługowego terminala w POK lub czytnika w pojeździe⁴ i jest możliwa po upływie dwóch godzin od daty potwierdzenia operacji przez dostawcę usług elektronicznych.

§ 7

Reklamacje

- 1 Składanie reklamacji odbywa się za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego po zarejestrowaniu się w systemie. Dopuszcza się również możliwość złożenia reklamacji pisemnej bądź ustnej w POK.
- 2 Przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi przez ZTM.
- 3 Klient może zgłosić reklamację w terminie 14 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
- 4 Podstawy reklamacji nie może stanowić:
 - 4.a okoliczność, iż doładowanie dotyczy Karty PEKA nieprawidłowo wskazanej przez Klienta,
 - 4.b powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych,
 - 4.c inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania ZTM nie odpowiada.
- 5 Reklamacja powinna zawierać dane Klienta, w tym adres do korespondencji, nr karty PEKA oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń.
- 6 Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji ZTM zwraca się o ich uzupełnienie. Nieuzupełnienie w terminie 7 dni od wezwania skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji.
- 7 ZTM rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
- 8 W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie ZTM informuje o tym składającego reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.
- 9 W przypadku w którym zakupiony bilet lub doładowanie tPortmonetki nie będą dostępne do przeprowadzenia aktywacji w czytniku w pojeździe w czasie wskazanym w § 7, a na Pasażera z powodu braku biletu lub środków na tPortmonetce zostanie nałożona opłata dodatkowa, zostanie ona po złożeniu przez Pasażera reklamacji anulowana.

§ 8

Zastrzeżenia

- 1 ZTM zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia dostępu do SDK celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
- 2 ZTM zastrzega sobie, w sytuacjach innych niż opisane w §5, prawo nieprzyjęcia, odmowy realizacji lub odrzucenia transakcji . W takim wypadku ZTM powiadomi Klienta o odmowie i jej przyczynie.

⁴ Funkcja dostępna od 1 lipca 2014 roku

- 3 Błędnie zdefiniowane zlecenia doładowania konta tPortmonetki lub takie, których potwierdzenie nie będzie możliwe, mogą nie zostać zrealizowane. Wpłacone środki zostaną zwrócone na rachunek bankowy Klienta, z którego dokonano płatności.
- 4 ZTM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu w wypadku, gdy wystąpiło ono na skutek Siły Wyższej lub wyłącznie z winy Klienta/osoby trzeciej, za której działania ZTM nie odpowiada. W przypadku wystąpienia Siły Wyższej wykonanie usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania Siły Wyższej.

§ 9

Odstąpienie od umowy

ZTM ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych bądź danych dotyczących karty płatniczej, szybkiego przelewu, lub nieprawidłowego numeru UID karty PEKA przy doładowaniu / przedpłacie tPortmonetki bez logowania na Konto Użytkownika.

§ 10

Postanowienia końcowe

- 1 Dane osobowe Użytkowników kart PEKA przetwarzane są przez ZTM w celu realizacji umowy sprzedaży elektronicznych biletów i doładowań konta tPortmonetki służących do opłacania przejazdów lokalnym transportem zbiorowym organizowanym przez ZTM, w tym również do niezbędnego kontaktu z Klientem oraz w celu wykonania wszelkich działań koniecznych do obsługi transakcji realizowanych za pomocą SDK, na podstawie art. 6 ust 1 lit. b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez Miasto Poznań – Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu są dostępne na stronach www.ztm.poznan.pl i www.peka.poznan.pl oraz w Punktach Obsługi Klienta ZTM. Niniejszy regulamin jest dostępny dla każdego Klienta za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem www.peka.poznan.pl.
- 2 Regulamin może zostać zmieniony przez ZTM w każdym czasie bez podania przyczyn. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie nie krótszym niż pięć dni po udostępnieniu zmienionego Regulaminu za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem www.peka.poznan.pl. Usługi zamówione przed zmianą Regulaminu zostaną zrealizowane na warunkach jakie były określone momencie zaksięgowania wpłaty przez ZTM.