

Regulamin korzystania z elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin korzystania z elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady zakupu i obsługi biletów komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Miasto Rzeszów za pośrednictwem elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”.
2. Podmiotem świadczącym usługi w ramach elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów” jest Gmina Miasto Rzeszów – Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie z siedzibą przy ul. Trembeckiego 3, 35-234 Rzeszów, NIP: 5170304196, adres e-mail : ztm@ztm.erzeszow.pl, tel. 17 86 60 383, zwany dalej „Usługodawcą”.

§ 2

Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) aplikacja mobilna – aplikację mobilną „Jadę Rzeszów” przeznaczoną dla urządzeń mobilnych z systemem operacyjnym iOS lub Android, dostępną do pobrania na platformach App Store i Google Play;
- 2) elektroniczny sklep „Jadę Rzeszów” – portal internetowy dostępny pod adresem jade.erzeszow.pl;
- 3) konto użytkownika – elektroniczne konto zakładane w elektronicznym sklepie lub aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”, umożliwiające korzystanie z ich funkcjonalności;
- 4) nośnik biletu – instalację aplikacji mobilnej, kartę płatniczą albo zwirtualizowany odpowiednik karty płatniczej, do których może zostać przypisany bilet zakupiony w elektronicznym sklepie lub aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”;
- 5) operator płatności – podmiot przyjmujący lub rozliczający płatności realizowane w elektronicznym sklepie lub w aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”;
- 6) taryfa – obowiązujące przepisy określające rodzaje biletów, ceny biletów, zakres ich ważności oraz uprawnienia do przejazdów ulgowych i bezpłatnych w publicznym transporcie zbiorowym organizowanym przez Gminę Miasto Rzeszów;
- 7) urządzenie mobilne – urządzenie przenośne umożliwiające instalację i korzystanie z aplikacji mobilnej;
- 8) użytkownik – osobę korzystającą z elektronicznego sklepu lub aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”.

§ 3

Wymagania techniczne

1. Korzystanie z elektronicznego sklepu „Jadę Rzeszów” wymaga:

- 1) dostępu do sieci Internet;
- 2) posiadania urządzenia umożliwiającego korzystanie z przeglądarki internetowej;
- 3) korzystania z aktualnej wersji jednej z następujących przeglądarek internetowych:
 - a) Google Chrome,
 - b) Mozilla Firefox,
 - c) Microsoft Edge,
 - d) Safari.
2. Korzystanie z aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów” wymaga:
 - 1) posiadania urządzenia mobilnego z systemem operacyjnym Android albo iOS;
 - 2) dostępu do sieci Internet;
 - 3) zainstalowania aktualnej wersji aplikacji mobilnej.
3. Usługodawca nie gwarantuje prawidłowego działania elektronicznego sklepu albo aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów” w przypadku niespełnienia wymagań technicznych określonych w Regulaminie.
4. Zabronione jest wykorzystywanie elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów” w sposób sprzeczny z przepisami prawa.

§ 4

Elektroniczny sklep „Jadę Rzeszów”

1. Elektroniczny sklep „Jadę Rzeszów” umożliwia w szczególności:
 - 1) utworzenie i obsługę konta użytkownika;
 - 2) tworzenie i zarządzanie profilami pasażerów;
 - 3) zakup biletów;
 - 4) dostęp do historii operacji i biletów.
2. Zakup biletu w elektronicznym sklepie „Jadę Rzeszów” wymaga wyboru:
 - 1) nośnika, do którego będzie przypisany bilet;
 - 2) pasażera, który będzie korzystał z tego biletu;
 - 3) formy płatności.
3. Bilet zakupiony za pośrednictwem elektronicznego sklepu „Jadę Rzeszów” może zostać przypisany do następujących nośników:
 - 1) karty płatniczej;
 - 2) zwirtualizowanego odpowiednika karty płatniczej;
 - 3) aplikacji mobilnej.
4. Zakupu biletów w elektronicznym sklepie „Jadę Rzeszów” można dokonywać przy wykorzystaniu elektronicznych form płatności obsługiwanych przez operatora płatności.

§ 5

Aplikacja mobilna „Jadę Rzeszów”

1. Aplikacja mobilna umożliwia w szczególności:
 - 1) utworzenie i obsługę konta użytkownika;
 - 2) zakup i aktywację biletów;
 - 3) dokonywanie płatności;
 - 4) okazywanie biletów do kontroli;

- 5) dostęp do historii operacji i biletów.
2. Dokonanie zakupu biletu bezpośrednio w aplikacji mobilnej powoduje automatyczne przypisanie biletu do danej instalacji aplikacji mobilnej i do pasażera przypisanego do danej instalacji aplikacji mobilnej.
3. W aplikacji mobilnej dostępne są elektroniczne formy płatności obsługiwane przez operatora płatności.

