

## Regulamin „Śląskiej Karty Usług Publicznych”

### Zasady wydawania i używania Śląskiej Karty Usług Publicznych

#### I. Postanowienia wstępne i definicje

##### § 1

1. Regulamin „Śląskiej Karty Usług Publicznych” określa zasady wydawania i używania Śląskiej Karty Usług Publicznych.
2. Regulamin „Śląskiej Karty Usług Publicznych” jest powszechnie dostępny w formie elektronicznej na Portalu Klienta, w Stacjonarnych Automatach Doładowania Kart, jak też w postaci papierowej w Punktach Obsługi Klienta, w Punktach Obsługi Pasażera oraz w Punktach sprzedaży. Wraz z Regulaminem „Śląskiej Karty Usług Publicznych” dostępny jest Regulamin „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”.
3. Śląska Karta Usług Publicznych została opracowana, jest wydawana i obsługiwana na podstawie Umowy z dnia 9 stycznia 2012 r. na dostawę, wdrożenie i utrzymanie Systemu „Śląska Karta Usług Publicznych”, zawartej w wyniku zamówienia publicznego, pomiędzy Komunikacyjnym Związkiem Komunalnym Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego z siedzibą w Katowicach – jako Zamawiającym – oraz mBankiem Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie i Asseco Poland Spółką Akcyjną z siedzibą w Rzeszowie – jako Wykonawcą. Umowa z dnia 9 stycznia 2012 r. została zawarta na okres 65 miesięcy od dnia wdrożenia (podpisania protokołu odbioru) Systemu Śląskiej Karty Usług Publicznych.
4. Z dniem 01.01.2019 roku prawa i obowiązki Komunikacyjnego Związku Komunalnego Górnośląskiego Okręgu Przemysłowego z siedzibą w Katowicach przejęła Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia, w imieniu której działa Zarząd Transportu Metropolitalnego, zwany dalej „ZTM”.

##### § 2

Użyte w niniejszym Regulaminie „Śląskiej Karty Usług Publicznych” określenia oznaczają:

- 1/ **24-godzinne Centrum Blokowania Kart** – telefoniczne centrum obsługi Użytkowników Kart w zakresie Blokowania Kart, dostępne pod numerami telefonów Infolinii ZTM po wybraniu opcji 3,
- 2/ **Aktywacja Karty** – aktywację Karty, która jest możliwa poprzez nadanie Kodu PIN oraz Hasła Karty,
- 3/ **Automat do poboru opłat za Parkowanie (Parkomat)** – urządzenie umożliwiające wnoszenie opłat za postój Kartą, wchodzące w skład Sieci Akceptacji ŚKUP,
- 4/ **Bank** – mBank S.A., wydawcę Karty oraz Pieniądza Elektronicznego zapisanego na instrumencie płatniczym i umieszczonym na Karcie ŚKUP, z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy: 00-850) przy ulicy Prostej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XII Wydział gospodarczy pod nr KRS 0000025237, posiadający NIP 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2020 r. wynosi 169.401.468 złotych; Bank jest właścicielem Karty (z zastrzeżeniem § 6 ust. 2),
- 5/ **Bilet okresowy** – bilet okresowy albo abonamentowy dostępny w ramach sieci dystrybucji biletów w Systemie ŚKUP, uprawniający do korzystania z usług publicznych świadczonych przez usługodawców w Systemie ŚKUP przez dany okres lub określoną liczbę razy,
- 6/ **Blokada Karty** – odwracalne zablokowanie wszystkich funkcji Karty,
- 7/ **Certyfikat** – elektroniczne zaświadczenie, za pomocą, którego dane służące do weryfikacji podpisu elektronicznego są przyporządkowane do osoby składającej podpis elektroniczny i które umożliwiają identyfikację tej osoby,
- 8/ **Hasło Karty** – numeryczny, składający się z 6 do 8 cyfr, kod dostępu do funkcji Karty służący m.in. do logowania się na konto Karty na Portalu Klienta (w tym z wykorzystaniem MPA),
- 9/ **Infolinia ZTM** – informację czynną od 6.00 do 22.00 pod numerami telefonów 800 16 30 30, 32 74 38 446, 42 291 04 05, dotyczącą ZTM, szczegółów Karty, umożliwiającą złożenie reklamacji, o których mowa w § 32, ust. 2 oraz uzyskanie dostępu do 24-godzinnego Centrum Blokowania Kart,
- 10/ **Instrument Płatniczy** – instrument płatniczy umieszczony na Karcie ŚKUP, na którym zapisywany jest Pieniądz Elektroniczny; Instrument Płatniczy oraz Pieniądz Elektroniczny umieszczony na Karcie ŚKUP są wydawane na okaziciela z zastrzeżeniem pkt 23,
- 11/ **Karta** – Śląską Kartę Usług Publicznych mogącą pełnić funkcję identyfikacyjną, funkcję nośnika uprawnień do usług publicznych, w tym Biletu okresowego, funkcję płatniczą (na Instrumencie Płatniczym może być umieszczony Pieniądz Elektroniczny) i funkcję nośnika Certyfikatu,

- 12/ **Karta niespersonalizowana** – Kartę, na której nie zostały nadrukowane dane osobowe Użytkownika Karty. Z Karty niespersonalizowanej może korzystać dowolna osoba fizyczna, która w danej chwili jest w posiadaniu Karty, a która weszła w posiadanie Karty w sposób zgodny z Regulaminem „Śląskiej Karty Usług Publicznych” oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- 13/ **Karta spersonalizowana** – Kartę, na której zostały nadrukowane dane osobowe Użytkownika Karty, w tym imię i nazwisko Użytkownika Karty oraz jego zdjęcie,
- 14/ **Kod PIN** – poufny, numeryczny kod identyfikacyjny składający się z 4 cyfr ustanowiony przez Użytkownika Karty, który służy do elektronicznej identyfikacji Użytkownika Karty,
- 15/ **MPA** - Mobilna Aplikacja Pasażera – „Mobilny ŚKUP” – aplikacja na Urządzenie mobilne umożliwiająca Użytkownikowi Karty korzystanie z funkcjonalności Portalu Klienta oraz podróz na podstawie Biletów okresowych zakupionych w aplikacji z wygenerowanym Kodem QR i funkcjonalności „kup i jedź”,
- 16/ **Moduł do pobierania opłat/doładowania Kart ŚKUP** (w tym z opcją nanoszenia i odczytu Certyfikatu Podpisu Elektronicznego) – jedno z rodzajów urządzeń służących do obsługi Karty zainstalowane w miejscu wchodzącym w skład Sieci Akceptacji ŚKUP,
- 17/ **Moduł do pobierania opłat za przejazd (Kasownik)** – jedno z rodzajów urządzeń służących do obsługi Karty zainstalowane w pojeździe wchodzącym w skład Sieci Akceptacji ŚKUP,
- 18/ **Pieniądz Elektroniczny (PE)** – wartość pieniężną przechowywaną elektronicznie na Instrumencie Płatniczym w celu dokonywania transakcji płatniczych, wydawaną przez Bank z obowiązkiem jej wykupu, akceptowaną w Sieci Akceptacji ŚKUP,
- 19/ **Podpis Elektroniczny** – dane w postaci elektronicznej, które wraz z innymi danymi, do których zostały dołączone lub z którymi są logicznie powiązane, służą do identyfikacji osoby składającej podpis elektroniczny (w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym),
- 20/ **Pełnomocnictwo** – pełnomocnictwo do wykonywania czynności związanych z obsługą Karty spersonalizowanej (złożenia wniosku o: wydanie lub odbiór Karty, zablokowanie Karty, odblokowanie Karty, zastrzeżenie Karty, wydanie duplikatu Karty, przeniesienie uprawnień do Usług publicznych zapisanych na Karcie, dokonanie zwrotu Biletu okresowego w POP lub POK, dokonanie zwrotu Karty, dokonanie zmiany danych osobowych Użytkownika Karty spersonalizowanej albo złożenia reklamacji dotyczącej Karty i odbioru informacji o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego dotyczącego Karty) udzielone przez wnioskującego o wydanie Karty spersonalizowanej albo Użytkownika Karty spersonalizowanej w formie aktu notarialnego, w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym albo w zwykłej formie pisemnej (akceptowane będą również pełnomocnictwa ogólne w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego); przykładowy wzór pełnomocnictwa stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych”;
- 21/ **POK** – Punkt Obsługi Klienta prowadzony przez Bank, w którym Użytkownik Karty może dokonać czynności związanych z obsługą Karty; lista POK jest powszechnie dostępna w formie elektronicznej na Portalu Klienta,
- 22/ **POP** – Punkt Obsługi Pasażera prowadzony przez ZTM, w którym Użytkownik Karty może dokonać wybranych czynności związanych z obsługą Karty; lista POP jest powszechnie dostępna w formie elektronicznej na Portalu Klienta,
- 23/ **Portal Klienta** - serwis internetowy prowadzony przez ZTM na stronie [www.kartaskup.pl](http://www.kartaskup.pl), umożliwiający Użytkownikowi Karty m.in. zdalny dostęp do funkcji Karty, w ramach którego ZTM świadczy Użytkownikowi Karty usługi drogą elektroniczną oraz zamówienie Karty z wysyłką na adres Użytkownika Karty. Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną na Portalu Klienta określa „Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną na Portalu Klienta” dostępny na stronie [www.kartaskup.pl](http://www.kartaskup.pl),
- 24/ **Posiadacz PE** – każdorazowego okaziciela Instrumentu Płatniczego umieszczonego na Karcie, który wszedł w posiadanie Instrumentu Płatniczego w sposób dopuszczony przez Regulamin „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.” oraz przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, stając się tym samym stroną umowy o wydanie Pieniądza Elektronicznego, określoną w Regulaminie „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”, z tym zastrzeżeniem, że Posiadaczem PE – w przypadku Instrumentu Płatniczego umieszczonego na Karcie spersonalizowanej – jest Użytkownik Karty spersonalizowanej,
- 25/ **Potwierdzenie Wydania Karty** – dokument potwierdzający otrzymanie Karty niespersonalizowanej przez Użytkownika Karty, zawierający potwierdzenie wniesienia Kaucji pieniężnej za Kartę, wydawany wraz z Kartą, zawiera m.in. numer Karty oraz datę wydania Karty i miejsce wydania Karty,
- 26/ **Punkt sprzedaży** – wchodzący w skład Sieci Akceptacji ŚKUP punkt, prowadzony przez przedsiębiorcę, gminę lub gminną jednostkę organizacyjną, w którym możliwe jest dokonanie na Karcie zapisu uprawnień do Usług publicznych, w tym Biletu okresowego,
- 27/ **Rachunek do zwrotów** – rachunek prowadzony przez bank albo spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową, działające na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, definiowany przez Użytkownika Karty, na

