



TESTOWANIE SYSTEMU FALA

w ramach połączeń
organizowanych przez ZKM w Gdyni
od 26 stycznia 2024 r.

Kluczowe pytania i odpowiedzi



Co w ramach Systemu FALA działa testowo w sieci komunikacyjnej organizowanej przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni, obejmującej Gdynię, Rumie, Redę, Sopot i Wejherowo oraz Gminy: Kosakowo, Szemud, Wejherowo, Żukowo?

1.

Zapraszamy pasażerów korzystających z usług Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni do testowania Systemu FALA. Pierwszy etap testów obejmował korzystanie z **aplikacji mobilnej „System FALA”**, portalu pasażera **systemfala.pl** i planera podróży na **planer.systemfala.pl**. Udostępniona została również możliwość zamawiania Karty FALA w portalu pasażera i wykorzystanie jej jako identyfikatora w systemie – podczas kontroli biletów.

Obecnie wchodzimy w kolejny etap testów, oddając w ręce użytkowników czytniki i falomaty, zamontowane w trolejbusach, tym samym umożliwiając zakup biletu **Kartą FALA** lub kartą płatniczą na tych urządzeniach.

WAŻNE!

Urządzenia Systemu FALA zamontowane w autobusach będą udostępnione pasażerom w kolejnych etapach – o czym będziemy informować.

Od teraz pasażer oprócz aplikacji mobilnej „**System FALA**” i portalu pasażera **systemfala.pl**, może kupić bilet na ekranie dotykowym dowolny bilet (bilety normalny lub ulgowy w falomacie lub automatycznie poprzez zbliżenie do czytnika jednego z identyfikatorów Systemu FALA (Karty FALA, karty płatniczej, lub QR kod). Jeśli pasażer posiada konto w Systemie FALA z przypisaną do niego ulgą, po przyłożeniu karty do czytnika zakupi bilet jednorozjazdowy za 2,40 zł. O tym jak korzystać z falomatu lub czytnika wyjaśniamy w kolejnych pytaniach i odpowiedziach.

Testami w pierwszej kolejności objęte są wszystkie **trolejbusy ZKM w Gdyni oraz tramwaje ZTM w Gdańsku**. O kolejnych etapach testowania, a tym samym udostępniania pasażerom nowych funkcjonalności, będziemy informować na bieżąco.

Usługi Systemu FALA świadczone są w oparciu o regulamin dostępny w portalu systemfala.pl

Z FALA można korzystać w ramach wszystkich linii podmiejskich w sieci komunikacji organizowanej przez ZKM w Gdyni (nie tylko na terenie Miasta Gdynia).



Na czym polega etapowe testowanie?

Co jest dostępne w aplikacji mobilnej „System FALA”?

Czy System FALA został zintegrowany z Gdyńską Kartą Mieszkańca?

2.

Testowanie **Systemu FALA** polega na wprowadzaniu metodą małych kroków poszczególnych funkcjonalności. Zależy nam na zebraniu doświadczeń od pasażerów. Poprzez aplikację pasażerowie mogą nabyć wszystkie **bilety ZKM w Gdyni (jednoprzejazdowe, 75-minutowe, 24-godzinne, okresowe)**. Poprzez konto w portalu **systemfala.pl** istnieje możliwość zakupu wyłącznie biletów okresowych. W trakcie testowania Systemu FALA pasażerowie nie tracą możliwości korzystania z obecnych sposobów kupowania biletów i dostępnych punktów sprzedaży biletów.

Obecnie pasażer korzystający z gdyńskiej komunikacji miejskiej po pobraniu **aplikacji mobilnej „System FALA” ze sklepu Google Play i AppStore** może kupić bilety z wykorzystaniem dostępnych metod płatności, zapoznać się z rozkładami jazdy, zobaczyć listę odjazdów z najbliższego przystanku, skonfigurować swoje konto FALA, w tym powiązać je z innym kontem (np. członka rodziny).

Gdyńska Karta Mieszkańca nie jest zintegrowana z Systemem FALA.

Jak dziś można korzystać z aplikacji mobilnej?

3.

Po ściągnięciu **aplikacji „System FALA”** na swój smartfon, należy założyć konto niespersonalizowane (anonimowe) lub spersonalizowane (imiennie), a następnie zalogować się na adres mailowy podany podczas rejestracji i ustawić PIN do konta.

