

Regulamin usługi SkyCash „Zapłać z Orange za bilet komunikacji miejskiej”

Niniejszy Regulamin określa zasady zakupu biletów komunikacji miejskiej w systemie SkyCash oraz dokonywania płatności za bilety komunikacji miejskiej za pośrednictwem usługi „Zapłać z Orange – Zakupy Mobilne”. Szczegółowe zasady korzystania z aplikacji SkyCash określa Regulamin konta SkyCash dostępny na stronie: <https://www.skycash.com/regulamin/>.

§ 1. Definicje

1. **Aplikacja** – Aplikacja SkyCash; jedna z funkcjonalności Serwisu umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług, dostępna na stronie internetowej serwisu lub w innych wskazanych w Regulaminie kanałach dostępu, w tym w ramach bankowości elektronicznej Użytkownika lub w ramach aplikacji mobilnej SkyCash, której administratorem i właścicielem jest Spółka, zainstalowana na Urządzeniu Użytkownika.
2. **BOK SkyCash** – Biuro Obsługi Klienta SkyCash, infolinia telefoniczna prowadzona przez SkyCash
3. **Dostawca** - podmiot świadczący Usługę, z którym Operator zawarł stosowną umowę bezpośrednio lub za pośrednictwem innych podmiotów, na podstawie której Operator uczestniczy w procesie pobierania od Użytkowników na rzecz Dostawcy opłat za Usługę
4. **Operator** - Orange Polska S. A. z siedzibą w Warszawie.
5. **Regulamin** – niniejszy regulamin usług określający prawa i obowiązki Użytkownika i Spółki w związku ze świadczeniem Usług.
6. **Reklamacja** - wystąpienie skierowane do dostawcy przez Użytkownika, w którym użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usług świadczonych przez Dostawcę usług płatniczych w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 roku (Dz.U. Nr 199, poz. 1175).
7. **Serwis** – serwis internetowy działający pod adresem www.skycash.com, którego administratorem i właścicielem jest Spółka, niezbędny do prawidłowego działania Aplikacji.
8. **Spółka** – SkyCash Poland Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

9. **Urządzenie** – urządzenie Użytkownika spełniające minimalne wymagania techniczne opisane w Regulaminie (w szczególności telefon inne urządzenie mobilne), na którym zainstalowana jest Aplikacja.
10. **Usługi** - usługi opisane w niniejszym Regulaminie, świadczone Użytkownikowi przez Spółkę za pośrednictwem Aplikacji.
11. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z Usług za pośrednictwem Aplikacji.

§ 2. Zakup biletu

1. Usługa SkyCash „Zapłać z Orange za bilet komunikacji miejskiej” polega na realizacji transakcji płatniczych na rzecz Użytkowników i pozwala na zapłatę za bilet komunikacji miejskiej poprzez dodanie do Rachunku Telekomunikacyjnego opłaty za oferowany bilet zgodnie z Regulaminem usługi „Zapłać z Orange – Zakupy Mobilne”. Wniesienie opłaty, następuje przez wniesienie opłaty na zasadach i w terminie wskazanym łącznie z fakturą za usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Użytkownika przez Operatora.
2. Usługa dostępna jest dla Użytkowników systemu SkyCash, dysponujących numerem telefonu komórkowego w ofercie abonamentowej (postpaid), świadczonej przez P4 Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, o której mowa w Regulaminie usługi „Zapłać z Orange – Zakupy Mobilne”.
3. Zarejestrowany Użytkownik ma dostęp do Aplikacji SkyCash na swoim telefonie. Wybierając w menu „Komunikacja miejska”, może dokonać zapłaty za przejazd komunikacją miejską, poprzez odpowiedni wybór miasta (wybór zostanie zapamiętany). W przypadku wcześniejszego wyboru innego miasta, wyświetlenie listy miast możliwe jest poprzez wybór opcji/zakładki „Zmień miasto”.
4. Zakup rozpoczyna się od wyboru rodzaju biletu, a po wybraniu właściwego biletu z listy, należy uzupełnić jego parametry (np. liczbę, numer linii, numer boczny pojazdu).
5. Od wykonania Usługi pobierana jest prowizja w wysokości 10% ceny biletu.
6. Zakupu biletu w telefonie należy dokonać najpóźniej przed wejściem do pojazdu komunikacji miejskiej (w tym celu przed wejściem do pojazdu użytkownik powinien sprawdzić, czy jest zalogowany w Aplikacji mobilnej i czy posiada dostęp do Internetu). Zakup biletu w Aplikacji mobilnej jest równoznaczny ze skasowaniem biletu w formie papierowej (w szczególności od momentu zakupu biletu zaczyna biec okres ważności dla biletów czasowych).

7. Bilet jest ważny jedynie na Urzędzeniu, na którym został zakupiony. W przypadku biletów okresowych (miesięcznych lub na dłuższy czas o ile są dostępne w mieście, które Użytkownik wybrał) SkyCash umożliwia Użytkownikom przeniesienie zakupionego biletu na inne urządzenie. W celu dokonania przeniesienia prosimy o kontakt z BOK SkyCash: bok@skycash.com.

§ 2. Kontrola

1. Aby okazać bilet do kontroli, należy z poziomu Aplikacji wybrać opcję „Kontrola biletów”, wybrać z listy zakupionych biletów właściwy i okazać do kontroli na ekranie Urządzenia mobilnego.
2. Na serwerach SkyCash generowana jest grafika będąca potwierdzeniem zakupu biletu i zabezpieczeniem jego autentyczności. Grafika jest integralnym elementem biletu. Pod grafiką wyświetlone zostaną wprowadzone przez Użytkownika na ekranie zakupu parametry biletu oraz:
 - a) Rodzaj biletu
 - b) Numer biletu wraz z oznaczeniem serii
 - c) Numer kontrolny biletu
 - d) Data zakupu biletu
3. Kontrola biletu polega na weryfikacji wyżej wymienionych parametrów. W szczególności nieważny jest bilet, który nie został zakupiony bezpośrednio po wejściu do pojazdu komunikacji miejskiej (w tym bilet zakupiony po rozpoczęciu kontroli biletów).

