

Regulamin Korzystania z Systemu Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0

§1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin (dalej: **Regulamin**) określa zasady i warunki korzystania z systemu Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0 należącego do GoPay Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Promiennej 10, 03-672 Warszawa, KRS 0000525339, NIP: 5272717938, REGON: 147355255 oraz stanowi Regulamin, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu Usług drogą elektroniczną.
2. Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0 jest Usługą w postaci darmowej aplikacji mobilnej umożliwiającej nabywanie Biletów, korzystanie z modułów informacyjnych udostępnionych w aplikacji oraz innych Usług dostępnych w Aplikacji.
3. Bilety oraz inne Uprawnienia do Usługi sprzedaje w Aplikacji Wykonawca we własnym imieniu i na własny rachunek, na podstawie porozumienia z Realizatorem Usługi. Usługę, do której uprawnia Bilet — w szczególności przejazd środkami transportu zbiorowego, wstęp na obiekt albo wjazd na teren zarządzany przez Realizatora Usługi — wykonuje Realizator Usługi, na podstawie własnej taryfy, cennika oraz regulaminu właściwego dla tej Usługi.
4. Wykonawca odpowiada wobec Użytkownika za działanie Aplikacji, prawidłowy przebieg procesu zakupu oraz wydanie Biletu zgodnie z zamówieniem. Za wykonanie Usługi, do której uprawnia Bilet, odpowiada Realizator Usługi, na zasadach określonych we własnej taryfie, cenniku oraz regulaminie właściwym dla tej Usługi. Postanowienie to nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności wynikającej z przepisów bezwzględnie obowiązujących.
5. Korzystanie z aplikacji systemu Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0 jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.

§2

Definicje

1. **GoPay Sp. z o.o.** – (dalej: GoPay) GoPay Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Promiennej 10, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000525339, NIP: 5272717938, REGON: 147355255, która jest właścicielem Systemu Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0.
2. **Aplikacja** – system informatyczny, Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0 (dalej: MKM Szczecin 2.0), na urządzenia mobilne, współpracujący z systemami operacyjnymi Android, iOS, umożliwiający dokonywanie płatności za określone Usługi oraz przeglądanie treści informacyjnych.
3. **Partner** – podmiot – tj. osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, np. organizator transportu zbiorowego, z którym GoPay posiada umowę współpracy, w zakresie dystrybucji biletów lub innych uprawnień oraz Usług związanych z działalnością prowadzoną przez Partnera.

4. **Regulamin Partnera** – dokument ustalający zasady, prawa i obowiązki Użytkownika korzystającego z Usług świadczonych przez Partnera.
5. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystającej z Aplikacji oraz udostępnianych za jej pośrednictwem Usług cyfrowych:
 - 1.1. Samodzielnie, jeżeli posiada pełną zdolność do czynności prawnych, lub
 - 1.2. Jako małoletni, który ukończył 16 lat, lub
 - 1.3. Jako małoletni w wieku od 13 do 16 lat – za zgodą rodzica lub opiekuna prawnego na korzystanie z Aplikacji oraz przetwarzanie jego danych osobowych, lub
 - 1.4. Jako małoletni, który nie ukończył 13. roku życia – wyłącznie poprzez działającego w jego imieniu rodzica lub opiekuna prawnego, ilekroć w Regulaminie mowa jest o obowiązkach lub wymaganiach wobec Użytkownika, odnoszą się one także do rodzica lub opiekuna prawnego Użytkownika, który nie ukończył 13 roku życia.
6. **Rejestracja** – rejestracja Użytkownika w Aplikacji celem umożliwienia skorzystania z wybranych Usług. Dokonanie rejestracji jest dobrowolne i bezpłatne, z chwilą dokonania rejestracji Użytkownik potwierdza akceptację niniejszego Regulaminu, a dane Użytkownika zostają przypisane do założonego Konta.
7. **Logowanie** – autoryzacja użytkownika w Aplikacji za pośrednictwem danych wprowadzonych podczas Rejestracji.
8. **Konto** – indywidualne konto umożliwiające instalację i korzystanie z Aplikacji, którego właścicielem jest:
 - 1.1. Osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, lub
 - 1.2. Małoletni, który ukończył 16 lat, lub
 - 1.3. Małoletni w wieku 13 – 16 lat, którego rodzic lub opiekun prawny wyraził zgodę na korzystanie przez małoletniego z Aplikacji oraz przetwarzanie danych osobowych małoletniego związanych z korzystaniem z Aplikacji, lub
 - 1.4. Rodzic lub opiekun prawny małoletniego, który nie ukończył 13 roku życia.
9. **Wykonawca** – podmiot będący realizatorem oraz dostawcą Aplikacji MKM Szczecin. GoPay Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Promiennej 10, NIP: 5272717938, REGON: 147355255, KRS: 0000525339.
10. **Usługa** – realizowana za pośrednictwem Aplikacji Usługa świadczona przez Partnera, określona w ofercie i Regulaminie Partnera.
11. **Bilet** – dokument w formie elektronicznej upoważniający do skorzystania z Usługi świadczonej przez Realizatora Usługi, w szczególności do przejazdu środkami transportu zbiorowego (dokument przewozu), wstępu na obiekt albo wjazdu na teren zarządzany przez Realizatora Usługi.
12. **Urządzenie** – urządzenie mobilne, smartfon Użytkownika posiadające możliwość połączenia z internetem.
13. **Zakup** – nabycie Biletu lub uprawnienia do skorzystania z Usługi za pośrednictwem Aplikacji przez Użytkownika.
14. **Uprawnienie do Usługi** – nabyte przez Użytkownika za pośrednictwem aplikacji uprawnienie w postaci biletu elektronicznego lub innego potwierdzenia elektronicznego do skorzystania z Usługi świadczonej przez Partnera.
15. **Konsument** – Użytkownik, który dokonuje za pośrednictwem Aplikacji czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową. Konsumentem w rozumieniu Regulaminu są również przedsiębiorcy prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, dokonujący za pośrednictwem Aplikacji czynności niemających charakteru zawodowego wynikającego z przedmiotu prowadzonej działalności gospodarczej.
16. **Portfel** – miejsce w Aplikacji, w którym zapisywane są Bilety.
17. **Realizator Usługi** – organizacja lub firma świadcząca Usługi, do których dostęp lub prawo do skorzystania Użytkownik może nabyć za pośrednictwem Aplikacji np. w formie Biletu. Realizatorem Usługi może być

Miasto, Gmina, Zarząd Komunikacji lub inny podmiot świadczący Usługi, z którym Wykonawca zawarł stosowne porozumienie.

18. **Operator płatności – instytucja (agent rozliczeniowy) realizująca proces płatności w Aplikacji, wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego.**
19. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta (Użytkowników).
20. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
21. **Umowa** – oznacza zawarcie umowy między Użytkownikiem a operatorem systemu Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0, która następuje z chwilą dokonania rejestracji Użytkownika w systemie Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0.

