

Regulamin korzystania z biletu elektronicznego w ramach puławskiej karty miejskiej

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin korzystania z biletu elektronicznego w ramach puławskiej karty miejskiej określa warunki i odprawy podróżnych związane z użytkowaniem e - karty, a w szczególności jej:

- 1) uzyskania;
- 2) użytkowania;
- 3) doładowania;
- 4) kontroli.

2. Regulamin przewozu osób i bagażu ręcznego pojazdami komunikacji miejskiej w miejskim transporcie zbiorowym określa odrębny regulamin.

§ 2

Regulamin obowiązuje na terenie gminy Miasto Puławy oraz Gmin, które powierzyły gminie Miasto Puławy realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego na liniach podmiejskich i pozamiejskich łączących Miasto Puławy z wybranymi miejscowościami Gmin w ramach zawartych porozumień międzygminnych w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego.

§ 3

Słownik pojęć użytych w regulaminie:

- 1) **MZK-Puławy** - Miejski Zakład Komunikacji - Puławy Sp. z o.o. w Puławach, świadczący usługi w zakresie publicznego transportu zbiorowego na obszarze określonym w § 2;
- 2) **Puławska Karta Miejska (PKM) lub e-karta** - bezkontaktowa, elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej w Puławach.

E-karta występuje w dwóch rodzajach:

- a) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe i elektronicznych biletów okresowych,
 - b) jako karta spersonalizowana (imienna), będąca nośnikiem elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe i elektronicznych biletów okresowych oraz informacji o ewentualnych ulgach bądź uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych,
-

- 3) **bilet elektroniczny** - bilet zapisany na PKM w formie portmonetki na przejazdy jednorazowe lub biletu okresowego oraz informacje o uprawnieniach do ulg i przejazdów bezpłatnych;
 - 4) **elektroniczna portmonetka** - to usługa (elektroniczna portmonetka na przejazdy jednorazowe) uruchomiona na e-karcie, pozwalająca na gromadzenie środków celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za jednorazowe przejazdy środkami komunikacji MZK-Puławy sp. z o.o. w Puławach wg obowiązującej taryfy opłat. Usługa jest aktywna w przypadku zgromadzenia na niej środków pieniężnych;
 - 5) **jednorazowy bilet elektroniczny** - bilet uprawniający do jednorazowego przejazdu osoby lub przewozu bagażu pobierany z elektronicznej portmonetki, wymagający każdorazowo rejestracji przy wsiadaniu i wysiadaniu;
 - 6) **okresowy bilet elektroniczny** - bilet uprawniający do przejazdu osoby w określonym przedziale czasowym, bez limitu ilości przejazdów, wymagający każdorazowo rejestracji przy wsiadaniu;
 - 7) **Punkt Obsługi Klienta (POK)** - punkt MZK-Puławy prowadzący sprzedaż elektronicznych biletów okresowych lub doładowań elektronicznej portmonetki, przyjmujący wnioski o wydanie i wydający e-kartę oraz umożliwiający użytkownikom sprawdzenie stanu e-karty;
 - 8) **Punkt Personalizacji (PP)** - punkt MZK-Puławy przyjmujący wnioski o wydanie i wydający e-karty, realizujący przyjmowanie spraw reklamacyjnych;
 - 9) **ważność biletu elektronicznego** - to e-karta, którą po wejściu do pojazdu dokonano rejestracji przejazdu jednorazowego biletu elektronicznego lub okresowego biletu elektronicznego wymagającego rejestracji;
 - 10) **rejestracja przejazdu** - operacja zbliżenia e-karty do kasownika znajdującego się w pojeździe, która może być połączona z wybraniem opcji (rodzaj biletu itp.) na ekranie dotykowym kasownika, w wyniku czego następuje zapis informacji o wykorzystaniu znajdującego się na e-karcie biletu elektronicznego odpowiedniego rodzaju;
 - 11) **rejestracja wyjścia z pojazdu** - operacja zbliżenia e-karty do kasownika przy wysiadaniu z pojazdu;
 - 12) **personalizacja karty miejskiej** - zapisanie na e-karcie danych osobowych użytkownika ze zdjęciem, prowadzone w punkcie personalizacji PP;
 - 13) **kaucja** - opłata pobierana od wnioskodawcy za wydanie e-karty, której wysokość ustala niniejszy regulamin;
-

- 14) **doładowanie kontraktów** - elektroniczne zapisanie na e-karcie biletu okresowego;
- 15) **doładowanie portmonetki** - elektroniczna modyfikacja (zwiększenie) stanu portmonetki na przejazdy jednorazowe;
- 16) **terminal doładowań e-karty** - urządzenie do doładowania elektronicznej portmonetki i zakupu biletu okresowego, umieszczony poza siedzibą MZK-Puławy.

