

ZARZĄDZENIE NR A/60/2025
PREZYDENTA MIASTA PUŁAWY
z dnia 9 kwietnia 2025 r.

w sprawie Regulaminu korzystania z biletu elektronicznego w ramach Puławskiej Karty Miejskiej

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2024 r. poz. 1262), w związku z art. 7 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz.U. z 2025 r. poz. 285) zarządza się, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się Regulamin korzystania z biletu elektronicznego w ramach Puławskiej Karty Miejskiej, stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2.

Wykonanie zarządzenia powierza się Kierownikowi Wydziału Nadzoru Komunalnego Urzędu Miasta Puławy oraz Zarządowi Miejskiego Zakładu Komunikacji - Puławy Spółka z o.o. w Puławach.

§ 3.

Traci moc zarządzenie Nr A/122/2022 Prezydenta Miasta Puławy z dnia 20 lipca 2022 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z biletu elektronicznego w ramach Puławskiej Karty Miejskiej.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 maja 2025 r.

PREZYDENT MIASTA PUŁAWY

(-) mgr inż. Paweł Maj

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, zwany dalej Regulaminem, określa warunki obsługi i odprawy podróżnych w zakresie uzyskania, użytkowania i kontroli e-karty.
2. Regulamin przewozu osób, bagażu i zwierząt środkami publicznego transportu zbiorowego 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 miejskich i pozamiejskich łączących gminę Miasto Puławy z wybranymi miejscowościami Gmin w ramach zawartych porozumień w sprawie wspólnej realizacji komunikacji miejskiej.

§ 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) **Pojazd** - środek transportu MZK-Puławy, którym wykonywany jest przewóz osób, bagażu lub zwierząt w komunikacji miejskiej;
- 3) **Puławska Karta Miejska (PKM)/e-karta** - karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych obowiązujących w sieci komunikacji miejskiej obsługiwanej przez MZK-Puławy. E-karta występuje w dwóch rodzajach:
 - a) jako karta na okaziciela,
 - b) jako karta spersonalizowana (imienna);
- 4) **bilet elektroniczny** - bilet zapisany na e- karcie w formie elektronicznej portmonetki, biletu elektronicznego okresowego oraz informacje o ewentualnych uprawnieniach do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych;
- 5) **elektroniczna portmonetka** - to usługa uruchomiona na e-karcie, pozwalająca na gromadzenie środków pieniężnych celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za przejazdy pojazdem MZK-Puławy wg obowiązującego cennika opłat. Usługa jest aktywna w przypadku zgromadzenia na niej środków pieniężnych;

- 6) **bilet elektroniczny okresowy** - bilet uprawniający do przejazdu osoby w określonym przedziale czasowym, bez limitu ilości przejazdów, wymagający każdorazowo rejestracji przy wsiadaniu do pojazdu;
- 7) **e-karta spersonalizowana (imienna)** - zapisanie na e-karcie danych osobowych użytkownika ze zdjęciem oraz informacji o uprawnieniach do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów;
- 8) **e-karta na okaziciela** - karta, która nie jest przypisana do konkretnej osoby, może być użytkowana przez wielu użytkowników, przeznaczona dla osób nie posiadających uprawnień do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów;
- 9) **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** - punkt MZK-Puławy prowadzący sprzedaż biletów elektronicznych okresowych lub doładowań elektronicznej portmonetki, przyjmujący wnioski o wydanie i wydający e-kartę oraz umożliwiającą użytkownikom sprawdzenie stanu e-karty;
- 10) **rejestracja przejazdu** - operacja zbliżenia e-karty do urządzenia odczytowego (kasownika) znajdującego się w pojeździe po wejściu do pojazdu, która może wymagać wybrania odpowiedniego pola na wyświetlaczu kasownika, w wyniku którego ma miejsce 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, dokonana po uprzedniej rejestracji przejazdu;
- 12) **zakup biletu elektronicznego okresowego** - zapisanie na e-karcie biletu elektronicznego okresowego;
- 13) **doładowanie elektronicznej portmonetki** - zwiększenie stanu środków pieniężnych elektronicznej portmonetki;
- 14) **dokasowanie** - zakup dodatkowego biletu elektronicznego przy użyciu elektronicznej portmonetki dla innej osoby niż jej użytkownik;
- 15) **kaucja** - opłata pobierana od wnioskodawcy za wydanie e-karty na okaziciela, ustalona w niniejszym regulaminie;
- 16) **biletomat** - urządzenie służące do samodzielnego doładowania elektronicznej portmonetki, zakupu biletu elektronicznego okresowego lub biletu papierowego.
- 17) **duplikat e-karty** - kolejna spersonalizowana e-karta wydana dla tego samego użytkownika, która zastępuje dotychczas posiadaną e-kartę.

