

REGULAMIN SYSTEMU FALA

Poniższy Regulamin obowiązuje od 28.01.2026 r.

Spis treści

§ 1 Definicje.....	3
§ 2 Postanowienia wstępne	7
§ 3 Konta Użytkownika w Systemie FALA.....	8
§ 4 Zakładanie Konta Użytkownika	10
§ 5 Identyfikatory Konta Użytkownika	12
Karta FALA.....	13
Karta EMV w modelu MTT/PaYG	14
Aplikacja mobilna System FALA.....	14
Aplikacja mobilna Jestem z Gdańska	15
Legitymacja szkolna z modułem transportowym FALA oraz Legitymacja służbowa nauczyciela z modułem transportowym FALA.....	16
Gdańska Karta Mieszkańca.....	16
§ 6 Zawieranie Umowy o prowadzenie konta w Systemie FALA.....	17
§ 7 Świadczenie usług drogą elektroniczną w Systemie FALA.....	17
§ 8 Zmiana warunków Umowy o prowadzenie konta w Systemie FALA.....	19
§ 9 Rozwiązywanie Umowy o prowadzenie konta w Systemie FALA.....	19
§ 10 Zgody w Systemie FALA	20
§ 11 Zasady odbywania podróży w ramach Systemu FALA	21
§ 12 Sprzedaż biletów w Systemie FALA.....	23
§ 13 Formy płatności.....	23
§ 14 Zakup biletów w modelu MTT/PaYG przy pomocy Kart EMV	25
§ 15 Zakup i aktywacja papierowych biletów z kodem QR.....	26
§ 16 Subkonto Użytkownika (ePortmonetka).....	27
§ 17 Zadłużenie Subkonta Użytkownika w Systemie FALA	28
§ 18 Zwrot opłat z tytułu niewykorzystanych biletów	28
§ 19 Wydawanie faktur	29
§ 20 Kontrole biletów	30
§ 21 Reklamacje i zgłoszenia	31

§ 22 Wypowiedzenie Umowy korzystania z Systemu FALA przez InnoBaltica Sp. z o.o.	33
§ 23 Postanowienia końcowe	33
Załączniki do Regulaminu	35

§ 1

Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie Systemu FALA oznaczają:

1. **Administrator Systemu FALA** – podmiot odpowiedzialny za zarządzanie Systemem FALA, w tym zapewnienie jego poprawnego działania, bezpieczeństwa, integralności danych oraz zgodności z obowiązującymi przepisami prawa. Administrator nadzoruje funkcjonowanie Systemu i zarządza Kontami Użytkowników. Odpowiada również za obsługę techniczną Systemu i wsparcie Użytkowników, a także realizuje politykę prywatności i postanowienia Regulaminu Systemu FALA.
2. **Aplikacja mobilna System FALA** – aplikacja na urządzenia mobilne z systemami iOS lub Android, umożliwiająca korzystanie z Systemu FALA. Udostępniona do pobrania w App Store i Google Play.
3. **Biletomat** – urządzenie samoobsługowe udostępnione przez Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku, umożliwiające Użytkownikom i Pasażerom zakup papierowych biletów komunikacji miejskiej z kodem QR.
4. **Check-in** – funkcja w Systemie FALA, która rejestruje rozpoczęcie podróży przez Pasażera. Odbywa się to poprzez zbliżenie Identyfikatora do Falomatu albo Czytnika, albo uruchomienie odpowiedniej opcji w Aplikacji mobilnej System FALA.
5. **Check-out** – funkcja w Systemie FALA, która rejestruje zakończenie podróży przez Pasażera. Odbywa się to poprzez zbliżenie Identyfikatora do Falomatu albo Czytnika, albo uruchomienie odpowiedniej opcji w Aplikacji mobilnej Systemie FALA.
6. **Czas propagacji biletu** – proces techniczny polegający na przesłaniu i zarejestrowaniu informacji o zakupionym bilecie od momentu zakupu do chwili, gdy bilet staje się widoczny i możliwy do weryfikacji w Systemie.
7. **Czytnik** – urządzenie Systemu FALA z wyświetlaczem, umieszczone przy drzwiach w pojazdach komunikacji miejskiej oraz na stacjach i przystankach kolejowych. Służy do:
 - a) zakupu biletów jednorazowych zgodnych z taryfą Organizatora i Ulgami przypisanymi do Konta FALA;
 - b) rejestracji rozpoczęcia i zakończenia podróży: po zbliżeniu Identyfikatora System FALA;
 - c) skasowania biletu papierowego z kodem QR.
8. **Falomat** – urządzenie Systemu FALA z wielofunkcyjnym ekranem dotykowym, umieszczone w środkowej części pojazdów komunikacji miejskiej oraz na stacjach i przystankach kolejowych. Służy do:
 - a) zakupu biletów;
 - b) rejestracji rozpoczęcia i zakończenia podróży: po zbliżeniu Karty FALA lub karty płatniczej albo zeskanowaniu kodu QR z Aplikacji mobilnej System FALA lub z biletu papierowego;