§3

Dostęp do Aplikacji, Rejestracja i Logowanie

1. Wybrane funkcjonalności Aplikacji związane z modułami informacyjnymi nie wymagają Rejestracji Użytkownika oraz Logowania (założenia Konta).
2. Do korzystania z Aplikacji niezbędne są: Urządzenie mobilne z systemem Android albo iOS w wersji wspieranej przez Aplikację, dostęp do internetu oraz aktywny adres e-mail. Aktywacja Biletu wymaga włączonej transmisji danych, a aktywacja kodem QR – dostępu Aplikacji do aparatu Urzędnika.
3. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania za pośrednictwem Aplikacji treści o charakterze bezprawnym.
4. Rejestracja oraz Logowanie są dobrowolne oraz niezbędne do skorzystania z wybranych Usług związanych z Zakupem Biletów.
5. W celu Rejestracji w Aplikacji Użytkownik zostanie poproszony o przekazanie następujących danych:
 - 1.1. Adres e-mail.
 - 1.2. Numer telefonu komórkowego.
 - 1.3. Hasła zabezpieczającego Konto.
6. W trakcie Rejestracji numer telefonu Użytkownika zostanie poddany weryfikacji poprzez wysłanie kodu na wskazany przez Użytkownika numer telefonu podany w formularzu Rejestracji. Użytkownik zostanie poproszony o podanie w Aplikacji otrzymanego kodu SMS. Proces weryfikacji numeru telefonu jest bezpłatny.
7. Konto e-mail oraz numer telefonu mogą być przypisane wyłącznie do jednego indywidualnego Konta Użytkownika.
8. Z chwilą Rejestracji Użytkownik zgadza się na warunki niniejszego Regulaminu.
9. W przypadku gdy Użytkownikiem jest osoba poniżej 13 roku życia, rejestracji Konta oraz korzystania z Aplikacji w jego imieniu dokonuje rodzic lub opiekun prawny, który potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych małoletniego Użytkownika w związku z korzystaniem z Aplikacji, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
10. Dokonując Rejestracji Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie od Mobilnej Karty Miejskiej Szczecin informacji dotyczących funkcjonalności i aktualizacji Aplikacji. Informacje mogą być wysyłane na Urządzenie z zainstalowaną Aplikacją lub na wskazany podczas Rejestracji numer telefonu lub adres e-mail.
11. Dokonując Rejestracji, Użytkownik oświadcza, że:
 - 11.1. Ukończył 13 rok życia oraz, jeżeli jest małoletni i nie ukończył 16 roku życia, posiada zgodę rodzica lub opiekuna prawnego na korzystanie z Aplikacji oraz na przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług drogą elektroniczną, lub
 - 11.2. Jest rodzicem lub opiekunem prawnym małoletniego Użytkownika, który nie ukończył 13 roku życia i dokonuje Rejestracji oraz korzysta z Aplikacji w jego imieniu.

§4

Realizacja Usługi

1. Aplikacja posiada moduły informacyjne dostępne dla Użytkowników.
2. Aplikacja umożliwia Zakup Biletów na różnego rodzaju Usługi. Szczególne warunki Usług są zawarte w §5 niniejszego Regulaminu.
3. Umowa sprzedaży Biletu zostaje zawarta z chwilą pomyślnej autoryzacji płatności. Bilet pojawia się wówczas w Aplikacji, a Użytkownik otrzymuje potwierdzenie Zakupu w Aplikacji oraz na adres e-mail przypisany do Konta.
4. Osobą uprawnioną do korzystania z Usług jest Użytkownik.
5. Transakcje realizowane w Aplikacji są obsługiwane przez Operatorów Płatności. Reklamacje dotyczące płatności Użytkownik składa do Wykonawcy; Wykonawca przyjmuje je i rozpatruje, w razie potrzeby we współpracy z Operatorem Płatności.
6. W zależności od nabywanego prawa do skorzystania z Usługi, Użytkownik zostanie poproszony o wskazanie danych niezbędnych do nabycia uprawnienia. Wskazanie tych danych jest konieczne dla uzyskania uprawnienia do skorzystania z Usługi Partnera.
7. Lista Operatorów Płatności obsługujących transakcje w Aplikacji.
 - 1.1. PayPro S.A. (Przelewy24), ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, KRS 0000347935, NIP 7792369887, krajowa instytucja płatnicza nr IP24/2014 – szybkie przelewy i pozostałe formy płatności udostępnione w Aplikacji; reklamacje także: <https://www.przelewy24.pl/reklamacje>
 - 1.2. Fiserv Polska S.A. (PolCard from Fiserv), Al. Jerozolimskie 100, 00-807 Warszawa, KRS 0000061293, NIP 5260210429, krajowa instytucja płatnicza nr IP8/2013 – rozliczanie transakcji kartami płatniczymi Visa i Mastercard, BLIK oraz ePrzelewami.
8. Wszystkie transakcje w Aplikacji realizowane są na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i wyłącznie w walucie polskiej (PLN).
9. Zapłaty w Aplikacji można dokonać kartą płatniczą Visa lub Mastercard, w tym za pośrednictwem Apple Pay i Google Pay, BLIK-iem albo ePrzelewem. Transakcje kartą płatniczą podlegają silnemu uwierzytelnianiu Użytkownika (3D Secure), które przeprowadza bank będący wydawcą karty.
10. Wykonawca może czasowo wyłączyć dostępność wybranej Usługi lub formy płatności, w szczególności z przyczyn technicznych, serwisowych albo leżących po stronie Realizatora Usługi lub Operatora Płatności. O ile jest to możliwe, Wykonawca informuje o tym Użytkowników w Aplikacji z wyprzedzeniem. Czasowa niedostępność nie wpływa na ważność Biletów już zakupionych.
11. Realizacja Zakupu w Aplikacji nie będzie możliwa, jeżeli na rachunku bankowym przypisanym do wskazanego przez Użytkownika instrumentu płatniczego nie będzie wystarczającej ilości środków.
12. Zapis elektroniczny uprawniający do skorzystania z Usługi zawiera wszystkie niezbędne dane wymagane przy kontroli biletów lub uprawnień. Kontrola może być realizowana przez kontrolerów wyznaczonych przez Realizatora Usługi. Każdorazowo w przypadku kontroli uprawnienia do skorzystania z Usługi Użytkownik jest zobowiązany do okazania Urządzenia kontrolującemu z widocznym Biletem lub inną formą uprawnienia zapisaną w Aplikacji. Ekran Urządzenia nie powinien być uszkodzony, ponieważ może być przyczyną braku możliwości skontrolowania Biletu. Za stan Urządzenia odpowiada Użytkownik.
13. Bilet zakupiony lub aktywowany po rozpoczęciu kontroli biletów jest nieważny i nie uprawnia do przejazdu.
14. Realizator Usługi może stosować wybrane przez siebie zabezpieczenia procesu Zakupu i aktywacji Biletu, w szczególności ograniczać czas na wykonanie poszczególnych czynności. Warunki te wynikają z taryfy, cennika lub regulaminu właściwego dla danej Usługi.
15. Wykonawca może czasowo zablokować możliwość Zakupu Biletu w przypadku podejrzenia nieprawidłowego lub nieuprawnionego działania Usługi, w celu ograniczenia ryzyka nadużycia i zabezpieczenia środków Użytkownika. O blokadzie Użytkownik jest informowany w Aplikacji.

