

REGULAMIN PILSKIEJ KARTY MIEJSKIEJ (PKM)

I. Stosowana terminologia

1. Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Pile – MZK Piła Sp. z o.o.
2. Pilska Karta Miejska (w skrócie PKM) - karta bezstykowa (zblizeniowa) z pamięciowym układem elektronicznym, jest nośnikiem biletów elektronicznych.
3. Bilet okresowy (elektroniczny bilet okresowy) - zapis na karcie, uprawniający do wielokrotnych przejazdów autobusami komunikacji miejskiej MZK Piła Sp. z o.o., w okresie ważności zakupionego biletu, zgodnie z obowiązującą taryfą opłat.
4. Taryfa opłat - cennik za przejazdy autobusami MZK Piła Sp. z o.o.
5. Elektroniczna portmonetka (w skrócie EP) – usługa uruchomiona na PKM, pozwalająca na gromadzenie środków pieniężnych w celu wykorzystania ich do wnoszenia opłat za jednorazowe przejazdy autobusami MZK Piła Sp. z o.o.
6. "Skasowanie" biletu z EP – przyłożenie karty do czytnika przy wejściu do autobusu.
7. Doładowanie PKM – elektroniczne zapisanie na PKM biletu okresowego lub wpłata środków pieniężnych na elektroniczną portmonetkę przez terminal kodujący w punktach sprzedaży biletów.
8. Blokada PKM – blokada dostępu do posiadanych na PKM biletów okresowych oraz środków na EP.
9. Punkt obsługi klienta – punkt sprzedaży biletów przy ul. Łącznej 4.
10. BOK - Biuro obsługi klienta, mieszczące się przy al. Piastów w Pile.
11. Personalizacja karty – zapisanie na PKM danych osobowych pasażera.
12. Aktywowanie – nadanie biletowi cech ważności na terminalu w chwili odbioru PKM.

II. Podstawowe informacje o biletach zakodowanych na PKM

1. PKM uprawnia do przejazdów autobusami komunikacji miejskiej po zakodowaniu i aktywowaniu biletu.
2. Informacje o bilecie na PKM są zapisywane wyłącznie przez urządzenie do kodowania (np. informacja o rodzaju i typie biletu, informacja o terminie ważności).
3. Kasowniki w autobusach i czytniki kontrolerów nie zapisują żadnych danych na PKM.
4. PKM nie posiada żadnych zewnętrznych informacji o zakodowanych na niej biletach.
5. Odczytanie terminu ważności biletu okresowego lub liczby i rodzaju zakupionych biletów jednorazowych z EP na PKM umożliwia kasownik w funkcji „INFO”.
6. Na PKM może być doładowany dowolnie wybrany rodzaj biletu z oferty MZK Piła Sp. z o.o.
7. Wydruk z terminala sprzedaży nie jest dokumentem uprawniającym do przejazdów środkami komunikacji miejskiej. Służy jedynie jako dowód zapłaty przy składaniu reklamacji.

III. Składanie wniosku, wydawanie karty i jej aktualizowanie

A. Karta imienna PKM

1. Karta może być użytkowana wyłącznie przez jej właściciela, którego dane zostały na niej zapisane.
2. Użytkownik może posługiwać się tylko jedną kartą imienną.

