

Słownik pojęć użytych w regulaminie:

1. Karta Miejska (e-bilet) - bezkontaktowy, elektroniczny bilet będący nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej w Nowym Sączu. E-bilet występuje w dwóch rodzajach:
 - a) na okaziciela, będący nośnikiem elektronicznych biletów jednorazowych i elektronicznych biletów okresowych,
 - b) imienny (spersonalizowany), będący nośnikiem elektronicznych biletów jednorazowych i elektronicznych biletów okresowych oraz informacji o ewentualnych ulgach bądź przejazdach bezpłatnych.
2. Bilet elektroniczny – bilet zapisany na e-bilecie, jednorazowy lub okresowy.
3. Elektroniczna portmonetka – to usługa uruchomiona na e-bilecie, pozwalająca na gromadzenie środków pieniężnych celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za jednorazowe przejazdy autobusami MPK Sp. z o.o. w Nowym Sączu wg obowiązującej taryfy. Usługa jest aktywna w przypadku zgromadzenia na niej środków pieniężnych.
4. Jednorazowy bilet elektroniczny – bilet uprawniający do jednorazowego przejazdu osoby lub przewozu bagażu pobierany z elektronicznej portmonetki.
5. Okresowy bilet elektroniczny – bilet uprawniający do przejazdu osoby w określonym przedziale czasowym bez limitu przejazdu, wymagający rejestracji przejazdu.
6. MPK – Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Sp. z o.o. w Nowym Sączu.
7. Punkt Obsługi Klienta (POK) – punkt prowadzący sprzedaż biletów okresowych lub doładowań elektronicznej portmonetki, przyjmujący wnioski o wydanie i wydający e-bilet, przyjmujący wnioski reklamacyjne.
8. Ważność biletu elektronicznego – to e-biletu, który po wejściu do pojazdu dokonano rejestracji przejazdu jednorazowego biletu elektronicznego lub okresowego biletu elektronicznego wymagającego rejestracji.
9. Rejestracja przejazdu (kasowanie biletu) – operacja zbliżenia ważnego e-biletu do kasownika znajdującego się w pojeździe, która może być połączona z naciśnięciem odpowiedniej ikony na ekranie kasownika.
10. Rejestracja wyjścia z pojazdu – operacja zbliżenia e-biletu do kasownika przy wysiadaniu z pojazdu, dokonywana po uprzedniej rejestracji przejazdu.
11. Personalizacja karty miejskiej – zapisanie na e-bilecie danych osobowych użytkownika.
12. Doładowanie - elektroniczne zapisanie na e-bilecie biletu okresowego lub doładowanie elektronicznej portmonetki jednostkami taryfowo-przewozowymi.
13. Osoba upoważniona – osoba posiadająca pisemne upoważnienie.

§ 1

Informacje ogólne

1. E-bilet jest własnością MPK.
2. E-bilet może być wydawany, jako karta imienna lub na okaziciela.
3. E-bilet imienny może być użytkowany wyłącznie przez osobę, której dane zostały zapisane na e-bilecie.
4. Użytkownik będący osobą fizyczną pierwszą imienną kartę otrzymuje bezpłatnie, każdą kolejną po uiszczeniu opłaty o, której mowa w § 2 pkt.15.

§ 2

Składanie wniosku i wydanie e-biletu

1. Imienny e-bilet zostaje wydany na podstawie złożonego pisemnego wniosku:
 - a) osobie fizycznej dokonującej operacji we własnym imieniu,
 - b) reprezentantowi instytucji dokonującego operacji w imieniu instytucji.
2. Wniosek o wydanie e-biletu można pobrać w POK, lub ze strony internetowej www.mpk.nowysacz.pl.
3. Wniosek o wydanie e-biletu można złożyć:
 - osobiście w POK okazując stosowne dokumenty zgodnie z pkt. 8
 - przez stronę internetową <https://www.mpk.nowysacz.pl/zloz-wniosek-o-wydanie-e-biletu/> załączając dokumenty zgodnie z pkt. 8,
4. W przypadku złożenia wniosku o e- bilet drogą internetową, przy odbiorze karty należy okazać oryginały dokumentów upoważniających do ulgi i bezpłatnych przejazdów.
5. Za osobę niepełnoletnią wniosek wypełnia rodzic lub opiekun prawny dziecka.
6. Dane osobowe zawarte we wniosku służyć będą wyłącznie celom ewidencyjnym i będą przez MPK chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.

7. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie e-biletu nie będzie rozpatrywany.
8. Dokumenty wymagane do wydania spersonalizowanego e-biletu:
 - a) wypełniony wniosek,
 - b) aktualne zdjęcie (35x45mm) podlegające zwrotowi po spersonalizowaniu,
 - c) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość,
 - d) dokument potwierdzający typ ulgi i czas jej obowiązywania (jeśli to konieczne).
9. Każdorazowa zmiana danych osobowych: nazwisko, imię, wnioskodawca zgłasza do POK w celu uaktualnienia danych osobowych zawartych na e-bilecie. Aktualizacja jest dokonywana po wypełnieniu wniosku oraz okazaniu dokumentu tożsamości i e-biletu. Aktualizacja niepowodująca wydanie nowego e-biletu jest bezpłatna, natomiast powodująca wydanie nowego e-biletu (zmiana nazwiska lub imienia) obliuguje do uiszczenia opłaty o której mowa w pkt.15 .
10. W przypadku wniosku o wydanie e-biletu złożonego przez instytucję konieczne jest przedstawienie dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby upoważnionej do reprezentacji tej instytucji.
11. Imienny e-bilet wydawany jest wnioskodawcy za okazaniem dokumentu potwierdzającego jego tożsamość i zakupie dowolnego biletu okresowego wskazanego przez użytkownika a w przypadku elektronicznej portmonetki pierwszym doładowaniu kwotą nie mniejszą niż 5 zł.
12. Imienny e-bilet należy odebrać osobiście lub przez upoważnioną osobę na podstawie pisemnego upoważnienia w POK nie później niż w terminie 60 dni od dnia złożenia wniosku.
13. E-bilet na okaziciela będący nośnikiem elektronicznej portmonetki oraz biletu okresowego na sieć miejską zostaje wydany po wykupieniu biletu okresowego lub doładowaniu kwotą co najmniej 5 zł.
14. Duplikat e-biletu imiennego może być wydany na pisemny wniosek użytkownika w przypadku:
 - a) zniszczenia lub uszkodzenia e-biletu,
 - b) zagubienia lub kradzieży,
 - c) złożenia wniosku przez instytucję o wydanie dodatkowego imiennego e-biletu.
15. Opłata za duplikat oraz wyrobienie kolejnego imiennego e-biletu wynosi 20 zł.

§ 3

Zasady doładowywania e-bilet

1. Na e-bilecie można równocześnie zapisać maksymalnie 2 różne doładowania, tj. może być nośnikiem biletu okresowego jak i elektronicznej portmonetki.
2. E-bilet może być zapisany, jako bilet normalny, ulgowy lub bezpłatny.
3. E-bilet może być zapisany, jako ulgowy lub bezpłatny po okazaniu ważnego dokumentu uprawniającego do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów i jest ważny do końca okresu ważności tych dokumentów. Przed upływem terminu ważności dokumentu uprawniającego do ulgi lub bezpłatnego przejazdu należy w POK okazać dokument uprawniający do dalszego korzystania z uprawnień. W przypadku nie przedłożenia dokumentu e-bilet zostanie zapisany, jako normalny.
4. Doładowanie e-biletu odbywa się w POK, a w przypadku elektronicznej portmonetki dodatkowo w punktach doładowań e-biletu.
5. Kwoty kolejnego doładowania elektronicznej portmonetki to: 1zł, 2zł, 3zł, 5zł, 10zł, 20zł, 50zł.
6. Każdorazowo po przeprowadzeniu doładowania e-biletu wydawany jest paragon, który jest podstawą składania ewentualnej reklamacji.
7. Suma środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce nie może przekraczać limitu 150 zł, a jednorazowe doładowanie e-biletów nie może przekraczać 50 zł.
8. Środki wpłacone na elektroniczną portmonetkę mogą być wykorzystane do czasu utraty ważności e-biletu bądź jego zablokowania.
9. Bilet okresowy, którego ważność rozpoczyna się w dniu sprzedaży, ważny jest od godziny widniejącej na paragonie fiskalnym wydanym w Punkcie Obsługi Klienta.
10. Bilet okresowy kupiony na przyszłość, ważny jest od godziny 00:00 pierwszego dnia okresu obowiązywania.
11. Bilet – dopłata do biletu okresowego strefowego – ważny na jedną linię miejską (w strefie 0) we wszystkie dni tygodnia, bez limitu przejazdów dla osób, które posiadają aktualny bilet miesięczny innego przewoźnika - wydawany jest na podstawie paragonu fiskalnego lub faktury za trwający lub przyszły bilet miesięczny zakupiony u innego przewoźnika.