16. Korzystanie z Usługi Zakupu niektórych Biletów może wymagać od Użytkownika podania dodatkowych danych niewymaganych podczas Rejestracji.
17. Koszt transmisji danych (połączenie z internetem) jest zgodny ze stawkami poszczególnych operatorów telefonii komórkowej, z której korzysta Użytkownik.
18. Zabronione jest przysyłanie przez Aplikację treści, które zawierają zapisy sprzeczne z prawem lub z dobrymi obyczajami, a w szczególności treści wulgarnych, pornograficznych, zniesławiających, obrażających uczucia religijne, wzywających do nienawiści rasowej, etnicznej, wyznaniowej, propagujących piractwo fonograficzne, komputerowe, upowszechniających techniki łamania danych, wirusy oraz wszelkich innych, podobnych w treści i działaniu materiałów. Przesyłanie takich treści stanowi naruszenie Regulaminu.

§5

Szczególne Warunki Realizacji Usługi

1. Zakup Biletów Transportu Publicznego – Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego w Szczecinie.
 - 1.1. W aplikacji możliwy jest zakup następujących biletów:
 - 1.1.1. Bilety jednorazowe.
 - 1.1.2. Bilety dobowe i wielodobowe.
 - 1.1.3. Bilety miesięczne.
 - 1.1.4. Bilety trzymiesięczne.
 - 1.1.5. Bilety okresowe semestralne.
 - 1.1.6. Bilety okresowe seniora.
 - 1.1.7. Bilety aktywizujące bezrobotnych.
 - 1.1.8. Bilet rodzinny weekendowy wielodobowy.
 - 1.2. Użytkownik ma możliwość Zakupu jednego lub wielu Biletów jednorazowych i wykorzystania ich do przejazdu w późniejszym terminie.
 - 1.3. Zakup Biletu jednorazowego nie jest równoznaczny z jego aktywacją upoważniającą do przejazdu. Po zakupie bilet trafia do Portfela, w którym znajdują się Bilety gotowe do użycia.
 - 1.4. Bilety jednorazowe oraz krótkookresowe należy aktywować przed przejazdem.
 - 1.4.1. Od dnia 1 lipca 2026 roku aktywacja biletów jednorazowych oraz krótkookresowych następuje poprzez:
 - 1.4.1.1. Zeskanowanie kodu QR znajdującego się w pojeździe lub
 - 1.4.1.2. Ręczne wprowadzenie numeru bocznego pojazdu.
 - 1.4.2. Użytkownik samodzielnie wybiera sposób aktywacji biletu spośród metod wskazanych w pkt 1.4.1.
 - 1.4.3. Warunkiem ważności biletu jest jego prawidłowa aktywacja przed rozpoczęciem przejazdu.
 - 1.4.4. W przypadku braku aktywacji biletu zgodnie z niniejszym Regulaminem, bilet uznaje się za nieważny.
 - 1.5. Bilety okresowe rozpoczynają swoją ważność od daty wyznaczonej przez Użytkownika w momencie Zakupu i są ważne zgodnie z okresem wskazanym na Bilecie.
 - 1.6. Zwroty biletów Zarządu Dróg i Transportu Miejskiego w Szczecinie na Transport Publiczny.
 - 1.7. Zasady zwrotu określone w niniejszym punkcie dotyczą Biletów, których organizatorem przewozu jest Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego w Szczecinie. Zwrot „Szczecińskiego Biletu Metropolitalnego” odbywa się na odrębnych zasadach, wskazanych w dalszej części niniejszego paragrafu, ponieważ organizatorem tej oferty jest inny podmiot.

1.8. Zakup Biletu komunikacji miejskiej lub Biletu kolejowego to umowa o przewóz osób. Do takich umów ustawy o prawach konsumenta nie stosuje się, poza art. 7a, art. 10, art. 11 i art. 17 (art. 3 ust. 1 pkt 4) — dlatego prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość przy takim Bilecie nie przysługuje. Wyłączenie to nie obejmuje Biletów uprawniających do wstępu na obiekt ani do wjazdu na teren zarządzany przez Realizatora Usługi. Termin odpowiedzi na reklamację wskazany w §8 wynika z art. 7a tej ustawy.

1.8.1. Zwrotom mogą podlegać bilety okresowe imienne zakupione w aplikacji MKM Szczecin.

1.8.2. Bilety jednorazowe, dobowe, wielodobowe oraz rodzinne weekendowe nie podlegają zwrotom.

1.8.3. Jeżeli zwrot zostanie dokonany przed rozpoczęciem terminu ważności biletu, wówczas użytkownik otrzyma zwrot całej wartości nominalnej biletu.

1.8.4. Jeżeli zwrot zostanie dokonany pomiędzy 1. a 3. dniem terminu ważności wówczas zostanie potrącone 10% kosztów manipulacyjnych od wartości nominalnej biletu.

1.8.5. Począwszy od 4 dnia ważności biletu, zwrot biletu z poziomu Aplikacji nie będzie możliwy, użytkownik w takiej sytuacji będzie zobowiązany udać się bezpośrednio do działu obsługi klienta Zarządu Dróg i Transportu Miejskiego w Szczecinie mieszczącego się przy ul. Sebastiana Klonowica 5, 71-241 Szczecin.

1.8.6. Po dokonaniu anulacji Wykonawca w terminie nie dłuższym niż 5 dni prześle wiadomość do użytkownika na wskazany przy rejestracji adres e-mail, z prośbą o wskazanie nr rachunku bankowego do zwrotu środków.

1.8.7. Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu środków Użytkownikowi w terminie 4 dni roboczych, liczonych od momentu przekazania numeru rachunku bankowego przez Użytkownika.

