

REGULAMIN UŻYTKOWNIKA APLIKACJI MOBILNEJ URBANCARD

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Aplikacji Mobilnej URBANCARD, która umożliwia zarejestrowanemu Użytkownikowi realizację Usług. Regulamin stanowi jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj.: Dz.U z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm).
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem: www.urbancard.pl oraz w Aplikacji.
3. Administratorem danych osobowych jest Gmina Wrocław, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław.
4. Operatorem Aplikacji Mobilnej URBANCARD jest spółka Mennica Polska S.A., adres: al. Jana Pawła II 23, 00-854 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000019196, NIP: 5270023255, REGON: 010635937, który działa w imieniu i na rzecz Gminy Wrocław.
5. Adres e-mail Operatora: bok@urbancard.pl

§2. DEFINICJE

1. **Aplikacja Mobilna URBANCARD (Aplikacja)** – aplikacja umożliwiająca Użytkownikom nabywanie biletów komunikacji miejskiej (Funkcjonalność Biletowa) oraz ich okazywanie do kontroli przy wykorzystaniu Urządzeń Mobilnych jak również korzystanie z innych dostępnych w niej funkcjonalności.
2. **Urządzenie Mobilne** – urządzenie z systemami operacyjnymi: Android (od wersji 4.2), iOS (od wersji 8.0) oraz Windows Phone (od wersji 8.1) lub Windows 10 Mobile, umożliwiające instalację oprogramowania dedykowanego dla ww. systemów operacyjnych (np. telefon komórkowy, tablet).
3. **Użytkownik** – osoba wykorzystująca Aplikację.
4. **Usługi** – funkcjonalności dostępne w Aplikacji, na które składają się: Funkcjonalność Biletowa oraz Planner Podróży.
5. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, o której mowa w § 5 ust. 4 Regulaminu.
6. **Funkcjonalność Biletowa** – możliwość zakupu oraz okazania do kontroli biletu komunikacji miejskiej we Wrocławiu, w oparciu o udostępnioną w Aplikacji taryfę biletową.
7. **Planer Podróży** – funkcjonalność planowania podróży środkami komunikacji miejskiej we Wrocławiu w oparciu o udostępnione i wskazane Operatorowi dane udostępnione przez Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu „OpenData”.
8. **Operator Aplikacji (Operator)** – Mennica Polska S.A., adres: al. Jana Pawła II 23, 00-854 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000019196, NIP: 5270023255, REGON: 010635937, adres e-mail: bok@urbancard.pl.
9. **Operator Płatności** – Organizacja uprawniona do procesowania płatności, w szczególności z wykorzystaniem elektronicznych kanałów zdalnych. Operatorem Płatności w Aplikacji, na chwilę wejścia w życie Regulaminu, jest spółka Dotpay S.A., ul. Wielicka 72, 30-552 Kraków.
10. **Regulamin** – niniejszy dokument regulujący zasady i warunki korzystania z Aplikacji. Akceptacja postanowień Regulaminu i spełnienie określonych w nim warunków stanowi podstawę i warunek korzystania przez Użytkownika z Aplikacji.
11. **Przedpłacona Portmonetka** – depozyt punktów prowadzony przez Operatora, umożliwiający zamianę uprzednio zgromadzonych punktów na wykorzystanie w ramach wybranej przez Użytkownika Usługi, zgodnie z określonym przelicznikiem. Zasady funkcjonowania Przedpłaconej Portmonetki oraz przelicznik punktowy zostały opisane w dalszej części Regulaminu.
12. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta prowadzone przez Operatora, dostępne dla Użytkownika w lokalizacjach:

- ul. Grabiszyńska 9, 53-501 Wrocław, godziny otwarcia: pn-pt: 8.00 – 18.00; so: 9.00 – 14.00

- ul. Prusa 75-79 (Biuro Obsługi Pasażera MPK Wrocław), 50-316 Wrocław, godziny otwarcia: pn-czw 8.00 – 18.00; pt 8.00 – 16.00

- ul. Raclawicka 2-4, 53-146 Wrocław, godziny otwarcia: pn-pt: 8.00 – 18.00

- ul. Ładna 1c, 50-353 Wrocław, godziny otwarcia: pn-pt: 8.00 – 18.00

oraz pod numerem telefonu: 71/ 34 11 200 (czynny w godzinach), umożliwiające kontakt Użytkownika z Operatorem.

§3. OGÓLNE WARUNKI KORZYSTANIA Z APLIKACJI

1. Warunkami korzystania z Aplikacji przez Użytkowników są:
 - a. posiadanie statusu osoby fizycznej zgodnie z polskim Kodeksem Cywilnym,
 - b. ukończenie 13 roku życia,
 - c. zainstalowanie na Urządzeniu Mobilnym Aplikacji Mobilnej URBANCARD, po pobraniu jej za pomocą sieci Internet,
 - d. rejestracja oraz zalogowanie się w Użytkownika w Aplikacji zgodnie z procedurą opisaną w dalszej części Regulaminu.
2. Za pobranie i korzystanie z Aplikacji nie są naliczane i pobierane jakiegokolwiek opłaty. Powyższe nie wyłącza obowiązku zapłaty przez Użytkownika zgodnie z Regulaminem za bilety komunikacji miejskiej we Wrocławiu kupione za pośrednictwem Aplikacji poprzez skorzystanie z Funkcjonalności Biletowej.
3. Pobranie Aplikacji za pomocą sieci Internet na Urządzenie Mobilne oraz korzystanie z Aplikacji, jest związane z wykorzystaniem transmisji danych (Internet) według stawek operatora sieci telekomunikacyjnej, z którego usług korzysta Użytkownik.

