

Regulamin Korzystania z Systemu
Mobilna Aplikacja Miejska Gniezno

§1

Postanowienia ogólne

1. Mobilna Aplikacja Miejska Gniezno jest usługą w postaci darmowej aplikacji mobilnej umożliwiającej nabywanie Biletów, korzystanie z modułów informacyjnych udostępnionych w aplikacji oraz innych usług dostępnych w Aplikacji.
2. Regulamin określa zasady korzystania z Usług dostępnych w Aplikacji, rejestracji w Aplikacji, Praw i Obowiązków Wykonawcy oraz Użytkownika.
3. Warunkiem korzystania z Aplikacji jest zapoznanie się z Regulaminem oraz jego akceptacja.

§2

Definicje

1. **Aplikacja** – system informatyczny, Mobilna Aplikacja Miejska Gniezno (dalej MAM Gniezno), na urządzenia mobilne, współpracujący z systemami operacyjnymi Android, iOS, umożliwiający dokonywanie płatności za określone usługi oraz przeglądanie treści informacyjnych.
2. **Użytkownik** – osoba, która posiada urządzenie z zainstalowaną Aplikacją MAM Gniezno.
3. **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.
4. **Logowanie** – autoryzacja użytkownika w Aplikacji za pośrednictwem danych wprowadzonych podczas Rejestracji.
5. **Konto** – indywidualne konto w Aplikacji z przypisanymi danymi Użytkownika podanymi podczas Rejestracji.
6. **Wykonawca** – podmiot będący realizatorem oraz dostawcą Aplikacji MAM Gniezno. GoPay Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Promiennej 10, NIP: 5272717938, REGON: 147335255, wpis do KRS 0000525339.
7. **Urządzenie** – urządzenie mobilne, smartfon Użytkownika posiadające możliwość połączenia z internetem.
8. **Usługa** – usługa realizowana przez Realizatora Usługi lub Wykonawcę.
9. **Bilet** – bilet w formie elektronicznej upoważniający do skorzystania z Usługi świadczonej przez Realizatora Usługi lub Wykonawcę.

10. **Zakup** – nabycie Biletu lub uprawnienia do skorzystania z Usługi za pośrednictwem Aplikacji przez Użytkownika.
11. **Portfel** – miejsce w Aplikacji, w którym zapisywane są Bilety.
12. **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 to Miasto, Gmina, Zarząd Komunikacji lub inny podmiot świadczący Usługi, z którym Wykonawca zawarł stosowne porozumienie.
13. **Operator płatności** – instytucja (agent rozliczeniowy) realizująca proces płatności w Aplikacji, będąca pod nadzorem Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.
14. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta (Użytkowników).
15. **Regulamin** – niniejszy regulamin.

§3

Dostęp do Aplikacji, Rejestracja i Logowanie

1. Wybrane funkcjonalności Aplikacji związane z modułami informacyjnymi nie wymagają Rejestracji Użytkownika oraz Logowania (założenia Konta).
2. Rejestracja oraz Logowanie są dobrowolne oraz niezbędne do skorzystania z wybranych Usług związanych z Zakupem Biletów.
3. W celu Rejestracji w Aplikacji użytkownik zostanie poproszony o przekazanie następujących danych:
 - 3.1. Adres e-mail.
 - 3.2. Numer telefonu komórkowego.
 - 3.3. Hasła zabezpieczającego Konto.
4. W trakcie Rejestracji numer telefonu Użytkownika zostanie podany 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.
5. Konto e-mail oraz numer telefonu mogą być przypisane wyłącznie do jednego indywidualnego Konta Użytkownika.
6. Z chwilą Rejestracji Użytkownik zgadza się na warunki niniejszego regulaminu.

§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 paragrafie 5 niniejszego regulaminu.

