

Załącznik
do Zarządzenia Nr 172/2015/P
Prezydenta Miasta Pabianic
z dnia 12 czerwca 2015 r.

Ogólne warunki zawierania umowy przewozu środkami lokalnej komunikacji autobusowej w Pabianicach przy zastosowaniu MIGAWKI

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1. Do zawarcia i wykonania umowy przewozu przy wykorzystaniu MIGAWKI stosuje się niniejsze Ogólne warunki zawierania umowy przewozu środkami lokalnej komunikacji autobusowej w Pabianicach, zwane dalej Ogólnymi warunkami, uwzględniające równocześnie Ogólne warunki zawierania umowy przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi przy zastosowaniu MIGAWKI wprowadzone Zarządzeniem Nr 11/15 Dyrektora Zarządu Dróg i Transportu w Łodzi z dnia 14 maja 2015 r..

§ 2. Ilekroć w Ogólnych warunkach jest mowa o:

- 1) **ZDiT** – należy przez to rozumieć Zarząd Dróg i Transportu z siedzibą w Łodzi przy ul. Piotrkowskiej 175, będący organizatorem lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi;
- 2) **MPK-Łódź** – należy przez to rozumieć Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne - Łódź Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul. Tramwajowej 6, będące dystrybutorem (operatorem) biletów lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi na podstawie zawartej ze ZDiT umowy z dnia 28 lutego 2011 r. o świadczenie usług publicznych;
- 3) **Organizatorze zintegrowanym** – należy przez to rozumieć organizatora lokalnego transportu zbiorowego, niebędącego ZDiT, który prowadzi dystrybucję własnych biletów za pomocą Systemu MIGAWKA;
- 4) **Systemie MIGAWKA** – należy przez to rozumieć system informatyczny wraz z infrastrukturą techniczną pozwalający na dystrybucję biletów w formie elektronicznej oraz ich kontrolę;
- 5) **Kliencie** – należy przez to rozumieć osobę fizyczną zawierającą umowę przewozu z Miastem Łódź lub inną jednostką samorządu terytorialnego poprzez zakup Kontraktu i jego zakodowanie na MIGAWCE lub innym Nośniku;
- 6) **Kodowaniu** – należy przez to rozumieć elektroniczny zapis Kontraktu na Nośniku;
- 7) **Kontrakcie** – należy przez to rozumieć bilet lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi w postaci elektronicznej, zgodny z taryfą opłat określoną w uchwale Nr XXXI/551/12 Rady Miejskiej w Łodzi z dnia 25 stycznia 2012 r. w sprawie ustalania opłat za usługi przewozowe lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi (ze zm.) lub bilet Organizatora zintegrowanego;
- 8) **MIGAWCE** – należy przez to rozumieć elektroniczną kartę zbliżeniową będącą nośnikiem biletów w formie elektronicznej, wydawaną przez MPK-Łódź;
- 9) **MIGAWCE imiennej** – należy przez to rozumieć MIGAWKE, na którą w procesie personalizacji naniesiono imię, nazwisko oraz zdjęcie jej posiadacza;

