



TESTOWANIE  
SYSTEMU  
FALA

W SŁUPSKU

od 5 stycznia 2024 r.

Kluczowe pytania i odpowiedzi



# Co w ramach Systemu FALA działa testowo w Słupsku od 5 stycznia 2024?

1.

## Zapraszamy pasażerów Słupska do drugiego etapu testowania Systemu FALA.

Pierwszy etap obejmował zakup biletów okresowych (14-dniowe, miesięczne, kwartalne, roczne) poprzez portal **systemfala.pl** lub w punkcie obsługi klienta, a także wyszukiwanie połączeń poprzez planer podróży (dostępny na systemfala.pl). Udostępniona została również możliwość zamawiania Karty FALA w portalu pasażera i wykorzystanie jej jako identyfikatora w systemie – podczas kontroli biletów.

Od początku testowania **Systemu FALA** w Słupsku, jego mieszkańcy posiadający Kartę Mieszkańca Słupska, mogą nabyć:

**"Roczny Bilet Mieszkańca na 365 dni - imienny".**

**To bilet imienny uprawniający pasażera do nielimitowanych przejazdów liniami ZIM Słupsk za symboliczną złotówkę dziennie. Może go nabyć jednokrotnie każda osoba posiadająca Słupską Kartę Mieszkańca.**

Obecnie wchodzimy w kolejny etap testów, oddając w ręce użytkowników **aplikację mobilną „System FALA”** oraz urządzenia zamontowane w pojazdach: **czytniki i falomaty.**

### **TESTOWANIE APLIKACJI „SYSTEM FALA”**

Aplikacja mobilna w obecnym kształcie jest narzędziem do zakupu biletów, zapisania na koncie przysługujących nam ulg, a także do dodania karty płatniczej jako kolejnego 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, a także zapoznać się z rozkładami jazdy, zobaczyć listę odjazdów z najbliższego przystanku, skonfigurować swoje konto FALA, w tym powiązać je z innymi kontami (np. członka rodziny).

Na tym etapie udostępnione jest również tworzenie profili podróży (np. z dzieckiem, mężem/żoną/partnerem/partnerką 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 jednoprzjazdowy 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
- zobaczyć listę odjazdów z najbliższego przystanku.

### **WAŻNE!**

**W trakcie testowania FALI pasażerowie nie tracą możliwości korzystania z obecnych sposobów kupowania biletów i dostępnych punktów sprzedaży.**

# Czy można już korzystać z czytników i falomatów w pojazdach?

## 2.

W obecnym etapie testowania pasażerowie mogą korzystać z **czytników i falomatów**, czyli urządzeń, służących do rejestracji wejścia (rozpoczęcia podróży) / zakupu biletów. Urządzenia 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.**

**FALOMATY** umożliwią przede wszystkim:

1. Rejestrację wejścia - poprzez zbliżenie Karty FALA lub karty płatniczej (jednoznacznie z zakupem biletu).
  2. Zakup biletu na ekranie dotykowym.
  3. Sprawdzenie środków dostępnych w ePortmonetce.
- Znajdują się zazwyczaj w przestrzeni dla wózków - w połowie długości pojazdu.

**CZYTNIKI** umożliwią rejestrację wejścia poprzez zbliżenie Karty FALA lub karty płatniczej przy rozpoczęciu podróży (jednoznacznie z zakupem biletu).

Znajdują się zazwyczaj przy drzwiach pojazdu.

## **KTO MOŻE KORZYSTAĆ Z FALOMATÓW I CZYTNIKÓW?**

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

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

**OSOBA NIEPOSIADAJĄCA KONTA FALA** rozpoczyna podróż, przykładając kartę płatniczą do czytnika lub falomatu na wejściu do pojazdu, a jeśli chce aby zostały naliczone przysługujące jej ulgi, korzysta z falomatu i wybiera odpowiednie bilety ulgowe.