§ 4

1. E-karta jest własnością MZK-Puławy.
2. E-karta może być wydawana jako karta spersonalizowana (imienna) lub na okaziciela.
3. E-karta **spersonalizowana** może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane zostały zapisane na e-karta.
4. Użytkownik **pierwszą e-kartę spersonalizowaną** otrzymuje bezpłatnie.
5. Wydanie kolejnej e - karty dla tego samego użytkownika rodzi obowiązek uiszczenia kaucji w wysokości 10 zł.
6. Za wydanie **e-karty na okaziciela** MZK-Puławy pobiera kaucję w wysokości 10 zł.
7. E-karta **na okaziciela** może być użytkowana przez wielu użytkowników.
8. W przypadku znalezienia e-karty należy dostarczyć ją do MZK-Puławy ul. Dęblińska 2.

Rozdział 2.

Składanie wniosku i uzyskanie e-karty

§ 5

1. Spersonalizowana e-karta zostaje wydana na podstawie złożonego pisemnego wniosku w Punkcie Personalizacji (PP) przez pasażera.
 2. Wniosek o wydanie e-karty można pobrać w PP, POK lub ze strony internetowej MZK-Puławy <http://www.mzk.pulawy.pl>.
 3. Wniosek o wydanie e-karty należy złożyć osobiście w PP lub w POK w celu możliwości zweryfikowania przez pracownika danych osobowych umieszczonych we wniosku i ewentualnych uprawnień do ulg.
 4. Za osobę niepełnoletnią wniosek wypełnia rodzic lub opiekun prawny dziecka.
 5. Dane osobowe zawarte we wniosku służyć będą wyłącznie celom ewidencyjnym i będą przez MKZ - Puławy chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
-

6. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie e-karty nie będzie rozpatrywany.
 7. Dokumenty wymagane do wydania spersonalizowanej e- karty:
 - 1) wypełniony wniosek;
 - 2) aktualne zdjęcie (35x45mm) podlegające zwrotowi po spersonalizowaniu;
 - 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość;
 - 4) dokument potwierdzający typ ulgi i czas jej obowiązywania (jeśli to konieczne).
 8. Każdorazowa zmiana danych osobowych: nazwisko, imię, adres, ewentualne uprawnienia do ulgi wnioskodawca zgłasza do POK w celu uaktualnienia danych osobowych zawartych na e- karcie. Aktualizacja jest dokonywana po wypełnieniu wniosku oraz okazaniu dokumentu tożsamości i e- karty; aktualizacja niepowodująca wydanie nowej e-karty jest bezpłatna, wydanie nowej e-karty powoduje uiszczenie kaucji w wysokości 10 zł.
 9. Użytkownik powinien odebrać spersonalizowaną e -kartę w nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty złożenia wniosku.
 10. E-karta jest ważna do wykorzystania środków na niej zgromadzonych, nie dłużej jednak niż przez okres 60 m-cy od daty jej wydawania. Przed upływem ważności e-karty należy zgłosić się z e-kartą do PP lub POK w celu przedłużenia okresu ważności e-karty lub wydania nowej e-karty.
 11. Spersonalizowana e-karta wydawana jest wnioskodawcy, za okazaniem dokumentu potwierdzającego jego tożsamość i po pisemnym potwierdzeniu.
 12. W szczególnie uzasadnionych przypadkach dopuszcza się przesłanie e-karty upoważniającej do bezpłatnego przejazdu pod wskazany we wniosku adres.
 13. Spersonalizowaną e-kartę odbiera się osobiście w PP nie wcześniej niż w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia wniosku.
 14. E-karta na okaziciela zostaje wydana po zakupie dowolnego biletu okresowego wskazanego przez użytkownika a w przypadku elektronicznej portmonetki pierwszym doładowaniu kwotą nie mniejszą niż 10 zł.
 15. Użytkownik może zwrócić e-kartę w dowolnym czasie - zostanie mu zwrócony ekwiwalent pieniężny za niewykorzystane środki z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe (zwrot może nastąpić przy pomocy gotówki lub przekazem pocztowym na koszt użytkownika); za niewykorzystane bilety okresowe nie przysługuje zwrot środków.
 16. Zwrot e-karty może być dokonany tylko w POK.
-