- 10) **MIGAWCE** na okaziciela – należy przez to rozumieć MIGAWKĘ, która nie posiada naniesionych danych osobowych jej posiadacza;
- 11) **Nośniku** – należy przez to rozumieć MIGAWKĘ, Elektroniczną Legitymację Studencką (ELS), Elektroniczną Legitymację Doktorancką (ELD) lub inną kartę przystosowaną do standardu MIGAWKI, wydaną przez podmiot gospodarczy lub instytucję, która podpisała z MPK-Łódź stosowną umowę;
- 12) **Nośniku imiennym** – należy przez to rozumieć Nośnik posiadający naniesione na niego imię, nazwisko oraz zdjęcie jej posiadacza;
- 13) **Nośniku na okaziciela** – należy przez to rozumieć Nośnik, który nie posiada naniesionych danych osobowych jej posiadacza;
- 14) **Personalizacji** – należy przez to rozumieć proces polegający na elektronicznym naniesieniu danych osobowych oraz mapy karty na Nośnik. Personalizacja odbywa się tylko raz dla danego Nośnika;
- 15) **BOK** – należy przez to rozumieć Biuro Obsługi Klienta realizujące usługi w zakresie rozpatrywania reklamacji dotyczących obsługi MIGAWEK i zapisanych na nich Kontraktów, przyjmowania wniosków i wydawania gotowych MIGAWEK, personalizacji Nośników, sprzedaży i kodowania Kontraktów oraz sprzedaży biletów w formie tradycyjnej (papierowej);
- 16) **POK** – należy przez to rozumieć Punkt Obsługi Klienta realizujący usługi w zakresie przyjmowania wniosków i wydawania gotowych MIGAWEK, sprzedaży i kodowania Kontraktów oraz sprzedaży biletów w formie tradycyjnej (papierowej);
- 17) **PSB** – należy przez to rozumieć Punkt Sprzedaży Biletów prowadzący sprzedaż i kodowanie Kontraktów oraz sprzedaż biletów w formie tradycyjnej (papierowej);
- 18) **Terminalu sprzedaży** – należy przez to rozumieć urządzenie umożliwiające sprzedaż i kodowanie Kontraktów;
- 19) **Biletomacie** – należy przez to rozumieć urządzenie umożliwiające samoobsługową sprzedaż i kodowanie Kontraktów;
- 20) **Serwisie internetowym** – należy przez to rozumieć serwis internetowy umożliwiający Klientowi złożenie wniosku o wydanie MIGAWKI imiennej lub personalizację innego Nośnika oraz zakup Kontraktów, znajdujący się pod adresem www.migawka.lodz.pl;
- 21) **Potwierdzeniu sprzedaży** – należy przez to rozumieć wydruk z Terminala sprzedaży lub Biletomatu potwierdzający dokonanie transakcji zakupu Kontraktu, zawierający datę i godzinę transakcji, opis zakodowanego Kontraktu, cenę Kontraktu, datę początku i końca ważności Kontraktu, oznaczenie miejsca zakupu Kontraktu lub urządzenia, w którym go zakupiono oraz numer Nośnika.

Rozdział 2

Ogólne zasady korzystania z Nośnika

- § 3. 1. MIGAWKA jest ważna bezterminowo.
2. Przystosowanie innego niż MIGAWKA Nośnika imiennego do standardu MIGAWKI jest bezterminowe.
3. Klient może być w posiadaniu kilku aktywnych Nośników imiennych i Nośników na

okaziciela.

4. Nośnik można bezpiecznie przechowywać i użytkować wraz z innymi kartami tego typu (np. kartami płatniczymi).

5. Nośnika nie należy łamać, zginać, narażać na ścieranie lub w jakikolwiek inny sposób uszkadzać mechanicznie.

6. Nośnika nie należy narażać na oddziaływanie wysokich i niskich temperatur, a także środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.

7. Nośnik może podlegać naturalnemu zużyciu, związanemu z jego użytkowaniem, powodującemu brak możliwości odczytu i kodowania Kontraktów. Uszkodzony Nośnik podlega wymianie na zasadach określonych w § 12 ust. 1.

§ 4. 1. Na Nośniku imiennym możliwe jest zakodowanie wyłącznie Kontraktów imiennych.

2. Z Kontraktów zakodowanych na Nośniku imiennym może korzystać wyłącznie osoba, której dane osobowe zostały zapisane na Nośniku.

§ 5. 1. Na Nośniku na okaziciela możliwe jest zakodowanie wyłącznie Kontraktów na okaziciela.

2. Z Kontraktów zakodowanych na Nośniku na okaziciela korzystać może każdy posiadacz Nośnika.

Rozdział 3

Wydanie MIGAWKI i przystosowanie innego Nośnika do standardu MIGAWKI

§ 6. 1. Warunkiem wydania MIGAWKI imiennej lub przystosowania innego Nośnika imiennego do standardu MIGAWKI jest złożenie poprawnie wypełnionego wniosku.

2. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek nie stanowi podstawy do wydania MIGAWKI imiennej lub przystosowania innego Nośnika do standardu MIGAWKI.