Aplikacja mobilna w pierwszej fazie testów jest narzędziem do zakupu biletów, zapisania na koncie przysługujących nam ulg, a także do dodania karty płatniczej jako dodatkowego identyfikatora i osobno jako instrumentu płatniczego w **Systemie FALA**. W aplikacji można również zasilić ePortmonetkę, ustawić cykliczne i automatyczne jej doładowania, pobrać fakturę za zakupiony bilet, zwrócić bilet przed rozpoczęciem jego ważności. Na tym etapie udostępnione jest również tworzenie profili podróży (np. z dzieckiem, mężem/żoną itp.), do pełnego wykorzystania w podróży dynamicznej, która będzie kolejnym krokiem w testach.

Co jeszcze można zrobić w aplikacji już teraz?

- **kupić lub odnowić bilet okresowy imienny (także w trybie automatycznego odnawiania)**
- **kupić bilet jednoprzejazdowy lub czasowy**
- **okazać bilet podczas kontroli biletowej**
- **sprawdzić stan środków na ePortmonetce**
- **sprawdzić historię transakcji na koncie użytkownika**
- **udostępnić konto członkowi rodziny lub firmie**
- **zastrzec Kartę FALA, zamknąć konto**
- **złożyć reklamację**

3.

- korzystać z kilku dostępnych metod płatności
- zapoznać się z rozkładami jazdy,
- zobaczyć listę odjazdów z najbliższego przystanku.

Ten etap testowania aplikacji służy zapoznaniu się klienta z **System FALA** w wersji mobilnej, w której już na start udostępniamy wiele funkcji. W kolejnych krokach będą udostępniane nowe funkcjonalności, dzięki czemu każdy pasażer będzie mógł stopniowo przyzwyczajać się do korzystania z poszczególnych jego możliwości i ostatecznie wybrać to, co najbardziej mu odpowiada i jest dostosowane do jego potrzeb. Testy pozwolą też na zebranie wspólnie z pasażerami wszelkich błędów i uwag w celu udoskonalenia aplikacji i działania całego systemu.

Czy można już skorzystać z czytników i falomatów w pojazdach?

4.

Na obecnym etapie testowania pasażerowie mogą korzystać z czytników i falomatów zamontowanych w **trolejbusach**. Urządzenia te służą do rejestracji wejścia, co jest jednoznaczne z automatycznym zakupem biletu jednorazowego.

Każde urządzenie FALA oznaczone jest logotypem województwa pomorskiego oraz Systemu FALA.

FALOMATY, czyli urządzenia z ekranem dotykowym znajdują się zazwyczaj w przestrzeni dla wózków – w połowie długości pojazdu i umożliwią przede wszystkim:

- **Rejestrację wejścia/automatycznego zakupu biletu - poprzez zbliżenie Karty FALA lub karty płatniczej**, co jest jednoznaczne z zakupem biletu jednorazowego za 4,80 zł (w przypadku kiedy pasażer posiada przypisane do konta ulgi, zostaną one uwzględnione).

Automatycznego zakupu biletu można również dokonać skanując QR kod z aplikacji (dostępny w lewym górnym rogu, po kliknięciu w zdjęcie). Ten QR kod jest również jednym z identyfikatorów w Systemie FALA, tak jak Karta FALA, czy karta płatnicza przypisana do konta FALA.

Skaner kodów QR jest dostępny od spodu CZYTNIKÓW i FALOMATÓW, po prawej stronie.



- Zakup dowolnie wybranego biletu z wykorzystaniem ekranu dotykowego:

- **posiadacze konta FALA** -> kupią bilet Kartą FALA płacąc środkami z ePortmonetki, poprzez przycisk „Kup bilet z kontem FALA”, jeśli chcą za bilet zapłacić kartą płatniczą muszą skorzystać z przycisku „Kup bilet kartą płatniczą”.
- **osoby nieposiadające konta FALA** -> kupią bilet płacąc kartą płatniczą, poprzez przycisk „Kup bilet kartą płatniczą”.