§4. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. Prawa i obowiązki Operatora są następujące:
 - a. Operator zapewnia ciągły dostęp do Usług za pośrednictwem Aplikacji.
 - b. Operator zapewnia bezpieczeństwo transakcji realizowanych w Aplikacji, z wyłączeniem procesu płatności, od chwili jego przekierowania do systemu płatności zarządzanego przez Operatora Płatności.
 - c. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika spowodowane nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia Mobilnego, za pomocą którego korzysta on z Aplikacji, jak również nieprawidłowym funkcjonowaniem interfejsów, czy łączy telekomunikacyjnych nie będących własnością Operatora lub nie zarządzanych przez niego.
 - d. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany technicznych funkcji oraz zawartości Aplikacji, nie wpływających ujemnie na warunki umowy zawartej z Użytkownikiem; Operator ma prawo do podejmowania czynności konserwacyjnych jak również mających na celu naprawę, zapobieżenie szkodom lub modyfikację i rozwój funkcjonalności oferowanych w ramach Aplikacji, przy czym, w miarę możliwości Operator wskazane czynności będzie wykonywać w porze nocnej – pomiędzy godz. 01:00 a godz. 04:00. Operator dołoży starań, by poinformować użytkowników o planowanych czynnościach, o których mowa powyżej z odpowiednim wyprzedzeniem. Operator nie odpowiada za brak dostępu do Usług za pośrednictwem Aplikacji spowodowany wykonywaniem czynności, o których mowa powyżej.
 - e. W razie powzięcia przez Operatora uzasadnionych podejrzeń, że Aplikacja jest wykorzystywana przez Użytkownika w celach innych niż wynikają z jej funkcjonalności, z ich nadużyciem lub niezgodnie z przepisami prawa czy Regulaminu, Operator ma prawo zablokowania dostępu do Aplikacji dla takiego Użytkownika. W takich przypadkach, Użytkownik zobowiązany jest współdziałać z Operatorem celem wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.
2. Prawa i obowiązki Użytkownika:
 - a. Użytkownik zobowiązany jest do wykorzystywania Aplikacji do celów zgodnych z przeznaczeniem udostępnionych w niej funkcjonalności, opisanych w Regulaminie;
 - b. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania w poufności hasła oraz kodu PIN Użytkownika Aplikacji;

- c. Użytkownik zobowiązany jest do aktualizacji danych osobowych, które podał w procesie rejestracji zgodnie z § 5 ust. 2 Regulaminu niezwłocznie po nastąpieniu zmiany dotyczącej tych danych;
- d. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika za pośrednictwem Aplikacji treści o charakterze bezprawnym;
- e. W przypadku podejrzenia nieuprawnionego użycia Aplikacji przez osoby trzecie lub utraty Urządzenia Mobilnego Użytkownik zobowiązany jest do natychmiastowego zgłoszenia faktu Operatorowi, który na wniosek Użytkownika dokona blokady dostępu do Aplikacji w ramach utraconego Urządzenia Mobilnego. Usunięcie blokady będzie możliwe po uprzednim kontakcie Użytkownika z BOK.

§5. REJESTRACJA UŻYTKOWNIKA, ZAWARCIE UMOWY ORAZ LOGOWANIE DO APLIKACJI

1. Użytkownik może dokonać rejestracji, po uprzednim pobraniu Aplikacji i jej instalacji na Urządzeniu Mobilnym.
2. Użytkownik inicjuje proces rejestracji poprzez podanie w formularzu rejestracyjnym, dostępnym w Aplikacji, następujących danych:
 - a. numer telefonu komórkowego;
 - b. imię i nazwisko;
 - c. adres e-mail;
 - d. hasło niezbędne w procesie logowania;
 - e. ponowienie hasła;
 - f. PIN do autoryzacji transakcji realizowanej w oparciu o Przedpłaconą Portmonetkę;
 - g. ponowienie PINu.
3. Użytkownik w procesie rejestracji zgodnie z ust. 2 powyżej jest zobowiązany do podania poprawnych i aktualnych danych osobowych. Użytkownik, po przejściu całego procesu rejestracji i zalogowaniu się do Aplikacji, w jej ustawieniach, może w dowolnym czasie skorygować błędy lub zaktualizować dane wymienione w ust. 2 lit. b)-g) powyżej.
4. Po wypełnieniu formularza rejestracyjnego zgodnie z ust. 2 powyżej, Użytkownik zobowiązany jest, poprzez zaznaczenie odpowiednich checkboxów, do:
 - a. akceptacji treści Regulaminu;
 - b. złożenia oświadczenia wyrażającego żądanie by wykonywanie przez Operatora Usług zgodnie z Regulaminem rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy,