§ 4

Opis funkcjonowania kasownika

1. Kasownik służy do rejestracji przejazdu i sprawdzania stanu konta e- biletu.

2. Kasowanie e-biletu z zapisanym biletym okresowym z elektroniczną portmonetką na przejazdy jednorazowe oraz uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych polega na zbliżeniu jego 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, czas, inne informacje o realizowanym kursie oraz pola (ikony) przycisków.
4. Każda operacja przeprowadzana przy użyciu kasownika potwierdzana jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu.
5. Na wyświetlaczu znajdują się dwa pola (ikony) wyboru :
 - Pasażer/Dodatkowa opłata
 - Sprawdzenie karty
6. Wybranie pola (ikony) Pasażer/Dodatkowa opłata umożliwia dokonanie opłaty za współpasażera do 6 osób oraz dokonanie dodatkowej opłaty dla użytkownika za przejazd lub bagaż, z uwzględnieniem rodzaju biletu jednorazowego tj. normalny, ulgowy lokalny, ulgowy ustawowy. W celu akceptacji dokonanego wyboru należy przyłożyć kartę.
7. Wybranie przycisku Sprawdzenia karty oznacza uruchomienie funkcji sprawdzania stanu e-biletu tj. terminu ważności biletu okresowego oraz salda elektronicznej portmonetki do przejazdów jednorazowych (funkcja jest aktywna przez około 5 sekund). Po przyłożeniu e-biletu rozpoczyna się wyświetlanie stanu karty (kolejno: informacje o biletach okresowych, informacja o stanie elektronicznej portmonetki).
8. Poprawne przeprowadzenie rejestracji przejazdu z ważnym doładowanym biletym okresowym potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
9. Poprawne przeprowadzenie rejestracji przejazdu z uprawnieniem do przejazdów bezpłatnych potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
10. Poprawne przeprowadzenie skasowania lub dokasowania biletu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
11. Poprawne przeprowadzenie wyrejestrowania e-biletu (dla biletu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe) potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
12. Kwoty pobierane z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe jako opłaty za przejazdy są zawsze podawane z dokładnością do 0,01.
13. Rejestracja przejazdu przy użyciu nieważnego e-biletu sygnalizowana jest poprzez wyświetlany ekran informacyjny oraz sygnał dźwiękowy.
14. Kasownik posiada funkcję blokowania rejestracji e-biletu. Blokada kasowania uruchamiana jest przez kierowcę z panelu sterującego lub poprzez Kartę Kontrolera. Stan zablokowania kasownika jest sygnalizowany stosownym komunikatem na wyświetlaczu „Kontrola w toku, TYLKO DLA WYSIADAJĄCYCH”. W stanie blokowania rejestracji kart kasownik obsługuje tylko Karty Kontrolera, oraz umożliwia rejestrację wyjścia z pojazdu.
16. Karty spoza systemu MPK – Nowy Sącz są ignorowane przez kasownik.

§ 5

Zasady kasowania e-biletu

1. System kasowania e-biletu z elektroniczną portmonetką na przejazdy jednorazowe funkcjonuje na zasadzie pobierania opłat typu wejście-wyjście. Posiadacz e-biletu zobowiązany jest zarejestrować przejazd w chwili wejścia do autobusu poprzez jej przyłożenie do oznaczonego miejsca na kasowniku.
2. Opłata z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe pobierana jest w systemie zaliczkowym przy wejściu do autobusu, a końcowe rozliczenie i ewentualny zwrot nadpłaty dokonywany jest przy wyjściu z autobusu. Zarejestrowanie przejazdu ze środków elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe powoduje pobranie opłaty jak za jazdę do końca trasy autobusu. W przypadku linii wyjazdowych do stref podmiejskich będzie to opłata wyższa od obowiązującej w granicach administracyjnych miasta Nowy Sącz. Aby odzyskać nadpłaconą kwotę należy dokonać rejestracji wyjścia z pojazdu podczas wysiadania z autobusu. W momencie rejestracji wyjścia z pojazdu zostanie zwrócona różnica między zaliczkowo pobraną opłatą jak za jazdę do końca trasy, a opłatą należną za przejazd do przystanku, na którym pasażer faktycznie wysiadł.
3. Dokonanie rejestracji wyjścia z pojazdu jest warunkiem koniecznym do skorzystania z promocji ceny jednorazowego biletu elektronicznego oferowanych przez MPK Sp. z o. w Nowym Sączu.
4. Czynność zarejestrowania przejazdu zostaje zapisana w systemie.