§ 4.

1. E-karta jest własnością MZK-Puławy.
2. E-karta wydawana jest jako karta spersonalizowana (imienna) lub na okaziciela.
3. E-karta spersonalizowana może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane zostały zapisane na e-karcie. Na e-karcie można zapisać uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów po okazaniu oryginału dokumentu uprawniającego do tych ulg. Uprawnienie to jest ważne do końca okresu ważności tego dokumentu (w przypadku uczniów legitymacja szkolna ważna do 30 września każdego roku). Przed upływem terminu ważności uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów należy w BOK okazać dokument uprawniający do dalszego korzystania z uprawnień. W przypadku nie

przedłożenia takiego dokumentu, uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów wygasa z chwilą upływu okresu, na jaki zostało zapisane na e-karcie.

4. Użytkownik pierwszą e-kartę spersonalizowaną otrzymuje bezpłatnie.
5. Wydanie duplikatu spersonalizowanej e-karty rodzi obowiązek uiszczenia opłaty w wysokości 20 zł, z zastrzeżeniem § 5 ust. 9 i § 11 ust. 6.
6. Za wydanie e-karty na okaziciela MZK-Puławy pobiera kaucję w wysokości 20 zł.
7. E-karta na okaziciela nie jest przypisana do konkretnej osoby i może być użytkowana przez wielu użytkowników.
8. W przypadku znalezienia e-karty należy dostarczyć ją do siedziby MZK-Puławy, ul. Dęblińska 2A, 24-100 Puławy lub przekazać kierowcy pojazdu.

Rozdział 2

Składanie wniosku i uzyskanie e-karty

§ 5.

1. Wniosek o wydanie e-karty składa wnioskodawca w formie papierowej w BOK lub formie elektronicznej.
2. Wniosek o wydanie e-karty w formie papierowej można pobrać w BOK lub ze strony internetowej MZK - Puławy: www.mzk.pulawy.pl/bilety/e-karta/. Wniosek o wydanie e-karty w formie elektronicznej można wypełnić online na stronie: www.mzk.pulawy.pl/karta-miejska-wniosek/.
3. Wniosek o wydanie e-karty dla osoby niepełnoletniej wypełnia i składa a także po jej wyrobieniu odbiera rodzic lub opiekun prawny dziecka. W przypadku osób, które ukończyły 13 rok życia dopuszcza się złożenie wniosku o wydanie e-karty i jej odbiór bez udziału rodzica lub opiekuna prawnego, po okazaniu ważnej legitymacji szkolnej lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość.
4. Dane osobowe zawarte we wniosku służyć będą wyłącznie celom ewidencyjnym i będą przetwarzane zgodnie z wymaganiami 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz krajowymi aktami normatywnymi w obszarze ochrony danych.
5. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie e-karty będzie rozpatrywany po uzupełnieniu przez wnioskodawcę wymaganych danych.
6. Wnioskodawca przy składaniu wniosku o wydanie spersonalizowanej e-karty w formie papierowej w BOK musi:
 - 1) dostarczyć aktualne zdjęcie o wymiarach 35x 45mm;
 - 2) okazać do wglądu dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość (oryginał);
 - 3) okazać do wglądu dokument uprawniający do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych (oryginał).
7. Wnioskodawca przy składaniu wniosku o wydanie spersonalizowanej e-karty w formie elektronicznej musi:

