

**REGULAMIN INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY BILETÓW OKRESOWYCH KOMUNIKACJI  
MIEJSKIEJ PRZEZ**

**MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACYJNE SPÓŁKA AKCYJNA  
W KRAKOWIE**

**(zwany w dalszej części Regulaminem)**

Warunkiem korzystania z systemu internetowej sprzedaży biletów okresowych (**ebilet**) jest:

1. Zaakceptowanie niniejszego Regulaminu, który jednocześnie stanowi oświadczenie woli, stwarza prawne zobowiązania między Klientem a Miejskim Przedsiębiorstwem Komunikacyjnym S.A. w Krakowie.
2. Spełnienie następujących wymagań technicznych:
  - a) dostęp do sieci Internet,
  - b) zainstalowanie w systemie przeglądarki obsługującej JavaScript np. Mozilla Firefox 3.0 (i wyższe) lub Opera 9.5 (i wyższe) lub Safari 3.0 (i wyższe) lub Google Chrome lub Internet Explorer 7.0 (i wyższe).
  - c) Obsługa JavaScript powinna być włączona w przeglądarce.
3. Jeżeli Klient nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków i/lub nie spełnia wymagań technicznych, korzystanie z systemu jest niemożliwe.

§1  
Zakres stosowania

1. Regulamin internetowej sprzedaży biletów okresowych komunikacji miejskiej określa warunki i zasady korzystania z systemu **ebilet**. Klient zobowiązany jest, w chwili podjęcia czynności zmierzających do korzystania z systemu **ebilet**, do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin określa zasady i warunki zakupów biletów okresowych za pomocą systemu ebilet, w tym również warunki dokonywania płatności za bilety za pomocą kart płatniczych i przelewów elektronicznych, zmiany, zwroty i operacje dodatkowe dotyczące zakupionych biletów, składania i rozpatrywania wniosków reklamacyjnych oraz prawa i obowiązki Klienta, Pasażera oraz MPK S.A. w Krakowie.

§2  
Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **MPK S.A. w Krakowie** - Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Spółka Akcyjna w Krakowie, 31-060 Kraków, ul. Św. Wawrzyńca 13, zarejestrowana w krajowym rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000025692, NIP: 679008-56-13; REGON: 003911311.

2. **Organizator publicznego transportu zbiorowego** - Gmina Miejska Kraków, zapewniająca funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego.
3. **Operator publicznego transportu zbiorowego** - przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z organizatorem publicznego transportu zbiorowego umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego, na linii komunikacyjnej określonej w umowie;
4. **ebilet** - system internetowej sprzedaży biletów okresowych komunikacji miejskiej, system umożliwiający Klientowi, zawarcie przez Internet umowy zakupu okresowych biletów komunikacji miejskiej;
5. **Klient** - osoba zawierająca z MPK S.A. umowę sprzedaży biletu online;
6. **Płatność online** - opłacenie należności przy wykorzystaniu:
  - a) karty płatniczej własnej lub firmy, na rzecz której zakupione zostaną okresowe bilety komunikacji miejskiej, albo
  - b) przelewu internetowego online.Obsługiwane standardy kart płatniczych oraz przelewy internetowe wskazane są na stronie systemu ebilet oraz operatora płatności online.
7. **Operator płatności online** - przedsiębiorca umożliwiający dokonanie Klientowi wyboru formy płatności za pomocą swojej strony internetowej.
8. **Pasażer** - osoba uprawniona do podróży na podstawie biletu okresowego, do której odnoszą się prawa i obowiązki wynikające z zakupu biletu przez system ebilet;
9. **Umowa sprzedaży biletu** - umowa zawierana pomiędzy MPK S.A. w Krakowie a Klientem na zrealizowanie przewozu w ramach zakupionego biletu przez system **ebilet**.