- który zwrócone zostaną środki przechowywane na Karcie w przypadku rozwiązania Umowy o korzystanie z Karty, a także zwroty kaucji pieniężnej oraz zwroty wartości uprawnień do usług publicznych (zwroty wartości uprawnień do usług publicznych możliwe są również bez zwrotu Karty),
- 28/ **Regulamin** – Regulamin „Śląskiej Karty Usług Publicznych”; Regulamin jest powszechnie dostępny w formie elektronicznej na Portalu Klienta, w Stacjonarnych Automatach Doładowania Kart oraz w formie papierowej w POK i POP oraz w Punktach sprzedaży,
  - 29/ **Regulamin przewozu** – „Regulamin przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Zarząd Transportu Metropolitalnego” dostępny pod adresem: [www.metropoliaztm.pl](http://www.metropoliaztm.pl),
  - 30/ **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE,
  - 31/ **SADK – Stacjonarny Automat Doładowania Kart** - jedno z rodzajów urządzeń służących do obsługi Karty zainstalowane w miejscu wchodzącym w skład Sieci Akceptacji ŚKUP,
  - 32/ **Sieć Akceptacji ŚKUP** – miejsca oznakowane logo Śląskiej Karty Usług Publicznych, w których w szczególności można dokonać transakcji płatniczej Pieniądzem Elektronicznym; wykaz punktów Sieci Akceptacji ŚKUP powszechnie dostępny jest na Portalu Klienta pod adresem [www.kartaskup.pl](http://www.kartaskup.pl) oraz w POK i POP,
  - 33/ **System ŚKUP** – System „Śląska Karta Usług Publicznych” składający się ze sprzętu oraz oprogramowania wraz z infrastrukturą techniczną niezbędną do jego działania, wspomagający zarządzanie i realizację Usług publicznych drogą elektroniczną,
  - 34/ **Umowa o korzystanie z Karty** – umowę o korzystanie z Karty zawieraną pomiędzy Użytkownikiem Karty, Bankiem i ZTM na podstawie postanowień Regulaminu,
  - 35/ **Urządzenie mobilne** – np. telefon, smartfon, tablet lub inne urządzenie wyposażone w technologię NFC z oprogramowaniem Android w wersji nie niższej niż 5.0 lub iOS nie niższej niż 11,
  - 36/ **Usługa publiczna** – usługę wskazaną w wykazie usług dostępnym na Portalu Klienta oraz w POK i w POP,
  - 37/ **Usługa publiczna transportowa** - usługę świadczoną przez ZTM w zakresie lokalnego transportu zbiorowego,
  - 38/ **Ustawa O.D.O.** - ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych,
  - 39/ **Użytkownik Karty** – osobę fizyczną (w tym nieposiadającą zdolności do czynności prawnych albo posiadającą ograniczoną zdolność do czynności prawnych), która jest stroną Umowy o korzystanie z Karty,
  - 40/ **Zastrzeżenie Karty** – trwale zablokowanie możliwości korzystania z Karty,
  - 41/ **ZTM** - Zarząd Transportu Metropolitalnego – jednostkę budżetową Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii, z siedzibą w Katowicach (kod pocztowy: 40-053) przy ulicy Barbary 21A, posiadającą NIP: 634-29-22-705, REGON: 369308114, tel.(+48) 74 38 446, (+48) 42 291 04 05, e-mail: [kancelaria@metropoliaztm.pl](mailto:kancelaria@metropoliaztm.pl).

## II. Wydawanie Karty

### § 3

Karta wydawana jest jako Karta niespersonalizowana albo jako Karta spersonalizowana.

### § 4

1. Wydanie Karty niespersonalizowanej następuje w:
  - 1/ POK, albo
  - 2/ POP, albo
  - 3/ SADK, albo
  - 4/ Punktach Sprzedaży,których wykaz powszechnie dostępny jest na Portalu Klienta pod adresem [www.kartaskup.pl](http://www.kartaskup.pl).
2. Za wydanie Karty niespersonalizowanej pobierana jest kaucja pieniężna. Karta niespersonalizowana jest wydawana po wpłacie kaucji pieniężnej w miejscach określonych w ust. 1.
3. Pobrana kaucja pieniężna nie podlega oprocentowaniu i jej zwrot następuje w kwocie nominalnej.
4. Umowa o korzystanie z Karty niespersonalizowanej zawierana jest z chwilą otrzymania Karty wraz z Regulaminem przez Użytkownika Karty (z tym zastrzeżeniem, że Regulamin nie jest doręczany Użytkownikowi Karty w SADK natomiast Użytkownik Karty może się zapoznać z Regulaminem w SADK). Wniesienie kaucji pieniężnej jest równoznaczne z akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu oraz ze

złożeniem przez Użytkownika Karty oświadczenia, że zapoznał się z Regulaminem przed zawarciem Umowy o korzystanie z Karty.

5. Użytkownik Karty niespersonalizowanej wraz z Kartą otrzymuje Potwierdzenie Wydania Karty. Użytkownik Karty niespersonalizowanej jest zobowiązany do przechowywania Potwierdzenia Wydania Karty co najmniej przez cały okres obowiązywania Umowy o korzystanie z Karty, z uwzględnieniem ust. 6 oraz § 15 ust. 3 Regulaminu „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”.
6. Do zwrotu kaucji pieniężnej niezbędne jest dokonanie zwrotu Karty niespersonalizowanej. Zwrot kaucji następuje w sposób określony w § 25 - 28.
7. W przypadku utraty Karty niespersonalizowanej kaucja pieniężna pobrana za jej wydanie nie podlega zwrotowi i stanowi zryczałtowane odszkodowanie ZTM za jej utratę.
8. Użytkownikiem Karty niespersonalizowanej jest jej każdoczesny okaziciel, z zastrzeżeniem ust. 9.
9. Użytkownik Karty niespersonalizowanej ma prawo przekazania Karty niespersonalizowanej osobie trzeciej (osobie fizycznej), która staje się następnym pełnoprawnym Użytkownikiem Karty i w tym celu powinien przekazać kolejnemu Użytkownikowi Karty:
  - 1/ Potwierdzenie Wydania Karty,
  - 2/ Kod PIN i Hasło Karty,
  - 3/ Regulamin lub poinformować kolejnego Użytkownika Karty o możliwości zapoznania się z Regulaminem na Portalu Klienta albo w SADK, gdzie Regulamin dostępny jest w formie elektronicznej, oraz przekazać kolejnemu Użytkownikowi Karty informację o dostępności Regulaminu w formie papierowej w POK i POP.

## § 5

1. Karta spersonalizowana może być wydana na wniosek następujących osób fizycznych:
  - 1/ osoby pełnoletniej,
  - 2/ osoby o ograniczonej zdolności do czynności prawnych (np. osoby małoletniej mającej, co najmniej 13 lat albo osoby znajdującej się pod kuratelą w rozumieniu art. 16 par. 2 Kodeksu cywilnego),
  - 3/ rodzica w imieniu dziecka znajdującego się pod jego władzą rodzicielską, z zastrzeżeniem pkt 2,
  - 4/ opiekuna w imieniu osoby, nad którą sprawuje opiekę,
  - 5/ pełnomocnika osoby fizycznej w imieniu swojego mocodawcy.
2. Złożenie wniosku o wydanie Karty spersonalizowanej następuje:
  - 1/ w POK,
  - 2/ w POP,
  - 3/ na Portalu Klienta.
3. Przed złożeniem wniosku o wydanie Karty spersonalizowanej w POK oraz w POP weryfikowana jest:
  - 1/ tożsamość wnioskodawcy lub jego przedstawiciela - na podstawie okazanego dokumentu pozwalającego stwierdzić tożsamość wnioskodawcy (w tym: legitymacji szkolnej), lub jego przedstawiciela, oraz
  - 2/ podstawa ewentualnego stosunku przedstawicielstwa – na podstawie odpowiedniego dokumentu (np. dowód osobisty dziecka, paszport dziecka, legitymacja szkolna dziecka, akt urodzenia dziecka, postanowienia sądu o ustanowieniu opieki albo Pełnomocnictwa).
4. Po złożeniu wniosku o wydanie Karty wnioskodawca otrzymuje potwierdzenie złożenia tego wniosku, zawierające informacje o terminie i miejscu odbioru Karty. Kartę należy odebrać w terminie do 30 dni od dnia złożenia wniosku. W przypadku nieodebrania Karty w powyższym terminie Karta zostaje zniszczona.
5. Wnioskodawca w trakcie składania na Portalu Klienta wniosku o wydanie Karty spersonalizowanej może zaznaczyć, iż Karta ma zostać przesłana listem poleconym na adres wnioskodawcy podany we wniosku. Wybranie tej opcji skutkuje koniecznością dokonania przez wnioskodawcę opłaty za wysyłkę Karty.
6. W przypadku wyboru przez wnioskodawcę opcji z dostawą Karty na wskazany adres obligatoryjne jest podanie: pełnego adresu, inicjalnego Kodu PIN i Hasła Karty oraz adresu e-mail. Informacja o wysłaniu Karty jest przekazywana na podany przez wnioskodawcę adres e-mail. Po odebraniu Karty Użytkownik Karty potwierdza odbiór Karty pierwszym poprawnym logowaniem na Portalu Klienta przy użyciu inicjalnego Hasła Karty.
7. W przypadku nieotrzymania Karty w terminie 5 dni roboczych od daty otrzymania wiadomości e-mail o wysłaniu Karty wnioskodawca powinien skontaktować się z Infolinią ZTM.
8. W przypadku, gdy wnioskodawca nie odbierze zamówionej na wskazany adres Karty, pomimo dwukrotnego awizo od operatora pocztowego Karta zostanie zwrócona przez operatora pocztowego do nadawcy: ZTM. Wnioskodawca będzie miał możliwość odbioru Karty w ZTM przez okres 30 dni od daty zwrotu do ZTM nieodebranej przesyłki. Po tym czasie karta zostanie zablokowana, a wnioskodawcy będzie przysługiwało prawo do Zastrzeżenia Karty i zwrócenia się do Banku z żądaniem Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym umieszczonym na Karcie. Wykup Pieniądza Elektronicznego realizowany jest przez Bank zgodnie z § 15-17 Regulaminu „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A”. W przypadku braku złożenia żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na

Instrumencie Płatniczym umieszczonym na Karcie, po upływie 90 dni od dnia Zablokowania Karty, zablokowana Karta jest zastrzegana przez Bank bez konieczności zawiadamiania wnioskodawcy.