2. „Szczeciński Bilet Metropolitalny”

2.1. Zakres ważności

2.1.1. „Szczeciński Bilet Metropolitalny” (dalej: Bilet SBM) jest to strefowy bilet miesięczny imienny uprawniający do wielokrotnych przejazdów (w zależności od strefy):

2.1.1.1. Pociągami REGIO uruchamianymi przez POLREGIO S.A. (dalej: POLREGIO),

2.1.1.2. środkami komunikacji miejskiej organizowanymi przez Gminę Miasto Szczecin - Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego (dalej: ZDiTM Szczecin),

2.1.1.3. Środkami komunikacji miejskiej organizowanymi przez Gminę Miasto Stargard (dalej: MPK Stargard), a także środkami komunikacji miejskiej organizowanymi przez: Gminę Goleniów, Gminę Gryfino, Gminę Kobylankę, Gminę Stargard;

2.1.2. Bilet umożliwia realizowanie przejazdów:

2.1.2.1. Pociągami REGIO, który jest podzielony na 2 strefy kolejowe (oznaczone literami A i B),

2.1.2.2. Środkami komunikacji miejskiej na sieci obsługiwanej przez ZDiTM Szczecin, MPK Stargard oraz Gminę Goleniów, Gminę Gryfino, Gminę Kobylanka oraz Gminę Stargard w zależności od wybranej strefy A, B, AB, AB+);

2.1.3. Bilet SBM stosuje się przy przejazdach w granicach:

2.1.3.1. stref kolejowych obejmujących niżej wymienione stacje i przystanki:

Nazwa strefy biletowej	Stacje i przystanki obsługiwane przez POLREGIO
A	Wszystkie stacje i przystanki na obszarze Gminy Miasto Szczecin oraz Gminy Police tj. wszystkie stacje/ przystanki zawierające w nazwie Szczecin
B	Wszystkie stacje i przystanki na obszarze Gminy Miasto Stargard, Gminy Stargard, Gminy Goleniów, Gminy Kobylanka, oraz Gminy Gryfino tj. stacje/przystanki: Dalaszewo, Czepino, Gryfino, Reptowo, Miedwiecko, Gorzędzice, Stargard, Witkowo, Ulikowo, Pęczino, Barzkowice, Kliniska, Rurka, Goleniów Park Przemysłowy, Goleniów, Radziszewo, Mosty Błałuż, Dolna Odra, Port Lotniczy Szczecin Goleniów
AB	Wszystkie stacje i przystanki ze strefy A i B
AB+	Wszystkie stacje i przystanki ze strefy A i B

2.1.3.2. Stref obejmujących niżej wymieniony obszar sieci komunikacyjnej miejskiej:

Nazwa strefy biletowej	Obszar sieci komunikacji miejskiej obsługiwany przez ZDiTM, MPK Stargard oraz przez gminy uczestniczące w ofercie
A	Wszystkie przystanki na obszarze Gminy Miasto Szczecin oraz Gminy Police, Gminy Kołbaskowo i Gminy Dobra oraz Gminy Goleniów na trasie Osiedle Kasztanowe - Załom Leśna
B	Wszystkie przystanki na obszarze, na którym organizatorem transportu publicznego jest Gmina Miasto Stargard, Gmina Goleniów, Gmina Gryfino, Gmina Kołbaskowo i Gmina Stargard
AB	Wszystkie przystanki ze strefy A
AB+	Wszystkie przystanki ze strefy A i B

Informacje dotyczące przystanków obsługiwanych przez ZDiTM, MPK Stargard lub przez innego organizatora komunikacji miejskiej uczestniczącego w ofercie znajdują się odpowiednio dla każdego operatora/organizatora na własnych stronach internetowych:

<https://www.zditm.szczecin.pl/pl/pasazer/rozklady-jazdy/wedlug-linii>, lub
<https://www.zditm.szczecin.pl/pl/pasazer/rozklady-jazdy/wedlug-przystankow> lub
www.mpkstargard.pl

2.1.4. Cena biletu zależy od kombinacji stref kolejowych i stref komunikacji miejskiej (A, B, AB lub AB+).

2.2. Uprawnieni

Ze wspólnej oferty Biletu SBM może skorzystać na podstawie biletu:

2.2.1. Normalnego – każda osoba;

2.2.2. Ulgowego – osoba uprawniona do korzystania z ulgi ustawowej w wymiarze:

2.2.2.1. 49% - uprawnieni: dzieci i młodzież w okresie od rozpoczęcia odbywania rocznego przygotowania przedszkolnego do ukończenia szkoły podstawowej lub ponadpodstawowej – publicznej lub niepublicznej o uprawnieniach szkoły publicznej, nie dłużej niż do ukończenia 24. roku życia,

2.2.2.2. 51% - uprawnieni: studenci szkół wyższych do ukończenia 26. roku życia.

2.3. Warunki stosowania

- 2.3.1. Oferta dotyczy wielokrotnych przejazdów pociągami REGIO uruchamianymi przez POLREGIO oraz środkami komunikacji miejskiej na obszarze obsługiwanym przez ZDiTM w Szczecinie i MPK Stargard, a także komunikacją miejską w gminach uczestniczących w ofercie;
- 2.3.2. Bilet uprawnia do wielokrotnych przejazdów pociągami REGIO między wszystkimi stacjami i przystankami osobowymi położonymi w strefie kolejowej na nim wskazanej oraz w środkach komunikacji miejskiej. Strefy kolejowe, na które wydawany jest bilet:
 - 2.3.2.1. Strefa A – uprawnia do poruszania się pociągami w strefie kolejowej A oraz komunikacji miejskiej w strefie A,
 - 2.3.2.2. Strefa B – uprawnia do poruszania się pociągami w strefie kolejowej B oraz komunikacji miejskiej w strefie B,
 - 2.3.2.3. Strefa AB – uprawnia do poruszania się pociągami w strefie kolejowej A i B oraz komunikacji miejskiej w strefie A,
 - 2.3.2.4. Strefa AB+ – uprawnia do poruszania się pociągami w strefie kolejowej A i B oraz komunikacji miejskiej w strefie A i B;
- 2.3.3. Bilet SBM wydaje się na okres jednego miesiąca, np. od 5 stycznia do 4 lutego, od 1 kwietnia do 30 kwietnia - licząc od daty wydania lub wskazanej przez nabywcę;
- 2.3.4. Łącznie lub do okazanego biletu, podróżny może nabyć bilet na przewóz w pociągach REGIO bagażu ręcznego, roweru lub zwierząt na zasadach przewozu określonych w Taryfie przewozowej (TPR) i w Regulaminie przewozu (RPR) przewoźnika kolejowego (POLREGIO). Przewóz bagażu, roweru lub zwierząt w środkach komunikacji miejskiej ZDiTM oraz Gmin wymienionych w strefie B odbywa się na zasadach określonych w przepisach odrębnych właściwych dla danego środka komunikacji miejskiej, w którym pasażer znajduje się podczas podróży;
- 2.3.5. Bilet wydany z kanałów dystrybucji POLREGIO zawiera zapis: „Szczeciński Bilet Metropolitalny” ważny w strefie ...;
- 2.3.6. Bilet SBM jest ważny łącznie z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość podróżnego, którego imię i nazwisko zostało na nim wpisane, dane podróżnego można również potwierdzać przy użyciu aplikacji mobilnej mObywatel. Bilet bez wpisanych powyższych danych oraz bez okazania dokumentu ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość albo bez potwierdzenia danych przy użyciu aplikacji mObywatel jest nieważny z wyjątkiem pasażerów posługujących się Szczecińską Kartą Aglomeracyjną, która jest imienna i posiada nadrukowane zdjęcie użytkownika karty;
- 2.3.7. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego zobowiązana jest okazać i wręczyć osobie upoważnionej do kontroli biletów w pociągu i w środkach komunikacji miejskiej ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z przysługującej ulgi;
- 2.3.8. Jeżeli podróżny w czasie przejazdu pociągiem:
 - 2.3.8.1. Nie okaże biletu, ale oświadczy, że go posiada,
 - 2.3.8.2. Okaże bilet, ale nie okaże dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego potwierdzenie tożsamości,
 - 2.3.8.3. Okaże ulgowy bilet i oświadczy, że posiada uprawnienie do ulgi, ale nie okaże i nie wręczy dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, wówczas zwrot (umorzenie) zapłaconych w pociągu (wykazanych w wezwaniu do zapłaty) opłat taryfowych i opłaty dodatkowej – po potrąceniu (uiszczeniu) opłaty manipulacyjnej może uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w Regulaminie przewozu (RPR);
- 2.3.9. Podróżny, który w czasie przejazdu środkami komunikacji miejskiej nie okaże ważnego biletu lub dokumentu poświadczającego uprawnienia do ulgowego przejazdu, podlega warunkom

