

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

*Regulamin zawiera wskazówki oraz objaśnienia zapisane kursywą. Nie są one częścią Regulaminu, mają pomóc zrozumieć definicję oraz sposób funkcjonowania Płockiej Karty Mieszkańca.*

**DEFINICJE**

1. **Program Płocka Karta Mieszkańca** – zwany dalej PKM, Organizatorem Programu jest Gmina Miasto Płock, Program skierowany jest do osób fizycznych, których miejscem zamieszkania jest Miasto Płock. Program ma na celu promocję Miasta Płocka, umacnianie poczucia tożsamości lokalnej mieszkańców, zachęcanie osób spoza gminy do osiedlania się i płacenia podatków na terenie Miasta, poprawę warunków życia mieszkańców.
2. **Aplikacja Płockarta** – aplikacja mobilna, czyli oprogramowanie działające na urządzeniach przenośnych, funkcjonujące na urządzeniach z mobilnym systemem operacyjnym Android i na urządzeniach z mobilnym systemem operacyjnym iOS. Dostępna do pobrania bezpłatnie na platformach dystrybucji cyfrowej Sklep Play i App Store. Aplikacja Płockarta stanowi identyfikator użytkownika Systemu w portalu dostępnym w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) i jest w ten sposób powiązana z kontem. Korzystając z aplikacji Płockarta otrzymujemy indywidualny identyfikator użytkownika.
3. **System PKM** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego, dostępnym w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu)
4. **Operator** – Komunikacja Miejska Płock Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku, ul. Przemysłowa 17, 09-400 Płock, **NIP 774-23-52-235, REGON 610403912** - zarządza Pakietami Mieszkańca, Komunikacyjny, Weryfikacja Zdjęcia,
5. **Organizator – zarządza pakietami Familijna 3+, Seniora (informacje dostępne w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) zakładka pakiety)**
6. **Pakiet** – oferta w ramach PKM, uprawniająca do rabatów, ulg lub świadczeń opisanych w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu), honorowana u partnerów PKM po weryfikacji uprawnień.
7. **Konto** – konto Użytkownika w Systemie PKM, umożliwiające dostęp i zarządzanie ofertą dostępną dla użytkownika w ramach Systemu PKM.
8. **Konto Rodzinne** - konto dla użytkowników zamieszkałych z osobami najbliższymi pod jednym adresem z uprawnieniami do zarządzania dostępem do innych kont indywidualnych użytkowników, połączonych w konto rodzinne. Kontem rodzinnym zarządzać może jeden użytkownik. Osoba najbliższa to małżonek, wstępny, zstępny, rodzeństwo, powinowaty w tej samej linii lub stopniu, osoba pozostająca w stosunku przysposobienia oraz jej małżonek, a także osoba pozostająca we wspólnym pożyciu.

*Osoba, która rejestruje się jako pierwszą będzie administratorem konta rodzinnego. Zawsze możesz przekazać zarządzanie kontem drugiej pełnoletniej osobie.*

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

9. **Wniosek** - wniosek online umożliwiający weryfikację uczestnictwa w programie i wybranych pakietach lub wniosek papierowy umożliwiający założenie konta w Systemie oraz weryfikację uczestnictwa w programie i wybranych pakietach.
10. **Partner** – podmiot, który jest uczestnikiem Programu Płocka Karta Mieszkańca, który na podstawie umów zawartych z Organizatorem oferuje swoje produkty lub usługi Użytkownikom PKM na specjalnych warunkach, opisanych w portalu internetowym [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu)
11. **Dokumenty Potwierdzające** - zdjęcie lub skan: pierwszej strony PIT 37 lub PIT 36 z bieżącego roku podatkowego, złożonego przez osobę ubiegającą się o dostęp do PKM w Urzędzie Skarbowym w Płocku a także deklarującym w zeznaniu podatkowym, że ich miejscem zamieszkania jest Gmina Miasto Płock, zawierające urzędowe potwierdzenie jego złożenia (w postaci pieczęci potwierdzające złożenie go w Urzędzie Skarbowym lub w postaci elektronicznego UPO – Urzędowe Poświadczenie Odbioru), albo pierwsza strona dokumentu potwierdzająca opłatę podatku rolnego z tytułu prowadzenia gospodarstwa rolnego (decyzja), numer Płockiej Karty Seniora lub Płockiej Karty Familijna 3+. Dla wybranych kryteriów Pakietów w Systemie, dołączenie dokumentów potwierdzających jest wyłączone.

