

## Zasady korzystania z karty biletu elektronicznego w Miejskim Zakładzie Komunikacji Sp. z o.o. w Kutnie.

### I. POJĘCIA I DEFINICJE

§1. 1. Zasady określają warunki uzyskania, użytkowania, doładowania karty biletu elektronicznego.

2. Użyte w niniejszych Zasadach pojęcia oznaczają:

1. **MZK** - Miejski Zakład Komunikacji Sp. z o.o. w Kutnie ul. Cmentarna 1, 99-300 Kutno.
2. **Karta biletu elektronicznego** – nośnik biletu elektronicznego, w postaci karty elektronicznej, zwana dalej „kartą”.
3. **Bilet elektroniczny** - dokument przewozu uprawniający do przejazdów pojazdami MZK, zapisany na karcie w formie elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe lub biletu miesięcznego oraz zawierający informacje o uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, zgodnie z taryfą opłat za przewóz oraz innych opłat.
4. **EP** - elektroniczna portmonetka to usługa uruchomiona na karcie biletu elektronicznego pozwalająca na gromadzenie środków celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za jednorazowe przejazdy pojazdami MZK, zgodnie z obowiązującym cennikiem opłat. Usługa jest aktywna w przypadku zgromadzenia na niej środków pieniężnych.
5. **Karta biletu elektronicznego imienna** - karta zawierająca dane osobowe i zdjęcie użytkownika będąca nośnikiem biletów elektronicznych oraz informacji o uprawnieniach do ulg (jeżeli dotyczą użytkownika).
6. **Karta biletu elektronicznego na okaziciela** - karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych, która nie zawiera danych osobowych.
7. **Rejestracja przejazdu** - operacja zbliżenia 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 karcie odpowiedniego rodzaju biletu. Rejestracja powinna być dokonana niezwłocznie po wejściu do pojazdu.
8. **POK** - Punkt Obsługi Klienta mieszczący się w siedzibie MZK Sp. z o.o. w Kutnie przy ul. Cmentarnej 1, właściwy do przyjmowania wniosków o wydanie i wydawania kart biletów elektronicznych, przyjmowania reklamacji, sprzedaży biletów, doładowań elektronicznej portmonetki, aktywacji doładowań internetowych oraz sprawdzenia stanu karty biletu elektronicznego.
9. **Doładowanie** - zakup elektronicznych biletów przeznaczonych do korzystania z usług przewozowych realizowanych przez MZK w ramach publicznego transportu zbiorowego.
10. **Aktywacja** – aktywowanie środków pieniężnych w EP lub biletów miesięcznych zakupionych przez Internet na kartę biletu elektronicznego.
11. **Personalizacja karty** - zapis na karcie biletu elektronicznego danych osobowych użytkownika.
12. **Indywidualny numer klienta** - numer w systemie biletu elektronicznego przypisany jednemu konkretnemu użytkownikowi, służący do weryfikacji podczas logowania się do systemu przez internet, numer nadawany jest automatycznie.
13. **Hasło abonenckie** - ciąg liter i cyfr służących do weryfikacji użytkownika przy logowaniu się do systemu przez internet, hasło określane jest indywidualnie przez użytkownika.
14. **Czytnik kontrolerski** - urządzenie na wyposażeniu osób upoważnionych do kontroli biletów, służące do odczytywania informacji zakodowanych na karcie biletu elektronicznego.
15. **Kaucja** – kaucja zwrotna pobierana od użytkownika za wydanie karty biletu elektronicznego.

### II. INFORMACJE OGÓLNE

§2. 1. Karta biletu elektronicznego jest własnością Gminy Miasto Kutno.