### §3

#### Zakup biletu - zasady i warunki

1. Zakup okresowych biletów komunikacji miejskiej w systemie **ebilet** dokonać można korzystając ze strony <http://ebilet.kkm.krakow.pl/ebilet> przez całą dobę z dopuszczalnymi przerwami spowodowanymi koniecznością konserwacji systemów informatycznych.
2. Warunkiem pomyślnie przeprowadzonej transakcji zakupu biletu jest poprawne zalogowanie się do systemu **ebilet**, prawidłowy wybór parametrów biletu, dokonanie zapłaty za bilet, oraz uprzednia - przed dokonaniem zakupu - akceptacja Regulaminu.
3. Zalogowanie się w systemie **ebilet** posiadaczy Krakowskiej Karty Miejskiej lub Elektronicznej Legitymacji Studenckiej następuje:

- a) dla posiadaczy Krakowskiej Karty Miejskiej lub Karty VISA BRE Bank przez wybór: Typu karty (w tym przypadku należy wybrać Kartę KKM/Karta VISA BRE Bank) oraz podanie numeru klienta i numeru Krakowskiej Karty Miejskiej. Numer klienta to numer będący numerem legitymacji MPK, nadrukowany na karcie pod imieniem i nazwiskiem. Numer Krakowskiej Karty Miejskiej to jedenastocyfrowy numer w formacie XXX XXXXXXXX. Miejsce, gdzie na karcie znajduje się numer karty zależy od rodzaju karty. Informacje te są szczegółowo przedstawione na stronie systemu **ebilet**.
  - b) dla posiadaczy Elektronicznej Legitymacji Studenckiej przez wybór: Typu karty (w tym przypadku wybór z listy uczelni, która wydała legitymację) oraz podania numeru albumu.
4. Dla osób nie będących posiadaczami Krakowskiej Karty Miejskiej lub Elektronicznej Legitymacji Studenckiej możliwy jest zakup biletu wraz z wydaniem Krakowskiej Karty Miejskiej. W tym celu należy wykonać następujące czynności:
- 1) wejść na stronę <http://ebilet.kkm.krakow.pl/ebilet> i w zakładce „Rejestracja” zarejestrować się w systemie przez podanie odpowiednich danych.
  - 2) po prawidłowej rejestracji/wypełnieniu danych i zapisaniu ich w bazie systemu **ebilet**, Klientowi zostaje nadany unikalny kod.
  - 3) klient dodatkowo otrzymuje wiadomość e-mail, że został tymczasowo zarejestrowany z odpowiednim numerem klienta.
  - 4) nowy tymczasowo zarejestrowany klient, aby dokończyć rejestracji loguje się na swoje konto poprzez podanie kodu klienta i wybranych cyfr numeru PESEL.
  - 5) w przypadku nie zalogowania się tymi danymi, w terminie 3 dni wprowadzone do systemu tymczasowe dane zostaną automatycznie wykasowane.
5. Klient za pośrednictwem strony <http://ebilet.kkm.krakow.pl/ebiletw> zakładce „Kup bilet”, dokonuje wyboru parametrów biletu okresowego poprzez wypełnienie wszystkich wymaganych pól.
6. W przypadku wydania Krakowskiej Karty Miejskiej Klient początkowa data ważności biletu może przypadać nie wcześniej niż dwa dni robocze po dokonaniu zakupu biletu w systemie **ebilet**. Ponadto należy dokonać wyboru miejsca odebrania Karty. System **ebilet** podsumowuje dokonany przez Klienta wybór biletu, który następnie potwierdza Klient.
7. Po potwierdzeniu chęci zakupu biletu na stronie z podsumowaniem transakcji, Klient jest przekierowany na stronę internetową operatora płatności online, na której są wyświetlone dostępne formy płatności:
- a) w przypadku wyboru płatności kartą płatniczą, zostanie wyświetlony odpowiedni formularz potwierdzający wpłatę.
  - b) w przypadku wyboru płatności przelewem internetowym, Klient zostaje przekierowany na stronę internetową wybranego banku.

