

**Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną na Portalu Klienta  
oraz w Mobilnej Aplikacji Pasażera (MPA) – „Mobilny ŚKUP”**

**§1  
Definicje pojęć**

Poniższe określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **GZM** – Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia, z siedzibą w Katowicach (kod pocztowy: 40-053) przy ulicy Barbary 21A posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 634-290-18-73, REGON 367882926, w imieniu której działa Zarząd Transportu Metropolitalnego.
2. **ZTM** – Zarząd Transportu Metropolitalnego – jednostka budżetowa Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii, z siedzibą w Katowicach (kod pocztowy: 40-053) przy ulicy Barbary 21A, posiadający 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).
3. **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.
4. **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.
5. **Cookies** – (tzw. „ciasteczka”) – dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
6. **Karta** – Śląska Karta Usług Publicznych mogąca 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.
7. **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 oraz do MPA - Mobilnej Aplikacji Pasażera – „Mobilny ŚKUP”.
8. **Identyfikator Użytkownika karty** – ciąg znaków jednoznacznie identyfikujący Użytkownika karty - numer karty lub alias - jeżeli takowy Użytkownik karty zdefiniował.
9. **Infolinia ZTM** – czynna od 6.00 do 22.00 pod numerami telefonów: 800 16 30 30, 32 74 38 446, 42 291 04 05, pod którymi można otrzymać informację dotyczącą

działalności przewozowej prowadzonej przez ZTM, szczegółów działania i funkcjonalności karty ŚKUP, złożyć reklamację dotyczącą uprawnień zapisanych na karcie (w szczególności reklamacje związane z zakupem biletu okresowego, brakiem jego zakodowania, nieotrzymania środków za zwrot biletu okresowego) oraz uzyskać dostęp do 24-godzinnego Centrum Blokowania Kart.

10. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz.U. z 2020r. poz. 1740 z późniejszymi zmianami).
11. **Konto grupujące** – konto na Portalu Klienta, do którego może być podłączonych kilka kart ŚKUP.
12. **MPA - Mobilna Aplikacja Pasażera – „Mobilny ŚKUP”** – aplikacja na Urządzenie mobilne umożliwiająca Użytkownikowi karty korzystanie z funkcjonalności Portalu Klienta oraz podróży na podstawie Biletów okresowych zakupionych w aplikacji z wygenerowanym Kodem QR i funkcjonalności „kup i jedź”.
13. **Portal Klienta** – serwis internetowy prowadzony przez ZTM na stronie [www.kartaskup.pl](http://www.kartaskup.pl), umożliwiający Użytkownikowi karty zdalny dostęp do funkcji karty, w ramach którego ZTM świadczy usługi drogą elektroniczną. Użytkownik loguje się do zindywidualizowanej części Portalu Klienta za pomocą numeru Karty ŚKUP lub wybranego przez siebie aliasu oraz poprzez podanie hasła wybranego w momencie wydawania karty.
14. **eCard** – spółka eCard S.A. Agent rozliczeniowy, zajmujący się realizacją płatności szybkich przelewów w procesie dokonywania płatności na Portalu Klienta.
15. **PE (Pieniądz Elektroniczny)** – wartość pieniężna przechowywana na instrumencie płatniczym umieszczonym na Karcie ŚKUP. PE jest wydawany przez mBank S.A. Zasady wydawania, używania i rozliczania PE reguluje Regulamin *Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.* dostępny między innymi w POK, POP, na Portalu Klienta oraz w MPA.
16. **Regulamin** – niniejszy *Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną na Portalu Klienta oraz w Mobilnej Aplikacji Pasażera (MPA)– „Mobilny ŚKUP”*
17. **Regulamin ŚKUP** – *Regulamin Śląskiej Karty Usług Publicznych* dostępny na Portalu Klienta, w Stacjonarnych Automatach Doładowania Kart a także w formie papierowej w POK i POP oraz w punktach sprzedaży.
18. **POK** – Punkt Obsługi Klienta prowadzony przez Bank, w którym Użytkownik karty może dokonać czynności związanych z jej obsługą; lista POK jest powszechnie dostępna w formie elektronicznej na Portalu Klienta.
19. **POP** – Punkt Obsługi Pasażera prowadzony przez ZTM, w którym Użytkownik karty może dokonać czynności związanych z jej obsługą; lista POP jest powszechnie dostępna w formie elektronicznej na Portalu Klienta.
20. **Punkt sprzedaży** – punkt wchodzący w skład Sieci Akceptacji ŚKUP, prowadzony przez przedsiębiorcę, gminę lub gminną jednostkę organizacyjną, w którym możliwe jest dokonanie na Karcie ŚKUP zapisu uprawnień do usług publicznych, w tym biletu okresowego.
21. **RODO** – Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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.

