



PODRÓŻOWANIE
z SYSTEMEM
FALA
W LĘBORKU

Kluczowe pytania i odpowiedzi



Jak podróżować po Lęborku w systemie FALA?

W systemie FALA można podróżować na dwa sposoby:

OSOBA POSIADAJĄCA KONTO FALA

(założone na www.systemfala.pl)

rozpoczyna podróż z kartą FALA lub kartą płatniczą przypisaną do systemu FALA jako identyfikator, przykładając ją do czytnika / falomatu na wejściu i wyjściu z pojazdu, dokonując tym samym rejestracji wejścia i wyjścia – tzw. check-in check-out. Jest to czynność równoznaczna z nabyciem biletu.

OSOBA NIEPOSIADAJĄCA KONTO FALA

podróżuje, przykładając kartę płatniczą do czytnika / falomatu na wejściu i wyjściu z pojazdu, a jeśli chce by zostały naliczone przysługujące jej ulgi, korzysta z falomatu i wybiera odpowiednie bilety ulgowe.

W docelowej wersji systemu FALA, który do 15 grudnia 2023 jest w fazie rozruchu publicznego, będą dostępne jeszcze do wyboru inne możliwości zakupu biletów. O szczegółach będziemy informować.

Co oznacza w Lęborku rejestracja wejścia do i wyjścia z pojazdu, tzw. „check in-check-out”?

Rejestracji wejścia i wyjścia dokonują Pasażerowie, którzy nie posiadają biletu miesięcznego.

REJESTRACJA WEJŚCIA (check-in)

to czynność wykonywana przez Pasażera polegającą na niezwłocznym i skutecznym zbliżeniu karty FALA / karty płatniczej do falomatu / czytnika w pojeździe. Odczyt karty zostanie potwierdzony sygnałem dźwiękowym i odpowiednią informacją na urządzeniu.

REJESTRACJA WYJŚCIA (check-out)

to czynność wykonywana przez Pasażera, polegająca na skutecznym zbliżeniu karty FALA / karty płatniczej do falomatu / czytnika w pojeździe. Czynność tę wykonać należy przed przystankiem, na którym Pasażer chce wysiąść. Odczyt karty zostanie potwierdzony sygnałem dźwiękowym i odpowiednią informacją na urządzeniu. W przypadku braku rejestracji wyjścia system naliczy bilet właściwy dla całej trasy linii autobusowej (do pętli).

Rejestracji wejścia / wyjścia mogą dokonywać także Pasażerowie niezarejestrowani w systemie FALA (np. turyści). Robią to za pomocą własnej karty płatniczej. W ten sposób nabywają bilet normalny jednoprzejazdowy. Osoby te mogą też skorzystać z innej opcji (bez check-in / check-out), kupując konkretny bilet na ekranie dotykowym falomatu – wtedy nie rejestruje się ani przy wejściu, ani przy wyjściu z autobusu.

UWAGA:

Pasażerowie posiadający bilet okresowy nie mają obowiązku rejestrować wejścia ani wyjścia z pojazdu.

Czym są falomaty i czytniki?

Są to żółto-czarne urządzenia służące do realizacji podróży i zakupu biletów. Zamontowane zostały w każdym pojeździe miejskim, a w przyszłości będą dostępne na peronach i stacjach kolejowych. Każde urządzenie FALA oznaczone jest logotypem województwa pomorskiego oraz znakiem graficznym FALA.

FALOMAT

umożliwia przede wszystkim: 1) rejestrację wejścia i wyjścia poprzez zbliżenie karty FALA lub płatniczej; 2) zakup biletu na ekranie dotykowym; 3) sprawdzenie ilości środków na koncie.

CZYTNIK

umożliwia wyłącznie rejestrację wejścia i wyjścia poprzez przykładanie karty FALA lub płatniczej przy rozpoczęciu / zakończeniu podróży.

Falomaty znajdują się w połowie długości autobusu, a czytniki ulokowane są przy drzwiach wejściowych.

Gdzie znajduje się Punkt Obsługi Klienta (POK) w Lęborku?

Punkt Obsługi Klienta w systemie FALA znajduje się w dotychczasowej lokalizacji kasy ZKM Lębork, czyli przy ul. Warszawskiej 15 A w Lęborku. Punkt dodatkowo oznaczony został logo FALA. Godziny otwarcia POK to: poniedziałek 09:00 - 16:00 wtorek - piątek 08:00 - 14:00 (zamknięte w sobotę i niedzielę).

Jakie sprawy można załatwić w Punkcie Obsługi Klienta (POK) w Lęborku?

W POK W SYSTEMIE FALA MOŻNA:

- założyć konto FALA
- zamówić kartę FALA na adres domowy lub do POK
- zasilić ePortmonetkę (płatność gotówką lub kartą)
- kupić bilet jednorazowy lub okresowy (płatność gotówką lub kartą)
- podłączyć własną kartę płatniczą jako identyfikator w systemie FALA
- pozyskać dodatkowe informacje dot. systemu FALA
- założyć konto FALA
- zamówić kartę FALA na adres domowy lub do POK
- zasilić ePortmonetkę (płatność gotówką lub kartą)
- kupić bilet jednorazowy lub okresowy (płatność gotówką lub kartą)
- podłączyć własną kartę płatniczą jako identyfikator w systemie FALA
- pozyskać dodatkowe informacje dot. systemu FALA

Na jakim obszarze,
oprócz miasta Lębork,
aktualnie działa systemem?

Fala działa we wszystkich miejscowościach, do których doprowadzone są linie ZKM Lębork.

Czy Pasażer korzystający
z bezpłatnych przejazdów
w Lęborku powinien
założyć konto FALA
i zamówić kartę FALA?

