



TESTOWANIE

SYSTEMU

FALA

W Gdańsku

od 15 grudnia 2023 r.

Kluczowe pytania i odpowiedzi



Co w ramach Systemu FALA działa testowo w Gdańsku?

1.

Zapraszamy pasażerów podróżujących po Gdańsku do testowania Systemu FALA. Pierwszy etap testów obejmuje korzystanie z aplikacji mobilnej FALA, portalu pasażera www.systemfala.pl i planera podróży na planer.systemfala.pl. Udostępniona jest również możliwość zamawiania karty FALA w portalu pasażera i wykorzystanie jej jako identyfikatora w systemie – podczas kontroli biletów.

O kolejnych etapach testowania, a tym samym udostępniania pasażerom nowych funkcjonalności, będziemy informować na bieżąco.

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

Na czym polega etapowe testowanie?
Co będzie dostępne w aplikacji?
Czy System FALA został zintegrowany
z Gdańską Kartą Mieszkańca?

2.

Testowanie Systemu FALA polega na wprowadzeniu metodą małych kroków poszczególnych funkcjonalności.

Zależy nam na zebraniu doświadczeń od pasażerów. W trakcie testowania FALI pasażerowie nie stracą możliwości korzystania z obecnego sposobu kupowania biletów i dostępnych miejsc sprzedaży biletów.

Obecnie gdański pasażer po pobraniu aplikacji mobilnej FALA ze sklepu Google Play i AppStore, może kupić bilety z wykorzystaniem dostępnych metod płatności, przejrzeć tablice rozkładów jazdy, zobaczyć listę odjazdów z najbliższego przystanku, udostępnić i połączyć konta z bliskimi.

Pasażerowie posiadający konta w Gdańskiej Karcie Mieszkańca, mogą już dziś dołączyć do Systemu FALA.

Aby to zrobić:

1. Należy mieć ważny pakiet mieszkańca na dany rok kalendarzowy.
2. Po zalogowaniu do konta w Karcie Mieszkańca należy dodać pakiet o nazwie "Połącz konto z Systemem FALA". To spowoduje automatycznie założenie konta w Systemie FALA oraz zamówienie plastikowej karty, jej personalizację oraz wysyłkę pocztą na adres użytkownika podany w systemie Karty Mieszkańca.

2.

3. Otrzymanie Karty FALA będzie też oznaczać dostęp do oferty Systemu FALA z poziomu aplikacji Jestem z Gdańska.
4. Dodając pakiet można wybrać też wariant samej aplikacji, bez zamawiania plastikowej karty.
5. Aby następnie aktywować otrzymaną pocztą Kartę FALA, użytkownik musi zalogować się do konta Karty Mieszkańca, przejść do sekcji "Identyfikator", kliknąć "Dodaj nowy identyfikator", jako rodzaj wybrać "Karta Mieszkańca z obsługą Fala", wprowadzić i powtórzyć numer otrzymanej karty i kliknąć "Dodaj" - karta zostanie w tym momencie w pełni aktywowana.

UWAGA!

Pasażerowie posiadający bilet okresowy, zarówno zakupiony w aplikacji jak i poprzez portal, nie mają obowiązku rejestrować wejścia ani wyjścia z pojazdu.

Czy będzie już można skorzystać z czytników w pojazdach?

3.

Czytniki i falomaty czyli urządzenia Systemu FALA, znane z pojazdów i stacji kolejowych, zostaną udostępnione pasażerom w kolejnych etapach testów – o czym będziemy informować.

W kolejnych krokach będzie udostępniona również opcja podróżowania z Kartą FALA oraz płatniczą do przebycia trasy w trybie Podróży dynamicznej. Podróż dynamiczną można będzie również zrealizować z wykorzystaniem aplikacji mobilnej, ale o tym sposobie podróżowania będziemy jeszcze informować pasażerów.

W jaki sposób można korzystać z aplikacji mobilnej (na tym etapie testu)?

4.