*Bieżący rok deklaracji podatkowej oznacza rok aktualnie dostępnej deklaracji podatkowej np.: w 2020 r. należy przedstawić deklarację za rok 2019, w 2021 do końca kwietnia można przedstawić deklarację za rok 2019 lub 2020, w 2021 od maja należy przedstawić deklarację za rok 2020.*

12. **Użytkownik** – osoba, która uzyskała dostęp do Systemu Płockiej Karty Mieszkańca.
13. **Mocodawca** – osoba upoważniająca inną osobę (użytkownika) do działania w swoim imieniu poprzez udzielenie jej zgody na pełnomocnictwo.
14. **Osoba uprawniona** - osoba fizyczna, która otrzymała czasowe uprawnienie do korzystania z PKM, i która jest uprawniona do złożenia wniosku o dostęp do Systemu PKM. Uprawnienie nadawane jest na czas określony w zależności od rodzaju dokumentu potwierdzającego:

Nazwa	Okres
Zameldowanie na pobyt stały	3 lata
Zameldowanie na pobyt czasowy	Zgodnie z datami określonymi na zameldowaniu czasowym, nie dłużej niż na 3 lata
Pierwsza strona PIT 37 lub PIT 36 (w przypadku deklaracji składanych elektronicznie dodatkowo Urzędowe Potwierdzenie Odbioru - UPO)	Do 10 maja roku następnego
Decyzja ustalająca podatek rolny	Do 10 maja roku następnego
Karta Seniora	5 lat
Karta Familijna 3+	3 lata lub 18 roku życia dziecka lub ważności legitymacji dzieci uczących się w przedziale od 18 do 25 roku życia

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

Dzieci przebywające w placówkach opiekuńczo-wychowawczych na terenie Miasta	do 18 roku życia
---	------------------

Osoba uprawniona winna dysponować aktywnym adresem e-mail lub aktywnym numerem na urządzeniu mobilnym.

15. **Czytnik** – urządzenie, które umożliwia odczytanie identyfikatora aplikacji mobilnej i karty Płockarta. Weryfikacja uprawnień może nastąpić przez Panel Partnera, aplikację Veryfikator lub zeskanowanie kodu QR zniżki Partnera przez użytkownika.

## **I. SKŁADANIE WNIOSKU DO PKM**

1. Za pośrednictwem Sytemu PKM użytkownicy po spełnieniu kryteriów określonych w regulaminie, mogą uzyskać dostęp do pakietów:
  - Mieszkańca;
  - Seniora;
  - Familijnego 3+;
  - Komunikacyjnego;
  - Weryfikacji zdjęcia;
  
1. Z wnioskiem o dostęp do PKM może wystąpić tylko uprawniona osoba, która ukończyła 18 lat. Z wnioskiem o dostęp do aplikacji w imieniu osoby poniżej 18 roku życia może wystąpić rodzic lub opiekun prawny,
2. Osoba uprawniona może złożyć wniosek w imieniu członków swojej rodziny. W przypadku złożenia wniosku w imieniu osób, w stosunku do których osoba uprawniona nie jest przedstawicielem ustawowym, osoba uprawniona zobowiązana jest za zgodą swojego mocodawcy podać indywidualny adres e-mail swojego mocodawcy. Na ten adres zostanie wysłana prośba o potwierdzenie przez osobę uprawnioną zgody na złożenie wniosku. Zgoda, o której mowa wyżej, obejmuje również umocowanie do administrowania Kontem rodzinnym.
3. Z wnioskiem o dostęp do PKM może wystąpić osoba, która spełnia minimum jedno z poniższych kryteriów:
  - a) są zameldowane w Mieście Płock lub rozliczają podatek dochodowy od osób fizycznych w Urzędzie Skarbowym w Płocku, a także deklarują w zeznaniu podatkowym, że ich miejscem zamieszkania jest Miasto Płock, bez względu na to, czy osiągają dochód, a także członkowie ich rodziny w rozumieniu art. 6 pkt.14 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2018 r., poz. 1508 ze zm.),
  - b) rozliczają w Mieście podatek rolny z tytułu prowadzenia gospodarstwa rolnego,
  - c) są beneficjentami programu Płocka Karta Seniora lub Płocka Karta Familijna 3+, na podstawie posiadanej przez nich karty,
  - d) do korzystania z Programu uprawnione są także dzieci osób, o których mowa w pkt a) b) c) oraz dzieci pozostające pod ich opieką prawną, do ukończenia przez nie 18 roku życia lub 25 roku życia w przypadku młodzieży uczącej się, a także dzieci przebywające w placówkach opiekuńczo-wychowawczych na terenie Miasta Płock.

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

4. Wymagane jest aby wszystkie pełnoletnie osoby z wyłączeniem pkt 3 a) i d) przedstawiły dokument uprawniający do skorzystania z Systemu PKM.