określonym we właściwym Regulaminie przewozu danego środka transportu, którym odbywa przejazd;

2.3.10. W razie stwierdzenia, że z biletu korzysta osoba inna niż jego właściciel lub bez uprawnienia do ulgi, bilet uznaje się za nieważny, a osobę która z niego korzystała, uznaje się za podróżnego bez ważnego biletu na przejazd;

2.3.11. Za Bilety zagubione lub zniszczone nie zwraca się uiszczonych należności i nie wydaje się duplikatów. Nie dotyczy to Biletu zapisanego na Koncie Użytkownika w Aplikacji, który pozostaje dostępny po ponownym zalogowaniu na Konto.

2.4. Opłaty

2.4.1. Cena biletu zależy od wyboru danej strefy (strefy od A do AB+) i wymiaru ulgi na przejazd, zgodnie z tabelą:

Strefa biletowa	Rodzaj biletu	Cena biletu
A	normalny	152,00 zł
	z ulgą 49%	77,52 zł
	z ulgą 51%	74,48 zł
B	normalny	148,00 zł
	z ulgą 49%	75,48 zł
	z ulgą 51%	72,52 zł
AB	normalny	250,00 zł
	z ulgą 49%	127,50 zł
	z ulgą 51%	122,50 zł
AB+	normalny	290,00 zł
	z ulgą 49%	147,90 zł
	z ulgą 51%	142,10 zł

2.5. Zmiana/odstąpienie od umowy przewozu.

2.5.1. Przejście do pociągu innego przewoźnika lub przejazd pociągiem poza strefę kolejową wskazaną na bilecie nie jest dozwolony. W przypadku przejazdu poza strefę oznaczoną na bilecie, należy nabyć nowy bilet na przejazd od ostatniej stacji (przystanku) w strefie do nowej stacji przeznaczenia. W pociągu przejazd poza strefę wskazaną na bilecie należy zgłosić obsłudze pociągu najpóźniej przed przyjazdem pociągu do ostatniej stacji (przystanku) znajdującej się w tej strefie;

2.5.2. Za całkowicie niewykorzystany bilet zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, przysługuje zwrot zapłaconych należności po potrąceniu 10% odstępnego;

2.5.3. Za częściowo niewykorzystany bilet po rozpoczęciu jego terminu ważności, ale nie później niż 10. dnia ważności – wyłącznie w drodze reklamacji - przysługuje zwrot należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania po potrąceniu 10% odstępnego. Jeżeli pasażer dokonał zakupu biletu w sieci sprzedaży i dystrybucji ZDiTM, zwrotu biletu będzie można dokonać tylko w siedzibie głównej ZDiTM ul. Klonowica 5 w Szczecinie. Zwrot zostanie naliczony od dnia następnego po dniu osobistego (lub osoby upoważnionej) przybycia do ZDiTM;

2.5.4. Potrącana kwota odstępnego nie może być wyższa niż 120,00 zł;

2.5.5. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:

2.5.5.1. Jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie POLREGIO, ZDiTM, MPK Stargard lub innego Organizatora/Operatora będącego uczestnikiem

projektu Szczecińskiej Kolei Metropolitalnej wymienionego w strefach obowiązywania biletów SBM,

2.5.5.2. Jeżeli dokonano wymiany biletu poprzez zwrot biletu przed rozpoczęciem terminu ważności i jednocześnie nabycie nowego biletu wg tej samej oferty. Wymiany można dokonać tylko jeden raz. Każda następna wymiana jest traktowana jako zwrot;

2.5.6. W przypadku, gdy pasażer dokonał wymiany biletu zakupionego za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży ZDiTM poprzez zwrot z jednoczesnym potrąceniem 10% odstępnego, a jednocześnie dokonał zakupu nowego biletu, zgodnie z zapisami pkt. 2.5.5.2 niniejszego ustępu, wówczas ma prawo domagać się zwrotu potrąconej kwoty w drodze reklamacji;

2.5.7. W ramach oferty nie ma zastosowania zmiana umowy przewozu w zakresie: stacji przeznaczenia, rodzaju pociągu, drogi przewozu oraz zakresu uprawnień do ulgi;

2.5.8. W razie przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy pociągów albo zmiany organizacji ruchu komunikacji miejskiej - nie przysługuje zwrot części zapłaconej należności;

2.5.9. Bilet nie podlega wymianie na inny bilet ważny na przejazdy w innej strefie (w innych strefach) lub z inną ulgą oraz nie przedłuża się terminu ważności biletu.

2.6. Inne

2.6.1. Rozpatrywanie skarg i reklamacji w zakresie nieprawidłowości w sprzedaży lub zwrocie biletu odbywa się na warunkach określonych w Regulaminie przewozu (RPR) lub Regulaminie właściwym dla danego elektronicznego kanału sprzedaży;

2.6.2. Rozpatrywanie skarg i reklamacji w zakresie nieprawidłowości w usługach przewozu realizowanej przez ZDiTM lub w środkach komunikacji miejskiej, w których organizatorem transportu są Gminy będące w strefie B odbywa się na zasadach obowiązujących w Regulaminie ważnym w danym środku komunikacji miejskiej;

2.6.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami taryfowymi, w tym dotyczącymi przewozu roweru, rzeczy i zwierząt – zastosowanie mają postanowienia:

2.6.3.1. Regulaminu przewozu (RPR), Taryfy przewozowej (TPR) lub Regulaminu właściwego dla elektronicznego kanału sprzedaży, dostępnych na stronie internetowej www.polregio.pl,

2.6.3.2. Przepisów (uchwał oraz Regulaminów) obowiązujących w danym środku komunikacji miejskiej, w którym aktualnie znajduje się podróżny, tj. indywidualnych dla danego Organizatora transportu.