8. Aby dokonać płatności za wybrany bilet okresowy należy posiadać obsługiwaną przez operatora płatności online kartę płatniczą lub konto z dostępem internetowym w odpowiednim banku oraz zabezpieczyć odpowiednią kwotę na obciążenie karty lub rachunku bankowego za zakupiony bilet.
9. Zakup biletu nie zostanie dokonany w przypadku braku możliwości zablokowania odpowiedniej kwoty na karcie płatniczej lub braku wystarczających środków na rachunku bankowym.
10. Po prawidłowym zakończeniu płatności Klient ponownie zostanie przekierowany do systemu **ebilet** na stronę potwierdzającą transakcję. Klient w celu sprawdzenia statusu transakcji może przejść do strony z listą transakcji online.
11. Odbiór biletu:
  - a) Dla osób posiadających już kartę KKM zakupiony bilet okresowy komunikacji miejskiej jest dostępny w dowolnym automacie stacjonarnym KKM umożliwiającym sprzedaż biletów okresowych w chwili odnotowania płatności przez MPK S.A. w Krakowie. Bilet opłacony przez Internet należy koniecznie zapisać na karcie KKM w automacie stacjonarnym KKM. Bilet poprawnie opłacony przez Internet posiada status "Transakcja gotowa do realizacji w automacie KKM". W celu dokończenia operacji należy udać się z kartą miejską, dla której został opłacony bilet, do dowolnego automatu stacjonarnego KKM i w nim zapisać na karcie opłacony wcześniej bilet. Brak zapisu opłaconego biletu na karcie KKM będzie skutkowało tym, że w czasie kontroli biletowej czytnik kontrolera nie odczyta tego biletu co będzie traktowane jako przejazd bez ważnego biletu z wszystkimi konsekwencjami. Szczegółowy opis płatności za bilet i procedura odbioru biletu w automacie jest opisana na stronie w zakładce Pomoc (opcja "Zakup nowego biletu").
  - b) Dla osób bez karty KKM kartę i zakupiony bilet można odebrać we wskazanym podczas rejestracji w systemie **ebilet** Punkcie Sprzedaży Biletów. Klient zgłaszający się po odbiór karty KKM i biletu musi posiadać dokument tożsamości ze zdjęciem, a w przypadku biletu ulgowego, dokument uprawniający go do korzystania z biletu ulgowego. Klient może również wskazać osobę upoważnioną do odbioru biletu podając imię i nazwisko tej osoby. Osoba upoważniona powinna przedstawić swój dokument tożsamości, a w przypadku biletu ulgowego, dokument uprawniający do ulgi dla właściciela biletu.
12. Klient ma możliwość anulowania transakcji dotyczącej zakupu biletu okresowego przed dokonaniem zapłaty za bilet. Po dokonaniu zapłaty za bilet anulowanie transakcji jest niemożliwe, chyba, że MPK S.A. w Krakowie nie odnotowała wpłaty w przypadku transakcji ze statusem „Transakcja dodana”.
13. Za ewentualne skutki nie dokonania zakupu, z przyczyn będących po stronie Klienta, MPK S.A. w Krakowie, ani jakiegokolwiek inny podmiot nie ponoszą odpowiedzialności.
14. Operator płatności online zapewnia bezpieczne zrealizowanie transakcji zakupu biletu.
15. Dokonanie zakupu za pośrednictwem systemu **ebilet** skutkuje zawarciem wiążącej umowy zakupu biletu pomiędzy Klientem i MPK S.A. w Krakowie oraz oznacza całkowitą akceptację warunków dotyczących

stosowanych cen, dodatkowych opłat, opłat manipulacyjnych oraz opłat stosowanych w przypadku rezygnacji z podróży i zwrotu biletu.

