

Wyciąg z Regulaminu korzystania z Poznańskiej Elektronicznej Karty Aglomeracyjnej

1. Cel regulaminu

Celem regulaminu jest określenie oraz ujednoczenie zasad i warunków korzystania z Poznańskiej Elektronicznej Karty Aglomeracyjnej (PEKA) w szczególności uwarunkowań dotyczących jej uzyskania i użytkowania oraz reklamacji.

2. Zakres stosowania

2.1. Zakres podmiotowy

Regulamin obowiązuje Użytkowników kart PEKA oraz pracowników Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu (ZTM).

2.2. Zakres przedmiotowy

Regulamin obejmuje swoim zakresem zasady:

1. Wydawania kart PEKA (imiennej, na okaziciela, PEKA Junior, PEKA Firma);
2. Zgodnego z przeznaczeniem posługiwania się nośnikiem karty PEKA;
3. Zapisywania biletów oraz uprawnień do ulgowych przejazdów środkami miejskiej komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZTM;
4. Zakupu biletów obowiązujących w komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM we wszystkich kanałach sprzedażowych;
5. Zasilania i korzystania z tPortmonetki;
6. Aktywowania biletu lub doładowania tPortmonetki, jeżeli transakcja dokonana została przez stronę internetową www.peka.poznan.pl tj. „transferu e-biletu”;
7. Wnoszenia opłaty przy pomocy tPortmonetki za przejazdy środkami miejskiej komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZTM;
8. Dotyczące wystawianych faktur VAT za zakupione bilety oraz dokonane przedpłaty;
9. Zamknięcia konta Użytkownika karty PEKA w związku ze zgonem Użytkownika karty;
10. Unieważniania kart PEKA;
11. Dotyczące reklamacji kart PEKA.

3. Terminologia

Regulamin – niniejszy dokument.

Zarząd Transportu Miejskiego - Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu – jednostka budżetowa Miasta Poznania, ul. Matejki 59, 60-770 Poznań (zwana też jako ZTM).

Karta PEKA/karta – Poznańska Elektroniczna Karta Aglomeracyjna, wieloaplikacyjna elektroniczna karta będąca między innymi nośnikiem biletów komunikacji miejskiej, informacji o uprawnieniach do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Pod hasłem PEKA rozumie się także inne karty elektroniczne z aktywną aplikacją systemu PEKA.

POK - Punkt Obsługi Klienta ZTM, pełniący funkcję punktu sprzedaży i punktu informacyjnego oraz umożliwiający obsługę wniosków i wydawanie kart PEKA, a także obsługę reklamacji w zakresie karty PEKA.

BOK – Biuro Obsługi Klienta, ul. Matejki 59 w Poznaniu.

PSB – punkt sprzedaży biletów i doładowań tPortmonetki działający na zlecenie ZTM.

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.

SPP – Strefa Płatnego Parkowania w Poznaniu, której organizatorem i zarządcą jest Zarząd Dróg Miejskich w Poznaniu. Zasady korzystania z SPP opisane są w odrębnym regulaminie dostępnym na stronie internetowej www.zdm.poznan.pl.

tPortmonetka – aplikacja na karcie PEKA umożliwiająca opłacanie jednorazowych przejazdów w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez ZTM w Poznaniu, a pod warunkiem późniejszego (po doładowaniu tPortmonetki) dokonania przez danego użytkownika zmiany przeznaczenia punktów zapisanych na jego Koncie użytkownika - także opłacenie postoju w SPP.

Użytkownik – posiadacz karty PEKA.

Wnioskodawca - osoba składająca wniosek o wydanie karty PEKA.

Portal PEKA – ogólnodostępny serwis internetowy z możliwością zalogowania się na indywidualne konto użytkownika (www.peka.poznan.pl).

Aplet PEKA – aplikacje karty umożliwiające korzystanie z funkcjonalności systemu PEKA.

Card Carrier – dokument wydawany razem z kartą zawierający informacje na temat użytkownika karty.

Numer UID karty – 10-cyfrowy numer znajdujący się na rewersie karty.

Komunikacja miejska – przewozy świadczone na zlecenie ZTM przez Operatorów w ramach regularnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy.

Program Premiowy – system premiowania posiadaczy imiennych kart PEKA, którzy za ich pośrednictwem korzystają z usług oferowanych przez Organizatora.

Bilet zastępczy – dokument tymczasowy wydawany przez ZTM w formie Zaświadczenia z hologramem ZTM, który w sytuacjach określonych w niniejszym regulaminie, stanowi dokument przewozu uprawniający pasażera do przejazdu środkiem komunikacji miejskiej.

4. Odpowiedzialność

- **Dyrektor ZTM odpowiedzialny jest za:**
 - zatwierdzenie Regulaminu
- **Użytkownicy kart PEKA oraz pracownicy ZTM odpowiedzialni są za:**
 - stosowanie się do zasad określonych w Regulaminie.

5. Sposób postępowania

5.1. Informacje ogólne

5.1.1. Karta PEKA może zostać wydana w wersji:

- **karty imiennej** - ze zdjęciem Użytkownika, z której może korzystać tylko i wyłącznie osoba fizyczna o pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych, wskazana personalnie na karcie;
- **karty na okaziciela** - którą może posługiwać się dowolna osoba fizyczna.