a następnie, powinien zatwierdzić formularz rejestracyjny. Braki w zakresie powyższego, uniemożliwią ukończenie procesu rejestracji. Skuteczne zatwierdzenie formularza rejestracyjnego przez Użytkownika jest momentem zawarcia pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem umowy na świadczenie Usług w ramach Aplikacji, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie (dalej: „**Umowa**”). Umowa zawierana jest w języku polskim. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści zawieranej Umowy następuje przez przesłanie Użytkownikowi stosownej wiadomości e-mail niezwłocznie po zawarciu Umowy.

5. W kolejnym kroku Użytkownik zostanie zobligowany do weryfikacji wprowadzonego numeru telefonu komórkowego, który będzie jego identyfikatorem w Aplikacji. Na wskazany numer telefonu zostanie wysłana wiadomość SMS zawierająca kod weryfikacyjny, który należy wprowadzić w Aplikacji.
6. Jeżeli istnieje możliwość techniczna, a Użytkownik udostępni Aplikacji skrzynkę wiadomości SMS na Urządzeniu Mobilnym, Aplikacja w sposób automatyczny pobierze kod weryfikacyjny, poprzez wyodrębnienie go z wiadomości SMS wysłanej w ramach opisywanego niniejszym procesu rejestracji.
7. Dostęp do Usługi możliwy jest po weryfikacji numeru telefonu Użytkownika zgodnie z ust. 5 lub ust. 6 powyżej. W przypadku błędnie wprowadzonego kodu weryfikacyjnego, Aplikacja umożliwi ponowną wysyłkę wiadomości SMS z nowym kodem oraz ponowne jego wprowadzenie. W przypadku trzech zakończonych niepowodzeniem prób weryfikacji numeru telefonu komórkowego, konto Użytkownika zostanie trwale zablokowane.
8. Usunięcie blokady będzie możliwe po uprzednim kontakcie Użytkownika z BOK.
9. Podany przez Użytkownika adres e-mail wykorzystywany jest wyłącznie w przypadkach przewidzianych w Regulaminie, w tym w szczególności w procesie zmiany hasła, po uprzedniej jego utracie.

10. Na wskazany w procesie rejestracji adres e-mail zostanie wysłana wiadomość zawierająca link, którego uruchomienie w przeglądarce internetowej będzie skutkowało weryfikacją adresu e-mail. Weryfikacja adresu e-mail nie jest wymagana w procesie rejestracji.
11. Użytkownikowi, który zapomniał hasła do Aplikacji, udostępniona zostanie funkcjonalność przypomnienia hasła, dostępna na formularzu logowania. Po wybraniu opcji przypomnienia hasła, należy w Aplikacji wprowadzić numer telefonu Użytkownika, a na wprowadzony w procesie rejestracji adres e-mail zostanie wysłany link do formularza zmiany hasła.
12. W przypadku, w którym Użytkownik nie zweryfikował uprzednio swojego adresu e-mail, po poprawnym przejściu przez proces zmiany hasła, adres e-mail zostanie uznany za zweryfikowany.
13. Logowanie do Aplikacji możliwe jest po podaniu numeru telefonu Użytkownika, wprowadzonego i zweryfikowanego w procesie rejestracji oraz hasła Użytkownika.
14. Usługi w Aplikacji dostępne są dla Użytkownika zalogowanego do Aplikacji.
15. W chwili zawarcia Umowy z Użytkownikiem zgodnie z ust. 4 powyżej, Operator udziela Użytkownikowi niewyłącznej, nieodpłatnej licencji na korzystanie z Aplikacji wyłącznie w celu korzystania z Usług. Aplikacja jest przedmiotem ochrony na podstawie prawa autorskiego i każde jej użycie wykraczające poza zakres licencji udzielonej zgodnie z powyższym, dokonywanie w niej zmian, jej dekompilacja, sprzedaż, inne rozpowszechnianie, użyczenie, sublicencjonowanie jest niedozwolone.

§6. ODSZTĄPIENIE OD UMOWY

1. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy określonego zgodnie z § 5 ust. 4 Umowy.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy Użytkownik musi poinformować Operatora o swojej decyzji o odstąpieniu Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (pismo wysłane do Operatora pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). W tym celu, Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. Dla zachowania terminu do odstąpienia od Umowy, wystarczające jest wysłanie przez Użytkownika informacji dotyczącej wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
4. Użytkownik wykonujący prawo odstąpienia od Umowy ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy – z uwagi na złożenie zgodnie z § 5 ust. 4 powyżej oświadczenia wyrażającego żądanie, by wykonywanie przez Operatora Usług zgodnie z Regulaminem rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
5. Dla uniknięcia wątpliwości, prawo do odstąpienia opisane powyżej dotyczy wyłącznie Umowy stanowiącej umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, nie obejmuje zaś swoim zakresem żadnej z umów sprzedaży biletów komunikacji miejskiej we Wrocławiu, zawartych przez Użytkownika przy wykorzystaniu Funkcjonalności Biletowej, które – jako dotyczące umów przewozu – pozostają zasadniczo poza regulacją ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (U z 2017 t.j. z dnia 30 marca 2017 r., Dz. U. poz. 683).

