

Regulamin internetowej sprzedaży biletów Komunikacji Miejskiej Spółka z o.o. z siedzibą w Szczecinku.

I. Część ogólna.

1.1. Regulamin internetowej sprzedaży biletów Komunikacji Miejskiej Spółka z o.o. z siedzibą w Szczecinku (zwaną dalej „KM”) określa zasady zakupu, płatności i korzystania z biletów jednorazowych oraz miesięcznych nabytych poprzez internetowy serwis sprzedaży dostępny na stronie internetowej www.bilety.szczecinek.pl lub z wykorzystaniem aplikacji mobilnej „biletSzczecinek”. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.km.szczecinek.pl, zakładka „Regulaminy”.

1.2. Usługi o których mowa w punkcie 1.1. stanowią usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513). Regulamin został wydany w trybie art. 8 ust.1 pkt 1 tej ustawy.

1.3. Pasażer/użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem przed dokonaniem zakupu.

1.4. KM nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu w przypadku, gdy wynika ono z winy pasażera/użytkownika bądź osoby trzeciej, za której działania KM nie odpowiada.

1.5. Regulamin może zostać zmieniony przez KM w każdym czasie, bez podawania przyczyny. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie nie krótszym niż 15 dni od dnia ich udostępnienia.

1.6. KM zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia dostępu do internetowej sprzedaży biletów celem przeprowadzenia prac aktualizacyjnych lub konserwacyjnych. W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie usługi zostanie zawieszone na okres jej trwania.

2.1. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Organizator - Miasto Szczecinek pełniące funkcję Organizatora Publicznego Transportu Zbiorowego, powierzające Operatorowi świadczenie usług w zakresie lokalnego transportu zbiorowego.

KM – Komunikacja Miejska Spółka z o.o. jako Operator Publicznego Transportu Zbiorowego wykonujący na zlecenie Organizatora przewozy pasażerskie, zgodnie z jego obowiązującym Cennikiem.

Internetowy serwis sprzedaży - (e-sklep) działający pod adresem www.bilety.szczecinek.pl lub z wykorzystaniem aplikacji mobilnej „biletSzczecinek”, administrowany przez KM, umożliwiający Użytkownikom założenie indywidualnego konta Użytkownika, zakup biletów, dostęp do informacji o transakcjach oraz innych informacji opisanych w niniejszym Regulaminie.

Użytkownik – osoba fizyczna, posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej. Użytkownik musi posiadać indywidualne konto poczty elektronicznej (adres e-mail). W celu dokonania zakupu biletu w e-sklepie, Użytkownik powinien posiadać konto bankowe umożliwiające dokonanie internetowej płatności elektronicznej lub imienną kartę bankową z funkcją płatności zbliżeniowych (karta EMV). Dopuszcza się, że płatności dokonuje

Użytkownik w imieniu swoich dzieci lub dla osób upoważnionych. Użytkownik po założeniu indywidualnego konta w e-sklepie, posiadając login i hasło do e-sklepu ma możliwość zakupu biletu.

Konto Użytkownika – indywidualne konto Użytkownika zarejestrowanego w e-sklepie, umożliwiające Użytkownikowi zakup biletu, dla Użytkownika lub osoby trzeciej. Zakup biletu w imieniu osoby trzeciej, oznacza, że Użytkownik posiada ważne w świetle prawa uprawnienie do tej czynności. Za zobowiązania finansowe odpowiada Użytkownik.

Pasażer – (Użytkownik) osoba, która zawarła umowę przewozu, korzystająca z biletu zakupionego w e-sklepie przez Użytkownika. Pasażerem może być zarówno Użytkownik lub osoba trzecia, dla której Użytkownik zakupił bilet w e-sklepie.

Umowa – umowa zakupu biletu pomiędzy Użytkownikiem, a KM zawarta za pośrednictwem e-sklepu. Zawarcie umowy następuje z chwilą odpłatnego nabycia prawa do zrealizowania przewozu. KM ma prawo odstąpić od umowy w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu. Prawo to przysługuje w szczególności w razie podania przez Użytkownika fałszywych danych osobowych, fałszywych danych dotyczących karty płatniczej bądź fałszywych danych podanych w celu realizacji szybkiego przelewu internetowego. Do umów zawieranych w trakcie zmiany Regulaminu, zastosowanie mają te jego zapisy, które obowiązują w dniu zaksięgowania na rachunku bankowym KM płatności Użytkownika.