5.1.2. Właścicielem karty PEKA jest Miasto Poznań.

5.1.3. Szczególnymi rodzajami karty PEKA są:

1. Karta PEKA Junior - imienna karta wydawana osobom poniżej 13 roku życia (nieposiadającym zdolności do czynności prawnych). Posiadacz karty PEKA Junior do ukończenia 13 roku życia nie ma możliwości przystąpienia do Programu Premiowego. Karta PEKA Junior wydawana jest na wniosek przedstawiciela ustawowego (rodzica, opiekuna prawnego itp.) osoby poniżej 13 roku życia.
2. Karta PEKA Firma - karta na okaziciela wydawana pracodawcom opłacającym przejazdy swoich pracowników, zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta Miasta Poznania w sprawie ustalenia niektórych cen i opłat za usługi organizowane przez ZTM, na mocy odrębnej umowy zawartej z ZTM.

5.1.4. Bilet okresowy imienny może zostać zapisany wyłącznie na imiennej karcie PEKA.

- 5.1.5.** Na karcie na okaziciela nie ma możliwości zapisania ulg przysługujących w opłatach za przejazd.
- 5.1.6.** Użytkowników karty PEKA obowiązują wszystkie regulacje prawne dotyczące pasażerów korzystających z komunikacji miejskiej zarządzanej przez ZTM, w szczególności stosowne uchwały Rady Miasta Poznania oraz Regulamin Przewozów.
- 5.1.7.** Nośnikiem apletu PEKA mogą być inne karty zbliżeniowe spełniające wymagania techniczne Systemu PEKA i zaakceptowane przez ZTM, nie będące własnością Miasta Poznań po złożeniu przez ich użytkownika wniosku i aktywacji danej karty w Systemie PEKA, np: Elektroniczna Legitymacja Studencka (ELS) oraz Elektroniczna Legitymacja Doktorancka (ELD).
- 5.1.8.** Użytkownik może posiadać w danym czasie tylko jedną aktywną kartę PEKA imienną albo jeden imienny nośnik apletu PEKA (np. ELS, ELD).
- 5.1.9.** Wydanie pierwszej imiennej karty PEKA jest bezpłatne, a za wydanie duplikatu karty PEKA pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 21 zł.
- 5.1.10.** Karta PEKA ważna jest bezterminowo - do momentu likwidacji konta/karty PEKA przez Użytkownika.
- 5.1.11.** Ustala się zasady właściwego posługiwania się kartą PEKA:
1. Karty nie wolno łamać, zginać lub w jakikolwiek inny sposób uszkadzać mechanicznie (np. dziurkować, obcinać, itp.).
 2. Karty nie należy narażać na oddziaływanie wysokich i niskich temperatur, a także środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.
 3. Kartę należy przechowywać i używać z zachowaniem należytej staranności.
- 5.1.12.** ZTM ustalając zasady właściwego posługiwania się kartą PEKA ma na uwadze również sytuacje polegające na niewłaściwym przechowywaniu i posługiwaniu się kartą PEKA bez zachowania należytej staranności, a w szczególności przypadki zdarcia folii z karty, pęknięcia, wygięcia karty bądź inne uszkodzenia mechaniczne, które w procesie reklamacyjnym zostaną zakwalifikowane jako uszkodzenia karty z winy Użytkownika, co w konsekwencji skutkować będzie negatywnym rozpatrzeniem reklamacji i pobraniem opłaty manipulacyjnej za wydanie duplikatu karty w przypadku jego wyrobienia.
- 5.1.13.** Uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów środkami komunikacji miejskiej zapisane na imiennej karcie PEKA nie są widoczne na wyświetlaczach czytników w pojazdach i samoobsługowych terminalach w POK.
- 5.1.14.** Zakończenie daty ważności zapisanych uprawnień do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych nie jest sygnalizowane przez urządzenia wymienione w punkcie 5.1.13, a po upływie terminu uprawnienia podczas podróży środkami komunikacji miejskiej

czytnik w pojeździe w chwili zbliżenia karty PEKA pobierze za przejazd z tPortmonetki opłatę normalną.

- 5.1.15.** Datę ważności uprawnienia do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych można sprawdzić na stanowisku kasowym w POK oraz po zalogowaniu na koncie użytkownika w portalu PEKA.
- 5.1.16.** Na karcie PEKA można równocześnie zapisać do 6 biletów okresowych oraz korzystać z funkcji tPortmonetki.
- 5.1.17.** Zakup biletu jest możliwy wyłącznie na kartę z aktywnym apletem PEKA. Aplet PEKA można aktywować wyłącznie w POK ZTM.
- 5.1.18.** Zasady i warunki zakupu biletów komunikacji miejskiej oraz doładowania tPortmonetki przez Internet określono w Regulaminie internetowej sprzedaży biletów dostępnym na stronie www.peka.poznan.pl.
- 5.1.19.** Po zakupie biletu lub doładowaniu tPortmonetki przez Internet należy aktywować bilet lub doładowanie tPortmonetki w czytniku PEKA znajdującym się w autobusie, tramwaju lub POK ZTM. Aktywację biletu/doładowanie tPortmonetki dokonuje się poprzez wybranie przycisku „transfer e-biletu” na wyświetlaczu czytnika PEKA, a następnie umieszczeniu karty PEKA w tzw. kieszonce. Szczegółowe informacje dotyczące transferu e-biletu zostały przedstawione w załączniku nr 3 - Zasady wykonywania transferu.
- 5.1.20.** Płatność za jednorazowe i okresowe bilety komunikacji miejskiej oraz doładowania tPortmonetki w biletomatach stacjonarnych może być realizowana kartą płatniczą lub gotówką.
- 5.1.21.** 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.
- 5.1.22.** O wystawienie faktury za transakcję zakupu biletu/przedpłatę na doładowania tPortmonetki może wystąpić osoba prowadząca działalność gospodarczą lub osoba fizyczna.
- 5.1.23.** 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.
- 5.1.24.** W celu uzyskania w terminie późniejszym faktury VAT klient prowadzący działalność gospodarczą musi podać numer NIP, który zostanie wprowadzony na paragonie.
- 5.1.25.** 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.