*Osoby w przedziale od 18 do 25 roku życia spełniające kryterium młodzieży uczącej się winny dołączyć skan legitymacji szkolnej lub studenckiej. Dostęp takie osobie zostanie udzielony na okres ważności legitymacji.*

5. Wniosek można złożyć za pośrednictwem formularza dostępnego w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) oraz aplikacji mobilnej Płockarta lub w Biurze Obsługi Klienta
6. Wnioski można składać online lub w formie papierowej. W formie papierowej wnioski należy składać w Biurze Obsługi Klienta,
7. W przypadku wniosku online należy dołączyć wymagane Dokumenty Potwierdzające opisane w formularzu. Dokumenty Potwierdzające będą przechowywane do 7 dni od daty zaakceptowania wniosku, lub do 30 dni w przypadku odrzucenia wniosku.
8. W przypadku wniosku składanego w Biurze Obsługi Klienta wymagane Dokumenty Potwierdzające opisane w formularzu należy okazać pracownikowi Biura Obsługi Klienta.

*Biura Obsługi Klienta nie przechowują Dokumentów potwierdzających, jesteś zobowiązany jedynie do ich okazania pracownikowi punktu.*

9. Wnioski papierowe niekompletne, nieczytelne, złożone w niewłaściwy sposób, których nie okazano lub nie udostępniono wymaganych dokumentów lub z innej przyczyny zostaną odrzucone. W ciągu 7 dni od weryfikacji zostaną zniszczone.
10. W uzasadnionych przypadkach, w tym w szczególności w przypadku wątpliwości co do prawdziwości danych zawartych we wniosku lub gdy osoba, której dostęp do PKM ma być wydany nie posiada numeru PESEL, wnioskodawca może zostać wezwany do okazania innych dokumentów niż określone w niniejszej procedurze, pod rygorem odrzucenia wniosku.
11. Operator zastrzega sobie prawo do przekazania wniosku osoby ubiegającej się o dostęp do PKM do weryfikacji uprawnień przez Gminę Miasto Płock.
12. Wnioski rozpatrywane są niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia kompletnego formularza.

*Po założeniu konta online i złożeniu wniosku o pakiet/y online możesz sprawdzać stan weryfikacji wniosku. Aby funkcjonować w systemie należy założyć konto oraz złożyć wniosek o pakiet mieszkańca. W przypadku złożenia wniosku o pakiet, jednak przed weryfikacją lub w przypadku odrzucenia wniosku, użytkownik ma możliwość po zalogowaniu do konta zmienić załączniki weryfikujące.*

*W przypadku składania wniosku w wersji papierowej, konto i wniosek o dany pakiet dodawane są do Systemu jednocześnie. Niezwłocznie po dodaniu wniosku papierowego do Systemu przez Biuro Obsługi Klienta, otrzymasz na wskazany adres mailowy lub numer telefonu dane do zalogowania się do portalu.*

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

13. W przypadku odrzucenia wniosku online użytkownik może zaktualizować załączniki w portalu, wniosek do poprawy dostępny jest przez 30 dni, w przypadku wniosku papierowego użytkownik musi złożyć wniosek ponownie. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji ponownej w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia kompletnego formularza.
14. Informacja o negatywnie rozpatrzonym wniosku przesyłana jest na wskazany adres e-mail, a w przypadku braku adresu e-mail, na wskazany we wniosku telefon komórkowy. Dostępna jest również w portalu po zalogowaniu przez użytkownika. Informacja ta zawiera uzasadnienie odrzucenia wniosku oraz możliwość poprawy przez portal.
15. W przypadku rejestracji online wymagany jest aktywny adres e-mail, w przypadku jego braku należy udać się do Biura Obsługi Klienta z aktywnym numerem na urządzeniu mobilnym. Wymagane obsługiwane usługi SMS.
16. Składając wniosek do Systemu PKM obligatoryjnie użytkownik musi zawnieść o Pakiet Mieszkańca aby uczestniczyć w Programie.
17. Podczas składania wniosku klient może założyć Konto Rodzinne. W przypadku Konta Rodzinnego każda z osób pełnoletnich musi spełniać kryteria przystąpienia do PKM lub w przypadku dzieci uczących się w przedziale od 18 do 25 roku życia dołączyć legitymację szkolną lub studencką.
18. Na adres e-mail lub numer telefonu podany we wniosku, zostanie wysłane potwierdzenie założenia konta w systemie PKM.

