

Zarządzenie Nr 202/11/2022
Burmistrza Miasta Sanoka
z dnia 15.11.2022r.

w sprawie zmiany Regulaminu korzystania z e-karty na terenie Gminy Miasta Sanoka oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasta Sanoka realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego.

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz. U. z 2022 poz. 559 z późn. zm.), art. 4, art. 33 a ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. z 2020 poz. 8 z późn. zm.) oraz art. 47 w związku z art. 7 ust.4 pkt. 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 1343).

zarządzam co następuje:

§ 1

Zatwierdzam Regulamin korzystania z e-karty na terenie Gminy Miasta Sanoka oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasta Sanoka realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Sanockiemu Przedsiębiorstwu Gospodarki Komunalnej w Sanoku Sp. z o. o. ul. Jana Pawła II, 38-500 Sanok.

§ 3

Uchyla się z Zarządzenie Nr 48/02/2022 Burmistrza Miasta Sanoka z dnia 28.02.2022 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z e-karty na terenie Gminy Miasta Sanoka oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasta Sanoka realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Sanoka
Tomasz Matuszewski

Regulamin

korzystania z e-karty na terenie Gminy Miasta Sanoka oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasta Sanoka realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin korzystania z e-karty określa warunki obsługi i odprawy podróżnych związane z użytkowaniem e-karty, a w szczególności jej:

- 1) uzyskania i personalizacji;
- 2) użytkowania;
- 3) doładowania;
- 4) kontroli.

2. Regulamin przewozu osób i bagażu ręcznego autobusami komunikacji miejskiej w miejskim transporcie zbiorowym określa odrębny regulamin.

§ 2

Regulamin korzystania z e-biletu zwany dalej Regulaminem obowiązuje na terenie Gminy Miasta Sanoka oraz gmin, które powierzyły Gminie Miasta Sanoka realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego na liniach łączących Gminę Miasta Sanoka z wybranymi gminami w ramach zawartych porozumień międzygminnych w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego.

§ 3

Ileć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) SPGK - należy przez to rozumieć Sanockie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Sanoku z siedzibą przy ul. Jana Pawła II 59, **będące operatorem systemu e-karty;**
- 2) e-karta - należy przez to rozumieć bezkontaktową, elektroniczną kartę będącą nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej. E-karta występuje w dwóch rodzajach:
 - a) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe;
 - b) jako karta spersonalizowana (imienna), będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacji o uprawnieniach do ulg bądź uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych;
- 3) bilecie elektronicznym lub e-bilet - należy przez to rozumieć bilet zapisany na e-karcie jako bilet okresowy i/lub w formie elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacje o uprawnieniach do ulg i przejazdów bezpłatnych;
- 4) elektronicznej portmonetce - należy przez to rozumieć usługę uruchomioną na e-karcie, pozwalającą na gromadzenie punktów celem wykorzystania ich do wnoszenia opłat za przejazdy jednorazowe środkami komunikacji miejskiej według obowiązującej taryfy opłat. Usługa ta będzie aktywna w przypadku

zgrupowania na niej punktów. Jeden punkt stanowi równowartość 1,00 zł, a 0.01 punktu stanowi równowartość 1 grosza;

5) 1-przejazdowym bilecie elektronicznym - należy przez to rozumieć bilet uprawniający do przejazdu jednorazowego pobierany z elektronicznej portmonetki;

6) wieloprzejazdowym bilecie czasowym – należy przez to rozumieć bilet uprawniający do przejazdu w określonym przedziale czasowym (np. 30 minutowy, całodzienny), bez limitu ilości przejazdów;

7) okresowym bilecie elektronicznym - należy przez to rozumieć bilet uprawniający do przejazdu w określonym przedziale czasowym (np. bilet miesięczny), bez limitu ilości przejazdów;

8) Biurze Obsługi Pasażera (BOP) - należy przez to rozumieć punkt prowadzący m. in. sprzedaż okresowych biletów elektronicznych i doładowań elektronicznej portmonetki, umożliwiającą użytkownikom sprawdzenie stanu e-karty oraz przyjmującą reklamacje;

9) ważności biletu elektronicznego - należy przez to rozumieć czas od momentu skasowania biletu 1-przejazdowego na elektronicznej portmonetce (check-in), do momentu zarejestrowania wyjścia z pojazdu (check-out);