- 5.1.26.** W przypadku likwidacji konta Użytkownika karty PEKA – jeżeli na karcie PEKA znajdują się środki na koncie tPortmonetki lub bilet okresowy, po zmarłym użytkowniku imiennej karty PEKA, osoba upoważniona przedstawia do wglądu w POK akt zgonu oraz wypełnia wniosek o likwidację karty PEKA (zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 8). Na podstawie ww. dokumentów pracownik POK wypłaca środki z tPortmonetki pomniejszone o opłatę manipulacyjną 10 zł oraz zwraca środki za niewykorzystaną część biletu okresowego wg zasad zwrotu określonych w § 47 pkt 3 Regulaminu Przewozów oraz zastrzega kartę w systemie.
- 5.1.27.** W przypadku, gdy reklamacja dotycząca karty PEKA została uwzględniona, ponieważ niewłaściwe działanie karty PEKA powstało po stronie ZTM, na pisemny wniosek Użytkownika karty PEKA, ZTM dokona zwrotu kosztów poniesionych w trakcie rozpatrywania reklamacji na przejazdy w komunikacji miejskiej i udokumentowanych wyłącznie do wysokości ceny biletu dobowego normalnego lub jeśli Reklamujący posiada uprawnienia do ulgi, ulgowego za każdą dobę, za okres od dnia złożenia reklamacji do dnia odebrania nowego nośnika przez składającego wniosek, nie dłużej jednak niż 1 dzień roboczy po tym jak Wnioskujący otrzyma informację, że karta jest gotowa do odbioru na wskazanym przez niego POK.
- 5.1.28.** ZTM nie odpowiada za szkody spowodowane utratą środków zgromadzonych na tPortmonetce lub biletu okresowego na uszkodzonej lub utraconej karcie PEKA do momentu jej zastrzeżenia.
- 5.1.29.** ZTM nie odpowiada za szkody spowodowane niewłaściwym bądź niezgodnym z przeznaczeniem użytkowaniem karty PEKA lub powstałe na skutek nieprawidłowego wykonywania operacji przy użyciu karty PEKA.
- 5.1.30.** ZTM ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe z wadliwego działania urządzeń, za których sprawność odpowiada.
- 5.1.31.** Użytkownik, który nie posiada biletu zastępczego, od momentu zastrzeżenia utraconej karty PEKA do odtworzenia biletu okresowego zobowiązany jest uiszczać opłatę za przejazd zgodnie z obowiązującą taryfą.

5.2. Zasady wydawania i korzystania z imiennej karty PEKA

- 5.2.1.** Karta PEKA imienna to karta ze zdjęciem oraz imieniem i nazwiskiem Użytkownika, z której może korzystać tylko i wyłącznie osoba fizyczna o pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych, wskazana personalnie na karcie.
- 5.2.2.** Karta PEKA może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane zostały na niej zapisane.

5.2.3. Wnioskowanie o wydanie karty PEKA

5.2.3.1. Wniosek o wydanie karty PEKA można złożyć:

- w dowolnym POK w formie wypełnionego i podpisanego formularza, którego wzór stanowi załącznik nr 4;
- drogą elektroniczną poprzez wypełnienie elektronicznego formularza, po zarejestrowaniu się na Portalu PEKA www.peka.poznan.pl.

5.2.3.2. Składając wniosek o wydanie karty PEKA w formie papierowej należy podać dane osobowe: imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, w tym numer domu i numer mieszkania, kod pocztowy, i opcjonalnie dane kontaktowe tj. numer telefonu oraz indywidualny adres e-mail, inny dla każdego złożonego wniosku. We wniosku należy również wskazać numer punktu, w którym karta PEKA będzie wydana Wnioskodawcy lub osobie przez niego wskazanej na podstawie pisemnego upoważnienia, którego wzór stanowi załącznik nr 1.

5.2.3.3. W przypadku wniosku składanego w postaci formularza elektronicznego należy podać dane osobowe w zakresie wskazanym w p. 5.2.3.2. z tym, że podanie adresu e-mail jest obowiązkowe.

5.2.3.4. W przypadku obcokrajowców nieposiadających numeru PESEL, składający wniosek zamiast numeru PESEL podaje datę urodzenia.

5.2.3.5. Warunkiem przyjęcia wniosku składanego w formie papierowej lub elektronicznej jest zaakceptowanie przez Wnioskodawcę wymaganych we wniosku oświadczeń.

5.2.3.6. Do wniosku należy załączyć czytelne zdjęcie w formacie legitymacyjnym 40x50 mm lub 35x45 mm z zachowaniem równomiernego oświetlenia twarzy, na jasnym tle, bez nakrycia głowy i okularów przeciwsłonecznych. Twarz na zdjęciu powinna być widoczna w całości i zajmować ok. 2/3 powierzchni zdjęcia. Odstępstwa w tym zakresie będą uwzględniane w oparciu o zasady dotyczące wydawania dowodu osobistego.

5.2.3.7. Niekompletny lub błędnie wypełniony i złożony wniosek nie zostanie rozpatrzony.

5.2.3.8. Wniosek o wydanie karty PEKA złożony w formie papierowego formularza jest skanowany na miejscu przez pracownika POK i zwracany Wnioskodawcy wraz ze zdjęciem. Jednocześnie po zarejestrowaniu wniosku w Systemie PEKA i po weryfikacji poprawności jego wypełnienia przez pracownika POK, stanowi on potwierdzenie złożenia wniosku.