## **II. PRZEDŁUŻANIE DOSTĘPU**

1. Wniosek o przedłużenie ważności dostępu do Systemu PKM może zostać złożony nie wcześniej niż 30 dni przed upływem ważności dostępu
2. Wniosek o przedłużenie ważności dostępu do Systemu PKM można złożyć online lub w Biurze Obsługi Klienta
3. Dzieciom, o których mowa w pkt 3 d), nie przedłuża się ważności dostępu do Systemu PKM, jeżeli w okresie jej ważności ukończą 18 rok życia. W takim wypadku składają one wnioski o przedłużenie ważności dostępu do PKM samodzielnie lub w przypadku konta rodzinnego przez opiekuna prawnego. Ważność pakietu zostaje przedłużona w przypadku spełnienia kryteriów uprawniających do skorzystania z Systemu PKM.
4. Warunkiem przedłużenia dostępu do Systemu PKM jest aktywny Pakiet Mieszkańca
5. Dostęp do Pakietu Mieszkańca w zależności od dokumentów potwierdzających wydawany jest na czas określony licząc od dnia pozytywnej weryfikacji kompletnego wniosku.
6. Z konta w Systemie PKM może korzystać wyłącznie jej właściciel, przekazywanie danych do logowania innym użytkownikom uznawane będzie za złamanie niniejszego regulaminu.

### **III. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Aktualny zakres usług oferowanych Użytkownikom dostępny jest na [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu). W związku z ciągłym rozwojem usług ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom.
2. Wysyłka newsletteru - biuletynu nastąpi w formie elektronicznej rozsyłanego do osób posiadających konto lub konto rodzinie za pomocą poczty elektronicznej po ich wcześniejszym zapisaniu się do niego.
3. Operator świadczy usługi na rzecz osób posiadających Konto lub Konto Rodzinne w zakresie i warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Uruchomienie usługi w Systemie PKM lub złożenie reklamacji za pomocą poczty elektronicznej jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Operatorem bez konieczności sporządzenia odrębnego dokumentu.
5. Każdy posiadacz konta lub Konta Rodzinnego od chwili skorzystania z usługi zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
6. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeśli posiadacz Konta lub Konta Rodzinnego wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji na wskazany adres poczty elektronicznej, poprzez rejestrację i podanie adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu w Systemie PKM.
7. Klient może w każdym momencie zrezygnować z usług poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w Systemie PKM. Rezygnacja jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie danej usługi, jednakże nie stanowi rozwiązania innych umów.

*Rezygnację możesz wysłać na adres mailowy [kontakt@plockarta.eu](mailto:kontakt@plockarta.eu) podpisaną elektronicznie profilem zaufanym lub podpisem kwalifikowanym lub drogą tradycyjną wysyłając list polecony na adres Komunikacja Miejska Płock Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 17, 09-400 Płock z dopiskiem Płocka Karta. Rezygnacja drogą papierową musi zawierać czytelny podpis użytkownika.*

8. System PKM jest dostępny przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Operator jednak zastrzega sobie prawo do dokonywania przerw w dostępie do Systemu PKM w związku z koniecznością przeprowadzenia prac technicznych/aktualizacji.
9. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu PKM, Operator ma prawo czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu PKM