- 1) wypełnić wniosek online na stronie: www.mzk.pulawy.pl/karta-miejska-wniosek/;
 - 2) dołączyć w postaci załącznika aktualne zdjęcie.
8. Odbiór spersonalizowanej e-karty przez wnioskodawcę jest możliwy wyłącznie w BOK, po okazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość oraz pisemnym potwierdzeniu odbioru. Wnioskodawca, który złożył wniosek o wydanie spersonalizowanej e-karty w formie elektronicznej, przy odbiorze e-karty w BOK musi dodatkowo okazać oryginał dokumentu uprawniający do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych.
 9. Każdorazową zmianę danych osobowych: nazwisko, imię, adres, ewentualne uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów wnioskodawca zgłasza do BOK, w celu uaktualnienia danych zawartych na e-karcie. Aktualizacja jest dokonywana po wypełnieniu wniosku oraz okazaniu dokumentu potwierdzającego tożsamość, dokumentu uprawniającego do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, w przypadku zmiany tych uprawnień i e-karty. Aktualizacja niepowodująca wydania nowej e-karty oraz uaktualnienie zdjęcia na e-karcie wydanej dla osoby niepełnoletniej jest bezpłatne.
 10. Wnioskodawca powinien odebrać spersonalizowaną e-kartę w terminie wskazanym przez przyjmującego wniosek o wydanie e-karty, nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty złożenia tego wniosku.
 11. Użytkownik może zwrócić e-kartę w dowolnym czasie. Zwrot niewykorzystanych środków pieniężnych zapisanych na elektronicznej portmonetce może nastąpić przy pomocy gotówki lub na rachunek bankowy wskazany przez użytkownika e-karty. Za niewykorzystane bilety elektroniczne okresowe nie przysługuje zwrot środków.
 12. Zwrot e-karty może być dokonany tylko w BOK.
 13. Użytkownik nie otrzyma zwrotu środków pieniężnych z e-karty w przypadku:
 - 1) uszkodzenia e-karty z winy jej użytkownika;
 - 2) niezgłoszonej utraty e-karty przez jej użytkownika;
 - 3) zablokowania e-karty.
 14. Duplikat e-karty może być wydany na wniosek użytkownika w przypadku:
 - 1) zniszczenia lub uszkodzenia e-karty;
 - 2) zagubienia lub kradzieży (zgłoszonego w BOK).
 15. Zniszczenie, uszkodzenie lub zagubienie e-karty będzie powodować konsekwencje w postaci uiszczenia opłaty w wysokości 20 zł za duplikat e-karty, na którym zostaną odtworzone zapisane na e-karcie dane.
 16. W przypadku rezygnacji z e-karty przez jej użytkownika, za którą pobrano kaucję, kaucja ta podlega zwrotowi po okazaniu dokumentu potwierdzającego wpłatę kaucji i zwrocie e-karty.
 17. 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 BOK w terminie 1 roku od daty upływu ważności e-karty.

Rozdział 3
Zasady doładowywania e-karty
§ 6.

1. Na e-karcie można równocześnie zapisać maksymalnie 2 różne bilety elektroniczne okresowe i elektroniczną portmonetkę.
2. Zakup biletu elektronicznego okresowego oraz doładowanie elektronicznej portmonetki odbywa się w siedzibie MZK-Puławy oraz biletomatach.
3. Kwota doładowania elektronicznej portmonetki nie może być mniejsza niż 10 zł.
4. Każdorazowo po przeprowadzeniu zakupu biletu elektronicznego okresowego, doładowania elektronicznej portmonetki wydawany jest paragon fiskalny, który jest podstawą składania ewentualnej reklamacji.
5. Suma środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce nie może przekraczać kwoty 200 zł.
6. Środki wpłacone na elektroniczną portmonetkę mogą być wykorzystane na przejazdy przez okres 5 lat od daty ostatniej wpłaty środków.

Rozdział 4
Zasady użytkowania e - karty
§ 7.

Opis funkcjonowania kasownika

1. Kasownik służy do kasowania biletów papierowych nie zakupionych u kierowcy, rejestracji przejazdu, dokasowania, rejestracji wyjścia z pojazdu, pobierania opłaty z elektronicznej portmonetki za przewóz bagażu lub zwierząt oraz sprawdzania stanu konta e-karty.
2. Rejestrowanie e-karty z biletem elektronicznym okresowym, elektroniczną portmonetką oraz uprawnieniami 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:
 - 1) dokasowanie za bilet normalny z elektronicznej portmonetki;
 - 2) dokasowanie za bilet ulgowy z elektronicznej portmonetki;
 - 3) zakup biletu za przewóz bagażu lub zwierząt z elektronicznej portmonetki;