9. Wydanie Karty spersonalizowanej oraz jej wymiana z przyczyn nieleżących po stronie Użytkownika Karty jest bezpłatne, z zastrzeżeniem ust. 9, § 22 ust. 3 oraz § 31 ust. 12.
10. W przypadku wnioskowania o Kartę spersonalizowaną poprzez Portal Klienta wnioskodawca zobowiązany jest dokonać wpłaty tytułem zaliczki na poczet zasilenia PE w wysokości 20 złotych. Zaliczka ta w przypadku nieodebrania Karty w terminie określonym w ust. 4, jak również podania w treści wniosku nieprawdziwych, niekompletnych lub nieprawidłowych danych stanowi dla Banku zryczałtowane odszkodowanie pokrywające koszty produkcji Karty, natomiast w przypadku odbioru Karty zaliczka zasila PE w momencie Aktywacji Karty.
11. Umowa o korzystanie z Karty spersonalizowanej zawierana jest z chwilą otrzymania Karty wraz z Regulaminem przez Użytkownika Karty, co następuje po akceptacji (przyjęciu) wniosku o wydanie Karty przez Bank i ZTM oraz wniesieniu opłaty (o ile opłata jest wymagana zgodnie z postanowieniami Regulaminu). Złożenie wniosku o Kartę spersonalizowaną i wniesienie opłaty (o ile jest wymagana) jest równoznaczne ze złożeniem przez Użytkownika Karty oświadczenia, iż zapoznał się z Regulaminem przed zawarciem Umowy o korzystanie z Karty i że akceptuje jego postanowienia.  
Wydanie Karty spersonalizowanej, a tym samym zawarcie Umowy o korzystanie z Karty, następuje w POK, albo POP. Umowa o korzystanie z Karty spersonalizowanej zamawianej na Portalu Klienta z dostawą na adres wnioskodawcy zawierana jest z chwilą odebrania przez Użytkownika Karty przesyłki zawierającej Kartę spersonalizowaną.
12. Przed wydaniem Karty weryfikowana jest:
  - 1/ tożsamość Użytkownika Karty lub jego przedstawiciela na podstawie okazanego dokumentu pozwalającego stwierdzić tożsamość Użytkownika Karty (w tym: legitymacji szkolnej), lub jego przedstawiciela, oraz
  - 2/ podstawa ewentualnego stosunku przedstawicielstwa – na podstawie odpowiedniego dokumentu (np. dowód osobisty dziecka, paszport dziecka, legitymacja szkolna dziecka, akt urodzenia dziecka, postanowienia sądu o ustanowieniu opieki albo Pełnomocnictwa).
13. Użytkownikiem Karty spersonalizowanej jest osoba fizyczna, której kompletne dane osobowe, o których mowa w § 2 ust. 13 widnieją na Karcie. Użytkownik nie może posługiwać się Kartą, na której nie ma wszystkich danych osobowych, o których mowa w § 2 ust. 13.
14. Użytkownik Karty spersonalizowanej nie ma prawa przekazania Karty spersonalizowanej osobie trzeciej.

### III. Umowa o korzystanie z Karty

#### § 6

1. Umowa o korzystanie z Karty zawierana jest na okres ważności Karty, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, § 22 oraz § 24. Data ważności Karty widnieje na awersie Karty. Karta jest ważna do końca miesiąca, określonego w dacie ważności Karty.
2. Z dniem upływu okresu 65 miesięcy od dnia wdrożenia Systemu Śląskiej Karty Usług Publicznych, tzn. z dniem wykonania umowy wskazanej w § 1 ust. 3 albo z dniem odstąpienia przez ZTM od umowy wskazanej w § 1 ust. 3 Bank przestaje być stroną Umowy o korzystanie z Karty, a całość praw i zobowiązań Banku wynikających z Umowy o korzystanie z Karty wobec Użytkownika Karty ŚKUP, przechodzi na ZTM, na co Użytkownik Karty ŚKUP wyraża zgodę, natomiast własność Kart ŚKUP (wydanych, zarówno spersonalizowanych jak i niespersonalizowanych) przechodzi na własność ZTM, bądź innego podmiotu przez niego wskazanego, bez odrębnego wynagrodzenia. O przejściu praw i zobowiązań Banku wynikających z Umowy o korzystanie z Karty wobec Użytkownika Karty ŚKUP przez ZTM Użytkownik Karty informowany jest w formie elektronicznej na Portalu Klienta oraz w POP i POK. W takim przypadku Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę o korzystanie z Karty bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
3. Użytkownik Karty powinien:
  - 1/ przestrzegać postanowień Regulaminu,
  - 2/ chronić Kartę, Potwierdzenie Wydania Karty, Kod PIN i Hasło Karty przed dostępem lub przekazaniem osobom nieuprawnionym; Kod PIN i Hasło Karty powinny być chronione zgodnie z § 7 ust. 3,
  - 3/ nie przechowywać Karty razem z Potwierdzeniem Wydania Karty, Kodem PIN i Hasłem Karty,
  - 4/ zabezpieczać Kartę z umieszczonym na niej PE przed utratą, kradzieżą lub zniszczeniem,
  - 5/ używać Karty zgodnie z jej przeznaczeniem,
  - 6/ niezwłocznie dokonać wymiany Karty, która nie zawiera kompletnych danych o których mowa w § 2 ust. 13.
4. Umowa o korzystanie z Karty (w tym, w przypadku złożenia wniosku o wydanie Karty spersonalizowanej na Portalu Klienta) zawierana w POK, w POP oraz w Punktach Sprzedaży, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 4, jest umową zawieraną w lokalu przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

5. Umowa o korzystanie z Karty spersonalizowanej zamawianej na Portalu Klienta z dostawą na adres wnioskodawcy jest umową zawieraną na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Zgodnie z art. 38 pkt. 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy: w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb. W związku z tym Użytkownikowi Karty nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy o korzystanie z Karty spersonalizowanej zamawianej na Portalu Klienta z dostawą na adres wnioskodawcy.
6. Umowa o korzystanie z Karty zawierana w SADK nie podlega przepisom ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, jako umowa zawierana za pomocą automatu sprzedającego lub zautomatyzowanego punktu sprzedaży (art. 3 pkt 5 ustawy o prawach konsumenta).

#### IV. Funkcjonalność Karty

##### § 7

1. Korzystanie z Karty wymaga uprzedniej Aktywacji Karty. Aktywacja Karty następuje podczas wydawania Karty.
2. Kod PIN (4 cyfry) oraz Hasło Karty (6-8 cyfr) są nadawane przez Użytkownika Karty, bądź mogą być nadawane automatycznie podczas Aktywacji Karty lub na Portalu Klienta w przypadku składania wniosku o Kartę z opcją wysyłki Karty na adres wnioskodawcy.
3. Kod PIN oraz Hasło Karty:
  - 1/ są poufne i są przeznaczone do używania wyłącznie przez Użytkownika Karty i nie mogą być udostępnione żadnym innym osobom, włączając w to pracowników Banku lub ZTM, ich przedstawicieli, członków ich organów i wszelkim innym podmiotom działającym na zlecenie lub w imieniu Banku lub ZTM, członkom rodziny Użytkownika Karty lub osobom, z którymi prowadzi on wspólne gospodarstwo domowe albo pozostaje we wspólnym pożyciu,
  - 2/ nie mogą być przechowywane w celu uzyskania informacji o ich treści na żadnym stacjonarnym lub przenośnym nośniku danych, w postaci pisemnej, elektronicznej lub innej, w tym w pamięci komputera, aparatu telefonicznego lub innego urządzenia umożliwiającego ich przechowywanie,
  - 3/ są definiowane z zachowaniem procedur zapewniających zachowanie ich w poufności z wykorzystaniem programów komputerowych,
  - 4/ mogą być ujawnione jedynie następcy prawnemu Użytkownika Karty niespersonalizowanej, czyli osobie, której Użytkownik Karty przekazał Kartę w posiadanie zgodnie z § 4 ust. 9.
4. Kod PIN lub Hasło Karty mogą w każdym czasie zostać zmienione zgodnie z ust. 5.
5. Zmiany Kodu PIN lub Hasła Karty dokonuje Użytkownik Karty albo przedstawiciel Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5:
  - 1/ w przypadku, gdy Użytkownikowi Karty znane są dotychczasowe Kod PIN oraz Hasło Karty – w POK, POP, na Portalu Klienta (w tym z wykorzystaniem MPA), albo w Punkcie sprzedaży (zmiany Kodu PIN lub Hasła Karty) albo w SADK (wyłącznie zmiana Kodu PIN),
  - 2/ w przypadku, gdy Użytkownikowi Karty nie są znane dotychczasowe Kod PIN lub Hasło Karty – w POK albo POP:
    - a/ w przypadku Karty niespersonalizowanej – po okazaniu przez Użytkownika Karty Potwierdzenia Wydania Karty,
    - b/ w przypadku Karty spersonalizowanej - po weryfikacji tożsamości zgodnie z ust. 6.
6. Przed zmianą Kodu PIN lub Hasła Karty w POK albo w POP w sytuacjach wskazanych w ust. 5 pkt 2 b weryfikowana jest:
  - 1/ tożsamość Użytkownika Karty lub jego przedstawiciela - na podstawie okazanego dokumentu pozwalającego stwierdzić tożsamość Użytkownika Karty (w tym: legitymacji szkolnej), lub jego przedstawiciela, oraz
  - 2/ podstawa ewentualnego stosunku przedstawicielstwa – na podstawie odpowiedniego dokumentu (np. dowód osobisty dziecka, paszport dziecka, legitymacja szkolna dziecka, akt urodzenia dziecka, postanowienie sądu o ustanowieniu opieki albo Pełnomocnictwa).