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

**IV. PAKIETY**

**Pakiet Mieszkańca**

1. Pakiet Mieszkańca stanowi ofertę rabatów, ulg lub świadczeń udzielanych przez Partnerów, opisanych w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) Organizator może w każdym momencie zmienić ofertę poprzez rozszerzenie jej o dodatkowych partnerów, uprawnienia do uzyskania rabatów lub innego rodzaju ulg bądź usługi. Powyższa zmiana oferty ma zastosowanie od momentu wprowadzenia odpowiedniej informacji o nowej ofercie w portalu internetowym [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu)
2. Oferta w ramach Pakietu Mieszkańca jest ważna od momentu jej aktywacji do końca ważności dostępu do PKM danego użytkownika. Użytkownik może zweryfikować status wniosku logując się na swoje indywidualne konto użytkownika.
3. Użytkownik chcący zweryfikować się na podstawie bycia beneficjentem Płockiej Karty Seniora lub Płockiej Karty Familijnej 3+ winni złożyć jednocześnie wniosek o pakiet mieszkańca oraz Pakiet Seniora lub Familijny 3+, w innym przypadku wnioski na tej postawie zostaną odrzucone.
4. Postanowienia Regulaminu dotyczące składania wniosku o dostęp do systemu PKM znajdują odpowiednie zastosowanie do wniosku o Pakiet Mieszkańca.
5. Pakiet Mieszkańca może zostać aktywowany dopiero po okazaniu/załączeniu wymaganych Dokumentów Potwierdzających
6. Dokument Potwierdzający należy okazać podczas składania wniosku w Biurze Obsługi Klienta, lub online poprzez załączenie czytelnego skanu lub zdjęcia Dokumentu Potwierdzającego podczas składania wniosku o dostęp do PKM.
7. Organizator zastrzega sobie prawo odrzucenia w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia wniosku z podaniem przyczyny odrzucenia.
8. W przypadku negatywnej weryfikacji Wniosku, Organizator uprawniony będzie do usunięcia konta po 30 dniach od dnia negatywnej weryfikacji.
9. Z konta PKM może korzystać wyłącznie jej właściciel, przekazywanie danych do logowania innym użytkownikom uznawane będzie za złamanie niniejszego regulaminu.
10. Skorzystanie z rabatu, ulgi lub innego świadczenia może zostać zrealizowane wyłącznie po zweryfikowaniu ważności PKM w czytniku dostępnym w danym obiekcie. Odmówienie okazania identyfikatora użytkownika lub zeskanowania identyfikatora zniżki Partnera skutkują nie skorzystaniem z oferty PKM przez użytkownika.
11. Użytkownik PKM zobowiązany jest udostępnić Partnerowi PKM unikalny identyfikator w celu dokonania weryfikacji. W razie wątpliwości co do tożsamości Użytkownika, Użytkownik jest zobowiązany do jej potwierdzenia za pomocą odpowiednich dokumentów gdy stanowi tak regulamin Partnera.
12. Partner może odmówić udzielenia rabatu, ulgi lub innego świadczenia w przypadku braku udostępnienia unikalnego identyfikatora PKM, nie zeskanowania doku QR zniżki Partnera w przypadku stwierdzenia braku jej ważności, braku potwierdzenia tożsamości lub gdy posiadacz PKM nie jest jej właścicielem.
13. Pakiet Mieszkańca jest nieaktywny do momentu pozytywnej weryfikacji.

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

**Weryfikacja zdjęcia**

1. Weryfikacja zdjęcia służy do uwierzytelnienia zdjęcia Użytkownika przez Operatora oraz dodania zdjęcia profilowego w systemie. Uprawnienie nadawane jest na 3 lata.
2. Uwierzytelnienie zdjęcia wymagane jest m.in. do aktywowania Pakietu Komunikacyjnego.
3. Zdjęcie w postaci pliku jpg należy załączyć do wniosku online. Dołączane na płytach, nośnikach pamięci (m.in. karty pamięci, dyski, pendrive), przesyłane mailem, wydrukowane nie będą przyjmowane i obsługiwane w PKM.
4. W razie wątpliwości co do wiarygodności zdjęcia Użytkownika, Użytkownik jest zobowiązany do jej potwierdzenia za pomocą odpowiednich dokumentów w Biurze Obsługi Klienta.
5. Operator zastrzega sobie prawo odrzucenia wniosku w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia wniosku z podaniem przyczyny odrzucenia.
6. Zdjęcia w systemie jest nieaktywne do momentu pozytywnej weryfikacji.

**Pakiet Seniora**

1. Zasady świadczenia usług w ramach pakietu seniora określa oddzielnie organizator tego Pakietu Gmina Miasto - Płock. Zasady świadczenia usług w ramach pakietu senior dostępne dla użytkowników Systemu są w portalu internetowym [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) w zakładce Pakiety, a także w Biurze Obsługi Klienta.

**Pakiet Familijny 3+**

1. Zasady świadczenia usług w ramach Pakietu Familijny 3+ określa oddzielnie organizator tego Pakietu Gmina Miasto Płock. Zasady świadczenia usług w ramach Pakietu Familijny 3+ dostępne są dla użytkowników Systemu w portalu internetowym [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) w zakładce Pakiety.

*Użytkownicy aby otrzymać pakiet familijny 3+ muszą założyć konto rodzinne. Konto rodzinne można założyć na etapie zakładania konta użytkownika lub w zakładce rodzinna. Uprawnienia w ramach pakietu familijnego 3+ są weryfikowane indywidualnie dla każdego uczestnika pakietu. Uprawnienia nadawane są do 18 roku życia najstarszego dziecka lub na czas ważności legitymacji szkolnej lub studenckiej w przedziale od 18 do 25 roku życia.*

**Pakiet Komunikacyjny**

1. Pakiet Komunikacyjny stanowi ofertę rabatów, ulg lub świadczeń udzielanych przez Komunikację Miejską - Płock Sp. z o.o., opisanych w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu)
2. Oferta w ramach Pakietu Komunikacyjnego jest ważna od momentu jej aktywacji i ważna na 3 lata. Jednak nie dłuższy niż ważność dostępu do PKM
3. Wniosek o Pakiet Komunikacyjny można złożyć podczas zakładania konta w Systemie PKM lub później
4. Wniosek o uzyskanie dostępu do Pakietu Komunikacyjnego można złożyć jedynie w formie elektronicznej za pomocą aktywnego konta w PKM.
5. Wniosek dostępny jest w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) w aplikacji mobilnej Płockarta
6. Wniosek może złożyć tylko osoba uprawniona