10) ważności okresowego biletu elektronicznego - należy przez to rozumieć czas obowiązywania okresowego biletu elektronicznego od jego zapisania na e-karcie do końca okresu, na jaki został zakupiony;

11) rejestracji przejazdu / skasowaniu biletu - należy przez to rozumieć operację zbliżenia e-karty do kasownika znajdującego się w autobusie, która może być połączona z wybraniem opcji (rodzaj biletu itp.) na ekranie dotykowym kasownika, w wyniku czego następuje rejestracja e-karty w pojeździe lub zapis informacji o wykorzystaniu punktów znajdujących się na e-karcie;

12) personalizacji e-karty — należy przez to rozumieć zapisanie na e-karcie danych osobowych podróżnego wraz z jego zdjęciem dokonywane w BOP przy SPGK Sp. z o.o. w Sanoku przy ul. Jana Pawła II 59;

13) terminalu doładowań e-karty – należy przez to rozumieć urządzenie zintegrowane służące do zakupu okresowego biletu elektronicznego i/lub doładowania elektronicznej portmonetki;

14) dokasowaniu biletu – należy przez to rozumieć zakup ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce dodatkowego biletu lub biletów (dla osób innych niż posiadacz personalizowanego e-biletu) poprzedzone użyciem odpowiednich opcji przedstawionych na wyświetlaczu kasownika.

§ 4

1. E-karta może być wydawana jako karta spersonalizowana (imienna) lub na okaziciela.
2. E-karta może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane osobowe oraz zdjęcie zostały na niej zapisane.
3. Wydanie e-karty oraz jej spersonalizowanie możliwe jest tylko w BOP przy SPGK Sp. z o.o. w Sanoku przy ul. Jana Pawła II 59.
4. Pierwsza personalizowana e-karta zostanie wydana podróżnemu w cenie 15,00 zł brutto.
5. Wydanie kolejnej spersonalizowanej e-karty dla tego samego podróżnego spowoduje obowiązek uiszczenia opłaty w wysokości 25,00 zł brutto.
6. Za wydanie e-karty na okaziciela SPGK pobiera opłatę w wysokości 15,00 zł brutto.
7. E-karta na okaziciela może być użytkowana przez wielu podróżnych.

Rozdział 2

Składanie wniosku i uzyskanie e-karty

§ 5

1. Spersonalizowana e-karta zostanie wydana na podstawie wniosku przesłanego poprzez formularz dostępny na stronie <https://ebilet.spgk.com.pl> lub wypełnionego przez podróżnego na druku dostępnym w BOP przy SPGK Sp. z o.o. w Sanoku przy ul. Jana Pawła II 59.
2. Podróżny może posiadać i użytkować tylko jedną spersonalizowaną e-kartę.
3. E-kartę można odebrać osobiście w BOP przy SPGK sp. z o.o. w Sanoku przy ul. Jana Pawła II 59 po zweryfikowaniu przez pracownika SPGK danych osobowych podróżnego umieszczonych we wniosku i ewentualnych uprawnień do ulg lub przejazdów bezpłatnych.
4. Za osobę, która nie ukończyła 16-ego roku życia wniosek składa i e-kartę odbiera rodzic lub opiekun prawny.
5. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie e-karty nie będzie rozpatrywany.
6. Dokumentami wymaganymi do wydania spersonalizowanej e-karty są:
 - 1) prawidłowo wypełniony wniosek;
 - 2) aktualne zdjęcie o maksymalnej rozdzielczości 800 na 1200 px, a w przypadku osobistego składania wniosku zdjęcie o wymiarze 35x45mm podlegające zwrotowi po spersonalizowaniu e-karty. Bezpłatne wykonanie zdjęcia jest możliwe również w BOP;
 - 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość;
 - 4) oryginał dokumentu potwierdzającego typ ulgi lub uprawnienie do bezpłatnych przejazdów i czas ich obowiązywania;
7. Każdorazową zmianę danych osobowych: nazwiska, imienia, adresu, zmianę uprawnień do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów podróżny zgłasza do BOP w celu uaktualnienia danych osobowych zawartych na e-karcie. Aktualizacja jest dokonywana po wypełnieniu wniosku oraz okazaniu e-karty i dokumentu tożsamości, oryginału dokumentu potwierdzającego typ ulgi lub uprawnienie do bezpłatnych przejazdów. Aktualizacja niepowodująca wydania nowej e-karty jest bezpłatna. Wydanie nowej e-karty powoduje konieczność uiszczenia opłaty w wysokości 25,00 zł.
8. Spersonalizowana e-karta wydawana jest podróżnemu za okazaniem dokumentu potwierdzającego jego tożsamość i po pisemnym potwierdzeniu odbioru.
9. Pełnoletni podróżny może zwrócić się o zwrot środków zgromadzonych w elektronicznej portmonetce okazując nieuszkodzoną e-kartę w dowolnym czasie - zostanie mu zwrócony ekwiwalent pieniężny za niewykorzystane punkty z elektronicznej portmonetki. Zwrot może nastąpić przelewem bankowym na numer konta wskazany przez podróżnego, gotówką lub przekazem pocztowym na koszt podróżnego. Za niewykorzystane bilety okresowe nie przysługuje zwrot środków.
10. Zwrot środków z e-karty może być dokonany tylko w BOP przy SPGK Sp. z o.o. w Sanoku przy ul. Jana Pawła II 59.
11. Kolejna spersonalizowana e-karta (duplikat) może być wydana odpłatnie na pisemny wniosek podróżnego w przypadku:
 - 1) zniszczenia lub uszkodzenia e-karty;
 - 2) zagubienia, kradzieży lub utraty e-karty z innej przyczyny.
12. Zagubienie lub kradzież e-karty należy niezwłocznie zgłosić do BOP w celu jej zablokowania.
13. W przypadku znalezienia e-karty należy dostarczyć ją niezwłocznie do BOP.

