

**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 Informatyki 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 w Warszawie (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 zwrotu, przedłużenia, 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-platnosci.
11. Agent rozliczeniowy – PayPro Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu przy ul. Pastelowej 8, 60-198 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 2022 r., poz. 2360 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 umożliwia 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 zawnioskować o wystawienie faktury VAT.
9. Wniosek o wystawienie faktury Użytkownik może złożyć również:
 - a. drogą elektroniczną wysyłając na adres: ztm@ztm.waw.pl lub skrzynkę 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 – 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. Zawieszony dni należy odebrać w terminie 6 miesięcy od dnia zgłoszenia zawieszenia. Szczegółowe zasady zawieszania / odwieszania ważności biletu reguluje Zarządzenie nr 1126/2023 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 28 czerwca 2023 r. w sprawie regulaminu zawieszenia biletu/odwieszania ważności biletu.
13. Zwrotu biletu długookresowego zakupionego w Aplikacji Użytkownik może dokonać:
 - a. bezpośrednio z poziomu aplikacji mobiWawa, wybierając w "Szczegóły biletu" funkcję "Zwróć bilet". Użytkownik może wybrać termin zwrotu biletu oraz podać numer swojego rachunku bankowego na który otrzyma zwrot pieniędzy,
 - b. osobiście w dowolnym POP ZTM w Warszawie, odbierając środki pieniężne w formie gotówkowej.
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. Zgodnie z art. 13 i art. 26 Rozporządzenia 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, informujemy o wspólnym przetwarzaniu danych osobowych Użytkowników korzystających z Aplikacji. Współadministratorami danych osobowych Użytkowników korzystających z Aplikacji:
 - 1) Prezydent m.st. Warszawy z siedzibą w Warszawie (00-950), Pl. Bankowy 3/5,
 - 2) Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie (03-839), przy ul. Grochowskiej 316/320.
2. Współadministratorzy zapewniają bezpieczeństwo i ochronę danych osobowych Użytkowników.
3. Współadministratorzy przetwarzają niżej wymienione dane Użytkowników w podanych poniżej celach:
 - 1) Prezydent m.st. Warszawy:
 - a) na podstawie zgody Użytkownika wyrażonej w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, w celu wydania Karty warszawianki/Karty warszawiaka/Karty młodej warszawianki/Karty młodego warszawiaka potwierdzającej uprawnienia przewidziane w:
 - uchwale nr VI/103/2015 Rady m.st. Warszawy z dnia 26 lutego 2015 r. w sprawie ustalenia zniżek w cenach biletów za usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie dla osób zamieszkałych na terenie m.st.

Warszawy, które rozliczają podatek dochodowy od osób fizycznych we właściwym urzędzie skarbowym oraz dla dzieci tych osób;

- uchwale nr XXXIII/828/2016 Rady m.st. Warszawy z dnia 25 sierpnia 2016 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie;
- uchwale 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;
- uchwale nr LXVI/1808/2013 Rady m.st. Warszawy z dnia 3 października 2013 r. w sprawie przyjęcia Programu „Warszawska Karta Rodziny”; oraz innych uchwałach zmieniających lub zastępujących wyżej wymienione uchwały;

b) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e) RODO, w celu przeprowadzenia weryfikacji w zakresie posiadania uprawnień do korzystania z Karty warszawianki/Karty warszawiaka/Karty młodej warszawianki/Karty młodego warszawiaka;

c) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, w celu wypełnienia obowiązku prawnego w zakresie archiwizacji dokumentów, wynikającego z przepisów ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach;

2) ZTM:

a) na podstawie dobrowolnej zgody Użytkownika, wyrażonej w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, w celu:

- wydania cyfrowej Spersonalizowanej Warszawskiej Karty Miejskiej, zwanej dalej "SWKM", umożliwienia identyfikacji jej właściciela w celu wydania kolejnej SWKM lub dokonania zwrotu zakodowanego na niej biletu;
- umożliwienie ZTM przekazania Użytkownikowi telefonicznie, pocztą elektroniczną lub listownie informacji związanych z wydaniem użytkownikiem SWKM; w tym celu niezbędne jest wyrażenie dodatkowej, dobrowolnej zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie numeru telefonu, adresu poczty elektronicznej lub adresu zamieszkania w celu utrzymywania komunikacji;

b) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, w celu realizacji umowy zawartej przez Użytkownika z ZTM w przypadku dokonania sprzedaży, aktywacji kontraktu zakupionego i zakodowanego na SWKM:

c) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w celu:

- rozpatrywania reklamacji związanych z korzystaniem z usług przewozowych świadczonych przez Warszawski Transport Publiczny; podstawą prawną przetwarzania jest § 6 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego;
- dochodzenia roszczeń w razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu pojazdem Warszawskiego Transportu Publicznego; podstawą prawną przetwarzania jest art. 33a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
- wystawienia faktury VAT; podstawą prawną przetwarzania jest art. 106e ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;
- archiwizacji dokumentów podstawą prawną przetwarzania są przepisy ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach;

d) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO w celach dowodowych, w sytuacjach korzystania z SWKM, przez osobę nie będącą właścicielem SWKM.

