

REGULAMIN SYSTEMU PN. „JELENIOGÓRSKA KARTA MIESZKAŃCA”

Obowiązuje od 01.01.2025 r.

DEFINICJE

1. **System Jeleniogórska Karta Mieszkańca** – zwany dalej JKM. Organizatorem systemu jest Miasto Jelenia Góra. System skierowany jest do osób fizycznych, których Miasto Jelenia Góra stanowi centrum życia, pracy czy nauki. System ma na celu promocję Miasta Jelenia Góra, umacnianie poczucia tożsamości lokalnej mieszkańców, zachęcanie osób spoza Miasta do osiedlania się i płacenia podatków na terenie Jeleniej Góry, poprawę warunków życia mieszkańców, ale też integrację lokalnej społeczności, instytucji miejskich i prywatnego biznesu. W ramach systemu funkcjonuje zespół współpracujących ze sobą urzędzeń 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 rozumienia prawa telekomunikacyjnego, dostępnym w portalu www.jkm.jeleniagora.pl
2. **Organizator** – Miasto Jelenia Góra, Plac Ratuszowy 58, 58-500 Jelenia Góra, NIP: 611-000-38-99 zarządza aplikacją oraz pakietami zawartymi na stronie internetowej www.jkm.jeleniagora.pl
3. **Miasto** - Miasto Jelenia Góra.
4. **Pakiet** – oferta w ramach JKM, uprawniająca do rabatów, ulg lub świadczeń opisanych w portalu www.jkm.jeleniagora.pl, honorowana u partnerów JKM po weryfikacji uprawnień.
5. **Konto** – konto Użytkownika w Systemie JKM, umożliwiające dostęp i zarządzanie ofertą dostępną dla użytkownika w ramach Systemu JKM.
6. **Karta** - nośnik danych w formie elektronicznej lub plastikowej uprawniający do korzystania z uprawnień, ulg, zwolnień i preferencji oferowanych przez Miasto i Partnerów systemu Jeleniogórska Karta Mieszkańca.
7. **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.
8. **Wniosek** - wniosek online umożliwiający weryfikację uczestnictwa w systemie i wybranych pakietach lub wniosek papierowy umożliwiający założenie konta w Systemie oraz weryfikację uczestnictwa w systemie i wybranych pakietach.
9. **Partner** – podmiot, który jest uczestnikiem Systemu Jeleniogórska Karta Mieszkańca, który na podstawie porozumień zawartych z Organizatorem oferuje swoje produkty lub usługi Użytkownikom JKM na specjalnych warunkach, opisanych w portalu internetowym www.jkm.jeleniagora.pl
10. **Dokumenty Uprawniające** - zdjęcie lub skan: pierwszej strony zeznania podatkowego PIT z bieżącego roku podatkowego, złożonego przez osobę ubiegającą się o dostęp do JKM w Urzędzie Skarbowym w Jeleniej Górze, a także deklarujący w zeznaniu podatkowym, że miejscem zamieszkania podatnika jest Miasto Jelenia Góra, zawierające urzędowe potwierdzenie jego złożenia (w postaci pieczęci potwierdzające złożenie go w Urzędzie Skarbowym lub w postaci elektronicznego UPO – Urzędowe Poświadczenie Odbioru), albo

pierwszej strony dokumentu potwierdzającego opłatę podatku rolnego z tytułu prowadzenia gospodarstwa rolnego (decyzja).