Rozdział 3

Zasady doładowania e-karty

§ 6

1. Na e-karcie można równocześnie zapisać maksymalnie 2 różne okresowe bilety elektroniczne na tę samą strefę o niepokrywających się okresach lub 2 bilety okresowe na dwie różne strefy oraz niezależną elektroniczną portmonetkę.
2. Zakup biletu okresowego jest możliwy najwcześniej na 1 miesiąc przed miesiącem jego obowiązywania.
3. Na e-karcie można zapiąć uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów po okazaniu oryginału ważnego dokumentu uprawniającego do nich. Uprawnienie to jest ważne do końca okresu ważności tych dokumentów.
Przed upływem terminu ważności uprawnienia do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu należy w BOP okazać dokument uprawniający do dalszego korzystania z uprawnień. W przypadku nie przedłożenia dokumentu uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów wygasa z chwilą upływu okresu, na jaki zostało zapisane na e-karcie.
4. Termin ważności uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów musi obejmować pełen okres, na jaki podróżny zamierza nabyć okresowy bilet elektroniczny.
5. Doładowanie e-karty (doładowanie okresowego biletu elektronicznego lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe) odbywa się w BOP lub oraz za pośrednictwem strony internetowej <https://ebilet.spgk.com.pl>;
6. Jednorazowa kwota doładowania elektronicznej portmonetki nie może być mniejsza niż 10,00 zł brutto.
7. Po przeprowadzeniu doładowania okresowego biletu elektronicznego lub elektronicznej portmonetki w BOP na wniosek podróżnego wydawane jest **potwierdzenie**, które jest podstawą składania ewentualnej reklamacji.
8. Kwota zakupionego przez podróżnego doładowania elektronicznej portmonetki przeliczana jest na nabywane przez podróżnego w chwili doładowania elektronicznej portmonetki punkty w proporcji 1,00 zł = 1 punkt, a 1 grosz = 0,01 punktu.
9. Ilość punktów zgromadzonych na elektronicznej portmonetce nie może przekraczać 300 punktów o równowartości 300,00 zł brutto.