22. **SADK – Stacjonarny Automat Doładowania Kart** – jedno z rodzajów urządzeń służących do obsługi karty, zainstalowane w miejscu wchodzącym w skład Sieci Akceptacji ŚKUP.
23. **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.
24. **Szkodliwe oprogramowanie** – oprogramowanie, którego celem jest uzyskanie nieuprawnionego dostępu do systemu informatycznego lub oprogramowanie działające na szkodę Użytkownika lub serwisu (np. wirusy, robaki, konie trojańskie itp.).
25. **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.
26. **Usługi** – usługi świadczone przez ZTM lub Bank drogą elektroniczną, szczegółowo opisane w § 5 niniejszego Regulaminu.
27. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2020 poz. 344).
28. **Użytkownik karty** – osoba fizyczna (w tym nieposiadająca zdolności do czynności prawnych albo posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych), która jest stroną Umowy o korzystanie z karty.
29. **Użytkownik portalu** – osoba, która w jakikolwiek sposób korzysta z Portalu Klienta. Użytkownik Portalu jest jednocześnie Użytkownikiem karty.
30. **Użytkownik MPA** - osoba korzystająca z MPA na Urządzeniu mobilnym w wersji z systemem Android lub iOS.
31. **Dane osobowe** – dane oznaczające wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej w rozumieniu art. 4 pkt 1 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej „RODO”.

## §2

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy *Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną na Portalu Klienta oraz w Mobilnej Aplikacji Pasażera (MPA) - „Mobilny ŚKUP”* zwany dalej Regulaminem, wydany na podstawie ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2020, poz. 344), określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną na Portalu Klienta, stosownie do art. 384 Kodeksu Cywilnego.
2. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej [www.kartaskup.pl](http://www.kartaskup.pl) w formie, która umożliwi jego uzyskanie

- (pobranie), utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie. Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z usług.
3. Rozpoczęcie korzystania z usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu.
  4. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili podjęcia czynności, wskazanych powyżej.
  5. 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”.
  6. 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.
  7. Regulamin „Śląskiej Karty Usług Publicznych” określa zasady wydawania i używania Karty ŚKUP. Regulamin jest powszechnie dostępny w formie elektronicznej na Portalu Klienta, w Stacjonarnych Automatach Doładowania Kart a także w formie papierowej w Punktach Obsługi Klienta i Punktach Obsługi Pasażera oraz w punktach sprzedaży.
  8. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.

### **§3**

#### **Przedmiot regulacji**

1. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez ZTM za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem: [www.kartaskup.pl](http://www.kartaskup.pl) oraz w MPA, jak również warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych ustaw, w szczególności Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do ZTM treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia bądź uszkodzenia systemów teleinformatycznych. W przypadku przesłania takich treści, ZTM ma prawo wystąpić na drogę prawną z roszczeniem odszkodowawczym, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego.

### **§4**

#### **Warunki techniczne świadczenia usług, wymagania techniczne dla Portalu Klienta i MPA**

1. Rekomendowane przeglądarki internetowe do poprawnej obsługi Portalu Klienta to: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome.
2. Świadczenie Usług na Portalu Klienta odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.
3. Wyłączenie obsługi Cookies zazwyczaj nie blokuje możliwości korzystania z usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z serwisem.
4. Wymagania niezbędne do korzystania z Portalu Klienta:
  - a) Użytkownik portalu powinien dysponować:
    - Kartą lub kontem grupującym na Portalu Klienta,

- dostępem do Internetu,
  - kontem poczty elektronicznej,
- b) minimalne rekomendowane wymagania sprzętowe stacji roboczej:
- CPU: 1GHz, RAM: 2 GB,
  - rozdzielczość monitora: 1024x768,
  - LAN 512 Kbit:
  - z zainstalowanym na komputerze
    - rekomendowanym systemem operacyjnym z rodziny Windows,
    - oprogramowaniem przeglądarki internetowej z włączoną obsługą JavaScript i plików cookie. Rekomenduje się najnowsze wersje przeglądarek Internet Explorer, Mozilla Firefox lub Google Chrome. Większość przeglądarek zainstalowanych zgodnie ze standardowymi ustawieniami nie wymaga dodatkowej konfiguracji.
5. Minimalna wersja systemu Android dla zapewnienia prawidłowej obsługi MPA to Android 5.0, rekomendowana wersja minimalna systemu to 9.0.
6. Minimalna wersja systemu iOS dla zapewnienia prawidłowej obsługi MPA to wersja 11, rekomendowana - najnowsza wersja systemu.