2. Karta biletu elektronicznego może być wydawana jako karta imienna lub na okaziciela.
3. Karta biletu elektronicznego imienna może być używana wyłącznie przez osobę, której dane zostały zapisane na karcie.
4. Karta biletu elektronicznego na okaziciela może być używana przez wielu użytkowników nie zawiera danych osobowych.
5. Pasażer może posiadać tylko jedną kartę imienną.
6. Pasażer staje się użytkownikiem karty biletu elektronicznego po wpłaceniu kaucji za jej wydanie.
7. Kaucja za wydanie karty jest pobierana w momencie złożenia wniosku o wydanie karty w POK, a w przypadku złożenia wniosku przez internet przy odbiorze karty.
8. Wysokość kaucji wynosi 10,00 zł.
9. W przypadku rezygnacji z użytkowania z karty imiennej kaucja podlega zwrotowi po oddaniu nieuszkodzonej karty.
10. W przypadku rezygnacji użytkownika z karty na okaziciela kaucja podlega zwrotowi po oddaniu nieuszkodzonej karty i po okazaniu potwierdzenia wpłaty kaucji lub potwierdzenia dokonania ostatniej transakcji na tej karcie.
11. Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku:
  - 1) utraty karty przez jej posiadacza,
  - 2) uszkodzenia karty przez jej posiadacza,
  - 3) zablokowania karty.
12. Karta biletu elektronicznego imienna może być zarejestrowana jako: normalna, ulgowa lub bezpłatna.
13. Wniosek o wydanie karty można pobierać w POK oraz ze strony internetowej <http://km.kutno.pl>
14. Do wniosku o wydanie karty imiennej należy dołączyć jedno aktualne zdjęcie (3 cm x 4 cm) oraz okazać oryginał dokumentu uprawniającego do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów. Zdjęcie zwracane jest przy odbiorze karty. Poprawnie wypełniony wniosek należy złożyć w POK mieszczący się w siedzibie MZK Sp. z o.o. w Kutnie ul. Cmentarna 1 lub przez stronę internetową <http://km.kutno.pl>.
15. W przypadku złożenia wniosku o którym mowa ust. 14 przez stronę internetową, dokumenty uprawniające do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów weryfikowane będą przy odbiorze karty w POK.

16. Za osobę niepełnoletnią wniosek wypełnia rodzic lub opiekun prawny dziecka. Odbiór karty może nastąpić przez osobę niepełnoletnią, która ukończyła 13 lat, po okazaniu legitymacji szkolnej lub innego dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość.
17. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie karty biletu elektronicznego nie będzie rozpatrywany.
18. Kartę odbiera się osobiście w punkcie składania wniosku, po upływie 10 dni roboczych od dnia złożenia wniosku.
19. Karta imienna jest wydawana Wnioskodawcy za okazaniem dokumentu potwierdzającego tożsamość.
20. Uprawnienia do przejazdów ulgowych i bezpłatnych określone są w taryfie opłat za przewóz oraz innych opłat.
21. Pasażer ma obowiązek odebrania karty w terminie trzech miesięcy od daty złożenia wniosku o jej wydanie. Po upływie tego terminu karta traci ważność.
22. Karty imienne ulgowe i bezpłatne posiadają okres ważności, w czasie którego obowiązuje ulga. Przed upływem takiego terminu należy w POK okazać oryginał dokumentu uprawniającego do dalszego korzystania z ulgowych lub bezpłatnych przejazdów.
23. Zmiana danych osobowych powodująca zmiany zewnętrzne na karcie odbywa się w POK, po wypełnieniu wniosku i okazaniu oryginału dokumentu potwierdzającego zakres zmian. Wysokość kaucji za wydanie nowej karty wynosi 10,00 zł.
24. Karty biletu elektronicznego nie należy łamać, giąć lub w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie, narażać na wysokie temperatury, działanie środków chemicznych lub silnych pól magnetycznych bądź elektrycznych.

### **III. ZAKUP BILETU MIESIĘCZNEGO NA KARTĘ BILETU ELEKTRONICZNEGO**

- §3. 1.** Zakupu biletu miesięcznego na karcie można dokonać w POK znajdującym się w siedzibie MZK Kutno Sp. z o.o. ul. Cmentarna 1 lub przez stronę internetową <http://km.kutno.pl>.
2. Pasażer każdorazowo otrzymuje potwierdzenie zakupu biletu informujące go o kwocie zakupu i terminie ważności biletu (bilet miesięczny ważny jest na dany miesiąc kalendarzowy).
  3. Można dokonać zakupu biletu miesięcznego na karcie maksymalnie z 30-dniowym wyprzedzeniem.
  4. Dostępne w sprzedaży rodzaje biletów określone są w taryfie opłat za przewóz oraz innych opłat.
  5. Karta bez zakupionego biletu miesięcznego, ani też samo potwierdzenie zakupu nie upoważniają do korzystania z przejazdów środkami komunikacji miejskiej.
  6. Po rozpoczęciu terminu ważności biletu miesięcznego wykupionego na karcie, bilet nie podlega zwrotowi. W przypadku rezygnacji z użytkowania karty, równowartość środków pieniężnych zakodowanych na karcie jako bilet miesięczny nie podlega zwrotowi.