Po zainstalowaniu aplikacji FALA na swój smartfon, należy założyć konto niespersonalizowane (anonimowe) lub spersonalizowane (imienne), 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 dodatkowy identyfikator i osobno jako instrument płatniczy w Systemie FALA. W aplikacji można również zasilić ePortmonetkę, ustawić cykliczne i automatyczne jej doładowania, pobrać fakturę za zakupiony bilet, zwrócić bilet o ile nie został jeszcze użyty. Na tym etapie udostępnione jest również tworzenie profili podróży (np. z dzieckiem, mężem/żoną i dzieckiem itp.), do pełnego wykorzystania w podróży dynamicznej, która będzie kolejnym krokiem w testach.

4.

Ponadto możesz jeszcze w aplikacji:

- kupić lub odnowić bilet okresowy imienny
- kupić bilet czasowy, jednorazowy, dobowy
- 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
- korzystać z kilku dostępnych metod płatności,
- przejrzeć tablice rozkładów jazdy,
- zobaczyć listę odjazdów z najbliższego przystanku.

Pierwszy 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 przyzwyczajając się do korzystania z poszczególnych jego możliwości i ostatecznie wybrać to co najbardziej mu odpowiada i jest dostosowane do jego potrzeb.

Czym są falomaty i czytniki?

5.

Na tym etapie testów falomaty i czytniki nie są jeszcze udostępnione pasażerom. 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 Systemu FALA.

FALOMAT umożliwi przede wszystkim:

1. rejestrację wejścia poprzez zbliżenie Karty FALA lub karty płatniczej;
2. zakup biletu na ekranie dotykowym;
3. sprawdzenie środków dostępnych w ePortmonetce.

CZYTNIK

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

Falomaty znajdują się zazwyczaj w przestrzeni dla wózków – mniej więcej w połowie długości pojazdu, a czytniki przy drzwiach pojazdów komunikacji miejskiej.

Na jakim obszarze
oprócz miasta Gdańska
aktualnie działa System FALA?

6.

System FALA funkcjonuje we wszystkich miejscowościach obsługiwanych przez linie ZTM Gdańsk.

Czy pasażer korzystający
z bezpłatnych przejazdów
w Gdańsku powinien założyć
konto i zamówić Kartę FALA?

7.

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 województwie pomorskim.

Dlaczego warto założyć konto w Systemie FALA?

8.

Konto w Systemie FALA umożliwia zamówienie bezpłatnej Karty FALA, którą na tym etapie można wykorzystać jako identyfikator w Systemie FALA, na liniach obsługiwanych przez ZTM Gdańsk. Posiadacze aplikacji mobilnej, Karty FALA lub płatniczej, podpiętej jako identyfikator w Systemie FALA, będą mieć wszystkie bilety dostępne w jednym miejscu, bez konieczności poszukiwania punktów sprzedaży biletów papierowych.

Korzystając z Systemu FALA, podróżni będą mogli kupić bilet poprzez aplikację mobilną czy portal systemfala.pl, a docelowo również w urządzeniach znajdujących się w pojazdach. W przyszłości System FALA ułatwi zakup biletów kolejowych w urządzeniach zlokalizowanych na stacjach i peronach w obszarze całego województwa, a także umożliwi korzystanie z komunikacji miejskiej, np. w Trójmieście, Lęborku czy np. Chojnicach.

Gdzie zamówić Kartę FALA i czy jest ona bezpłatna?

9.

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. Karta będzie dostarczona do skrzynki pocztowej (na wskazany adres).

Jakie bilety dostępne są w aplikacji mobilnej oraz w portalu pasażera?

10.

W ramach podróżowania po Gdańsku w aplikacji można nabyć następujące bilety:

- **jednorazowe;**
- **czasowe, 75-minutowe;**
- **dobowe;**
- **wszystkie okresowe imienne;**

Na portalu systemfala.pl dostępne będą:

- **wszystkie bilety okresowe imienne.**

Czy i gdzie pasażer posiadający bilet okresowy może kupić dodatkowy bilet jednorazowy dla współpasażera?

11.

TAK. Poprzez aplikację mobilną.

Jak wygenerować fakturę za bilet zakupiony w aplikacji lub na portalu?

12.