- c) sprawdzenia stanu Konta FALA: po wybraniu właściwej opcji na ekranie Użytkownik może sprawdzić bilety na Koncie FALA i na karcie płatniczej oraz środki dostępne w ePortmonetce.
9. **Identyfikator** – nośnik przypisany do konta Użytkownika Systemu FALA, służący do identyfikacji danej osoby w Systemie. Identyfikatorem może być np. Karta FALA, Urządzenie mobilne, Karta EMV lub inna karta z modułem transportowym FALA.
 10. **Infolinia Systemu FALA** – punkt telefonicznego wsparcia dla Użytkowników Systemu FALA, udzielający informacji o zasadach korzystania z Systemu, biletach i Kontach Użytkownika oraz pomagający w rozwiązywaniu problemów technicznych. Godziny pracy infolinii oraz numer kontaktowy znajdują się na stronie internetowej systemfala.pl.
 11. **InnoBaltica** – InnoBaltica Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, przy ul. Lastadia 2, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000311943, NIP: 9571003404, REGON: 220639884. Podmiot odpowiedzialny za wdrożenie Systemu FALA, zarządzanie nim i administrowanie.
 12. **Karta EMV** – karta płatnicza w rozumieniu art. 2 pkt 15a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 611 z późn. zm.) z wbudowanym mikroprocesorem w standardzie EMV. Standard EMV wykorzystuje technologię chipową w celu zwiększenia bezpieczeństwa i ograniczenia oszustw w transakcjach przy użyciu karty.
 13. **Karta FALA** – spersonalizowany lub niespersonalizowany nośnik fizyczny (karta zbliżeniowa), służący do identyfikacji Użytkownika w Systemie FALA oraz do korzystania z usług transportu publicznego. Karta może być powiązana z Kontem FALA w Systemie FALA i umożliwia m.in. rejestrowanie przejazdów, zakup oraz przechowywanie biletów, a także dokonywanie płatności za przejazdy, zgodnie z zasadami obowiązującymi w Systemie FALA.
 14. **Konto grupujące** – rodzaj Konta Użytkownika w Systemie FALA, umożliwiający zarządzanie podróżami i biletami dla większej niż jedna liczby osób.
 15. **Konto niespersonalizowane** – rodzaj indywidualnego Konta Użytkownika w Systemie FALA. Podczas jego zakładania Użytkownik nie podaje swoich danych osobowych.
 16. **Konto spersonalizowane** – rodzaj indywidualnego Konta Użytkownika w Systemie FALA. Podczas jego zakładania Użytkownik podaje swoje dane osobowe.
 17. **Kontroler** – osoba upoważniona przez Organizatora, Operatora lub Przewoźnika do sprawdzania posiadania i ważności biletów, uprawnień do Ulg oraz do podejmowania czynności przewidzianych przepisami prawa wobec Pasażerów.
 18. **KSeF (Krajowy System e-Faktur)** – system teleinformatyczny prowadzony przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, służący do wystawiania, otrzymywania oraz przechowywania faktur ustrukturyzowanych, funkcjonujący na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa podatkowego.

19. **Legitymacja szkolna z modułem transportowym FALA** – identyfikator Użytkownika Systemu FALA wyprodukowany według wzoru Ministerstwa Edukacji Narodowej, wydawany uczniom przez szkoły w województwie pomorskim.
20. **Legitymacja służbowa nauczyciela z modułem transportowym FALA** – identyfikator Użytkownika Systemu FALA wyprodukowany według wzoru Ministerstwa Edukacji Narodowej, wydawany nauczycielom w województwie pomorskim.
21. **Model MTT/PaYG (Mass Transit Transaction/Pay as You Go)** – międzynarodowy standard rozliczeń płatności zbliżeniowych w transporcie publicznym. Model ten umożliwia płacenie za przejazdy za pomocą kart płatniczych lub urządzeń mobilnych, np. telefonu, zegarka, bez konieczności wcześniejszego zakupu biletu.
22. **Moduł transportowy FALA** – logiczny i funkcjonalny element Karty FALA, stanowiący zapis elektroniczny umożliwiający korzystanie z usług transportu publicznego w Systemie FALA, w szczególności poprzez rejestrację uprawnień do przejazdu, przypisanie biletów lub taryf oraz identyfikację Użytkownika w procesie kontroli i rozliczeń przejazdów, zgodnie z zasadami obowiązującymi w Systemie FALA.
23. **NFC (Near Field Communication)** – technologia bezprzewodowej komunikacji, która umożliwia wymianę danych pomiędzy urządzeniami elektronicznymi znajdującymi się blisko siebie, zazwyczaj do kilku centymetrów.
24. **Nośnik** – środek identyfikacji Pasażera lub Użytkownika w Systemie FALA, umożliwiający rejestrację rozpoczęcia i zakończenia przejazdu oraz naliczanie i rozliczanie opłat za usługi transportu publicznego. Nośnikiem w rozumieniu niniejszego Regulaminu może być w szczególności: Karta FALA, Aplikacja mobilna System FALA, Karta EMV zarejestrowana w Systemie FALA lub inne urządzenie (Identyfikator) zaakceptowane przez Administratora Systemu.
25. **Operator** – zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym, samorządowy zakład budżetowy oraz przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z organizatorem publicznego transportu zbiorowego umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego, na linii komunikacyjnej określonej w umowie.
26. **Operator płatności** – podmiot, który przyjmuje i rozlicza transakcje realizowane w Systemie FALA, podlegający nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
27. **Organizator** – podmiot odpowiedzialny za planowanie, organizowanie, zarządzanie i nadzorowanie publicznego transportu zbiorowego na określonym obszarze, działający na podstawie ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 285).
28. **Pasażer** – użytkownik publicznego transportu zbiorowego w województwie pomorskim, który korzysta z usług przewozowych (kolejowych, tramwajowych, autobusowych, trolejbusowych) rozliczanych i obsługiwanych przez System FALA. Pasażer nie ma Konta spersonalizowanego w Systemie FALA.