5.2.3.9. W przypadku składania wniosku drogą elektroniczną, zdjęcie należy załączyć jako plik graficzny w formacie JPG lub PNG. Wymogi dotyczące zdjęcia są identyczne jak dla wniosku papierowego i zostały one określone w p. 5.2.3.6.

- 5.2.3.10.** Zdjęcie w formie elektronicznej jest przechowywane w systemie PEKA do czasu naniesienia zdjęcia na imienną kartę PEKA. Po naniesieniu na kartę zdjęcie jest usuwane z systemu.
- 5.2.3.11.** Po złożeniu wniosku o wydanie karty PEKA, wnioskodawca otrzymuje dostęp do konta Użytkownika w systemie PEKA i po odebraniu imiennej karty PEKA nabywa możliwość logowania się do portalu dla klientów PEKA.
- 5.2.3.12.** Każdy Użytkownik po zalogowaniu się na koncie Użytkownika może w szczególności: sprawdzać status wniosku, edytować wybrane dane osobowe oraz je uaktualnić, zastrzec kartę, złożyć wniosek o duplikat karty, zakupić bilet, doładować tPortmonetkę, złożyć reklamację, sprawdzić historię doładowań, zweryfikować aktualny stan salda tPortmonetki oraz historii wykorzystania punktów zapisanych na koncie Użytkownika.
- 5.2.4. Odbiór karty PEKA**
- 5.2.4.1.** Kartę PEKA można odebrać we wskazanym we wniosku POK po upływie 10 dni roboczych od dnia złożenia wniosku. W przypadku, gdy wnioskodawca poda we wniosku indywidualny adres e-mail zostanie poinformowany drogą elektroniczną, że karta jest gotowa do odbioru. Indywidualny adres e-mail może zostać wykorzystany w Systemie PEKA tylko raz.
- 5.2.4.2.** Kartę może odebrać Wnioskodawca lub osoba trzecia na podstawie upoważnienia zawierającego imię i nazwisko, nr PESEL lub datę urodzenia oraz podpis Wnioskodawcy, imię i nazwisko osoby upoważnionej do odbioru karty (wzór upoważnienia - załącznik nr 1).
- 5.2.4.3.** Karta PEKA zostanie wydana Wnioskodawcy lub osobie przez niego upoważnionej po okazaniu ważnego dokumentu tożsamości i stwierdzeniu przez pracownika POK zgodności danych osobowych z danymi podanymi w złożonym wniosku oraz upoważnieniu do odbioru karty.
- 5.2.4.4.** Odbiór karty PEKA wnioskodawca poświadcza na formularzu zgodnym z załącznikiem nr 5 (Potwierdzenie odbioru karty).
- 5.2.4.5.** Odbiór karty PEKA możliwy będzie we wskazanym we wniosku POK przez rok od dnia złożenia wniosku. Po tym czasie karta PEKA wraz z wnioskiem zostanie unieważniona (zlikwidowana) a Wnioskodawca, w celu uzyskania karty PEKA, zobowiązany będzie do ponownego złożenia wniosku. Wydanie kolejnej karty wiąże się z uiszczeniem opłaty manipulacyjnej.

Uwaga:

Karty PEKA, o których wydanie wnioskowano przed 01.01.2020 i które do dnia wydania niniejszego regulaminu nie zostały odebrane z POK wskazanych we wnioskach, znajdują się w POK/BOK Matejki, gdzie będą czekać na odbiór do 31.12.2020 r. Po tym czasie karta PEKA wraz z wnioskiem

zostanie unieważniona (zlikwidowana) a Wnioskodawca, w celu uzyskania karty PEKA, zobowiązany będzie do ponownego złożenia wniosku. Wydanie kolejnej karty wiąże się z uiszczeniem opłaty manipulacyjnej.

- 5.2.5.** Wydanie pierwszej imiennej karty PEKA jest bezpłatne.
- 5.2.6.** Za wydanie duplikatu karty PEKA jest pobierana opłata manipulacyjna w wysokości 21 zł, za wyjątkiem określonym w punkcie 5.2.9. niniejszego regulaminu. Złożenie wniosku o duplikat przez Portal PEKA zawsze skutkuje opłatą manipulacyjną 21 zł.
- 5.2.7.** W przypadku wymiany karty na nową z uwagi na zmianę nazwiska przez właściciela karty PEKA, po uprzednim zastrzeżeniu dotychczasowej karty PEKA, wystawiana jest nowa karta i pobierana opłata manipulacyjna w wysokości 21 zł.
- 5.2.8.** Jeżeli klient wnioskuję o zmianę danych nadrukowanych na karcie PEKA, po uprzednim zastrzeżeniu dotychczasowej karty PEKA, wystawiana jest nowa karta i pobierana opłata manipulacyjna w wysokości 21 zł. W przypadku zmiany nazwiska na karcie PEKA klient zobowiązany jest złożyć wniosek na duplikat z nowym nazwiskiem w POK ZTM, ponieważ wniosek złożony przez stronę www.peka.poznan.pl nie spowoduje dokonania zmiany.
- 5.2.9.** W przypadku wymiany karty PEKA z uwagi na jej nieprawidłowe funkcjonowanie z przyczyn leżących po stronie ZTM pasażer nie uiszcza opłaty manipulacyjnej związanej z wystawieniem kolejnej karty.
- 5.2.10.** W przypadku zagubienia, kradzieży, uszkodzenia karty PEKA, Użytkownik bądź osoba przez niego upoważniona na podstawie pisemnego upoważnienia, którego wzór stanowi załącznik nr 1, zobowiązany jest złożyć wniosek o zastrzeżenie karty osobiście w POK ZTM albo przez Portal PEKA.
- 5.2.11.** Zastrzeżenie karty PEKA powoduje brak możliwości dalszego jej zasilania i korzystania z tPortmonetki oraz z pozostałych funkcji. Operacja zastrzeżenia karty jest nieodwracalna.
- 5.2.12.** W przypadku uszkodzenia karty PEKA użytkownik bądź osoba przez niego upoważniona na podstawie pisemnego upoważnienia (wzór upoważnienia - załącznik nr 1), powinien złożyć reklamację w POK, na formularzu zgodnym z załącznikiem nr 6 i pozostawić uszkodzoną kartę oraz okazać zdjęcie, które posłuży do wystawienia nowej karty. Pracownik POK wystawia potwierdzenie zatrzymania karty (wzór - załącznik nr 7) i wydaje je osobie składającej reklamację. Po zeskanowaniu, zdjęcie zostaje zwrócone klientowi.
- 5.2.13.** W przypadku stwierdzenia, iż nieprawidłowe działanie karty PEKA spowodowane jest niewłaściwym użytkowaniem, reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie.