11. **Użytkownik** – osoba, która uzyskała dostęp do Systemu Jeleniogórskiej Karty Miejskiej.
12. **Mocodawca** – osoba upoważniająca inną osobę (użytkownika) do działania w swoim imieniu poprzez udzielenie jej pełnomocnictwa.
13. **Osoba uprawniona** - Do korzystania z Systemu uprawniona jest każda osoba, która spełnia jedno z poniższych kryteriów:
 - 1) Zamieszkuje na terenie Miasta Jelenia Góra i rozlicza podatek dochodowy od osób fizycznych w Urzędzie Skarbowym w Jeleniej Górze, ze wskazaniem Miasta Jelenia Góra jako miejsca swojego zamieszkania, bez względu na to, czy osoba ta osiąga dochód. Rejestracja następuje po przedstawieniu pierwszej strony zeznania podatkowego PIT (w przypadku deklaracji składanych elektronicznie dodatkowo Urzędowe Potwierdzenie Odbioru -UPO) – do 10 maja roku następnego, lub zaświadczenie z Powiatowego Urzędu Pracy o statusie osoby bezrobotnej;
 - 2) Rozlicza w Mieście Jelenia Góra podatek rolny z tytułu prowadzenia gospodarstwa rolnego. Rejestracja następuje na podstawie przedstawionej decyzji podatkowej;
 - 3) Jest dzieckiem osób, o których mowa w pkt.1,2, oraz dzieci pozostające pod ich opieką prawną, do ukończenia przez nie 18 roku życia lub 26 roku życia w przypadku młodzieży uczącej się na podstawie ważnej legitymacji szkolnej;
 - 4) Jest dzieckiem przebywającym w placówkach opiekuńczo-wychowawczych na terenie Miasta Jelenia Góra. Rejestracja następuje na podstawie zaświadczenia o przebywaniu w placówce opiekuńczo-wychowawczej w Jeleniej Górze (w wieku do 18 roku życia)
 - 5) Jest studentem uczelni wyższej posiadającej swoją siedzibę lub filię na terenie Miasta Jelenia Góra. Rejestracja następuje na podstawie ważnej legitymacji studenckiej.
 - 6) Pobiera świadczenia z Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jeleniej Górze. Rejestracja następuje na podstawie wydanego przez MOPS zaświadczenia.
 - 7) Przebywa w całodobowych placówkach pomocy społecznej na terenie Jeleniej Góry. Rejestracja następuje na podstawie zaświadczenia o przebywaniu w placówce pomocy społecznej.

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

16. **Czytnik** – urządzenie, które umożliwia odczytanie identyfikatora JKM (numer/kod). Weryfikacja uprawnień może nastąpić przez Panel Partnera, aplikację Verifyikator lub zeskanowanie kodu.

I. SKŁADANIE WNIOSKU DO JKM

1. Za pośrednictwem Systemu JKM użytkownicy po spełnieniu kryteriów określonych w regulaminie, mogą uzyskać dostęp do pakietów:
 - a) Mieszkańca;
 - b) Parking (w przygotowaniu)
2. Z wnioskiem o dostęp do JKM 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.
3. 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.

4. Z wnioskiem o dostęp do JKM może wystąpić osoba, która spełnia minimum jedno z poniższych kryteriów:
 - a) Rozlicza podatek dochodowy od osób fizycznych w Urzędzie Skarbowym w Jeleniej Górze, a także deklaruje w zeznaniu podatkowym, że jej miejscem zamieszkania jest Miasto Jelenia Góra, bez względu na to, czy osiąga dochód,
 - b) rozlicza w Mieście podatek rolny z tytułu prowadzenia gospodarstwa rolnego,
 - c) do korzystania z Systemu uprawnione są także dzieci osób, o których mowa w pkt. a), b), oraz dzieci pozostające pod ich opieką prawną, do ukończenia przez nie 18 roku życia lub 26 roku życia w przypadku młodzieży uczącej się,
 - d) Jest dzieckiem przebywającym w placówkach opiekuńczo-wychowawczych na terenie Miasta,
 - e) Jest studentem uczelni wyższej posiadającej swoją siedzibę lub filię na terenie Miasta,
 - f) pobiera świadczenia z Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jeleniej Górze,
 - g) przebywa w całodobowych placówkach pomocy społecznej na terenie Jeleniej Góry.
5. Wymagane jest aby wszystkie pełnoletnie osoby przedstawiły dokument uprawniający do skorzystania z Systemu JKM.
6. Osoby w przedziale od 18 do 26 roku życia spełniające kryterium młodzieży uczącej się winny dołączyć skan legitymacji szkolnej lub studenckiej. Dostęp takiej osobie zostanie udzielony na okres ważności legitymacji.
7. Wnioski można składać online lub w formie papierowej. W formie papierowej wnioski należy składać w Punktach Obsługi JKM wskazanych na stronie www.jkm.jeleniagora.pl
8. Wniosek można złożyć za pośrednictwem formularza dostępnego na portalu www.jkm.jeleniagora.pl
9. W przypadku wniosku online należy dołączyć wymagane Dokumenty Uprawniające opisane w formularzu. Dokumenty Uprawniające będą przechowywane do 7 dni od daty zaakceptowania wniosku, lub do 30 dni w przypadku odrzucenia wniosku.
10. W przypadku wniosku składanego w Punkcie Obsługi JKM należy okazać wymagane dokumenty uprawniające opisane w formularzu pracownikowi Punktu.
11. Punkty Obsługi JKM nie przechowują Dokumentów Uprawniających. Wnioskodawca jest zobowiązany jedynie do ich okazania pracownikowi punktu.
12. Wnioski papierowe niekompletne, nieczytelne, wnioski złożone w niewłaściwy sposób, przy których nie okazano lub nie udostępniono wymaganych dokumentów zostaną odrzucone.
13. W uzasadnionych przypadkach, w tym w szczególności w przypadku wątpliwości co do prawdziwości danych zawartych we wniosku lub gdy osoba, której dostęp do JKM ma być wydany nie posiada numeru PESEL, wnioskodawca może zostać wezwany do okazania innych dokumentów niż określone w niniejszej procedurze, pod rygorem odrzucenia wniosku.
14. Wnioski rozpatrywane są niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 21 dni roboczych od dnia złożenia kompletnego formularza.
15. 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. Organizator zastrzega sobie prawo do weryfikacji ponownej w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia kompletnego formularza.
16. W przypadku gdy wniosek nie zostanie poprawiony przez użytkownika w ciągu 30 dni od negatywnej weryfikacji następuje usunięcie danych.