## **§5**

### **Rodzaje i Zakres Usług na Portalu Klienta**

1. ZTM drogą elektroniczną świadczy na Portalu Klienta następujące usługi:
  - a) składanie i przyjmowanie wniosków o wydanie Karty spersonalizowanej,
  - b) zmiana PIN/Hasła,
  - c) nadawanie PIN/Hasła w przypadku wyboru dostawy karty listem poleconym na wskazany adres korespondencyjny,
  - d) zakup uprawnienia do korzystania z usług publicznych, w tym usług publicznych transportowych – bilet komunikacji publicznej,
  - e) zmiana niektórych danych osobowych Użytkownika karty,
  - f) blokowanie karty,
  - g) składanie reklamacji zgodnie z postanowieniami § 12,
  - h) historia operacji, biling płatności, historia zużytych biletów, historia użycia karty płatniczej,
  - i) utworzenie i obsługa konta grupującego,
  - j) wnioski o fakturę,
  - k) usługi informacyjne dla pasażerów i użytkowników karty.
2. Bank umożliwia zasilenie PE na Portalu Klienta, zgodnie z zapisami Regulaminu *Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A.* Regulamin ten jest powszechnie dostępny w formie elektronicznej na Portalu Klienta i w MPA, w Stacjonarnych Automatach Doładowania Kart oraz w formie papierowej w POK i POP.

## **§6**

### **Rodzaje i Zakres Usług w aplikacji „Mobilny ŚKUP”**

1. W aplikacji „Mobilny ŚKUP” świadczone są następujące usługi:
  - a) zmiana PIN/Hasła,
  - b) zakup uprawnienia do korzystania z usług publicznych, w tym usług publicznych transportowych – bilet komunikacji publicznej (dla biletu, dla którego nie jest konieczna aktywacja w Kasowniku – tj. bilety z nadaną datą aktywacji, umożliwia wygenerowanie kodu QR),
  - c) blokowanie karty,

- d) składanie reklamacji zgodnie z postanowieniami § 12,
- e) zgłaszanie awarii,
- f) usługi informacyjne dla pasażerów i użytkowników karty (komunikaty, rozkłady jazdy, samouczek),
- g) historia operacji,
- h) wysyłanie i odbieranie wiadomości (w tym wnioski o fakturę),
- i) obsługa kart konta grupującego,
- j) dodatkowe zabezpieczenie aplikacji (PIN, wzór, odcisk palca),
- k) aktualizacja karty ŚKUP poprzez czytnik NFC w Urządzeniu mobilnym (tylko dla urządzeń z systemem Android).

## **§7**

### **Zakup usług na Portalu Klienta**

1. Na Portalu Klienta (w tym z wykorzystaniem MPA) Użytkownik może dokonać zakupu uprawnień do korzystania z usług publicznych poszczególnych usługodawców (biletów).
2. Poszczególni usługodawcy definiują rodzaje usług i ich ceny w swoich taryfach.
3. Zakupu uprawnień do usług można dokonać za pomocą szybkiego przelewu lub płatności BLIK.
4. Usługa płatności szybkim przelewem jest wykonywana z banku krajowego dostarczającego usługę tego typu, płatność wykonywana jest za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych eCard S.A. Dokonując płatności, Użytkownik winien posiadać konto w banku obsługującym usługę szybkiego przelewu za pośrednictwem dostawcy usług płatności elektronicznych przelewów eCard S.A. oraz posiadać środki wystarczające na zakup wybranych uprawnień.
5. 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. 6 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 niej zostaną zaktualizowane do 3 godzin.
6. 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. 5.
7. Lista lokalizacji elementów Sieci Akceptacji ŚKUP jest umieszczona na Portalu Klienta.