3. Wniosek o wydanie PKM składa się osobiście w Biurze Obsługi Klienta przy al. Piastów w Pile.
4. Do realizacji przyjmowane są wyłącznie wnioski po ich zweryfikowaniu i potwierdzeniu w biurze obsługi klienta. Przy składaniu wniosku należy przedłożyć dokument tożsamości oraz ważny dokument uprawniający do ulgowych przejazdów.
5. Kartę odbiera się osobiście, za okazaniem dowodu wpłaty kaucji, w uzgodnionym terminie.
6. Za osobę niepełnoletnią wniosek wypełnia, składa i potwierdza, a także odbiera kartę rodzic lub opiekun prawny dziecka. W przypadku osób, które ukończyły 13 lat dopuszcza się realizację powyższych czynności bez udziału opiekuna prawnego, po okazaniu ważnej legitymacji szkolnej lub innego dokumentu tożsamości.
7. Wnioskodawca pierwszą PKM otrzymuje za pobraniem kaucji w wysokości 8 zł. Kaucja zostaje pobrana w momencie składania wniosku.
8. Kaucja stanowi gwarancję zabezpieczającą pokrycie kosztów wyrobienia PKM .
9. W przypadku oddania przez pasażera PKM (śmierć właściciela, karta niewykorzystywana, zmiana miejscowości zamieszkania itp.) następuje zwrot pobranej kaucji w wysokości 8 zł oraz środków pieniężnych zgromadzonych na EP – warunek: PKM nie może być uszkodzona.
10. W przypadku zmiany wysokości ulgi na 100% oznaczającej dla pasażera przejazdu bezpłatne pozostałe środki pieniężne nie podlegają zwrotowi. Możliwy jest transfer pozostałych środków na inną wskazaną przez pasażera PKM.
11. Karta wydana jest kartą aktywną, gotową do zakupu biletu lub doładowania EP.
12. W przypadku zniszczenia lub zagubienia PKM należy ponownie złożyć wniosek o wydanie PKM tzw. wtórnika. Karta zniszczona lub zagubiona zostanie zablokowana.
13. Za każde kolejne wydanie wtórnika PKM pobierana zostaje opłata w wysokości 8 zł kaucji i 12 zł opłaty manipulacyjnej. Opłata manipulacyjna nie podlega zwrotowi, jest to opłata pokrywająca dodatkowe koszty wyrobienia wtórnika.
14. W przypadku przysługującej ulgi określonej terminowo, należy pamiętać o każdorazowym przedłużeniu ważności ulgi w Biurze Obsługi Klienta przy al. Piastów lub w punkcie sprzedaży biletów przy ul. Łącznej 4 w Pile. Za przedłużenie ulgi nie pobiera się opłat. Jeżeli ulga nie zostanie przedłużona na PKM zakupiony bilet ulgowy jest biletom nieważnym.
15. Każdorazową zmianę danych osobowych klient zgłasza w celu uaktualnienia informacji zapisanych na karcie. Aktualizacja dokonywana jest po ponownym wypełnieniu wniosku, udokumentowaniu zgłoszonej zmiany oraz okazaniu dokumentu tożsamości i PKM. Za aktualizację danych związaną z wydaniem wtórnika PKM (zmiana nazwiska), pobierana jest kaucja w wysokości 8 zł i 12 zł opłaty manipulacyjnej. W przypadku niedokonania aktualizacji danych osobowych bilet okresowy jest nieważny, co skutkuje nałożeniem kary za brak ważnego biletu.

B. Karta na okaziciela

1. Karta na okaziciela może być używana przez wielu użytkowników.
2. Wniosek o wydanie Karty można składać osobiście w Biurze Obsługi klienta przy Al. Piastów.
3. PKM klient odbiera osobiście, za okazaniem dowodu wpłaty kaucji, w uzgodnionym terminie.
4. PKM na okaziciela można zasilić tylko biletom sieciowym normalnym na okaziciela lub doładować na niej środki EP.

IV. Zasady kodowania PKM

1. Karta może być nośnikiem biletu okresowego oraz elektronicznej portmonetki (EP).
2. Karta na okaziciela może być nośnikiem biletu na okaziciela oraz elektronicznej portmonetki.
3. Doładowanie PKM odbywa się w punktach sprzedaży biletów (al. Piastów i ul. Łączna 4) lub przez stronę internetową www.mzk.pila.pl (zakładka Bilet online).

4. W celu doładowania PKM pasażer informuje sprzedawcę biletów o rodzaju oraz okresie ważności biletu, jaki chce zakupić lub kwocie środków pieniężnych, jaką chce doładować EP.
5. Elektroniczny bilet okresowy ulgowy może zostać zakodowany tylko i wyłącznie w okresie obowiązywania ulgi, potwierdzonym zapisem na PKM.
6. Każdorazowo po zakodowaniu biletu okresowego lub EP wydawany jest wydruk z terminala sprzedaży - potwierdzenie zapłaty. Użytkownik karty ma obowiązek zweryfikować zgodność danych, znajdujących się na potwierdzeniu zapłaty.
7. Wydruk z terminala sprzedaży stanowi podstawę składania ewentualnych reklamacji.
8. W przypadku, gdy dzień zakupu biletu jest równocześnie dniem ważności elektronicznego biletu okresowego, bilet jest ważny z chwilą jego zakupu.
9. Termin i rodzaj zakodowanego biletu oraz przysługującej ulgi na PKM pasażer może sprawdzić przy pomocy terminala w biurze obsługi klienta przy ul. Łącznej 4 lub przykładając kartę do kasownika w autobusie, wybierając funkcję „INFO”.

