

REGULAMIN UŻYTKOWANIA MIELECKIEJ KARTY MIEJSKIEJ

Słownik pojęć użytych w regulaminie:

- 1) **Mielecka Karta Miejska (e-karta)** – bezkontaktowa, elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej w Mielcu.
E-karta występuje w dwóch rodzajach:
 - a) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem biletów elektronicznych .
 - b) jako karta spersonalizowana, będąca nośnikiem biletów elektronicznych oraz informacji o ewentualnych ulgach,
- 2) **bilet elektroniczny** – bilet zapisany na e-karcie jednorazowy lub okresowy,
- 3) **elektroniczna portmonetka** – to usługa uruchomiona na e-karcie, pozwalająca na gromadzenie środków pieniężnych celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za jednorazowe przejazdy autobusami MKS Sp. z o.o. w Mielcu wg obowiązującej taryfy. Usługa jest aktywna w przypadku zgromadzenia na niej środków pieniężnych,
- 4) **jednorazowy bilet elektroniczny** – bilet uprawniający do jednorazowego przejazdu osoby lub przewozu bagażu pobierany z elektronicznej portmonetki,
- 5) **okresowy bilet elektroniczny** – bilet uprawniający do przejazdu osoby w określonym przedziale czasowym z limitem lub bez limitu przejazdu ,wymagający rejestracji.
- 6) **bilet jednorazowy** – bilet zakupiony i wydrukowany przez kierowcę autobusu, ważny tylko w autobusie, w którym został sprzedany lub bilet papierowy.
- 7) **MKS** - Miejska Komunikacja Samochodowa Sp. z o.o. w Mielcu
- 8) **Punkt Obsługi Klienta (POK)** – punkt prowadzący doładowanie kontraktów okresowych biletów elektronicznych lub doładowań elektronicznej portmonetki, przyjmujący wnioski o wydanie i wydający e-karty, i uaktualnia dane zapisane na karcie na wniosek pasażera,
- 9) **Centrum Obsługi Klienta (COK)** – mieści się w siedzibie MKS przy ul. Moniuszki 12 przyjmuje wnioski o wydanie e-karty, wydaje e-karty, prowadzi personalizację e-kart i uaktualnia dane zapisane na karcie na wniosek pasażera, doładowuje kontrakty oraz prowadzi doładowanie kontraktów okresowych biletów elektronicznych lub doładowań elektronicznej portmonetki, i przyjmuje reklamacje,
- 10) **Terminal doładowań e-kart** – wolnostojące, samoobsługowe urządzenie do doładowania elektronicznej portmonetki. Nominały przyjmowane przez terminal: 0,10 zł, 0,20 zł, 0,50 zł, 1 zł, 2 zł, 5 zł,
- 11) **ważność biletu elektronicznego** – to e-karta, którą po wejściu do pojazdu dokonano rejestracji przejazdu jednorazowego biletu elektronicznego lub okresowego biletu elektronicznego wymagającego rejestracji,
- 12) **rejestracja przejazdu (kasowanie biletu)** – operacja zbliżenia e-karty do kasownika znajdującego się w pojeździe, która może być połączona z naciśnięciem odpowiedniego przycisku znajdującego się na tym urządzeniu, w wyniku czego następuje zapis informacji o wykorzystaniu znajdującego się na e-karcie biletu elektronicznego odpowiedniego rodzaju,
- 13) **rejestracja wyjścia z pojazdu** – operacja zbliżenia e-karty do kasownika przy wysiadaniu z pojazdu, dokonywana po uprzedniej rejestracji przejazdu,
- 14) **personalizacja karty miejskiej** – zapisanie na e-karcie danych osobowych użytkownika lub nazwy użytkownika oraz rodzaju ulgi - jeżeli przysługują,
- 15) **kaucja** – opłata pobierana od wnioskodawcy za wydanie niespersonalizowanej e-karty,
- 16) **doładowanie kontraktów** – elektroniczne zapisanie na e-karcie biletu okresowego lub doładowanie elektronicznej portmonetki.

§ 1.