3. Opłaty za wjazd na Cmentarz Centralny w systemie Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0

3.1. Dostępne bilety wjazdu na teren Cmentarza Centralnego w Szczecinie prezentuje poniższa tabela:

Lp.	Rodzaj pojazdu, cel wjazdu	Opłata za wjazd	uwagi
1.	Wjazd samochodu osobowego niezwiązanego z pogrzebem	80,00 zł	Wjazdy w dni powszednie oraz soboty (soboty wjazd do godz.11.00 wyjazd do godz.13.00)
2.	Wjazd autokaru	120,00 zł	wjazd tylko w dni powszednie
3.	Minibus przewożący powyżej 7 osób	80,00 zł	wjazd tylko w dni powszednie
4.	Samochód dostawczy lub osobowy do 3,5 t	110,00 zł	wjazd tylko w dni powszednie z określeniem celu wjazdu: - pielęgnacja grobu, - prace kamieniarsko-renowacyjne

- 3.2. Wjazd na teren Cmentarza Centralnego odbywa się poprzez okazanie kontrolerowi urządzenia (telefon, smartfon) z zakupionym biletem.
- 3.3. Po odczycie biletu przez urządzenie kontrolera, bilet zostanie oznaczony jako wykorzystany. Nie będzie możliwe jego ponowne wykorzystanie celem wjazdu.
- 3.4. Bilet upoważnia do jednorazowego wjazdu na teren Cmentarza Centralnego.
- 3.5. Użytkownik może kupić bilet dla innego pojazdu, w tym dla 2 lub więcej pojazdów.
- 3.6. Niewykorzystane bilety wjazdu na Cmentarz Centralny zakupione w aplikacji nie podlegają zwrotowi.

4. Opłaty wstępu na obiekt basenowo - rekreacyjny „ARKONKA” i „Kąpieliska”

- 4.1. W aplikacji możliwy jest zakup następujących biletów i karnetów upoważniających do wstępu na obiekt basenowo - rekreacyjny „ARKONKA” oraz kąpieliska „Dąbie”, „Głębokie”, „Dziewoklicz”.

4.2. Tabela cen biletów

Bilety wstępu w sezonie letnim 2026 na obiekt Arkonka		
Lp.	Wyszczególnienie	Cena jednostkowa [brutto]
1.	bilet ulgowy *	14,00 zł
2.	bilet normalny	28,00 zł
3.	Karnet (10 wejść) ulgowy**	126,00 zł
4.	Karnet (10 wejść) normalny**	252,00 zł
Bilety wstępu w sezonie letnim 2026 na kąpielisko Dąbie		
1.	bilet ulgowy *	10,00 zł
2.	bilet normalny	20,00 zł
3.	Karnet (10 wejść) ulgowy**	90,00 zł
4.	Karnet (10 wejść) normalny**	180,00 zł
Bilety wstępu w sezonie letnim 2026 na kąpieliska Głębokie i Dziewoklicz		
1.	bilet ulgowy *	9,00 zł
2.	bilet normalny	18,00 zł
3.	Karnet (10 wejść) ulgowy**	81,00 zł
4.	Karnet (10 wejść) normalny**	162,00 zł

* - do zakupu biletu ulgowego upoważnieni są uczniowie i studenci do 26 roku życia, emeryci i renciści – po okazaniu ważnej legitymacji.

** - do zakupu karnetu ulgowego upoważnieni są uczniowie i studenci do 26 roku życia, emeryci i renciści – po okazaniu ważnej legitymacji. Ważność karnetu upływa wraz z zakończeniem sezonu, wejścia niewykorzystane w danym sezonie tracą ważność wraz z jego zakończeniem.

- 4.3. Aplikacja umożliwia zakup biletu i karnetu wstępu do wykorzystania w dowolnym dniu w okresie trwania sezonu.
- 4.4. Wybrany bilet i karnet można wykorzystać w sezonie (roku), w którym został zakupiony. Przykładowo bilet/karnet zakupiony w roku 2025 może zostać wykorzystany wyłącznie w okresie trwania sezonu 2025 r.
- 4.5. Bilety/Karnety na kąpieliska „Dziewoklicz”, „Głębokie” można wykorzystać na każdym z kąpielisk wymiennie.

- 4.6. Użytkownik może zakupić bilet/karnet dla osób trzecich.
 - 4.7. Celem wejścia na obiekt, Użytkownik zobowiązany jest okazać zakupiony bilet/karnet. Po przeprowadzeniu odczytu przez kontrolującego, biletu lub karnetu nie można wykorzystać ponownie.
 - 4.8. Zakupione bilety/karnety nie podlegają zwrotowi.
 - 4.9. Realizator Usługi, tj. Zakład Usług Komunalnych w Szczecinie (852-26-17-399) zastrzega sobie prawo do zablokowania sprzedaży biletów za pośrednictwem aplikacji Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0.
5. Szczecińska Karta Turystyczna
- 5.1. Użytkownik, decydując się na zakup Szczecińskiej Karty Turystycznej uprawniającej do skorzystania z jej Usług, powinien zapoznać się z jej Regulaminem.
 - 5.2. Lista korzyści dla Użytkownika Szczecińskiej Karty Turystycznej znajduje się pod adresem: <https://visitszczecin.eu/pl/25-szczecinska-karta-turystyczna>
 - 5.3. Użytkownik chcący nabyć Szczecińską Kartę Turystyczną, przed zakupem jest zobowiązany do wskazania daty i godziny, od której karta zacznie obowiązywać.
 - 5.4. Realizacja Usługi Szczecińskiej Karty Turystycznej następuje po okazaniu karty w formie elektronicznej poszczególnym pracownikom placówek.
 - 5.5. W przypadku powzięcia wątpliwości co do autentyczności Szczecińskiej Karty Turystycznej lub co do tożsamości osoby uprawnionej do jej realizacji, pracownicy poszczególnych placówek są upoważnieni do zażądania okazania przez Użytkownika dowodu tożsamości, a w szczególności dowodu osobistego lub legitymacji uczniowskiej lub studenckiej.