**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

7. Podstawą do wydania dostępu do Pakietu Komunikacyjnego jest posiadanie ważnego Pakietu Mieszkańca oraz dodanie zdjęcia
8. Dostęp do Pakietu Komunikacyjnego wydawany jest wyłącznie osobom uprawnionym,
9. Pakiet Komunikacyjny może zostać aktywowany dopiero po zweryfikowaniu zdjęcia
10. Zdjęcie w postaci pliku jpg. należy załączyć do wniosku online. Zdjęcia dołączane na płytach, nośnikach pamięci (m.in. karty pamięci, dyski, pendrive), przesyłane mailem, wydrukowane nie będą przyjmowane i obsługiwane w PKM.
11. Operator zastrzega sobie prawo odrzucenia w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia wniosku z podaniem przyczyny odrzucenia.
12. Użytkownik PKM korzystający z oferty Pakietu Komunikacyjnego zobowiązany jest udostępnić pracownikowi Komunikacji Miejskiej – Płock Sp. z o.o. podczas kontroli identyfikator biletu. A w przypadku skorzystania z biletu ulgowego okazania dokumentu potwierdzającego zniżkę
13. W razie wątpliwości co do tożsamości Użytkownika, Użytkownik jest zobowiązany do jej potwierdzenia za pomocą odpowiednich dokumentów.
14. Komunikacja Miejska - Płock Sp. z o.o. może odmówić udzielenia rabatu, ulgi lub innego świadczenia w przypadku braku udostępnienia unikalnego identyfikatora PKM, w przypadku stwierdzenia braku jego ważności, braku potwierdzenia tożsamości lub gdy posiadacz PKM nie jest jego właścicielem
15. Użytkownik składając wniosek o pakiet Komunikacyjny wyraża zgodę na stworzenie konta w systemie sprzedaży Komunikacji Miejskiej w Płocku na podstawie danych podanych w PKM lub w przypadku istnienia w systemie sprzedaży Komunikacji Miejskiej, skorelowanie i aktualizacja danych w systemie sprzedażowym Komunikacji Miejskiej z danymi profilu oraz kontem w PKM.
16. Użytkownik akceptuje również regulamin Karty Komunikacji Miejskiej i Przepisy porządkowe dla gminnego transportu zbiorowego dostępne na stronie [www.kmplock.eu](http://www.kmplock.eu)
17. Pakiet Komunikacyjny jest nieaktywny do momentu pozytywnej weryfikacji.
18. Komunikacja Miejska – Płock Sp. z o.o. może w każdym momencie zmienić ofertę poprzez zmianę produktów, usług, uprawnień do uzyskania rabatów lub innego rodzaju ulg bądź usługi. Powyższa zmiana oferty ma zastosowanie od momentu wprowadzenia odpowiedniej informacji o nowej ofercie w portalu internetowym [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu)

**V. KARTA**

1. Płockarta w formie tradycyjnej (plastik) może być wydana tylko dla posiadaczy aktywnych pakietów: Senior oraz Familijny 3+
2. Tradycyjna Karta jest identyfikatorem użytkownika, oprócz identyfikatorów są na niej imię i nazwisko właściciela karty
3. Tradycyjna Karta nie jest kartą płatniczą, posiada indywidualny numer i chip elektroniczny, a także dane Użytkownika Systemu w postaci imienia i nazwiska.
4. Aby otrzymać tradycyjną kartę należy zaznaczyć odpowiednie pole we wniosku o pakiet Seniora lub Familijny 3+.

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

5. Tradycyjną kartę należy odebrać osobiście lub przez osobę upoważnioną w Biurze Obsługi Klienta lub innej formie określonych w regulaminach pakietu seniora i familijnego 3+ dostępnych na portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) w zakładce pakietu.
6. Karta tradycyjna nie gwarantuje wszystkich funkcjonalności, które oferuje aplikacja mobilna Płockarta i portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu)
7. W przypadku zgubienia karty należy niezwłocznie zablokować kartę na koncie użytkownika poprzez aplikację mobilną lub portal. W innym przypadku należy niezwłocznie powiadomić Operatora Programu – online, telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
8. Użytkownik może samodzielnie zablokować kartę poprzez zgłoszenie na koncie użytkownika w Systemie PKM
9. Po zgłoszeniu Operatorowi zgubienia karty, zostanie ona niezwłocznie zablokowana. Zablokowanie karty uniemożliwi jej ponowne wykorzystanie.
10. W przypadku zgubienia karty lub zmiany danych osobowych użytkownik ma prawo wystąpić z wnioskiem o wydanie duplikatu, wypełniając formularz. Użytkownikowi zostanie przypisany nowy numer karty. Wzór wniosku o wydanie duplikatu stanowi załącznik nr 1. Zwolnieni z opłaty za wydanie duplikatu są użytkownicy pakietu Seniora.
11. Wydanie ponowne karty, w okolicznościach, o których mowa w pkt 10 powyżej, wiąże się z opłatą w wysokości 10 zł, wymiana i opłata możliwa jedynie w punkcie Obsługi Klienta ul. Przemysłowa 17