4. Współadministratorzy mogą powierzyć przetwarzanie danych osobowych innym podmiotom (w szczególności dostawcom usług IT), przy zachowaniu przepisów o ochronie danych osobowych, w tym wymogów art. 28 RODO.
5. Odbiorcami danych osobowych Użytkownika mogą być podmioty uprawnione do otrzymania danych osobowych na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
6. Dane osobowe Użytkownika przechowywane będą do momentu odwołania przez Użytkownika zgody lub przez czas niezbędny do realizacji wybranej przez Użytkownika usługi cyfrowej. Potem, zgodnie z przepisami, dokumenty trafią do archiwum zakładowego.
7. Użytkownik posiada prawo dostępu do swoich danych osobowych, żądania sprostowania swoich danych osobowych, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych, prawo do przenoszenia danych zgodnie z odpowiednimi przepisami RODO.
8. Użytkownik posiada prawo cofnięcia – w dowolnym momencie – uprzednio wyrażonej zgody na przetwarzanie danych osobowych, przy czym wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
9. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Współadministratorów, przysługuje Użytkownikowi prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 21 ust. 1 RODO.
10. Dane osobowe Użytkownika nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
11. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Organu Nadzorczego, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania że któryś ze Współadministratorów przetwarza dane Użytkownika z naruszeniem przepisów RODO.
12. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale jeśli Użytkownik tego nie zrobi, nie będzie mieć możliwości realizowania dostępnych w aplikacji mobiWAWA usług cyfrowych.
13. Na podstawie wspólnych ustaleń Współadministratorzy informują również, że:
 - 1) w zakresie udzielania odpowiedzi na żądania osoby, której dane dotyczą (w szczególności żądań i oświadczeń w zakresie prawa do informowania i przejrzystej komunikacji, dostępu do danych osobowych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych), właściwy będzie Współadministrator, któremu przesłano żądanie lub oświadczenie. W przypadku, gdy żądanie lub oświadczenie zostanie skierowane do obydwu Współadministratorów, to obydwaj Współadministratorzy zobowiązani będą, każdy z osobna, do udzielenia stosownej odpowiedzi, po wcześniejszym uzgodnieniu wspólnego stanowiska;
 - 2) w zakresie wywiązywania się przez Współadministratorów z obowiązków dotyczących naruszeń ochrony danych osobowych oraz ich zgłaszania do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych oraz osobie, której dane dotyczą, właściwy będzie Współadministrator, u którego wystąpiło naruszenie. W przypadku, gdy naruszenie zostanie stwierdzone przez obydwu Współadministratorów (np. gdy zostało zgłoszone obydwu Współadministratorom), to właściwy do wykonania obowiązków określonych w art. 33-34 RODO będzie ten Współadministrator, z którego działania bądź zaniechania naruszenie wynikało.
14. We wszelkich sprawach dotyczących ochrony danych osobowych Użytkownika, można kontaktować się z każdym ze Współadministratorów:
 - 1) Prezydent m.st. Warszawy
 - a) listownie – na adres siedziby,
 - b) pocztą elektroniczną – na adres e-mail: iod@um.warszawa.pl,
 - c) poprzez platformę ePUAP,
 - d) z Inspektorem Ochrony Danych – na adres e-mail: iod@um.warszawa.pl lub listownie – na adres siedziby ;
 - 2) Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie:
 - a) listownie – na adres siedziby,
 - b) pocztą elektroniczną – na adres e-mail: ztm@ztm.waw.pl,

- c) telefonicznie: 22 459 41 00,
- d) poprzez platformę ePUAP,
- e) z Inspektorem Ochrony Danych – na adres e-mail iod@ztm.waw.pl lub listownie – na adres siedziby.

§5. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące zakupu biletu w Aplikacji mogą być składane przez Użytkowników w jednej z następujących form:
 - a. za pośrednictwem wiadomości wysłanej na adres e-mail: ztm@ztm.waw.pl lub skrzynkę ePUAP,
 - b. poprzez wystanie 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 2022 r. poz. 2360).

§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.