Informacje ogólne

1. E-karta jest własnością MKS.
2. E-karta może być wydawana jako karta spersonalizowana lub na okaziciela.
3. **E-karta spersonalizowana** może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane zostały zapisane na e-karcie.
4. **Użytkownik będący osobą fizyczną pierwszą spersonalizowaną kartę otrzymuje bezpłatnie** . Wydanie kolejnej karty dla tego samego użytkownika rodzi obowiązek uiszczenia opłaty za wydanie duplikatu w wysokości 10 zł.
5. **Osobom uprawnionym, którym przysługuje prawo przejazdów wraz z opiekunem, pierwszą kartę dla opiekuna otrzymuje również bezpłatnie.**
6. **Użytkownik będący instytucją może otrzymać bezpłatnie do 20 e-kart spersonalizowanych na siebie (np. szkoła itp.), na podstawie pisemnego, indywidualnego zamówienia.**
7. **E-karta na okaziciela** może być użytkowana przez wielu użytkowników. Wydanie karty następuje po uiszczeniu kaucji w wysokości 10 zł.

§ 2.

Składanie wniosku i wydanie e-karty

1. Spersonalizowana e-karta zostaje wydana na podstawie złożonego pisemnego wniosku:
 - 1) osobie fizycznej dokonującej operacji we własnym imieniu,
 - 2) rodzicowi, opiekunowi prawnemu dokonującemu operacji w imieniu małoletnich dzieci, podopiecznych,
 - 3) reprezentantowi instytucji dokonującego operacji w imieniu instytucji.
2. Wniosek o wydanie e-karty można pobrać w POK, COK lub ze strony internetowej <http://www.mks-mielec.pl>
3. Wniosek o wydanie e-karty należy złożyć osobiście w POK lub w COK w celu możliwości zweryfikowania przez pracownika danych osobowych umieszczonych we wniosku i ewentualnych uprawnień do ulg.
4. Za osobę niepełnoletnią wniosek wypełnia rodzic lub opiekun prawny dziecka.
5. Dane osobowe zawarte we wniosku służyć będą wyłącznie celom ewidencyjnym i będą przez MKS chronione zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
6. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie e-karty nie będzie rozpatrywany.
7. Dokumenty wymagane do wydania spersonalizowanej e-karty:
 - 1) wypełniony wniosek,
 - 2) aktualne zdjęcie (35x45mm) podlegające zwrotowi po spersonalizowaniu,
 - 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość.
8. Każdorazowa zmiana danych osobowych: nazwisko, imię, adres a także zmianę terminu obowiązywania ulgi wnioskodawca zgłasza do POK lub COK w celu uaktualnienia danych zawartych na e-karcie. Aktualizacja jest dokonywana po wypełnieniu wniosku, okazaniu dokumentu tożsamości, dokumentu uprawniającego do ulgi i e-karty. Aktualizacja niepowodująca wydanie nowej e-karty jest bezpłatna, wydanie nowej e-karty powoduje uiszczenie opłaty za wydanie duplikatu karty.
9. E-karta jest ważna do wykorzystania środków na niej zgromadzonych, nie dłużej jednak niż przez okres 24 m-cy od jej ostatniego doładowania. Przed upływem ważności e-karty należy zgłosić się z e-kartą do POK lub COK w celu przedłużenia okresu ważności e-karty.
10. W przypadku wniosku o wydanie e-karty złożonego przez instytucję konieczne jest przedstawienie dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby upoważnionej do reprezentacji tej instytucji.

11. Spersonalizowana e-karta wydawana jest wnioskodawcy za okazaniem dokumentu potwierdzającego jego tożsamość i zakupie dowolnego biletu okresowego wskazanego przez użytkownika a w przypadku elektronicznej portmonetki pierwszym doładowaniu kwotą nie mniejszą niż 5 zł.
12. Spersonalizowaną e-kartę odbiera się osobiście lub przez rodziców/opiekuna prawnego w POK lub COK.
13. E-karta na okaziciela będąca tylko i wyłącznie nośnikiem elektronicznej portmonetki zostaje wydana za pobraniem kaucji oraz pierwszym jej doładowaniem kwotą co najmniej 5 zł.
14. W przypadku rezygnacji użytkownika z e-karty, za którą pobrano kaucję, kaucja ta podlega zwrotowi po okazaniu dowodu wpłaty kaucji i zwrocie e-karty.
15. Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku:
 - 1) uszkodzenia e-karty z winy jej użytkownika,
 - 2) utraty e-karty przez jej posiadacza,
 - 3) zablokowania e-karty.
16. Nowa e-karta spersonalizowana tego samego typu może być wydana na pisemny wniosek użytkownika w przypadku:
 - 1) zniszczenia lub uszkodzenia e-karty,
 - 2) zagubienia lub kradzieży,
 - 3) złożenia wniosku przez instytucję o wydanie dodatkowej spersonalizowanej e-karty.

