

Załącznik nr 1 do uchwały Zarządu Spółki nr 37/Z/2022 z dnia 20.12.2022

## **§1**

### **Postanowienia ogólne**

1. Regulamin Sprzedaży zawiera podstawowe informacje w zakresie sprzedaży biletów oraz zasad ich uzyskania, użytkowania, doładowań, reklamacji i kontroli biletowej.
2. Komunikacja Miejska – Płock Sp. z o.o. (KM-Płock, Operator) – Operator publicznego transportu zbiorowego w zakresie pasażerskich przewozów autobusowych.
3. Gmina – Miasto Płock (Miasto) – Organizator publicznego transportu zbiorowego w zakresie pasażerskich przewozów autobusowych zapewniający funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego w granicach miasta Płocka oraz na terenie gmin ościennych, z którymi Gmina-Miasto Płock podpisała umowy.
4. Zasady wykonywania usługi określają:
  - 1) Ustawa Prawo przewozowe z dnia 15 listopada 1984 r. – tekst jednolity z 22 listopada 2019r. Dz.U. 2020 poz. 8 z późniejszymi zmianami,
  - 2) Ustawa o publicznym transporcie zbiorowym z dnia 16 grudnia 2010 r. – tekst jednolity z 13 maja 2022r. Dz.U. 2022 poz. 1343 z późniejszymi zmianami,
  - 3) Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z dnia 24.02.2006r. (Dz.U. Nr 38, poz. 266 z późniejszymi zmianami),
  - 4) Przepisy porządkowe obowiązujące w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez Gminę – Miasto Płock przyjęte Uchwałą Rady Miasta Płocka,
  - 5) Regulamin przewozu obowiązujący w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez Gminę – Miasto Płock przyjęty Zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka,
  - 6) Cennik opłat za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej, w ramach usługi transportu publicznego realizowanej przez Gminę – Miasto Płock ustalany Zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka,
  - 7) Uprawnienia do ulg – Katalog osób uprawnionych do ulg wprowadzony Zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka,
  - 8) Sposób ustalania wysokości opłat dodatkowych i opłaty manipulacyjnej określa Uchwała Rady Miasta Płocka.

## **§2**

### **Sprzedaż biletów**

1. Sprzedaż biletów papierowych:
  - Biuro Obsługi Klienta – ul. Przemysłowa 17 oraz al. Jachowicza 42 lok.1 w Płocku,
  - biletomaty stacjonarne i mobilne,
  - punkty sprzedaży komercyjne – wykaz punktów na mapie na stronie [www.kmplock.eu](http://www.kmplock.eu)
2. Sprzedaż biletów długookresowych imiennych elektronicznych:
  - Biuro Obsługi Klienta – ul. Przemysłowa 17 oraz al. Jachowicza 42 lok.1 w Płocku,
  - serwis internetowy: [kkm.kmplock.eu](http://kkm.kmplock.eu),
  - biletomaty stacjonarne i mobilne,
3. Sprzedaż biletów w ramach programu „Płocka Karta Mieszkańca” – aplikacja Płockarta, strona internetowa: [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu)
4. Sprzedaż biletów poprzez aplikacje, z którymi Spółka ma podpisane umowy.

### 3.1 Kontrola biletów

1. Do prowadzenia kontroli dokumentów przewozów w lokalnym transporcie zbiorowym uprawnione są osoby fizyczne upoważnione przez Operatora lub osoby prawne, z którymi Operator zawarł stosowną umowę.
2. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1, przysługuje również prowadzącym pojazdy.
3. Osoby uprawnione do kontroli biletów, o których mowa w ust. 1, muszą posiadać identyfikatory umieszczone w widocznym miejscu oraz okazywać go w sposób czytelny dla pasażera.
4. Identyfikator służbowy zawiera:
  - 1) nazwę Operatora;
  - 2) zdjęcie kontrolującego;
  - 3) numer identyfikacyjny;
  - 4) zakres upoważnienia oraz okres ważności;
  - 5) pieczęć i podpis Operatora.
5. Kontrola biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych albo bezpłatnych odbywa się w granicach i na podstawie przepisów prawa, w szczególności na podstawie art. 33a ustawy Prawo przewozowe.

### 3.2 Zasady prowadzenia kontroli biletowej

1. Kontrolerzy prowadzą kontrolę w zespołach przynajmniej dwuosobowych. Mogą rozpocząć kontrolę, gdy pojazd ruszył z przystanku, a pasażerowie, którzy weszli do pojazdu, skończyli kasować bilety/ zakupili bilety lub nie wykazują takiego zamiaru.
2. Kontrola rozpoczyna się po uprzednim głośnym jej ogłoszeniu i zablokowaniu kasowników, biletomatu oraz aplikacji mobilnych, lub poprzez kontrolowanie pojedynczych osób, gdy kontroler informując o kontroli zwraca się bezpośrednio do pasażera z prośbą o okazanie biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu, bez konieczności blokowania kasowników i biletomatu przez kierującego pojazdem.
3. Kontynuacja czynności kontrolnych na przystanku po wyjściu z pojazdu jest możliwa na prośbę kontrolowanego pasażera w przypadku, gdy ustalono w pojeździe jego tożsamość, jego zachowanie nie ma znamion agresji, a stan kontroli pozwala na wyjście z pojazdu całego zespołu kontrolerskiego.
4. W przypadku kontroli w pojazdach na przystankach końcowych zespół kontrolerski może wydać polecenie zablokowania kasowników, biletomatu, aplikacji mobilnych oraz ogłosić kontrolę. Pasażerowie wychodzą wskazanymi przez kontrolerów drzwiami, okazując bilety.
5. Kierujący pojazdem obowiązany jest zablokować kasowniki i biletomat na wyraźną i jednoznaczną informację kontrolera o rozpoczynającej się kontroli biletowej, przy czym kontroler okazuje kierowcy pojazdu identyfikator, o którym mowa w §3.1 pkt 4.
6. Kontrolujący zobowiązany jest dokonać zablokowania możliwości zakupu biletu w aplikacjach mobilnych na dany numer taborowy pojazdu.
7. Kontrola musi być przeprowadzona w sposób uprzejmy i grzeczny, ale zarazem stanowczy.
8. Skasowanie biletu papierowego lub zakup biletu jest pierwszą czynnością, którą należy wykonać po wejściu do autobusu.
9. W przypadku niezablokowania kasowników i skasowania przez pasażera biletu w czasie trwania kontroli należy uznać jego ważność.