Rozdział 4

Zasady użytkowania e-karty

§ 7

Opis funkcjonowania kasownika

1. Kasownik służy do rejestracji biletu okresowego oraz przejazdów osób uprawnionych do bezpłatnych przejazdów, kasowania biletu elektronicznego z elektronicznej portmonetki (wejścia oraz wyjścia z pojazdu), sprawdzania stanu konta oraz zapisywania biletu okresowego lub doładowania elektronicznej portmonetki na e-karcie zakupionych za pośrednictwem strony internetowej <https://ebilet.spgk.com.pl>.
2. Rejestrowanie e-karty z biletem okresowym i z uprawnieniami do przejazdów bezpłatnych jest **obowiązkowe** i polega na zbliżeniu e-karty do oznaczonego miejsca na kasowniku. Transakcja przebiega automatycznie.
3. Kasowanie biletu ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce jest obowiązkowe i polega na zbliżeniu e-karty do oznaczonego miejsca na kasowniku. Transakcja przebiega automatycznie.
4. W przedniej części kasownika znajduje się moduł wyświetlacza dotykowego, na którym widoczna jest w szczególności bieżąca data i czas oraz inne informacje o realizowanym kursie i pola przycisków.

5. Każda operacja przeprowadzana przy użyciu kasownika potwierdzana jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu widocznym tak długo jak przyłożona jest do niego e-karta.,
6. Każda dodatkowa opcja wybrana na ekranie kasownika (np. skasowanie za współpasażera, sprawdzenie środków na karcie itp.) jest aktywna do czasu użycia karty, nie dłużej niż 5 sekund.
7. Wynik każdej operacji z użyciem karty powoduje wyświetlenie się odpowiedniego komunikatu na ekranie kasownika oraz generuje sygnał dźwiękowy:
 - pojedynczy – w przypadku operacji poprawnej np. rejestracja przejazdu z użyciem biletu okresowego, zakup biletu z elektronicznej portmonetki itp.
 - podwójny – w przypadku sprawdzenia stanu karty
 - potrójny - w przypadku operacji niepoprawnej
8. Wybranie przycisku „Sprawdź konto” oznacza uruchomienie funkcji sprawdzania stanu konta e-karty tj. terminu ważności okresowego biletu elektronicznego oraz salda elektronicznej portmonetki. Po przyłożeniu e-karty na ekranie kasownika zostaną wyświetlone informacje o zakupionych biletach okresowych, aktualnym saldzie elektronicznej portmonetki oraz lista ważnych biletów zakupionych z elektronicznej portmonetki
9. Punkty pobierane z elektronicznej portmonetki jako opłata za przejazd są zawsze podawane z dokładnością do 0,01 punktu.
10. Zbyt szybkie odsunięcie e-karty od kasownika w trakcie rejestracji przejazdu lub podczas kasowania biletu z elektronicznej portmonetki spowoduje wyświetlenie komunikatu „SPRAWDŹ OPERACJĘ” oraz wygenerowanie potrójnego sygnału dźwiękowego. Należy wtedy wybrać opcję "Sprawdź konto" na kasowniku oraz ponownie zbliżyć do niego e-kartę, aby sprawdzić, czy operacja została prawidłowo zrealizowana przez kasownik. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji wykonanej czynności, należy ją powtórzyć.
11. Kasownik posiada funkcję blokowania rejestracji przejazdu z okresowego biletu elektronicznego oraz blokadę kasowania biletów z elektronicznej portmonetki. Blokada kasownika uruchamiana jest poprzez kartę kontrolera lub przez kierowcę z panelu sterującego. Stan zablokowania kasownika jest sygnalizowany stosownym komunikatem na wyświetlaczu: „ZABLOKOWANY”. W stanie zablokowania rejestracji kart oraz zablokowania kasowania biletów między innymi z elektronicznej portmonetki kasownik obsługuje tylko karty kontrolera oraz umożliwia wyrejestrowanie e-karty.
12. E-karty spoza systemu SPGK są ignorowane przez kasownik.

