



TESTOWANIE SYSTEMU FALA

w ramach połączeń
organizowanych przez ZTM w Gdańsku
od 15 lutego 2024 r.

Kluczowe pytania i odpowiedzi



Co w ramach Systemu FALA działa testowo w sieci komunikacyjnej organizowanej przez ZTM w Gdańsku?

1.

Zapraszamy pasażerów korzystających z usług Zarządu Transportu Miejskiego w Gdańsku do testowania **Systemu FALA**. Pierwszy etap testów obejmował korzystanie z aplikacji mobilnej „System FALA”, portalu pasażera systemfala.pl i planera podróży na planer.systemfala.pl. Udostępniona została również możliwość zamawiania **Karty FALA** w portalu pasażera oraz w Punkcie Obsługi Klienta i wykorzystanie jej jako identyfikatora w systemie – podczas kontroli biletów. Następnie udostępniliśmy pasażerom czytniki i falomaty w tramwajach.

Obecnie wchodzimy w kolejny etap testów, oddając w ręce użytkowników czytniki i falomaty, zamontowane we wszystkich pojazdach komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku (włącznie z liniami podmiejskimi).

Od dzisiaj pasażer poza **aplikacją mobilną „System FALA”** i portalem pasażera może kupić dowolny bilet normalny lub ulgowy na ekranie dotykowym falomatu lub dokonać automatycznego zakupu biletu poprzez zbliżenie do czytnika lub falomatu jednego z identyfikatorów Systemu FALA (Karty FALA, karty płatniczej, lub QR kod).

Jeśli pasażer posiada konto w Systemie FALA z przypisaną do niego ulgą, po przyłożeniu Karty FALA lub karty płatniczej do czytnika lub falomatu, kupi automatycznie bilet jednorozjazdowy za 2,40 zł, a jeśli nie posiada ulg, za bilet zapłaci 4,80 zł. O tym jak korzystać z falomatu lub czytnika wyjaśniamy w kolejnych pytaniach i odpowiedziach.

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

Z FALI można korzystać także w ramach wszystkich linii podmiejskich w sieci komunikacji organizowanej przez ZTM w Gdańsku (nie tylko na terenie Miasta Gdańska).

Na czym polega etapowe testowanie? Co jest dostępne w aplikacji mobilnej „System FALA”? Czy System FALA został zintegrowany z Gdańską Kartą Mieszkańca?

2.

Testowanie **Systemu FALA** polega na wprowadzeniu metodą małych kroków poszczególnych funkcjonalności Systemu FALA. 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 pasażer po pobraniu **aplikacji mobilnej „System 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 dołączyć do Systemu FALA także poprzez portal i aplikację „Jestem z Gdańska”.

Aby to zrobić należy mieć ważny pakiet mieszkańca na dany rok kalendarzowy.

Po zalogowaniu do konta w Gdańskiej Karcie Mieszkańca należy dodać pakiet o nazwie „Połącz konto z Systemem FALA” i postępować zgodnie z wytycznymi.

Jak dziś można korzystać z aplikacji mobilnej?

3.

Po ściągnięciu **aplikacji „System 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 tej 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. Dostępne jest również tworzenie profili podróży (np. z dzieckiem, mężem/żoną 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 w 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.

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.

3.

Czy można już skorzystać z czytników i falomatów w pojazdach?

Na obecnym etapie testowania pasażerowie mogą korzystać z czytników i falomatów zamontowanych we wszystkich pojazdach (autobusach i tramwajach) w ramach połączeń organizowanych przez ZTM w Gdańsku. Urządzenia te służą do rejestracji wejścia, co jest jednoznaczne z automatycznym zakupem biletu jednorazowego.

Każde urządzenie FALA oznaczone jest logotypem województwa pomorskiego oraz Systemu FALA.

FALOMATY, czyli urządzenia z ekranem dotykowym znajdują się w przestrzeni dla wózków – w połowie długości pojazdu i umożliwią przede wszystkim:

- **Rejestrację wejścia/automatycznego zakupu biletu - poprzez zbliżenie Karty FALA lub karty płatniczej**, co jest jednoznaczne z zakupem biletu

4.

4.

jednoprzejazdowego za 4,80 zł (w przypadku kiedy pasażer posiada przypisane do konta ulgi, zostaną one uwzględnione).