##### § 8

1. Karta umożliwia korzystanie z następujących funkcji:
  - 1/ funkcji identyfikacyjnej – w przypadku Karty spersonalizowanej,
  - 2/ funkcji nośnika uprawnień do Usług publicznych, w tym Biletu okresowego,
  - 3/ funkcji płatniczej (na Karcie umieszczony jest Instrument Płatniczy) – zgodnie z postanowieniami Regulaminu „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”,

- 4/ funkcji nośnika certyfikatu Podpisu Elektronicznego - zgodnie z postanowieniami podrozdziału V Regulaminu.
2. Na Karcie spersonalizowanej możliwe jest zakodowanie tytułów do ulg w korzystaniu z Usług publicznych wskazanych w § 10.
  3. W celu zakodowania tytułu do ulgi Użytkownik Karty zobowiązany jest do wypełnienia i podpisania „Oświadczenia o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych”, stanowiącego załącznik nr 3 do Regulaminu oraz do przedstawienia dokumentu potwierdzającego uprawnienie do danej ulgi zgodnie z taryfą (cennikiem) określającą warunki świadczenia Usług Publicznych. Wykaz dokumentów uprawniających do ulg zawiera taryfa (cennik) określająca warunki świadczenia Usług publicznych.

#### § 9

1. Funkcja identyfikacyjna polega na możliwości wykorzystania Karty spersonalizowanej w celu automatyzacji przenoszenia danych na urzędowe formularze pod warunkiem jej uruchomienia, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. ZTM o ewentualnym uruchomieniu funkcji identyfikacyjnej, o której mowa w ust. 1, zawiadomi Użytkownika Karty na Portalu Klienta.

#### § 10

1. Funkcja nośnika uprawnień do Usług publicznych polega na możliwości wykorzystania Karty, jako nośnika uprawnień do Usług publicznych, w tym Biletu okresowego.
2. Warunki świadczenia poszczególnej Usługi publicznej określa właściwy regulamin (ogólne warunki świadczenia usług) lub taryfa (cennik) wydana przez usługodawcę, dostępny na Portalu Klienta lub w POK i POP.
3. Na Karcie jednocześnie może być zapisanych nie więcej niż 8 rodzajów uprawnień do Usług publicznych.

#### § 11

1. Kartą można się posługiwać, zgodnie z ust. 5, w Sieci Akceptacji ŚKUP, w szczególności w POK, POP, SADK, Punktach sprzedaży oraz na Portalu Klienta (w tym z wykorzystaniem MPA). Kartą można się również posługiwać w kontaktach z Infolinią ZTM oraz w 24-godzinnym Centrum Blokowania Kart.
2. Operacje dokonywane poprzez Portal Klienta m.in. zasilenie instrumentu pieniądza elektronicznego umieszczonego na Karcie lub zakup Biletu okresowego wymagają dodatkowej aktualizacji Karty poprzez kontakt z urządzeniami w Sieci Akceptacji ŚKUP (maksymalnie do 180 dni od dnia zakupu bądź dokonania zasilenia), z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 poniżej.  
Takiej aktualizacji Użytkownik Karty może dokonać w POP, POK, SADK, Parkomacie, Urządzeniu mobilnym z systemem Android z zainstalowaną MPA lub w jednym z Punktów sprzedaży. W takim przypadku Karta zostanie zaktualizowana do 1 godziny. Natomiast w przypadku kontaktu Karty z Kasownikiem dane zapisane na Karcie zostaną zaktualizowane do 3 godzin.
3. Operacja zakupu przez Portal Klienta z wykorzystaniem MPA Biletu okresowego, dla którego nie jest konieczna aktywacja w Kasowniku (bilety z nadaną datą aktywacji), umożliwia wygenerowanie kodu QR potwierdzającego zakup Biletu okresowego. W takim przypadku nie jest wymagana aktualizacja Karty w urządzeniach Sieci Akceptacji ŚKUP, o której mowa w ust. 2.
4. Zapis oraz odczyt danych zapisanych na Karcie może być realizowany w formie bezstykowej (zbliżeniowej).
5. W przypadku, gdy operacja zapisu danych na Karcie lub odczytu danych zapisanych na Karcie nie zostanie wykonana poprawnie, co będzie sygnalizowane przez SADK, Parkomat, Moduł do pobierania opłat/doładowania Kart ŚKUP, Urządzenie mobilne z zainstalowaną MPA lub Kasownik sygnałem dźwiękowym lub komunikatem wyświetlanym na danym urządzeniu informujący o niepowodzeniu zapisu transakcji na Karcie, Użytkownik Karty zobowiązany jest do powtórnego zbliżenia Karty (w przypadku SADK włożenia Karty do SADK) celem prawidłowego zakończenia operacji. Jeśli nie będzie możliwe prawidłowe zakończenie operacji zapisu danych na Karcie lub odczytu danych zapisanych na Karcie, Użytkownik Karty zobowiązany jest do dokonania weryfikacji stanu Karty w POK w terminie siedmiu dni licząc od dnia wykonania niepoprawnej operacji. Użytkownik Karty zobowiązany jest poinformować POK o przyczynie swojego zgłoszenia, powołując się na komunikat wyświetlony na danym urządzeniu.
6. Poniższa tabela zawiera wykaz czynności, związanych z Kartą oraz wskazanie miejsc, w których można dokonać tych czynności:

| Lp. | Czynność związana z obsługą Karty:                                     | POK | POP  | Portal Klienta  | SADK                                | Punkty sprzedaży | Urzędy Gmin – moduł do pobierania opłat/doładowania Kart | Automat do poboru opłat za Parkowanie Parkomat | Pojazdy - Kasownik         | Infolinia ZTM  |
|-----|--|-----|------|---|-------------------------------------|------------------|--|--|----------------------------|--|
| 1.  | Wnioskowanie o Kartę spersonalizowaną                                  | X   | X    | X (z wyłączeniem MPA)   |                                     |                  |  |  |                            |  |
| 2.  | Wydawanie Karty niespersonalizowanej                                   | X   | X    |   | X                                   | X                |  |  |                            |  |
| 3.  | Wydawanie Karty spersonalizowanej ****                                 | X   | X    |   |                                     |                  |  |  |                            |  |
| 4.  | Nadawanie/zmiana Kodu PIN/Hasła Karty                                  | X   | X    | X (w MPA tylko zmiana)  | X (za wyjątkiem zmiany Hasła Karty) | X                |  |  |                            |  |
| 5.  | Wydawanie duplikatu Karty ****   | X   | X    |   |                                     |                  |  |  |                            |  |
| 6.  | Zasilanie PE na Karcie   | X   | X    | X (z wyłączeniem MPA)   | X                                   |                  |  |  |                            |  |
| 7.  | Sprawdzanie salda Pieniądza Elektronicznego na Karcie                  | X   | X    | X (MPA – tylko z systemem Android, z wyłączeniem Portalu Klienta) | X                                   | X                | X  | X (stan po transakcji)                         | X                          |  |
| 8.  | Sprawdzenie stanu Karty  | X   | X    | X   | X                                   | X                | X  |  | X                          |  |
| 9.  | Historia ostatnich transakcji  | X   | X    | X   | X                                   |                  |  |  |                            |  |
| 10. | Kodowanie Biletu okresowego na Karcie                                  | X   | X    | X   | X                                   | X                |  |  |                            |  |
| 11. | Kodowanie ulgi na Karcie spersonalizowanej                             | X   | X    |   | x*                                  |                  |  |  |                            |  |
| 12. | Zmiana danych osobowych Użytkownika Karty                              | X   | X    | X** (z wyłączeniem MPA)   |                                     |                  |  |  |                            |  |
| 13. | Aktualizacja danych zapisanych na Karcie                               | X   | X    | X (MPA – tylko z systemem Android, z wyłączeniem Portalu Klienta) | X                                   | X                | X  | X  | X (w terminie do 3 godzin) |  |
| 14. | Blokowanie Karty   | X   | X    | X   |                                     |                  |  |  |                            | X<br>Wyłączenie Karta spersonalizowaną – 24 godzinne Centrum Blokowania Kart |
| 15. | Odblokowywanie Karty   | X   | X    |   |                                     |                  |  |  |                            |  |
| 16. | Zastrzeżenie Karty   | X   | X    |   |                                     |                  |  |  |                            |  |
| 17. | Zwrot Karty  | X   | X    |   |                                     |                  |  |  |                            |  |
| 18. | Udostępnianie billingu zasileń PE i transakcji                         | X   | X    | X (z wyłączeniem MPA)   |                                     |                  |  |  |                            |  |
| 19. | Przyjmowanie reklamacji dotyczących Karty i PE                         | X   | X*** |   |                                     |                  |  |  |                            |  |
| 20. | Przyjmowanie reklamacji dotyczących uprawnień zapisanych na Karcie     |     | X    | X   |                                     |                  |  |  |                            | X  |
| 21. | Przyjmowanie reklamacji dotyczących wysyłki Kart na adres wnioskodawcy |     | X    | X   |                                     |                  |  |  |                            | X  |
| 22. | Opłaty lokalne i podatki   |     |      |   |                                     |                  | X  |  |                            |  |
| 23. | Opłata za postój   |     |      |   |                                     |                  |  | X  |                            |  |
| 24. | Opłata za przejazd   |     |      |   |                                     |                  |  |  | X                          |  |
| 25. | Zakodowanie Podpisu elektronicznego                                    |     |      |   |                                     |                  | X  |  |                            |  |

\* dotyczy wyłącznie ulgi 100% dla Uczniów od 7 do 16 roku życia.

\*\* za wyjątkiem zmiany miasta/gminy zamieszkania Użytkownika Karty oraz kodu pocztowego.

\*\*\* tylko reklamacje dotyczące Karty.