### 3.3 Sprawdzanie biletów

1. Kontrola biletów, polega w szczególności:
  - 1) dla biletów okresowych - na sprawdzeniu okresu ważności biletu, nominału biletu zgodnego z taryfą przewozową, rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd oraz uprawnień do przejazdów ulgowych;
  - 2) dla biletów papierowych przeznaczonych do kasowania – na sprawdzeniu prawidłowości wydruku z kasownika, nominału biletu zgodnego z taryfą przewozową, rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd, czasu przejazdu oraz uprawnień do przejazdów ulgowych;
  - 3) dla biletów zakupionych za pomocą aplikacji w urządzeniach mobilnych – na odczycie prawidłowego kodu QR w aplikacji wyświetlanej na ekranie urządzenia mobilnego, na sprawdzeniu okresu ważności biletu, rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd, nominału

- biletu zgodnego z taryfą przewozową, numeru taborowego oraz uprawnień do przejazdów ulgowych. Bilet okazany w postaci fotografii lub zrzutu z ekranu nie stanowi ważnego dokumentu przewozu;
- 4) dla biletów zakupionych w systemie open payment na odczycie z systemu centralnego zapisu biletu przypisanego do karty płatniczej i sprawdzeniu okresu ważności biletu, rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd, nominału biletu zgodnego z taryfą przewozową oraz uprawnień do przejazdów ulgowych oraz dokumentu tożsamości.
  2. Pasażer jest zobowiązany do umożliwienia kontrolerowi szczegółowej weryfikacji biletu w celu sprawdzenia jego ważności.
  3. Pasażer w czasie zakupu biletu w aplikacjach mobilnych zobowiązany jest do podania numeru taborowego (numer taborowy znajduję się na zewnątrz pojazdu oraz w środku pojazdu).
  4. Za nieważny uznaje się bilet zakupiony w aplikacjach mobilnych:
    - 1) po wezwaniu do okazania biletu,
    - 2) w czasie kontroli biletów lub okazany po przeprowadzonej kontroli biletów,
    - 3) wpisaniu nieprawidłowego numeru taborowego pojazdu,
    - 4) wpisaniu krótszego bądź dłuższego numeru taborowego pojazdu,
    - 5) po wpisaniu nieprawidłowego numeru linii,
    - 6) o zaniżonej wartości,
    - 7) czasowy, po upływie czasu określonego na bilecie,
    - 8) innego operatora przewozu.
  5. W zależności od aplikacji mobilnej pasażer przy zakupie biletu zobowiązany jest do podania numeru taborowego lub numeru taborowego oraz numeru linii.
  6. Rejestracja oraz doładowanie konta w systemach mobilnych powinny nastąpić przed wejściem do pojazdu, a zakup biletu na przejazd przed rozpoczęciem podróży lub bezpośrednio po wejściu do pojazdu.
  7. Czas zakupu biletu jest zależny od zasięgu oraz szybkości działania sieci telefonii komórkowej, tym samym Komunikacja Miejska – Płock Sp. z o.o. nie odpowiada za wynikające z tego tytułu opóźnienia lub brak możliwości zakupu biletu.
  8. W przypadku przesiadki w ramach zakupionego biletu w aplikacjach mobilnych, kontrola będzie uwzględniać czas zakupu biletu.
  9. Wzór wydruku na bilecie papierowym z kasownika: **732 255 1155**, gdzie:
    - 732 - nr taborowy wozu,
    - 255 - kolejny dzień roku,
    - 1155 - godzina skasowania biletu.

W przypadku wątpliwości, dotyczących sprawności kasowników, kontroler robi wydruki kontrolne ze wszystkich kasowników. W sytuacji potwierdzenia niesprawności kasownika, informację należy przekazać kierowcy.

### **3.4 Nałożenie opłaty dodatkowej**

1. Kontroler jest uprawniony do wystawienia wezwania do zapłaty i opłaty za przewóz w sytuacji:
  - a. stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu;
  - b. stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów;
  - c. spowodowania przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny.
2. Kontroler jest uprawniony do pobierania opłaty dodatkowej i opłaty za przewóz wynikającej z wystawionego wezwania do zapłaty.
3. Wystawienie wezwania do zapłaty stanowi dokument przewozu i uprawnia do kontynuowania przejazdu tym samym pojazdem, w czasie trwania danego kursu.
4. Wydruk wezwania do zapłaty zawiera: nr wezwania, numer służbowy kontrolera, datę, godzinę, numer linii, dokładne miejsce rozpoczęcia kontroli (nazwa przystanku), wysokość opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej, powód wystawienia, rodzaj dokumentu oraz numer biletu, jeżeli pasażer bilet okazał.
5. Dane wpisane przez kontrolera, pasażer potwierdza własnoręcznym podpisem na wystawionym wezwaniu do zapłaty.
6. W przypadku odmowy podpisu wezwania do zapłaty, wezwanie pozostaje w mocy.

7. Wezwanie do zapłaty jest drukowane w dwóch jednakowo brzmiących egzemplarzach, jeden egzemplarz wezwania do zapłaty otrzymuje pasażer.
8. Na druku wezwania do zapłaty, wystawianym odręcznie w razie niemożności wystawienia go w postaci wydruku z urzędzenia kontrolnego, wszystkie rubryki powinny być wypełnione.
9. Dane należy wprowadzić do urzędzenia kontrolerskiego (wypełnić druk wezwania do zapłaty ) w sposób niebudzący wątpliwości co do nazwisk i imion oraz adresu zamieszkania i ewentualnych innych informacji. Ponadto, o ile z przedstawionego dokumentu kontroler uzyska informację na temat numeru PESEL, to obowiązkowo należy go wpisać. Jeżeli opłata dodatkowa i należność za przejazd są zapłacone przez pasażera na miejscu gotówką, wpisanie danych osobowych zależy od życzenia pasażera.
10. W przypadku wątpliwości co do ważności biletu kontroler ma prawo do zrobienia zdjęcia lub spisania nr seryjnego biletu na oryginale i kopii wezwania do zapłaty oraz zwrócić go właścicielowi.
11. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych jest podrobiony lub przerobiony, kontroler ma prawo zatrzymać go za pokwitowaniem.
12. O podejrzeniu sfalszowania biletu lub dokumentu Operator zawiadamia organy ścigania.
13. Kontroler, w przypadku określonym w pkt. 1, ma prawo żądać od pasażera okazania ważnego dokumentu tożsamości z numerem PESEL, a od niepełnoletniego – ważnej legitymacji szkolnej.
14. Kontroler ma prawo do dokonania szczegółowych oględzin biletu i dokumentu upoważniającego pasażera do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, a także dokumentu tożsamości.
15. Za dokumenty umożliwiające stwierdzenie tożsamości pasażera uznaje się wyłącznie dokumenty ze zdjęciem, numerem PESEL lub datą urodzenia, a także inne wiarygodne dokumenty, na podstawie których w sposób jednoznaczny można stwierdzić tożsamość pasażera, wystawione przez ustawowo uprawnione do tego celu organy.
16. W razie odmowy okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, pasażer zobowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego albo osobę przez niego upoważnioną.
17. Nieuiszczoną u kontrolera zapłatę za przejazd i opłatę dodatkową można uregulować przelewem na rachunek bankowy wskazany na druku wezwania do zapłaty, gotówką oraz kartą płatniczą w Punktach Obsługi Klienta.
18. Za datę rozliczenia wezwania do zapłaty uważa się datę wpływu środków pieniężnych na konto Operatora.
19. W przypadku nieuregulowania opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty należność podlega dalszej windykacji.
20. W przypadku dalszego braku zapłaty należności będą dochodzone na drodze postępowania egzekucyjnego.
21. Kontroler ma obowiązek poinformowania pasażera, iż w razie okazania w BOK, w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia wystawienia wezwania do zapłaty, ważnego biletu imiennego lub dokumentów uprawniających do ulgowych/bezpłatnych przejazdów, opłata dodatkowa zostanie anulowana, a w jej miejsce zostanie pobrana opłata manipulacyjna.
22. Bilety papierowe jednoprzejazdowe, jednoprzejazdowe przesiadkowe oraz krótkookresowe nie okazane w trakcie kontroli nie stanowią podstawy do anulowania wystawionego wezwania do zapłaty.
23. Na żądanie kontroler jest zobowiązany do okazania identyfikatora i umożliwienia pasażerowi spisania numeru służbowego oraz poinformowania o miejscu i terminach składania reklamacji i skarg.
24. Kontroler jest zobowiązany do udzielania pasażerowi informacji dotyczących taryfy, rodzajów biletów, Regulaminu, wysokości opłat dodatkowych, chyba że zakłóciło by to prowadzenie kontroli.
25. Przy wystawianiu wezwania do zapłaty podawanie danych osobowych przez pasażera powinno odbywać się w sposób dyskretny, zapewniający ochronę danych osobowych.