§7. FUNKCJONALNOŚĆ BILETOWA

1. Funkcjonalność Biletowa umożliwia Użytkownikowi zakup za pośrednictwem Aplikacji biletów komunikacji miejskiej we Wrocławiu i okazanie zakupionych biletów do kontroli. Oferta biletów komunikacji miejskiej we Wrocławiu dostępnych w Aplikacji uzależniona jest od zewnętrznych, względem Operatora uwarunkowań i może w trakcie świadczenia Usługi ulegać modyfikacji, co nie stanowi zmiany Regulaminu. Aktualna oferta dostępna jest w Aplikacji.
2. Zakup biletu możliwy jest po jego wskazaniu z aktualnej oferty.
3. W procesie zakupu biletu Użytkownik będzie zobowiązany do wprowadzenia określonych parametrów zakupu, o których informacja wyświetlona zostanie po wyborze danego biletu z listy, a następnie do zatwierdzenia zakupu poprzez wciśnięcie przycisku „Kupuję i płacę”.
4. Dodatkowe parametry zakupu obejmują:
 - a. dla biletów jednorazowych i krótkookresowych:
 1. numer boczny pojazdu;

2. liczbę biletów tego samego rodzaju w ramach pojedynczej transakcji;
 - b. dla biletów czasowych:
 1. liczbę biletów tego samego rodzaju w ramach pojedynczej transakcji;
 - c. dla biletów okresowych, imiennych:
 1. deklarację rodzaju dokumentu tożsamości, który okazany zostanie w procesie kontroli.
5. Bilet zostanie wydany i udostępniony Użytkownikowi celem umożliwienia okazania go do kontroli niezwłocznie po dokonaniu przez Użytkownika płatności za ten bilet, w oparciu o usługę płatności realizowaną przez Operatora Płatności lub po zamianie uprzednio zgromadzonych punktów Przedpłaconej Portmonetki na wskazany bilet.
6. Fakturę VAT za zakupione bilety, Użytkownik może uzyskać w BOK przy czym:
 - a. dla Użytkowników będących osobami fizycznymi, faktury VAT wystawia się w terminie do 15 dni od dnia złożenia przez nich wniosku i mogą dotyczyć one sprzedaży do trzech miesięcy wstecz względem miesiąca, w którym został złożony wniosek;
 - b. dla Użytkowników będących przedsiębiorcami, faktury VAT wystawia się w terminie do 15 dni od dnia zakończenia miesiąca, w którym dokonana była sprzedaż.
7. Zakupione bilety dostępne będą w Aplikacji, w dedykowanej zakładce „Kontrola/Moje bilety”. Aktywne bilety, możliwe do okazania do kontroli, znajdują się w sekcji „Aktywne”. Wskazanie na bilet z ww. sekcji skutkuje wyświetleniem biletu, rozszerzonego o kod QR, na ekranie kontroli, który należy okazać kontrolerowi w pojeździe. W przypadku Urządzeń Mobilnych wyposażonych w moduł NFC proces kontroli biletów może być zrealizowany poprzez zbliżenie Urządzenia Mobilnego do czytnika kontrolerskiego.
8. Użytkownik może dokonać zakupu biletu imiennego tylko na imię i nazwisko wskazane w procesie rejestracji opisanym w § 5 Regulaminu.
9. W przypadku kontroli biletu imiennego, Użytkownik zobowiązany jest do okazania kontrolerowi dokumentu tożsamości, którego rodzaj został wskazany na etapie zakupu biletu, celem weryfikacji zgodności imienia i nazwiska Użytkownika.
10. Lista zakupionych biletów, które straciły ważność, dostępna będzie w sekcji „Historia”. Bilety w ww. sekcji nie będą możliwe do okazania do kontroli.
11. Zwrotu biletu okresowego zakupionego w Aplikacji Mobilnej można dokonać wyłącznie w BOK.
12. W przypadku anulowania biletu, po rozpoczęciu terminu jego ważności, Operator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 20 % wartości zakupionego biletu.
13. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, przy likwidacji, zawieszeniu lub zmianie trasy linii skutkującej zaprzestaniem obsługi komunikacyjnej danego obszaru, Pasażerowi wnioskującemu o anulowanie biletu na 2 linie Operator dokonuje anulowania kontraktu bez pobrania opłaty manipulacyjnej.
14. Zwrot środków odbywa się gotówką lub przelewem na rachunek Użytkownika.
15. W przypadku problemów z dostępem Użytkownika do Funkcjonalności Biletowej w ramach Aplikacji, Użytkownik nie jest zwolniony z obowiązku zakupu biletu, z wykorzystaniem innych kanałów dystrybucji, a Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualny fakt przejazdu Użytkownika bez ważnego biletu.