3. Transakcje realizowane w Aplikacji są obsługiwane przez Operatorów Płatności, w przypadku nienależytego wykonania usługi przez Operatora Płatności, Użytkownik powinien zgłosić reklamację bezpośrednio u wybranego Operatora Płatności.
4. Lista Operatorów Płatności obsługujących transakcje w Aplikacji.
 - 4.1. PayPro (Przelewy24) - <https://www.przelewy24.pl/reklamacje>
 - 4.2. Paytool Verestro S.A. paytool@verestro.com
5. Realizacja Zakupu w Aplikacji nie będzie możliwa, jeżeli na rachunku bankowym przypisanym do wskazanego przez Użytkownika instrumencie płatniczym nie będzie wystarczającej ilości środków.
6. 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.
7. Korzystanie z Usługi Zakupu niektórych Biletów może wymagać od Użytkownika podania dodatkowych danych niewymaganych podczas Rejestracji.
8. Koszt transmisji danych (połączenie z internetem) jest zgodny z stawkami poszczególnych operatorów telefonii komórkowej, z której korzysta Użytkownik.

§5

Szczegółne Warunki Realizacji Usługi

1. Zakup Biletów Transportu Publicznego – Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Sp. z o.o. w Gnieźnie.
 - 1.1. Bilety jednorazowe są aktywne od momentu aktywacji przez Użytkownika i są ważne zgodnie z okresem wskazanym na bilecie.
 - 1.2. Bilety okresowe rozpoczynają swoją ważność od daty wyznaczonej przez Użytkownika w momencie Zakupu i są ważne zgodnie z okresem wskazanym na Bilecie.
 - 1.3. Bilety zakupione w aplikacji nie podlegają zwrotowi.

§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. Użytkownik nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z korzystaniem z Aplikacji.
3. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika nieprawidłowości Aplikacji, Użytkownik powinien skontaktować się z Wykonawcą celem przekazania informacji na ich temat, celem umożliwienia Wykonawcy sprawnego wyeliminowania błędów lub wyjaśnienia Użytkownikowi zaistniałej sytuacji.

§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 Urządzeniu, jak również za stan techniczny Urządzenia.
4. Wykonawca zastrzega sobie prawo do stałego lub czasowego 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. Wykonawca zastrzega sobie prawo do informowania Użytkowników za pośrednictwem SMS, email, powiadomień w Aplikacji:
 - 5.1. Zmianach cen i opłat.
 - 5.2. Zmianach w aplikacji.
 - 5.3. Nowych usługach.
6. 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@gopay.com.pl

§8

Zgłoszenia Użytkowników do Wykonawcy

1. Zgłoszenie do Wykonawcy powinno zawierać:
 - 1.1. Imię, nazwisko oraz adres email lub telefon użyty podczas rejestracji użytkownika.
 - 1.2. Opis czego dotyczy zgłoszenie.
 - 1.3. 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@gopay.com.pl
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. 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

Administracja danych osobowych

1. Administratorem Danych Osobowych jest Wykonawca – GoPay Sp. z o.o. zarejestrowana pod adresem ul. Promienna 10, 03-672 Warszawa, posiadająca nr NIP: 5272717938, REGON: 147335255, wpis do KRS 0000525339
 - 1.1. Użytkownik ma możliwość zakończenia korzystania z Aplikacji w następujący sposób:
 - 1.2. Usunięcie Konta użytkownika za pośrednictwem Aplikacji wchodząc w zakładkę „Profil”, a następnie przechodząc procedurę usunięcia Konta.
 - 1.3. Wysłanie pisemnej dyspozycji usunięcia Konta adres poczty elektronicznej biuro@gopay.com.pl
 - 1.4. Wysłanie pisemnej dyspozycji usunięcia Konta pocztą tradycyjną na adres Wykonawcy GoPay ul. Promienna 10, 03-672 Warszawa
2. Wykonawca zapewnia, iż dane osobowe Użytkowników będą przechowywane i przetwarzane przez Wykonawcę zgodnie z wymogami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§10

Informacje dotyczące zmiany Regulaminu

1. Wykonawca jest uprawniony do zmiany Regulaminu o czym poinformuje Użytkowników za pośrednictwem Aplikacji oraz korespondencją email z odpowiednim wyprzedzeniem, zapewniającym możliwość zapoznania się z wnoszonymi zmianami.
2. Zmiany Regulaminu będą związane z dostosowaniem funkcjonowania Aplikacji do obowiązujących przepisów, rozszerzeniem Usług dostępnych w Aplikacji lub zmian technicznych związanych z funkcjonowaniem Aplikacji.
3. W przypadku braku zgody Użytkownika na zmiany w Regulaminie, Użytkownik powinien zaprzestać korzystania z Aplikacji.