### **3.5 Kontrola biletów w przypadku dzieci do lat 13**

1. W przypadku ujawnienia w czasie kontroli osoby niepełnoletniej do lat 13 nie posiadającej ważnego biletu na przejazd, kontroler powiadamia telefonicznie rodziców lub opiekunów prawnych o zaistniałym zdarzeniu i ustala miejsce odbioru dziecka.
2. Kontroler wystawia wezwanie do zapłaty na dziecko i uzyskuje podpis rodzica lub opiekuna prawnego, gdy ten zgłosi się po dziecko.

3. Jeżeli nie ma możliwości kontaktu lub dziecko nie zostanie odebrane przez rodzica lub opiekuna prawnego należy powiadomić Policję lub Straż Miejską w celu odwiezienia do rodziców lub opiekunów prawnych.

### **3.6 Zasady naliczania opłaty za przejazd**

Do każdej opłaty dodatkowej kontroler zobowiązany jest doliczyć opłatę za przejazd.

1. W przypadku stwierdzenia braku lub nieważności biletu papierowego, bądź stwierdzenia nieważności biletu zakupionego przez aplikację kontroler dolicza do opłaty dodatkowej opłatę za jednorazowy przejazd zgodnie z obowiązującymi uprawnieniami i taryfą opłat.
2. W przypadku stwierdzenia nieważności biletu okresowego kontroler dolicza do opłaty dodatkowej opłatę za jednorazowy przejazd zgodnie z obowiązującymi uprawnieniami i taryfą opłat.
3. W przypadku, gdy nominal biletu papierowego bądź zakupionego przez aplikację jest za mały kontroler dolicza do opłaty dodatkowej różnicę wartości za jednorazowy przejazd zgodnie z obowiązującą taryfą opłat i wartością okazanego do kontroli biletu.

## **§4**

### **Reklamacje**

1. W terminie 3 miesięcy od dnia sporządzenia przez kontrolera wezwania do zapłaty pasażer ma prawo wnieść do KM-Płock reklamację z tytułu:
  - 1) nienależytego wykonania czynności;
  - 2) sporządzonego wezwania do zapłaty.
2. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) pisemnej:
    - a. w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Przemysłowa 17 lub przy al. Jachowicza 42 lok.1 w Płocku,
    - b. przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe – tekst jednolity z 23 marca 2022r. Dz.U. 2022 poz. 896 z późniejszymi zmianami, na adres:  
Komunikacja Miejska – Płock Sp. z o. o., 09-400 Płock, Przemysłowa 17,
  - 2) elektronicznej – za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2020r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej: [sekretariat@kmplock.eu](mailto:sekretariat@kmplock.eu)
3. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje biegu terminu zapłaty opłaty dodatkowej, określonego na wezwaniu do zapłaty.
4. Reklamacje złożone po terminie pozostawia się bez rozpoznania.
5. Reklamacja złożona powtórnie, a oparta na tym samym stanie faktycznym, zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
6. Reklamacje dotyczące opłat dodatkowych nałożonych przez Operatora lub inny uprawniony podmiot należy składać, uwzględniając terminy i sposoby określone na druku wezwania do zapłaty wystawionym przez kontrolera, do Operatora lub innego uprawnionego podmiotu.
7. Reklamacje złożone w sprawach niewymienionych w ust. 1 rozpatrywane są wg zasad prawa cywilnego.
8. Skargi, zażalenia i wnioski dotyczące realizacji rozkładów jazdy, zachowania się prowadzących pojazdy, korzystania z transportu oraz innych kwestii związanych z działalnością Operatora należy składać w formie pisemnej Organizatorowi transportu lokalnego:
  1. pocztą na adres: Urząd Miasta Płocka, 09-400 Płock, Stary Rynek 1;
  2. bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta Urzędu Miasta Płocka, Stary Rynek 1;
  3. pocztą elektroniczną Urzędu Miasta Płocka: [publiczny@plock.eu](mailto:publiczny@plock.eu)
  4. na elektroniczną skrzynkę podawczą Urzędu Miasta Płock na platformie ePUAP.
9. Skargi i wnioski pasażerów w sprawach związanych z funkcjonowaniem lokalnego transportu zbiorowego rozpatruje także Operator w zakresie jego kompetencji.
10. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje przesyłane drogą pocztową lub elektroniczną muszą zawierać dane osobowe wnoszącego, tzn. imię, nazwisko i adres pocztowy.

11. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia. W razie konieczności przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony. W takim przypadku reklamujący, przed upływem wyżej wymienionego terminu, zostanie poinformowany o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku wniosków, skarg i odwołań terminy udzielania odpowiedzi uregulowane są przepisami odrębnymi.

## §5

### Informacje ogólne w zakresie ochrony danych osobowych

1. Na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 14 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 95/56/WE (dalej jako: „**RODO**”), informujemy pasażera o sposobie i celu w jakim przetwarzamy dane osobowe pasażera, a także o przysługujących pasażerowi prawach wynikających z regulacji o ochronie danych osobowych. Informacje na temat przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie [www.kmplock.eu](http://www.kmplock.eu)
2. Administratorem danych osobowych pasażera jest:  
Komunikacja Miejska – Płock Sp. z o.o., 09 - 400 Płock, ul. Przemysłowa 17,  
tel. 24 367-51-10, fax 24 367-51-14, email: [sekretariat@kmplock.eu](mailto:sekretariat@kmplock.eu), strona internetowa [www.kmplock.eu](http://www.kmplock.eu)
3. Administrator wyznaczył osobę odpowiedzialną za przetwarzanie danych osobowych tj. Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych:
  - kierując korespondencję na adres: 09 - 400 Płock, ul. Przemysłowa 17
  - poprzez kontakt elektroniczny, adres e-mail: [dane.osobowe@kmplock.eu](mailto:dane.osobowe@kmplock.eu)
  - kontakt telefoniczny: 24 367-51-10
  - informacje na stronie [www.kmplock.eu](http://www.kmplock.eu) - zakładka RODO.

## §6

### Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają odpowiednie przepisy.

Załączniki:

1. Regulamin Karty Komunikacji Miejskiej
2. Regulamin Sklepu MeraGO

**do Regulaminu sprzedaży biletów, kontroli i rozpatrywania  
reklamacji obowiązujący w Komunikacji Miejskiej – Płock Sp. z o.o.**

Regulamin Karty Komunikacji Miejskiej zawiera podstawowe informacje o Karcie oraz zasadach jej uzyskania, użytkowania, doładowania i kontroli.