W portalu www.systemfala.pl można wygenerować fakturę, poprzez wykonanie kilku kroków:

- Po zalogowaniu się do konta FALA, należy wybrać z menu górnego zakładkę „**TRANSAKCJE**”;
- W sekcji "TRANSAKCJE FINANSOWE" przy pozycji, dla której chcemy wygenerować fakturę, należy kliknąć w trzy kropki i wybrać polecenie "**WYGENERUJ FAKTURĘ**";
- Jeśli wszystkie dane są poprawne, należy zatwierdzić polecenie klikając w żółty przycisk „**WYGENERUJ FAKTURĘ**”;
- Dokument ten można skorygować z poziomu zakładki „**FAKTURY**” dostępnej w menu górnym;
- Fakturę można również wygenerować automatycznie przy zakupie biletu. Wówczas w koszyku zakupu biletów należy przesunąć suwak „**CHCĘ OTRZYMAĆ FAKTURĘ**”.

W aplikacji mobilnej można pobrać fakturę, poprzez wykonanie kilku kroków:

- Należy w dolnym pasku nawigacyjnym kliknąć w ikonę z podpisem „**KONTO**”;
- W kolejnym kroku należy z listy wybrać opcję „**TRANSAKCJE**”;
- W zakładce „**TRANSAKCJE FINANSOWE**” po znalezieniu pozycji, dla której chcemy wygenerować fakturę, należy kliknąć w nią i na samym dole wybrać opcję „**FAKTURA - PODGLĄD**”.

W jaki sposób osoby posiadające konto FALA będą korzystały z falomatów i czytników?

13.

Po udostępnieniu pasażerom urządzeń Systemu FALA (po uruchomieniu kolejnego etapu testów), pasażerowie z kontem FALA będą mogli podróżować w **trybie podróży dynamicznej**. Dzięki temu system będzie wiedział kiedy pasażer rozpoczął i/lub zakończył podróż i na tej podstawie go rozliczy, a dodatkowo uzyskane dane o potokach pasażerskich posłużą przy projektowaniu siatek połączeń i np. zmiany modelu taryfowego.

Pasażerowie będą mogli również dokonać samodzielnych zakupów na falomacie, korzystając na ekranie dotykowym z przycisku „Kup bilet z kontem FALA”.

Czy osoby nieposiadające konta FALA będą mogły w przyszłości korzystać z urządzeń FALA (falomatów i czytników)?

14.

Tak. Osoby posługujące się kartą płatniczą będą mogły w przyszłości opłacić swoją podróż, korzystając z falomatów lub czytników umieszczonych w pojazdach komunikacji miejskiej lub na stacjach i peronach kolejowych.

Alternatywnie osoby te, będą mogły dokonać zakupu konkretnych biletów za pomocą falomatu (na ekranie dotykowym), korzystając z przycisku na ekranie głównym "kup bilet kartą płatniczą".

UWAGA!

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

Czy po zwrocie
biletu okresowego
(przed rozpoczęciem okresu
jego ważności)
w Systemie FALA pasażer otrzyma
fakturę korygującą?
Jak i gdzie?

15.

Faktura korygująca zostanie wygenerowana bezpośrednio podczas zwrotu biletu w aplikacji lub na portalu lub będzie dostępna w zakładce faktury.

Jak wygląda kontrola biletów
w Systemie FALA?

16.

Kontrolerzy będą wyposażeni w specjalne urządzenia kontrolerskie. Urządzenie wskaże, jakie bilety zostały zakupione i przypisane do danego konta po uprzednim zbliżeniu do niego identyfikatora Systemu FALA np. Karty FALA czy karty płatniczej lub odczytania z aplikacji mobilnej QR kodu (dostępnego w lewym górnym rogu po kliknięciu w zdjęcie pasażera).

Gdzie szukać informacji o Systemie FALA?

17.

Informacje o Systemie FALA znajdują się na portalu systemfala.pl w zakładce POMOC oraz AKTUALNOŚCI. Bieżące informacje oraz animacje instruktażowe zamieszczane 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
(od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00-16:00)

- poczta e-mail: info@systemfala.pl