## **§8**

### **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych, w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, dla usług wymienionych w § 5 ust. 1 jest ZTM.
2. Z inspektorem ochrony danych można skontaktować się pod adresem [iod@metropoliaztm.pl](mailto:iod@metropoliaztm.pl) lub pocztą tradycyjną na adres ZTM.
3. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji Usług udostępnianych przez Portal Klienta/MPA oraz w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z umową.
4. Podstawą przetwarzania danych osobowych jest zawarta z użytkownikiem umowa na świadczenie usług drogą elektroniczną dotyczącą korzystania z Portalu Klienta/MPA (art. 6 ust.1 lit. b RODO) oraz prawnie uzasadniony interes jakim jest

- obrona lub dochodzenie roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) lub udzielona zgoda na pozyskanie danych lokalizacyjnych w przypadku korzystania z funkcjonalności zgłoszenia awarii oraz funkcjonalności „Kup i jedź”.
5. Dane osobowe znajdujące się na profilu użytkownika mogą być ujawniane:
    - a) podmiotom, którym ZTM zleci usługi związane z przetwarzaniem danych, w szczególności podmiotom świadczącym usługi informatyczne na rzecz ZTM niezbędne do działania Portalu Klienta, MPA lub w zakresie korespondencji elektronicznej,
    - b) osobom upoważnionym, w szczególności pracownikom ZTM,
    - c) właścicielowi konta grupującego do którego karta zostanie przyłączona,
    - d) podmiotom realizującym płatności,
    - e) operatorowi pocztowemu lub kurierowi w zakresie korespondencji papierowej.
  6. Podanie danych jest wymogiem umownym. Konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości korzystania z usług wymienionych w §5 dla zindywidualizowanej części Portalu Klienta lub z MPA dla usług wymienionych w §6 w kontekście zalogowanego użytkownika lub możliwości zgłoszenia awarii przez MPA w kontekście niezalogowanego użytkownika.
  7. Przetwarzanie danych dotyczących lokalizacji:

Za zgodą użytkownika na udostępnienie lokalizacji dla funkcjonalności „Kup i jedź” oraz „Zgłoś awarię”, informacje o lokalizacji zostaną wykorzystane/przetwarzane w celu podpowiedzi użytkownikowi najbliższych przystanków i linii komunikacyjnych lub określenia miejsca awarii. Konsekwencją braku zgody na podanie tych danych jest brak możliwości skorzystania z opisanego ułatwienia jednocześnie umożliwiając skorzystanie z podstawowych funkcji.
  8. Użytkownik lub jego prawny opiekun ma prawo:
    - a) dostępu do danych (wglądu, zapoznania się z nimi),
    - b) żądania sprostowania (ich poprawiania/ aktualizowania),
    - c) żądania usunięcia,
    - d) wycofania zgody w przypadku, w którym została wyrażona (zgłoszenie awarii lub funkcjonalność „Kup i jedź”) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
    - e) żądania ograniczenia przetwarzania (np. ograniczenia tylko do przechowywania),
    - f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania w zakresie obrony lub dochodzenia roszczeń,
    - g) wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
  9. Dane osobowe będą przechowywane przez min. 5 lat od rozwiązania umowy lub na czas ustalenia, dochodzenia albo obrony roszczeń lub do wyrażenia skutecznego sprzeciwu.
  10. Dane lokalizacyjne podane w zakresie funkcjonalności „Kup i jedź” będą pozyskane i przetworzone na czas realizacji wywołania żądania i nie będą przechowywane.
  11. Dane lokalizacyjne podane w zgłoszeniu awarii będą przechowywane do czasu wycofania zgody lub rozpatrzenia zgłoszenia awarii.

## **§9**

### **Zasady bezpieczeństwa**

1. ZTM oświadcza, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet korzystanie z usług może wiązać się z ryzykiem (np. przejęciem czy wykorzystaniem jego danych), które Użytkownik Portalu Klienta (w tym MPA) akceptuje godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych.
2. Karta ŚKUP wydawana w trybie szybkim w POK/POP posiada predefiniowane hasło, składające się z ostatnich 6 cyfr numeru Pesel Użytkownika karty. Po dokonaniu odbioru karty ŚKUP w POK/POP Użytkownik karty jest zobowiązany do zmiany predefiniowanego hasła na hasło znane wyłącznie Użytkownikowi. W przypadku

zamówienia spersonalizowanej Karty ŚKUP z dostawą na wskazany adres korespondencyjny, hasło jest nadawane w momencie dokonania zamówienia karty na Portalu Klienta.

