

Regulamin sprzedaży imiennych biletów długookresowych komunikacji miejskiej w m.st. Warszawie za pośrednictwem aplikacji mobilnej mobiWAWA.

§1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin sprzedaży imiennych biletów długookresowych komunikacji miejskiej w m.st. Warszawie, zwany dalej: „Regulaminem”, określa zasady i warunki zakupu przedmiotowych biletów przy wykorzystaniu aplikacji mobilnej mobiWAWA.
2. Regulamin udostępniony jest Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej www.wtp.waw.pl, oraz w aplikacji mobilnej mobiWAWA, które umożliwiają jego uzyskanie (pobranie), utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
3. Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z aplikacji mobilnej mobiWAWA.
4. Rozpoczęcie korzystania z aplikacji mobilnej mobiWAWA objętej Regulaminem jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu.
5. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu od chwili podjęcia czynności, wskazanych powyżej.
6. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z aplikacji mobilnej mobiWAWA w sposób zgodny z obowiązującym prawem, normami społecznymi i obyczajowymi oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
7. Operatorem aplikacji mobilnej mobiWAWA jest Biuro Cyfryzacji Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy (dalej jako: „Operator”), adres: plac Bankowy 2, 00-095 Warszawa.
8. Sprzedającym bilety w aplikacji mobilnej mobiWAWA na podstawie niniejszego Regulaminu jest Miasto Stołeczne Warszawa, adres: pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa, NIP: 525-22-48-481 w imieniu i na rzecz którego działa Zarząd Transportu Miejskiego (dalej jako: „ZTM” lub „Sprzedający”), adres: ul. Grochowska 316/320, 03-839 Warszawa, adres e-mail: ztm@ztm.waw.pl.
9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia publikacji, aż do odwołania.
10. Prawem właściwym dla stosowania niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.

§2.

DEFINICJE

Poniższe określenia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

1. Aplikacja mobilna mobiWAWA zwana dalej: „Aplikacją” – aplikacja mobiWAWA umożliwiająca Użytkownikom zakup imiennych biletów długookresowych komunikacji miejskiej w Warszawie oraz ich okazywanie do kontroli przy wykorzystaniu Urządzeń mobilnych, jak również korzystanie z innych dostępnych w niej funkcjonalności.
2. Urządzenie mobilne – urządzenie umożliwiające instalację i używanie Aplikacji.
3. Użytkownik – osoba korzystająca z Aplikacji.
4. Funkcjonalność Biletowa – udostępniona w Aplikacji możliwość zakupu oraz okazania do kontroli imiennych biletów długookresowych komunikacji miejskiej obowiązujących w m.st. Warszawie, na podstawie Taryfy przewozowej, udostępnionych w Aplikacji wraz z opcją przedłużania, zawieszenia i odwieszania ważności biletu.
5. Regulamin – niniejszy dokument regulujący zasady i warunki zakupu imiennych biletów długookresowych przy użyciu Aplikacji.
6. POP ZTM – Punkt Obsługi Pasażerów ZTM. Lista POP ZTM wraz z godzinami ich otwarcia dostępna jest pod adresem <https://www.wtp.waw.pl/punkty-obslugi/>.
7. Kod QR – kod generowany w Aplikacji, umożliwiający wejście na stacje Metra, przeznaczony do kontroli biletowej.

8. Taryfa przewozowa – Uchwała nr XLVII/1139/2017 Rady m.st. Warszawy z dnia 6 kwietnia 2017 r. w sprawie opłat za usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie (ze zm.).
9. ePUAP – elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej (ogólnopolska platforma teleinformatyczna służąca do komunikacji Użytkownika z ZTM).
10. Metoda płatności - udostępniony sposób dokonania płatności jaką Sprzedający może oferować Użytkownikowi w Aplikacji. Udostępniane Metody płatności określone zostały na stronie: www.przelewy24.pl/metody.
11. Agent rozliczeniowy – PayPro Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kancelarskiej 15, 60-327 Poznań, numer KRS 0000347935, zdefiniowana jako dostawca zgodnie z art. 2 ust. 1a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o usługach płatniczych (Dz. U. z 2021 r., poz. 1907 ze zm.), uprawniona do prowadzenia działalności na zasadach określonych w art. 3, ust. 1, pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 o usługach płatniczych.
12. RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§3.

