

Zarządzenie Nr 192/12/2024  
Burmistrza Miasta Sanoka  
z dnia 05.12.2024 r.

***w sprawie zmiany Regulaminu doładowania przez serwis internetowy e-karty obowiązującej na terenie Gminy Miasta Sanoka oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasta Sanoka realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego.***

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2024 poz. 1465 z późn. zm.), art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. z 2024 poz. 1262) oraz art. 7 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 2778)

zarządzam co następuje:

§ 1

Zatwierdzam Regulamin doładowania przez serwis internetowy e-karty obowiązującej na terenie Gminy Miasta Sanoka oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasta Sanoka realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego, który stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Sanockiemu Przedsiębiorstwu Gospodarki Komunalnej w Sanoku Sp. z o. o. ul. Jana Pawła II, 38-500 Sanok.

§ 3

Uchyła się Zarządzenie Nr 201/11/2022 Burmistrza Miasta Sanoka z dnia 15.11.2022 r. w sprawie zmiany Regulaminu doładowania przez serwis internetowy e-karty obowiązującej na terenie Gminy Miasta Sanoka oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasta Sanoka realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Burmistrz Miasta Sanoka  
Tomasz Matuszewski**

## Regulamin

doładowania przez serwis internetowy e-karty obowiązującej na terenie Gminy Miasta Sanoka oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasta Sanoka realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres usług oferowanych przez Sanockie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Sanoku; ul. Jana Pawła II 59, 38-500 Sanok, NIP: 687-00-05-556, REGON: 370301150.
2. Regulamin doładowania e-karty, zwany dalej „Regulaminem” określa warunki świadczenia usługi doładowania e-karty przez serwis internetowy, a w szczególności:
  - 1) wymagania niezbędne do korzystania z możliwości doładowania e-karty przez serwis internetowy;
  - 2) warunki zawierania i rozwiązywania umów doładowania e-karty;
  - 3) tryb postępowania reklamacyjnego dotyczącego doładowań on-line.

### § 2

Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:

1. SPGK – należy przez to rozumieć Sanockie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Sanoku z siedzibą przy ul. Jana Pawła II 59, będące operatorem systemu e-karty.;
2. E-karta – należy przez to rozumieć bezkontaktową, elektroniczną kartę będącą nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej. Występuje w dwóch rodzajach:
  - 1) jako karta spersonalizowana (imienna), będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacji o uprawnieniach do ulg bądź uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych;
  - 2) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe;
3. Biuro Obsługi Pasażera (BOP) – należy przez to rozumieć punkt prowadzący m.in. sprzedaż okresowych biletów elektronicznych i doładowań elektronicznej portmonetki, umożliwiający użytkownikom sprawdzenie stanu e-karty oraz przyjmujący reklamacje, z siedzibą w budynku Dworca Multimodalnego przy ul. Lipińskiego 31 w Sanoku.
4. System Doładowania Karty (SDK) – należy przez to rozumieć serwis internetowy <https://ebilet.spgk.com.pl>, umożliwiający zakup biletu z wykorzystaniem płatności elektronicznych;