Karta Komunikacji Miejskiej jest nośnikiem biletów okresowych a nie biletem, w związku z czym bez zapisania na niej ważnego biletu nie uprawnia do przejazdów komunikacją miejską.

## **I. POJĘCIA I DEFINICJE**

**KM-Płock** – Komunikacja Miejska – Płock Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 17, 09-400 Płock

**KKM** – Karta Komunikacji Miejskiej – elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych,

**PSB/BOK** - Punkt Sprzedaży Biletów/ Biuro Obsługi Klienta KM-Płock Sp. z o.o. mieszczące się przy ul. Przemysłowej 17 oraz przy ul. Jachowicza 42 lok. 1 w Płocku,

**Doładowanie** - zakup elektronicznych biletów przeznaczonych do korzystania z usług przewozowych w pojazdach komunikacji miejskiej w Płocku,

**Personalizacja Karty Komunikacji Miejskiej** – zapis na Karcie Komunikacji Miejskiej danych osobowych pasażera

**Kaucja** – opłata pobierana od Wnioskodawcy za wydanie Karty Komunikacji Miejskiej.

**Regulamin** - niniejszy dokument

## **II. INFORMACJE OGÓLNE**

1. Karta Komunikacji Miejskiej jest własnością KM - Płock.
2. Karta Komunikacji Miejskiej jest kartą imienną (personalizowaną) i może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane zostały zapisane na karcie.
3. Pasażer może posiadać tylko jedną kartą imienną.
4. Pasażer staje się użytkownikiem Karty Komunikacji Miejskiej po wpłaceniu kaucji za jej wydanie.
5. Na Kartę Komunikacji Miejskiej Pasażer może zapisać każdy rodzaj biletu, w zależności od posiadanych uprawnień.
6. Kaucja za wydanie Karty jest pobierana w momencie odbioru karty.
7. Wysokość kaucji wynosi 20,00 zł. KM - Płock dopuszcza możliwość czasowego zawieszenia pobierania kaucji.
8. W przypadku rezygnacji z użytkowania Karty Komunikacji Miejskiej Pasażer zobowiązany jest do jej oddania. W tym przypadku wpłacona kaucja podlega zwrotowi na wniosek Pasażera.
9. Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku:
  - a) utraty Karty przez jej posiadacza

- b) uszkodzenia Karty przez jej posiadacza
  - c) zablokowania Karty
10. Wniosek o wydanie Karty można pobierać we wszystkich punktach sprzedaży KM-Płock oraz ze strony internetowej KM-Płock lub wypełnić na <http://kkm.kmplock.eu>
  11. Do wniosku należy dołączyć jedno aktualne zdjęcie, które zostanie zwrócone przy odbiorze karty. Poprawnie wypełniony wniosek można złożyć we wszystkich PSB/BOK wyznaczonych przez KM-Płock.
  12. Dokumenty wymagane do otrzymania Karty Komunikacji Miejskiej:

KARTA KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ	WYMAGANE DOKUMENTY
Imienna normalna	- wniosek, - aktualne zdjęcie (3cm x 4 cm) - dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość (oryginał)

13. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie Karty nie będzie rozpatrywany.
14. Dane osobowe zawarte we wniosku o wydanie Karty podlegają przetwarzaniu zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Szczegóły na stronie <https://www.kmplock.eu>
15. Imienną Kartę (oraz zdjęcie) odbiera się osobiście w punkcie składania wniosku, w ciągu 10 dni roboczych od dnia złożenia wniosku.
16. Karta imienna jest wydawana Wnioskodawcy za okazaniem dokumentu potwierdzającego tożsamość.
17. Wydanie Karty następuje po wpłacie kaucji i dokonaniu zakupu pierwszego biletu okresowego.
18. Uprawnienia do przejazdów ulgowych i bezpłatnych określone są Zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka i należy je udokumentować w czasie kontroli.
19. Okres ważności Karty zapisany jest w pamięci karty.
20. Pasażer ma obowiązek odebrania Karty w terminie 12 miesięcy od daty złożenia wniosku o jej wydanie. Po upływie tego terminu Karta traci ważność.
21. Okres ważności biletu ulgowego na KKM zależy od terminu ważności dokumentu uprawniającego do ulgowych przejazdów. Po upływie tego terminu pasażer nie ma możliwości korzystania z ulgowych przejazdów.
22. Utratę Karty (zagubienie, kradzież, uszkodzenie mechaniczne) należy zgłosić pisemnie (wypełnić Wniosek), w BOK. Wydanie wórnika karty wymaga dostarczenia aktualnego zdjęcia.
23. Karta utracona zostaje zablokowana niezwłocznie po zgłoszeniu. Klient otrzymuje nową Kartę. Opłata za odtworzenie zakodowanych na karcie danych wynosi 10,00 zł. Wysokość kaucji za wydanie nowej Karty wynosi 20,00 zł.
24. Karta zostaje odtworzona po uprzedniej weryfikacji w systemie informatycznym rejestrującym sprzedaż.
25. Zmiana danych osobowych nie powodująca zmiany zewnętrznej na Karcie odbywa się w PSB, po wypełnieniu wniosku i okazaniu oryginału dokumentu potwierdzającego zakres zmian. Aktualizacja jest bezpłatna.
26. Zmiana danych osobowych powodująca zmiany zewnętrzne na Karcie odbywa się w BOK, po wypełnieniu wniosku i okazaniu oryginału dokumentu potwierdzającego zakres zmian. Opłata za aktualizację danych wynosi 10,00 zł. Wysokość kaucji za wydanie nowej Karty



wynosi 20,00 zł.

27. Karty Komunikacji Miejskiej nie należy łamać, giąć lub w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie, narażać na wysokie temperatury, działanie środków chemicznych lub silnych pól magnetycznych bądź elektrycznych
28. Reklamacje związane z funkcjonowaniem Karty Komunikacji Miejskiej można składać w BOK.
29. Kartę z ujawnioną wadą fabryczną można bezpłatnie wymienić po wypełnieniu stosownego Wniosku w BOK.
30. Reklamacji nie podlegają uszkodzenia mechaniczne. Ponowne wydanie Karty wymaga wpłaty kaucji za jej wydanie.
31. Znalazca Karty Komunikacji Miejskiej jest proszony o jej zwrot do KM – Płock.
32. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie nie krótszym niż pięć dni po udostępnieniu zmienionego Regulaminu za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem <https://www.kmplock.eu>
33. Niniejszy regulamin jest udostępniony za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem <https://www.kmplock.eu>

### **III. ZAKUP BILETU OKRESOWEGO NA KARCIE KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ**

1. Zakupu biletu okresowego na Karcie można dokonać w dowolnym PSB KM – Płock, w biletomacie stacjonarnym lub mobilnym lub przez Internet, poprzez stronę <http://kkm.kmplock.eu>. Pasażer każdorazowo otrzymuje potwierdzenie zakupu biletu informujące go o kwocie zakupu, terminie ważności biletu.
2. Można dokonać zakupu biletu na Karcie maksymalnie z 30-dniowym wyprzedzeniem.
3. Termin 30 dni nie znajduje zastosowania w sytuacji zmiany cen za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej.
4. Dostępne w sprzedaży rodzaje biletów określone są w Cenniku biletów KM - Płock wprowadzone Zarządzeniem Prezydenta Miasta Płocka.
5. Karta bez zakupionego biletu okresowego, ani też samo potwierdzenie zakupu nie upoważniają do korzystania z przejazdów środkami komunikacji miejskiej.
6. Po rozpoczęciu terminu ważności biletu okresowego wykupionego na Karcie bilet nie podlega zwrotowi.
7. Zwrot pełnej należności za niewykorzystany bilet przed rozpoczęciem jego ważności, przysługuje posiadaczowi biletu, a w przypadku osób niepełnoletnich – rodzicowi lub opiekunowi prawnemu.
8. W przypadku rezygnacji z użytkowania Karty, nie podlega zwrotowi równowartość środków pieniężnych zakodowanych na karcie jako bilet okresowy.

