

INSTRUKCJA OBSŁUGI KARTY MIEJSKIEJ I ELEKTRONICZNEJ LEGITYMACJI STUDENCKIEJ

I. Informacje ogólne o Karcie Miejskiej

1. Emitentem Karty Miejskiej jest Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku przy ul. Na Stoku 49.
2. Karta posiada system zabezpieczeń zapewniający maksymalną ochronę przed nielegalnym zapisem biletu okresowego lub przedłużeniem jego ważności.
3. Karta jest jedynie nośnikiem biletu a nie biletem, w związku z czym bez zakodowanego na niej ważnego biletu nie uprawnia do przejazdów komunikacją miejską.
4. Na kartę można doładować tylko bilety takiego samego typu co typ karty miejskiej (ulgowy lub normalny). Typ karty można zmienić w każdym punkcie doładowania karty miejskiej (wykaz tych punktów stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji).
5. Karty nie należy łamać, giąć, narażać na wysokie temperatury, działanie środków chemicznych lub silnych pól magnetycznych bądź elektrycznych ani w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie (np. dziurkując).
6. Karta której uszkodzenie uniemożliwia odczyt danych z jej pamięci, nie podlega reklamacji.
7. Kartę można bezpiecznie przechowywać wraz z innymi kartami tego samego lub podobnego rodzaju, np. z kartami płatniczymi.
8. Znalezioną Kartę Miejską należy zwrócić emitentowi.
9. Wnioski złożone przez internet dla których nie została uiszczona kaucja lub które zawierają niepoprawne dane zostaną usunięte z bazy danych po upływie 30 dni od daty złożenia wniosku.

II. Jak uzyskać Kartę Miejską

1. Pasażer starający się o Kartę Miejską składa w wyznaczonym do tego punkcie wypełniony wniosek wraz z aktualnym zdjęciem (maks. format 4,5 x 6,5 cm) oraz wpłaca kaucję 10 zł, której wysokość określona jest w Załączniku do Uchwały

taryfowej. Wykaz punktów, w których można składać wnioski i doładować kartę stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji.

2. Druki wniosków są dostępne w punktach sprzedaży, a także na stronie internetowej www.ztm.gda.pl w zakładce Karta Miejska.
3. Operator kwituje przyjęcie wniosku i kaucji na odcinku wniosku, który otrzymuje klient. Odcinek ten jest podstawą do odebrania spersonalizowanej karty.
4. Istnieje także możliwość złożenia wniosku drogą elektroniczną, z tym że należy również załączyć zdjęcie w formacie i wielkości określonej na stronie internetowej oraz wpłacić kaucję na rachunek ZTM i określić najdogodniejszy dla siebie punkt odbioru spersonalizowanej karty. Numer rachunku na który należy dokonać wpłaty kaucji znajduje się na stronie internetowej ZTM. W tytule wpłaty lub przelewu należy koniecznie wpisać imię i nazwisko składającego wniosek oraz numer złożonego wniosku.
5. Kartę Miejską będzie można odebrać w tym samym punkcie, w którym był złożony wniosek o wydanie karty w terminie max. **10 dni roboczych** od daty złożenia wniosku. Na stronie internetowej będzie można sprawdzić, czy dany numer wniosku został już zrealizowany i czy nasza karta jest gotowa do odbioru. Kartę na którą został złożony wniosek drogą elektroniczną będzie można odebrać w terminie **5 dni roboczych** od daty wpływu kaucji na konto ZTM. Termin odbioru karty będzie również podany na stronie internetowej, a oprócz tego wnioskodawca otrzyma maila informującego o tym, że karta jest gotowa do odbioru.
6. Pasażer powinien odebrać Kartę Miejska najpóźniej w terminie 12 miesięcy od daty złożenia wniosku. Po tym terminie Karta Miejska zostaje unieważniona.

III. Jak korzystać z Karty Miejskiej

1. Aby Karta Miejska stała się dokumentem uprawniającym do korzystania z komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM w Gdańsku należy doładować ją właściwym biletem okresowym. Wykaz punktów sprzedaży biletów elektronicznych stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji. ZTM planuje rozszerzenie sieci sprzedaży, tak więc aktualny wykaz będzie zawsze dostępny na stronie internetowej ZTM, a także w punktach sprzedaży biletów.
2. Urządzenie do sprzedaży biletów dokonuje elektronicznego zapisu biletu.

3. Każde zapisanie biletu na karcie potwierdzone jest wydrukiem zawierającym nr karty, datę transakcji, rodzaj biletu okresowego, okres ważności biletu, jego cenę brutto, kwotę podatku VAT oraz oznaczenie punktu sprzedaży, w którym tego dokonano.

IV. Reklamacje związane z użytkowaniem Karty Miejskiej

1. Reklamacje oraz kwestie sporne przyjmowane są na Stanowisku Reklamacji Kart:
 - W POK nr 2 przy ul. Wyspiańskiego 9A we Wrzeszczu,
 - W POK nr 4 przy ul. Świętokrzyskiej 15 na pętli tramwajowej Łostowice,
 - W siedzibie ZTM przy ul. Na Stoku 49 w Gdańsku, p. 16/17, parter.