5. Doładowanie – należy przez to rozumieć zakup elektronicznego biletu okresowego lub punktów w ramach elektronicznej portmonetki;
6. Bilet elektroniczny lub e-bilet – należy przez to rozumieć bilet zapisany na e-karcie, jako bilet okresowy i/lub w formie portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacje o uprawnieniach do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych;
7. Elektroniczna portmonetka – należy przez to rozumieć usługę uruchomioną na e-karcie pozwalającą na gromadzenie punktów celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za przejazdy jednorazowe środkami komunikacji miejskiej według obowiązującej taryfy opłat. Usługa ta będzie aktywna w przypadku zgromadzenia na niej punktów. Jeden punkt stanowi równowartość 1,00 zł, a 0,01 punktu stanowi równowartość 1 grosza, następnie jednorazowa kwota doładowania elektronicznej portmonetki nie może być mniejsza niż 10,00 zł brutto, a ilość punktów zgromadzonych na elektronicznej portmonetce nie może przekraczać 300 punktów o równowartości 300,00 zł brutto;
8. Usługobiorca – należy przez to rozumieć użytkownika e-karty, nabywcę biletu elektronicznego w systemie e-bilet, osobę fizyczną korzystającą z doładowania w serwisie internetowym SDK;
9. Umowa – należy przez to rozumieć umowę doładowania e-karty zawartą pomiędzy Usługobiorcą a SPGK, wskutek złożenia przez Usługobiorcę zamówienia wybranego biletu oraz potwierdzenia przez SPGK realizacji zlecenia w formie wskazanej w niniejszym Regulaminie;
10. Usługa przeniesienia – należy przez to rozumieć zapis zakupionego elektronicznego biletu okresowego lub punktów w ramach elektronicznej portmonetki na e-kartę za pomocą czytników zamontowanych w pojazdach komunikacji miejskiej (kasownik) oraz w BOP;
11. OPE – należy przez to rozumieć Operatora Płatności Elektronicznych;
12. IKU – indywidualne konto usługobiorcy – jest to konto utworzone przez usługobiorcę w sklepie internetowym, umożliwiające doładowanie portmonetki drogą elektroniczną.

### § 3

#### Usługa doładowania karty przez serwis internetowy

1. Zawarcie Umowy odbywa się za pośrednictwem serwisu internetowego SDK wraz z jednoczesną akceptacją Regulaminu przez Usługobiorcę.
2. SPGK świadczy usługę doładowania w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. 2024, poz. 1513 z późn. zm.). Dostępными formami płatności za doładowanie są szybkie przelewy bankowe oraz karty płatnicze.

### § 4

#### Realizacja usługi drogą elektroniczną

1. Warunkiem realizacji usługi przeniesienia jest wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez SPGK. Po dokonaniu transakcji usługa będzie dostępna w pojazdach komunikacji miejskiej (kasowniki) od 60 minut do 7 dni od momentu zaksięgowania płatności przez SPGK. Powyższe środki (bilet) można ponownie reaktywować w BOP, co powoduje aktywację danej transakcji na następny okres 7 dni.

2. Przeniesienie środków doładowanych drogą elektroniczną odbywa się w następujący sposób:
  - naciśnięcie na ekranie kasownika przycisku „DOŁADOWANIE”
  - włożenie E-biletu do kieszeni czytnika w kasowniku.
3. Wpływ środków doładowania na konto rozliczeniowe wskazane przez SPGK w serwisie SDK e-bilet potwierdzony zostanie informacją przesłaną na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy.
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 w terminie 7 dni od momentu zakupu zgłosić się do BOP.

## § 5

### Proces rejestracji i zakupu

1. Warunkiem nabycia biletu jest prawidłowe wprowadzenie przez Usługobiorcę danych wymaganych przez SDK.
2. Do rejestracji konta wymagane jest posiadanie e-karty wydanej przez SPGK oraz podanie w formularzu rejestracyjnym następujących danych:
  - 1) numer e-karty,
  - 2) hasło do logowania się,
  - 3) adres email,
  - 4) hasło do weryfikacji - numer PIN nadany w BOP,
  - 5) akceptacja regulaminu przy użyciu pola wyboru o etykiecie „Akceptuj” umieszczonego na stronie rejestracji w SDK,
  - 6) po otrzymaniu automatycznego e-maila potwierdzającego rejestrację w serwisie Użytkownik powinien kliknąć na link zamieszczony w otrzymanej wiadomości e-mail w celu aktywowania swojego konta w SDK.
3. Akceptacja Regulaminu jest wymagana każdorazowo podczas zakupu.
4. Usługobiorca może nabyć bilet lub sprawdzić historię e-karty po zalogowaniu się na swoim indywidualnym koncie. Do zalogowania niezbędne jest wpisanie adresu e-mail i hasła podanego przy rejestracji.
5. Pierwszy bilet okresowy klient nabywa w BOP.
6. Informacja o przebiegu transakcji zawierająca m.in. unikalny identyfikator transakcji, a także informacja o szczegółach zakupu zostanie przesłana przez OPE pod adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę przy rejestracji do SDK.
7. W momencie prawidłowego zakończenia procesu płatności Usługobiorcy zostaje wysłany e-mail przez SDK potwierdzający zaksięgowanie wpłaty za bilet. Zakup biletu zostaje w tym momencie sfinalizowany. Operacja przeniesienia środków na e-kartę opisana jest w Regulaminie Użytkowania e-karty.