#### §4

#### Zmiany, zwroty i operacje dodatkowe dotyczące zakupionych biletów

1. Klient ma możliwość zwrotu biletów nabytych przez system **ebilet**.
2. Warunki zwrotu biletu są określone w Załączniku Nr 3 do uchwały Nr XXI/231/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 6 lipca 2011 roku.
3. Zmiana rodzaju biletów nabytych przez system **ebilet** jest niemożliwa.
4. W przypadku rezygnacji/zwrotu biletu zakupionego przy pomocy karty płatniczej zwrot środków odbywa się na kartę, przy użyciu której została dokonana transakcja.

#### §5

#### Prawa i obowiązki Klienta i Pasażera

1. Klient ma prawo do dokonywania wielokrotnych zakupów biletów okresowych w systemie **ebilet** oraz składania wniosków reklamacyjnych.
2. Klient zobowiązany jest:
  - a) zapoznać się z Regulaminem i go zaakceptować;
  - b) korzystać z systemu **ebilet** zgodnie z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu;
  - c) nie przenosić praw, wynikających z zawarcia umowy, na osoby trzecie;
  - d) w przypadku wniosku reklamacyjnego przesłanego za pośrednictwem poczty - ponosić wszelkie koszty z tym związane (np. znaczków pocztowych).
3. Zabronione jest posługiwanie się cudzymi środkami płatniczymi przy dokonywaniu płatności, jak również wykorzystywanie przez Klienta jakichkolwiek danych i informacji podlegających ochronie prawnej na zasadach określonych w stosownych przepisach.
4. Pasażer podczas korzystania z biletu komunikacji miejskiej zobowiązany jest do stosowania się do przepisów porządkowych i przepisów taryfowych uchwalonych przez Radę Miasta Krakowa. Pasażer podróżujący pojazdami Operatora publicznego transportu zbiorowego zobowiązany jest do okazania Krakowskiej Karty Miejskiej wraz z własną legitymacją imienną wydaną do Karty i/lub Elektronicznej Legitymacji Studenckiej podczas kontroli wykonywanej przez uprawnionych kontrolerów biletów.
5. Posiadanie przez pasażera dokumentów potwierdzających zakup biletu poprzez system **ebilet** nie uprawnia pasażera do przejazdu środkami komunikacji miejskiej. Tylko bilet zapisany na Krakowskiej Karcie Miejskiej wraz z ważną legitymacją imienną wydaną do Krakowskiej Karty Miejskiej i/lub Elektroniczna Legitymacja Studencka, na której jest zapisany ważny bilet, uprawniają pasażera do poruszania się pojazdami Operatora publicznego transportu zbiorowego.

6. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 5 i 6, Pasażer traktowany jest tak, jakby nie miał ważnego biletu na przejazd.
7. Akceptując niniejszy Regulamin Klient oświadcza, że:
  - a) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z systemu **ebilet** są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą;
  - b) posiada zdolność do zawarcia umowy zakupu biletu okresowego poprzez system **ebilet**, zgodnie z odpowiednimi przepisami Kodeksu cywilnego.

#### §6 Prawa i obowiązki MPK S.A. w Krakowie

1. MPK S.A. w Krakowie ma prawo odstąpić od umowy zakupu biletu okresowego komunikacji miejskiej zawartej przy wykorzystaniu systemu **ebilet**, w przypadku naruszenia przez Klienta warunków niniejszego Regulaminu.
2. W związku z dokonaniem płatności i umową zakupu biletu zawartą za pośrednictwem systemu **ebilet**, MPK S.A. w Krakowie jest zobowiązana do przyjmowania płatności za zakupiony bilet okresowy komunikacji miejskiej oraz rozpatrzenia wniosku reklamacyjnego złożonego przez Klienta.
3. MPK S.A. w Krakowie zastrzega sobie prawo do przekazywania właściwym organom administracji państwowej informacji uzyskanych przy sprzedaży biletów w przypadku powzięcia podejrzenia, iż zaistniały okoliczności świadczące o wykorzystywaniu systemu **bilet** do działań o charakterze przestępczym (hacking, oszustwo itp.).