§ 3.

Zasady doładowywania e-karty

1. Na e-karcie można równocześnie zapisać maksymalnie 2 różne kontrakty, tj. może być nośnikiem biletu okresowego jak i elektronicznej portmonetki.
2. E-karta może być zapisana jako bilet normalny, ulgowy lub bezpłatny.
3. E-karta może być zapisana jako ulgowa lub bezpłatna po okazaniu ważnego dokumentu uprawniającego do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów i jest ważna do końca okresu ważności tych dokumentów (w przypadku dzieci w wieku od 4 do 6 lat uczęszczających do przedszkola lub odbywających roczne przygotowanie w przedszkolu lub szkole podstawowej zaświadczenie o uczęszczaniu do przedszkola lub o spełnieniu obowiązku rocznego przygotowania przedszkolnego wydanego przez dyrektora przedszkola lub szkoły ważne do 31.08 każdego roku; w przypadku uczniów legitymacja szkolna ważna do 30.09. każdego roku, w przypadku studentów legitymacja studencka ważna do 31.03 i 31.10 każdego roku, osób po ukończeniu 70 roku życia na okres 10 lat). Przed upływem terminu ważności dokumentu uprawniającego do ulgi lub bezpłatnego przejazdu należy w POK lub COK okazać dokument uprawniający do dalszego korzystania z uprawnień. W przypadku nie przedłożenia dokumentu e-karta zostanie zapisana jako normalna.
4. Doładowanie kontraktów odbywa się w POK, COK a w przypadku elektronicznej portmonetki dodatkowo w terminalach doładowań e-kart.
5. Kwota doładowania elektronicznej portmonetki nie może być niższa niż 1 zł
6. Każdorazowo po przeprowadzeniu doładowania kontraktu wydawany jest paragon, który jest podstawą składania ewentualnej reklamacji.
7. Suma środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce nie może przekraczać limitu 150 zł, a jednorazowe doładowanie w terminalach doładowań e-kart nie może przekraczać 50 zł.
8. Środki wpłacone na elektroniczną portmonetkę mogą być wykorzystane do czasu utraty ważności e-karty bądź jej zablokowania.

§ 4.

Opis funkcjonowania kasownika

1. Kasownik służy do rejestracji przejazdu czyli kasowania biletu, rejestracji przejazdów osób

uprawnionych do bezpłatnych przejazdów, a także rejestracji wyjścia z pojazdu oraz sprawdzania stanu konta elektronicznej portmonetki, ważności biletu okresowego, ilości pozostałych do wykorzystania przejazdów przy okresowych biletach elektronicznych (dotyczy biletów z limitem przejazdów)

2. W przedniej części kasownika znajduje się moduł wyświetlacza, na którym widoczna jest bieżąca data i czas.
3. Każda operacja przeprowadzana przy użyciu kasownika potwierdzana jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu, widocznym tak długo, jak długo przyłożona jest do niego e-karta.
4. Poniżej wyświetlacza znajdują się trzy klawisze umożliwiające:
 - 1 – kasowanie za bilet normalny
 - 2 – kasowanie za bilet ulgowy i/lub ustawowo ulgowy (**dwukrotne** użycie tego klawisza spowoduje wybór biletu ustawowo – ulgowego)
 - 3 – sprawdzenie stanu e-karty



5. Naciśnięcie klawisza **1** lub **2** powoduje, że kasownik jest gotowy przez około 5 sekund do pobrania jednorazowej opłaty z elektronicznej portmonetki za bilet stosownie do naciśniętego klawisza. Po przyłożeniu e-karty rozpoczyna się automatyczne pobieranie stosownej opłaty.
6. Naciśnięcie klawisza **3** oznacza uruchomienie funkcji sprawdzania stanu e-karty tj. terminu ważności biletu okresowego i limitu wykorzystanych przejazdów, pobranej opłaty za przejazd na bieżącym kursie oraz saldo elektronicznej portmonetki. Po przyłożeniu e-karty rozpoczyna się wyświetlanie stanu karty (kolejno: informacje o biletach okresowych, informacja o stanie elektronicznej portmonetki). Informacje o zawartości e-karty wyświetlane są sekwencyjnie (data – kwota). Dodatkowo zapala się czerwona lampka i generowany jest **podwójny** sygnał dźwiękowy.
7. **Poprawne** przeprowadzenie rejestracji przejazdu z ważnym doładowanym kontraktem potwierdzone jest komunikatem na wyświetlaczu i zaświeceniem się czerwonej diody na panelu kasownika oraz **pojedynczym** sygnałem dźwiękowym.
8. **Niezarejestrowanie** przejazdu sygnalizowane jest poprzez zaświecenie czerwonej diody na kasowniku i **potrójny** sygnał dźwiękowy. Powód braku rejestracji pokazany jest na wyświetlaczu kasownika.
9. Zbyt szybkie odsunięcie karty od kasownika spowoduje wyświetlenie komunikatu "Sprawdź operację", zaświecenie czerwonej diody oraz wygenerowanie potrójnego sygnału dźwiękowego. Należy wtedy wcisnąć przycisk **3** na kasowniku oraz ponownie zbliżyć do niego e-kartę, aby

