

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z SYSTEMU****MOBILNA KARTA MIEJSKA SZCZECIN**

Niniejszy regulamin (dalej: Regulamin) określa zasady korzystania z systemu Mobilna Karta Miejska Szczecin dostarczonego przez: GoPay Sp. z o.o. mieszczącego się pod adresem aleja Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa; , NIP: 5272717938, Regon 147335255, KRS 0000525339

**§1****DEFINICJE**

1. **GoPay Sp z o.o.** – (dalej: GoPay) Spółka z siedzibą w Warszawie przy ulicy Aleja Jana Pawła II 27, NIP: 5272717938, Regon 147335255, która jest właścicielem Systemu GoPay Aplikacja
2. **Aplikacja Mobilna Karta Miejska Szczecin** – (dalej: MKM) system umożliwiający dokonywanie płatności za określone usługi i towary.
3. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej. Osoba fizyczna o ograniczonej zdolności do czynności prawnych, po wyrażeniu zgody przez jej przedstawiciela ustawowego. Osoba korzystająca z Mobilnej Karty Miejskiej.
4. **Karta SIM** – karta elektroniczna z wbudowaną pamięcią i mikroprocesorem, identyfikuje abonenta, pełni funkcję klucza dostępowego do sieci komórkowej.
5. **Operator Telefonii Komórkowej** – przedsiębiorca będący organizatorem i dostawcą publicznej sieci telekomunikacyjnej.
6. **Urządzenie** – urządzenie mobilne, posiadające możliwość połączenia z Internetem, posiadające system kompatybilny z Systemem Mobilnej Karty Miejskiej
7. **Karta płatnicza** – karta płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. Nr 199, poz. 1175, z późn. Zm.)
8. **Umowa** – zawarcie umowy następuje z chwilą Rejestracji Użytkownika w systemie Mobilnej Karty Miejskiej
9. **Numer CVC2/CVV2** trzycyfrowy numer znajdujący się z tyłu karty płatniczej, służący do autoryzacji transakcji dokonywanych z jej użyciem, bez fizycznego przedstawienia karty płatniczej.
10. **Rejestracja** – rejestracja danych Użytkownika, celem uzyskania uprawnień do korzystania z Systemu Mobilnej Karty Miejskiej
11. **PIN** – ustanawiany przez Użytkownika kod zabezpieczający, umożliwiający korzystanie z Mobilnej Karty Miejskiej
12. **Krajowa Instytucja Płatnicza** – instytucja prowadząca system autoryzacji i rozliczeń w systemie GoPay, będąca pod nadzorem Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. GoPay obsługiwany jest przez dwie Krajowe instytucje płatnicze eCard S.A. oraz PayPro S.A.

## §2

### REJESTRACJA W SYSTEMIE MOBILNEJ KARTY MIEJSKIEJ

1. Użytkownik ma możliwość pobrania aplikacji Mobilnej Karty Miejskiej ze strony [www.gopay24.pl](http://www.gopay24.pl) lub Sklepu Google Play
2. Rejestracja jest możliwa tylko dla Użytkowników posiadających Urządzenie z poprawnie działającą i aktywną Kartą SIM.
3. W celu rejestracji w MKM użytkownik wprowadza wymagane przez system dane osobowe:
  - a. Imię,
  - b. Nazwisko,
  - c. Zdjęcie twarzy – wyraźne, aktualne, umożliwiające identyfikację użytkownika,
  - d. Adres zamieszkania,
  - e. Pesel,
  - f. Adres email,
  - g. Nr telefonu,
4. Po wysłaniu wniosku konto użytkownika zostanie automatycznie aktywowane, o czym użytkownik zostanie powiadomiony w elektronicznej wiadomości wysłanej na adres email użyty przy rejestracji.
5. Użytkownik może mieć przypisane jedno aktywne konto do indywidualnego adresu email.
6. Z chwilą rejestracji użytkownik zgadza się na warunki powyższego Regulaminu
7. Dokonując Rejestracji Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie od GoPay Sp. z o.o. powiadomień i informacji tekstowych.
8. Użytkownik ma możliwość edycji swoich danych w aplikacji z uwzględnieniem poniższych założeń:
9. Edycja danych w aplikacji
  - a. Edycja danych przez użytkownika z poziomu aplikacji nastąpi automatycznie, jeżeli zmianie ulega
    - Numer telefonu
    - Adres email
    - Adres zamieszkania
  - b. Edycja poniższych danych powoduje, że konto użytkownika jest nadal aktywne, lecz ze starymi danymi.
    - Imię
    - Nazwisko
    - Pesel
    - Zdjęcie
    - Płeć
    - Data urodzenia

Aby zaktualizować powyższe dane w aplikacji należy udać się osobiście do biura obsługi klienta Zarządu Dróg i Transportu Miejskiego w Szczecinie mieszczącego się pod adresem ul. Sebastiana Klonowica 5, 71-241 Szczecin