17. 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. Informacja ta dostępna jest również w portalu po zalogowaniu przez użytkownika. Informacja ta zawiera uzasadnienie odrzucenia wniosku oraz możliwość poprawy przez portal.
18. W przypadku rejestracji online wymagany jest aktywny adres e-mail, w przypadku jego braku należy udać się do Punktu Obsługi JKM z aktywnym numerem na urządzeniu mobilnym. Wymagane obsługiwanie usługi SMS.
19. Podczas składania wniosku wnioskodawca może założyć Konto Rodzinne. W przypadku Konta Rodzinnego każda z osób pełnoletnich musi spełniać kryteria przystąpienia do JKM lub w przypadku dzieci uczących się w przedziale od 18 do 26 roku życia dołączyć legitymację szkolną lub studencką.
20. Na adres e-mail lub numer telefonu podany we wniosku, zostanie wysłane potwierdzenie założenia konta w systemie JKM.

II. PRZEDŁUŻANIE DOSTĘPU

1. Wniosek o przedłużenie ważności dostępu do Systemu JKM może zostać złożony nie wcześniej niż 30 dni przed upływem ważności dostępu
2. Wniosek o przedłużenie ważności dostępu do Systemu JKM można złożyć online lub w Punkcie Obsługi JKM.
3. Uprawnienia Jeleniogórskiej Karty Mieszkańca ważne są każdego roku do 10 maja po czym konieczna jest ich ponowna weryfikacja.
4. Dzieciom nie przedłuża się ważności dostępu do Systemu JKM, jeżeli w okresie jej ważności ukończą 18 rok życia. W takim wypadku składają one wnioski o przedłużenie ważności dostępu do JKM samodzielnie lub w przypadku konta rodzinnego przez opiekuna prawnego. Ważność pakietu zostaje przedłużona w przypadku spełnienia kryteriów uprawniających do skorzystania z Systemu JKM.
5. Z konta w Systemie JKM może korzystać wyłącznie jego 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.jkm.jeleniagora.pl W związku z ciągłym rozwojem usług ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom.
2. Organizator świadczy usługi na rzecz osób posiadających Konto lub Konto Rodzinne w zakresie i warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Uruchomienie usługi w Systemie JKM lub złożenie reklamacji za pomocą poczty elektronicznej jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z Organizatorem bez konieczności sporządzenia odrębnego dokumentu.
4. Każdy posiadacz konta lub Konta Rodzinnego od chwili skorzystania z usługi zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
5. 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 JKM.