§6

Prawa i Obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik każdorazowo zobowiązany jest do stosowania zasad obowiązujących w Regulaminach Realizatora Usługi, do której nabywany jest Bilet lub inna forma uprawnienia.
2. Korzystanie z Aplikacji oraz Rejestracja są bezpłatne. Użytkownik ponosi koszt transmisji danych zgodnie z taryfą swojego operatora telekomunikacyjnego, a w przypadku zwrotu Biletu — potrącenia wskazane w §5.
3. W razie utraty Urządzenia albo podejrzenia, że z Konta Użytkownika korzysta osoba nieuprawniona, Użytkownik niezwłocznie zawiadamia o tym Wykonawcę na adres biuro@gopay24.eu, w celu zablokowania Konta. Zgłoszenia dotyczące nieuprawnionego Zakupu Biletów rozpatrywane są indywidualnie.
4. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości Aplikacji, Użytkownik powinien skontaktować się z Wykonawcą w celu przekazania informacji na ich temat oraz umożliwienia Wykonawcy sprawnego wyeliminowania błędów lub wyjaśnienia Użytkownikowi zaistniałej sytuacji.
5. Każdy Użytkownik z chwilą rozpoczęcia korzystania z Aplikacji zobowiązuje się do:
 - 5.1. Używania udostępnionych funkcjonalności i zasobów Aplikacji zgodnie z celem tej Aplikacji,
 - 5.2. Korzystania z Aplikacji w sposób, który nie narusza przepisów powszechnie obowiązującego prawa w Polsce oraz dobrych obyczajów, jak również postanowień Regulaminu,
 - 5.3. Poszanowania praw i dóbr osobistych innych Użytkowników,
 - 5.4. Niedziałania na szkodę innych Użytkowników, Usługodawcy, Partnerów i osób trzecich.

6. Treści przekazywane za pomocą Aplikacji przez Użytkowników są własnością Użytkowników, ich rodziców lub opiekunów prawnych i wyłącznie oni ponoszą odpowiedzialność za ewentualne naruszenie praw osób trzecich.

§7

Prawa i Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się do dbałości w zapewnieniu prawidłowego działania Aplikacji, bieżącej aktualizacji oprogramowania oraz informowania Użytkowników o pracach serwisowych lub przerwach w dostępie do Usługi lub części Usług.
2. Wykonawca zapewnia wsparcie Użytkowników za pośrednictwem BOK w zakresie korzystania z Aplikacji, rozpatrywania zapytań oraz zgłoszeń reklamacyjnych w terminie nieprzekraczającym 14 dni od momentu otrzymania zgłoszenia.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączenia z internetem niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania Aplikacji znajdującej się na Urzędzeniu, jak również za stan techniczny Urządzenia.
4. Wykonawca zastrzega sobie prawo do czasowego lub trwałego zablokowania Konta Użytkownika w Aplikacji w przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż Konto Użytkownika może zostać wykorzystane w celach nadużyć łamiących niniejszy Regulamin lub Regulamin Realizatora Usługi.
5. O blokadzie Wykonawca niezwłocznie informuje Użytkownika, podając jej przyczynę. Blokada nie obejmuje Biletów opłaconych przed jej dokonaniem; jeżeli ich wykorzystanie stało się niemożliwe, Wykonawca zwraca za nie środki. Użytkownik może odwołać się od blokady na adres biuro@gopay24.eu — odwołanie jest rozpatrywane w terminie 14 dni. Blokada trwała następuje wyłącznie po bezskutecznym odwołaniu albo po potwierdzeniu nadużycia.
6. W ramach Umowy Wykonawca wysyła Użytkownikowi powiadomienia niezbędne do jej wykonania: potwierdzenia Zakupu, komunikaty techniczne oraz informacje o zmianach Regulaminu i cen. Wysyłka informacji handlowych i marketingowych, w tym o nowych Usługach, następuje wyłącznie na podstawie odrębnej i dobrowolnej zgody Użytkownika, która nie warunkuje Rejestracji ani zakupu Biletu i może zostać w każdej chwili wycofana w Aplikacji lub pocztą elektroniczną na adres biuro@gopay24.eu.
7. Wykonawca jest zobowiązany, aby na życzenie Użytkownika wystawić fakturę VAT za zakupione Bilety/ Usługi. Użytkownik jest zobowiązany poinformować Wykonawcę o potrzebie otrzymania faktury VAT, wysyłając prośbę na adres biuro@gopay24.eu
8. Fakturę wystawia się w terminach określonych w przepisach o podatku od towarów i usług i doręcza w postaci elektronicznej, na adres e-mail przypisany do Konta Użytkownika.

§8

Zgłoszenia Użytkowników do Wykonawcy

1. Zgłoszenie do Wykonawcy powinno zawierać:
 - 1.1. Imię, nazwisko oraz adres e-mail lub telefon użyty podczas rejestracji Użytkownika.
 - 1.2. Opis tego, czego dotyczy zgłoszenie.
 - 1.3. Dane pozwalające zidentyfikować transakcję (data i godzina Zakupu, rodzaj Biletu) oraz — jeżeli zgłoszenie dotyczy zwrotu środków — numer rachunku bankowego Użytkownika.

- 1.4. W przypadku braku wskazania przez Użytkownika danych wspomnianych w niniejszym punkcie istnieje zagrożenie braku możliwości rozpatrzenia zgłoszenia.
2. Zgłoszenia Użytkowników związane z pytaniami ogólnymi, sugestiami, uwagami dotyczącymi Usług, Aplikacji mogą być wysyłane bez danych wskazanych w pkt. 1 niniejszego paragrafu.
3. Zgłoszenie powinno zostać wysłane co najmniej jednym z dostępnych sposobów:
 - 3.1. Poczta tradycyjną na adres Wykonawcy: GoPay ul. Promienna 10, 03-672 Warszawa
 - 3.2. Poczta elektroniczną na adres biuro@gopay24.eu
4. Wykonawca zapewnia, iż odpowiedzi na zgłoszenia, w tym zgłoszenia reklamacyjne, będą rozpatrywane w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty doręczenia wiadomości od Użytkownika.
5. Jeżeli Wykonawca nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym w ust. 4, uważa się, że reklamację uznał (art. 7a ust. 2 ustawy o prawach konsumenta).
6. Odpowiedzi na reklamację dotyczącą wykonania usługi przewozu udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do Realizatora Usługi, zgodnie z § 6 ust. 1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266, ze zm.).
7. Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia wiadomością e-mail. Odpowiedzi na reklamację udziela się na papierze lub innym trwałym nośniku; domyślnie w postaci elektronicznej, a na wyraźne żądanie Użytkownika — pisemnie.
8. Reklamacje dotyczące płatności dokonanych w Aplikacji Użytkownik składa do Wykonawcy. Wykonawca przyjmuje i rozpatruje takie reklamacje, w razie potrzeby we współpracy z Operatorem Płatności. Reklamacje dotyczące wykonania Usługi rozpatruje Realizator Usługi, w terminie wynikającym z przepisów prawa oraz regulaminu właściwego dla tej Usługi; Użytkownik może złożyć taką reklamację również za pośrednictwem Wykonawcy, który przekazuje ją Realizatorowi Usługi i doręcza Użytkownikowi rozstrzygnięcie.
9. Zwrot środków następuje tą samą metodą płatności, którą dokonano zapłaty, chyba że z przyczyn niezależnych od Wykonawcy jest to niemożliwe — wówczas inną metodą uzgodnioną z Użytkownikiem.
10. Reklamacja nie zostanie uwzględniona w szczególności wtedy, gdy Bilet został zakupiony lub aktywowany po rozpoczęciu kontroli albo gdy okazany kontrolerowi ekran nie zawierał wszystkich elementów wymaganych przez Realizatora Usługi. Jeżeli do Zakupu nie doszło, a środki zostały pobrane, Wykonawca zwraca je niezależnie od przyczyny nieudanej transakcji. Postanowienie to nie wyłącza uprawnień Użytkownika wynikających z przepisów bezwzględnie obowiązujących.
11. Wykonawca zapewnia telefoniczne wsparcie w BOK dla Użytkowników: tel. +48 882 172 142 oraz +48 22 299 34 23 od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00.