### **IV. ZAKUP BILETU PRZEZ INTERNET**

- §4. 1.** W przypadku doładowania karty biletu elektronicznego przez internet pasażer jest zobowiązany po upływie 24 godzin od doładowania, ale nie później, niż w terminie 7 dni roboczych, do aktywacji biletu miesięcznego lub środków w EP.
2. Aktywacja biletu miesięcznego lub środków w EP zakupionych przez internet odbywa się poprzez wykonanie następujących czynności na kasowniku:
    - 1) naciśnięcie klawisza „Doładowanie”,
    - 2) umieszczenie karty w kieszeni kasownika.
  3. Poprawne zakończenie operacji aktywowania środków potwierdzone jest komunikatem na wyświetlaczu.
  4. Kartę można usunąć z kieszeni dopiero po zakończeniu operacji.
  5. Niepoprawne zakończenie operacji aktywowania środków potwierdzone jest komunikatem na czerwonym tle oraz potrójnym sygnałem dźwiękowym.
  6. Po upływie 7 dni roboczych od doładowania, aktywacji biletu miesięcznego lub środków w EP można dokonać tylko w POK.
  7. Zasady płatności dotyczące zakupu biletu miesięcznego oraz doładowywania EP na kartę biletu elektronicznego przez internet określa regulamin właściwego operatora obsługującego płatności internetowe.
  8. W celu otrzymania faktury VAT za bilet zakupiony w ramach doładowania przez serwis internetowy, Klient powinien w terminie do 14 dni od momentu dokonania zakupu zgłosić się do POK z potwierdzeniem zakupu i kartą, która została doładowana.

### **V. OPIS FUNKCJONOWANIA KASOWNIKA I KASOWANIE KARTY BILETU ELEKTRONICZNEGO**

- §5. 1.** Kasownik służy do:
- 1) kasowania biletów z EP,
  - 2) sprawdzania stanu karty biletu elektronicznego,
  - 3) aktywacji biletu miesięcznego lub środków w EP zakupionych przez internet.
2. W przedniej części kasownika znajduje się moduł wyświetlacza, na którym widoczne jest menu wyboru funkcji, bieżąca data i czas oraz wyświetlane są komunikaty.
  3. Każda operacja przeprowadzana przy użyciu kasownika potwierdzana jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu, dopóki przyłożona jest do niego karta.
  4. Menu wyboru funkcji na wyświetlaczu składa się z przycisków:
    - 1) wyboru biletów normalnych,
    - 2) wyboru biletów ulgowych,
    - 3) sprawdzenia stanu karty,
    - 4) doładowania internetowego.
  5. Przy kasowaniu biletu z imiennej karty za siebie należy przyłożyć kartę biletu elektronicznego do kasownika. System automatycznie pobierze opłatę zgodną z rodzajem zakodowanego uprawnienia bez konieczności naciskania przycisków.
  6. Kasując bilet za inną osobę należy najpierw wybrać odpowiednią taryfę z menu wyboru biletów kasownika a następnie przyłożyć kartę. Kasownik jest gotowy przez około 5 sekund do pobrania z EP jednorazowej opłaty za bilet stosownie do wybranej taryfy.
  7. Poprawne skasowanie biletu potwierdzone jest komunikatem na zielonym tle „pobrano - kwota” i pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
  8. Nieskasowanie biletu sygnalizowane jest poprzez stosowny komunikat na wyświetlaczu na czerwonym tle o powodzie nieskasowania i potrójny sygnał dźwiękowy.
  9. Zbyt szybkie odsunięcie karty od kasownika spowoduje wyświetlenie komunikatu „sprawdź operację” na czerwonym tle, oraz wygenerowanie potrójnego sygnału dźwiękowego. Należy wtedy wcisnąć przycisk "Sprawdzenie" na kasowniku oraz ponownie zbliżyć do niego kartę, aby

sprawdzić, czy operacja została przyjęta przez kasownika. W przypadku stwierdzenia braku skasowania biletu czynność kasowania należy powtórzyć.

10. Naciśnięcie klawisza "Sprawdzenie" oznacza uruchomienie sprawdzania stanu karty. Po przyłożeniu karty wyświetlane są informacje: o dacie ważności biletów miesięcznych, saldzie EP. Dodatkowo generowany jest podwójny sygnał dźwiękowy.
11. Blokada kasownika uruchamiana jest przez kierowcę lub przez kontrolera biletów. Stan zablokowania jest sygnalizowany komunikatem „ZABLOKOWANY” na ekranie kasownika.
12. System kasowania karty z EP funkcjonuje na zasadzie pobierania opłat przy wejściu, co oznacza, że posiadacz karty zobowiązany jest skasować bilet bezzwłocznie po wejściu do autobusu poprzez jej przyłożenie do kasownika.
13. Skasowanie biletu powoduje pobranie ze środków EP opłaty jak za bilet jednorazowy.
14. Upływ daty ważności uprawnień do przejazdów ulgowych zapisanych na imiennej karcie nie będzie sygnalizowany. Kasownik pobierze opłatę jak za przejazd normalny.
15. Aby zarejestrować przejazd, na karcie w EP musi znajdować się kwota nie mniejsza niż cena biletu jednorazowego.
16. W przypadku korzystania z karty w ramach funkcji EP w jednym autobusie można dokonać maksymalnie 7 skasowań - tj. za siebie i do 6 skasowań za współpasażerów przy użyciu menu kasownika.
17. Każde dodatkowe kasowanie biletu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowego kasowania biletu elektronicznego przy użyciu menu wyboru biletów na ekranie kasownika.
18. W przypadku korzystania z karty z zapisanymi dwiema funkcjami, tj. biletu miesięcznego i EP, w pierwszej kolejności system będzie korzystał z ważnego w danym dniu biletu miesięcznego. Jeżeli bilet miesięczny utracił ważność, to kasownik podejmuje bez ostrzeżenia próbę skasowania biletu z EP wg taryfy zapisanej na karcie.
19. Poprawne zakończenie operacji potwierdzone jest na wyświetlaczu komunikatem z zielonym tłem oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
20. Niepoprawne zakończenie operacji potwierdzone jest na wyświetlaczu komunikatem z czerwonym tłem oraz potrójnym sygnałem dźwiękowym.