- 4) sprawdzanie informacji o e-karcie (zarówno stanu środków w elektronicznej portmonetce jak i stanu biletów elektronicznych 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 „Informacja o karcie” oznacza uruchomienie funkcji sprawdzania stanu e-karty, tj. terminu ważności biletu elektronicznego okresowego oraz salda elektronicznej portmonetki (funkcja jest aktywna przez około 5 sekund). Po przyłożeniu e-karty rozpoczyna się wyświetlanie stanu e-karty (kolejno: informacje o biletach elektronicznych 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 biletem elektronicznym 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 zarejestrowania lub dokasowania biletu z elektronicznej portmonetki potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
 11. Poprawne przeprowadzenie rejestracji wyjścia z pojazdu przy użyciu elektronicznej portmonetki potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
 12. Kwoty pobierane z elektronicznej portmonetki jako opłaty za przejazdy są zawsze podawane z dokładnością do 0,01 zł.
 13. Niezarejestrowanie przejazdu z biletu elektronicznego okresowego lub niepoprawne zarejestrowanie przejazdu z elektronicznej portmonetki 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 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. Podczas kontroli e-kart, o której mowa w § 10 ust.1, na wyświetlaczu kasownika pojawia się komunikat „ZABLOKOWANY”. W stanie zablokowania kasownik obsługuje tylko karty kontrolera oraz umożliwia wyrejestrowanie e-kart użytkowników.

16. Karty spoza systemu MZK - Puławy są ignorowane przez kasownik.

§ 8.

Zasady rejestrowania przejazdu przy użyciu e-karty

1. Czynność rejestrowania przejazdu przy wykorzystaniu e-karty jest obowiązkowa dla użytkowników biletów elektronicznych okresowych, elektronicznej portmonetki oraz dla osób posiadających uprawnienia do przejazdów bezpłatnych zapisanych na e-karcie.
2. Czynność zarejestrowania przejazdu przy użyciu e-karty zostaje zapisana w systemie wykorzystywanym do obsługi e-karty.
3. System rejestrowania przejazdu przy wykorzystaniu elektronicznej portmonetki funkcjonuje na zasadzie pobierania opłat typu wejście-wyjście, co oznacza, że użytkownik zobowiązany jest zarejestrować przejazd w chwili wejścia do pojazdu oraz zarejestrować wyjście z pojazdu, poprzez przyłożenie e-karty do oznaczonego miejsca na kasowniku. W przypadku przesiadania się do innych pojazdów lub kontynuowania podróżowania z przerwami, w czasie określonym na bilecie, rejestracji wejścia i rejestracji wyjścia należy dokonać tylko w pierwszym pojeździe.
4. Opłata z elektronicznej portmonetki pobierana jest w systemie zaliczkowym przy wejściu do pojazdu, a końcowe rozliczenie i ewentualny zwrot nadpłaty dokonywany jest przy rejestracji wyjścia z pojazdu. Nie zarejestrowanie wyjścia z pojazdu będzie skutkowało pobraniem opłaty jak za jazdę do końca trasy pojazdu. W przypadku linii wyjazdowych do innych stref przewozowych będzie to opłata wyższa od obowiązującej w danej strefie przewozowej.
5. Kasownik:
 - 1) w przypadku korzystania z elektronicznej portmonetki pobiera z e-karty odpowiednio: opłatę za bilet normalny, ulgowy dowolnego typu, bilet za przewóz bagażu lub zwierząt lub
 - 2) rejestruje tylko przejazd, w przypadku osoby posiadającej uprawnienia do przejazdów bezpłatnych lub biletów elektronicznych okresowych zapisanych na e-karcie.
6. W przypadku spersonalizowanej e-karty kasownik automatycznie pobiera opłatę za przejazd zgodną z zapisanymi uprawnieniami, bez konieczności wybierania opcji znajdujących się na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej czynności tzw. dokasowania e-karty, poprzez użycie odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika, o których mowa w § 7 ust. 5.
7. W przypadku zakup biletu za przewóz bagażu lub zwierząt przy użyciu jednej elektronicznej portmonetki, należy każdorazowo wybrać na wyświetlaczu kasownika opcję zakupu biletu zgodnie z obowiązującym cennikiem opłat.