Bilet – bilet wydawany przez KM w postaci elektronicznego zapisu, zakupiony za pośrednictwem e-sklepu. Bilet uprawnia do przejazdów autobusami KM. Bilet może być emitowany w następujących formach: kodu QR w telefonie, tokenu (przypisanego do zbliżeniowej karty płatniczej) lub do nośnika elektronicznego w postaci imiennej Karty Pasażera lub Karty Mieszkańca „Mój Szczecinek”.

Karta Pasażera - karta stanowiąca elektroniczny nośnik danych w formie zbliżeniowej dla posiadanych przez jej użytkownika imiennych biletów okresowych oraz innych uprawnień przypisanych do karty, służąca również do potwierdzenia tożsamości pasażera, której procedurę wydawania określa Regulamin Karty Pasażera Komunikacji Miejskiej Spółka z o.o.

Kontroler – osoba upoważniona przez KM do kontroli biletów Pasażerów wraz z dokumentami potwierdzającymi uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych zgodnie z Cennikiem Organizatora.

Urządzenie kontrolerskie - przenośne, certyfikowane urządzenie służące do kontroli biletu elektronicznego zakupionego w kasowniku mobilnym w postaci elektronicznego zapisu (tokenu) na nośniku płatniczym, w e-sklepie w formie kodu QR, tokenu przypisanego do zbliżeniowej karty płatniczej, nośnika elektronicznego w postaci imiennej Karty Pasażera lub Karty Mieszkańca „Mój Szczecinek” oraz niektórych dokumentów uprawniających do ulg lub bezpłatnych przejazdów. Urządzenie kontrolerskie nie odczytuje danych wrażliwych zbliżeniowej karty płatniczej, co zapewnia najwyższy poziom bezpieczeństwa;

Operator płatności - instytucja finansowa pośrednicząca w przekazywaniu środków finansowych pomiędzy bankiem Użytkownika a KM. Dla e-sklepu, operatorem płatności jest ELAVON U.S. Bank Europe Designated Activity Company (Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością o Wyznaczonym Przedmiocie Działalności) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 287836, numer REGON 300649197, NIP 2090000825, kapitał zakładowy U.S. Bank Europe Designated Activity Company 6.400.001,00 euro.

Polityka prywatności – odrębny dokument określający zasady przechowywania i przetwarzania danych osobowych Użytkowników (Pasażerów) przez KM.

II. Zasady sprzedaży i ważności biletów.

3.1. Zakup biletu poprzez internetowy system sprzedaży jest realizowany z uwzględnieniem następujących okresów przedsprzedaży i ważności określonego typu i rodzaju biletu:

- **bilet jednorazowy (normalny, ulgowy)** – Użytkownik może zakupić bilet przed rozpoczęciem okresu jego ważności,
- **bilet miesięczny (normalny, ulgowy)** - Użytkownik może zakupić bilet miesięczny ważny 30 dni. Zakup biletu miesięcznego jest również możliwy w trakcie trwania miesiąca kalendarzowego. Okres ważności biletu miesięcznego zakupionego poprzez internetowy serwis sprzedaży dostępny na stronie internetowej www.bilety.szczecinek.pl lub z wykorzystaniem aplikacji mobilnej „[biletSzczecinek](#)” rozpoczyna się w dniu określonym przez Użytkownika, a upływa z końcem 30 dnia kalendarzowego. Okres ważności biletu miesięcznego zakupionego poprzez automat biletowy zamontowany w autobusie rozpoczyna się w dniu zakupu, a upływa z końcem 30 dnia kalendarzowego.

3.2. Ceny biletów są określone w aktualnie obowiązujących uchwałach Rady Miasta Szczecinek.

III. Proces zakupu biletu i wystawianie faktur VAT.

4.1. Użytkownik, który po raz pierwszy zamierza zakupić bilet w e-sklepie musi:

- **zarejestrować się** w e-sklepie wprowadzając do formularza rejestracyjnego prawidłowe dane Użytkownika: adres indywidualnego konta poczty elektronicznej Użytkownika, który będzie stanowił login Użytkownika, indywidualne hasło;
- **zaakceptować Regulamin** przy użyciu pola wyboru „Akceptuj” umieszczonego na stronie rejestracji,
- **klikać w link** zamieszczony w wiadomości otrzymanej od e-sklepu na adres indywidualnego konta poczty elektronicznej Użytkownika, w celu aktywowania konta Użytkownika w e-sklepie.