## **VI. KONTROLA KARTY**

- §6.1.** Kontrola ważności biletu zakupionego na karcie polega na odczytaniu danych zawartych w pamięci karty przy użyciu czytnika kontrolerskiego.
2. Na ekranie czytnika kontrolerskiego z wynikiem kontroli wyświetlane są podstawowe informacje o zakodowanych danych dotyczących ważności biletu, stanie elektronicznej portmonetki (stan licznika i informacje o skasowaniach z elektronicznej portmonetki).
  3. Czytnik sygnalizuje wynik kontroli dźwiękiem oraz wibracją.
    - 1) pojedynczy sygnał dźwiękowy i pojedyncza wibracja - potwierdzenie ważności biletu miesięcznego i/lub ważnych skasowań biletu z elektronicznej portmonetki,
    - 2) pojedynczy sygnał dźwiękowy i podwójna wibracja - brak ważnych biletów,
    - 3) pojedynczy sygnał dźwiękowy i poczwórna wibracja - karta na czarnej liście, zablokowana, nieważna.
  4. W razie podejrzenia, że karta jest fałszywa lub używana przez osobę nieuprawnioną, kontroler ma prawo zatrzymać kartę z jednoczesnym powiadomieniem MZK Kutno o podejrzeniu sfałszowania karty, MZK Kutno zawiadamia prokuraturę lub policję.

## **VII. ZASADY REKLAMACJI KARTY**

- §7.1.** Reklamacje związane z funkcjonowaniem karty można składać w POK.
2. Odblokowanie spersonalizowanej karty może być dokonane tylko osobiście w POK, po pozytywnej weryfikacji danych osobowych użytkownika karty.
  3. Odblokowania karty na okaziciela można dokonać osobiście w POK za okazaniem dowodu tożsamości oraz podania numeru karty biletu elektronicznego.
  4. Kartę można wymienić bezpłatnie w przypadku ujawnionej wady fabrycznej.

## **VIII. UTRATA KARTY**

- §8.1.** Utratę spersonalizowanej karty z powodu zagubienia lub kradzieży można zgłosić:
- 1) osobiście w POK,
  - 2) telefonicznie po podaniu indywidualnego numeru klienta i hasła abonenckiego, w dni robocze w godzinach 7:00 – 15:00,
  - 3) poprzez internet całodobowo po podaniu indywidualnego numeru klienta i hasła abonenckiego.
2. Utratę karty na okaziciela można zgłosić osobiście w POK za okazaniem dowodu tożsamości oraz podania numeru karty biletu elektronicznego.
  3. Utracona karta zostanie zablokowana w systemie nie później niż 24 godziny od momentu zgłoszenia.
  4. Na wniosek klienta karta zostaje odtworzona po uprzedniej weryfikacji w systemie informatycznym rejestrującym sprzedaż poprzez odtworzenie zakodowanych na karcie danych oraz wydanie duplikatu karty.
  5. Wydanie duplikatu karty wymaga dostarczenia aktualnego zdjęcia oraz wiąże się z wpłatą kaucji jak za wydanie nowej karty w wysokości 10,00 zł.
  6. MZK nie odpowiada za straty środków zgromadzonych na karcie od momentu utraty karty do momentu zablokowania karty.
  7. Środki zapisane w elektronicznej portmonetce na utraconej, spersonalizowanej karcie zostaną przeniesione na duplikat karty lub zwrócone po okazaniu potwierdzenia zakupu, według salda karty utraconej, wykazywanego w systemie po 24 godzinach od momentu zgłoszenia utraty.
  8. Znalazca karty biletu elektronicznego jest proszony o jej zwrot do POK znajdującym się w siedzibie MZK Kutno Sp. z o.o. ul. Cmentarna 1.