- 5.2.14.** W przypadku zgłoszenia utraty lub uszkodzenia karty PEKA, na której był zapisany ważny bilet okresowy, Użytkownik ma prawo otrzymać w BOK oraz POK, bilet zastępczy (wzór- załącznik nr 9) ważny nie dłużej niż 14 dni od daty zgłoszenia lub do końca terminu ważności odtwarzanego biletu, jeśli termin ważności odtwarzanego biletu był krótszy.
- 5.2.15.** Warunkiem otrzymania biletu zastępczego jest złożenie wniosku o zastrzeżenie utraconego nośnika oraz wykazanie swojej tożsamości poprzez okazanie dokumentu tożsamości, a w przypadku braku lub utraty dokumentów tożsamości okazanie dokumentu potwierdzającego utratę dokumentów, tj. zaświadczenia o utracie lub uszkodzeniu dowodu osobistego.
- 5.2.16.** Po wystawieniu nowej karty PEKA odtwarza się dane zapisane na utraconej karcie: bilet okresowy (o ile jego data ważności nie skończyła się przed datą wydania nowej karty PEKA), stan tPortmonetki, stan punktów Programu Premiowego.
- 5.2.17.** Każdorazowo po doładowaniu karty PEKA w POK, PSB, biletomacie stacjonarnym istnieje możliwość otrzymania dowodu zakupu, który jest podstawą reklamowania transakcji. W przypadku doładowań internetowych podstawą reklamacji jest przedłożenie potwierdzenia wykonania przelewu w formie wydruku lub załączonego pliku w formacie pdf. w przypadku reklamacji składanej drogą elektroniczną.

5.3. Zasady wydawania i korzystania z karty PEKA Junior

- 5.3.1.** Karta PEKA Junior to imienna karta wydawana osobom poniżej 13 roku życia na wniosek przedstawiciela ustawowego (rodzica, opiekuna prawnego).
- 5.3.2.** Karty PEKA Junior nie są objęte Programem Premiowym.
- 5.3.3.** Po ukończeniu 13 roku życia użytkownik karty PEKA Junior nie jest zobowiązany do jej wymiany.
- 5.3.4.** Za wydanie duplikatu karty PEKA Junior lub zmiany z PEKA Junior na PEKA imienna jest pobierana opłata manipulacyjna w wysokości 21 zł.
- 5.3.5.** W przypadku wymiany karty PEKA Junior, z uwagi na jej nieprawidłowe funkcjonowanie z przyczyn leżących po stronie ZTM, pasażer nie uiszcza opłaty manipulacyjnej związanej z wystawieniem kolejnej karty.
- 5.3.6.** Imienna karta PEKA Junior może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane zostały na niej zapisane.
- 5.3.7.** W przypadku zagubienia, kradzieży, uszkodzenia karty przedstawiciel ustawowy (rodzic, opiekun prawny) powinien złożyć wniosek o zastrzeżenie karty osobiście w POK albo przez portal PEKA.

- 5.3.8.** W przypadku uszkodzenia karty przedstawiciel ustawowy (rodzic, opiekun prawny) powinien złożyć reklamację w POK na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 6, pozostawić uszkodzoną kartę oraz okazać zdjęcie, które posłuży do wystawienia nowej karty. Pracownik POK wystawia potwierdzenie zatrzymania karty (wzór - załącznik nr 7) i wydaje je osobie składającej reklamację. Po zeskanowaniu, zdjęcie zostaje zwrócone klientowi.
- 5.3.9.** Zastrzeżenie karty PEKA Junior, powoduje brak możliwości dalszego jej zasilania i korzystania z tPortmonetki oraz z pozostałych funkcji. Operacja zastrzeżenia karty jest nieodwracalna.
- 5.3.10.** W przypadku stwierdzenia, iż nieprawidłowe działanie karty PEKA Junior spowodowane jest jej niewłaściwym użytkowaniem, reklamacja nie zostanie uwzględniona.
- 5.3.11.** W przypadku zgłoszenia utraty lub uszkodzenia karty PEKA Junior, na której był zapisany ważny bilet okresowy, Użytkownik ma prawo otrzymać w BOK oraz POK bilet zastępczy ważny nie dłużej niż 14 dni od daty zgłoszenia lub do końca terminu ważności odtwarzanego biletu, jeśli termin ważności odtwarzanego biletu był krótszy.
- 5.3.12.** Warunkiem otrzymania biletu zastępczego (wzór- załącznik nr 9) jest okazanie dokumentu tożsamości, a w przypadku braku lub utraty dokumentów tożsamości okazanie dokumentu potwierdzającego utratę dokumentów tożsamości, tj. zaświadczenia o utracie lub uszkodzeniu dowodu osobistego.
- 5.3.13.** Po wystawieniu nowej karty istnieje możliwość odtworzenia znajdującego się na utraconej karcie biletu okresowego, o ile jego data ważności nie skończyła się przed datą wydania nowej karty PEKA Junior oraz stanu tPortmonetki.
- 5.3.14.** Każdorazowo po doładowaniu karty PEKA w POK, PSB, biletomacie stacjonarnym jest możliwość otrzymania dowodu zakupu, który jest podstawą reklamowania transakcji. W przypadku doładowań internetowych podstawą reklamacji jest przedłożenie potwierdzenia wykonania przelewu w formie wydruku lub załączonego pliku w formacie pdf. w przypadku reklamacji składanej drogą elektroniczną.