\*\*\*\* możliwe jest również wydanie Karty spersonalizowanej lub jej duplikatu w formie wysyłki na adres wnioskodawcy jako opcja płatna

## V. Karta jako nośnik Certyfikatu

§ 12



Możliwe jest wykorzystanie Karty jako Urządzenia do składania Podpisu Elektronicznego.

#### § 13

Na Karcie może zostać zapisany Certyfikat służący do weryfikacji Podpisu Elektronicznego Użytkownika Karty, pod warunkiem spełnienia przez ten Certyfikat wymagań technicznych określonych na Portalu Klienta.

#### § 14

Certyfikat może być wydany Użytkownikowi Karty na podstawie umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych zawartej pomiędzy Użytkownikiem Karty, a jednym z podmiotów świadczących usługi certyfikacyjne, znajdującym się na liście dostępnej na Portalu Klienta.

#### § 15

W celu zawarcia umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych Użytkownik Karty powinien zgłosić się do jednego z podmiotów świadczących usługi certyfikacyjne, wskazanych w § 14.

#### § 16

ZTM i Bank nie są stronami umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych i nie ponoszą odpowiedzialności wynikającej z umowy o świadczenie usług certyfikacyjnych.

### **VI. Blokada Karty, odblokowywanie i Zastrzeżenie Karty**

#### § 17

1. Ze względów technicznych System ŚKUP umożliwi dokonanie Blokadę Karty albo Zastrzeżenia Karty w Sieci Akceptacji ŚKUP w okresie do dwudziestu czterech godzin od momentu przyjęcia wniosku od Użytkownika Karty o Blokadę Karty albo Zastrzeżenie Karty.
2. W przypadku utraty, uszkodzenia, podejrzenia nieuprawnionego użycia lub pozyskania danych Karty (w tym Kodu PIN lub Hasła Karty) przez osobę nieuprawnioną, Użytkownik Karty jest zobowiązany do niezwłocznego złożenia wniosku o Blokadę Karty albo Zastrzeżenie Karty.
3. ZTM i Bank nie odpowiadają za szkody spowodowane wykorzystaniem Karty, w tym w zakresie funkcji płatniczej Karty, do momentu przyjęcia odpowiednio przez Bank albo ZTM wniosku o Blokadę Karty albo Zastrzeżenie Karty złożonego zgodnie z § 18 albo § 20 przez Użytkownika Karty.
4. Użytkownik Karty odpowiada za szkody spowodowane wykorzystaniem Karty, w tym w zakresie funkcji płatniczej Karty, w okresie dwudziestu czterech godzin od momentu przyjęcia przez Bank albo ZTM wniosku o Blokadę Karty albo Zastrzeżenie Karty zgodnie z § 18 albo § 20 złożonego przez Użytkownika Karty.
5. Po upływie okresu wskazanego w ust. 4 odpowiedzialność za szkody spowodowane wykorzystaniem Karty, w tym w zakresie funkcji płatniczej Karty, ponosi Bank.
6. Bank odpowiada za szkody spowodowane wykorzystaniem Karty, w tym w zakresie funkcji płatniczej Karty, od momentu Blokadę Karty lub Zastrzeżenia Karty w Sieci Akceptacji ŚKUP przez Bank na podstawie § 18 albo § 20 - bez złożenia wniosku o Blokadę Karty albo Zastrzeżenie Karty przez Użytkownika Karty.

#### § 18

1. Blokada Karty polega na odwracalnej – maksymalnie do upływu okresu ważności Karty, ale nie dłuższej niż 90 dni od dnia otrzymania przez Bank wniosku - dezaktywacji w Sieci Akceptacji ŚKUP wszystkich funkcji Karty wskazanych w § 8 ust. 1.
2. Blokady Karty dokonuje Bank w przypadkach wskazanych w Regulaminie „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A albo na podstawie wniosku Użytkownika Karty albo przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5, złożonego:
  - 1/ w POK albo w POP:
    - a/ w przypadku Karty niespersonalizowanej – po okazaniu Potwierdzenia Wydania Karty,
    - b/ w przypadku Karty spersonalizowanej - po weryfikacji tożsamości zgodnie z ust. 3,
  - 2/ a/ w przypadku Karty spersonalizowanej w 24 godzinnym Centrum Blokowania Kart, albo na Portalu Klienta (w tym z wykorzystaniem MPA) – na podstawie danych Karty,
  - b/ w przypadku Karty niespersonalizowanej na Portalu Klienta (w tym z wykorzystaniem MPA) – na podstawie danych Karty.

3. Przed przyjęciem wniosku o dokonanie Blokad Karty spersonalizowanej w POK oraz w POP weryfikowana jest:
  - 1/ tożsamość Użytkownika Karty lub jego przedstawiciela - na podstawie okazanego dokumentu pozwalającego stwierdzić tożsamość Użytkownika Karty (w tym: legitymacji szkolnej), lub jego przedstawiciela, oraz
  - 2/ podstawa ewentualnego stosunku przedstawicielstwa – na podstawie odpowiedniego dokumentu (np. dowód osobisty dziecka, paszport dziecka, legitymacja szkolna dziecka, akt urodzenia dziecka postanowienie sądu o ustanowieniu opieki albo Pełnomocnictwa).
4. W przypadku nieodblokowania Karty, po upływie 90 dni od dnia Zablokowania Karty, zablokowana Karta jest zastrzegana przez Bank bez konieczności zawiadamiania Użytkownika Karty.

#### § 19

1. Odblokowanie Karty jest możliwe w POK albo POP.
2. W celu odblokowania Karty, Użytkownik Karty albo przedstawiciel Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5, jest zobowiązany do złożenia w POK albo POP wniosku o odblokowanie Karty. Postanowienia § 18 ust. 2 pkt 1 oraz § 18 ust. 3 stosuje się odpowiednio.
3. Karta odblokowana zostaje niezwłocznie po przyjęciu wniosku o jej odblokowanie.

#### § 20

1. Zastrzeżenie Karty polega na nieodwracalnej dezaktywacji w Sieci Akceptacji ŚKUP wszystkich funkcji Karty wskazanych w § 8 ust. 1.
2. Bank dokonuje Zastrzeżenia Karty w przypadkach wskazanych w § 23 oraz § 24 na podstawie dokonanego w POK albo POP zgłoszenia Użytkownika Karty albo przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5, po dokonaniu identyfikacji Karty, w szczególności po podaniu numeru Karty.
3. Zastrzeżenie Karty dokonywane jest przez Bank – bez zgłoszenia Użytkownika Karty albo jego przedstawiciela - również w przypadku wskazanym w § 18 ust. 4.
4. O dokonanych Zastrzeżeniach Karty Bank nie jest zobowiązany zawiadomić Użytkownika Karty.

#### § 21

1. Zastrzeżenie Karty jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy o korzystanie z Karty.
2. W przypadku dokonania Zastrzeżenia Karty Użytkownikowi Karty przysługuje prawo zwrócenia się do Banku z żądaniem Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym umieszczonym na Karcie. Wykup Pieniądza Elektronicznego realizowany jest przez Bank zgodnie z § 15-17 Regulaminu „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A”.

### **VII. Wydawanie duplikatu Karty**

#### § 22

1. Wydanie duplikatu Karty jest możliwe w przypadku utraty lub uszkodzenia Karty.
2. Wydawanie duplikatu Karty następuje w POK albo POP na wniosek Użytkownika Karty albo przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5.
3. W przypadku wydania duplikatu Karty z przyczyn leżących po stronie Użytkownika Karty pobierana jest opłata za wydanie duplikatu Karty spersonalizowanej albo kaucja za wydanie duplikatu Karty niespersonalizowanej w wysokości wskazanej w załączniku nr 2 do Regulaminu. Opłata pobierana za wydanie duplikatu Karty spersonalizowanej należy Bankowi, a kaucja pobierana w przypadku wydania duplikatu Karty niespersonalizowanej wpływa na konto ZTM.
4. Użytkownik Karty w trakcie składania na Portalu Klienta wniosku o wydanie duplikatu Karty spersonalizowanej może zaznaczyć, iż duplikat Karty spersonalizowanej ma zostać przesłany listem poleconym na adres Użytkownika Karty podany we wniosku. Wybranie tej opcji skutkuje koniecznością dokonania przez Użytkownika Karty opłaty za wysyłkę duplikatu Karty spersonalizowanej.
5. W przypadku wyboru przez Użytkownika Karty opcji z dostawą duplikatu Karty spersonalizowanej na adres obligatoryjne jest podanie: pełnego adresu, inicjalnego Kodu PIN, Hasła Karty oraz adresu e-mail. Informacja o wysłaniu duplikatu Karty spersonalizowanej będzie przekazywana na podany przez Użytkownika Karty adres e-mail. Po odebraniu duplikatu Karty spersonalizowanej Użytkownik Karty potwierdza jego odbiór pierwszym poprawnym logowaniem na Portalu Klienta przy użyciu inicjalnego Hasła Karty.

6. W przypadku nieotrzymania duplikatu Karty spersonalizowanej w terminie 5 dni roboczych od daty otrzymania wiadomości e-mail o wysłaniu duplikatu Karty Użytkownik Karty powinien skontaktować się z Infolinią ZTM.
7. W przypadku, gdy Użytkownik Karty nie odbierze zamówionego na wskazany adres duplikatu Karty spersonalizowanej, pomimo dwukrotnego awizo od operatora pocztowego, duplikat Karty zostanie zwrócony przez operatora pocztowego do nadawcy: ZTM. Użytkownik Karty będzie miał możliwość odbioru duplikatu Karty przez okres 30 dni od daty zwrotu do ZTM nieodebranej przesyłki. Po tym czasie, duplikat Karty zostaje zablokowany, a Użytkownikowi Karty przysługuje prawo do Zastrzeżenia duplikatu Karty i zwrócenia się do Banku z żądaniem Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym umieszczonym na Karcie. Wykup Pieniądza Elektronicznego realizowany jest przez Bank zgodnie z § 15-17 Regulaminu „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A”. W przypadku braku złożenia przez Użytkownika Karty żądania Wykupu Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na Instrumencie Płatniczym umieszczonym na Karcie, po upływie 90 dni od dnia Zablokowania duplikatu Karty, zablokowany duplikat Karty jest zastrzegany przez Bank bez konieczności zawiadomienia Użytkownika Karty.
8. W przypadku wyboru przez Użytkownika Karty opcji z dostawą duplikatu Karty spersonalizowanej na adres, dotychczas używana Karta (duplikowana Karta) jest zastrzegana w momencie wysyłki duplikatu Karty.
9. Przy składaniu wniosku o wydanie duplikatu Karty niespersonalizowanej Użytkownik Karty zobowiązany jest przedstawić Kartę lub Potwierdzenie Wydania Karty.
10. Przy składaniu wniosku o wydanie duplikatu Karty spersonalizowanej weryfikowana jest tożsamość Użytkownika Karty albo przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5 - na podstawie dokumentu pozwalającego stwierdzić tożsamość. Postanowienia § 18 ust. 3 stosuje się odpowiednio.
11. W razie wydania duplikatu Karty Umowa o korzystanie z Karty przedłuża się do upływu terminu ważności duplikatu Karty.
12. W przypadku otrzymania duplikatu Karty konieczne jest dokonanie Aktywacji Karty.