§8. PLANER PODRÓŻY

1. Wyszukiwarka Połączeń „Planer Podróży” jest narzędziem, umożliwiającym w ramach Aplikacji Mobilnej zaplanowanie podróży przy użyciu środków komunikacji publicznej we Wrocławiu na podstawie danych udostępnionych przez Centrum Usług Informatycznych „OpenData”.
2. Wyniki wyszukiwania prezentowane są w formie:
 - – Informacji tekstowej zawierającej nazwy przystanków, środki komunikacji publicznej, z których należy skorzystać w wyszukiwanym połączeniu, czas dojazdu do i z przystanków oraz czas potrzebny na przesiadkę, a także bieżące utrudnienia w ruchu występujące na trasie przejazdu.
 - – Graficznej, pokazanej na mapie w postaci trasy podróży z zaznaczonymi rodzajami środków komunikacji miejskiej i ich przebiegiem, a także oznaczeniem na mapie bieżących utrudnień w ruchu w ramach wyznaczonej trasy.
3. Użytkownik dzięki Wyszukiwarce Połączeń ma możliwość zaplanowania podróży środkami komunikacji miejskiej przy użyciu funkcji serwisu:

- – Wypełnienia pól 'Z' i 'Do' wpisując nazwę, ulicy i/lub podając jej numer, nazwę ronda, przystanku, bądź charakterystycznego punktu typu centrum handlowe, kino, nazwa szkoły, czy uczelni,
 - – Ustawienia punktu startowego i docelowego przy użyciu mapy i wybraniu takiej funkcji z panelu pomocniczego dostępnego po naciśnięciu ikonki z menu kontekstowym,
 - – Ustawienia punktu startowego wykorzystując wbudowany w telefon odbiornik GPS lub wykorzystując lokalizację opartą o stacje bazowe BTS – istnieje wówczas możliwość skorygowania wskazanego przez urządzenie punktu startowego.
- 4. Planer Podróży ułatwia użytkownikowi zdefiniowanie punktu startowego i docelowego, gdyż posiada w swojej bazie danych wszelkie charakterystyczne punkty handlowe, usługowe, turystyczne czy rozrywkowe na terenie miasta Wrocław i okolic.
- 5. Po wskazaniu punktu startowego i docelowego użytkownik może również skorygować czas rozpoczęcia podróży. Domyślnie jest podpowiadany aktualny czas, jednak według potrzeb użytkownik może wskazać dowolny czas z przyszłości.
- 6. Wyniki wyszukiwania obejmują domyślnie 4 najbliższe połączenia w stosunku do wskazanego w wyszukiwarce czasu, z możliwością dowolnego rozszerzania czasu połączeń w przyszłości.
- 7. Najbliższe połączenia wyświetlane są w formie skrótowej i obejmują:
 - – Czas jaki pozostał do odjazdu.
 - – Przystanek, na który należy się udać.
 - – Numer pojazdu, do którego należy wsiąść.
 - – Całkowity czas przejazdu.
 - – W przypadku przesiadek – listę wszystkich linii na trasie.
- 8. Po wybraniu konkretnego połączenia na ekranie znikają pozostałe proponowane połączenia, a wyświetlane są dodatkowe szczegóły wybranego połączenia, a są to:
 - – Odległość piesza do najbliższego przystanku (podawana w minutach).
 - – Lista przystanków każdej linii na trasie wraz z czasem przejazdu pomiędzy przystankami.
 - – W przypadku przesiadek – czas oczekiwania na przyjazd kolejnego pojazdu (w minutach) oraz ewentualnie odległość piesza pomiędzy przystankami.
 - – Odległość piesza od ostatniego przystanku na trasie do miejsca docelowego.
- 9. Wszystkie czasy są czasami rozkładowymi i mogą nie zgadzać się z rzeczywistą godziną przyjazdu poszczególnych pojazdów danych linii.
- 10. Użytkownik w ustawieniach Planera Podróży może wybrać swoje preferencje wyszukiwania: „tylko autobusy”, „tylko tramwaje”, „jak najmniej przesiadek”, „jak najszybszy dojazd”.
- 11. Planer Podróży umożliwia również sprawdzenie rozkładów jazdy komunikacji miejskiej dla poszczególnych linii i przebiegu ich tras. Służy do tego wyszukiwarka linii. Po wybraniu wyszukiwarki wyświetla się lista wszystkich dostępnych linii kursujących w mieście. Po wybraniu linii, na mapie pojawia się trasa danej linii z zaznaczonymi przystankami. Równocześnie możliwe jest wejście do wyżej wymienionej funkcji z poziomu wyszukiwania połączenia po kliknięciu w numer danej linii.
- 12. Planer Podróży umożliwia również zobaczenie tabliczek przystankowych konkretnych linii komunikacyjnych dla poszczególnych przystanków, w następujący sposób:
 - – Naciśnięcie jednego z zaznaczonych na mapie miasta przystanków.
 - – Wybranie przystanku na liście szczegółów wyszukanego połączenia.
 - – Tabliczka przystankowa zawiera cały spis linii, które zatrzymują się na danym przystanku, godziny ich odjazdów oraz możliwość przejścia do tras danych linii, w tym tras dodatkowych (np. zjazd do zajezdni).
- 13. Operator, we współpracy z Gminą Wrocław, zobowiązuje się dołożyć należytej staranności by zachować poprawność i aktualność danych wykorzystywanych i zwracanych przez Planer Podróży, Operator nie ponosi jednak odpowiedzialności za poprawność i aktualność tych danych jak również za ich przydatność do konkretnych celów Użytkownika, ani za skutki decyzji podjętych przez Użytkownika na ich podstawie.