5.4. Zasady wydawania i korzystania z karty PEKA Firma

- 5.4.1.** Karta PEKA Firma umożliwia zakup biletu w ramach oferty PEKA Firma pracodawcom, chcącym zapewnić swoim pracownikom przejazdy, np. w trakcie wykonywania obowiązków służbowych, na mocy umowy lub porozumienia zawartego z ZTM.
- 5.4.2.** Karta PEKA Firma służy:
1. jako nośnik okresowych biletów pracowniczych sprzedawanych przez ZTM pracodawcom zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta Miasta Poznania w sprawie ustalenia niektórych cen i opłat za usługi organizowane przez ZTM;

2. do opłacania przejazdów lokalnym transportem zbiorowym za pomocą tPortmonetki;
 3. do opłacania parkowania w SPP za pomocą tPortmonetki pod warunkiem późniejszego (po doładowaniu tPortmonetki) dokonania przez Użytkownika zmiany przeznaczenia punktów zapisanych na jego Koncie użytkownika.
- 5.4.3.** W celu skorzystania z oferty należy skontaktować się z ZTM (osobiście bądź drogą elektroniczną) na minimum 14 dni kalendarzowych przed planowanym terminem rozpoczęcia ważności biletów i przekazać następujące informacje, niezbędne do sporządzenia projektu umowy: pełne dane firmy/instytucji, osoby upoważnione do podpisania umowy, osoby wskazane do kontaktu z ZTM w sprawach związanych z umową, liczba pracowników, dla których sprzedane mają być bilety, informacje nt. rodzaju wybranych biletów i okresu ich ważności, informacja dotycząca umieszczenia logotypu bądź jego braku – umieszczenie logotypu na karcie jest bezpłatne, logotyp należy przesłać w pliku w formacie JPG, dane niezbędne do wystawienia faktury. Umowa zawarta pomiędzy ZTM a pracodawcą, określa warunki przejazdów: dokumenty przewozu, termin, opłatę.
- 5.4.4.** Wydanie pierwszej karty PEKA Firma dla pracodawców jest bezpłatne. Za wydanie duplikatu karty PEKA Firma pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 21 zł, za wyjątkiem określonym w punkcie 5.4.5. niniejszego regulaminu.
- 5.4.5.** W przypadku wymiany karty PEKA Firma z uwagi na jej nieprawidłowe funkcjonowanie z przyczyn leżących po stronie ZTM pasażer nie uiszcza opłaty manipulacyjnej związanej z wystawieniem kolejnej karty.
- 5.4.6.** Zastrzeżenie karty PEKA Firma, powoduje brak możliwości dalszego jej zasilania i korzystania z tPortmonetki oraz korzystania z pozostałych funkcji karty. Operacja zastrzeżenia karty jest nieodwracalna.
- 5.4.7.** W przypadku uszkodzenia karty PEKA Firma reklamację (na formularzu zgodnym z załącznikiem nr 6) i wniosek o duplikat karty w formie papierowej składa pracodawca lub przedstawiciel pracodawcy, z którym ZTM zawarł umowę. Zgłoszeniu i zastrzeżeniu podlegają tylko uszkodzenia uniemożliwiające korzystanie z karty (uszkodzenia chipa itp.).
- 5.4.8.** W przypadku utraty karty PEKA Firma kartę zastrzega oraz wniosek o duplikat karty składa pracodawca lub przedstawiciel pracodawcy, z którym ZTM zawarł umowę.
- 5.4.9.** W przypadku opisanym powyżej reklamujący powinien wraz z reklamacją w POK pozostawić uszkodzoną kartę, otrzymując potwierdzenie zatrzymania karty (wzór formularza „Potwierdzenie zatrzymania karty” stanowi załącznik nr 7).
- 5.4.10.** W przypadku stwierdzenia, iż nieprawidłowe działanie karty PEKA spowodowane jest niewłaściwym użytkowaniem karty, reklamacja nie zostanie uwzględniona.

5.4.11. W przypadku kart zagubionych, na których znajdują się środki na tPortmonetce, lub bilet okresowy, co do których pracodawca lub przedstawiciel pracodawcy zgłosi wniosek o jej zastrzeżenie, środki oraz bilet z utraconej karty zostaną przeniesione na duplikat PEKA Firma.

5.5. Zasady wydawania i korzystania z karty PEKA na okaziciela

5.5.1. Kartą PEKA na okaziciela może posługiwać się dowolna osoba fizyczna o pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych. Może być użytkowana przez wielu Użytkowników.

5.5.2. Opłata za wydanie karty PEKA na okaziciela wynosi 27 złotych. W skład opłaty wchodzi: kwota kaucji w wysokości 12 złotych oraz kwota 15 złotych przedpłaty na tPortmonetkę.

5.5.3. Na karcie PEKA na okaziciela nie ma możliwości zapisania uprawnień wynikających z uchwały Rady Miasta Poznania w sprawie ulg i zwolnień w opłatach za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym.