#### **VIII. Przeniesienie uprawnień do usług publicznych zapisanych na Karcie**

##### § 23

1. W przypadku:
  - 1/ upływu okresu ważności Karty spersonalizowanej, o ile wniosek o wydanie nowej Karty spersonalizowanej zostanie złożony przed upływem okresu ważności dotychczasowej Karty spersonalizowanej, ale nie wcześniej niż na 95 dni przed upływem okresu ważności dotychczasowej Karty spersonalizowanej, albo
  - 2/ zmiany danych osobowych naniesionych na Karcie spersonalizowanej (imię, nazwisko, zdjęcie), albo
  - 3/ wydania duplikatu Karty
 na wniosek Użytkownika Karty albo przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5, złożony w POK albo POP na nową Kartę/ duplikat Karty mogą zostać przeniesione wszystkie uprawnienia do Usług publicznych, w tym Bilet okresowy, zapisane na dotychczas używanej Karcie. Kwestie wykupu Pieniądza Elektronicznego regulują § 15-17 Regulaminu „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.”.
2. Przed przyjęciem wniosku o dokonanie przeniesienia uprawnień z Karty niespersonalizowanej Użytkownik Karty powinien przedstawić Kartę lub Potwierdzenie Wydania Karty.
3. Przed przyjęciem wniosku o dokonanie przeniesienia uprawnień z Karty spersonalizowanej weryfikowana jest:
  - 1/ tożsamość Użytkownika Karty lub jego przedstawiciela - na podstawie okazanego dokumentu pozwalającego stwierdzić tożsamość Użytkownika Karty (w tym: legitymacji szkolnej), lub jego przedstawiciela oraz
  - 2/ podstawa ewentualnego stosunku przedstawicielstwa – na podstawie odpowiedniego dokumentu (np. dowód osobisty dziecka, paszport dziecka, legitymacja szkolna dziecka, akt urodzenia dziecka, postanowienia sądu o ustanowieniu opieki albo Pełnomocnictwa).
4. Przeniesienie danych na duplikat Karty następuje:
  - 1/ w przypadku odczytu duplikowanej Karty przeniesienie uprawnień (np. Bilet okresowy) oraz saldo PE następuje natychmiast,
  - 2/ w przypadku braku możliwości odczytu duplikowanej Karty (np. Karta ŚKUP została zgubiona, bądź jest uszkodzona) przeniesienie uprawnień (np. Bilet okresowy) następuje natychmiast, natomiast saldo PE jest przenoszone w terminie do 4 dni (do terminu tego nie wlicza się sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy). Przenoszenie danych w ten sposób następuje również w przypadku wysyłania duplikatu Karty na adres Użytkownika Karty podany podczas zamawiania duplikatu Karty na Portalu Klienta.

## IX. Rozwiązanie umowy o korzystanie z Karty

### § 24

1. Rozwiązanie Umowy o korzystanie z Karty następuje: z upływem okresu ważności Karty albo z chwilą zastrzeżenia Karty. Rozwiązanie umowy o wydanie Pieniądza Elektronicznego, zawartej na podstawie postanowień Regulaminu „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.” jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy o korzystanie z Karty.
2. Użytkownik Karty albo przedstawiciel Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5, może rozwiązać Umowę o korzystanie z Karty w każdym czasie poprzez zastrzeżenie Karty.

### § 25

1. Po rozwiązaniu Umowy o korzystanie z Karty, Użytkownik Karty albo przedstawiciel Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5, powinien zwrócić Kartę. Zwrotu Karty należy dokonać przedstawiając w POK albo POP wraz ze zwracaną Kartą:
  - 1/ niespersonalizowaną - Potwierdzenie Wydania Karty,
  - 2/ spersonalizowaną - dokument pozwalający stwierdzić tożsamość Użytkownika Karty albo jego przedstawiciela.
2. Przed przyjęciem wniosku o dokonanie zwrotu Karty spersonalizowanej weryfikowana jest tożsamość Użytkownika Karty albo jego przedstawiciela - na podstawie dokumentu pozwalającego stwierdzić tożsamość.
3. Zwrot Karty niespersonalizowanej jest warunkiem uzyskania zwrotu kaucji pieniężnej.
4. Dla Kart niespersonalizowanych, których termin ważności upływa w ciągu 95 dni lub upłynął nie jest wymagane przy zwrocie Karty Potwierdzenie Wydania Karty.

### § 26

Zwrot kaucji pieniężnej (o ile zwrot jest należny Użytkownikowi Karty) może być dokonany w formie:

- 1/ przelewu na Rachunek do zwrotów wskazany przez Użytkownika Karty, albo
- 2/ przekazu pocztowego na adres na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wskazany przez Użytkownika Karty.

### § 27

1. W przypadku wyboru przez Użytkownika Karty sposobu zwrotu środków wskazanego w § 26 pkt 1, Użytkownik Karty zobowiązany jest do wskazania numeru Rachunku do zwrotu.
2. W przypadku wyboru przez Użytkownika Karty sposobu zwrotu środków, o którym mowa w § 26 pkt 2, oraz wskazania przez niego adresu, pod który ma zostać doręczony przekaz pocztowy:
  - 1/ kwota kaucji zostanie pomniejszona o koszty przekazu pocztowego określone przez Poczta Polską Spółkę Akcyjną, zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem Poczty Polskiej Spółki Akcyjnej,
  - 2/ zostaną dokonane dwie próby doręczenia przekazu pocztowego na adres wskazany przez Użytkownika Karty.
3. W przypadku wyboru przez Użytkownika Karty, sposobu zwrotu środków wskazanego w § 26 pkt 2, gdy kwota kaucji pieniężnej nie pokrywa kosztów przekazu pocztowego określonych przez Poczta Polską Spółkę Akcyjną zwrot środków nie jest realizowany. W takim przypadku zwrot jest możliwy w sposób, o którym mowa w § 26 pkt 1, pod warunkiem wyboru przez Użytkownika Karty, przelewu na Rachunek do zwrotów, jako sposobu zwrotu środków.

### § 28

Użytkownikowi Karty, spełniającemu warunki zwrotu kaucji pieniężnej zwrot kaucji pieniężnej zostanie dokonany:

- 1/ w terminie od 6 do 30 dni od zgłoszenia, gdy Użytkownik Karty wskazał Rachunek do zwrotu,
- 2/ w terminie od 6 do 40 dni od zgłoszenia, gdy Użytkownik Karty wskazał adres do zwrotu środków w formie przekazu pocztowego.

### § 29

1. Jeżeli nie nastąpiło przeniesienie uprawnień do Usług publicznych zakodowanych na Karcie możliwy jest zwrot wartości niewykorzystanego Biletu okresowego z potrąceniem opłaty manipulacyjnej zgodnie z właściwą taryfą (cennikiem) wydanym przez usługodawcę.
2. Do zwrotu wartości Biletu okresowego nie jest konieczne dokonanie zwrotu Karty.
3. Do zwrotu wartości Biletu okresowego zakodowanego na Karcie stosuje się postanowienia § 26-28, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku Karty spersonalizowanej uprawnionym do wskazania sposobu zwrotu wartości Biletu okresowego zakodowanego na Karcie, oprócz Użytkownika Karty spersonalizowanej, jest również jego przedstawiciel, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5.
4. W przypadku Biletu okresowego ZTM zakupionego w Punktach Sprzedaży, w SADK, na Portalu Klienta (w tym z wykorzystaniem MPA) oraz w POK i w POP dyspozycję zwrotu wartości biletu składa się w POP lub POK. Zwrot wartości Biletu okresowego ZTM możliwy jest również w formie gotówkowej w POP w przypadku, gdy Bilet okresowy został zakupiony za gotówkę.

#### § 30

Postanowienia § 24 ust. 2 oraz § 25-29 nie mają zastosowania w przypadku rozwiązania Umowy o korzystanie z Karty na podstawie § 6 ust. 2. Za zwrot Użytkownikowi Karty kaucji pieniężnej oraz zwrot wartości Biletu okresowego zakodowanego na Karcie, w przypadku rozwiązania Umowy o korzystanie z Karty na podstawie § 6 ust. 2, odpowiada ZTM. ZTM może, przed dokonaniem zwrotu Użytkownikowi Karty kaucji pieniężnej oraz zwrotu wartości Biletu okresowego zakodowanego na Karcie, zawrzeć z Użytkownikiem Karty inną umowę o korzystanie z Karty, której będzie stroną.