### **IV. ZAKUP BILETU OKRESOWEGO NA KARCIE KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ PRZEZ INTERNET**

Zasady zakupu biletu okresowego na karcie komunikacji miejskiej przez Internet określa regulamin doładowania karty komunikacji miejskiej przez serwis internetowy.

Załączniki:

1. Wniosek o wydanie Karty Komunikacji Miejskiej Imiennej
2. Regulamin doładowania Karty Komunikacji Miejskiej przez serwis Internetowy

**Komunikacja Miejska – Płock Spółka z o.o., ul. Przemysłowa 17, 09- 400 Płock**

Nr wniosku .....
Data odbioru Karty .....
<i>wypełnia pracownik PSB/BOK</i>

Miejsce na zdjęcie
-----------------------

**WNIOSEK O WYDANIE KARTY KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ IMIENNEJ**

imię/imiona																											
Nazwisko																											
Adres zamieszkania - ulica																											
Nr domu		nr lokalu				miejscowość								kod pocztowy				gmina									
PESEL																											
pola nieobowiązkowe																											
Numer telefonu												e-mail															

- Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Komunikacja Miejska-Płock Sp. z o.o., 09-400 Płock, ul. Przemysłowa 17, który wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych: kierując korespondencję na adres: 09-400 Płock, ul. Przemysłowa 17 lub poprzez kontakt elektroniczny na adres e-mail: dane.osobowe@kmplock.eu
  - Celem przetwarzania danych osobowych jest wystawienie Karty Komunikacji Miejskiej, kodowanie biletów a także prowadzenie jej ewidencji i kontroli biletowej, a pozyskane w ten sposób dane nie będą wykorzystywane i przetwarzane w innych niż określone powyżej celach.
  - Odbiorcami danych mogą być w szczególności: upoważnieni pracownicy, firmy i kancelarie windykacje, operatorzy pocztowi i kurierzy, operatorzy bankowi, operatorzy realizujący płatności mobilne, biura informacji gospodarczej, firmy kontrolujące.
  - Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych danych, wymagany przez przepisy prawa lub dla dochodzenia ewentualnych roszczeń,
  - Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu wydania Karty Komunikacji Miejskiej.
  - Osobie przysługuje prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania lub do ich usunięcia,
  - Osobie przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
  - W przypadku utraty Karty Komunikacji Miejskiej możliwe jest odpłatne wydanie duplikatu Karty wraz z biletem o okresie ważności odpowiadającym biletowi na utraconej Karcie, po dostarczeniu aktualnego zdjęcia.
  - Kartę należy okazywać na każde żądanie służb kontrolerskich.
  - Kaucja w wysokości 20 zł płatna przy odbiorze Karty Komunikacji Miejskiej.
- Oświadczam, że zapoznałem/am się z Regulaminem Karty Komunikacji Miejskiej oraz informacją o przetwarzaniu moich danych osobowych i w pełni je akceptuję. Zobowiązuje się korzystać z Karty zgodnie z zasadami zawartymi w Regulaminie KM- Płock Spółka z o.o. Oświadczam, że podane przeze mnie dane osobowe są pełne i prawdziwe.

Data i czytelny podpis wnioskodawcy .....

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych, w tym wizerunku, podanych we wniosku w celu wystawienia Karty Komunikacji Miejskiej, kodowania biletów a także prowadzenia jej ewidencji i kontroli, zgodnie z art. 6 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 95/56/WE i przepisami ustawy o ochronie danych osobowych

Data i czytelny podpis sprzedawcy..... Data i czytelny podpis wnioskodawcy.....

Potwierdzam odbiór Karty Komunikacji Miejskiej imiennej o numerze ..... na której dane są identyczne jak we wniosku.

Data ..... Czytelny podpis użytkownika Karty .....

Kaucja w wysokości 20 zł płatna przy odbiorze Karty Komunikacji Miejskiej.

Data ..... Numer wniosku ..... Data odbioru Karty ..... Podpis sprzedawcy .....

**POKWITOWANIE PROSZĘ PRZEDSTAWIĆ PRZY ODBIORZE KARTY**

## Załącznik nr 2 do Regulaminu Karty Komunikacji Miejskiej

Niniejszy Regulamin dotyczy zakupu Biletów za pośrednictwem strony <http://kkm.kmplock.eu> i dokonywania płatności za ten zakup z wykorzystaniem płatności elektronicznych. Akceptacja regulaminu jest wymagana w celu dokonania zakupu Biletu przez System Doładowania Karty

### Definicje

**KM-Płock** – Komunikacja Miejska – Płock Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 17, 09-400 Płock,

**KKM** – Karta Komunikacji Miejskiej - elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych,

**PSB** – Punkt Sprzedaży Biletów KM-Płock Sp. z o.o. mieszczący się przy ul. Przemysłowej 17 oraz przy ul. Jachowicza 42 lok.1 w Płocku.

**SDK** – System Doładowania Karty - serwis internetowy w ramach witryny <http://kkm.kmplock.eu> umożliwiający zakup biletu z wykorzystaniem płatności elektronicznych,

**Doładowanie** - zakup elektronicznych biletów przeznaczonych do korzystania z usług przewozowych w pojazdach komunikacji miejskiej w Płocku,

**Bilet** - bilet uprawniający do płatnego przejazdu środkami lokalnego transportu zbiorowego w mieście Płocku; bilet zakupiony za pośrednictwem Systemu Doładowania Karty, zgodnie z niniejszym regulaminem, jest zapisywany na Karcie Komunikacji Miejskiej,

**Regulamin** - niniejszy dokument regulujący doładowanie na Kartę Komunikacji Miejskiej,

**Klient (Usługobiorca)** - osoba fizyczna korzystająca z doładowania w serwisie internetowym SDK,

**Umowa** - umowa doładowania KKM zawarta pomiędzy Usługobiorcą a KM-Płock wskutek złożenia przez Usługobiorcę zamówienia wybranego Biletu oraz potwierdzenia przez KM-Płock realizacji zlecenia w formie wskazanej w niniejszym Regulaminie,

**Usługa przeniesienia** - zapis zakupionego za pomocą SDK biletu elektronicznego na KKM za pomocą czytnika w biletomacie stacjonarnym lub mobilnym w pojeździe lub w PSB,

**OPE** – Operator Płatności Elektronicznych,

**RODO** – Rozporządzenie 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).

## §1

### Usługa doładowania karty przez serwis internetowy

1. KM-Płock świadczy usługę doładowania w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 poz.344 z późn. zm.).
2. Dostępnyymi formami płatności za doładowanie są przelewy bankowe.

## §2

### Warunki zawierania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną

1. Zawarcie Umowy odbywa się za pośrednictwem serwisu internetowego SDK.
2. Zawarcie Umowy jest możliwe w przypadku akceptacji Regulaminu przez Usługobiorcę.