§9. PŁATNOŚCI W APLIKACJI

1. Płatności w Aplikacji, w ramach korzystania z Funkcjonalności Biletowej, jak również dla celem zasilenia Przedpłaconej Portmonetki realizowane są przez Operatora Płatności, odpowiedzialnego za dostarczenie mechanizmów płatniczych, autoryzację płatności, potwierdzenie dokonania transakcji płatniczej.

2. Operator Płatności udostępni następujące metody płatnicze:
 - a. Karta płatnicza – w modelu płatności jednorazowej oraz cyklicznej, tj. po uprzednim zapamiętaniu danych kartowych. Użytkownik uzyska wgląd w zapamiętane dane kartowe, celem ich usunięcia lub aktualizacji.
 - b. Przelew Pay-By-Link – przelew w modelu uproszczonym, w przypadku którego Użytkownik po zalogowaniu się do swojego banku, zwolniony zostanie z wypełniania parametrów przelewu. Przelew typu Pay-By-Link będzie każdorazowo autoryzowany przez Użytkownika, w oparciu o udostępnione przez bank Użytkownika mechanizmy.
 - c. MasterPass – mechanizm portfela kartowego udostępnionego przez MasterCard.
 - d. BLIK – schemat dla płatności mobilnych udostępniony przez Polski Standard Płatności Sp. z o. o.
3. Użytkownik przy każdej płatności wskazuje wybraną przez siebie metodę płatniczą, po czym postępuje zgodnie z wytycznymi Operatora Płatności dla danej metody płatniczej. Warunkiem wykonania płatności za pośrednictwem Operatora Płatności jest akceptacja udostępnionego przez niego regulaminu usługi.

§10. PRZEDPŁACONA PORTMONETKA

1. W procesie rejestracji Użytkownika, w Aplikacji tworzona jest Przedpłacona Portmonetka.
2. Przedpłacona Portmonetka może być zasilona punktami w dowolnym, wskazanym przez Użytkownika momencie, po uprzednim wskazaniu wartości zasilenia oraz dokonaniu płatności w Aplikacji.
3. Minimalna liczba punktów doładowania wynosi 10, co odpowiada wartości 0,10 PLN.
4. Każdy punkt Przedpłaconej Portmonetki odpowiada wartości pieniężnej 1 gr (jeden grosz), co stanowi przelicznik punktowy, wykorzystywany zarówno w procesie zasilenia, jak i zakupu biletów w zamian za punkty.
5. Zakup biletów w zamian za punkty zgromadzone w Przedpłaconej Portmonetce jest alternatywą dla procesu płatności za te bilety.
6. Zamiana zgromadzonych punktów na bilet możliwa jest tylko w sytuacji w której liczba zgromadzonych punktów, po ich przeliczeniu z wykorzystaniem przelicznika, o którym w ust. 3 niniejszego paragrafu, będzie większa lub równa od wartości kwotowej wybranego przez Użytkownika biletu.
7. W Aplikacji saldo Przedpłaconej Portmonetki wyrażone jest w PLN, z wykorzystaniem przelicznika, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu.

§11. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych podanych w celu realizacji usług Aplikacji Mobilnej URBANCARD, o których mowa w Regulaminie jest Gmina Wrocław (siedziba: Plac Nowy Targ 1-8, 50-141 Nowy Targ dalej „administratora danych”).
2. Na potrzeby realizacji Usług – administrator danych przetwarza następujące dane osobowe Użytkowników:
 - a. Imię i nazwisko,
 - b. numer telefonu komórkowego;
 - c. adres e-mail;
 - d. Dane dotyczące zakupionych biletów (szczegóły) - przetwarzane w celu zawarcia umowy przewozu
 - rodzaj biletu,
 - cena biletu,
 - data ważności biletu, data i godzina transakcji,
 - nr linii.
3. Podanie w/w danych osobowych jest dobrowolne lecz niezbędne do realizacji Usług, które będą przetwarzane w celu:
 1. rejestracji Użytkownika i korzystania z funkcjonalności Aplikacji Mobilnej URBANCARD zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu
 2. zawarcia umowy przewozu, oraz wystawienia faktury na życzenie Użytkownika zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
 3. Przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