## **VI. ZMIANY REGULAMINU**

1. Regulamin może ulec zmianie z ważnych przyczyn:
  - a. Dostosowanie Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa
  - b. Dostosowanie do koniecznych zmian wprowadzanych w Systemie PKM
  - c. Zmian w ofercie PKM
2. Zamiana zostanie podana do wiadomości publicznej poprzez zamieszczenie w portalu internetowym [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) z zaznaczeniem daty wejścia w życie zmiany.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu będą opublikowane w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) oraz informacja zostanie wysłana na podany adres e-mail, brak sprzeciwu w ciągu 30 dni oznacza akceptację regulaminu.
4. Wniesienie sprzeciwu jest równoznaczne jest z zakończeniem świadczenia usługi.

## **VII. ZMIANY DANYCH**

1. Użytkownik który chce zmienić dane osobowe lub teleadresowe w systemie winien przedstawić dokument potwierdzający zmianę danych oraz ponownie zostać zweryfikowany. W celu zmiany danych użytkownik winien skontaktować się z Operatorem przez formularz kontaktowy w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) lub zgłosić do punktu Biura Obsługi Klienta.
2. W przypadku wydania kart fizycznych identyfikacyjnych z imieniem i nazwiskiem użytkownika, w przypadku zmiany danych wymiana karty rozumiana jest jako duplikat.

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

**VIII. SKORZYSTANIE Z OFERTY PARTNERÓW STACJONARNIE I ONLINE**

1. Z konta PKM może korzystać wyłącznie jej właściciel, przekazywanie danych do logowania innym użytkownikom uznawane będzie za złamanie niniejszego regulaminu.
2. W przypadku konta rodzinnego możliwe jest okazanie identyfikatora członka konta rodzinnego lub zeskanowania kodu QR zniżki w imieniu członka z oferty Partnera lub zakupu w imieniu członka konta rodzinnego na warunkach ofertowanych przez Partnerów opisanych w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu)

*Zarządzający kontem rodzinnym oraz inni użytkownicy z prawem prezentowania identyfikatorów członków konta rodzinnego, mogą przełączać się pomiędzy członkami konta rodzinnego. Daje to możliwość np. zakupu biletu dla dziecka lub zaprezentowania identyfikatora dziecka czy zeskanowania kodu zniżki Partnera.*

3. Skorzystanie z rabatu, ulgi lub innego świadczenia może zostać zrealizowane wyłącznie po zweryfikowaniu ważności PKM w czytniku dostępnym w danym obiekcie. Przy skorzystaniu z oferty Partnera w danym punkcie Partner może zweryfikować na podstawie weryfikacji identyfikatora użytkownika poprzez panel Partnera lub aplikację Weryfikator lub okazanie kodu QR zniżki do zeskanowania przez użytkownika. Odmówienie okazania identyfikatora użytkownika lub zeskanowania identyfikatora zniżki Partnera skutkuje nie skorzystaniem z oferty PKM przez użytkownika.
4. Skorzystanie z rabatu, ulgi lub innego świadczenia może zostać zrealizowane wyłącznie po zweryfikowaniu ważności PKM, w przypadku skorzystania online na stronie Partnera konieczne będzie podanie identyfikatora oraz pinu.

*Kod PIN zabezpiecza transakcje online np. przy zakupie biletu online aby uzyskać bilet w cenie która jest dedykowana dla PKM, Partner będzie wymagał podania identyfikatora użytkownika oraz pinu. Nie podawaj nigdy numeru PIN w punktach stacjonarnych. Numer PIN oraz edycje jego znajdziesz po zalogowaniu się na konto w zakładce Profil.*