2. W przypadku zmiany danych osobowych, użytkownik karty na piśmie zgłasza zakres zmian na Stanowisku Reklamacji Kart w ZTM.
 - a. W przypadku zmiany danych nie powodujących zmian zewnętrznych na karcie (np. zmiana adresu) zmiany nanoszone są wyłącznie w bazie danych elektronicznego systemu biletu okresowego.
 - b. W przypadku zmiany danych osobowych powodujących konieczność zmian zewnętrznych na karcie wyrabiana jest nowa karta.
 - c. Klient odbiera nową kartę po max. 3 dniach roboczych od chwili złożenia wniosku.
 - d. Jeżeli na karcie, która została wymieniona z powodu zmiany danych osobowych był załadowany bilet i do wniosku została załączona dotychczasowa karta, to bilet zostanie przeniesiony na nową kartę. Stara karta zostanie zniszczona, a pasażer jeśli karta była czytelna nie będzie musiał ponownie wpłacać kaucji.

3. W przypadku utracenia karty pasażer zgłasza się na Stanowisko Reklamacji Kart ZTM w Gdańsku wraz z okazaniem paragonu dokumentującego zakup biletu.
 - a. Klient w momencie zastrzeżenia karty wpłaca kaucję za wtórnik karty w wysokości takiej jak za nową kartę.
 - b. Wtórnik karty z zapisanym na niej biletem ważnym w tym samym okresie co bilet utracony, pasażer może odebrać w ciągu maksymalnie jednej godziny od momentu zastrzeżenia karty.

4. Pasażer może w każdej chwili zrezygnować z karty oddając ją do Punktu Obsługi Klienta ZTM (POK nr 2, POK nr 4, siedziba ZTM) i otrzyma zwrot pobranej za nią kaucji.
 - a. Kaucja nie będzie zwracana:
 - w przypadku mechanicznego uszkodzenia karty,

- gdy karta jest zablokowana,
 - w przypadku utraty karty,
 - w przypadku nieodebrania karty po upływie 12 miesięcy od dnia złożenia wniosku o wydanie karty.
- b. Karta, której nie można odczytać na terminalu sprzedawcy zostanie na podstawie protokołu przekazana do reklamacji. Zwrot kaucji nastąpi po rozpatrzeniu i uznaniu reklamacji.
- c. Dane osobowe w systemie zostaną niezwłocznie usunięte z sytemu:
- osób zwracających kartę,
 - osób które nie odebrały karty w terminie.

V. Zasady kontroli Karty Miejskiej

1. Pasażer podczas kontroli jest zobowiązany udostępnić kartę kontrolerowi w celu sprawdzenia ważności biletu.
2. W przypadku uprawnień do ulg pasażer jest zobowiązany do przedstawienia kontrolerowi odpowiednich dokumentów.

VI. Ładowanie elektronicznych legitymacji studenckich biletami okresowymi komunikacji miejskiej w Gdańsku

1. Studenci uczelni takich jak:
 - Politechnika Gdańska (również doktoranci),
 - Uniwersytet Gdański,
 - Gdański Uniwersytet Medyczny,
 - Akademia Muzyczna w Gdańsku,
 - Akademia Wychowania Fizycznego i Sportu w Gdańsku,
 - Uniwersytet Morski w Gdyni,
 - Akademia Marynarki Wojennej w Gdyni
 - Polsko - Japońska Wyższa Szkoła Technik Komputerowych w Warszawie – Wydział Zamiejscowy w Gdańsku
 - Akademia Sztuk Pięknych

z którymi ZTM zawarł stosowne porozumienie mogą załadować bilet okresowy na elektroniczną legitymację studencką.

Aby korzystać z biletu okresowego na legitymacji studenckiej należy:

a. złożyć „Wniosek o umożliwienie ładowania legitymacji studenckiej biletami okresowymi” wraz z legitymacją studencką w jednym z czterech punktów przyjmowania wniosków:

- Punkt Obsługi Klienta Nr 2, Al. Wyspiańskiego 9A we Wrzeszczu
- Punkt Obsługi Klienta Nr 3, Dworzec PKP Gdańsk Główny (w tunelu)
- Punkt Obsługi Klienta Nr 4, ul. Świętokrzyska 15 (pętla tramwajowa Łostowice)
- Punkt Reklamacyjny, ul. Na Stoku 49

Uwaga! Pokwitowanie złożenia legitymacji wraz z dokumentem tożsamości ze zdjęciem będzie stanowiło tymczasowe zaświadczenie o uprawnieniu do ulgi w pojazdach komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku (tylko tramwaje i autobusy). Maksymalny czas realizacji to 5 dni roboczych.

b. odebrać legitymację w miejscu złożenia wniosku.

c. doładować legitymację biletami w dowolnym punkcie sprzedaży (aktualna lista punktów na stronie www.ztm.gda.pl).