§ 3. Reklamacje

1. Użytkownik po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu, może złożyć Reklamację zgodnie z Regulaminem usługi „Zapłać z Orange – Zakupy Mobilne”.
2. Dostawca nie odpowiada za Usługi, które świadczy Operator.
3. Reklamacje mogą być zgłaszane do transakcji nie starszych niż 13 miesięcy licząc od momentu dokonania płatności i wykazania jej w historii płatności lub od dnia kiedy płatność miała być wykonana.
4. Użytkownik składa Reklamację poprzez wypełnienie Formatki Reklamacyjnej dostępnej:
 - a) na stronie internetowej;

- b) w module Obsługa Klienta po zalogowaniu się do Konta Płatniczego SkyCash w SkyCash Web;
 - c) w Aplikacji w zakładce „Raportuj problem”.
5. Użytkownik ma również możliwość zgłoszenia reklamacji:
- a. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@skycash.com,
 - b. telefonicznie pod wskazanym numerem BOK SkyCash,
 - c. poprzez przesłanie pisma z dopiskiem: Reklamacja, które będzie zawierało dane wymagane w Formacie Reklamacyjnej, na adres: SkyCash Poland S.A., ul. Sienna 73, 00- 833 Warszawa.
6. Reklamacja powinna zawierać:
- a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) Użytkownika,
 - b. unikatowy Identyfikator Użytkownika,
 - c. datę reklamowanej Płatności,
 - d. godzinę, kiedy reklamowana Płatność miała miejsce,
 - e. kwotę reklamowanej Płatności.
7. Na żądanie Użytkownika zawarte w opisie zgłoszenia, Spółka potwierdza Użytkownikowi otrzymanie reklamacji pocztą elektroniczną lub w formie pisemnej.
8. Spółka rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni od dnia jej otrzymania.
9. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, Spółka w terminie 15 dni od dnia otrzymania Reklamacji:
- a. wskazuje przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia Reklamacji;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji.
10. Jeżeli reklamacja wymaga uzupełnienia, Spółka zwraca się do Użytkownika z prośbą o jej uzupełnienie.

11. SkyCash poinformuje Użytkownika o wyniku rozpatrzenia reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile Użytkownik złożył wniosek o dostarczenie odpowiedzi w formie elektronicznej lub pisemnie wysyłając pismo na adres zwrotny nadawcy.
12. SkyCash udziela odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. Za datę wysłania uważa się, w zależności od formy zgłoszenia reklamacji: datę wysłania wiadomości e-mail lub datę nadania pisma w urzędzie pocztowym.
13. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, SkyCash przekaze Użytkownikowi informację zawierającą:
 - a. wyjaśnienie przyczyny opóźnienia,
 - b. wskazanie okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz
 - c. określenie przewidywanego terminu rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
14. Procedura reklamacyjna nie wyłącza praw Użytkownika przysługujących mu na podstawie przepisów prawa.
15. Użytkownik może wnieść do organu sprawującego nadzór nad SkyCash (Komisja Nadzoru Finansowego) skargę na działanie SkyCash, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa oraz w przypadku odmowy świadczenia na rzecz Użytkownika usług płatniczych.
16. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia powództwa przeciwko Spółce do sądu powszechnego. Sądem właściwym dla rozstrzygania roszczeń Użytkownika wobec Spółki wynikłych z niniejszego Regulaminu jest sąd właściwy według przepisów kodeksu postępowania cywilnego - co do zasady sąd właściwy ze względu na adres siedziby Spółki.
17. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje także możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich właściwym dla SkyCash jest Rzecznik Finansowy, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, www.rf.gov.pl/polubowne lub Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można uzyskać osobiście w Biurze Rzecznika Finansowego, Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów, Al.

Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, pod numerem telefonu +48 22 333-73-26 lub +48 22 333-73-27 lub mailowo pisząc na adres: biuro@rf.gov.pl oraz osobiście w Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, pod numerem telefonu +48 22 262 40 54 lub mailowo pisząc na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl Aktualny wykaz podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich dostępny jest od adresem: http://uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php.

18. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje także możliwość do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

§ 4. Akceptacja biletu telefonicznego

Bilet uprawnia do korzystania z usług przewozowych w środkach komunikacji miejskiej zgodnie z regulaminami korzystania z tych usług w poszczególnych miastach obsługiwanych przez SkyCash.

§ 5. Czas zakupu biletu

Czas zakupu biletu jest zależny od zasięgu oraz szybkości działania sieci telefonii komórkowej. Tym samym SkyCash nie odpowiada za wynikające z tego tytułu opóźnienia lub brak możliwości zakupu biletu. W przypadku niemożności skorzystania z systemu SkyCash, Klient zobowiązany jest do nabycia i/lub skasowania tradycyjnego biletu na przejazd środkami komunikacji miejskiej.

§ 6. Postanowienia końcowe

SkyCash zastrzega sobie prawo do zakończenia świadczenia Usługi i odwołania lub zmiany niniejszego Regulaminu. Nie wpływa to jednak na prawa już nabyte przez Użytkowników. Informacje o zakończeniu świadczenia Usługi opublikowane zostaną na stronie internetowej www.skycash.com. Użytkownik w każdym czasie może zrezygnować z Usługi składając oświadczenie na adres: bok@skycash.com.