#### §7 Reklamacje i odpowiedzialność prawna

1. Wszelkie reklamacje dotyczące realizacji zakupu biletu przez system **ebilet** są przyjmowane w formie pisemnej w terminie do 7 dni od daty realizacji transakcji zakupu, na adres: ul. Jana Brozka 3, 30-347 Kraków lub w formie elektronicznej na adres e-mail: [reklamacje@kkm.krakow.pl](mailto:reklamacje@kkm.krakow.pl). W składanej reklamacji winny się znaleźć wszystkie niezbędne informacje o transakcji oraz pełna dokumentacja dotycząca przedmiotu reklamacji. Reklamacje rozpatrywane są przez MPK S.A. w Krakowie.
2. MPK S.A. w Krakowie nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za korzystanie i dokonywanie zakupu biletu przez Klienta w sposób sprzeczny z Regulaminem.
3. Akceptacja Regulaminu stanowić będzie jednocześnie oświadczenie, że Klient zapoznał się z treścią Regulaminu. Brak pełnej akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia zakup biletu w systemie **ebilet**.
4. Wszelkie reklamacje dotyczące samego przewozu są rozpatrywane przez właściwego Operatora publicznego transportu zbiorowego.
5. Dane dotyczące transakcji np. typ karty kredytowej, numer karty kredytowej, data ważności, numer CVV (trzyfrowy kod na odwrocie karty kredytowej) są wprowadzane na bezpiecznej stronie szyfrowanej.

6. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych:

Informujemy, że administratorem Państwa danych osobowych jest Zarząd Dróg Miasta Krakowa, z siedzibą przy ul. Centralnej 53 w Krakowie (31-586). Przetwarzanie danych osobowych zostało powierzone Miejskiemu Przedsiębiorstwu Komunikacyjnemu S.A. w Krakowie, z siedzibą przy ul. św. Wawrzyńca 13 w Krakowie (31-060).

Państwa dane osobowe będą przetwarzane na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO, Dz. Urz. UE L nr 119). Cele przetwarzania danych osobowych:

- wypełnienie zobowiązań umownych wynikających z przejazdu Komunikacją Miejską w Krakowie (KMK) oraz podjęcie działań na Państwa żądanie przed zawarciem takiej umowy, w tym związanych z zakupem biletu okresowego KMK oraz korzystaniem z portalu eBILET – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO,
- kontrola dokumentów przewozu – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) RODO,
- ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń administratora danych, w tym windykacja należności – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) RODO,
- rozpatrywanie reklamacji lub prowadzenie korespondencji w sprawie funkcjonowania KMK w Krakowie, rozpatrywanie wniosków, udzielanie wyjaśnień – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) RODO,
- weryfikacja uprawnień do przyznania ulgi – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) RODO.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zrealizowania powyższych celów.

Mają Państwo prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Ponadto mają Państwo prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Państwa dane osobowe będą przechowywane maksymalnie przez okres 10 lat licząc od momentu poinformowania administratora o chęci zaprzestania korzystania z usługi. Po upływie tego okresu dane zostaną zniszczone lub przekazane do Archiwum Państwowego.

Odbiorcami Państwa danych jest operator publicznego transportu zbiorowego, podmioty odpowiadające za serwis i wsparcie techniczne oprogramowania oraz świadczące usługi kontrolerskie w pojazdach komunikacji miejskiej.

W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt z:

- Inspektorem Ochrony Danych Osobowych Zarządu Dróg Miasta Krakowa, który możliwy jest poprzez adres e-mail: [iod@zdmk.krakow.pl](mailto:iod@zdmk.krakow.pl),

- Inspektorem Ochrony Danych Osobowych Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego S.A. w Krakowie, który możliwy jest poprzez adres e-mail: [iodo@mpk.krakow.pl](mailto:iodo@mpk.krakow.pl) lub telefonicznie: (12) 254 14 54.

§8  
Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.) oraz Przepisy porządkowe i taryfowe uchwalone przez Radę Miasta Krakowa.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 1 listopada 2018 r.