3. Do wniosku należy załączyć wyraźną fotografię, odzwierciedlającą aktualny wizerunek osoby, której wniosek dotyczy, przedstawiającą tę osobę bez nakrycia głowy i okularów z ciemnymi szklami, na jasnym tle, z zachowaniem równomiernego oświetlenia.

4. Obowiązek, o którym mowa w ust. 3 nie dotyczy wniosku o przystosowanie do standardu MIGAWKI Elektronicznej Legitymacji Studenckiej i Elektronicznej Legitymacji Doktoranta.

5. Za osobę niepełnoletnią wniosek wypełnia i składa, a także odbiera MIGAWKĘ imienną rodzic lub opiekun prawny dziecka. W przypadku osób, które ukończyły 13 lat dopuszcza się realizację powyższych czynności bez udziału rodzica lub opiekuna prawnego, po okazaniu ważnej legitymacji szkolnej lub innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.

6. Wniosek można złożyć w formie papierowej lub elektronicznej.

§ 7. 1. Wniosek w formie papierowej można pobrać w BOK, POK, w wybranym PSB lub wydrukować samodzielnie po pobraniu właściwego pliku z Serwisu internetowego. Aktualna lista punktów pobierania i składania wniosków dostępna jest w Serwisie internetowym.

2. Poprawnie wypełniony wniosek w formie papierowej należy złożyć w BOK, POK lub w wybranym PSB.

3. Do wniosku w formie papierowej należy załączyć fotografię, o której mowa w § 6 ust. 3, w postaci papierowej, o wymiarach min. 2,5 x 3 cm. oraz przedłożyć dokument tożsamości Wnioskodawcy (dowód osobisty, paszport, a w przypadku młodzieży szkolnej ważną legitymację szkolną).

4. W przypadku podania we wniosku w formie papierowej adresu poczty elektronicznej, na podany adres wysyłany jest e-mail zawierający informacje o terminie i miejscu odbioru MIGAWKI imiennej lub przystosowania innego Nośnika do standardu MIGAWKI.

§ 8. 1. Wniosek w formie elektronicznej można złożyć za pośrednictwem Serwisu internetowego.

2. Do wniosku w formie elektronicznej należy załączyć fotografię, o której mowa w § 6 ust. 3, w postaci elektronicznego pliku w formacie jpg i rozmiarze nie większym niż 500 kB.

3. W celu potwierdzenia złożenia wniosku w formie elektronicznej, na podany w nim adres poczty elektronicznej wysyłany jest e-mail zawierający adres strony internetowej, którą należy otworzyć za pomocą przeglądarki internetowej.

4. Na podany we wniosku w formie elektronicznej adres poczty elektronicznej wysyłany jest e-mail zawierający informacje o terminie i miejscu odbioru MIGAWKI imiennej lub przystosowania innego Nośnika do standardu MIGAWKI.

§ 9. 1. W terminie do 5 dni roboczych od daty złożenia wniosku i weryfikacji zawartych w nim danych Wnioskodawca, po okazaniu dokumentu tożsamości, odbiera osobiście MIGAWKĘ imienną w BOK, POK lub w wybranym PSB.

2. Dopuszcza się możliwość odbioru MIGAWKI imiennej lub przystosowania innego Nośnika imiennego do standardu MIGAWKI przez osobę trzecią na podstawie pisemnego upoważnienia wystawionego przez Wnioskodawcę i po okazaniu dokumentu stwierdzającego tożsamość Wnioskodawcy.

3. Wraz z MIGAWKĄ imienną Klientowi zwracana jest fotografia, jeżeli była załączona do wniosku.

4. MIGAWKA imienna wydana w BOK, POK lub w wybranym PSB jest aktywna.

5. Warunkiem odebrania MIGAWKI imiennej jest zakupienie i zakodowanie na niej Kontraktu.

§ 10. 1. W przypadku wniosku o przystosowanie innego Nośnika do standardu

MIGAWKI, Klient zgłasza się do BOK lub wybranego we wniosku miejsca z posiadany Nośnikiem w celu dokonania jego personalizacji.