3. Zmiana hasła do Portalu Klienta/MPA dokonywana jest zgodnie z postanowieniami § 7 ust. 5 Regulaminu ŚKUP, z zastrzeżeniem zmiany (resetowania) hasła do konta opisanej w § 9 ust. 4 oraz hasła do konta grupującego opisanej w § 11 ust. 5.
4. W przypadku konieczności odzyskania hasła na Portalu Klienta, należy na zakładce „Zaloguj” kliknąć w link „Zapomniałem hasła do konta” i po wprowadzeniu danych zresetować hasło - na podany adres wysłany zostanie link, który pozwoli na zresetowanie hasła. Funkcja resetowania hasła działa tylko i wyłącznie wtedy, kiedy Użytkownik karty wprowadził uprzednio adres e-mail na Portalu Klienta. W przypadku gdy Użytkownik nie zdefiniował adresu e-mail dla swojego konta na Portalu Klienta, zresetowania hasła można dokonać jedynie w punkcie stacjonarnym POK lub POP.



## **§10**

### **Obowiązki użytkownika**

1. Użytkownik Portalu Klienta powinien:
  - a) po wywołaniu strony Portalu Klienta każdorazowo należy sprawdzić czy nawiązane połączenie jest bezpieczne. Jeśli przeglądarka wyświetli komunikat o niebezpiecznym połączeniu ze stroną portal.kartaskup.pl należy przerwać takie połączenie zamykając okno przeglądarki, a zaistniały fakt prosimy zgłosić na adres e-mail: it@metropoliagzm.pl,
  - b) systematycznie sprawdzać komputer oprogramowaniem antywirusowym, najbardziej aktualnym na dzień, w którym jest wykorzystywany i reagować stosownie do komunikatów oprogramowania,
  - c) zdefiniować hasło trudne do odgadnięcia przez innych,
  - d) regularnie zmieniać hasło do serwisu (rekomendowana zmiana hasła co 30 dni),
  - e) za każdym razem, po zakończeniu pracy na Portalu Klienta wylogować się,
  - f) chronić hasło przed ujawnieniem innym osobom, zakazuje się udostępniania loginu i hasła osobom nieuprawnionym. ZTM nie ponosi odpowiedzialności za czynności wykonane przy użyciu loginu i hasła użytkownika przez osobę nieuprawnioną, działania takie są traktowane jak działania wykonane przez Użytkownika.
  
2. Użytkownik MPA powinien:
  - a) zdefiniować hasło trudne do odgadnięcia przez innych,
  - b) regularnie zmieniać hasło do serwisu (rekomendowana zmiana hasła co 30 dni),
  - c) za każdym razem, po zakończeniu pracy w aplikacji wylogować się,
  - d) na bieżąco dokonywać aktualizacji oprogramowania i systemu urządzenia,
  - e) chronić hasło przed ujawnieniem innym osobom, zakazuje się udostępniania loginu i hasła osobom nieuprawnionym. ZTM nie ponosi odpowiedzialności za czynności wykonane przy użyciu loginu i hasła użytkownika przez osobę nieuprawnioną, działania takie są traktowane jak działania wykonane przez Użytkownika.

## **§11**

### **Zasady korzystania z konta grupującego**

1. Użytkownik portalu może założyć konto grupujące i zarządzać kilkoma kartami poprzez podłączenie innych kart do swojego konta, przy czym karta może być przypisana wyłącznie do jednego konta grupującego.
2. Warunkiem koniecznym do utworzenia konta grupującego jest przypisanie do niego co najmniej jednej karty ŚKUP oraz podanie adresu poczty elektronicznej, na który przesłany zostanie link aktywujący. Do czasu uruchomienia przesłanego linku, konto grupujące będzie nieaktywne.
3. Podczas tworzenia swojego konta grupującego należy podać: identyfikator konta grupującego (login/alias) oraz hasło. Alias winien posiadać od 8 do 30 znaków (litery i cyfry). Hasło – 8 do 12 znaków (w tym mała litera, wielka litera, cyfra i znak specjalny, bez polskich znaków). Po utworzeniu konta, można do niego dodawać kolejne karty, nadawać im indywidualny opis oraz zarządzać każdą z kart (np. zakupić uprawnienia do usług – bilety komunikacji publicznej).
4. Logowanie do Portalu Klienta/MPA może odbywać się na każdą kartę indywidualnie (poprzez jej login oraz hasło) – wówczas Użytkownik Portalu Klienta/MPA będzie miał dostęp wyłącznie do tej jednej karty lub na konto grupujące (wówczas należy wpisać login oraz hasło do konta grupującego). W tym przypadku Użytkownik portalu będzie miał dostęp do wszystkich kart przypisanych do danego konta grupującego.

