



# TESTOWANIE SYSTEMU FALA

w ramach połączeń  
organizowanych przez ZTM w Gdańsku  
od 26 stycznia 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 i wykorzystanie jej jako identyfikatora w systemie – podczas kontroli biletów. Obecnie wchodzimy w kolejny etap testów, oddając w ręce użytkowników czytniki i falomaty, zamontowane w tramwajach, tym samym umożliwiając zakup biletu **Kartą FALA** lub kartą płatniczą na tych urządzeniach.

## **WAŻNE!**

**Urządzenia Systemu FALA zamontowane w autobusach będą udostępnione pasażerom w kolejnych etapach – o czym będziemy informować.**

Od teraz pasażer oprócz aplikacji mobilnej **„System FALA”** i portalu pasażera **systemfala.pl**, może kupić bilet na ekranie dotykowym dowolny bilet (bilety normalny lub ulgowy w falomacie lub automatycznie poprzez zbliżenie do czytnika 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 do czytnika zakupi bilet jednorozjazdowy za 2,40 zł. O tym jak korzystać z falomatu lub czytnika wyjaśniamy w kolejnych pytaniach i odpowiedziach.

Usługi Systemu FALA świadczone są w oparciu o regulamin dostępny na [systemfala.pl](http://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. 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 już dziś dołączyć do Systemu FALA.

**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 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 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,
- zobaczyć listę odjazdów z najbliższego przystanku.

Ten 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 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 w **tramwajach**. 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 zazwyczaj 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 jednorazowego za 4,80 zł (w przypadku kiedy pasażer posiada przypisane do konta ulgi, zostaną one uwzględnione).

4.

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

**Skaner kodów QR jest dostępny od spodu CZYTNIKÓW i FALOMATÓW, po prawej stronie.**

**4.**

**- 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 kupują bilet elektroniczny, który się nie drukuje 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).

**CZYTNIKI** znajdują się zazwyczaj przy każdych 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](http://systemfala.pl) lub aplikację) lub kartą płatniczą. Alternatywą dla takich osób jest zakup biletu poprzez aplikację mobilną „**System FALA**”, portal [systemfala.pl](http://systemfala.pl) (bilety okresowe imienne) oraz w stacjonarnych Punktach Obsługi Klienta.

# Kto może korzystać z falomatów i czytników?

## 6.

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

**1. OSOBA POSIADAJĄCA KONTO FALA** korzysta z urządzeń skanując QR kod z aplikacji (dostępny w lewym górnym rogu po kliknięciu w zdjęcie pasażera), zbliżając do falomatu lub czytnika kartę płatniczą lub Kartę FALA w momencie rozpoczęcia podróży lub po wyborze biletu (biletów) na ekranie dotykowym falomatu.

**2. OSOBA NIEPOSIADAJĄCA KONTO FALA** korzysta z urządzeń zbliżając kartę płatniczą do czytnika lub falomatu na wejściu do pojazdu w momencie rozpoczęcia podróży lub a jeśli chce, aby zostały naliczone przysługujące jej ulgi, korzysta z falomatu i wybiera na ekranie dotykowym odpowiednie bilety ulgowe.

# W jaki sposób osoby posiadające konto FALA mogą korzystać z falomatów i czytników? Jaka jest różnica względem osób bez konta FALA?

## 7.

**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 QR kod z aplikacji mobilnej na falomacie lub czytniku, dokonując tym samym rejestracji wejścia tzw. check-in. Jest to czynność równoznaczna z nabyciem biletu jednorazowego 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 KONTO 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”).



# Czy pasażer korzystający z bezpłatnych przejazdów w ramach linii organizowanych przez ZTM w Gdańsku powinien założyć konto FALA i zamówić Kartę FALA?

8.

**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?

9.

**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.

# 10.

## 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](http://systemfala.pl). Karta będzie dostarczona do skrzynki pocztowej stacjonarnej pod wskazany adres.

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

# 11.

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

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

W portalu [systemfala.pl](http://systemfala.pl) dostępne są:

- **bilety okresowe imienne (miesięczne i semestralne).**

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

**12.**

**TAK.** Poprzez aplikację mobilną oraz w falomacie.

## Jak wygląda kontrola biletów w Systemie FALA?

**13.**

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. bez 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.

# Gdzie szukać informacji o Systemie FALA?

## 14.

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](mailto:info@systemfala.pl)