5.5.4. Istnieje możliwość opłacania ulgowych przejazdów z tPortmonetki. W tym celu przed zbliżeniem karty do kasownika w pojeździe należy wybrać przycisk +U oraz odpowiednią ilość biletów, za które dokonuje się opłaty.

5.5.5. W przypadku uszkodzenia, problemów technicznych Użytkownik karty na okaziciela bądź osoba przez niego upoważniona na podstawie pisemnego upoważnienia, składa reklamacje karty osobiście w POK (na formularzu zgodnym z załącznikiem nr 6), przedkładając dokumenty zakupu takiej karty w postaci potwierdzenia KP lub potwierdzenia zasilania karty.

5.5.6. W przypadku braku dokumentów zakupu lub dokumentów potwierdzających zasilenie karty, reklamacje nie będą rozpatrywane, nie zostanie dokonany zwrot środków zapisanych na reklamowanej karcie na kolejną kartę.

5.5.7. W przypadku uszkodzenia i problemów technicznych z kartą Użytkownik powinien pozostawić uszkodzoną kartę w POK. W przypadku pozostawienia karty w POK Użytkownik otrzymuje potwierdzenie zatrzymania karty, którego wzór stanowi załącznik nr 7.

5.5.8. Użytkownik reklamujący kartę PEKA na okaziciela zobowiązany jest do wskazania danych niezbędnych do rejestracji złożonej reklamacji w szczególności imienia i nazwiska oraz adresu do korespondencji pocztą tradycyjną.

5.5.9. W przypadku zgłoszenia utraty lub uszkodzenia karty PEKA na okaziciela ZTM nie wydaje zaświadczeń uprawniających do korzystania ze środków miejskiej komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZTM, w przypadku, kiedy uszkodzenie nastąpiło z winy Użytkownika karty PEKA.

5.5.10. W przypadku zwrotu przez Użytkownika karty PEKA na okaziciela uszkodzonej, zniszczonej, uniemożliwiającej jej powtórne użytkowanie, zobowiązany jest uregulować kwotę stanowiącą ujemną wartość tPortmonetki (debet) zapisaną na karcie w momencie jej zwrotu oraz traci uprawnienia do zwrotu kaucji, o której mowa w punkcie 5.5.2.

5.6. tPortmonetka

5.6.1. tPortmonetka przeznaczona jest do opłacania przejazdów jednorazowych na liniach komunikacyjnych organizowanych przez ZTM.

5.6.2. Doładowanie tPortmonetki odbywa się poprzez wpłatę (przedpłatę) środków pieniężnych na rachunek ZTM. Wraz z dokonaną przedpłatą na Koncie użytkownika zapisane zostają punkty, odpowiednio do wysokości dokonanej wpłaty (1 punkt = 1 złoty), służące do wykorzystania i rozliczenia dokonanej przedpłaty.

5.6.3. Maksymalna liczba punktów (stan konta) na tPortmonetce wynosi 300, co odpowiada kwocie 300 zł.

5.6.4. Minimalna kwota jednorazowego doładowania tPortmonetki wynosi 1 zł z zastrzeżeniem punktu 5.6.3. niniejszego Regulaminu. Doładowanie jest możliwe wyłącznie kwotami wyrażonymi w pełnych złotych.

5.6.5. Doładowanie tPortmonetki można zrealizować:

- a) w POK;
- b) w PSB;
- c) w biletomatach stacjonarnych;
- d) poprzez portal PEKA.

5.6.6. Użytkownik karty PEKA może sprawdzić stan tPortmonetki w czytnikach PEKA, po zalogowaniu na portalu PEKA oraz w POK, PSB i biletomatach stacjonarnych.

5.6.7. W przypadku powtórnego wydania imiennej karty PEKA, karty PEKA Firma lub duplikatu karty PEKA, środki z tPortmonetki z poprzedniej karty są przenoszone na nowy nośnik.

5.6.8. Każdorazowe doładowanie tPortmonetki uznaje się za uiszczenie przez Użytkownika zaliczki na poczet opłat za przejazdy na liniach komunikacyjnych organizowanych przez ZTM. Dopuszcza się możliwość późniejszego dokonania przez Użytkownika zmiany przeznaczenia punktów zapisanych na Koncie użytkownika. Zmiany dokonuje się w celach i w sposób wskazany w punkcie 5.6.9, 5.6.10. albo 5.6.11. niniejszego Regulaminu.

5.6.9. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z przeznaczenia punktów zapisanych na swym Koncie użytkownika na cel określony w punkcie 5.6.1. niniejszego Regulaminu

i uzyskać zwrot ich równowartości. Zwrotu dokonuje się za pobraniem opłaty manipulacyjnej w wysokości 10 zł niezależnie od ilości środków zgromadzonych na karcie. Środki wypłacane są niezwłocznie w formie wypłaty gotówkowej w dowolnym POK. Zwrot taki uznaje się za zwrot zaliczki uiszczonej na poczet przejazdów jednorazowych na liniach komunikacyjnych organizowanych przez ZTM.