§ 6

Konto użytkownika

1. Utworzenie konta użytkownika wymaga zapoznania się z Regulaminem oraz jego akceptacji i oznacza zawarcie z usługodawcą umowy o korzystanie z elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów” na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Założenie konta użytkownika wymaga podania danych niezbędnych do identyfikacji użytkownika oraz umożliwienia logowania do elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”.
3. Dane podawane podczas tworzenia konta użytkownika muszą być prawdziwe, aktualne i zgodne ze stanem faktycznym.
4. Dane wymagane do utworzenia konta użytkownika obejmują:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) adres zamieszkania;
 - 3) adres e-mail;
 - 4) numer telefonu – opcjonalnie.
5. Adres e-mail służy w szczególności do:
 - 1) logowania do konta użytkownika;
 - 2) aktywacji konta użytkownika;
 - 3) resetowania hasła;
 - 4) potwierdzania tożsamości użytkownika;
 - 5) prowadzenia korespondencji dotyczącej korzystania z elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”.
6. Użytkownik odpowiada za prawdziwość, kompletność i aktualność danych podanych podczas tworzenia konta użytkownika oraz korzystania z niego.
7. Konto użytkownika może założyć:
 - 1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 2) osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych;
 - 3) rodzic w imieniu dziecka pozostającego pod jego władzą rodzicielską;
 - 4) opiekun prawny w imieniu osoby pozostającej pod opieką.
8. Konto użytkownika może mieć charakter:
 - 1) jednoosobowy – konto przeznaczone dla jednego użytkownika;
 - 2) grupujący – konto umożliwiające przypisanie do jednego konta użytkownika więcej niż jednej osoby.
9. Użytkownik zarządzający kontem grupującym odpowiada za prawidłowość danych osób przypisanych do tego konta oraz za operacje wykonywane w jego ramach.
10. Użytkownik dodający do konta grupującego dane innej osoby oświadcza, że jest uprawniony do podania i przekazania tych danych Usługodawcy oraz ponosi odpowiedzialność za zgodność tych czynności z obowiązującymi przepisami prawa.

11. Użytkownik ma możliwość zmiany i aktualizacji danych zawartych w koncie użytkownika.
12. Zmiana danych może zostać dokonana:
 - 1) w aplikacji mobilnej;
 - 2) w elektronicznym sklepie „Jadę Rzeszów”.
13. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznej aktualizacji danych, jeżeli uległy zmianie albo przestały być zgodne ze stanem faktycznym.
14. Użytkownik zobowiązany jest korzystać z konta użytkownika zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa, a w szczególności do:
 - 1) zabezpieczenia danych dostępowych do konta użytkownika;
 - 2) nieudostępniania danych logowania osobom nieuprawnionym;
 - 3) niepodjęcia działań mogących zakłócić działanie elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów” oraz infrastruktury teleinformatycznej usługodawcy.
15. Konto użytkownika udostępniane jest nieodpłatnie przez całą dobę, z zastrzeżeniem przerw wynikających z awarii, prac technicznych, konserwacyjnych albo modernizacyjnych.
16. Usługodawca może dochodzić roszczeń wobec użytkownika w przypadku niedozwolonej ingerencji, uszkodzenia albo zakłócenia działania elektronicznego sklepu lub aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”.

§ 7

Bilety i nośniki

1. Rodzaje biletów, ceny biletów, zakres ich ważności oraz zasady korzystania z ulg i uprawnień do przejazdów bezpłatnych określają odrębne przepisy.
2. Zakup biletu jest możliwy wyłącznie po skutecznym dokonaniu płatności.
3. W elektronicznym sklepie „Jadę Rzeszów” dostępne są bilety krótkookresowe i okresowe imienne zgodnie z aktualną ofertą taryfową.
4. W aplikacji mobilnej dostępne są bilety czasowe, krótkookresowe i okresowe zgodnie z aktualną ofertą taryfową.
5. Bilety okresowe imienne nie wymagają kasowania i stają się aktywne od daty wskazanej podczas zakupu.
6. Bilety czasowe wymagają aktywacji przed rozpoczęciem przejazdu.
7. Każda instalacja aplikacji mobilnej, a także karta płatnicza i jej zwirtualizowany odpowiednik stanowią odrębny nośnik biletu.
8. Bilety zakupione lub przypisane do jednej instalacji aplikacji mobilnej nie są automatycznie przenoszone do innej instalacji aplikacji mobilnej, także po zalogowaniu do tego samego konta użytkownika.
9. Bilet przypisany do fizycznej karty płatniczej nie jest widoczny na jej zwirtualizowanym odpowiedniku i odwrotnie.
10. W przypadku ponownej instalacji aplikacji mobilnej albo konieczności przeniesienia posiadanych biletów do aplikacji mobilnej zainstalowanej na innym urządzeniu mobilnym konieczne jest przesłanie zgłoszenia na adres e-mail: reklamacje@ztm.erzeszow.pl.
11. Przeniesienie posiadanych biletów realizowane jest w terminie do 3 dni roboczych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia.
12. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - 1) adres e-mail użyty podczas tworzenia konta użytkownika;