17. Użytkownik nie dostanie zwrotu środków z e-karty w przypadku:
 - 1) uszkodzenia e- karty z winy jej użytkownika,
 - 2) niezgłoszonej utraty e-karty przez jej posiadacza,
 - 3) zablokowania e-karty,
 - 4) niezgłoszenia się do POK w terminie do 6 miesięcy od daty upłynięcia ważności e-karty.
18. Nowa e-karta spersonalizowana tego samego typu może być wydana na pisemny wniosek użytkownika w przypadku:
 - 1) zniszczenia lub uszkodzenia e-karty (nie z winy użytkownika);
 - 2) zagubienia lub kradzieży (zgłoszonego w POK).
19. W przypadku rezygnacji wnioskodawcy z e-karty, za którą pobrano kaucję, podlega ona zwrotowi po okazaniu wpłaty kaucji i zwrocie e-karty.
20. Kaucja jest nieoprocentowana i jej zwrot następuje w kwocie nominalnej.
21. Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku:
 - 1) zniszczenia lub uszkodzenia e- karty z winy użytkownika;
 - 2) zagubienia e- karty przez jej użytkownika;
 - 3) niezgłoszenia się do POK w terminie 1 roku od daty upłynięcia ważności e- karty.

Rozdział 3.

Zasady doładowywania e-karty

§ 6

1. Na e-karcie można równocześnie zapisać maksymalnie 2 różne bilety okresowe i elektroniczną portmonetkę na przejazdy jednorazowe.
 2. E-karta może być zapisana jako ulgowa lub bezpłatna po okazaniu ważnego dokumentu uprawniającego do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów i jest ważna do końca okresu ważności tych dokumentów (w przypadku uczniów legitymacja szkolna ważna do 30 września każdego roku). Przed upływem terminu ważności dokumentu uprawniającego do ulgi lub bezpłatnego przejazdu należy w POK okazać dokument uprawniający do dalszego korzystania z uprawnień. W przypadku nie przedłożenia dokumentu e- karta zostanie zapisana jako normalna.
-

3. Doładowanie e-karty (wpisywanie biletów okresowych, doładowanie elektronicznej na przejazdy jednorazowe) odbywa się w POK lub terminalu doładowań.
4. Kwota doładowania elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe i uniwersalnej portmonetki miejskiej nie może być mniejsza niż 10 zł.
5. Każdorazowo po przeprowadzeniu doładowania biletu okresowego, elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe i uniwersalnej portmonetki miejskiej w POK lub terminalu doładowań wydawany jest paragon fiskalny, który jest podstawą składania ewentualnej reklamacji.
6. Suma środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce na przejazdy jednorazowe nie może przekraczać limitu 100 zł,
7. Środki wpłacone na elektroniczną portmonetkę na przejazdy jednorazowe mogą być wykorzystane do czasu utraty ważności e-karty bądź jej zablokowania.

Rozdział 4.

Zasady użytkowania e - karty

§ 7

Opis funkcjonowania kasownika

1. Kasownik służy do kasowania i sprawdzania stanu konta e- karty.
 2. Kasowanie e-karty z biletym okresowym z obowiązkiem rejestracji, z elektroniczną portmonetką na przejazdy jednorazowe oraz uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych polega na zbliżeniu jej do oznaczonego miejsca na kasowniku. Proces zawierania transakcji przebiega automatycznie.
 3. W przedniej części kasownika znajduje się moduł wyświetlacza dotykowego, na którym widoczna jest między innymi bieżąca data i czas oraz inne informacje o realizowanym kursie i pola przycisków.
 4. Każda operacja przeprowadzana przy użyciu kasownika potwierdzana jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu, widocznym tak długo, jak długo przyłożona jest do niego e-karta.
 5. Na wyświetlaczu znajdują się cztery przyciski wyboru umożliwiające:
 - ♣ kasowanie za bilet normalny z elektronicznej portmonetki do przejazdów
-

jednorazowych;