## § 6

### Płatność za bilet

1. Cena biletu określona jest w złotych polskich (PLN) i zawiera podatek VAT.
2. Rodzaje i ceny biletów ustala Rada Miasta Sanoka.
3. Usługobiorca realizuje płatność za bilet za pomocą szybkiego przelewu elektronicznego - usługa płatności szybkim przelewem z dowolnego banku dostarczającego usługę tego typu, płatność wykonywana za pośrednictwem dostawcy usług szybkich płatności elektronicznych lub karty płatniczej.
4. SPGK nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Usługobiorcę numeru konta bankowego lub numeru karty płatniczej na innych stronach internetowych. Za realizację i bezpieczeństwo transakcji szybkimi przelewami lub kartami płatniczymi przeprowadzonymi na stronach internetowych OPE odpowiada OPE.

## § 7

### Prawa i obowiązki Usługobiorcy

1. Usługobiorca 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. Usługobiorca oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z SDK są prawdziwe i zgodne z jego wiedzą.
3. SPGK ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku naruszenia przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych bądź danych dotyczących szybkiego przelewu lub płatności kartą płatniczą.
4. Usługobiorca 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 zabronionego (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 można złożyć na adres e-mail [reklamacje.ebilet@spgk.com.pl](mailto:reklamacje.ebilet@spgk.com.pl) lub w formie pisemnej na adres SPGK.
2. Przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usługi doładowania lub przeniesienia na e-kartę.
3. Usługobiorca może zgłosić reklamację w terminie 5 dni od daty zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
4. Podstawy reklamacji nie może stanowić:

- 1) okoliczność, iż doładowanie dotyczy e-karty nieprawidłowo wskazanej przez Usługobiorcę,
  - 2) powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych,
  - 3) inne okoliczności, za które SPGK nie odpowiada.
5. Reklamacja powinna zawierać dane Usługobiorcy, w tym adres do korespondencji, numer karty oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń, nr telefonu w przypadku potrzeby uzupełnienia reklamacji.
  6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji SPGK zwraca się o ich uzupełnienie. Nie uzupełnienie w terminie 7 dni od wezwania skutkować będzie brakiem rozpatrzenia reklamacji.
  7. SPGK rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 30 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia.
  8. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie SPGK informuje o tym składającego reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidywany czas udzielenia odpowiedzi.

## § 9

### Zastrzeżenia

1. SPGK zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do SDK celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Informacje o braku dostępu do usługi będą publikowane na stronie [www.sanok.pl](http://www.sanok.pl) oraz [www.spgk.com.pl](http://www.spgk.com.pl).
2. SPGK zastrzega sobie prawo nieprzyjęcia lub odrzucenia doładowania oraz do odmowy realizacji doładowania. W takim wypadku SPGK 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. SPGK 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 SPGK nie miało wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa) albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej. W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie usługi zostanie zawieszony na okres równy okresowi działania siły wyższej.

## § 10

### Postanowienia końcowe

Niniejszy Regulamin jest udostępniany w formacie pdf za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem [www.sanok.pl](http://www.sanok.pl), <https://ebilet.spgk.com.pl> oraz [www.spgk.com.pl](http://www.spgk.com.pl).