§ 11. 1. MIGAWKA na okaziciela nie jest personalizowana i nie wymaga złożenia wniosku o jej wydanie.

2. MIGAWKA na okaziciela wydawana jest w BOK, POK i PSB.

3. Warunkiem odebrania MIGAWKI na okaziciela jest zakupienie i zakodowanie na niej Kontraktu.

§ 12. 1. Klient otrzymuje pierwszą MIGAWKĘ imienną bezpłatnie, za wydanie każdej kolejnej MIGAWKI imiennej pobierana jest opłata w wysokości 5,00 zł.

2. Kolejna MIGAWKA imienna wydawana jest wyłącznie w BOK i POK.

3. Kolejny nośnik, inny niż MIGAWKA, może zostać przystosowany do standardu MIGAWKI wyłącznie w BOK.

4. Warunkiem wydania kolejnej MIGAWKI imiennej lub przystosowania kolejnego innego niż MIGAWKA Nośnika imiennego do standardu MIGAWKI jest złożenie poprawnie wypełnionego wniosku.

5. Kolejna MIGAWKA imienna może zostać wydana bez jednoczesnego zakupu i zakodowania na niej Kontraktu.

§ 13. 1. Każdorazową zmianę danych osobowych Klient zgłasza w BOK celem uaktualnienia informacji zapisanych na Nośniku. Aktualizacji danych na Nośniku dokonuje się na podstawie prawidłowo wypełnionego wniosku oraz przedstawionego dokumentu tożsamości.

2. Za wydanie kolejnej MIGAWKI imiennej w związku z aktualizacją danych, o których mowa w ust. 1, pobierana jest opłata w wysokości 5,00 zł.

§ 14. 1. W przypadku utraty Nośnika Klient powinien osobiście zgłosić się do BOK, w celu zastrzeżenia utraconego Nośnika i odtworzenia zakodowanych na nim Kontraktów na kolejnym Nośniku.

2. W przypadku uszkodzenia Nośnika uniemożliwiającego odczyt i zakodowanie na nim Kontraktów, Klient powinien osobiście zgłosić się w BOK w celu odtworzenia zakodowanych na uszkodzonym Nośniku Kontraktów na kolejnym Nośniku.

3. Zastrzeżenie utraconego Nośnika na okaziciela jest możliwe wyłącznie po okazaniu:

1) Potwierdzenia sprzedaży – w przypadku gdy na Nośniku na okaziciela znajdują się Kontrakty zakupione w PSB, POK, BOK lub Biletomacie,

2) potwierdzenia dokonania płatności za zakupione kontrakty – w przypadku gdy na Nośniku na okaziciela znajdują się Kontrakty zakupione za pośrednictwem Serwisu internetowego.

4. W przypadku konieczności odtworzenia Kontraktów znajdujących się na utraconym lub uszkodzonym Nośniku:

- 1) Kontrakty imienne są odtwarzane po uprzedniej weryfikacji transakcji zakupów w Systemie MIGAWKA,
- 2) Kontrakty na okaziciela zakupione w PSB, POK, BOK lub Biletomacie są odtwarzane po okazaniu przez Klienta Potwierdzenia sprzedaży,
- 3) Kontrakty na okaziciela zakupione w Serwisie Internetowym są odtwarzane po okazaniu potwierdzenia dokonania płatności za zakupiony Kontrakt na okaziciela.

5. Za wydanie kolejnej MIGAWKI w celu odtworzenia Kontraktu znajdującego się na utraconej lub uszkodzonej MIGAWCE pobierana jest opłata w wysokości 5,00 zł.

§ 15. 1. Po upływie 1 roku od daty spersonalizowania nieodebrane MIGAWKI imienne oraz wnioski wraz z załączonymi zdjęciami będą niszczone w siedzibie MPK-Łódź według procedur ustalonych przez MPK-Łódź i zatwierdzonych przez ZDiT.