FUNKcjONALNOŚĆ BILETOWA

1. Funkcjonalność Biletowa umożliwi Użytkownikowi zakup w Aplikacji imiennych biletów długookresowych komunikacji miejskiej w Warszawie wraz z okazaniem zakupionych biletów do kontroli.
2. W Aplikacji dostępna jest oferta biletów komunikacji miejskiej w m.st. Warszawie. Oferta może ulegać modyfikacji, co nie stanowi zmiany zapisów w Regulaminie. Zakup biletu możliwy jest po zarejestrowaniu i zalogowaniu się do Aplikacji, wypełnieniu profilu Użytkownika, w tym załączeniu zdjęcia, podaniu numeru telefonu kontaktowego oraz wyborze biletu z aktualnej oferty.
3. W procesie zakupu biletu Użytkownik dokonuje wyboru biletu dostępnego z listy. Informacje co do zasad postępowania wyświetlane są na ekranie Aplikacji, a zatwierdzenie wykonania danej czynności następuje poprzez wybór odpowiedniego pola.
4. Bilet jest udostępniany Użytkownikowi w Aplikacji przez Sprzedającego.
5. Bilet zostanie udostępniony Użytkownikowi w Aplikacji niezwłocznie po dokonaniu przez niego płatności za ten bilet zgodnie z wybraną Metodą płatności. Użytkownik dokonuje opłaty zgodnie z zasadami obowiązującymi w danej Metodzie płatności udostępnionej w Aplikacji.
6. W momencie udostępnienia biletu Użytkownikowi, wyświetlana jest w Aplikacji Użytkownika informacja potwierdzająca wydanie biletu przez ZTM o treści „Dziękujemy za transakcję! Bilet Imienny ; Zapłacono ; Przejdź do biletu”.
7. Aby korzystać z biletu, Użytkownik musi dokonać jego aktywacji poprzez użycie przycisku „Aktywuj”, a następnie „Potwierdź aktywację”.
8. W momencie zakupu biletu Użytkownik może zawnieść o wystawienie faktury VAT.
9. Wniosek o wystawienie faktury Użytkownik może złożyć również:
 - a. drogą elektroniczną wysyłając na adres: ztm@ztm.waw.pl lub ePUAP,
 - b. drogą tradycyjną wysyłając na adres siedziby ZTM: ul. Grochowska 316/320, 03-839 Warszawa, wskazując jednocześnie sposób odbioru / wysyłki faktury.
10. Fakturę VAT Użytkownik będzie mógł odebrać:
 - a. drogą elektroniczną na adres email podany we wniosku,
 - b. drogą tradycyjną na adres korespondencyjny podany we wniosku,
 - c. osobiście w POP ZTM.

11. Na aktywnym bilecie znajduje się przycisk „Kontrola biletu”, który skutkuje wyświetleniem Imienia i Nazwiska Użytkownika, jego aktualnego zdjęcia, rodzaju biletu, daty jego ważności oraz kodu QR. Wszystkie prezentowane dane należy okazać kontrolerowi biletów w pojeździe oraz w strefie biletowej metra.
12. Zawieszenie / odwieszenie / przedłużenie ważności biletu – w czasie stanu zagrożenia epidemicznego Użytkownik może w Aplikacji automatycznie zawiesić oraz odwiesić imienne bilety długookresowe. Użytkownik może dokonać zawieszenia biletu maksymalnie 3 razy w ciągu roku kalendarzowego. Minimalny okres zawieszenia biletu to 5 dni. Po tym terminie, Użytkownik może w Aplikacji dokonać automatycznego odwieszenia biletu, tym samym okres ważności biletu zostanie automatycznie wydłużony. Szczegółowe zasady zawieszania / odwieszania ważności biletu reguluje Zarządzenie nr 1234/2020 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 9 października 2020 r. w sprawie regulaminu zawieszenia biletu.
13. Zwrotu biletu długookresowego zakupionego w Aplikacji Użytkownik może dokonać:
 - a. osobiście w dowolnym POP ZTM w Warszawie, odbierając środki pieniężne w formie gotówkowej,
 - b. na podstawie wniosku złożonego drogą elektroniczną przesłanego na adres email: ztm@ztm.waw.pl lub [ePUAP](#) podając we wniosku numer rachunku bankowego, na który mają zostać przekazane środki pieniężne,
 - c. na podstawie wniosku złożonego drogą tradycyjną na adres siedziby ZTM wskazując numer rachunku bankowego, na który mają zostać przekazane środki pieniężne.
14. Zwroty biletów dokonywane są na zasadach określonych w obowiązującej Taryfie przewozowej.
15. W przypadku problemów z dostępem do Funkcjonalności Biletowej w ramach Aplikacji, Użytkownik jest zobowiązany do zakupu biletu z wykorzystaniem innych kanałów dystrybucji, a Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za ewentualny fakt przejazdu Użytkownika bez ważnego biletu.