3. Przeniesienie ważnego okresowego biletu elektronicznego na legitymację studencką

Osoba, która posiada już kartę miejską imienną z załadowanym ważnym biletami okresowymi może „przenieść” bilet na legitymację studencką. W tym celu składa wniosek o doładowanie elektronicznej legitymacji studenckiej biletami okresowymi TYLKO na Stanowiskach Reklamacyjnych Kart Miejskich ZTM. Do czasu przeniesienia biletu dalej korzysta z imiennej karty miejskiej. W momencie odbioru przygotowanej legitymacji okazuje kartę miejską. Wówczas nastąpi „przełożenie” biletu na legitymację. Karta miejska może być zachowana lub oddana, co oznacza zwrot kaucji lub jej zachowanie.

VII. Oznaczenie rodzajów biletów na paragonie

M-sto Gdańsk zwykle – oznacza, że bilet jest ważny na obszarze miasta Gdańska tylko na linii zwykle (dienne),

Gdańsk zwykle+nocne – oznacza, że bilet jest ważny na obszarze miasta Gdańska na linii zwykle (dienne), nocne i pospieszne*,

Gm. Kolbudy - oznacza, że bilet jest ważny na obszarze gminy Kolbudy na linii zwykle (dienne) i nocne organizowane przez ZTM Gdańsk,

M-sto Pruszcz Gd. - oznacza, że bilet jest ważny na obszarze miasta Pruszcz Gdański na linii zwykle (dienne) i nocne organizowane przez ZTM Gdańsk,

Gm. Pruszcz Gd. - oznacza, że bilet jest ważny na obszarze gminy Pruszcz Gdański tylko na obszarze wsi Bogatka, Wiślinka i Przejazdowo, na linii zwykle (dienne) i nocne organizowane przez ZTM Gdańsk,

Gm. Żukowo – oznacza, że bilet jest ważny na obszarze gminy Żukowo tylko na linii zwykle (dienne) i nocne organizowane przez ZTM Gdańsk,

Sopot - oznacza, że bilet jest ważny na obszarze miasta Sopot na linii zwykle (dienne) i nocne, organizowane przez ZTM Gdańsk,

ZTM (Gdańsk+gminy) – oznacza, że bilet jest ważny na obszarze wszystkich miast i gmin, w których przewozy organizuje ZTM na liniach zwykłych (dziennych), nocnych i pospiesznych.

Po odejściu od kasy, reklamacje dotyczące kart miejskich będą rozpatrywane po okazaniu paragonu **wyłącznie na stanowiskach reklamacji kart ZTM**, które znajdują się:

- w **Gdańsku przy ul. Na Stoku 49**, parter, pok. 16/17, czynny w godz. 7.00 – 15.00, kasa czynna w godz. 7.00 – 14.00, tel. 58 309 – 13 – 25,

- we **Wrzeszczu w Punkcie Obsługi Klienta nr 2 przy ul. Wyspiańskiego 9A**, czynny w poniedziałki i środy od 10.00 -17.30 oraz wtorki, czwartki i piątki od 7.00 – 14.30, tel. 58 341 – 18 – 26.

- na **Łostowicach** w Punkcie Obsługi Klienta nr 4 przy ul. Świętokrzyskiej 15 na pętli tramwajowej, czynny w poniedziałki, czwartki i piątki od 7.00 – 14.30 oraz wtorki i środy od 10.00 – 17.30, tel. 58 350 – 90 – 23.

Załącznik nr 1

Wykaz punktów sprzedaży elektronicznych biletów okresowych wg dzielnic:

CENTRUM

- Punkt Obsługi Klienta nr 3 w tunelu Dworca PKP pod ul. Podwale Grodzkie
- Dworzec Główny PKP – okienko kasowe SKM (w tunelu) – firma Emar
- Urząd Pocztowy nr 50, ul. Długa 23/28

WRZESZCZ

- Punkt Obsługi Klienta nr 2 ul. Wyspiańskiego 9A (były sklep meblowy Heban)
- Punkt sprzedaży biletów - okienko kasowe Emar – Dworzec PKP/SKM

SIEDLCE

- Urząd Pocztowy nr 18 ul. Kartuska 96

OLIWA

- Dyspozytornia – pętla tramwajowa

BRZEŹNO

- Urząd Pocztowy nr 26 ul. Mazurska 10

NIEDŹWIEDNIK

- Kiosk „Mrozek” w pawilonach przy ul. Góralskiej

NOWY PORT

- Urząd Pocztowy nr 4 ul. Góreckiego 12

MORENA

- Kiosk w budynku przychodni lekarskiej „Morena” przy ul. Jaškowa Dolina 105

STOGI

- Urząd Pocztowy nr 8, ul. Stryjewskiego 19

ŁOSTOWICE

- Punkt Obsługi Klienta nr 4, ul. Świątokrzyska 15 na pętli tramwajowej

SOPOT

– Kasa biletowa przy przystanku SKM Sopot, ul. Kościuszki 26, obok sklepu Carrefour Express

OSOWA

– Urząd Pocztowy nr 24, ul. Kielnieńska 125

Aktualny wykaz punktów doładowania kart miejskich dostępny zawsze na stronie www.ztm.gda.pl.