sprawdzić, czy operacja została przyjęta przez kasownika. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji przejazdu czynność rejestracji należy powtórzyć.

10. Kasownik posiada funkcję blokowania rejestracji e-karty. Blokada kasowania uruchamiana jest przez kierowcę z panelu sterującego lub poprzez Kartę Kontrolera. Stan zablokowania kasownika jest sygnalizowany stosownym komunikatem na wyświetlaczu „ZABLOKOWANY” i zaświeceniem czerwonej diody na kasowniku.
11. E-karty spoza systemu są ignorowane.

§ 5.

Zasady użytkowania e-karty

1. Posiadacz e-karty zobowiązany jest zarejestrować przejazd w chwili wejścia do autobusu poprzez jej przyłożenie do oznaczonego miejsca w kasowniku. Czynność jest obowiązkowa dla użytkowników elektronicznej portmonetki, biletów okresowych oraz dla pasażerów posiadających e-kartę spersonalizowaną uprawniającą do przejazdów bezpłatnych wymagających rejestracji.
2. System kasowania e-karty z elektroniczną portmonetką funkcjonuje na zasadzie pobierania opłat typu wejście-wyjście, co oznacza, że posiadacz e-karty zobowiązany jest zarejestrować przejazd w chwili wejścia do autobusu poprzez jej przyłożenie do oznaczonego miejsca na kasowniku. Zarejestrowanie przejazdu powoduje pobranie ze środków elektronicznej portmonetki opłaty, jak za jazdę do końca trasy autobusu. W przypadku linii wyjazdowych do stref podmiejskich będzie to opłata wyższa od obowiązującej w granicach administracyjnych miasta Mielca. Aby odzyskać nadpłaconą kwotę należy **dokonać rejestracji wyjścia** z pojazdu podczas wysiadania z autobusu. **W momencie rejestracji wyjścia z pojazdu zostanie zwrócona różnica między zaliczkowo pobraną opłatą jak za jazdę do końca trasy, a opłatą należną za przejazd do przystanku, na którym pasażer faktycznie wysiadł.**
3. Dokonanie rejestracji wyjścia z pojazdu jest warunkiem koniecznym do skorzystania z promocyjnej ceny jednorazowego biletu elektronicznego.
4. Czynność zarejestrowania przejazdu zostaje zapisana w systemie.
5. Kasownik rejestruje lub pobiera z e-karty kontrakty według kolejności:
 - 1) przejazd z limitowanego biletu okresowego, a w przypadku biletu okresowego bez limitu przejazdu, lub biletu bezpłatnego rejestruje tylko przejazd,
 - 2) opłatę za jednorazowy bilet z elektronicznej portmonetki,
6. W przypadku sprawdzania stanu karty najpierw należy wcisnąć przycisk 3, a następnie przyłożyć kartę do kasownika.
7. Jeżeli rejestracja przejazdu, czyli kasowania biletu odbywa się przy użyciu przycisku 1 (za bilet normalny) lub 2 (za bilet ulgowy lub ustawowo ulgowy) **najpierw należy wcisnąć odpowiedni przycisk, a następnie przyłożyć kartę do kasownika.**
8. W przypadku spersonalizowanej e-karty jako normalna lub ulgowa kasownik automatycznie pobiera opłatę zgodną z rodzajem zakodowanego biletu bez konieczności naciskania przycisków znajdujących się na kasowniku.
9. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej rejestracji tzw. dokasowania e-karty przy użyciu odpowiednich przycisków na kasowniku o których mowa w § 4.
10. Z e-karty na okaziciela kasownik pobiera automatycznie opłatę **za jednorazowy bilet normalny** jeśli nie został przyciśnięty żaden przycisk na kasowniku.

Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza swoim przejazdem wymaga dodatkowej rejestracji tzw. dokasowania e-karty przy użyciu odpowiednich przycisków na kasowniku o których mowa w §4.
11. W przypadku rejestracji bagażu lub opłaty za psa na tę samą e-kartę, należy każdorazowo wybrać przycisk **1** na kasowniku, w wyniku którego następuje pobranie opłaty jak za bilet normalny.
12. Upłynięcie daty ważności zapisanych na spersonalizowanej e-karcie uprawnień do przejazdów ulgowych z elektronicznej portmonetki nie będzie sygnalizowane. Kasownik pobierze opłatę jak za przejazd normalny.

13. Przy rejestracji przejazdu z elektronicznej portmonetki pobierana jest kwota równa cenie przejazdu, zgodna z cennikiem opłat. Aby zarejestrować przejazd, na e-karcie musi znajdować się kwota powyżej 0 zł. W przypadku, gdy ilość środków na karcie jest mniejsza niż wartość opłaty za przejazd, informacja o brakującej kwocie zostanie zapisana w systemie, a brakująca kwota pobrana zostanie automatycznie podczas kolejnego doładowania e-karty.
14. Ujemny stan konta elektronicznej portmonetki lub brak środków na e-karcie nie pozwala na dokonanie rejestracji .
15. W przypadku korzystania z e-karty, z jednorazowego biletu elektronicznego podczas podróży z tego samego przystanku w tym samym autobusie można dokonać maksymalnie 7 kasowań – tj. skasowania za siebie i do 6 dokasowań za współpasażerów przy użyciu przycisku **1** lub **2** . Dodatkowe dokasowania nie uprawniają do skorzystania z promocji” bilet przesiadkowy”.
16. W przypadku korzystania z e-karty, z zapisanymi dwoma kontraktami tj., biletu okresowego i jednorazowego biletu elektronicznego w pierwszej kolejności system będzie korzystał z ważnego (ważny w danym dniu) biletu okresowego. Jeśli bilety okresowe zakodowane na e-karcie utraciły już ważność lub limit przejazdów został wyczerpany to kasownik podejmuje bez ostrzeżenia próbę skasowania biletu z elektronicznej portmonetki wg zapisanych uprawnień na e-karcie.

§ 6.

Zasady kontroli e-karty

1. Kontrolę kart mogą przeprowadzać wyłącznie osoby uprawnione przez MKS Sp. z o.o. Mielec posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
2. E-karta bez:
 - Doładowanego na niej kontraktu okresowego biletu elektronicznego lub elektronicznej portmonetki,
 - Zapisanych uprawnień do bezpłatnych przejazdów,
 - a także sam paragon potwierdzający doładowanie elektronicznej portmonetki lub zakup biletu okresowego **bez zarejestrowania przejazdu nie uprawniają do przejazdu środkami komunikacji miejskiej.**
3. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli e-karty, zwany dalej czytnikiem.
4. Pasażer podczas kontroli udostępnia e-kartę kontrolującemu w celu odczytania jej zawartości.
5. Czytnik kontrolerski otrzymuje informacje o znajdujących się na e-karcie danych ważności biletu, stanie elektronicznej portmonetki (stan licznika i informacje o skasowaniach z elektronicznej portmonetki), wykorzystanych limitach przejazdów na okresowych biletach elektronicznych.
6. Czytnik sygnalizuje wynik kontroli dźwiękiem:
 - potwierdzenie ważności normalnego okresowego biletu elektronicznego normalnego i/lub ważnych skasowań biletu normalnego z elektronicznej portmonetki – **jeden krótki sygnał**,
 - potwierdzenie ważności ulgowego okresowego biletu ulgowego i/lub ważnego co najmniej jednego skasowania biletu ulgowego z elektronicznej portmonetki – **dwa krótkie sygnały**,
 - brak ważnego okresowego biletu elektronicznego i braku ważnych skasowań z elektronicznej portmonetki – **jeden długi sygnał**
7. W przypadku stwierdzenia: blokady e-karty lub faktu, że kontrolowany pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-karty, kontroler ma prawo zatrzymać e-kartę i przekazać ją do COK celem wyjaśnienia.

§ 7.