## §3

### Realizacja usługi drogą elektroniczną

1. Warunkiem realizacji usługi przeniesienia jest wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez KM-Płock z kodem transakcji uzyskanym w SDK w tytule przelewu.
2. Usługa przeniesienia za pomocą czytnika w biletomacie w pojazdach komunikacji miejskiej

udostępnioma zostanie po upływie minimum 24h od momentu zarejestrowania płatności w systemie. Wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez KM-Płock w serwisie SDK potwierdzony zostanie informacją przesłaną na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy.

3. Jednym doładowaniem można dokonać zakupu jednego wybranego biletu.
4. Każde wykonanie usługi doładowania i przeniesienie może zostać potwierdzone w postaci wydruku strony internetowej, na której jest prezentowana informacja o przeniesieniu.
5. W celu otrzymania faktury VAT za bilet zakupiony w ramach doładowania, Usługobiorca powinien zgłosić się do PSB. Faktura VAT zostanie wystawiona zgodnie z ustawą o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004r. (Dz.U. Nr 54, poz. 535 z późn. zm.) Skorzystanie z usługi możliwe jest po podaniu danych osobowych Klienta, o których mowa w § 4 ust. 2 Regulaminu.
6. Z chwilą podania danych osobowych Klient wyraża zgodę na przetwarzanie podanych danych osobowych przez KM-Płock. Dane są przetwarzane wyłącznie do realizacji doładowania.

#### **§4**

##### **Proces rejestracji i zakupu**

1. Warunkiem nabycia biletu jest posiadanie aktywnej KKM oraz prawidłowe wprowadzenie przez Klienta danych wymaganych przez SDK.
2. Klient, który po raz pierwszy zamierza skorzystać z SDK powinien:
  - 1) zarejestrować się w SDK wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
    - a) numer KKM,
    - b) numer PESEL,
    - c) nazwę użytkownika,
    - d) hasło,
    - e) adres e-mail,
    - f) podanie powyższych danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne w celu realizacji usługi.
  - 2) zaakceptować Regulamin przy użyciu pola wyboru o etykiecie „Akceptuj” umieszczonego na stronie rejestracji w SDK.
  - 3) po otrzymaniu automatycznego e-maila potwierdzającego rejestrację w serwisie Klient powinien kliknąć na odsyłacz zamieszczony w otrzymanej wiadomości e-mail w celu aktywowania swojego konta w SDK.
3. W przypadku zmian w regulaminie SDK użytkownik ma prawo w ciągu 30 dni od opublikowania regulaminu zrezygnować z zakupu Biletów przez stronę internetową.
4. Klient może nabyć bilet lub sprawdzić historię KKM po zalogowaniu się na swoim indywidualnym koncie. Do zalogowania niezbędne jest wpisanie nazwy użytkownika i hasła podanego przy rejestracji.
5. Informacja o przebiegu transakcji zawierająca m.in. unikalny identyfikator transakcji, a także informacja o szczegółach zakupu zostanie przesłana przez Operatora pod adres e-mail wskazany przez Klienta przy rejestracji do SDK.
6. W momencie prawidłowego zakończenia procesu płatności Klientowi zostaje wysłany e-mail przez Operatora potwierdzający zaksięgowanie wpłaty za Bilet. Zakup Biletu zostaje w tym momencie sfinalizowany.

#### **§5**

##### **Zapis transakcji internetowych wykonanych za pośrednictwem serwisu SDK na KKM**

1. Zakup biletu okresowego za pośrednictwem SDK należy każdorazowo zapisać na KKM.
2. Zapisu można dokonać za pomocą:
  - a) czytnika w biletomacie mobilnym w pojazdach KM-Płock,
  - b) w biletomatach stacjonarnych – lokalizacja na stronie [www.kmplock.eu](http://www.kmplock.eu)
  - c) w PSB.

3. Usługa przeniesienia za pomocą biletomatu:
  - 1) Nacisnąć na ekranie biletomatu przycisk „KARTA MIEJSKA” oraz włożyć KKM w czytnik w biletomacie – na ekranie pojawi się komunikat: „Zakup i kodowanie karty miejskiej”,
  - 2) Zaczekać na potwierdzenie operacji,
  - 3) Wyjąć KKM z czytnika.

## **§6**

### **Płatność za bilet**

1. Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.
2. Rodzaje i ceny biletów ustalane są Zarządzeniem Prezydent Miasta Płocka.
3. Klient realizuje płatność za bilet za pomocą szybkiego przelewu lub Blik - usługa płatności szybkim przelewem z dowolnego banku dostarczającego usługę tego typu, płatność wykonywana za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych Dotpay.
4. Transakcja, w której nie zostanie wybrana płatność zostanie anulowana.
5. Dokonując płatności, Klient musi posiadać konto w banku obsługującym usługę szybkiego przelewu za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych oraz środki wystarczające do zapłaty za bilet.
6. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta numeru konta bankowego na innych stronach internetowych. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji szybkimi przelewami przeprowadzonymi na stronach internetowych OPE, odpowiada OPE.

## **§7**

### **Prawa i obowiązki klienta**

1. Klient zobowiązany jest:
  - 1) korzystać z SDK zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami,
  - 2) nie przenosić praw wynikających z zawarcia Umowy na osoby trzecie,
  - 3) podać prawdziwe dane osobowe,
  - 4) nie wykorzystywać SDK w celu dokonania czynów niedozwolonych.
2. Klient oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z SDK są prawdziwe i zgodne z jego wiedzą.
3. KM-Płock ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku naruszenia przez Klienta niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych bądź danych dotyczących szybkiego przelewu.
4. Kupujący oświadcza, że znane mu są konsekwencje cywilnoprawne i prawno-karne działań niezgodnych z obowiązującym w Polsce porządkiem prawnym, oraz przyjmuje do wiadomości, że o działaniach mających znamiona czynu zagrożonego przez ustawę (hacking, oszustwo itp.) będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.

## **§8**

### **Reklamacje**

1. Składanie reklamacji dotyczących doładowań on-line odbywa się w formie pisemnej na adres KM-Płock lub na e-mail [sekretariat@kmplock.eu](mailto:sekretariat@kmplock.eu)
2. Przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi doładowania lub przeniesienia na KKM, co skutkuje nałożeniem opłaty dodatkowej.

3. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
  - a. okoliczność, iż doładowanie dotyczy KKM nieprawidłowo wskazanej przez Usługobiorcę,
  - b. powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych,
  - c. inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania KM-Płock nie odpowiada.
4. Reklamacja powinna zawierać dane Usługobiorcy, w tym adres do korespondencji, numer karty, numer transakcji, datę transakcji i jej kwotę oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń, nr telefonu w przypadku potrzeby uzupełnienia reklamacji.
5. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji KM-Płock zwraca się o ich uzupełnienie. Nie uzupełnienie w terminie 7 dni od wezwania skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji.
6. KM-Płock rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 30 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
7. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie KM-Płock informuje o tym składającego reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.