### §3

#### REALIZACJA USŁUGI

1. MKM - umożliwia realizację zakupu oraz wykorzystanie biletu lub innego uprawnienia do usługi. Aplikacja umożliwia nabywanie uprawnień do różnego typu usług w tym: usług transportu publicznego, wydarzeń sportowych i kulturalnych oraz innych dostępnych na dany moment w aplikacji. Aplikacja ma możliwość wyświetlania informacji dotyczących wydarzeń miejskich, organizowanych imprez kulturalnych i sportowych i innych.
2. Do korzystania z MKM niezbędne jest zarejestrowanie Użytkownika w systemie
3. Rejestracja odbywa się online przy użyciu aplikacji lub poprzez stronę internetową [www.gopay24.pl](http://www.gopay24.pl).
4. GoPay nie będzie mieć dostępu do danych dotyczących kart płatniczych:
  - a. Kodów CVC/CVC2
  - b. Dat ważności karty
  - c. Nr rachunków kart
5. Transakcje realizowane w Aplikacji MKM są obsługiwane przez wybrane Krajowe Instytucje Płatnicze, eCard lub PayPro SA (Przelewy24).
6. W przypadku jeżeli na wskazanym przez Użytkownika rachunku bankowym brakuje wystarczających środków do realizacji transakcji, dokonanie zakupu nie będzie możliwe.
7. Zapis elektroniczny uprawniający do skorzystania z usługi zawiera wszystkie niezbędne dane wymagane przy kontroli biletów/uprawnień realizowanej przez kontrolerów wyznaczonych przez realizatora usługi. Każdorazowo w przypadku kontroli uprawnienia do skorzystania z usługi Użytkownik jest zobowiązany do okazania urządzeniu kontrolującemu z widocznym biletom lub inną formą uprawnienia zapisaną w aplikacji Mobilnej Karty Miejskiej Szczecin. Ekran urządzenia nie powinien być uszkodzony, ponieważ może być przyczyną braku możliwości skontrolowania biletu.
8. Stabilność połączenia z Internetem niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania MKM zależy od Operatora karty SIM znajdującej się w Urządzeniu
9. W przypadku braku możliwości skorzystania z Aplikacji MKM Użytkownik zobowiązany jest nabyć uprawnienie innym kanałem sprzedaży udostępnionym przez realizatora usługi.
10. Klient każdorazowo zobowiązany jest do stosowania zasad obowiązujących w regulaminach realizatora usługi.
11. Wszystkie kwestie dotyczące zasad korzystania z usług są ustalone w regulaminie wybranego realizatora usługi

#### **12. Bilety komunikacji miejskiej**

- a. W aplikacji możliwy jest zakup następujących biletów:
  - Bilety jednorazowe,
  - Bilety dobowe i wielodobowe,
  - Bilety miesięczne,
  - Bilety trzymiesięczne,
  - Bilety okresowe semestralne,
  - Bilety okresowe seniora,
  - Bilety aktywizujące bezrobotnych,
  - Bilet rodzinny weekendowy wielodobowy
- b. Bilety okresowe rozpoczynają swoją ważność od daty wyznaczonej przez kupującego i są ważne zgodnie z okresem wskazanym na bilecie.
- c. Bilety jednorazowe, dobowe, wielodobowe są aktywne od momentu aktywacji przez użytkownika i są ważne zgodnie z okresem wskazanym na bilecie.
- d. W przypadku podjęcie próby aktywacji biletu użytkownik ma 5 sekund na potwierdzenie czynności, w przeciwnym wypadku możliwość aktywacji biletu zostanie wstrzymana na kilkadziesiąt sekund.

### §4

## KOSZTY

1. Koszt transmisji danych (połączenie z Internetem ) jest zgodny z stawkami poszczególnych Operatorów Telefonii Komórkowej
2. Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z korzystaniem z usługi.