Zasady reklamacji e-karty

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem e-karty można składać w COK.
2. Zapisany kontrakt 30-dniowego imiennego biletu okresowego i jego krotności można anulować na podstawie uprzednio przedłożonego paragonu w COK najpóźniej do 5-tego dnia licząc od daty początku jego obowiązywania. Kwotę zwrotu kontraktu oblicza się proporcjonalnie do okresu

- użytkowania. Anulowanie kontraktu odbywa się poprzez usunięcie z e-karty informacji o zapisanym kontrakcie.
3. Zapisany kontrakt ulgowego sieciowego biletu miesięcznego imiennego lub na okaziciela dla opiekuna dzieci do lat 10 można anulować tylko w przypadku zakupu jego krotności na podstawie uprzednio przedłożonego paragonu poczynając od następnego miesiąca poprzedzającego jego zakup lub użytkowanie.
 4. Utratę e-karty spersonalizowanej z powodu zagubienia lub kradzieży należy zgłosić osobiście w POK, COK lub telefonicznie w celu jej zablokowania. Utracona karta zostanie zablokowana najpóźniej następnego dnia roboczego do godziny 8:00.
 5. Utratę karty wystawionej na okaziciela z powodu zagubienia lub kradzieży należy zgłosić osobiście w COK oraz wypełnić „zgłoszenie utraty karty miejskiej” w celu jej zablokowania. Do zgłoszenia należy bezwzględnie dołączyć „potwierdzenie wydania karty elektronicznej na okaziciela”. Utracona karta zostanie zablokowana najpóźniej następnego dnia roboczego do godziny 8.00.
 6. MKS nie odpowiada za straty środków zgromadzonych na e-karcie od zgłoszenia do godziny 8:00 następnego dnia roboczego po zablokowaniu karty. Pasażer otrzymuje nową e-kartę po uiszczeniu opłaty za duplikat.
 7. Pozostałe do wykorzystania limity przejazdów na biletach okresowych z utraconej lub uszkodzonej spersonalizowanej e-karcie zostaną przeniesione na duplikat biletu według sald e-karty z następnego dnia roboczego po jej zablokowaniu.
 8. Środki zapisane w elektronicznej portmonetce na utraconej lub uszkodzonej spersonalizowanej e-karcie zostaną przeniesione na duplikat biletu według salda e-karty z następnego dnia roboczego po zgłoszeniu jej utraty.
 9. Środki zapisane w elektronicznej portmonetce na utraconej lub uszkodzonej e- karcie na okaziciela zostaną w całości przeniesione na duplikat biletu według salda e- karty z następnego dnia po jej zablokowaniu po przedstawieniu „potwierdzenia wydania karty elektronicznej na okaziciela”
 10. Zwrot niewykorzystanych środków z elektronicznej portmonetki przysługuje jedynie użytkownikowi spersonalizowanej e-karty w okresie posiadania przez niego aktywnej usługi elektronicznej portmonetki na jego spersonalizowanej e-karcie w okresie ważności e-karty. W celu zwrócenia środków z elektronicznej portmonetki w wyżej wymienionym przypadku użytkownik musi złożyć odpowiedni wniosek.
 11. E-kartę z ujawnioną wadą fabryczną można wymienić bezpłatnie oraz po upływie 5-letniego okresu trwałości karty od daty jej wydania po okazaniu użytkowanej, ważnej karty w celu jej anulowania.
 12. W pozostałych sprawach nie uregulowanych w pkt. 1-11, na pisemny wniosek pasażera dopuszcza się możliwość indywidualnego rozpatrzenia wniesionej reklamacji po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego zakończonych ostateczną decyzją zarządu.

§ 8.

Zasady właściwego posługiwania się e-kartą

1. E-karty nie wolno łamać, zginać lub w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie (np. dziurkując, obcinając).
2. E-karty nie należy narażać na oddziaływanie wysokich i niskich temperatur, a także środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.
3. E-kartę można bezpiecznie przechowywać i użytkować podobnie jak inne karty tego typu (np. karty płatnicze).

§ 9.

Postanowienia końcowe

Niniejszy regulamin podaje się do powszechnej wiadomości. O wszelkich zmianach regulaminu MKS będzie powiadamiał poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie www.mks-mielec.pl oraz w POK i COK. Jeżeli użytkownik w ciągu 14 dni od ukazania się informacji o zmianie regulaminu nie wniesie w formie pisemnej sprzeciwu w COK uznaje się, iż akceptuje on nową treść regulaminu.

Wniesienie sprzeciwu traktowane będzie na równi z rezygnacją z korzystania usługi e-karty, wszystkich umów zawartych w ramach Mieleckiej Karty Miejskiej i zablokowaniem posiadanych e-kart.

§ 10.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 października 2016r.