4.2. Wymagania sprzętowe po stronie Użytkownika przy korzystaniu z e-sklepu:

- przepustowość łącza internetowego zalecana jest powyżej 1Mb/s,
- używanie rekomendowanych przeglądarek w najnowszych możliwych wersjach: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge,
- w przypadku korzystania z aplikacji mobilnej telefon musi być wyposażony w android (sklep Play) lub IOS (przez App Store).

4.3. Bezpieczeństwo wszystkich działań Użytkownika w sieci zależy w bardzo dużym stopniu od dbałości Użytkownika o zabezpieczenie własnego komputera lub telefonu. Bez względu na metody bezpieczeństwa stosowane przez e-sklep, każdy Użytkownik ma obowiązek dbać o bezpieczeństwo własnego komputera i systemu operacyjnego, za co Użytkownik odpowiada osobiście. KM nie ponosi odpowiedzialności za brak dbałości Użytkownika o bezpieczeństwo jego działań w sieci. Użytkownik powinien stosować program antywirusowy z aktualną bazą wirusów oraz osobisty firewall.

4.4. Zakup biletu w e-sklepie realizowany jest poprzez następujące etapy:

- wybór rodzaju biletu (normalny, ulgowy, szkolny, miesięczny),

- wybór formy biletu, tj.: kod QR, zbliżeniowa karta płatnicza (token), Karta Pasażera lub elektroniczna Karta Mieszkańca „Mój Szczecinek”. Istnieje możliwość wybrania tylko jednej z wymienionych form biletu.
- określenie lub zatwierdzenie początku okresu ważności biletu (wybór daty z kalendarza),
- podsumowanie zakupu, akceptacja Regulaminu i możliwość wnioskowania o wystawienie faktury VAT do zakupionego biletu (zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi w e-sklepie),
- wybór formy płatności - cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT. Lista możliwych form płatności oraz obsługiwanych banków jest aktualizowana na bieżąco i udostępniona w e-sklepie. Za pomocą pojedynczej płatności możliwe jest dokonanie zakupu wyłącznie jednego wybranego przez Użytkownika biletu, do którego może zostać wystawiona jedna faktura VAT.

5.1. Bilet zakupiony za pośrednictwem e-sklepu może posiadać formę:

- kodu QR – graficznego kodu służącego do zapisania informacji o parametrach biletu.
- tokenu – identyfikatora generowanego dla imiennej zbliżeniowej karty płatniczej Użytkownika (karta EMV), którą Użytkownik dokonał płatności za bilet w e-sklepie. Generowanie identyfikatora polega na zastąpieniu numeru tejże karty ciągiem cyfr tzw. tokenem. Procedura generowania tokenu (tokenizacja) jest jednokierunkową operacją kryptograficzną, w wyniku której, z wygenerowanego tokenu nie da się odczytać danych wrażliwych zbliżeniowej karty płatniczej (karty EMV), co zapewnia najwyższy poziom bezpieczeństwa. Zbliżeniowa karta płatnicza musi pozostać aktywna w całym okresie obowiązywania biletu okresowego.
- zapisu elektronicznego powiązanego z Kartą Pasażera lub Kartą Mieszkańca „Mój Szczecinek”, posiadającą indywidualny numer dla danego Użytkownika.

6.1. W celu uzyskania faktury VAT należy w trakcie zakupu biletu w e-sklepie zaznaczyć pole „*Chcę otrzymać fakturę*”, a następnie podać dane do faktury, wypełniając wymagane pola w formularzu.

6.2. W przypadku nie skorzystania, w trakcie zakupu biletu, z przycisku „*Chcę otrzymać fakturę*”, Użytkownik ma możliwość wnioskować o wystawienie faktury VAT w terminie późniejszym. Termin złożenia wniosku o wystawienie faktury przy sprzedaży internetowej zależy od statusu Użytkownika (kupującego). Jeżeli Użytkownik jest podmiotem gospodarczym (firma) wniosek o wystawienie faktury VAT składa najpóźniej do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonał zakupu biletu. Jeżeli Użytkownik jest klientem indywidualnym (konsumentem) może złożyć wniosek o wystawienie faktury maksymalnie do 3 miesięcy od końca miesiąca, w którym dokonał zakupu biletu. Wniosek o wystawienie faktury składa się po zalogowaniu na www.bilety.szczecinek.pl w zakładce „Sprawy”.