§ 8

Zasady kasowania biletów ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce

1. System kasowania biletów ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce funkcjonuje na zasadzie pobierania opłat typu wejście-wyjście, co oznacza, że posiadacz e-karty zobowiązany jest zarejestrować przejazd w chwili wejścia do autobusu poprzez jej przyłożenie do oznaczonego miejsca na kasowniku.
2. Opłata z elektronicznej portmonetki pobierana jest w systemie zaliczkowym przy wejściu do autobusu (check-in), a końcowe rozliczenie i ewentualny zwrot nadpłaty dokonywany jest przy wyjściu z autobusu (check-out). Zarejestrowanie przejazdu ze środków elektronicznej portmonetki powoduje pobranie opłaty jak za jazdę do końca trasy autobusu. Aby otrzymać zwrot nadpłaty wynikającej z przejazdu do konkretnej strefy należy dokonać rejestracji wyjścia z autobusu podczas wysiadania. W momencie rejestracji wyjścia z autobusu zostanie zwrócona różnica między zaliczkowo pobraną opłatą jak za jazdę do końca trasy, a opłatą należną za przejazd do przystanku w strefie, na którym podróżny faktycznie wysiadł.
3. Dokonanie rejestracji wyjścia z autobusu jest warunkiem koniecznym do otrzymania zwrotu nadpłaty wynikającej z ilości przejechanych przystanków zależnie od długości przebytej trasy mierzonej liczbą przystanków – rejestracja wyjścia nie jest wymagana dla biletów okresowych oraz biletów na bezpłatne przejazdy.
4. Czynność zarejestrowania i wyrejestrowania przejazdu zostaje zapisana w systemie.

5. Kasownik pobiera z e-karty odpowiednio: opłatę za bilet normalny, ulgowy dowolnego rodzaju oraz rejestruje przejazd.
6. W przypadku spersonalizowanej e-karty kasownik automatycznie pobiera opłatę zgodną z rodzajem zapisanego uprawnienia do przejazdów ulgowych bez konieczności wybierania opcji znajdujących się na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza przejazdem własnym wymaga dokasowania biletu ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce poprzez użycie odpowiednich opcji na kasowniku.
7. Z e-karty na okaziciela kasownik pobiera automatycznie opłatę za jednorazowy bilet normalny, jeśli nie została wybrana żadna opcja z przedstawionych na wyświetlaczu kasownika. Każda dodatkowa rejestracja przejazdu poza przejazdem własnym wymaga dokasowania biletu ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce poprzez użycie odpowiednich opcji na kasowniku.
8. Upływanie daty ważności zapisanych na spersonalizowanej e-karcie uprawnień do przejazdów ulgowych dowolnego typu nie będzie sygnalizowane. Kasownik pobierze z elektronicznej portmonetki opłatę jak za bilet normalny.
9. Przy skasowaniu biletu z elektronicznej portmonetki pobierana jest ilość punktów odpowiadająca cenie przejazdu, zgodna z taryfą opłat.
10. W przypadku korzystania z elektronicznej portmonetki podczas podróży z tego samego przystanku w tym samym autobusie można dokonać maksymalnie 10 dokasowań (10 biletów jednorazowych z elektronicznej portmonetki) przy użyciu opcji biletu normalnego i/lub opcji biletu ulgowego.
11. W przypadku korzystania z e-karty z zapisanymi: okresowym biletom elektronicznym i elektroniczną portmonetką w pierwszej kolejności system będzie korzystał z okresowego biletu elektronicznego. Jeśli okresowy bilet elektroniczny zapisany na e-karcie utracił ważność to kasownik podejmuje bez ostrzeżenia próbę skasowania biletu z elektronicznej portmonetki według taryfy zapisanej na e-karcie (bilet normalny, ulgowy ustawowy, ulgowy samorządowy).

§ 9

Zasady właściwego posługiwania się e-kartą

1. E-karty nie wolno łamać, zginać lub w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie (np. dziurkując, obcinając).
2. E-karty nie należy narażać na oddziaływanie wysokich i niskich temperatur, a także środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.
3. E-kartę należy bezpiecznie przechowywać i użytkować podobnie jak inne karty tego typu (np. karty płatnicze).

Rozdział 5

Zasady kontroli e-karty

§ 10

1. Kontrolę e-karty mogą przeprowadzać wyłącznie osoby upoważnione przez SPGK posiadające identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
2. E-karta bez zapisanego na niej ważnego okresowego biletu elektronicznego, bez skasowanego biletu z elektronicznej portmonetki bądź zapisanego uprawnienia do przejazdów bezpłatnych, ani sam paragon niefiskalny nie uprawnia do przejazdu środkami komunikacji miejskiej.
3. Osoba kontrolująca wyposażona jest w mobilne urządzenie do kontroli e-karty, zwane dalej terminalem kontrolerskim.