- 5.6.10.** Użytkownik karty PEKA zgłaszający żądanie zwrotu środków w związku z likwidacją konta (w przypadku likwidacji konta wydanie kolejnej karty PEKA według zasad określonych w punktach 5.2.3. oraz 5.3.1 niniejszego Regulaminu wraz z wniesieniem opłaty za duplikat karty w przypadku imiennej karty PEKA, karty PEKA Junior) powinien zgłosić się do wybranego POK oraz zwrócić się z pisemnym wnioskiem o likwidację konta, zgodnym z załącznikiem nr 8 i zwrot przedpłaty wynikającej z pozostałych punktów zgromadzonych na tPortmonetce.
- 5.6.11.** Użytkownik może zrezygnować z dalszego przeznaczenia punktów zapisanych na swym Koncie użytkownika na cel określony w punkcie 5.6.1. niniejszego Regulaminu i przeznaczyć je w całości lub wybranej przez siebie części na opłacenie postoju w SPP. Zmiany przeznaczenia punktów Użytkownik dokonuje poprzez opłacenie postoju za pomocą karty PEKA w parkomacie znajdującym się w SPP i umożliwiającym dokonanie takiej operacji. W takim wypadku uznaje się, iż w chwili dokonania zmiany przeznaczenia punktów, uiszczona uprzednio zaliczka na poczet przejazdów jednorazowych na liniach komunikacyjnych organizowanych przez ZTM, zostaje Użytkownikowi w odpowiedniej części zwrócona, a kwota zwrotu zaliczona zostaje na poczet opłaty za postój w SPP.
- 5.6.12.** Zasady opłacania przejazdów jednorazowych za pomocą tPortmonetki na liniach komunikacyjnych organizowanych przez ZTM są uregulowane w Regulaminie Przewozów ZTM.
- 5.6.13.** Zasady opłacania postoju w SPP z wykorzystaniem karty PEKA opisane są w regulaminie Strefa Płatnego Parkowania SPP dostępnym na stronie <http://zdm.poznan.pl>.

5.7. Reklamacje

- 5.7.1.** Wnioski reklamacyjne dotyczące działania karty PEKA, tPortmonetki, Programu Premiowego mogą być składane ustnie do protokołu bądź pisemnie w BOK lub w formie pisemnej w dowolnym POK, na formularzu zgodnym z załącznikiem nr 6 lub za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie www.ztm.poznan.pl, www.peka.poznan.pl lub na adres elektroniczny: ztm@ztm.poznan.pl, bądź listownie na adres Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu, przy ul. Matejki 59.

- 5.7.2.** Podstawą składania reklamacji transakcji jest wydawany każdorazowo po doładowaniu karty PEKA w POK, PSB, dowód zakupu a w przypadku biletomatu stacjonarnego potwierdzenie zakupu.
- 5.7.3.** W przypadku doładowań internetowych podstawą reklamacji jest przedłożenie potwierdzenia transakcji.
- 5.7.4.** Reklamacje dotyczące transakcji sprzedaży oraz opłat przy użyciu tPortmonetki można składać w okresie 12 miesięcy od dnia zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.
- 5.7.5.** Reklamacja złożona powtórnie, a oparta na tym samym stanie faktycznym nie będzie skutkować zmianą rozstrzygnięcia.
- 5.7.6.** W przypadku składania reklamacji drogą elektroniczną, należy stosowne dokumenty dołączyć w postaci skanu.
- 5.7.7.** W trakcie trwania procesu reklamacyjnego, ZTM może zwrócić się o dodatkowe wyjaśnienia, dokumenty lub weryfikację przebiegu zdarzenia podlegającego reklamacji.
- 5.7.8.** W przypadku złożenia reklamacji transakcji dokonywanej w POK/PSB/biletomacie stacjonarnym lub poprzez portal PEKA, ZTM rozpatrzy reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia przyjęcia reklamacji. W przypadku konieczności uzyskania dodatkowych wyjaśnień od agenta rozliczeniowego lub innego podmiotu pośredniczącego w transakcji, czas rozpatrzenia może się wydłużyć. W tym przypadku reklamujący, przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, zostanie poinformowany o wydłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji.
- 5.8. Postanowienia końcowe**
- 5.8.1.** ZTM zastrzega sobie prawo zmiany zapisów niniejszego Regulaminu w każdym czasie bez podania przyczyn.
- 5.8.2.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy polskiego prawa.

6. Załączniki

- Załącznik nr 1 – Upoważnienie do odbioru imiennej karty PEKA
- Załącznik nr 2 – Wyciąg niniejszego Regulaminu, wersja na stronę internetową
- Załącznik nr 3 – Zasady wykonywania transferu
- Załącznik nr 4 – Wniosek o wydanie karty PEKA – wzór
- Załącznik nr 5 – Potwierdzenie odbioru karty - wzór
- Załącznik nr 6 – Protokół reklamacji elektronicznej karty PEKA
- Załącznik nr 7 – Potwierdzenie zatrzymania karty
- Załącznik nr 8 – Wniosek o likwidację konta
- Załącznik nr 9 – Zaświadczenie

7. Dokumenty związane

- Regulamin przewozów określający warunki obsługi podróżnych oraz przewozu osób i rzeczy w komunikacji miejskiej (lokalnym transporcie zbiorowym) organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego
- Zarządzenie Prezydenta Miasta Poznania ws. ustalenia niektórych cen i opłat za usługi organizowane przez jednostkę budżetową Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu. Regulamin internetowej sprzedaży biletów został wprowadzony Zarządzeniem Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu
- Regulamin Programu Premiowego Poznańskiej Elektronicznej Karty Aglomeracyjnej został wprowadzony Zarządzeniem Prezydenta Miasta Poznania
- Regulamin internetowej sprzedaży biletów
- Ustawa o podatku VAT
- Ustawa o dowodach osobistych
- Ustawa o ochronie danych osobowych.

8. Opis / Uzasadnienie zmian

- Dodanie informacji w punkcie 2.2. „Zakres przedmiotowy” o zasadach unieważnienia karty PEKA
- Uszczegółowienie zasad postępowania z kartami PEKA (w punkcie 5.2.4.4), o których wydanie wnioskowano przed 01.01.2020 r.
- Zmiana numeracji w punkcie 5.2.
- Zmiana zapisów w punkcie 5.5.5. – brak konieczności okazywania dokumentu zakupu karty w postaci Card Carrier wydawanego razem z kartą.