## §5

### PRAWA I OBOWIĄZKI GOPAY

1. GoPay zobowiązany jest do:
  - a. Realizowania transakcji zleconych przez Użytkowników
  - b. Zapewnienia dostępu do Aplikacji MKM
  - c. Zapewnienia bezpieczeństwa transakcji realizowanych przy użyciu Aplikacji MKM
  - d. Rozpatrywania uwag, reklamacji Użytkowników, dotyczących Aplikacji MKM w terminie do 14 dni od daty doręczenia wiadomości
2. GoPay zastrzega sobie prawo do stałego lub czasowego zablokowania konta Użytkownika w Aplikacji MKM w przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż konto Użytkownika może zostać wykorzystane w celach nadużyć łamiących obowiązujące prawo i/lub regulamin realizatora usługi.
3. Użytkownik zobowiązuje się do złożenia dla GoPay wyjaśnień dotyczących transakcji w przypadku uzasadnionego podejrzenia złamania obowiązującego prawa lub regulaminu realizatora usługi.
4. W przypadku prowadzenia działań konserwacyjnych, aktualizacji, zmian Aplikacji MKM GoPay zastrzega sobie prawo do czasowego lub stałego zablokowania Aplikacji MKM
5. GoPay zastrzega sobie prawo do informowania użytkowników za pośrednictwem SMS, email, wiadomości Push lub powiadomień w aplikacji o:
  - a. Zmianach taryf biletowych
  - b. Zmianach w aplikacji
  - c. Nowych usługach i wydarzeniach
6. GoPay nie odpowiada za problemy związane z:
  - a. Łączem internetowym niezbędnym do prawidłowej realizacji usługi
  - b. Prawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia Użytkownika
  - c. Interfejsami nienależącymi do Spółki GoPay
7. GoPay jest zobowiązany, aby na życzenie użytkownika wystawić fakturę VAT za zakupione bilety/usługi. Użytkownik jest zobowiązany poinformować GoPay o potrzebie otrzymania faktury VAT wysyłając prośbę na adres [biuro@gopay.com.pl](mailto:biuro@gopay.com.pl)

## §6

### REKLAMACJE

1. Zgłoszenie Reklamacyjne powinno zawierać:
  - a. Imię, nazwisko oraz adres email użyty podczas rejestracji użytkownika,
  - b. Opis reklamacji
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać wysłane co najmniej jednym z dostępnych sposobów:
  - a. Poczta na adres Spółki GoPay al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa
  - b. Poczta elektroniczną na adres [reklamacje@gopay.com.pl](mailto:reklamacje@gopay.com.pl)
3. Zdarzenia opisane w par. 5 ust. 4 i 6 nie mogą stanowić podstawy reklamacji
4. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty doręczenia wiadomości od Użytkownika

## §7

### ZWROTY BILETÓW

1. GoPay zapewnia użytkownikom MKM możliwość zwrotu biletów komunikacji miejskiej bezpośrednio poprzez aplikację na poniższych warunkach:
  - a. Zwrotom będą podlegać bilety okresowe imienne zakupione w aplikacji MKM
  - b. W przypadku zwrotu biletów okresowych najpóźniej w 3 dniu od rozpoczęcia jego ważności, zwrot będzie możliwy bezpośrednio z aplikacji MKM poprzez kliknięcie przycisku „Zwrot” na bilecie
  - c. Jeżeli zwrot zostanie dokonany przed rozpoczęciem terminu ważności biletu wówczas pasażer otrzyma zwrot całej wartości nominalnej biletu
  - d. Jeżeli zwrot zostanie dokonany pomiędzy 1-3 dniem terminu ważności wówczas zostanie potrącone 10% kosztów manipulacyjnych od wartości nominalnej biletu.
  - e. Począwszy od 4 dnia ważności biletu, zwrot biletu bezpośrednio w aplikacji MKM nie będzie możliwy, użytkownik w takiej sytuacji będzie zobowiązany udać się bezpośrednio do działu obsługi klienta Zarządu Dróg i Transportu Miejskiego w Szczecinie mieszczącego się przy ul. Sebastiana Klonowica 5, 62-600 Szczecin
2. GoPay zobowiązuje się do zwrotu środków użytkownikowi w nieprzekraczalnym terminie 96h roboczych, liczonych od momentu skutecznego zwrotu.
3. GoPay zastrzega sobie możliwość kontaktu z użytkownikiem drogą mailową lub telefoniczną w sprawach dotyczących zwrotu środków.

## **§8**

### **ZAKOŃCZENIE KORZYSTANIA Z USŁUGI**

1. Zakończenie realizacji usługi może wystąpić w przypadku wystąpienia zdarzeń opisanych w par. 5 ust. 2 lub w przypadku naruszenia postanowień Regulaminu
2. Użytkownik ma możliwość zakończenia korzystania z usługi w przypadku złożenia dyspozycji rezygnacji poprzez:
  - a. Wysłanie pisemnej dyspozycji emailiem na adres [biuro@gopay.com.pl](mailto:biuro@gopay.com.pl)
  - b. Wysłanie pisemnej dyspozycji pocztą na adres Spółki GoPay al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa

## **§9**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. GoPay jest uprawniony do jednostronnej zmiany Regulaminu o czym powiadomi Użytkowników na stronie internetowej [www.gopay24.pl](http://www.gopay24.pl) oraz przy pomocy powiadomienia w aplikacji MKM Szczecin.
2. GoPay zapewnia, iż dane osobowe Użytkownika będą przechowywane i przetwarzane przez Spółkę zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (Dz.U. 2016 nr 0 poz. 922)
3. Klient wyraża zgodę na przetwarzania danych osobowych oraz ich zapis w bazie, celem informowania Użytkownika o zmianach i aktualizacjach dotyczących aplikacji GoPay