4. Dane osobowe przetwarza się wyłącznie w celu prawidłowej realizacji Usług zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.) oraz niniejszym Regulaminem.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych o których mowa w ust 2 powyżej, w celach o których mowa w ust 3 powyżej jest umowa przewozu z wykorzystaniem Aplikacji Mobilnej URBANCARD w przewozach środkami miejskiej komunikacji zbiorowej we Wrocławiu zawierana pomiędzy Użytkownikiem a administratorem danych.
6. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są z zachowaniem zasad bezpieczeństwa wymaganych ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000).
7. Administrator danych udostępnia następujące środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną:
 - . zabezpieczenie zbioru danych przed nieuprawnionym dostępem,
 - a. dostęp do konta Użytkownika jedynie po podaniu indywidualnego loginu (numer telefonu Użytkownika) i hasła utworzonego przez Użytkownika.
8. W celu prawidłowej realizacji Usług administrator danych powierzył dane osobowe, o których mowa ust. 2 powyżej **Operatorowi**– Mennica Polska S.A., adres: al. Jana Pawła II 23, 00-854 Warszawa,
9. Administrator danych nie pozyskuje jakichkolwiek informacji o płatnościach dokonywanych za pośrednictwem aplikacji. W momencie pozytywnego zakończenia płatności z tytułu sprzedaży biletu, Operator Płatności przekazuje do Aplikacji wyłącznie informację o dokonaniu płatności.
10. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo do żądania sprostowania swoich danych, usunięcia, ograniczenia przetwarzania danych osobowych, oraz prawo do przenoszenia swoich danych osobowych.
11. Jeżeli użytkownik chce skorzystać z przysługujących praw bądź ma jakieś pytania dotyczące ochrony danych osobowych, może skontaktować się z Operatorem za pośrednictwem następującego adresu poczty elektronicznej bok@urbancard.pl
12. Każda komunikacja w sieci może prowadzić do ujawnienia pewnych informacji na temat Użytkownika. Ponadto, każda informacja, którą Użytkownik udostępnia publicznie, będzie publicznie dostępna także dla innych osób. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystywanie przez Użytkownika cudzych danych osobowych bądź za działania osób trzecich, którym Użytkownik przekazał lub udostępnił swoje dane lub treści. Użytkownik nie powinien podawać swojego imienia i nazwiska, jak również innych informacji na swój temat np. adresu e-mail, hasła, loginu itp. innym podmiotom czy osobom, chyba że jest to konieczne do świadczenia Usług i wynika wyraźnie z Regulaminu.

§12. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące korzystania z Aplikacji Mobilnej, w tym zakupu biletu w Aplikacji Mobilnej mogą być składane przez Użytkowników w jednej z następujących form:
 - o – za pośrednictwem wiadomości poczty elektronicznej wysłanej na adres e-mail: bok@urbancard.pl;
 - o – poprzez wysłanie pisemnej reklamacji przesyłką pocztową na adres: **Grabiszyńska 9, 53-501 Wrocław**;
 - o – telefonicznie dzwoniąc na numer 71/ 34 11 200 (w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 08.00-18.00 oraz w soboty w godzinach 08.00-14.00);
 - o – osobiście w jednym z Centrów Obsługi Klienta URBANCARD, zlokalizowanych:
 - **ul. Grabiszyńska 9, 53-501 Wrocław, godziny otwarcia: pn - pt: w godz. 8.00 – 18.00**
 - ul. Prusa 75-79, (Biuro Obsługi Pasażera MPK Wrocław), 50-316 Wrocław, godziny otwarcia: pn - czw 08.00-18.00; pt 08.00 - 16.00
 - ul. Raclawicka 2-4. 53-146 Wrocław, godziny otwarcia: pn - pt: w godz. 8.00 – 18.00
 - ul. Ładna 1c, 50-353 Wrocław, godziny otwarcia: pn - pt: w godz. 8.00 – 18.00
2. Każda reklamacja powinna zawierać:
 - o – numer telefonu wykorzystywanego w procesie logowania do Aplikacji Mobilnej
 - o – adres e-mail użytkownika
 - o – imię i nazwisko

Jeżeli reklamacja dotyczy zakupionego w Aplikacji Mobilnej biletu, należy dodatkowo podać:

- – datę i godzinę zakupu
- – numer biletu
- – numer transakcji oraz identyfikator płatności (w przypadku w którym nie można ustalić numeru biletu, a transakcja płatnicza została zainicjowana)

Reklamacje składane anonimowo, bez możliwości jednoznacznego określenia osoby składającej reklamację oraz produktu, pozostawia się bez rozpatrywania.

3. Odpowiedzi na reklamacje udzielane są pisemnie pocztą elektroniczną lub na wniosek Użytkownika pocztą tradycyjną. Odpowiedź udzielana jest bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wpływu reklamacji.
4. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie jest satysfakcjonująca Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia odwołania od przedstawionego stanowiska przesyłając zgłoszenie pocztą elektroniczną na adres: bok@urbancard.pl lub pocztą tradycyjną na adres **Grabiszyńska 9, 53-501 Wrocław**.
5. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej (platforma ODR) w celu poddania pod rozstrzygnięcie sporu z Operatorem drogą elektroniczną. Platforma ODR stanowi wielojęzyczną, interaktywną stronę internetową dla obsługi konsumentów mieszkających w Unii Europejskiej i przedsiębiorców mających siedzibę w Unii Europejskiej dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zawarcia między nimi internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