Automatycznego zakupu biletu można również dokonać skanując kod QR z aplikacji (dostępny w lewym górnym rogu, po kliknięciu w zdjęcie). Ten kod QR jest również jednym z identyfikatorów w Systemie FALA, tak jak Karta FALA, czy karta płatnicza przypisana do konta FALA. Skaner kodów QR dostępny jest od spodu CZYTNIKÓW i FALOMATÓW, po prawej stronie.

- **Zakup dowolnie wybranego biletu z wykorzystaniem ekranu dotykowego:**

- **posiadacze konta FALA** -> kupią bilet Kartą FALA płacąc środkami z ePortmonetki, poprzez przycisk „Kup bilet z kontem FALA”, jeśli chcą za bilet zapłacić kartą płatniczą muszą skorzystać z przycisku „Kup bilet kartą płatniczą”.

- **osoby nieposiadające konta FALA** -> kupią bilet płacąc kartą płatniczą, poprzez przycisk „Kup bilet kartą płatniczą”.

- **Sprawdzenie środków dostępnych w ePortmonetce lub posiadanych biletów (poprzez przycisk „Twoje Konto FALA”)**

W każdym przypadku pasażerowie kupią bilet elektroniczny, który nie drukuje się w falomacie oraz nie generuje się potwierdzenie zakupu. Oznacza to, że bilet jest przypisany do posiadanego konta FALA lub do karty płatniczej, którą dokonano zakupu. Informacja o dokonanych transakcjach zapisana zostanie w historii płatności klienta (w portalu systemfala.pl oraz w aplikacji „System FALA”).

CZYTNIKI znajdują się zazwyczaj przy drzwiach pojazdu i umożliwią rejestrację wejścia/automatyczny zakup biletu poprzez zbliżenie Karty FALA lub karty płatniczej lub zeskanowanie kodu QR z aplikacji (dostępnego w lewym górnym rogu, po kliknięciu w zdjęcie pasażera). Jest to jednoznaczne z zakupem biletu jednorazowego za 4,80 zł (jeśli pasażer posiada ulgi przypisane do Konta FALA, zostaną one uwzględnione).

Jak pasażerowie, którzy mają wyłączone płatności zbliżeniowe mogą kupić bilet?

5.

Płatność zbliżeniowa to jedyna metoda płatności w falomatach i czytnikach dla osób nieposiadających konta FALA. Natomiast pasażerowie z kontem FALA, mogą wnieść opłatę za bilet korzystając ze środków dostępnych w ich indywidualnej ePortmonetce, którą należy najpierw doładować (przez portal systemfala.pl lub aplikację). Alternatywą dla takich osób jest zakup biletu poprzez aplikację mobilną „**System FALA**”, portal systemfala.pl (bilety okresowe imienne) oraz w stacjonarnych Punktach Obsługi Klienta.

Kto i w jaki sposób może korzystać z falomatów i czytników?

6.

Z czytników i falomatów zamontowanych w pojazdach mogą korzystać zarówno osoby posiadające konto FALA, jak i te, które takich kont nie mają.

OSOBA POSIADAJĄCA KONTO FALA rozpoczyna podróż na dwa sposoby:

1. Zbliżając do czytnika / falomatu Kartę FALA lub kartę płatniczą przypisaną do Systemu FALA jako identyfikator lub skanując kod QR z aplikacji mobilnej na falomacie lub czytniku, dokonując tym samym rejestracji wejścia tzw. check-in. Jest to czynność równoznaczna z nabyciem biletu jednoprzejazdowego w kwocie 4,80 zł (w przypadku

kiedy pasażer posiada ulgi przypisane do konta, zostaną one uwzględnione).

2. Wybierając dowolny bilet na ekranie dotykowym falomatu (urządzenia zlokalizowanego w połowie pojazdu), korzystając z przycisku „Kup bilet z kontem FALA”.

OSOBA NIEPOSIADAJĄCA KONTA FALA rozpoczyna podróż:

Zbliżając do czytnika / falomatu, kartę płatniczą dokonując tym samym rejestracji wejścia tzw. check-in. Jest to czynność równoznaczna z nabyciem biletu jednorazowego w kwocie 4,80 zł.

Jeśli podróżujący (bez konta FALA) chce, aby zostały naliczone przysługujące mu ulgi, powinien skorzystać z falomatu i wybrać odpowiednie bilety ulgowe (poprzez przycisk „Kup bilet kartą płatniczą”).