5. Kasownik pobiera z e-biletu odpowiednio: opłatę za bilet normalny, ulgowy dowolnego typu lub rejestruje tylko przejazd (w przypadku biletu okresowego i bezpłatnego).
6. W przypadku imiennego e-biletu normalnego lub ulgowego dowolnego typu kasownik automatycznie pobiera opłatę zgodną z rodzajem zakodowanego biletu bez konieczności wybierania opcji znajdujących się na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej rejestracji tzw. dokasowania e-biletu poprzez użycie odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika o których mowa w § 4 ust. 5 i 6.
7. Z e-biletu na okaziciela kasownik pobiera automatycznie opłatę za jednorazowy bilet normalny jeśli nie została wybrana żadna opcja z przedstawionych na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej rejestracji tzw. dokasowania e-biletu poprzez użycie odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika o których mowa w § 4 ust. 5 i 6.
8. W przypadku rejestracji opłaty za bagaż na tym samym e-bilecie, należy wybrać na wyświetlaczu kasownika opcję „dodatkowa opłata” oraz rodzaj biletu „normalny”, zgodnie z obowiązującym cennikiem opłat.
9. Upływanie terminu daty ważności zapisanych na spersonalizowanym e-bilecie uprawnień do przejazdów ulgowych dowolnego typu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe nie będzie sygnalizowane. Kasownik pobierze opłatę jak za przejazd normalny.
10. Przy rejestracji przejazdu z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe pobierana jest kwota równa cenie przejazdu, zgodna z cennikiem opłat. Przejazd nie zostanie zarejestrowany, jeżeli dostępne środki na elektronicznej portmonetce będą mniejsze, niż cena biletu obowiązująca na wybranej przez pasażera trasie przejazdu.
11. W przypadku korzystania z e-biletu elektronicznej portmonetki podczas podróży w tym samym autobusie można dokonać maksymalnie 6 opłat dodatkowych (bagaż, współpasażer), z uwzględnieniem rodzaju biletu jednorazowego tj. normalny, ulgowy lokalny, ulgowy ustawowy.
12. W przypadku korzystania z e-biletu z zapisanymi: biletem okresowym i elektroniczną portmonetką do przejazdów jednorazowych w pierwszej kolejności system będzie korzystał z biletu okresowego. Jeśli bilet okresowy zapisany na e-bilecie utracił już ważność lub nie obowiązuje na danym przejeździe, kasownik bez ostrzeżenia podejmuje próbę skasowania biletu z elektronicznej portmonetki wg taryfy obowiązującej dla danego typu e-biletu.
13. E-bilet z doładowaną elektroniczną portmonetką uprawnia do korzystania z promocji w opłatach za przejazd:
 - „bilet przesiadkowy” – przejazd następnym autobusem w ciągu 15 minut od zarejestrowania wyjścia z poprzedniego autobusu pod warunkiem, że kontynuacja i zakończenie drugiego przejazdu po przesiadce odbywa się w strefie 0. Opłata dodatkowa (bagaż, współpasażer) uprawnia również do korzystania z promocji „bilet przesiadkowy” o ile została zarejestrowana w pierwszym przejeździe,
 - „krótki przejazd” – przejazd autobusem dowolnej linii nieprzekraczający dwóch kolejnych przystanków w strefie 0 pod warunkiem zarejestrowania wyjścia z autobusu. Opłata dodatkowa (bagaż, współpasażer) uprawnia również do korzystania z promocji „krótki przejazd”.Promocji nie można łączyć.
14. Kontynuacja przejazdu w tym samym autobusie po dokonaniu rejestracji wyjścia z pojazdu traktowana jest jak przejazd bez ważnego biletu.

§ 6

Zasady właściwego postępowania się e – biletem

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

§ 7

Zasady kontroli e-biletu

1. Kontrolę kart mogą przeprowadzać wyłącznie osoby uprawnione przez MPK Sp. z o.o. w Nowy Sączu umundurowane lub posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
2. Do przejazdów środkami komunikacji miejskiej **nie uprawnia**:
 - e-bilet bez zarejestrowania przejazdu,
 - e-bilet bez zapisanego na nim biletu okresowego lub załadowanej elektronicznej portmonetki,
 - e-bilet bez zapisanych uprawnień do przejazdów bezpłatnych,
 - sam paragon potwierdzający zakup biletu okresowego lub doładowanie elektronicznej portmonetki.
3. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli e-biletu, zwany dalej czytnikiem.