§13. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Użytkownik może w dowolnym momencie zrezygnować z dostępu do Aplikacji oraz oferowanych w niej Usług poprzez rozwiązanie Umowy.
2. W celu rozwiązania Umowy, Użytkownik może, poprzez kontakt z BOK złożyć dyspozycję zamknięcia konta Użytkownika oraz zwrotu środków zgromadzonych na Przepłaconej Portmonetce. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia przez Użytkownika dyspozycji, o której mowa powyżej.
3. Umowa może ulec rozwiązaniu bez wypowiedzenia w przypadkach przewidzianych w Regulaminie.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy lub jej rozwiązania, Użytkownik ma prawo żądać zwrotu niewykorzystanych środków zgromadzonych na Przepłaconej Portmonetce.

§14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Operator zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany lub uzupełnienia Regulaminu w każdym czasie. Operator poinformuje Użytkowników o wszelkich zmianach w Regulaminie i o dacie ich wejścia w życie poprzez wiadomość poczty elektronicznej wysłaną na adres e-mail Użytkownika z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.
2. Jeżeli w okresie przed datą wejścia w życie wprowadzonych w Regulaminie zmian Użytkownik nie zgłosi Operatorowi sprzeciwu wobec tych zmian, przyjmuje się, że Użytkownik je zaakceptował. W okresie przed datą wejścia w życie wprowadzonych w Regulaminie zmian Użytkownik może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym albo zgłosić sprzeciw, w wyniku którego Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie wprowadzonych w Regulaminie zmian.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, do Umowy zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej prawa.
4. Integralną część niniejszego Regulaminu stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu - Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Operatora zgodnie z Regulaminem.

Załącznik nr 1 do REGULAMINU UŻYTKOWNIKA APLIKACJI MOBILNEJ URBANCARD.

Miejscowość, data

.....
.....
.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Nazwa i adres przedsiębiorcy

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Janiniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dotyczącą korzystania Aplikacji Mobilnej URBANCARD.

Data zawarcia umowy.....

.....

Podpis konsumenta

Załącznik nr 2 do REGULAMINU UŻYTKOWNIKA APLIKACJI MOBILNEJ URBANCARD.

Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Operatora Aplikacji.

Operator Aplikacji, wykonując obowiązek z art. 6 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną.

Informacja niniejsza dotyczy zagrożeń, które mogą wystąpić jedynie potencjalnie, ale które powinny być brane pod uwagę, mimo stosowania przez **Operatora Aplikacji** środków zabezpieczających infrastrukturę Aplikacji Mobilnej Urbancard przed nieuprawnionym działaniem osób trzecich.

Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą:

- złośliwe oprogramowanie (ang. *malware*) – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do systemu teleinformatycznego użytkownika sieci, takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keyloggers, dialery;
- programy szpiegujące (ang. *spyware*) – programy śledzące działania użytkownika, które gromadzą informacje o użytkowniku i wysyłają je - zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody - autorowi programu;
- spam - niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
- wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. hasła) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. *phishing*);
- włamania do systemu teleinformatycznego użytkownika z użyciem m.in. takich narzędzi hackerskich jak *exploit* i *rootkit*.

Użytkownik, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy. Program taki winien być stale aktualizowany. Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną zapewniają także:

- włączona zapora sieciowa (ang. *firewall*),
- aktualizacja wszelkiego oprogramowania,
- nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia,
- czytanie okien instalacyjnych aplikacji, a także ich licencji,
- wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia,
- regularne całościowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware,
- szyfrowanie transmisji danych,
- instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom),
- używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła.

Bezpieczne korzystanie z **Aplikacji Mobilnej URBANCARD** przez telefon

Operator Aplikacji dokłada wszelkich starań, aby Aplikacja Mobilna URBANCARD spełniała najwyższe standardy bezpieczeństwa, niemniej jednak zalecamy dodatkowe środki ostrożności, na które Operator nie ma wpływu:

- blokada ekranu telefonu hasłem dostępu, PINem lub kombinacją ruchów;
- korzystanie z oprogramowania antywirusowego do ochrony urządzeń mobilnych;
- aktualizacja aplikacji oraz systemu operacyjnego urządzenia zgodnie z zaleceniami producenta;
- niepobieranie i nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego źródła poza oficjalnymi (App Store, Google Play, Windows Phone Store);
- nieklikanie w linki w wiadomościach SMS / e-mail, jeśli nie ma pewności, że pochodzą one z bezpiecznego źródła;
- nie odczytywanie kodów QR nieznanego pochodzenia;
- wyłączenie Wi-Fi / Bluetooth, jeśli nie jest w danym momencie wykorzystywane;
- nieudostępnianie swojego kodu PIN do Aplikacji Mobilnej Urbancard osobom postronnym, a przy wpisywaniu go, zachowanie dyskrecji;

Dedykowaną na telefon **Aplikację Mobilną URBANCARD** dostosowaną urządzenia Użytkownika, Użytkownik może pobrać z autoryzowanych sklepów (Google Play, App Store).