6.3. Faktura VAT jest wystawiana w formie elektronicznej i wysyłana na podany przez Użytkownika adres indywidualnego konta poczty elektronicznej. Użytkownik odpowiada za wpisanie prawidłowych danych do wystawienia faktury VAT. Za błędy lub rozbieżności w zakresie podanych danych do wystawienia faktury VAT, KM nie ponosi odpowiedzialności.

6.4. W przypadku rozbieżności pomiędzy danymi do faktury VAT podanymi przez Użytkownika, a danymi rejestrowymi możliwymi do uzyskania z ogólnodostępnych źródeł, np. KRS, CEiDG, itp., dla podmiotów gospodarczych, nadrzędne znaczenie mają dane rejestrowe.

7.1. W przypadku kontroli biletów należy posługiwać się tym nośnikiem, do którego przypisany jest bilet (przykładowo – dla karty plastikowej przy kontroli należy posługiwać się fizycznie właśnie taką kartą, a nie jej zdjęciem, kserokopią lub inną formą wirtualną).

IV. Reklamacje.

8.1. Użytkownik ma możliwość złożenia reklamacji. Przedmiotem reklamacji może być nieprawidłowość lub bezskuteczność procesu zakupu biletu poprzez e-sklep.

8.2. Przedmiotem reklamacji nie mogą być błędne dane podane przez Użytkownika, okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych Użytkownika, inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania KM nie odpowiada.

8.3. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi maksymalnie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnego wniosku. W uzasadnionych przypadkach KM zastrzega sobie możliwość wydłużenia czasu rozpatrzenia reklamacji do 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania lub uzupełnienia braków formalnych. W razie braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni KM informuje Użytkownika o przewidzianym terminie udzielenia odpowiedzi na reklamację, wskazując przyczyny opóźnienia, np. braki formalne. Odpowiedź na reklamację zostaje udzielona na indywidualne konto poczty elektronicznej Użytkownika.

8.4. KM dopuszcza możliwość złożenia wniosku reklamacyjnego poprzez zalogowanie się na www.bilety.szczecinek.pl, zakładka „Sprawy”.

V. Ochrona danych osobowych.

9.1. Podanie danych osobowych Użytkownika i Pasażera jest dobrowolne, jednak niezbędne do zakupu biletu poprzez internetowy serwis sprzedaży.

9.2. Administratorem danych osobowych Użytkownika i Pasażera w rozumieniu 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, jest Komunikacja Miejska Spółka z o.o. z siedzibą w Szczecinku przy ulicy Wł. Cieślaka 4, 78-400 Szczecinek, tel. 94 37 435 73 lub 94 37 435 86, e-mail: miejkom@km.szczecinek.pl, NIP 6730006001.

VI. Odstąpienie od umowy, zwrot niewykorzystanego biletu, usunięcie konta Użytkownika.

10.1. Użytkownik może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, o ile bilet nie został aktywowany lub nie rozpoczął się okres jego obowiązywania.

11.1. Użytkownik ma prawo do usunięcia w dowolnej chwili swojego konta w e-sklepie poprzez wysłanie pisemnej informacji (wniosku o usunięcie konta) w zakładce „Sprawy”. Dane Użytkownika zostaną usunięte z bazy e-sklepu w sposób uniemożliwiający dostęp do konta Użytkownika.

12.1. Użytkownik ma prawo wystąpić o zwrot niewykorzystanego biletu zakupionego za pośrednictwem e-sklepu, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

12.2. Zwrotowi podlegają wyłącznie bilety miesięczne, które nie zostały jeszcze aktywowane lub których okres ważności jeszcze się nie rozpoczął oraz bilety zakupione omyłkowo, pod warunkiem zgłoszenia wniosku przed rozpoczęciem okresu ich ważności.

12.3. Nie podlegają zwrotowi bilety aktywowane, skasowane lub wykorzystane w części oraz bilety, których okres ważności już upłynął.

12.4. Wniosek o zwrot środków pieniężnych za niewykorzystany bilet należy złożyć za pośrednictwem konta Użytkownika, zakładka „Sprawy”.

12.5. Zwrot środków następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty podczas zakupu.

12.6. Zwrot środków zostanie zrealizowany w terminie do 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia wniosku.

Dyrektor Zarządu
Komunikacji Miejskiej Spółka z o.o.