- Sprawdzenie środków dostępnych w ePortmonetce lub posiadanych biletów (poprzez przycisk „Twoje Konto FALA”)

W każdym przypadku pasażerowie kupują bilet elektroniczny, który się nie drukuje w falomacie oraz nie generuje się potwierdzenie zakupu. Oznacza to, że bilet jest przypisany do posiadanego konta FALA lub do karty płatniczej, którą dokonano zakupu. Informacja o dokonanych transakcjach zapisana zostanie w historii płatności klienta (w portalu systemfala.pl oraz w aplikacji).

CZYTNIKI znajdują się zazwyczaj przy każdych drzwiach pojazdu i umożliwią rejestrację wejścia/automatyczny zakup biletu poprzez zbliżenie Karty FALA lub karty płatniczej lub zeskanowanie kodu QR z aplikacji (dostępnego w lewym górnym rogu, po kliknięciu w zdjęcie pasażera). Jest to jednoznaczne z zakupem biletu jednorazowego za 4,80 zł (jeśli pasażer posiada ulgi przypisane do Konta FALA, zostaną one uwzględnione).

Jak pasażerowie, którzy mają wyłączone płatności zbliżeniowe mogą kupić bilet?

5.

Płatność zbliżeniowa to jedyna metoda płatności w falomatach i czytnikach dla osób nieposiadających konta FALA. Natomiast pasażerowie z kontem FALA, mogą wnieść opłatę za bilet korzystając ze środków dostępnych w ich indywidualnej ePortmonetce, którą należy najpierw doładować przez portal systemfala.pl lub aplikację lub kartę płatniczą. Alternatywą dla takich osób jest zakup biletu poprzez aplikację mobilną „**System FALA**”, portal systemfala.pl (bilety okresowe imienne).

Kto może korzystać z falomatów i czytników?

6.

Z urządzeń FALA mogą korzystać zarówno osoby posiadające konto FALA, jak i te, które nie mają kont w systemie.

1. OSOBA POSIADAJĄCA KONTO FALA korzysta z urządzeń skanując QR kod z aplikacji (dostępny w lewym górnym rogu po kliknięciu w zdjęcie pasażera), zbliżając do falomatu lub czytnika kartę płatniczą lub Kartę FALA w momencie rozpoczęcia podróży lub po wyborze biletu (biletów) na ekranie dotykowym falomatu.

2. OSOBA NIEPOSIADAJĄCA KONTO FALA korzysta z urządzeń zbliżając kartę płatniczą do czytnika lub falomatu na wejściu do pojazdu w momencie rozpoczęcia podróży lub a jeśli chce, aby zostały naliczone przysługujące jej ulgi, korzysta z falomatu i wybiera na ekranie dotykowym odpowiednie bilety ulgowe.

W jaki sposób osoby posiadające konto FALA mogą korzystać z falomatów i czytników?

Jak jest różnica względem osób bez konta FALA?

7.

Z czytników i falomatów zamontowanych w pojazdach mogą korzystać zarówno osoby posiadające konto FALA, jak i te, które takich kont nie mają.

OSOBA POSIADAJĄCA KONTO FALA rozpoczyna podróż na dwa sposoby:

1. Zbliżając do czytnika / falomatu Kartę FALA lub kartę płatniczą przypisaną do Systemu FALA jako identyfikator lub skanując QR kod z aplikacji mobilnej na falomacie lub czytniku, dokonując tym samym rejestracji wejścia tzw. check-in. Jest to czynność równoznaczna z nabyciem biletu jednorazowego w kwocie 4,80 zł (w przypadku kiedy pasażer posiada ulgi przypisane do konta, zostaną one uwzględnione).

2. Wybierając dowolny bilet na ekranie dotykowym falomatu (urządzenia zlokalizowanego w połowie pojazdu), korzystając z przycisku „Kup bilet z kontem FALA”.

OSOBA NIEPOSIADAJĄCA KONTO FALA rozpoczyna podróż:

Zbliżając do czytnika / falomatu, kartę płatniczą dokonując tym samym rejestracji wejścia tzw. check-in. Jest to czynność równoznaczna z nabyciem biletu jednorazowego w kwocie 4,80 zł.

Jeśli podróżujący (bez konta FALA) chce, aby zostały naliczone przysługujące mu ulgi, powinien skorzystać z falomatu i wybrać odpowiednie bilety ulgowe (poprzez przycisk „Kup bilet kartą płatniczą”).