- ♣ kasowanie za bilet ulgowy gminny z elektronicznej portmonetki do przejazdów jednorazowych;
 - ♣ kasowanie za bilet ulgowy ustawowy z elektronicznej portmonetki do przejazdów jednorazowych;
 - ♣ sprawdzenie stanu e-karty (zarówno stanu środków w elektronicznej portmonetki do przejazdów jednorazowych jak i stanu biletów okresowych)
6. Wybranie dokasowania biletu normalnego, ulgowego dowolnego typu, powoduje, że kasownik jest gotowy przez około 5 sekund do pobrania jednorazowej opłaty z elektronicznej portmonetki za bilet stosownie do wybranej opcji. Po przyłożeniu e-karty rozpoczyna się automatyczne pobieranie stosownej opłaty.
 7. Wybranie przycisku Sprawdzenia oznacza uruchomienie funkcji sprawdzania stanu e-karty tj. terminu ważności biletu okresowego oraz salda elektronicznej portmonetki do przejazdów jednorazowych (funkcja jest aktywna przez około 5 sekund). Po przyłożeniu e-karty rozpoczyna się wyświetlanie stanu karty (kolejno: informacje o biletach okresowych, informacja o stanie elektronicznej portmonetki). Informacje o zawartości e-karty wyświetlane są sekwencyjnie (data - kwota). Dodatkowo generowany jest podwójny sygnał dźwiękowy.
 8. Poprawne przeprowadzenie rejestracji przejazdu z ważnym doładowanym biletem okresowym potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
 9. Poprawne przeprowadzenie rejestracji przejazdu z uprawnieniem do przejazdów bezpłatnych potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
 10. Poprawne przeprowadzenie skasowania lub dokasowania biletu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
 11. Poprawne przeprowadzenie wyrejestrowania e-karty (dla biletu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe) potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
 12. Kwoty pobierane z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe jako opłaty za przejazdy są zawsze podawane z dokładnością do 0,01 zł.
-

13. Niezarejestrowanie przejazdu z biletu okresowego lub niepoprawne skasowanie biletu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe sygnalizowane jest poprzez potrójny sygnał dźwiękowy. Powód braku rejestracji pokazany jest na wyświetlaczu kasownika.
14. Zbyt szybkie odsunięcie e-karty od kasownika w trakcie rejestracji przejazdu lub podczas kasowania biletu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe spowoduje wyświetlenie komunikatu "Sprawdź operację" oraz wygenerowanie potrójnego sygnału dźwiękowego. Należy wtedy wybrać opcję sprawdzenia na kasowniku oraz ponownie zbliżyć do niego e-kartę, aby sprawdzić, czy operacja została prawidłowo zrealizowana przez kasownik. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji wykonanej czynności, należy ją powtórzyć.
15. Kasownik posiada funkcję blokowania rejestracji e-karty. Blokada kasowania uruchamiana jest przez kierowcę z panelu sterującego lub poprzez Kartę Kontrolera. Stan zablokowania kasownika jest sygnalizowany stosownym komunikatem na wyświetlaczu „ZABLOKOWANY”. W stanie blokowania rejestracji kart kasownik obsługuje tylko Karty Kontrolera, oraz umożliwia wyrejestrowanie pasażerskich e-karty.
16. Karty spoza systemu MZK - Puławy są ignorowane przez kasownik.

§ 8

Zasady kasowania e-karty

1. System kasowania e-karty z elektroniczną portmonetką na przejazdy jednorazowe funkcjonuje na zasadzie pobierania opłat typu wejście-wyjście, co oznacza, że posiadacz e-karty zobowiązany jest zarejestrować przejazd w chwili wejścia do autobusu poprzez jej przyłożenie do oznaczonego miejsca na kasowniku. Czynność jest obowiązkowa dla użytkowników elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz dla pasażerów posiadających e-kartę uprawniającą do przejazdów ze zniżką 100% wymagających rejestracji.
2. Opłata z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe pobierana jest w systemie zaliczkowym przy wejściu do autobusu, a końcowe rozliczenie i ewentualny zwrot nadpłaty dokonywany jest przy wyjściu z autobusu.

Zarejestrowanie przejazdu ze środków elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe powoduje pobranie opłaty jak za jazdę do końca trasy autobusu. W przypadku linii wyjazdowych do stref podmiejskich będzie to opłata wyższa od obowiązującej w granicach administracyjnych miasta Puławy. Aby odzyskać

nadpłaconą kwotę należy **dokonać rejestracji wyjścia** z pojazdu podczas wysiadania z autobusu. W momencie rejestracji wyjścia z pojazdu zostanie zwrócona różnica między zaliczkowo pobraną opłatą jak za jazdę do końca trasy, a opłatą należną za przejazd do przystanku, na którym pasażer faktycznie wysiadł.