5. Korzystając z udzielonego rabatu, ulgi lub innego świadczenia użytkownik wyraża zgodę na warunki oferty udzielonej przez Partnera oraz odpytanie przez Partnera systemu PKM w celu weryfikacji uprawnień danego użytkownika.
6. Partner może odmówić udzielenia rabatu, ulgi lub innego świadczenia w przypadku braku udostępnienia unikalnego identyfikatora PKM, nie zeskanowania kodu QR zniżki Partnera w przypadku stwierdzenia braku jej ważności, braku potwierdzenia tożsamości lub gdy posiadacz PKM nie jest jej właścicielem.
7. Organizator może w każdym momencie zmienić ofertę poprzez rozszerzenie jej o dodatkowych partnerów, uprawnienia do uzyskania rabatów lub innego rodzaju ulg bądź usługi. Powyższa zmiana oferty ma zastosowanie od momentu wprowadzenia odpowiedniej informacji o nowej ofercie w portalu internetowym [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu)

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

**IX. REKLAMACJE**

1. W przypadku nieprawidłowego działania Systemu PKM, czy któregośkolwiek pakietu lub braku uhonorowania aplikacji lub karty przez partnera, obowiązkiem Użytkownika jest niezwłoczne powiadomienie o problemie Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub przez formularz kontaktowy dostępny w portalu plockarta.eu. Brak takiego zgłoszenia może uniemożliwić pozytywne rozpatrzenie reklamacji.
2. Aby prawidłowo złożyć reklamację Użytkownik powinien:
  - a. Złożyć reklamację za pośrednictwem formularza dostępnego w portalu [www.plockarta.eu](http://www.plockarta.eu) lub w Biurze Obsługi Klienta
  - b. Podać niezbędne dane: numer Użytkownika oraz swoje dane umożliwiające kontakt
  - c. Opisać wadliwe działanie PKM lub obsługi przez Partnera, którego dotyczy reklamacja
  - d. Wskazać wybraną przez siebie formę powiadomienia o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji (drogą elektroniczną – mail lub listownie)
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni,
4. Pisemne odwołanie można złożyć w ciągu 7 dni od daty otrzymania odpowiedzi na prawidłowo złożoną reklamację,
5. Dodatkowo reklamację można wysłać na adres mailowy [kontakt@plockarta.eu](mailto:kontakt@plockarta.eu) podpisaną elektronicznie profilem zaufanym lub podpisem kwalifikowanym lub drogą tradycyjną wysyłając list polecony na adres Komunikacja Miejska Płock Sp. z o.o., ul. Przemysłowa 17, 09-400 Płock z dopiskiem Płocka Karta. Rezygnacja drogą papierową musi zawierać czytelny podpis użytkownika.
6. Z uwagi na charakter świadczenia usług nie przewiduje się możliwości odstąpienia od umowy w następujących przypadkach związanych z zakupem biletów w Strefie Płatnego Parkowania i zakupem biletów jednorazowych przesiadkowych, czasowych na przejazd autobusami komunikacji miejskiej.
7. Niepełne wykorzystanie biletu parkingowego nie uprawnia do żądania zwrotu wniesionej opłaty.
8. Jest możliwość rezygnacji z zakupionego biletu elektronicznego okresowego imiennego uprawniającego do przejazdu na wszystkich liniach dziennych przed rozpoczęciem terminu ważności danego biletu.
9. Oświadczenie o rezygnacji z zakupionego biletu/ odstąpienia od umowy należy złożyć osobiście w Punkcie Sprzedaży Biletów w Płocku przy ul. Jachowicza 42 lub Przemysłowej 17

**REGULAMIN PROGRAMU „PŁOCKA KARTA MIESZKAŃCA”**  
**Obowiązuje od 01.09.2020 r.**

**Załącznik nr 1**

**Wniosek o wydanie duplikatu Płockiej Karty Mieszkańca (PKM)**

*PROSIMY O WYPEŁNIANIE WNIOSKU DRUKOWANYMI LITERAMI*

1. Imię i Nazwisko: .....
2. PESEL : .....
3. Numer identyfikacyjny w PKM: .....
4. Data złożenia wniosku: .....
5. Przyczyna wnioskowania o duplikat: .....  
.....
6. Potwierdzenie opłacenia duplikatu: 10 zł (słownie: dziesięć złotych)

Podpis pracownika .....

7. Zaktualizowanie danych w PKM w dniu: .....

Podpis pracownika .....

**Wniosek o wydanie duplikatu Płockiej Karty Mieszkańca (PKM)**

*PROSIMY O WYPEŁNIANIE WNIOSKU DRUKOWANYMI LITERAMI*

1. Imię i Nazwisko: .....
2. PESEL : .....
3. Numer identyfikacyjny w PKM: .....
4. Data złożenia wniosku: .....
5. Przyczyna wnioskowania o duplikat: .....  
.....
6. Potwierdzenie opłacenia duplikatu: 10 zł (słownie: dziesięć złotych)

Podpis pracownika .....

7. Zaktualizowanie danych w PKM w dniu: .....

Podpis pracownika .....