



PODRÓŻOWANIE
z SYSTEMEM
FALA
W PUCKU

Kluczowe pytania i odpowiedzi



Jak podróżować w Pucku w systemie FALA?

1.

W systemie FALA można podróżować na dwa sposoby:

OSOBA POSIADAJĄCA KONTO FALA

(założone w portalu na stronie systemfala.pl)

rozpoczyna podróż z Kartą FALA lub kartą płatniczą przypisaną do systemu FALA jako identyfikator, przykładając ją do czytnika/falomatu na wejściu do pojazdu, dokonując tym samym rejestracji wejścia-tzw. check-in. Jest to czynność równoznaczna z zawarciem umowy przewozu.

OSOBA NIEPOSIADAJĄCA KONTA FALA

podróżuje, przykładając kartę płatniczą do czytnika/falomatu na wejściu i opcjonalnie na wyjściu z pojazdu, a jeśli chce aby 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. Bieżące informacje dostępne są w portalu na stronie systemfala.pl

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

2.

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

REJESTRACJA WEJŚCIA (check-in)

to czynność nieobowiązkowa wykonywana przez pasażera polegająca na niezwłocznym i skutecznym zbliżeniu Karty FALA/karty płatniczej do falomat/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 (np. turyści). Robią to za pomocą własnej karty płatniczej. W ten sposób nabywają bilet normalny jednorazowy. Osoby te mogą też skorzystać z innej opcji (bez check-in/check-out), kupując konkretny bilet na ekranie dotykowym falomatu – wtedy pasażer 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?

3.

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

FALOMAT

umożliwia przede wszystkim:

- a) rejestrację wejścia i wyjścia (opcjonalnie) poprzez zbliżenie Karty FALA lub karty płatniczej
- b) zakup biletu na ekranie dotykowym
- c) sprawdzenie środków dostępnych w ePortmonetce

CZYTNIK

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

Falomaty znajdują się w połowie długości autobusu natomiast czytniki przy drzwiach wejściowych pojazdów komunikacji miejskiej.

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

4.

Punkt Obsługi Klienta w systemie FALA będzie znajdował się w budynku przebudowywanego dworca kolejowego w Pucku. Dokładne informacje dotyczące dni i godzin otwarcia punktu będą ogłoszone z końcem października 2023 roku.

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

5.

W POK W SYSTEMIE FALA MOŻNA:

- założyć konto FALA
- zamówić Kartę FALA na adres domowy lub do POK
- zasilić ePortmonetkę (kartą płatniczą)
- podłączyć własną kartę płatniczą jako identyfikator w systemie FALA
- pozyskać dodatkowe informacje dot. działania systemu FALA

Dlaczego warto założyć konto w systemie FALA?

6.

Konto w systemie FALA umożliwia zamówienie bezpłatnej Karty FALA, z pomocą, której podróżujący będą mogli przemieszczać się transportem miejskim w Pucku. 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 zakup biletów kolejowych w obszarze całego województwa, a także ułatwi korzystanie z komunikacji miejskiej, np. w Trójmieście, Wejherowie, Słupsku czy Chojnicach.

Gdzie można kupić bilet jednorazowy dla siebie na podróże w Pucku?

7.

Posiadacze konta FALA mogą kupić bilet jednorazowy:

- a) poprzez zbliżenie Karty FALA do czytnika lub falomatu wchodząc do pojazdu
- b) poprzez zbliżenie karty płatniczej do czytnika lub falomatu wchodząc do pojazdu

Osoby, które nie posiadają konta w systemie FALA mogą nabyć bilet jednorazowy:

- a) u kierowcy kartą bankową lub za gotówkę
- b) mogą korzystać z urządzeń FALA: falomatów i czytników, wykorzystując do zakupu biletów własną kartę płatniczą

Gdzie pasażer może kupić bilet jednorazowy dla siebie i dla współpasażera lub na bagaż, psa czy rower?

8.

Poprzez falomat znajdujący więcej w połowie długości pojazdu. Potrzebne bilety wybiera się na ekranie dotykowym. Kupując, można korzystać zarówno z Karty FALA, jak i z karty płatniczej.

Czy osoby nieposiadające konta FALA mogą korzystać z urządzeń FALA?

9.

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 (na ekranie dotykowym).

Gdzie można kupić bilet miesięczny?

- a) w portalu na stronie systemfala.pl
- b) poprzez falomat, czyli urządzenie znajdujące się w połowie długości pojazdu
- c) niezmiennie pasażer będzie mógł kupić dotychczasowe bilety miesięczne w punkcie sprzedaży biletów miesięcznych PKS Gdynia w kontenerze przy przebudowywanym dworcu kolejowym w Pucku

10.

Gdzie pasażer posiadający bilet miesięczny może kupić dodatkowy bilet jednorazowy dla współpasażera lub na bagaż, psa czy rower?

11.

Poprzez falomat, czyli urządzenie znajdujące się w połowie pojazdu.

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

12.

Fakturę korygującą pasażer otrzyma po zgłoszeniu takiej dyspozycji poprzez infolinię systemu FALA lub poprzez portal na stronie systemfala.pl

Jak wygląda kontrola biletów w systemie FALA?

13.

Kontrolerzy będą wyposażeni w urządzenia umożliwiające sprawdzenie zarówno biletu zakupionego poprzez Kartę FALA jak i kartę płatniczą. Urządzenie wskaże, które bilety zostały zakupione i przypisane do danego konta.

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

14.

System naliczy bilet jednorazowy normalny.

Jak zamówić Kartę FALA i czy jest ona bezpłatna?

15.

Pierwsza Karta FALA jest bezpłatna. Po upływie pięciu lat Karta FALA może zostać wymieniona na nową (bezkosztowo). Zamówić ją można poprzez portal na stronie systemfala.pl lub w POK. Karta będzie dostarczona do skrzynki pocztowej (na wskazany adres) lub możliwa do odebrania w Punkcie Obsługi Klienta (POK) w Pucku.