4. Podróżny podczas kontroli udostępnia e-kartę osobie kontrolującej w celu odczytania jej zawartości.
5. Na ekranie terminala kontrolerskiego z wynikiem kontroli wyświetlane są podstawowe informacje o rodzaju i ważności okresowego biletu elektronicznego, stanie elektronicznej portmonetki (stan konta i informacje o skasowaniach z elektronicznej portmonetki).
6. W przypadku stwierdzenia: blokady e-karty, obecności e-karty na liście kart zastrzeżonych lub faktu, że kontrolowany podróżny nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania, osoba kontrolująca ma prawo zatrzymać taką kartę i przekazać ją do SPGK celem wyjaśnienia sprawy.
7. W przypadku braku ważnego okresowego biletu elektronicznego i braku zarejestrowanych skasowań z elektronicznej portmonetki bądź uprawnienia do przejazdu bezpłatnego osoba kontrolująca wystawia wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej zgodnie z Uchwałą Rady Miasta Sanoka Nr LV/473/22 z dnia 27 stycznia 2022 r. w sprawie sposobu ustalania cen za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym w zakresie zadania o charakterze użyteczności publicznej w gminnych przewozach pasażerskich oraz opłat dodatkowych i opłaty manipulacyjnej, w razie niedopełnienia obowiązków zapłaty należności przewozowych z tytułu przewozu osób oraz spowodowania zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny.

Rozdział 6

Zasady reklamacji e-karty

§ 11

1. Reklamacje związane z funkcjonowaniem e-karty można składać: drogą elektroniczną na adres reklamacje.ebilet@spgk.com.pl, listownie lub osobiście w BOP przy SPGK.
2. Utratę e-karty między innymi z powodu zagubienia lub kradzieży należy zgłosić:
 - 1) osobiście w BOP w celu wypełnienia zgłoszenia utraty e-karty;
 - 2) telefonicznie po podaniu danych osobowych;
 - 3) poprzez Internet po podaniu indywidualnego numeru e-karty i hasła abonenckiego.
3. Utracona e-karta zostanie zablokowana w systemie nie później niż następnego dnia roboczego (od poniedziałku do piątku) od momentu zgłoszenia. SPGK nie odpowiada za utratę środków zgromadzonych na e-karcie od zgłoszenia utraty e-karty do momentu jej zablokowania. Podróżny otrzymuje nową e-kartę po uiszczeniu opłaty, o której mowa w § 4 ust. 5.
4. Środki zapisane na elektronicznej portmonetce na utraconej e-karcie zostaną przeniesione na duplikat e-karty lub według salda wykazanego w systemie w chwili jej zablokowania.
5. Zwrot niewykorzystanych środków z elektronicznej portmonetki przysługuje jedynie użytkownikowi spersonalizowanej e-karty w okresie posiadania przez niego aktywnej usługi elektronicznej portmonetki na jego e-karcie w okresie ważności e-karty. W celu zwrotu środków z elektronicznej portmonetki w wyżej wymienionym przypadku podróżny musi złożyć odpowiedni pisemny wniosek.
6. E-kartę można wymienić bezpłatnie w przypadku ujawnionej wady fabrycznej lub po upływie okresu trwałości karty, tj. 10 lat od daty jej wydania po okazaniu użytkowanej.
7. Reklamacji nie podlega zwrot środków pobranych zaliczkowo z e-karty za przejazd bez zarejestrowania wyjścia check-out.

Rozdział 7

Postanowienia końcowe

§ 12

SPGK zobowiązane jest do podania niniejszego Regulaminu do powszechnej wiadomości na stronach internetowych www.sanok.pl, <https://ebilet.spgk.com.pl> oraz www.spgk.com.pl.

§ 13

Zastrzeżenia

1. SPGK zastrzega możliwość czasowego zawieszenia dostępu do systemu e-karty celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Informację o braku dostępu do usługi będą publikowane na stronie www.sanok.pl, oraz www.spgk.com.pl.
2. Wnioski o doładowanie błędnie zdefiniowane lub takie, których potwierdzenie nie będzie możliwe, mogą nie zostać zrealizowane, a wpłacone środki zostaną zwrócone podróżnemu.
3. SPGK nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami na które SPGK nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa), albo wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej. W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.

§ 14

1. Szczegółowe zasady korzystania z kasowników i terminali doładowań, określają odrębne instrukcje wydawane przez SPGK.
2. Upoważnia się Zarząd SPGK do ustalenia wzorów dokumentów niezbędnych do funkcjonowania systemu e-karty.