V. Zasady użytkowania PKM

1. Obowiązkowi rejestracji PKM, tj. rejestracji z wykorzystaniem kasowników biletów elektronicznych w autobusie MZK Piła Sp. z o.o. podlegają wszystkie rodzaje kart.
2. Przejazd należy zarejestrować lub skasować bilet z EP przy użyciu PKM niezwłocznie po wejściu do autobusu.
3. Kasownik pobiera z karty odpowiednio: opłatę normalną, ulgową w sytuacji korzystania z EP lub rejestruje tylko przejazd w przypadku biletu okresowego lub karty bezpłatnej.
4. Wsiadając do autobusu należy zbliżyć PKM do jednego z czytników. Sygnał dźwiękowy i napis „wejście zarejestrowane” sygnalizuje zarejestrowanie przejazdu. W przypadku EP na wyświetlaczu pokaże się wysokość pobranej opłaty oraz kwota środków pozostałych na EP.
5. Wszystkie komunikaty wyświetlane są tak długo, jak długo karta przyłożona jest do czytnika.
6. Upływ daty ważności uprawnień do przejazdów ulgowych nie jest sygnalizowany w czytniku PKM. W przypadku EP kasownik pobierze opłatę jak za przejazd normalny.
7. Z elektronicznego biletu okresowego imiennego zakodowanego na PKM może korzystać wyłącznie osoba, której dane zostały na niej zapisane.
8. Minimalna kwota doładowania EP w punkcie sprzedaży to 5,00 zł. Minimalna kwota doładowania EP w Internetowym Systemie Sprzedaży to 20,00 zł. Wyższe kwoty doładować można w wysokości pełnych złotych.
9. Pasażer korzystający z EP zobowiązany jest posiadać na niej co najmniej równowartość jednego biletu.
10. W przypadku, gdy opłata za przejazd przekracza wielkość środków zgromadzonych w EP transakcja z EP nie dojdzie do skutku. Pasażer zobowiązany jest wtedy do zakupu jednorazowego biletu papierowego w automacie do sprzedaży biletów jednorazowych.
11. Wartość pozostałej gotówki na koncie EP można sprawdzić w funkcji INFO kasownika lub logując się na stronie www.mzk.pila (zakładka Bilet online).
12. Użytkownik karty z EP chcąc zapłacić za przejazd osoby towarzyszącej lub za bagaż czy zwierzę wybiera odpowiedni bilet w funkcji DODATKOWE BILETY .
13. Osoby podróżujące z właścicielem karty, który zakupił dla nich bilet dodatkowy, posiadają opłacony przejazd na tym samym odcinku, co właściciel karty.
14. W przypadku awarii lub podmiany autobusu na trasie nie należy rejestrować przejazdu kartą oraz kupować dodatkowych biletów jednorazowych z EP w podmienionym pojeździe.
15. Ważna PKM nie może być złamana, zgięta lub uszkodzona w inny sposób (np. dziurkowana, obcinana).
16. Karty nie należy narażać na oddziaływanie niskich i wysokich temperatur, a także środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.
17. W przypadku uszkodzenia mechanicznego PKM należy niezwłocznie zgłosić się do Biura Obsługi Klienta przy al. Piastów w celu wyrobienia wtórnika.

18. Kartę można bezpiecznie przechowywać i użytkować wraz z innymi kartami tego typu (np. z kartami płatniczymi).
19. Pasażer uprawniony do bezpłatnych przejazdów, nie posiadający PKM, jest zobowiązany do posiadania dokumentu, który potwierdza jego aktualne uprawnienie do ulgi.