- 2) imię i nazwisko użytkownika;
 - 3) dane biletu, w szczególności jego rodzaj, kwotę i datę zakupu;
 - 4) model urządzenia mobilnego, na które bilet został zakupiony;
 - 5) model urządzenia, na które bilet ma zostać przeniesiony;
 - 6) numer telefonu do kontaktu.
13. Warunkiem realizacji zgłoszenia jest podanie prawidłowych i kompletnych danych.
 14. Usługodawca może odmówić przeniesienia biletu w przypadku uzasadnionego podejrzenia nadużycia albo próby wielokrotnego korzystania z tego samego biletu.
 15. Podczas kontroli biletów użytkownik zobowiązany jest okazać:
 - 1) aktywny bilet w aplikacji mobilnej albo inny nośnik, do którego przypisany został bilet;
 - 2) dokument potwierdzający uprawnienie do przejazdu ulgowego – w przypadku posiadania biletu ulgowego;
 - 3) dokument potwierdzający tożsamość – w przypadku biletu imiennego.

§ 8

Wystawianie faktur

1. W celu otrzymania faktury dokumentującej zakup biletu użytkownik przesyła zgłoszenie na adres e-mail ztm@ztm.erzeszow.pl.
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - 1) datę zakupu biletu;
 - 2) rodzaj biletu i kwotę zakupu;
 - 3) dane nabywcy;
 - 4) dane niezbędne do wystawienia faktury, w tym numer NIP – w przypadku przedsiębiorców.
3. Faktura może zostać wystawiona wyłącznie dla prawidłowo zrealizowanej transakcji.
4. Faktura wystawiana i przesyłana jest w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez użytkownika.
5. Faktura zostanie wystawiona w terminie do 7 dni roboczych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia.
6. W przypadku gdy obowiązek wystawienia albo udostępnienia faktury w Krajowym Systemie e-Faktur wynika z przepisów prawa, faktura zostanie wystawiona albo udostępniona zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 9

Reklamacje

1. Reklamacje mogą być składane:
 - 1) drogą elektroniczną;
 - 2) listownie;
 - 3) osobiście – w siedzibie ZTM albo w Punktach Obsługi Podróżnego.
2. Adresy właściwe do składania reklamacji publikowane są na stronie internetowej ZTM.
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację użytkownika i przedmiotu reklamacji.
4. Wnioski i reklamacje wymagają zachowania formy pisemnej albo elektronicznej.
5. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie do 30 dni od dnia jej wpływu.

§ 10

Odstąpienie od umowy

1. Użytkownik będący konsumentem ma prawo odstąpić od umowy o korzystanie z elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów” w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podawania przyczyny.
2. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczające jest przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać przesłane:
 - 1) drogą elektroniczną na adres e-mail: ztm@ztm.erzeszow.pl;
 - 2) pisemnie na adres Usługodawcy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą.
5. Użytkownik wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy z chwilą utworzenia konta użytkownika.
6. Prawo odstąpienia od umowy zakupu biletu nie przysługuje po rozpoczęciu korzystania z biletu albo po jego aktywacji.
7. W przypadku biletów okresowych, których okres ważności rozpoczyna się w terminie późniejszym niż dzień zakupu, użytkownik może odstąpić od umowy do dnia rozpoczęcia ważności biletu.
8. Prawo odstąpienia, o którym mowa w niniejszym paragrafie, nie dotyczy umów przewozu realizowanych zgodnie z przepisami prawa przewozowego.