8. Upływanie daty ważności zapisanych na spersonalizowanej e-karcie uprawnień do przejazdów ulgowych dowolnego typu nie będzie sygnalizowane. Kasownik pobierze opłatę jak za przejazd bez uprawnień do ulgi.
9. Przy rejestracji przejazdu z elektronicznej portmonetki pobierana jest kwota równa cenie przejazdu, zgodna z cennikiem opłat. Aby zarejestrować przejazd, na e-karcie stan środków pieniężnych elektronicznej portmonetki musi być większy od 0. Jest możliwe wykonanie pojedynczego debetu dla pojedynczego przejazdu.
10. W przypadku korzystania z elektronicznej portmonetki podczas podróży z tego samego przystanku w tym samym pojeździe można dokonać maksymalnie 3 dokasowań (3 biletów z elektronicznej portmonetki), przy użyciu opcji biletu normalnego lub opcji biletu ulgowego lub opcji zakup biletu za przewóz bagażu lub zwierząt.
11. W przypadku korzystania z e-karty z zapisanymi: biletem elektronicznym okresowym i elektroniczną portmonetką, w pierwszej kolejności system będzie korzystał z biletu elektronicznego okresowego. Jeśli bilety elektroniczne okresowe zapisane na e-karcie utraciły już ważność, to opłata za przejazd będzie pobierana z elektronicznej portmonetki.

§ 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 należy bezpiecznie przechowywać i użytkować podobnie jak inne karty tego typu (np. karty płatnicze).

Rozdział 5

Zasady kontroli e-karty

§ 10.

1. Kontrolę e-kart mogą przeprowadzać wyłącznie osoby upoważnione przez MZK-Puławy, posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
2. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli e-karty, zwane dalej czytnikiem.
3. Podczas kontroli użytkownik udostępnia e-kartę kontrolującemu, w celu odczytania jej zawartości.
4. W przypadku stwierdzenia: blokady e-karty, obecności e-karty na liście kart zastrzeżonych lub faktu, że kontrolowany podróżny nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-karty, kontroler ma prawo zatrzymać taką e-kartę i przekazać ją do BOK celem wyjaśnienia sprawy.

5. W przypadku braku ważnego biletu elektronicznego okresowego i braku zarejestrowania przejazdu przy wykorzystaniu elektronicznej portmonetki bądź zarejestrowania przejazdu bezpłatnego zapisanego na e-karcie 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:
 - 1) pisemnie lub osobiście w BOK;
 - 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej: mzk@mzk.pulawy.pl.
2. Utratę e-karty z powodu zagubienia lub kradzieży należy zgłosić:
 - 1) osobiście w BOK;
 - 2) telefonicznie: (81) 886 80 00;
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej: mzk@mzk.pulawy.pl.
3. Utracona e-karta zostanie zablokowana w systemie nie później niż 24 godz. od momentu zgłoszenia, tj. następnego dnia roboczego. MZK-Puławy nie odpowiada za straty środków zgromadzonych na e-karcie od zgłoszenia utraty e-karty dokonanych przez 24 godz. od momentu przyjęcia zgłoszenia utraty e-karty.
4. Środki zgromadzone na elektronicznej portmonetce na utraconej e-karcie zostaną przeniesione na duplikat e-karty według salda e-karty wykazywanego w systemie po 24 godz. od momentu zgłoszenia utraty.
5. Zwrot niewykorzystanych środków z elektronicznej portmonetki przysługuje:
 - 1) użytkownikowi spersonalizowanej e-karty w okresie posiadania przez niego aktywnej usługi elektronicznej portmonetki na e-karcie w okresie jej ważności. W celu zwrócenia środków z elektronicznej portmonetki w tym przypadku użytkownik musi złożyć odpowiedni pisemny wniosek;
 - 2) użytkownikowi e-karty na okaziciela w okresie posiadania przez niego aktywnej usługi elektronicznej portmonetki na e-karcie w okresie jej ważności. W celu zwrócenia środków z elektronicznej portmonetki w tym przypadku użytkownik musi złożyć odpowiedni pisemny wniosek oraz przedstawić dowód wpłaty kaucji.
6. E-kartę można wymienić bezpłatnie w przypadku ujawnionej wady fabrycznej.

Rozdział 7

Postanowienia końcowe

§ 12.

Regulamin dostępny jest w siedzibie MZK - Puławy Sp. z o.o. w Puławach, ul. Dęblińska 2A, 24-100 Puławy, zamieszczony na stronie internetowej: www.mzk.pulawy.pl oraz w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Puławy.

§ 13.

Szczegółowe zasady korzystania z kasownika/czytnika, biletomatów i innych urządzeń określają instrukcje obsługi ustalone przez MZK-Puławy.

§ 14.

Upoważnia się Prezesa Zarządu MZK-Puławy do ustalenia wzoru wniosku o wydanie e-karty.