## **§9**

### **Zastrzeżenia**

1. KM-Płock zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do SDK celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Informacje o braku dostępu do usługi będą publikowane na stronie [www.kmplock.eu](http://www.kmplock.eu)
2. KM-Płock zastrzega sobie prawo nieprzyjęcia lub odrzucenia doładowania oraz do odmowy realizacji doładowania. W takim wypadku KM-Płock powiadomi Usługobiorcę o odmowie i jej przyczynie.
3. Wnioski o doładowanie błędnie zdefiniowane lub takie, których potwierdzenie nie będzie możliwe, mogą nie zostać zrealizowane a wpłacone środki zostaną zwrócone Usługobiorcy.
4. KM-Płock nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które KM-Płock nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa) albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej. W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.

## **§10**

### **Postanowienia końcowe**

Niniejszy Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem serwisu Internetowego pod adresem <http://kkm.kmplock.eu>

## **Rozdział I. DEFINICJE**

Pojęciom pisany w Regulaminie z wielkiej litery nadaje się następujące znaczenie:

- 1.1. **KM-Płock** – Komunikacja Miejska Płock Sp. z o.o.
- 1.2. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta (ul. Przemysłowa 17 lub Al. Jachowicza 42)
- 1.3. **Sklep** – serwis internetowy dostępny pod adresem [biletykmplock.eu](http://biletykmplock.eu), w którym można kupić bilet (przypisany do karty płatniczej) przeznaczony do korzystania z usług przewozowych w pojazdach KM-Płock
- 1.4. **Regulamin** – niniejszy dokument
- 1.5. **Użytkownik** – osoba, która uzyskała dostęp do Sklepu
- 1.6. **Rejestracja** – proces, w którym Użytkownik zakłada Konto w Sklepie
- 1.7. **Konto** – konto umożliwia Użytkownikowi dostęp do oferty Sklepu, zakupu biletów, a także do modyfikacji swoich danych
- 1.8. **Usługi** – usługi świadczone przez Sklep na rzecz Użytkownika na podstawie Regulaminu
- 1.9. **Umowa** – umowa zawierana na czas nieokreślony pomiędzy Użytkownikiem i KM-Płock, której przedmiotem jest świadczenie Usług przez Sklep zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
- 1.10. **Zaufane urządzenie** – urządzenie lub oprogramowanie (przeglądarka internetowa), które Użytkownik uznaje za bezpieczne, które spełnia wymogi bezpieczeństwa określone w Regulaminie oraz za pomocą którego następować będzie korzystanie ze Sklepu.
- 1.11. **Płatność** – dokonanie płatności za wybrane bilety (m.in. kartą, przelewem, BLIK-iem), Operatorem płatności jest PayPro S.A. ul. Kanclerska 1, 60-327 Poznań
- 1.12. **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do KM-Płock, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usług świadczonych przez Sklep

## **Rozdział II. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa ogólne zasady korzystania ze Sklepu.
- 2.2. Użytkownicy zobowiązani są zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego treść w momencie Rejestracji, co stanowi warunek konieczny do korzystania z Usług Sklepu oraz przestrzegać jego postanowień.
- 2.3. Korzystanie ze Sklepu możliwe jest za pośrednictwem urządzenia elektronicznego takiego jak komputer, tablet, smartphone lub inne urządzenie mobilne, które posiada dostęp do sieci Internet oraz ma zainstalowaną przeglądarkę internetową.
- 2.4. KM-Płock nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z urządzeń lub programów niespełniających wymagań technicznych wymaganych do poprawnego korzystania ze Sklepu.
- 2.5. KM-Płock ma prawo do dokonywania niezbędnych przerw w dostępie do Usług w związku z prowadzonymi pracami konserwacyjnymi lub modernizacyjnymi. KM-Płock dołoży wszelkich starań, aby przerwy, o których mowa w zdaniu poprzednim, były jak najkrótsze i jak najmniej uciążliwe dla Użytkowników. Przerwa techniczna będzie trwała codziennie w godzinach 01.00-03.00
- 2.6. W przypadku zaistnienia awarii, która może spowodować czasowe utrudnienie w dostępie do Usług, KM-Płock niezwłocznie informuje Użytkownika o awarii i przewidywanym czasie jej usunięcia poprzez zamieszczenie informacji m.in. na stronie [kmplock.eu](http://kmplock.eu).
- 2.7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym w Regulaminie ma zastosowanie Regulamin przewozu obowiązujący w lokalnym, transporcie zbiorowym organizowanym przez Gminę Miasto Płock przepisy porządkowe dla Gminnego Transportu Publicznego w Płocku

## **Rozdział III. PROCES REJESTRACJI I KONTO W SKLEPIE**

- 3.1. Z Usług korzystać mogą wyłącznie zarejestrowani Użytkownicy.
- 3.2. Użytkownikiem może zostać:
  - a) osoba fizyczna, która ukończyła 18 (osiemnaście) lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych;

- b) osoba fizyczna, która ukończyła 13 (trzynaście) lat, ale nie ukończyła 18 (osiemnastu) lat i posiada co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych,
  - c) posiadająca aktywną kartę płatniczą do przypisania biletu oraz okazania podczas kontroli biletowej
- 3.3. W trakcie Rejestracji osoba zainteresowana utworzeniem Konta w Sklepie powinna podać adres poczty e-mail oraz ustawić hasło.
- 3.4. Konto w Sklepie zabezpieczone jest loginem (adresem e-mail) i hasłem Użytkownika.
- 3.5. Dane wymienione w powyższym punkcie stanowią dane uwierzytelniające, które mają charakter poufny i nie mogą być udostępniane przez Użytkownika osobom nieuprawnionym.
- 3.6. Rejestracja następuje z chwilą kliknięcia w link aktywacyjny, który Użytkownik otrzymuje w wiadomości e-mail wysłanej przez Sklep na wskazany przez niego w formularzu rejestracyjnym adres poczty elektronicznej
- 3.7. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni swoje hasło, istnieje możliwość zresetowania hasła poprzez kliknięcie w link „Przypomnij hasło” dostępny w oknie logowania
- 3.8. Po zalogowaniu do Sklepu, Użytkownik otrzymuje dostęp do zakładki „Profil”, w której może:
- a) zmienić swoje hasło;
  - b) dodać do swojego Konta karty płatnicze (jedną lub więcej), na których będą zapisane zakupione bilety; dodane karty nie służą do dokonywania Płatności za bilety;
  - c) uzupełnić dane wymagane do dokonania transakcji (minimum imię, nazwisko i adres);
  - d) zobaczyć historię swoich transakcji.

#### **Rozdział IV. ZAKUP BILETU I PŁATNOŚĆ**

- 4.1 Po zalogowaniu się do Sklepu, Użytkownik ma możliwość dodawania biletów do koszyka.
- 4.2 Podczas dodawania biletu do koszyka należy wskazać:
- a) zdefiniowaną wcześniej kartę płatniczą, do której ma zostać przypisany bilet (kartę można dodać także z poziomu koszyka);
  - b) datę aktywacji, czyli moment, od którego bilet ma być ważny.
- 4.3 Po dodaniu do koszyka wybranych biletów, należy przejść do płatności. Przed naciśnięciem przycisku „Kup teraz” wymagane jest podanie danych pasażera. Można wybrać dane uzupełnione wcześniej w zakładce „Profil” lub wypełnić na bieżąco (z możliwością ich zapisu dla następnych transakcji).
- 4.4 Należy dokonać Płatności za wybrane bilety.
- 4.5 Po zakupie biletów można je zobaczyć w zakładce „Profil” w pozycja „Bilety na karcie” i sprawdzić ich ważność oraz czas obowiązywania.