6. Użytkownik może w każdym momencie zrezygnować z usług poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji w Systemie JKM. Rezygnacja jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy o świadczenie danej usługi.
7. Rezygnację można wysłać na adres mailowy: kontakt@jeleniagora.pl, podpisaną elektronicznie profilem zaufanym lub podpisem kwalifikowanym lub drogą tradycyjną wysyłając list polecony na adres Urząd Miasta Jelenia Góra, Plac Ratuszowy 58, 58-500 Jelenia Góra z dopiskiem JKM. Rezygnacja drogą papierową musi zawierać czytelny podpis użytkownika.
8. System JKM jest dostępny przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Organizator jednak zastrzega sobie prawo do dokonywania przerw w dostępie do Systemu JKM w związku z koniecznością przeprowadzenia prac technicznych/aktualizacji.
9. W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu JKM, Organizator ma prawo czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu JKM.

IV. PAKIETY

Pakiet Mieszkańca

1. Pakiet Mieszkańca stanowi ofertę rabatów, ulg lub świadczeń udzielanych przez Partnerów, opisanych w portalu www.jkm.jeleniagora.pl. Organizator może w każdym momencie zmienić ofertę poprzez zmianę liczby 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.jkm.jeleniagora.pl
2. Oferta w ramach Pakietu Mieszkańca jest ważna od momentu jej aktywacji do końca ważności dostępu do JKM przez danego użytkownika. Użytkownik może zweryfikować status wniosku logując się na swoje indywidualne konto użytkownika.
3. Postanowienia Regulaminu dotyczące składania wniosku o dostęp do systemu JKM znajdują odpowiednie zastosowanie do wniosku o Pakiet Mieszkańca.
4. Pakiet Mieszkańca może zostać aktywowany dopiero po okazaniu/załączeniu wymaganych Dokumentów Uprawniających.
5. Dokument Uprawniający należy okazać podczas składania wniosku online poprzez załączenie czytelnego skanu lub zdjęcia dokumentu uprawniającego podczas składania wniosku o dostęp do JKM lub w Punkcie Obsługi JKM.
6. W przypadku negatywnej weryfikacji Wniosku, Organizator uprawniony będzie do usunięcia konta po 30 dniach od dnia negatywnej weryfikacji.
7. Skorzystanie z rabatu, ulgi lub innego świadczenia może zostać zrealizowane wyłącznie po zweryfikowaniu ważności JKM w czytniku dostępnym w danym obiekcie. Odmowa okazania identyfikatora użytkownika lub odmowa zeskanowania identyfikatoraniżki Partnera skutkuje niemożliwością skorzystania z oferty JKM przez użytkownika.
8. Użytkownik JKM zobowiązany jest udostępnić Partnerowi JKM 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.
9. Partner może odmówić udzielenia rabatu, ulgi lub innego świadczenia w przypadku braku udostępnienia unikalnego identyfikatora JKM, nie zeskanowania koduniżki Partnera, w przypadku stwierdzenia braku jej ważności, braku potwierdzenia tożsamości lub gdy posiadacz JKM nie jest jej właścicielem.

10. Pakiet Mieszkańca jest nieaktywny do momentu pozytywnej weryfikacji wniosku użytkownika.

V. KARTA

1. JKM może być wydawana jako:
 - 1) Karta elektroniczna (korzystanie z karty elektronicznej wymaga pobrania wizualizacji JKM na telefon komórkowy (smartphone) użytkownika za pośrednictwem aplikacji:
 - a) Google play
 - b) App Store
 - 2) Karta tradycyjna (plastikowa).
2. Wzór Karty stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Użytkownik może otrzymać wyłącznie jeden numer Kod QR i kod paskowy JKM, przy czym może równocześnie i zamiennie korzystać ze wszystkich form JKM, o których mowa w pkt. 1.
4. Karta jest identyfikatorem użytkownika, oprócz identyfikatorów są na niej imię i nazwisko właściciela karty.
5. Tradycyjna Karta nie jest kartą płatniczą, posiada indywidualny numer i kod, a także dane Użytkownika Systemu w postaci imienia i nazwiska.
6. Aby otrzymać tradycyjną kartę należy zaznaczyć odpowiednie pole we wniosku o wydanie karty.
7. Tradycyjną kartę należy odebrać osobiście lub przez osobę upoważnioną w Punkcie Obsługi JKM.
8. W przypadku zgubienia karty należy niezwłocznie zablokować kartę na koncie użytkownika poprzez portal. W innym przypadku należy niezwłocznie powiadomić Organizatora Systemu – online, telefonicznie lub osobiście w Punkcie Obsługi JKM.
9. Po zgłoszeniu Organizator zgubienia karty, zostanie ona niezwłocznie zablokowana. Zablokowanie karty uniemożliwi jej ponowne wykorzystanie.
10. W przypadku zgubienia karty, kradzieży, zniszczenia 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 2 do Regulaminu.