§9

Dane osobowe, odstąpienie od Umowy i zakończenie korzystania z Aplikacji

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest GoPay Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Promienna 10, 03-672 Warszawa, NIP: 5272717938, REGON: 147355255, KRS: 0000525339 (dalej: Administrator).
2. We wszelkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem można kontaktować się z Administratorem pod adresem e-mail: iod@gopay24.eu lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Dane osobowe Użytkowników przetwarzane są w następujących celach i na następujących podstawach prawnych:

- 3.1. Zawarcie i wykonanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, w tym rejestracja Konta, sprzedaż i obsługa Biletów oraz rozpatrywanie zgłoszeń i reklamacji — art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
- 3.2. Wypełnienie obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze, w szczególności podatkowych i rachunkowych — art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
- 3.3. Ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń, stanowiące prawnie uzasadniony interes Administratora — art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
- 3.4. W zakresie danych osób małoletnich, które nie ukończyły 16. roku życia — na podstawie zgody rodzica lub opiekuna prawnego, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a w związku z art. 8 RODO.
4. Zakres przetwarzanych danych obejmuje w szczególności: adres e-mail, numer telefonu, dane dotyczące transakcji zakupu Biletów, a w przypadku Biletów imiennych oraz obsługi reklamacji także imię, nazwisko oraz numer PESEL, jeżeli jest niezbędny dla danego rodzaju Biletu lub do rozpatrzenia reklamacji.
5. Odbiorcami danych osobowych mogą być:
 - 5.1. operatorzy płatności obsługujący transakcje w Aplikacji (Fiserv Polska S.A. – PolCard from Fiserv oraz PayPro S.A. – Przelewy24),
 - 5.2. Zarząd Dróg i Transportu Miejskiego w Szczecinie – w zakresie niezbędnym do kontroli biletów oraz obsługi zwrotów i reklamacji, a także dostawcy usług informatycznych, hostingowych i serwisowych działający na zlecenie Administratora na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych.
6. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich (poza Europejski Obszar Gospodarczy) ani do organizacji międzynarodowych.
7. Dane osobowe przetwarzane są przez okres posiadania Konta w Aplikacji, a po jego usunięciu — przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązków prawnych Administratora oraz do upływu terminów przedawnienia roszczeń, nie krócej niż 3 lata od dnia dokonania ostatniej operacji przez Użytkownika.
8. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a w zakresie danych przetwarzanych na podstawie zgody — prawo do jej cofnięcia w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed cofnięciem zgody.
9. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego — Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stanisława Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa.
10. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do rejestracji Konta oraz korzystania z Usług związanych z zakupem Biletów. Niepodanie danych uniemożliwia świadczenie tych Usług.
11. Dane osobowe nie są wykorzystywane do podejmowania decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, wywołujących wobec Użytkownika skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na niego wpływających.
12. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawiera Polityka Prywatności dostępna na stronie internetowej Administratora pod adresem <https://www.gopay24.eu/privacypolicy>.
13. Użytkownik będący konsumentem może odstąpić od Umowy o korzystanie z Aplikacji w terminie 14 dni od dnia Rejestracji, bez podania przyczyny, składając oświadczenie pocztą elektroniczną na adres biuro@gopay24.eu lub pisemnie na adres Wykonawcy. Prawo to dotyczy Umowy o korzystanie z Aplikacji i nie obejmuje zakupionych Biletów, do których stosuje się § 5.
14. Użytkownik ma możliwość zakończenia korzystania z Aplikacji poprzez usunięcie Konta:
 - 14.1. Za pośrednictwem Aplikacji, w zakładce „Profil”, przechodząc przez procedurę usunięcia Konta.
 - 14.2. Wysyłając pisemną dyspozycję usunięcia Konta na adres e-mail: biuro@gopay24.eu.
 - 14.3. Wysyłając pisemną dyspozycję usunięcia Konta pocztą tradycyjną na adres: GoPay Sp. z o.o., ul. Promienna 10, 03-672 Warszawa.

§10

Informacje dotyczące zmiany Regulaminu

1. Wykonawca jest uprawniony do zmiany Regulaminu, o czym poinformuje Użytkowników za pośrednictwem Aplikacji i/lub korespondencją e-mail z odpowiednim wyprzedzeniem, zapewniającym możliwość zapoznania się z wnoszonymi zmianami.
2. O zmianie Regulaminu Wykonawca poinformuje Użytkowników co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie. Użytkownik, który nie akceptuje zmiany, może w tym terminie usunąć Konto bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów; Bilety zakupione przed wejściem zmiany w życie zachowują ważność na dotychczasowych zasadach.

Użytkownik będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności zwrócić się o bezpłatną pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo do organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, a także wystąpić do stałego polubownego sądu konsumenckiego. Wykaz podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://polubowne.uokik.gov.pl>. Skorzystanie z tych sposobów jest dobrowolne i wymaga zgody obu stron.

Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia zachowują moc.

Regulamin Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0, wersja 1.4, obowiązuje od 10 września 2026 r.

Załącznik nr 1 — wzór formularza odstąpienia od Umowy o korzystanie z Aplikacji

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy o korzystanie z Aplikacji; odstąpienie nie dotyczy zakupionych Biletów uprawniających do przejazdu)

Adresat: GoPay Sp. z o.o., ul. Promienna 10, 03-672 Warszawa, adres e-mail: biuro@gopay24.eu

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o moim/naszym (*) odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną polegającej na prowadzeniu Konta w aplikacji Mobilna Karta Miejska Szczecin 2.0.

Data zawarcia umowy (Rejestracji):

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres e-mail podany przy Rejestracji:

Adres konsumenta:

Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

Data:

(*) Niepotrzebne skreślić.