6.

Jak korzystać z urządzeń Systemu FALA?





CZYTNIK
AUTOMATYCZNY
ZAKUP BILETU



Zbliż Kartę FALA lub płatniczą do CZYTNIKA, w ten sposób automatycznie kupisz bilet jednorazowy za 4,80 zł*



Zakup biletu będzie potwierdzony sygnałem dźwiękowym oraz komunikatem na ekranie



FALOMAT
SAMODZIELNY
WYBÓR I ZAKUP BILETU
LUB AUTOMATYCZNY
ZAKUP BILETU



Wybierz dowolny bilet (bilety normalny lub ulgowy) na ekranie dotykowym i kup za pomocą Karty FALA lub płatniczej

LUB



Zbliż Kartę FALA lub płatniczą do FALOMATU, traktując go jak CZYTNIK; w ten sposób automatycznie kupisz bilet jednorazowy za 4,80 zł*

*Jeżeli posiadasz konto w Systemie FALA z przypisaną do niego ulgą, kupisz bilet jednorazowy za 2,40 zł. Urządzenia nie drukują biletów papierowych. W trakcie kontroli okaz kartę, którą opłaciłeś przejazd.

• Infolinia Systemu FALA +48 585 733 585 (czynna całodobowo)
• e-mail: info@systemfala.pl • www.systemfala.pl



Czy pasażer korzystający z bezpłatnych przejazdów w ramach linii organizowanych przez ZTM w Gdańsku 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 województwie pomorskim.

Dlaczego warto założyć konto w Systemie FALA?

8.

Konto w Systemie FALA umożliwia zamówienie bezpłatnej **Karty FALA**, którą można wykorzystać do podróżowania na liniach obsługiwanych przez ZTM w Gdańsku, w tym na liniach podmiejskich. Posiadacze **aplikacji mobilnej, Karty FALA** lub płatniczej, podpisanej jako identyfikator w **Systemie FALA** będą mieć wszystkie bilety dostępne w jednym miejscu.

Korzystając z Systemu FALA podróżni będą mogli kupić bilet w aplikacji mobilnej czy portalu **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 na terenie całego województwa pomorskiego.

9.

Gdzie zamówić Kartę FALA i czy jest ona bezpłatna?

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 w zależności od decyzji pasażera może zostać dostarczona na wskazany adres lub do wybranego POK-u.

Jakie bilety dostępne są w aplikacji mobilnej, portalu pasażera oraz w falomatach i czytnikach (dla osób podróżujących na liniach organizowanych przez ZTM w Gdańsku)?

10.

W ramach Systemu FALA poprzez **aplikację mobilną i falomaty** można nabyć następujące bilety emitowane przez **ZTM w Gdańsku**:

- jednorazowe
- czasowe 75-minutowe
- czasowe 24-godzinne
- okresowe imienne (miesięczne i semestralne).

W **czytniku** po przyłożeniu Karty FALA lub karty płatniczej automatycznie zakupiony zostanie bilet jednorazowy za 4,80 zł (jeżeli pasażer posiada konto FALA z przypisaną ulgą, za bilet zapłaci 2,40 zł).

W **portal systemfala.pl** dostępne są:

- bilety okresowe imienne (miesięczne i semestralne).

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

TAK. Poprzez aplikację mobilną oraz w falomacie.

11.

Jak wygląda kontrola biletów w Systemie FALA?

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

W przypadku biletów zakupionych kartą płatniczą nieprzypisaną do konta FALA, odczyt uprawnień do przejazdu jest przeprowadzany przez kontrolera dokładnie w ten sam sposób. **Co ważne, urządzenie kontrolera nie pobiera żadnych danych z karty, a kontroler nie ma dostępu do danych na kontrolowanej karcie płatniczej.** Karta płatnicza jest wyłącznie identyfikatorem transakcji, a dane karty są automatycznie szyfrowane. Kontroler podczas odczytu karty otrzymuje wyłącznie informacje dotyczące tego czy pasażer ma ważny bilet przypisany do karty płatniczej, którą dokonał zakupu.

12.

Gdzie szukać informacji o Systemie FALA?

13.

Informacje o **Systemie FALA** znajdują się w 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
(czynna całodobowo)
- poczta e-mail: info@systemfala.pl