§4.

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników korzystających z Aplikacji jest Prezydent m.st. Warszawa, adres: Plac Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa, zwany dalej: „Administratorem danych”.
2. Sprzedający zapewnia bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych Użytkowników.
3. Sprzedający przetwarza niżej wymienione dane Użytkowników w podanych poniżej celach:
 - a. w celu realizacji umowy sprzedaży biletu, Sprzedający przetwarza – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO:
 - imię i nazwisko Użytkownika,
 - wizerunek Użytkownika,
 - numer telefonu komórkowego Użytkownika,
 - numer Karty zbliżeniowej,
 - adres e-mail,a podanie wskazanych danych jest dobrowolne, lecz niezbędne w celu realizacji umowy sprzedaży biletu lub do podjęcia działań na żądanie Użytkownika przed zawarciem takiej umowy;
 - b. w celu wystawienia faktury VAT osobie fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej Sprzedający przetwarza – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO:
 - imię i nazwisko,
 - adres;
 - c. w celu wystawienia faktury VAT osobie fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą Sprzedający przetwarza – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO:

- a) imię i nazwisko,
 - b) numer NIP,
 - c) nazwę firmy,
 - d) adres działalności gospodarczej,
- a podanie wskazanych danych w zakresie umożliwiającym Sprzedającemu wystawienie faktury VAT jest wymogiem ustawowym, i wynika z art. 106e ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;
- d. w celu windykacji należności za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub brak ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO;
 - e. w celu rozpatrywania reklamacji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.
4. Dane osobowe Użytkownika będą przechowywane przez Sprzedającego:
- a. w przypadku danych przetwarzanych w celu wykonania umowy sprzedaży biletu – przez okres wykonania umowy sprzedaży, a po tym okresie do czasu przedawnienia się roszczeń z tej umowy;
 - b. w przypadku danych przetwarzanych dla wystawienia faktury VAT – przez okres wymagany przepisami o rachunkowości;
 - c. w przypadku dochodzenia należności za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub brak ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu – przez okres 5 lat, począwszy od zakończenia roku kalendarzowego, w którym zostanie zakończone postępowanie windykacyjne;
 - d. w przypadku rozpatrywania reklamacji – przez czas rozpatrywania reklamacji, a następnie w celach archiwizacyjnych, jednak nie dłużej niż przez 5 lat począwszy od zakończenia roku kalendarzowego, w którym zostanie zakończone postępowanie reklamacyjne.
5. Użytkownik posiada – z ograniczeniami wskazanymi w RODO – prawo do:
- 1) dostępu do swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii – zgodnie z art. 15 RODO;
 - 2) żądania sprostowania oraz uzupełnienia swoich danych osobowych – zgodnie z art. 16 RODO;
 - 3) żądania usunięcia swoich danych osobowych – zgodnie z art. 17 RODO;
 - 4) żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych – zgodnie z art. 18 RODO;
 - 5) przenoszenia swoich danych osobowych – zgodnie z art. 20 RODO;
6. Użytkownik chcąc skorzystać z przysługujących mu praw, o których mowa w ust. 5 pkt 1-5, może skontaktować się ze Sprzedającym:
- a. kontaktując się inspektorem ochrony danych m.st. Warszawy na adres e-mail: iod@um.warszawa.pl, lub
 - b. pisząc na adres pocztowy: Urząd m.st. Warszawy, pl. Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa, lub
 - c. pisząc na adres e-mail: kancelaria@um.warszawa.pl
7. Użytkownik posiada prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w przypadku uznania, że Administrator danych przetwarza jego dane osobowe Użytkownika z naruszeniem przepisów RODO.
8. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane z zachowaniem zasad bezpieczeństwa adekwatnych do ryzyk zidentyfikowanych przez Sprzedającego. Administrator danych stosuje środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.