4. Pasażer podczas kontroli udostępnia e-bilet kontrolującemu w celu odczytania jego zawartości.
5. Na ekranie czytnika kontrolerskiego po przyłożeniu karty użytkownika wyświetlane są podstawowe informacje o zakodowanych danych ważności biletu, stanie elektronicznej portmonetki (dostępne środki i informacje o skasowaniach z elektronicznej portmonetki).
6. Czytnik sygnalizuje wynik kontroli dźwiękiem:
 - potwierdzenie ważności biletu okresowego i/lub ważnych skasowań biletu z elektronicznej portmonetki – jeden krótki sygnał,
 - brak ważnego biletu i braku ważnych skasowań z elektronicznej portmonetki – potrójny sygnał dźwiękowy.
7. W przypadku stwierdzenia obecności e-biletu na liście kart zastrzeżonych lub faktu, że kontrolowany pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-biletu, kontroler ma prawo zatrzymać taką kartę i przekazać ją do POK celem wyjaśnienia sprawy.
8. W przypadku braku ważnego biletu okresowego i braku zarejestrowanych skasowań z elektronicznej portmonetki bądź skasowań uprawnienia do przejazdu bezpłatnego kontroler wystawia druk opłaty dodatkowej zgodnie z odrębnymi przepisami.

§ 8

Zasady reklamacji e-biletu

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem e-biletu można składać w POK.
2. Dopuszcza się zwrot biletów okresowych. Kwotę zwrotu ustala się dzieląc wartość nominalną biletu przez liczbę dni, na jaki bilet został wykupiony, a następnie mnożąc uzyskany iloraz przez liczbę pozostałych dni, licząc od dnia zwrotu biletu do ostatniego dnia jego ważności. Zwrotu biletu może dokonać po okazaniu dokumentu zakupu (paragon, faktura) właściciel e-biletu lub osoba upoważniona.
3. Utratę e-biletu z powodu zagubienia lub kradzieży należy zgłosić:
 - osobiście w POK w celu wypełnienia zgłoszenia utraty karty,
4. Utracony e-bilet zostanie zablokowany w systemie nie później niż 24 h od momentu zgłoszenia następnego dnia roboczego. MPK Sp. z o.o. w Nowy Sączu nie odpowiada za utratę środków zgromadzonych na e-bilecie od zgłoszenia utraty e-biletu dokonanych przez 24 h od momentu przyjęcia zgłoszenia utraty e-biletu. Pasażer otrzymuje nową kartę po uiszczeniu kaucji.
5. Środki zapisane w elektronicznej portmonetce na przejazdy jednorazowe na utraconym e-bilecie zostaną przeniesione na duplikat biletu według salda e-biletu wykazywanego w systemie po 24 h od momentu zgłoszenia utraty.
6. Zwrot niewykorzystanych środków z elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe przysługuje jedynie użytkownikowi imiennego e-biletu w okresie posiadania przez niego aktywnej usługi elektronicznej portmonetki na jego imiennym e-bilecie w okresie ważności e-biletu. W celu zwrócenia środków z elektronicznej portmonetki w wyżej wymienionym przypadku użytkownik musi złożyć odpowiedni pisemny wniosek.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Spółka z o.o. w Nowy Sączu zobowiązane jest do podania niniejszego regulaminu do powszechnej wiadomości oraz na stronie internetowej www.mpk.nowysacz.pl. O wszelkich zmianach regulaminu MPK Sp. z o.o. będzie powiadamiał poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej spółki oraz w Punktach Obsługi Klienta. Jeżeli użytkownik e-biletu w ciągu 14 dni od ukazania się informacji o zmianie regulaminu nie wniesie w formie pisemnej sprzeciwu w POK uznaje się, iż akceptuje on nową treść regulaminu. Wniesienie sprzeciwu traktowane będzie na równi z rezygnacją z korzystania usługi e-biletu oraz wszystkich umów zawartych w ramach Karty Miejskiej e-bilet i zablokowaniem posiadanych e-biletów.
2. Szczegółowe zasady korzystania z kasownika/czytnika, terminali doładowań i innych określają instrukcje obsługi ustalone przez MPK Sp. z o.o. w Nowym Sączu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2022r.