#### **X. Przetwarzanie danych osobowych Użytkownika Karty spersonalizowanej. Zmiana danych osobowych.**

#### § 31

1. ZTM, jako administrator danych osobowych, w rozumieniu przepisów RODO oraz Ustawy O.D.O. informuje, że będzie przetwarzał wskazane poniżej dane osobowe Użytkownika Karty oraz przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej (w tym pełnomocnika Użytkownika Karty spersonalizowanej), w celu zawarcia Umowy o korzystanie z Karty (personalizacji Karty) i realizacji Umowy o korzystanie z Karty. Bank nie jest administratorem danych osobowych Użytkownika Karty oraz przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej (w tym pełnomocnika Użytkownika Karty spersonalizowanej), w zakresie zawarcia i realizacji Umowy o korzystanie z Karty. ZTM powierzył Bankowi przetwarzanie danych osobowych, o których mowa w niniejszym ustępie, w celu zawarcia i realizacji Umowy o korzystanie z Karty. Bank może powierzyć przetwarzanie danych podmiotom współpracującym z Bankiem na podstawie uprzedniej zgody ZTM. ZTM może powierzyć przetwarzanie danych podmiotom z nim współpracującym.
2. Dane osobowe Użytkownika Karty spersonalizowanej będą przetwarzane w następującym zakresie:
  - 1/ imię i nazwisko,
  - 2/ wizerunek (zdjęcie),
  - 3/ PESEL/ Identyfikator cudzoziemca (w przypadku Identyfikatora cudzoziemca stosuje się zasady opisane w ust 3),
  - 4/ data urodzenia,
  - 5/ ulica, nr domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość,
  - 6/ Rachunek do zwrotów,
  - 7/ numer telefonu,
  - 8/ adres e-mail.
3. W przypadku cudzoziemców nieposiadających PESEL przetwarzane będą dodatkowo następujące dane osobowe niezbędne do wygenerowania identyfikatora cudzoziemca:
  - 1/ typ dokumentu tożsamości,
  - 2/ nr dokumentu (np. nr paszportu),
  - 3/ obywatelstwo.
4. Dane osobowe Użytkownika Karty niespersonalizowanej będą przetwarzane w następującym zakresie (wyłącznie w przypadkach, o których mowa w § 25-29 oraz w § 32):
  - 1/ imię i nazwisko,
  - 2/ PESEL,
  - 3/ ulica, nr domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość,
  - 4/ Rachunek do zwrotów,
  - 5/ numer telefonu,
  - 6/ adres e-mail.

5. Dane osobowe Użytkownika Karty spersonalizowanej, który wyraża wolę zakodowania na karcie ulgi mu przysługującej na podstawie przedłożonych do wglądu dokumentów uprawniających do ulgi w przejazdach i wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych będą przetwarzane w zakresie:
  - 1/ nazwa ulgi,
  - 2/ typ przedstawionego dokumentu,
  - 3/ numer przedstawionego dokumentu,
  - 4/ nazwa organu wydającego dokument,
  - 5/ data wydania dokumentu,
  - 6/ data obowiązywania ulgi.Dane zapisywane są na Karcie spersonalizowanej zgodnie z § 8 ust. 1-2.
6. Dane osobowe Użytkownika Karty, który składa wniosek reklamacyjny będą przetwarzane również w zakresie:
  - 1/ adresu e-mail,
  - 2/ adresu korespondencyjnego,
  - 3/ lub innego adresu podanego w treści reklamacji, w zależności od formy korespondencji jaką wybrał Użytkownik Karty składający reklamację.
7. Dane osobowe przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej (w tym pełnomocnika Użytkownika Karty spersonalizowanej), będą przetwarzane w następującym zakresie:
  - 1/ imię i nazwisko,
  - 2/ rodzaj, seria i numer dokumentu tożsamości.
8. Zgodnie z przepisami RODO oraz Ustawy O.D.O. Użytkownikowi Karty oraz przedstawicielowi Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5, przysługuje prawo:
  - 1/ dostępu do danych,
  - 2/ sprostowania (poprawienia) danych,
  - 3/ usunięcia danych,
  - 4/ ograniczenia przetwarzania danych,
  - 5/ wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
  - 6/ przenoszenia danych.
9. W przypadku żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych nie jest możliwe korzystanie z Karty spersonalizowanej. Użytkownik Karty spersonalizowanej w tym wypadku zobowiązany jest do rozwiązania Umowy o korzystanie z Karty w POK zgodnie z zapisami Regulaminu. Jednocześnie informujemy, że Użytkownik może skorzystać z Karty niespersonalizowanej.
10. Wniosek o zmianę danych osobowych Użytkownik Karty spersonalizowanej składa w POK albo POP osobiście albo przez przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej wskazanego w § 5 ust. 1 pkt 3-5 albo składa na Portalu Klienta. Postanowienia § 18 ust. 3 stosuje się odpowiednio. Wniosek o zmianę danych osobowych przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej przedstawiciel Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5, składa w POK albo POP osobiście.
11. Wniosek o zmianę danych osobowych Użytkownik Karty niespersonalizowanej składa w POK albo POP.
12. Jeżeli wniosek o zmianę danych osobowych dotyczy danych osobowych naniesionych na Karcie spersonalizowanej (imię, nazwisko, zdjęcie), zmiana danych osobowych wymaga wydania nowej Karty w miejsce Karty dotychczasowej. W takim przypadku Umowa o korzystanie z Karty przedłuża się do upływu terminu ważności nowej Karty. Postanowienia § 5 oraz § 22 ust. 3 stosuje się odpowiednio.
13. Jeżeli wniosek o zmianę danych osobowych dotyczy danych osobowych innych niż wskazane w ust. 12, zmiana danych osobowych nie wymaga wydania nowej Karty i następuje niezwłocznie po złożeniu wniosku.
14. Dane Użytkownika Karty oraz przedstawiciela Użytkownika Karty spersonalizowanej nie są poddawane zautomatyzowanemu przetwarzaniu, w tym profilowaniu w rozumieniu RODO.
15. W sprawach dotyczących danych osobowych Użytkowników Karty ŚKUP należy zwracać się do inspektora ochrony danych powołanego przez ZTM na adres e-mail: [iod@metropoliaztm.pl](mailto:iod@metropoliaztm.pl).
16. ZTM przetwarza dane osobowe Użytkownika Karty przez okres niezbędny do wykonania Umowy, a następnie przez okres 5 lat liczonych od zakończenia roku kalendarzowego, w którym została rozwiązana Umowa o korzystanie z Karty.

## **XI. Przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji**

### § 32

1. Użytkownik Karty albo przedstawiciel Użytkownika Karty spersonalizowanej, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 3-5, może złożyć w POK albo POP reklamację dotyczącą Karty (w szczególności reklamacje związane

- z uszkodzeniem fizycznym Karty, brakiem możliwości odczytu Karty bądź nieprawidłowymi danymi nadrukowanymi na Karcie) – na formularzu dostępnym w POK albo POP.
2. Użytkownik Karty może złożyć reklamację dotyczącą uprawnień zapisanych na Karcie (w szczególności reklamacje związane z zakupem Biletu okresowego, brakiem zakodowania Biletu okresowego, nieotrzymania środków za zwrot Biletu okresowego) oraz dotyczącą dostawy Karty na adres wskazany podczas zamawiania Karty na Portalu Klienta:
    - 1/ w POP na formularzu dostępnym w POP,
    - 2/ w formie elektronicznej na Portalu Klienta (w tym z wykorzystaniem MPA),
    - 3/ pisemnie na adres biura ZTM: ul. Barbary 21a, 40-053 Katowice,
    - 4/ e-mailem na adres [kancelaria@metropoliaztm.pl](mailto:kancelaria@metropoliaztm.pl),
    - 5/ telefonicznie na Infolinii ZTM.
  3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
    - 1/ oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres zamieszkania i/lub adres e-mail), opcjonalnie: nr telefonu,
    - 2/ numer Karty ŚKUP, numer rachunku bankowego Użytkownika Karty, opcjonalnie: PESEL
    - 3/ opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji wraz z dokumentami potwierdzającymi wniesienie opłaty za uprawnienie do usługi lub zakodowanie uprawnienia do usługi na Karcie oraz formę i sposób zaspokojenia ewentualnego roszczenia.
  4. Nie podlegają rozpatrzeniu zgłoszenia, które nie zawierają danych wymienionych w ust. 3 powyżej, z zastrzeżeniem ust. 5.
  5. Jeżeli wniesiona reklamacja, o której mowa w ust. 2 nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 3, to ZTM wzywa reklamującego aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnionej reklamacji.
  6. Do złożenia w POK albo POP reklamacji dotyczącej Karty albo w POP reklamacji dotyczącej uprawnień zapisanych na Karcie oraz dostawy Karty na adres wskazany podczas zamawiania Karty na Portalu Klienta konieczne jest:
    - 1/ w przypadku Karty niespersonalizowanej – okazanie Potwierdzenia Wydania Karty lub Karty,
    - 2/ w przypadku Karty spersonalizowanej – przeprowadzenie weryfikacji tożsamości zgodnie z § 18 ust. 3.
  7. Do złożenia reklamacji dotyczącej Karty konieczne jest przedstawienie tej Karty.
  8. Reklamacje w POK lub POP powinny być składane w formie pisemnej.
  9. Reklamacje dotyczące uprawnień zapisanych na Karcie można składać do 24 miesięcy od zdarzenia, którego dotyczy reklamacja.
  10. Reklamacje związane z Usługą publiczną transportową składane są w ZTM i rozpatrywane są przez ZTM zgodnie z Regulaminem przewozu.
  11. Bank rozpatruje reklamacje dotyczące Karty, natomiast ZTM rozpatruje reklamacje dotyczące uprawnień zapisanych na Karcie oraz dostawy Karty na adres wskazany podczas zamawiania Karty na Portalu Klienta, niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji. Na Portalu Klienta dostępna jest informacja o statusie rozpatrzenia reklamacji.
  12. Pisemna informacja o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego dostępna jest odpowiednio w POK albo POP (reklamacje dotyczące Karty) albo w POP lub w wersji elektronicznej na Portalu Klienta lub jest przesyłana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail, jeżeli został podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub listownie (reklamacje dotyczące uprawnień zapisanych na Karcie oraz dostawy Karty na adres wskazany podczas zamawiania Karty na Portalu Klienta).
  13. Pisemna informacja o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w ust. 2, powinna zawierać:
    - 1/ informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
    - 2/ uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej w przypadku nieuznania reklamacji (w całości lub w części),
    - 3/ w przypadku przyznania odszkodowania - uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
    - 4/ w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
    - 5/ pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
    - 6/ podpis osoby upoważnionej przez ZTM.
  14. ZTM, z zastrzeżeniem przypadku reklamacji związanych z Usługą publiczną transportową nie przyjmuje i nie rozpatruje reklamacji związanych ze świadczeniem poszczególnych usług publicznych. Zasady przyjmowania i rozpatrywania tych reklamacji określają właściwe regulaminy (ogólne warunki świadczenia usług) wydawane przez poszczególnych usługodawców, zgodnie z § 10 ust. 2.