## **ZAKUP BILETÓW POPRZEZ SAMODZIELNY ICH WYBÓR NA FALOMACIE (DLA SIEBIE LUB TOWARZYSZY PODRÓŻY)**

Pasażerowie będą mogli dokonać samodzielnych zakupów na falomacie, korzystając z przycisku:

- **Kup bilet z kontem FALA – osoby POSIADAJĄCE Konto FALA**
- **Kup bilet kartą płatniczą - osoby NIEPOSIADAJĄCE Konta FALA**





# NOWOŚĆ: „Bilet dobowy promocyjny”

## Jak działa?

# 3.

Zasada jest prosta i dotyczy pasażerów, którzy w ciągu jednej doby, od godziny 00:00 do 24.00, nabędą 3 bilety jednorazowe poprzez zbliżenie karty płatniczej lub Karty FALA do czytnika lub falomatu, wykonując tzw. **check-in**. Wtedy System FALA zmieni je automatycznie w bilet dobowy.

To oznacza, że pasażer w ciągu **24 godzin**, od dokonania zakupu pierwszego biletu za podróż z wykorzystaniem **check-in**, nie zapłaci już więcej, niż koszt biletu dobowego. Niezależnie czy to będzie 4, 5 czy 10 przejazd słupską komunikacją miejską.

Bilet dobowy promocyjny to oferta zachęcająca pasażerów do korzystania z transportu miejskiego w Słupsku.

# Czym jest promocyjny „Roczny Bilet Mieszkańca na 365 dni - imienny”?

4.

Promocyjny „Roczny Bilet Mieszkańca na 365 dni - imienny” to bilet uprawniający pasażera do przejazdów przez cały rok w ramach słupekiej komunikacji miejskiej. Może go nabyć jednokrotnie każda osoba posiadająca Słupeką Kartę Mieszkańca.

Bilet ten można kupić wyłącznie przez **System FALA w portalu [systemfala.pl](http://systemfala.pl)**, poprzez **aplikację „System FALA”** lub w punkcie obsługi klienta).

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

**5.**

**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.

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

**6.**

**Punkt Obsługi Klienta w Systemie FALA znajduje się w pawilonie przy ul. Towarowej 10.**

**Punkt oznaczony został logotypem FALA.**

**Czynny jest od:**

**poniedziałku do piątku w godzinach 09:00 - 16:00.**



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

7.

## W POK W SYSTEMIE FALA MOŻNA:

- kupić bilety okresowe imienne, w tym promocyjny "Bilet Roczny Mieszkańca na 365 dni"
- 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

# Na jakim obszarze działa System FALA w ramach linii obsługiwanych przez ZIM Słupsk?

8.

System FALA funkcjonuje we wszystkich miejscowościach obsługiwanych przez ZIM Słupsk, znajdujących się w jednej strefie taryfowej (A).



Źródło: <https://zimslupsk.pl/strefy-taryfowe.html>

# Dlaczego warto założyć konto w Systemie FALA?

9.

**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](http://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 w obszarze całego województwa, a także umożliwi korzystanie z komunikacji miejskiej, np. w Gdyni, Gdańsku, Lęborku czy Chojnicach.

# 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 poprzez portal [systemfala.pl](http://systemfala.pl).

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

# Czy osoby nieposiadające konta FALA mogą korzystać z urządzeń FALA?

## 11.

### **Tak.**

Osoby te mogą opłacić swoją podróż, **zbliżając obowiązkowo kartę płatniczą do falomatu lub czytnika przy wejściu do pojazdu (check-in).**

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

# Gdzie można kupić bilety okresowe oraz promocyjny „Bilet Roczny Mieszkańca na 365 dni imienny”?

## 12.

### **Promocyjny „ROCZNY BILET MIESZKAŃCA NA 365 DNI - IMIENNY”**

uprawniający pasażera do nielimitowanych przejazdów liniami ZIM Słupsk za symboliczną złotówkę dziennie oraz inne bilety okresowe, imienne można nabyć w portalu pasażera, aplikacji mobilnej „System FALA” oraz w POK.

Pasażerowie podróżujący z biletami okresowymi nie są zobowiązani do rejestracji podróży na urządzeniach Systemu FALA (czytnikach lub falomatach).

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

## 13.

**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**”.



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

**14.**

**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?

**15.**

**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?

## 16.

**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**