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 JKM
 - c) zmian w ofercie JKM.
2. Zmiana zostanie podana do wiadomości publicznej poprzez zamieszczenie w portalu internetowym www.jkm.jeleniagora.pl z zaznaczeniem daty wejścia w życie zmiany.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu będą opublikowane w portalu www.jkm.jeleniagora.pl, a stosowna informacja zostanie wysłana na podany adres e-mail - brak sprzeciwu w ciągu 30 dni oznacza akceptację regulaminu.
4. Wniesienie sprzeciwu jest równoznaczne z zakończeniem świadczenia usług.

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 Organizatorem przez formularz kontaktowy w portalu www.jkm.jeleniagora.pl lub zgłosić do punktu Punktu Obsługi JKM.
2. W przypadku wydania kart fizycznych identyfikacyjnych z imieniem i nazwiskiem użytkownika, w przypadku zmiany danych wymiana karty rozumiana jest jako duplikat.

VIII. SKORZYSTANIE Z OFERTY PARTNERÓW STACJONARNIE I ONLINE

1. Z konta JKM może korzystać wyłącznie jej właściciel, przekazywanie danych do logowania innym użytkownikom uznawane będzie za złamanie niniejszego regulaminu.
2. 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 JKM 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 Verifyikator lub okazanie kodu zniżki do zeskanowania przez użytkownika. Odmówienie okazania identyfikatora użytkownika lub zeskanowania identyfikatora zniżki Partnera skutkuje niemożliwością skorzystania z oferty JKM przez użytkownika.
4. Skorzystanie z rabatu, ulgi lub innego świadczenia może zostać zrealizowane wyłącznie po zweryfikowaniu ważności JKM.
5. Korzystając z udzielonego rabatu, ulgi lub innego świadczenia użytkownik wyraża zgodę na warunki oferty udzielonej przez Partnera oraz sprawdzenie przez Partnera w systemie JKM w celu weryfikacji uprawnień danego użytkownika.
6. Partner może odmówić udzielenia rabatu, ulgi lub innego świadczenia w przypadku braku udostępnienia unikalnego identyfikatora JKM, nie zeskanowania kodu zniżki Partnera, w przypadku stwierdzenia braku jej ważności, braku potwierdzenia tożsamości lub gdy posiadacz JKM nie jest jej właścicielem.
7. Organizator może w każdym momencie zmienić ofertę poprzez zmianę liczby partnerów, uprawnień do uzyskania rabatów lub innego rodzaju ulgi bądź usługi. Powyższa zmiana oferty ma zastosowanie od momentu wprowadzenia odpowiedniej informacji o nowej ofercie w portalu internetowym www.jkm.jeleniagora.pl i nie stanowi zmiany Regulaminu.

IX. REKLAMACJE

1. W przypadku nieprawidłowego działania Systemu JKM czy któregośkolwiek pakietu lub braku uhonorowania aplikacji lub karty przez Partnera, obowiązkiem Użytkownika jest niezwłoczne powiadomienie o problemie Organizatora przez formularz kontaktowy dostępny w portalu www.jkm.jeleniagora.pl lub w Punkcie Obsługi JKM. Brak takiego zgłoszenia może uniemożliwiać pozytywne rozpatrzenie reklamacji.
2. Aby prawidłowo złożyć reklamację Użytkownik powinien:
 - a) złożyć reklamację za pośrednictwem formularza dostępnego w portalu www.jkm.jeleniagora.pl lub w Punkcie Obsługi JKM,
 - b) podać niezbędne dane: numer Użytkownika oraz swoje dane umożliwiające kontakt,

- c) opisać wadliwe działanie w ramach Systemu JKM 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.