§5.

REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące zakupu biletu w Aplikacji mogą być składane przez Użytkowników w jednej z następujących form:

- a. za pośrednictwem wiadomości poczty elektronicznej wysłanej na adres e-mail: ztm@ztm.waw.pl, ePUAP,
 - b. poprzez wysłanie pisemnej reklamacji przesyłką pocztową na adres siedziby ZTM ,
 - c. osobiście w jednym z POP ZTM lub w kancelarii znajdującej się w siedzibie ZTM.
2. Każda reklamacja powinna zawierać:
 - a. Imię i Nazwisko Użytkownika
 - b. numer telefonu przypisanego do Aplikacji,
 - c. adres e-mail Użytkownika,
 - d. datę i godzinę zakupu biletu,
 - e. numer biletu,
 - f. kwotę roszczenia,
 - g. numer transakcji oraz identyfikator płatności (w przypadku, w którym nie można ustalić numeru biletu, a transakcja płatnicza została zainicjowana).
3. Reklamacje składane anonimowo, bez możliwości jednoznacznego określenia osoby składającej reklamację oraz danych dotyczących biletu, pozostawia się bez rozpatrzenia.
4. Odpowiedzi na reklamacje udzielane są pisemnie za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na wniosek Użytkownika pocztą tradycyjną.
5. Odpowiedź udzielana jest bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty wpływu reklamacji.
6. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie jest satysfakcjonująca Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia odwołania od przedstawionego stanowiska przesyłając zgłoszenie w sposób określony w ust. 1 powołując się na nr sprawy.
7. W przypadku reklamacji składanej przez pełnomocnika, wraz z pełnomocnictwem należy złożyć oświadczenie zawierające upoważnienie pełnomocnika do uzyskania w imieniu mocodawcy informacji chronionych tajemnicą zawodową, o której mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1907 ze zm.).

§6.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Sprzedający zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany lub uzupełnienia Regulaminu w każdym czasie.
2. Operator na podstawie przekazanej informacji przez Sprzedającego poinformuje Użytkowników o wszelkich zmianach w Regulaminie i o dacie ich wejścia w życie poprzez:
 - a. wiadomość e-mail wysłaną na adres wskazany przez Użytkownika podczas rejestracji w Aplikacji lub,
 - b. wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu wskazany przez Użytkownika podczas rejestracji w Aplikacji.
3. ZTM udostępnia informację o zmianie Regulaminu lub Taryfy Przewozowej za pośrednictwem strony internetowej www.wtp.waw.pl.
4. Wszelkie zmiany będą wchodzić w życie z dniem przesłania przez Operatora wiadomości w sposób określony w ust. 2. Korzystanie przez Użytkownika z Aplikacji po wprowadzeniu zmian Regulaminu, oznacza ich akceptację.
5. Operator i Sprzedający dołożą wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Funkcjonalności Biletowej, jednakże nie ponoszą odpowiedzialności za zakłócenia działania Aplikacji z przyczyn od nich niezależnych.
6. Operator i Sprzedający nie ponoszą odpowiedzialności za korzystanie z Funkcjonalności Biletowej niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu i szkody tym spowodowane.
7. Operator i Sprzedający nie ponoszą odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Funkcjonalności Biletowej zaistniałe z przyczyn technicznych, wynikających z infrastruktury

technicznej (w szczególności konserwacja, przegląd) lub innych, niezależnych od Operatora lub Sprzedającego.

8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.