



ZASADY TESTOWANIA

SYSTEMU FALA

W SIECI KOMUNIKACYJNEJ

ZKM GDYNIA

od 29 grudnia 2023 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 umożliwia korzystanie z aplikacji mobilnej „System 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.

Uwaga!

Podróżowanie z Kartą FALA lub kartą płatniczą z wykorzystaniem falomatów i czytników w pojazdach, a także planer podróży w aplikacji będą udostępnione w późniejszym terminie.

Testami objęte są wszystkie połączenia ZKM Gdynia. Wcześniej, bo od 15 grudnia 2023 r., testy w identycznym zakresie rozpoczęły się w sieci komunikacyjnej organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku. W praktyce oznacza to, że testami objęta jest również cała komunikacja miejska w Sopocie. O kolejnych etapach testowania, a tym samym udostępniania pasażerom nowych funkcjonalności, będziemy informować na bieżąco.

Na czym polega etapowe testowanie?
Co jest dostępne w aplikacji?
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 Gdynia (jednoprzejazdowe, czasowe 75-minutowe, 24-godzinne, okresowe). Poprzez konto w portalu istnieje możliwość zakupu wyłącznie biletów okresowych.

W trakcie testowania FALA pasażerowie nie stracą możliwości korzystania z obecnych sposobów kupowania biletów i dostępnych punktów sprzedaży.

Obecnie pasażer korzystający z gdyńskiej komunikacji miejskiej po pobraniu aplikacji mobilnej 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.

Czy będzie już można skorzystać z czytników i falomatów 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 realizowania przejazdów z Kartą FALA oraz kartą płatniczą w trybie „Podróży dynamicznej”. Podróż dynamiczną można będzie również zrealizować z wykorzystaniem aplikacji mobilnej, ale o starcie testów tym sposobem podróżowania będziemy pasażerów jeszcze informować.

Jak dziś można korzystać z aplikacji mobilnej?

4.

Po **ściągnięciu aplikacji 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 i dzieckiem 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 jednorazowy 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**

- korzystać z kilku dostępnych metod płatności
- zapoznać się z rozkładami jazdy/przejrzeć tablice rozkładów jazdy
- zobaczyć listę odjazdów z najbliższego przystanku.

Pierwszy etap testowania aplikacji służy zapoznaniu się klienta z Systemem 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.

Czym są falomaty i czytniki i gdzie się znajdują?

5.

Są to urządzenia, które będą służyły do rejestracji wejścia/wyjścia oraz zakupu biletów. Zamontowane zostały w każdym pojeździe komunikacji miejskiej, a w przyszłości będą dostępne na peronach i stacjach kolejowych. Każde urządzenie FALA oznaczone jest logotypem województwa pomorskiego oraz Systemu FALA.

W autobusach i trolejbusach falomaty (urządzenia z większą liczbą funkcji) znajdują się zazwyczaj w przestrzeni dla wózków – mniej więcej w połowie długości pojazdu, a czytniki przy drzwiach.

FALOMAT umożliwi przede wszystkim:

1. Rejestrację wejścia/wyjścia (co będzie wymagane tylko w podróży dynamicznej) 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 zbliżenie Karty FALA lub karty płatniczej przy rozpoczęciu/zakończeniu podróży (co będzie wymagane tylko w podróży dynamicznej).

Na jakim obszarze, oprócz miasta Gdyni, obsługiwanym przez Organizatora Transportu - ZKM Gdynia, aktualnie można podróżować z wykorzystaniem Systemu FALA (z aplikacją mobilną, portalem pasażera)?

6.

- Rumia – linie J, M, R, 84, 85, 86, 87, 173, 288, N30,
- Reda – linie J, 84, 87,
- Sopot – linie S, 31, 144, 177, 181, 185, 187, 244, 287,
- Wejherowo – linia J,
- Gmina Kosakowo – linie M, 86, 105, 135, 146, 165, 173, 194, 265, N65, N94,
- Gmina Szemud – linie 191, 193,
- Gmina Wejherowo – linie 191, 288,
- Gmina Żukowo – linie Z, 171, 191, 193.

Czy pasażer korzystający z bezpłatnych przejazdów w gdyńskiej komunikacji miejskiej powinien założyć konto FALA 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 innych miastach w 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, w których już funkcjonuje System FALA. Posiadacze aplikacji mobilnej, Karty FALA lub płatniczej, podpisanej 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 Słupsku, Gdańsku, Lęborku czy 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 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 Systemu FALA w aplikacji będzie można nabyć następujące bilety emitowane przez ZKM w Gdyni:

- **jednoprzejazdowe**
- **czasowe, 75-minutowe**
- **czasowe, 24-godzinne**
- **okresowe imienne (miesięczne i semestralne) - od 2.01.2024**

Na portalu systemfala.pl dostępne będą:

- bilety okresowe imienne (miesięczne i semestralne) - od 2.01.2024

Uwaga!

1. W granicach Sopotu można realizować przejazdy wszystkimi liniami na podstawie biletów ZKM w Gdyni albo ZTM w Gdańsku: jednorazowych, 75-minutowych i 24-godzinnych oraz ważnych wyłącznie w strefie taryfowej Sopotu: miesięcznych i semestralnych. Nie są wzajemnie honorowane bilety miesięczne i semestralne ważne w obrębie sieci komunikacyjnej (z wyjątkiem linii N1).
2. Na całej długości linii 171 i N1 obowiązują bilety emitowane zarówno przez ZTM w Gdańsku jak i ZKM w Gdyni.

Czy pasażer może kupić dodatkowy bilet jednorazowy dla współpasażera?

11.

TAK, zakup możliwy jest poprzez aplikację mobilną. Klikając w zakładkę „BILETY”, znajdującą się w dolnym pasku nawigacyjnym, przechodzimy do sekcji „KUP BILET”, gdzie dostępna jest pełna oferta biletowa w ramach Systemu FALA.

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

12.

W portalu 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.

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 kartą płatniczą, 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 pasażera 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

(poniedziałek - piątek, w godzinach 8:00-16:00)

e-mail: info@systemfala.pl