15. Bank nie przyjmuje i nie rozpatruje reklamacji związanych ze świadczeniem poszczególnych Usług publicznych. Zasady przyjmowania i rozpatrywania tych reklamacji określają właściwe regulaminy (ogólne warunki świadczenia usług) wydawane przez poszczególnych usługodawców.
16. Nieudzielenie przez ZTM odpowiedzi na reklamację, o których mowa w ust. 2, w terminie, o którym mowa w ust. 10, skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
17. W przypadku uznania reklamacji, należne Użytkownikowi Karty środki pieniężne zostaną przekazane Użytkownikowi Karty maksymalnie w terminie do 14 dni od dnia uznania reklamacji.
18. W przypadku złożenia odwołania przez Użytkownika Karty w zakresie wskazanym w ust. 2, od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, ZTM w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

## **XII. Postanowienia końcowe**

### § 33

„Wzór pełnomocnictwa do wykonywania czynności związanych z obsługą Karty spersonalizowanej”, „Wykaz opłat i kaucji związanych z wydawaniem i używaniem Śląskiej Karty Usług Publicznych” oraz „Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych” stanowią odpowiednio załączniki nr 1, nr 2, albo nr 3 do Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych” i są jego integralną częścią.

### § 34

1. Bank oraz ZTM mogą dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
  - 1/ wprowadzenie nowych lub zmianę istniejących powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących usług świadczonych na podstawie Regulaminu,
  - 2/ zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji organów władz publicznych, dotyczących usług świadczonych na podstawie Regulaminu,
  - 3/ zmiany warunków rynkowych związane z postępowaniem technicznym, technologicznym i informatycznym, dotyczących usług świadczonych na podstawie Regulaminu,
  - 4/ potrzebę dostosowania Karty do zmian wprowadzanych w systemie informatycznym, w którym odbywa się obsługa Karty, w szczególności w Systemie ŚKUP,
  - 5/ zmiany w zakresie funkcjonalności Karty, wpływające na postanowienia Regulaminu,
  - 6/ zmiany w zakresie funkcjonowania urządzenia do składania podpisu elektronicznego, wpływające na postanowienia Regulaminu.
2. W przypadku zaistnienia określonej w ust. 1 ważnej przyczyny, co skutkować będzie koniecznością dokonania zmian Regulaminu, Bank oraz ZTM poinformują Użytkownika Karty, umieszczając odpowiednią informację o zmianach Regulaminu i ich przyczynach na Portalu Klienta, w SADK oraz w POK i w POP wraz z datą publikacji tych zmian oraz datą wejścia w życie zmian.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w dacie wejścia w życie zmian, określonej zgodnie z ust. 2.
4. Jeżeli Użytkownik Karty nie akceptuje wprowadzonych zmian, może rozwiązać Umowę o korzystanie z Karty poprzez zastrzeżenie Karty.

### § 35

1. Bank odpowiada wobec Użytkownika Karty za obsługę prowadzoną na podstawie Regulaminu w POK oraz w 24-godzinnym Centrum Blokowania Kart - w zakresie Umowy o korzystanie z Karty i zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. ZTM odpowiada wobec Użytkownika Karty za obsługę prowadzoną na podstawie Regulaminu w POP, SADK, na Portalu Klienta, w Punktach Sprzedaży, w Kasownikach i w Infolinii ZTM - w zakresie Umowy o korzystanie z Karty i zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

### § 36

W relacjach Banku i ZTM z Użytkownikiem Karty Bank i ZTM stosują język polski.

### § 37



1. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają prawa Użytkownika Karty do dochodzenia roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Użytkownikowi Karty przysługuje możliwość zwrócenia się o pomoc do Organizacji konsumenckich (Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta).
3. Wszelkie spory wynikające z wykonywania Umowy w zakresie Regulaminu, nierozwiązane na mocy porozumienia pomiędzy Stronami Umowy, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy wedle ustawy.
4. Bank informuje, że podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

#### § 38

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie i Umowie o korzystanie z Karty stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy polskiego prawa, w tym w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.

---

Załącznik nr 1 do Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych” – Przykładowy wzór pełnomocnictwa do wykonywania czynności związanych z obsługą Karty spersonalizowanej:

.....  
Imię i nazwisko Użytkownika Karty (miejsowość, data)

.....  
(adres)

.....  
(PESEL)

**Pełnomocnictwo rodzajowe do wykonywania czynności związanych z obsługą spersonalizowanej „Śląskiej Karty Usług Publicznych”**

Oświadczam, że do wykonywania czynności związanych z obsługą spersonalizowanej „**Śląskiej Karty Usług Publicznych**” takich jak: złożenia wniosku o wydanie lub odbiór Karty, zablokowanie Karty, odblokowanie Karty, zastrzeżenie Karty, wydanie duplikatu Karty, przeniesienie uprawnień do Usług publicznych zapisanych na Karcie, dokonanie zwrotu Biletu okresowego w POP lub POK, dokonanie zwrotu Karty, dokonanie zmiany danych osobowych Użytkownika Karty spersonalizowanej albo złożenia reklamacji dotyczącej Karty i odbioru informacji o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego dotyczącego Karty

ustanawiam pełnomocnika

w osobie Pani/Pana ....., legitymującego się dokumentem tożsamości ..... (wpisać rodzaj dokumentu tożsamości np. dowód osobisty) ..... (wpisać serię i numer dokumentu tożsamości)

Pełnomocnictwo może zostać w każdym czasie odwołane przez Użytkownika Karty.

..... (podpis pełnomocnika) .....

..... (podpis Użytkownika Karty udzielającego pełnomocnictwa)

Załącznik nr 2 do Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych” – opłaty i kaucje związane z wydawaniem i użytkowaniem Śląskiej Karty Usług Publicznych:

| <b>Czynność związana z obsługą Karty:</b>   | <b>Kaucja/opłata:</b>  |
|---|--|
| Wydanie Karty niespersonalizowanej  | Kaucja w wysokości - 5 złotych   |
| Wydanie Karty spersonalizowanej   | Bez opłat  |
| Przesłanie Karty spersonalizowanej albo duplikatu Karty spersonalizowanej na adres wskazany podczas zamawiania Karty spersonalizowanej albo duplikatu Karty spersonalizowanej za pomocą Portalu Klienta | 10 złotych   |
| Zamówienie Karty spersonalizowanej za pomocą Portalu Klienta  | Zgodnie z § 5 ust. 6 Regulaminu „Śląska Karta Usług Publicznych” – 20 złotych                            |
| Wydanie duplikatu Karty spersonalizowanej w związku z utratą albo uszkodzeniem Karty albo zmianą danych osobowych nadrukowanych na Karcie Użytkownika Karty   | Opłata w wysokości - 20 złotych  |
| Wydanie duplikatu Karty niespersonalizowanej w związku z utratą albo uszkodzeniem Karty   | Kaucja w wysokości - 20 złotych  |
| Nadanie/zmiana Kodu PIN/Hasła Karty   | Bez opłat  |
| Kodowanie Biletu okresowego na Karcie   | Bez opłat  |
| Kodowanie ulgi na Karcie spersonalizowanej  | Bez opłat  |
| Blokowanie Karty  | Bez opłat  |
| Odblokowywanie Karty  | Bez opłat  |
| Zastrzeżenie Karty  | Bez opłat  |
| Zasilenie Pieniędżem Elektronicznym Instrumentu Płatniczego na Karcie   | Bez opłat  |
| Sprawdzenie salda Pieniędża Elektronicznego na Instrumencie Płatniczym oraz historii ostatnich min 5 Zasileń Instrumentu Płatniczego i Transakcji   | Bez opłat  |
| Zwrot kaucji, zwrot wartości Biletu okresowego zakodowanego na Karcie lub Wykup Pieniędża Elektronicznego – przelewem bankowym  | Bez opłat  |
| Zwrot kaucji, zwrot wartości Biletu okresowego zakodowanego na Karcie lub Wykup Pieniędża Elektronicznego – przekazem pocztowym   | Koszty przekazu pocztowego - zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem Poczty Polskiej Spółki Akcyjnej |
| Zwrot wartości niewykorzystanego Biletu okresowego zakodowanego na Karcie bez zwrotu Karty  | Zgodnie z „Taryfą przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej ZTM”                                    |
| Udostępnienie billingu Zasileń Instrumentu Płatniczego Pieniędżem Elektronicznym i Transakcji   | Bez opłat  |

Załącznik nr 3 do Regulaminu „Śląskiej Karty Usług Publicznych” – Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych

### **Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych**

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych o stanie zdrowia<sup>1)</sup> w związku z zakodowaniem prawa do ulgi w przejazdach na spersonalizowanej Śląskiej Karcie Usług Publicznych, zgodnie z zapisami 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 oraz Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 1000).

#### **Informacja**

W związku z realizacją procesu zakodowania ulgi na karcie spersonalizowanej w systemie Śląskiej Karty Usług Publicznych przetwarzane będą dane o: nazwie ulgi, typie przedstawionego dokumentu, numerze przedstawionego dokumentu, nazwie organu wydającego dokument, dacie wydania dokumentu oraz dacie obowiązywania ulgi w przejazdach. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych są zawarte w Regulaminie „Śląskiej Karty Usług Publicznych” powszechnie dostępnym w punktach POK i POP oraz na Portalu Klienta i punktach sprzedaży. Dane mogą zawierać informację o stanie zdrowia ze względu na rodzaj przedstawionego dokumentu. W przypadku działania poprzez Pełnomocnika Użytkownika Karty ŚKUP konieczne jest przedstawienie dokumentu udzielenia pełnomocnictwa.

.....  
Nr Karty ŚKUP

.....  
Data i czytelny podpis Użytkownika Karty<sup>2)</sup>

1) skreślić w przypadku osób nie przekazujących informacji o stanie zdrowia

2) w przypadku pełnomocnictwa podpis składa Pełnomocnik Użytkownika Karty ŚKUP