3. Dokonanie rejestracji wyjścia z pojazdu jest warunkiem koniecznym do skorzystania z promocji ceny jednorazowego biletu elektronicznego oferowanych przez MZK-Puławy
 4. Czynność zarejestrowania przejazdu zostaje zapisana w systemie.
 5. Kasownik pobiera z e-karty odpowiednio: opłatę za bilet normalny, ulgowy dowolnego typu, lub rejestruje tylko przejazd.
 6. W przypadku spersonalizowanej e-karty jako normalna lub ulgowa dowolnego typu kasownik automatycznie pobiera opłatę zgodną z rodzajem zakodowanego biletu bez konieczności wybierania opcji znajdujących się na wyświetlaczu kasownika.
Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej rejestracji tzw. dokasowania e-karty poprzez użycie odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika o których mowa w § 7 ust. 5
 7. Z e- karty na okaziciela kasownik pobiera automatycznie opłatę **za jednorazowy bilet normalny** jeśli nie została wybrana żadna opcja z przedstawionych na wyświetlaczu kasownika.
Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej rejestracji tzw. dokasowania e-karty poprzez użycie odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika o których mowa w § 7 ust. 5.
 8. W przypadku rejestracji bagażu na tę samą e-kartę, należy każdorazowo wybrać na wyświetlaczu kasownika opcję dokasowania biletu zgodnie z obowiązującym cennikiem opłat, w wyniku którego następuje pobranie opłaty jak za bilet jednorazowy.
 9. Upięnięcie daty ważności zapisanych na spersonalizowanej e-karty uprawnień do przejazdów ulgowych dowolnego typu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe nie będzie sygnalizowane. Kasownik pobierze opłatę jak za przejazd normalny.
 10. Przy rejestracji przejazdu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe pobierana jest kwota równa cenie przejazdu, zgodna z cennikiem opłat. Aby zarejestrować przejazd, na e-karcie licznik elektronicznej portmonetki na przejazdy
-

jednorazowe musi być większa od 0. Jest możliwe wykonanie pojedynczego debetu (dla pojedynczego przejazdu).

11. W przypadku korzystania z e-karty, elektronicznej portmonetki podczas podróży z tego samego przystanku w tym samym autobusie można dokonać maksymalnie 3 dokasowań (3 biletów jednorazowych z elektronicznej portmonetki), przy użyciu opcji biletu normalnego i/lub opcji biletu ulgowego.
12. W przypadku korzystania z e-karty z zapisanymi: biletem okresowym i elektroniczną portmonetką do przejazdów jednorazowych w pierwszej kolejności system będzie korzystał z biletu okresowego. Jeśli bilety okresowe zakodowane na e-karcie utraciły już ważność to kasownik podejmuje bez ostrzeżenia próbę skasowania biletu z elektronicznej portmonetki wg taryfy ustawionej w e-karcie.

§ 9

Zasady właściwego posługiwania się e - kartą

1. E - karty nie wolno łamać, zginać lub w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie (np. dziurkując, obcinając).
2. E - karty nie należy narażać na oddziaływanie wysokich i niskich temperatur, a także środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.
3. E-kartę można bezpiecznie przechowywać i użytkować podobnie jak inne karty tego typu (np. karty płatnicze).

Rozdział 5.

Zasady kontroli e - karty

§ 10

1. Kontrolę kart mogą przeprowadzać wyłącznie osoby uprawnione przez MZK-Puławy Sp. z o.o. w Puławach posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
 2. E-karta bez zakodowanego na niej jakiegokolwiek biletu okresowego, bez zakodowanej elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe bądź zakodowanego uprawnienia do przejazdów bezpłatnych ani sam paragon nie uprawniają do przejazdu środkami komunikacji miejskiej.
 3. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli e-karty, zwanych dalej czytnikiem.
-