VI. Zasady kontroli

1. Dokonywania kontroli w autobusach MZK Piła Sp. z o.o. ma prawo osoba posiadająca identyfikator uprawniający do kontroli, który jest zatwierdzony przez przewoźnika i umieszczony w widocznym miejscu.
2. Niezarejestrowanie wejścia PKM, brak ważnego biletu na karcie lub sam wydruk z terminala (potwierdzenie zapłaty) nie upoważnia do korzystania z przejazdów środkami komunikacji miejskiej.
3. Do kontroli PKM upoważniony jest kontroler, wyposażony w urządzenie (zwane dalej czytnikiem) oraz kartę kontrolera.
4. Czytnik służy do przeprowadzania kontroli zarejestrowania wejścia i uiszczenia prawidłowych opłat za przejazdy pasażerów korzystających z PKM.
5. Kontrola polega na zbliżeniu PKM do czytnika i odczytanie jej zawartości.
6. Czytnik weryfikuje zawartość karty pasażera pod względem poprawności zawartych danych:
 - uprawnienia do przejazdu daną trasą,
 - uprawnienia do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów,
 - liczby zakupionych biletów z EP z udziałem na ulgi,
 - ważności wykupionego biletu okresowego,
 - zarejestrowania przejazdu,
 - czy dana karta nie znajduje się na liście kart zablokowanych.
7. W przypadku stwierdzonego braku ważnej karty, niezarejestrowania wejścia, braku ważnego biletu lub gdy kontrolowany pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania Karty (niezgodność danych osobowych zapisanych na PKM i w dowodzie tożsamości), pasażerowi nakłada się właściwą opłatę dodatkową według obowiązującej taryfy opłat.
8. Obowiązkiem kontrolera jest poinformowanie pasażera o wysokości nałożonej kary oraz trybie odwoławczym.
9. W przypadku papierowego biletu ulgowego lub biletów ulgowych zakupionych z EP dla osób towarzyszących, kontroler ma prawo żądać od pasażera dokumentu uprawniającego do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu.
10. Posiadacze PKM imiennej ulgowej i bezpłatnej nie są zobowiązani do przedstawiania osobom kontrolującym dokumentów upoważniających do ulgi.
11. Zarejestrowanie wejścia PKM lub zakup biletu z EP, po ogłoszeniu kontroli, nie zwalnia pasażera od opłaty dodatkowej.
12. O podejrzeniu sfałszowania karty, biletu lub dokumentu kontroler zawiadamia policję z jednoczesnym powiadomieniem wystawcy dokumentu. W przypadku podejrzenia o sfałszowanie PKM kontroler ma prawo zatrzymania takiej karty.

VII. Zasady reklamacji PKM, anulowania biletów okresowych oraz zwrotu środków z EP

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem systemu PKM można składać w Biurze Obsługi Klienta przy al. Piastów lub w siedzibie firmy przy ul. Łącznej 4.
2. Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 14 dni, licząc od dnia ich złożenia.
3. Kartę z ujawnioną wadą fabryczną pasażer może bezpłatnie wymienić w Biurze Obsługi Klienta.

4. Bilet okresowy można anulować w dniu zakupu, w tym samym punkcie sprzedaży, w którym pasażer zakupił bilet. Anulowanie biletu okresowego odbywa się poprzez usunięcie z PKM informacji o zakodowanym bilecie okresowym.
5. Utratę PKM (zagubienie, kradzież, zniszczenie) należy zgłosić w Biurze Obsługi Klienta przy al. Piastów. Karta utracona zostaje zablokowana.
6. Pasażer może posiadać tylko jedną kartę imienną. W przypadku jej utraty, pasażer otrzymuje wtórnik PKM, z nowym numerem identyfikacyjnym. Numer karty utraconej zostanie zablokowany.
7. Do odtworzenia ważnego biletu okresowego z utraconej karty niezbędny jest wydruk - potwierdzenie zapłaty. Bilet okresowy odtworzony jest po uprzedniej weryfikacji potwierdzenia zapłaty w systemie informatycznym, rejestrującym sprzedaż.
8. MZK Piła Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie PKM przez osobę nieupoważnioną, po utracie karty przez jej właściciela, do chwili zgłoszenia tego faktu w biurze obsługi klienta i zablokowaniu PKM.
9. W przypadku wyrobienia wtórnika, gdy na karcie zniszczonej, wadliwej lub zagubionej znajdują się środki pieniężne w elektronicznej portmonetce, środki te zostają przeniesione w pełnej kwocie na nową PKM, według salda po upływie 48 godzin (dni robocze) od chwili złożenia wniosku o wydanie wtórnika i zablokowaniu karty utraconej.
10. Wtórnik zostanie wydany po upływie dwóch dni roboczych od upływu 48 godzin od zablokowania karty utraconej.
11. Z chwilą rezygnacji pasażera z PKM zawarte na niej środki nie podlegają zwrotowi (zarówno wartość biletu okresowego jak i środki EP).
Jedyny wyjątek stanowi zwrot PKM zasilonej środkami EP w przypadku śmierci właściciela, na podstawie ustawy o spadkach i darowiznach lub uzyskanie uprawnień do przejazdów bezpłatnych (z możliwością transferu środków pieniężnych na inną PKM wskazaną przez właściciela).