2. MIGAWKI imienne zwracane przez Klientów z powodu nieaktualnych danych osobowych lub zniszczenia w sposób uniemożliwiający ich wykorzystanie będą niszczone w siedzibie MPK-Łódź według procedur ustalonych przez MPK-Łódź i zatwierdzonych przez ZDiT.

Rozdział 4 **Zakup kontraktów**

§ 16. 1. Kontrakty można kupić w PSB, POK, BOK, w Biletomacie oraz za pośrednictwem Serwisu internetowego.

2. Dokonując zakupu Klient samodzielnie wybiera rodzaj oraz okres ważności Kontraktu.

3. W przypadku, gdy dzień rozpoczęcia ważności Kontraktu jest równocześnie dniem jego zakupu, Kontrakt staje się ważny z chwilą jego zakupu.

4. Kodowanie Kontraktów, z wyjątkiem Kontraktów zakupionych za pośrednictwem Serwisu Internetowego, odbywa się automatycznie w chwili zakupu Kontraktu.

5. Zakupiony Kontrakt może zostać zakodowany na jednym aktywnym Nośniku.

6. Na jednym Nośniku, w zależności od jego rodzaju, mogą znajdować się równocześnie maksymalnie 3 lub 4 zakodowane Kontrakty.

7. Każdorazowo po zakodowaniu Kontraktu, z wyjątkiem zakupu za pośrednictwem Serwisu internetowego, wydawane jest Klientowi Potwierdzenie sprzedaży.

8. W przypadku zakupu Kontraktu w PSB, POK i BOK, Klient ma obowiązek niezwłocznie po zakupie Kontraktu zweryfikować zgodność danych znajdujących się na Potwierdzeniu sprzedaży ze swoim wyborem.

9. W przypadku stwierdzenia przez Klienta braku zgodności danych dotyczących zakupionego w PSB, POK lub BOK Kontraktu, znajdującego się na Potwierdzeniu sprzedaży, ze swoim wyborem, Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu sprzedawcy, który dokona korekty kodowania Kontraktu.

10. Termin i rodzaj zakodowanego na Nośniku Kontraktu można sprawdzić w PSB, POK, BOK, u kontrolera biletów, samodzielnie za pośrednictwem Serwisu internetowego lub w Biletomacie.

§ 17. 1. Warunkiem nabycia Kontraktu za pośrednictwem Serwisu internetowego jest prawidłowa rejestracja w Serwisie internetowym, akceptacja Regulaminu, o którym mowa w ust. 3 oraz dokonanie płatności właściwej dla wybranego Kontraktu.

2. Po dokonaniu zakupu Kontraktu przez Serwis internetowy należy go zakodować u kontrolera biletów, w PSB, POK, BOK lub w Biletomacie.

3. Szczegółowe zasady korzystania z usługi zakupu Kontraktu przez Serwis internetowy określone są w odrębnym Regulaminie sprzedaży biletów za pośrednictwem Serwisu internetowego, wydanym przez MPK-Łódź.

§ 18. 1. Za zakup Kontraktów Klientowi przysługuje prawo do otrzymania faktury VAT.

2. Faktura VAT za Kontrakty zakupione w PSB, POK i BOK wydawana jest na życzenie Klienta w PSB, POK lub BOK, w którym dokonano zakupu danego Kontraktu, w chwili zakupu Kontraktu lub na podstawie posiadanego przez Klienta Potwierdzenia sprzedaży w terminie do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano zakupu danego Kontraktu.

3. Faktura VAT za Kontrakty zakupione w Biletomacie wydawana jest Klientowi osobiście w BOK, w terminie do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano zakupu danego Kontraktu, po okazaniu potwierdzenia sprzedaży danego Kontraktu lub wysyłana elektronicznie po przesłaniu przez Klienta e-maila na adres faktury@mpk.lodz.pl, zawierającego datę dokonania zakupu Kontraktu, rodzaj zakupionego Kontraktu, numer Nośnika, na którym zakodowany jest Kontrakt oraz imię i nazwisko lub nazwa nabywcy, adres nabywcy i jeśli jest to niezbędne numer za pomocą którego nabywca jest zidentyfikowany na potrzeby podatkowe.