§ 11

Wypowiedzenie umowy przez użytkownika

1. Użytkownik może w każdym czasie wypowiedzieć umowę korzystania z elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”, co skutkuje zamknięciem konta użytkownika:
 - 1) za pośrednictwem aplikacji mobilnej;
 - 2) za pośrednictwem elektronicznego sklepu „Jadę Rzeszów”;
 - 3) poprzez złożenie wniosku do Usługodawcy.
2. Zamknięcie konta użytkownika następuje po wykonaniu procedury usunięcia konta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Skuteczne wypowiedzenie umowy wymaga uprzedniego uregulowania wszystkich należności związanych z korzystaniem z elektronicznego sklepu i aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”.
4. Zamknięcie konta użytkownika nie uchyla obowiązków wynikających z transakcji dokonanych przed jego zamknięciem.

§ 12

Wypowiedzenie umowy przez usługodawcę

1. Usługodawca może wypowiedzieć umowę korzystania z elektronicznego sklepu „Jadę Rzeszów” albo aplikacji mobilnej ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli użytkownik:
 - 1) korzysta z elektronicznego sklepu albo aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów” w sposób niezgodny z Regulaminem albo ich przeznaczeniem;

- 2) podejmuje działania zakłócające funkcjonowanie elektronicznego sklepu albo aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”;
 - 3) dokonuje niedozwolonej ingerencji w zasoby informatyczne albo techniczne Usługodawcy;
 - 4) wykorzystuje elektroniczny sklep albo aplikację mobilną „Jadę Rzeszów” w celu obejścia zasad odpłatności za przejazd.
2. Wypowiedzenie umowy przez Usługodawcę nie wyłącza możliwości dochodzenia roszczeń przewidzianych przepisami prawa.

§ 13

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Gmina Miasto Rzeszów – Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie, ul. Stanisława Trembeckiego 3, 35-234 Rzeszów, e-mail: ztm@ztm.ereszow.pl.
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest pod adresem e-mail: iod@ztm.ereszow.pl albo pisemnie na adres administratora. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są na stronie internetowej: ztm.rzeszow.pl/rodo.
3. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie obowiązujących przepisów prawa, zawartych umów albo udzielonej zgody.
4. Dane osobowe przetwarzane są w szczególności w celu utworzenia i obsługi konta użytkownika, korzystania z elektronicznego sklepu „Jadę Rzeszów” i aplikacji mobilnej, zakupu biletów, realizacji płatności oraz rozpatrywania reklamacji.
Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest zawarta umowa – art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz przepisy ustaw: z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości i z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach w związku z art. 6 ust. 1 lit. c RODO. W przypadku danych, które nie są niezbędne do realizacji wskazanych celów podstawą prawną ich przetwarzania jest zgoda użytkownika – art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
5. Podanie danych wymaganych do utworzenia konta użytkownika jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z funkcjonalności wymagających posiadania konta użytkownika.
6. Dane dotyczące płatności przetwarzane są przez operatora płatności zgodnie z zasadami świadczenia usług płatniczych przez ten podmiot.
7. Podanie danych osobowych jest obowiązkowe w przypadkach wynikających z przepisów prawa.

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z elektronicznego sklepu lub aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów” w sposób niezgodny z Regulaminem albo ich przeznaczeniem.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości okazania biletu wynikający z przyczyn leżących wyłącznie po stronie użytkownika, w szczególności:
 - 1) rozładowania urządzenia mobilnego;
 - 2) uszkodzenia urządzenia mobilnego;
 - 3) usunięcia aplikacji mobilnej;
 - 4) braku dostępu do Internetu;
 - 5) korzystania z niewłaściwego nośnika biletu.

3. Regulamin dostępny jest:
 - 1) w formie elektronicznej:
 - a) w elektronicznym sklepie „Jadę Rzeszów” pod adresem jade.erzeszow.pl,
 - b) w aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”;
 - 2) w postaci papierowej w siedzibie Zarządu Transportu Miejskiego w Rzeszowie.
4. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: <https://uokik.gov.pl>. Konsument może również skorzystać z unijnej platformy ODR dostępnej pod adresem: https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en?prefLang=pl.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności obejmujących: zmianę przepisów prawa powszechnie obowiązującego mających wpływ na świadczone usługi; wydanie orzeczeń sądów lub decyzji organów administracji publicznej wpływających na sposób świadczenia usług lub treść Regulaminu; konieczność dostosowania Regulaminu do zmian technologicznych, funkcjonalnych lub organizacyjnych dotyczących elektronicznego sklepu lub aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów”.
6. O każdej zmianie Regulaminu użytkownik zostanie poinformowany w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią.
7. Warunkiem dalszego korzystania z elektronicznego sklepu albo aplikacji mobilnej „Jadę Rzeszów” po wejściu w życie zmian Regulaminu jest akceptacja zmian przez użytkownika. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu użytkownik może wypowiedzieć umowę zgodnie z § 11 Regulaminu.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 1 lipca 2026 r.