4. Pasażer podczas kontroli udostępnia e-kartę kontrolującemu w celu odczytania jej zawartości.
5. Na ekranie czytnika kontrolerskiego z wynikiem kontroli wyświetlane są podstawowe informacje o zakodowanych danych ważności biletu, stanie elektronicznej portmonetki (stan licznika i informacje o skasowaniach z elektronicznej portmonetki).
6. Czytnik sygnalizuje wynik kontroli dźwiękiem:
 - potwierdzenie ważności biletu okresowego normalnego i/lub ważnych skasowań biletu normalnego z elektronicznej portmonetki - jeden krótki sygnał,
 - potwierdzenie ważności biletu okresowego ulgowego i/lub ważnego co najmniej jednego skasowania biletu ulgowego z elektronicznej portmonetki bądź skasowania uprawnienia do przejazdu bezpłatnego - dwa krótkie sygnały,
 - brak ważnego biletu i braku ważnych skasowań z elektronicznej portmonetki - jeden długi sygnał
7. W przypadku stwierdzenia: blokady e-karty, obecności e-karty na liście kart zastrzeżonych lub faktu, że kontrolowany pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-karty, kontroler ma prawo zatrzymać taką kartę i przekazać ją do PP celem wyjaśnienia sprawy.
8. W przypadku braku ważnego biletu okresowego i braku zarejestrowanych skasowań z elektronicznej portmonetki bądź skasowań uprawnienia do przejazdu bezpłatnego kontroler wystawia druk opłaty dodatkowej zgodnie z odrębnymi przepisami.

Rozdział 6.

Zasady reklamacji e-karty

§ 11

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem e-karty można składać w POK.
 2. Utratę e-karty z powodu zagubienia lub kradzieży należy zgłosić:
 - osobiście w POK w celu wypełnienia zgłoszenia utraty karty;
 - telefonicznie po podaniu indywidualnego numeru klienta i hasła abonenckiego;
 - poprzez Internet całodobowo po podaniu indywidualnego numeru klienta i hasła abonenckiego.
-

3. Utracona e - karta zostanie zablokowana w systemie nie później aniżeli 24 h od momentu zgłoszenia następnego dnia roboczego. MZK-Puławy Sp. z o.o. nie odpowiada za straty środków zgromadzonych na e - karcie od zgłoszenia utraty e- karta dokonanych przez 24 h od momentu przyjęcia zgłoszenia utraty e - karty. Pasażer otrzymuje nową e-kartę po uiszczeniu kaucji.
4. Środki zapisane w elektronicznej portmonetce na przejazdy jednorazowe na utraconej e-karcie zostaną przeniesione na duplikat biletu według salda e-karty wykazywanego w systemie po 24 h od momentu zgłoszenia utraty.
5. Zwrot niewykorzystanych środków z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe przysługuje jedynie użytkownikowi spersonalizowanej e-karty w okresie posiadania przez niego aktywnej usługi elektronicznej portmonetki na jego spersonalizowanej e-karcie w okresie ważności e-karty. W celu zwrócenia środków z elektronicznej portmonetki w wyżej wymienionym przypadku użytkownik musi złożyć odpowiedni pisemny wniosek.
6. E-kartę można wymienić bezpłatnie w przypadku: ujawnionej wady fabrycznej lub po upływie okresu trwałości karty tj. 5 lat od daty jej wydania po okazaniu użytkowanej.

Rozdział 7.

Postanowienia końcowe

§ 12

Miejski Zakład Komunikacji - Puławy Spółka z o.o. w Puławach zobowiązana jest do podania niniejszego regulaminu do powszechnej wiadomości oraz na stronie internetowej www.mzk.pulawy.pl. O wszelkich zmianach regulaminu MZK - Puławy będzie powiadamiała poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej spółki, w PP i POK. Jeżeli użytkownik e-karty w ciągu 14 dni od ukazania się informacji o zmianie regulaminu nie wniesie w formie pisemnej sprzeciwu w PP uznaje się, iż akceptuje on nową treść regulaminu. Wniesienie sprzeciwu traktowane będzie na równi z rezygnacją z korzystania usługi e-karty, wszystkich umów zawartych w ramach Puławskiej Karty Miejskiej i zablokowaniem posiadanych e-kart.

§ 13

Szczegółowe zasady korzystania z kasownika/czytnika, terminali doładowań i innych określają instrukcje obsługi ustalone przez MZK-Puławy Sp. z o.o.

§ 14

Upoważnia się Dyrektora MZK-Puławy Sp. z o.o. do ustalenia wzoru wniosku o wydanie e-karty .