4. Za Kontrakty zakupione za pośrednictwem Serwisu internetowego faktura VAT jest wystawiana zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie, o którym mowa w § 17 ust. 3.

§ 19. 1. Kontrakty okresowe semestralne uprawniające do przejazdów pojazdami lokalnego transportu zbiorowego w Łodzi sprzedaje się na okres 4 lub 5 miesięcy z zastrzeżeniem, iż okres ten rozpoczyna się od 1 dnia miesiąca i nie obejmuje miesiąca lipca i sierpnia.

2. Dokumentami uprawniającymi do posługiwania się Kontraktami, o których mowa w ust. 1 jest legitymacja szkolna, legitymacja studencka, legitymacja słuchacza studiów doktoranckich lub międzynarodowa legitymacja International Student Identity Card (ISIC).

Rozdział 5

Zasady kontroli Kontraktów i składania reklamacji

§ 20. 1. Kontroli Kontraktów zapisanych na Nośnikach dokonują kontrolerzy biletów

upoważnieni imiennie przez ZDiT lub Organizatora zintegrowanego, posługujący się właściwym identyfikatorem i wyposażeni w czytniki kontrolerskie.

2. Klient podczas kontroli zobowiązany jest okazać Nośnik kontrolerowi, w sposób umożliwiający pełną weryfikację zakodowanego na nim Kontraktu.

3. W przypadku posługiwania się Nośnikiem z zakodowanym Kontraktem ulgowym, Klient zobowiązany jest do okazania ważnego dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi.

4. Czytnik kontrolerski weryfikuje zawartość Nośnika pod względem poprawności zawartych w nim danych oraz sprawdza czy Nośnik nie znajduje się na liście Nośników zastrzeżonych.

5. W przypadku stwierdzenia przez kontrolera posługiwania się przez Klienta Nośnikiem imiennym wydanym innemu Klientowi lub Nośnikiem zastrzeżonym, kontroler ma prawo zatrzymać Nośnik za pokwitowaniem i przekazać go do BOK. Taki przejazd pasażera traktowany jest jako przejazd bez ważnego biletu.

§ 21. 1. Reklamacje związane z korzystaniem z MIGAWKI lub innego Nośnika składać można wyłącznie w BOK.

2. Podstawę reklamacji dotyczącej kodowania Kontraktów na okaziciela stanowi okazanie Potwierdzenia sprzedaży lub wydruku z systemu sprzedaży w Serwisie internetowym, potwierdzającego zakup danego Kontraktu.

§ 22. 1. Zakupiony Kontrakt przed rozpoczęciem okresu jego ważności i w trakcie jego trwania można zwrócić w BOK na zasadach określonych we właściwych dla danego Kontraktu przepisach taryfowych.

2. Dopuszcza się możliwość zmiany okresu ważności zakupionego Kontraktu imiennego, przy łącznym spełnieniu poniższych warunków:

- 1) Klient posiada co najmniej dwa takie same Kontrakty imienne, których okresy ważności w części obejmują ten sam okres czasu,
- 2) powyższe Kontrakty imienne są zakodowane na tym samym Nośniku,
- 3) nie zakończył się okres ważności co najmniej jednego z powyższych Kontraktów imiennych.

3. Zmiana, o której mowa w ust. 2, polega na przesunięciu okresu ważności drugiego Kontraktu tak, by pierwszy dzień okresu jego ważności następował bezpośrednio po ostatnim dniu okresu ważności pierwszego Kontraktu.

4. Zmiany okresu ważności, o której mowa w ust. 2 można dokonać w BOK.

Rozdział 6

Postanowienia końcowe

§ 23. 1. Podaje się do publicznej wiadomości Ogólne Warunki.

2. Ogólne warunki są dostępne w siedzibie MPK-Łódź, w Serwisie internetowym, w BOK, POK i PSB.

3. W sprawach nieuregulowanych w Ogólnych warunkach stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1173 i 1529, z 2013 r. poz. 1014 oraz z 2014 r. poz. 1051) i Kodeksu cywilnego.