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

Dlaczego warto założyć konto w systemie FALA?

Konto w systemie FALA umożliwia zamówienie bezpłatnej karty FALA, z pomocą której podróżujący będą mogli przemieszczać się transportem miejskim (ZKM) po Lęborku, Lębork osiedle Wschód, Mosty, Lubowidz, Nowa Wieś Lęborska, Czarnówko, Redkowice, Chocielewko, Kębłowo. Posiadacze karty FALA lub konta FALA powiązanego z własną kartą płatniczą mają wszystkie bilety w jednym miejscu, nie muszą szukać punktów sprzedaży biletów papierowych. Korzystając z systemu FALA, podróżni mogą kupić bilet w urządzeniach w pojazdach (docelowo też na peronach oraz poprzez portal i aplikację) bez konieczności posiadania ich papierowych odnośników. W przyszłości system FALA ułatwi też zakup biletów kolejowych w obszarze całego województwa, a także skorzystanie z komunikacji miejskiej, np. w Trójmieście, Wejherowie, Słupsku czy Chojnicach.

Gdzie można kupić bilet jednorazowy dla siebie od 22 września?

Posiadacze konta FALA mogą kupić bilet jednorazowy na strefę „A” lub strefę „A+B”:

- a) poprzez zbliżenie karty FALA do czytnika lub falomatu wchodząc i wychodząc z pojazdu;
- b) poprzez zbliżenie karty płatniczej do czytnika lub falomatu wchodząc i wychodząc z pojazdu;
- c) u kierowcy za gotówkę (bilet drukowany, który nie wymaga skasowania i dotyczy kursu tego autobusu, w którym aktualnie znajduje się Pasażer);

Czy w systemie FALA będzie można kupić karnety?

Nie, zakup karnetu nie jest potrzebny w sytuacji gdy skasowanie biletu z karnetu wymaga takiego samego nakładu pracy jak zakup pojedynczego biletu elektronicznego. Ponadto w taryfie Lęborka nie ma specjalnej oferty cenowej dla karnetu.

Gdzie Pasażer może kupić bilet jednorazowy dla siebie i dla współpasażera lub na bagaż, psa czy rower (od 22 września)?

Poprzez falomat znajdujący się mniej więcej w połowie długości pojazdu. Potrzebne bilety wybiera się na ekranie dotykowym. Kupując, można korzystać zarówno z karty FALA, jak i z karty płatniczej. Dodatkowo będzie możliwość zakupu biletów drukowanych u kierowcy. Niezmiennie pasażer będzie mógł kupić też dotychczasowe bilety papierowe emitowane przez ZKM Lębork.

Czy osoby nieposiadające konta FALA mogą korzystać z urządzeń FALI?

Tak. Osoby te mogą opłacić swoją podróż, przykładając kartę płatniczą do falomatu lub czytnika przy wejściu / wyjściu z pojazdu (check-in / check-out). Alternatywnie, mogą one dokonać zakupu konkretnych biletów za pomocą Falomatu (ekran dotykowy).

Gdzie można kupić bilet okresowy na strefę „A” lub strefę „A+ B”?

- a) w Punkcie Obsługi Klienta
- b) poprzez FALOMAT - czyli urządzenie znajdujące się mniej więcej w połowie długości pojazdu
- c) w portalu www.systemfala.pl
- d) niezmiennie pasażer będzie mógł kupić dotychczasowe bilety papierowe emitowane przez ZKM Lębork.

Gdzie Pasażer posiadający bilet okresowy może kupić dodatkowy bilet jednorazowy dla siebie i dla współpasażera lub na bagaż, psa czy rower (od 22 września)?

Poprzez FALOMAT - czyli urządzenie znajdujące się mniej więcej w połowie pojazdu. Dodatkowo będzie w Lęborku możliwość zakupu biletu drukowanego u kierowcy.

Co ma zrobić Pasażer jadący z biletem okresowym przekraczając strefę nim objętą?

Przekraczając strefę ważności biletu okresowego Pasażer kontynuujący podróż powinien nabyć nowy bilet jednorazowy (rejestracja wejścia / wyjścia lub poprzez zakup wybranego biletu na FALOMACIE).

Czy po zwrocie biletu okresowego w systemie FALA pasażer otrzyma fakturę korygującą? Jak i gdzie?

Fakturę korygującą Pasażer otrzyma po zgłoszeniu takiej dyspozycji poprzez infolinię systemu FALA lub portal www.systemfala.pl.

Jak wygląda kontrola biletów w systemie FALA?

Kontrolerzy będą wyposażeni w urządzenia umożliwiające sprawdzenie zarówno biletu zakupionego poprzez kartę FALA, kartę płatniczą, jak i biletu papierowego z kodem QR. Urządzenie wskaże, jakie bilety są zakupione i przypisane do danej karty.

Jaki bilet zostanie naliczony, jeśli Pasażer przyłoży kartę FALA lub kartę płatniczą do czytnika, bez uprzedniego indywidualnego wyboru biletu poprzez ekran dotykowy na Falomacie?

System naliczy bilet normalny. Zależnie od tego, gdzie nastąpi check-out, czyli rejestracja wyjścia, będzie to bilet dla strefy A lub A+B.

Jak zamówić kartę FALA i czy jest ona bezpłatna?

Pierwsza karta FALA jest bezpłatna i ważna przez 5 lat. Zamówić ją można poprzez www.systemfala.pl Karta będzie dostarczona do skrzynki pocztowej lub możliwa do odebrania w Punkcie Obsługi Klienta (POK) w Lęborku. W POK będzie można również zamówić kartę.