#### **Rozdział V. KONTROLA BILETÓW**

- 5.1 Kontrola biletowa w autobusach KM-Płock wykonywana jest przez uprawnione osoby posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
- 5.2 Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli karty płatniczej, do której przypisany jest bilet, zwane dalej czytnikiem.
- 5.3 Kontrola ważności biletu zakupionego w Sklepie polega na odczytaniu danych zawartych na karcie płatniczej przy użyciu czytnika kontrolerskiego.
- 5.4 W przypadku stwierdzonego braku ważnego biletu zapisanego na karcie płatniczej, kontroler jest upoważniony do nałożenia opłaty dodatkowej określonej Uchwałą Rady Miasta Płocka.
- 5.5 W razie podejrzenia, że karta jest fałszywa lub używana przez osobę nieuprawnioną, kontroler ma prawo zatrzymać kartę. KM-Płock może w tej sprawie zawiadomić policję.
- 5.6 Pasażer, który nie uiści opłaty dodatkowej, ponosi z tego tytułu odpowiedzialność zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 5.7 W sklepie MeraGo mogą być używane jedynie karty spersonalizowane nie dopuszczalne jest używanie kart przedpłaconych
- 5.8 Podczas kontroli pasażer winien okazać się dokumentem potwierdzającym tożsamość i uprawnienia do ulg.



## **Rozdział VI. ZMIANY REGULAMINU**

- 7.1 Regulamin może ulec zmianie z ważnych przyczyn:
  - a) dostosowania Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa;
  - b) dostosowania Regulaminu do koniecznych zmian wprowadzanych w Sklepie;
  - c) zmian w ofercie Sklepu.
- 7.2 Zmiana zostanie podana do wiadomości publicznej poprzez zamieszczenie na stronie głównej Sklepu z zaznaczeniem daty wejścia w życie zmiany. Brak sprzeciwu w ciągu 30 dni oznacza akceptację regulaminu.
- 7.3 Wniesienie sprzeciwu równoznaczne jest z zakończeniem świadczenia Usługi.

## **INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH**

### **I. Administrator danych osobowych**

Informujemy, że administratorem Twoich danych osobowych jest Komunikacja Miejska – Płock Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku, ul. Przemysłowa 17, 09-400 Płock (dalej: Administrator). Możesz skontaktować się z Administratorem za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej: [www.biletykmplock.eu](http://www.biletykmplock.eu)

W sprawach związanych z ochroną Twoich danych osobowych możesz kontaktować się również z powołanym przez Administratora Inspektorem Ochrony Danych, pisząc na adres e-mail: [dane.osobowe@kmplock.eu](mailto:dane.osobowe@kmplock.eu) lub telefonując pod numer: 24 367 51 10.

### **II. Cel, podstawa prawna oraz okres przetwarzania**

Twoje dane osobowe, w postaci imienia, nazwiska, adresu, PESEL oraz numeru rachunku, będą przetwarzane wyłącznie w celu: zakupu biletu w systemie MeraGo oraz kontroli, a także realizacji zadań – Regulamin Sklepu MeraGo.

Podstawą do przetwarzania Twoich danych jest art. 6 ust. 1 pkt a) i b) RODO\*.

Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niepodanie danych skutkować będzie brakiem realizacji Twojego zgłoszenia, a co za tym idzie braku możliwości zakupu w systemie MeraGo.

Twoje dane będą przetwarzane przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do w/w celów, tj. nie dłużej niż do dnia zakończenia realizacji Twojego zgłoszenia/udziału w Systemie MeraGo.

### **III. Informacja o odbiorcach danych**

Twoje dane osobowe w żaden sposób nie będą przez Administratora przekazywane do państw trzecich (tj. państw nienależących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego) lub organizacji międzynarodowych.

Natomiast, Administrator uprawniony jest do powierzenia przetwarzania danych osobowych Uczestnika Programu osobom trzecim to jest partnerom programu na potrzeby realizacji Programu Płocka Karta Mieszkańca, z bezwzględnym zachowaniem wymogów określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

### **IV. Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych**

W związku z przetwarzaniem przez Administratora Twoich danych osobowych przysługują Ci następujące uprawnienia:

- prawo żądania od Administratora dostępu do Twoich danych osobowych, w tym do uzyskania od Administratora kopii Twoich danych;
- prawo żądania od Administratora sprostowania Twoich danych, które są nieprawidłowe, jak również o uzupełnienie Twoich danych, które okazały się niekompletne;
- prawo żądania od Administratora usunięcia Twoich danych;
- prawo do żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania Twoich danych;
- prawo do przeniesienia Twoich danych (tj. prawo do otrzymania od Administratora Twoich danych i przesłania ich innemu administratorowi bez przeszkód ze strony Administratora, jak również do żądania od Administratora przesłania Twoich danych bezpośrednio innemu administratorowi);

- prawo do wniesienia sprzeciwu przeciwko przetwarzaniu Twoich danych na potrzeby prowadzenia marketingu bezpośredniego, jak również do sprzeciwu - z przyczyn związanych z Twoją szczególną sytuacją - przeciwko przetwarzaniu Twoich danych na podstawie uzasadnionego prawnie interesu Administratora;
- prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uznasz, że przetwarzanie Twoich danych przez Administratora narusza przepisy prawa.

Jeżeli podstawą do przetwarzania Twoich danych osobowych przez Administratora jest wyrażona przez Ciebie zgoda, masz również prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie (wycofanie przez Ciebie zgody nie wpływa jednak na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem).

Przystępując Ci prawa (z wyjątkiem prawa do wniesienia skargi) możesz zrealizować poprzez złożenie odpowiednich wniosków/oświadczeń do Inspektora Ochrony Danych lub bezpośrednio do Administratora, korzystając z danych kontaktowych wskazanych w punkcie I niniejszej informacji.

*\* Rozporządzenie 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)*

### ***Ciasteczka/Polityka Prywatności***

#### ***Szanowny Użytkowniku,***

uprzejmie informujemy, że tworząc i administrując System MeraGo ([www.biletykmplock.eu](http://www.biletykmplock.eu)) używamy technologii służących do zbierania i przetwarzania danych osobowych w celu analizowania ruchu na stronach i w Internecie. System nie personalizuje wyświetlanych treści. Realizując rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 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 (tzw. „RODO”) uprzejmie informujemy, że do przetwarzania wykorzystywane będą następujące dane: adres IP Twojego urządzenia, adres URL żądania, nazwa domeny, identyfikator urządzenia, typ przeglądarki, język przeglądarki, liczba kliknięć, ilość czasu spędzonego na poszczególnych stronach, data i godzina korzystania z Systemu, typ i wersja systemu operacyjnego, rozdzielczość ekranu, dane zbierane w dziennikach serwera a także inne podobne informacje.

#### ***Czyszczenie i włączanie plików cookie (Ciasteczka)***

Jak wyczyścić i włączyć pliki cookie w Edge oraz zarządzanie jest dostępne pod adresem:

<https://support.microsoft.com/pl-pl/help/4027947/microsoft-edge-delete-cookies>

Jak wyczyścić i włączyć pliki cookie w Chrome oraz zarządzanie jest dostępne pod adresem:

<https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pl>