5. W przypadku konieczności odzyskania hasła do konta grupującego, hasło można odzyskać klikając na komunikat „Zapomniałem hasła do konta grupującego”, w takim przypadku system poprosi o login oraz adres poczty elektronicznej przypisanej do danego konta grupującego. Na podany adres wysłany zostanie link, który pozwoli na zresetowanie hasła.
6. Odłączenie karty od konta grupującego może zostać dokonane wyłącznie przez administratora tego konta grupującego.

## **§12 Reklamacje**

1. Użytkownik portalu, Użytkownik karty, Użytkownik MPA może złożyć reklamację, których zasady składania i rozpatrywania określają postanowienia § 32 *Regulaminu SKUP*.

## **§13 Rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną**

1. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z usługi. W przypadku zakończenia przez Użytkownika korzystania z usług udostępnionych na Portalu Klienta lub MPA, Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z chwilą opuszczenia stron serwisu.
2. Opublikowane w serwisie treści nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. ZTM zastrzega sobie prawo zmiany zawartości treści serwisu w każdym czasie, stosownie do przepisów Kodeksu cywilnego.

## **§14 Prawa własności intelektualnej**

1. ZTM informuje, że Portal Klienta oraz MPA zawierają dokumenty chronione prawem autorskim, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej.
2. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych na Portalu Klienta lub w MPA treści wyłącznie w zakresie własnego użytku. Wszelkie wykorzystanie prezentowanych w serwisie treści, w zakresie wykraczający poza własny użytek, wymaga pisemnej zgody ZTM.
3. Opublikowane na Portalu Klienta lub w MPA treści nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

## **§15 Postanowienia końcowe**

1. ZTM nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych, spowodowane w szczególności awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych, systemów zasilania oraz powstałych z tego powodu ograniczeń w dostępie do świadczonych przez ZTM usług w przypadkach, kiedy zależą one od działań zewnętrznych operatorów zapewniających transmisję danych i zewnętrznych podmiotów dostarczających niezbędne komponenty infrastruktury.
2. ZTM nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Portalu Klienta lub MPA z przyczyn niezależnych od ZTM, które zostały spowodowane przez incydenty naruszające integralność systemów bezpieczeństwa. Ze względów bezpieczeństwa

ZTM ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Portalu Klienta lub MPA na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.

3. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, ZTM nie odpowiada za szkody powstałe w związku z użytkowaniem Portalu Klienta i MPA lub brakiem możliwości ich użytkowania w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w realizacji operacji lub transmisji danych, spowodowanych szkodliwym oprogramowaniem, awarią linii telekomunikacyjnych powstałych po stronie Użytkownika oraz systemu operacyjnego i innego oprogramowania zainstalowanego na komputerze/Urządzeniu mobilnym Użytkownika.
4. ZTM zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu i zakresu usług. O zamiarze dokonania stosownych zmian ZTM poinformuje Użytkowników na stronach Portalu Klienta, w sposób określony w Kodeksie cywilnym (art. 384 § 2).
5. ZTM zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian technicznych i modyfikacji treści na Portalu Klienta /MPA, jak również do przeprowadzania czynności konserwacyjnych i serwisowych, ZTM dołoży starań, ażeby informować Użytkowników o planowanych czynnościach opisanych powyżej z odpowiednim wyprzedzeniem.
6. ZTM nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z podania przez Użytkownika nieprawdziwych, nieprawidłowych, niekompletnych informacji, jak również za skutki podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy. Za skutki wynikające z podania niekompletnych, nieprawidłowych informacji lub podania danych osób trzecich bez ich zgody lub wiedzy wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
7. ZTM nie ponosi odpowiedzialności i za skutki korzystania przez Użytkownika z Portalu Klienta lub MPA w sposób sprzeczny z Regulaminem.
8. Użytkownik portalu/MPA oświadcza, że znane mu są konsekwencje cywilnoprawne MPA i prawno-karne działań niezgodnych z prawem oraz przyjmuje do wiadomości, że o takich działaniach (np. hacking, oszustwo) będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkód na drodze cywilnej.