Czy pasażer korzystający z bezpłatnych przejazdów w gdyńskiej komunikacji miejskiej powinien założyć konto FALA i zamówić Kartę FALA?

8.

Nie ma takiego obowiązku. W momencie kontroli wystarczy okazać dokument, który potwierdzi uprawnienie do przejazdów bezpłatnych lub z ulgą 100%. Karta FALA przyda się jednak w podróżowaniu po innych miastach w województwie pomorskim.

Dlaczego warto założyć konto w Systemie FALA?

9.

Konto w Systemie FALA umożliwia zamówienie bezpłatnej **Karty FALA**, którą można wykorzystać do podróżowania na liniach obsługiwanych przez ZKM w Gdyni, w tym na liniach podmiejskich. Posiadacze **aplikacji mobilnej, Karty FALA** lub płatniczej, podpisanej jako identyfikator w **Systemie FALA** będą mieć wszystkie bilety dostępne w jednym miejscu.

Korzystając z Systemu FALA podróżni będą mogli kupić bilet w aplikacji mobilnej czy portalu **systemfala.pl**, a także w urządzeniach znajdujących się w pojazdach. W przyszłości System FALA ułatwi zakup biletów kolejowych w urządzeniach zlokalizowanych na stacjach i peronach na terenie całego województwa pomorskiego.

Gdzie zamówić Kartę FALA i czy jest ona bezpłatna?

10.

Pierwsza Karta FALA jest bezpłatna.

Po upływie pięciu lat Karta FALA może zostać wymieniona na nową (bezkosztowo). Zamówić ją można w portalu systemfala.pl. Karta będzie dostarczona do skrzynki pocztowej stacjonarnej pod wskazany adres.

Jakie bilety dostępne są w aplikacji mobilnej, portalu pasażera oraz w falomatach (dla osób podróżujących w sieci komunikacyjnej organizowanej przez ZKM w Gdyni)?

11.

W ramach **Systemu FALA** poprzez aplikację mobilną i falomaty można nabyć następujące bilety emitowane przez **ZKM w Gdyni**:

- **jednoprzejazdowe**
- **czasowe 75-minutowe**
- **czasowe 24-godzinne**
- **okresowe imienne (miesięczne i semestralne).**

W portalu systemfala.pl dostępne są:

- **bilety okresowe imienne (miesięczne i semestralne).**

Czy pasażer może kupić dodatkowy bilet dla współpasażera?

12.

TAK. W aplikacji mobilnej oraz w falomacie.

Jak wygląda kontrola biletów w Systemie FALA?

13.

Kontrolerzy są wyposażeni w specjalne urządzenia kontrolerskie. Podczas kontroli urządzenie wskaże, które bilety zostały zakupione i przypisane do danego konta po uprzednim zbliżeniu do niego identyfikatora Systemu FALA, np. bez Karty FALA, karty płatniczej lub odczytania z aplikacji mobilnej QR kodu (dostępnego w lewym górnym rogu po kliknięciu w zdjęcie pasażera). W przypadku biletów zakupionych kartą płatniczą nieprzypisaną do konta FALA, odczyt uprawnień do przejazdu jest przeprowadzany przez kontrolera dokładnie w ten sam sposób. Co ważne, urządzenie kontrolera nie pobiera żadnych danych z karty, a kontroler nie ma dostępu do danych na kontrolowanej karcie płatniczej. Karta płatnicza jest wyłącznie identyfikatorem transakcji, a dane karty są automatycznie szyfrowane. Kontroler podczas odczytu karty otrzymuje wyłącznie informacje dotyczące tego czy pasażer ma ważny bilet przypisany do karty płatniczej, którą dokonał zakupu.

Gdzie szukać informacji o Systemie FALA?

14.

Informacje o **Systemie FALA** znajdują się w portalu pasażera **systemfala.pl** w zakładce **POMOC** oraz **AKTUALNOŚCI**. Bieżące informacje oraz animacje instruktażowe zamieszczone są również na profilu społecznościowym **Facebook System FALA** oraz na kanale **YouTube**. Reklamację oraz inne problemy dotyczące funkcjonowania systemu można zgłosić kontaktując się z pomocą techniczną:

- Infolinia Systemu FALA +48 585 733 585
(czynna całodobowo)
- poczta e-mail: info@systemfala.pl