29. **Pełnomocnictwo** – dokument, w którym wnioskujący o założenie konta w Systemie FALA lub jego Użytkownik upoważnia drugą osobę do wykonywania czynności związanych z obsługą Konta FALA dostępnych w POK. Ma ono formę pisemną, określoną w załączniku nr 4 Regulaminu.
30. **PIN** – indywidualny, poufny numer identyfikacyjny przypisany Użytkownikowi w Systemie FALA, wykorzystywany do potwierdzania jego tożsamości oraz autoryzacji wybranych operacji w Systemie FALA. PIN stanowi dodatkowy mechanizm zabezpieczający dostęp do konta Użytkownika oraz związanych z nim funkcjonalności. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania poufności PIN-u oraz nieudostępniania go osobom trzecim.
31. **Płatności e-commerce** – płatności dokonywane elektronicznie za pomocą kart płatniczych, takich jak Mastercard, Visa czy Maestro, BLIK-a oraz przelewów bankowych. Nie należą do nich płatności w modelu MTT/PaYG (Mass Transit Transaction/Pay as You Go) oraz w fizycznych terminalach płatniczych w Punktach Obsługi Klienta oraz w Punktach Sprzedaży.
32. **Podróż dynamiczna** – sposób rozliczania przejazdów komunikacją publiczną, który polega na tym, że Pasażer rejestruje w pojeździe rozpoczęcie (Check-in) i zakończenie podróży (Check-out), a System FALA automatycznie nalicza opłatę za całą podróż, uwzględniając liczbę odbytych przejazdów w ciągu doby. U niektórych Organizatorów Pasażer rejestruje tylko moment rozpoczęcia przejazdu. Wykaz Organizatorów oraz zasady rejestracji rozpoczęcia i zakończenia podróży zawiera załącznik nr 5 Regulaminu.
33. **Portal System FALA** – portal internetowy dostępny pod adresem systemfala.pl, zawierający informacje o Systemie FALA oraz umożliwiający korzystanie z jego funkcji, w tym zakup biletów.
34. **Przewoźnik** – przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób na podstawie zezwolenia na wykonywanie regularnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym, o którym mowa w art. 18 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym, a w transporcie kolejowym – przewoźnik kolejowy, o którym mowa w art. 4 pkt 9 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz. U. z 2024 r. poz. 697 i 731), wykonujący przewóz osób.
35. **Publiczny transport zbiorowy (PTZ)** – zgodnie z ustawą z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym, powszechnie dostępny, regularny przewóz osób wykonywany w określonych odstępach czasu i w ramach określonej sieci komunikacyjnej. Jest on świadczony przez Operatorów i Przewoźników na zlecenie Organizatorów działających w ramach Systemu FALA.
36. **Punkt Obsługi Klienta (POK)** – placówka Systemu FALA przeznaczona do obsługi Pasażerów i Użytkowników, w której można m.in. założyć konto w Systemie FALA i zarządzać nim, wyrobić lub zasilić Kartę FALA, kupić wybrane bilety (w niektórych placówkach). Lista Punktów Obsługi Klienta znajduje się na stronie systemfala.pl.
37. **Punkt Sprzedaży** – placówka przeznaczona do sprzedaży biletów w Systemie FALA na przejazdy w ramach publicznego transportu zbiorowego.
38. **Regulamin** – Regulamin Systemu FALA.

39. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. UE. L. Nr 119 z 04-05-2016 r.).
40. **Subkonto Użytkownika (ePortmonetka)** – wirtualne konto rozliczeniowe Użytkownika Systemu FALA, zasilane przez Użytkownika za pośrednictwem portalu, aplikacji lub w Punktach Obsługi Klienta, służące do uiszczania opłat za podróże w publicznym transporcie zbiorowym w ramach Systemu FALA.
41. **System FALA** – zintegrowany system obsługi Pasażerów publicznego transportu zbiorowego w województwie pomorskim, umożliwiający planowanie podróży, rejestrowanie przejazdów oraz płatność za bilety w różnych środkach transportu (autobusach, tramwajach, trolejbusach, pociągach – w ramach Taryfy Pomorskiej). Lista Organizatorów i Przewoźników zintegrowanych z Systemem FALA jest dostępna na stronie systemfala.pl. System FALA to system kontocentryczny. Oznacza to, że wszystkie informacje o biletach i uprawnieniach Użytkownika są przechowywane w centralnej bazie Systemu.
42. **Taryfa przewozowa** – zestawienie opłat oraz zasad i warunków przewozu osób, rzeczy i zwierząt u danego Operatora lub Przewoźnika.
43. **Token** – bezpieczny, unikatowy kod generowany na podstawie danych Identyfikatora. Token służy do weryfikacji Identyfikatora podczas zakupu i kontroli biletów. Uniemożliwia on odtworzenie danych źródłowych, z których został utworzony.
44. **Ulga** – zniżka na przejazd, którą reguluje ustawa z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 380) lub udziela jej Organizator, Operator albo Przewoźnik.
45. **Urządzenie mobilne** – przenośne urządzenie telekomunikacyjne, np. telefon komórkowy, smartfon, tablet, które umożliwia m.in. zakup biletu przez Aplikację mobilną System FALA lub Portal System FALA.
46. **Użytkownik** – osoba fizyczna, prawna lub posiadająca zdolność do czynności prawnych, która ma konto w Systemie FALA.

§ 2

Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Systemu FALA.
2. Regulamin jest dostępny w postaci:
 - a) elektronicznej – na Portalu System FALA oraz w Aplikacji mobilnej System FALA,
 - b) wydruku – w Punktach Obsługi Klienta oraz w Punktach Sprzedaży.

3. System FALA umożliwia zakup biletów uprawniających do przejazdu środkami komunikacji publicznej organizowanej i obsługiwanej w ramach Systemu FALA, zgodnie z obowiązującymi Taryfami Organizatorów Transportu Zbiorowego i Przewoźników Kolejowych.
4. Właścicielem i Administratorem Systemu FALA jest InnoBaltica Sp. z o.o.
5. Wydawcą Subkonta Użytkownika są Polskie ePłatności Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie, przy Alei Tadeusza Rejtana 20 B, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000227278, NIP: 5862141089, REGON: 220010531. Polskie ePłatności Sp. z o.o. jest równocześnie Operatorem płatności.
6. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest InnoBaltica Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku oraz podmioty świadczące usługę administrowania Systemem FALA na podstawie zawartej z InnoBaltica Sp. z o.o. Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, z wyłączeniem danych związanych z Subkontem Użytkownika.
7. Administratorem danych osobowych związanych z wydawaniem i obsługą Subkonta Użytkownika są Polskie ePłatności Sp. z o.o.

§ 3

Konta Użytkownika w Systemie FALA

1. Rodzaje kont

Użytkownik Systemu może założyć następujące rodzaje kont:

- a) Konto niespersonalizowane,
- b) Konto spersonalizowane,
- c) Konto grupujące.

2. Opis rodzajów Kont Użytkownika

1. Konto niespersonalizowane

Jest to konto anonimowe. Użytkownik nie rejestruje w Systemie swoich danych osobowych.

Korzystając z tego rodzaju konta, można:

- a) kupować bilety z ograniczonego zakresu Taryfy przewozowej Organizatora;
- b) korzystać z ePortmonetki;
- c) korzystać z przejazdów komunikacją publiczną (podczas kontroli biletów Użytkownik musi mieć przy sobie dokument potwierdzający prawo do Ulgi);
- d) dokonywać zakupu biletów poprzez dostępne kanały sprzedaży.

W tym rodzaju konta definiowanie Ulgi nie jest dostępne.

2. Konto spersonalizowane

Jest to indywidualne Konto Użytkownika, założone na podstawie zweryfikowanych danych osobowych, takich jak imię, nazwisko, numer PESEL lub inny Identyfikator w przypadku osób, które go nie mają. Konto to umożliwia pełny dostęp do usług Systemu FALA i pozwala na:

- a) zakup biletów z pełnego zakresu Taryfy przewozowej;
- b) zakup i przypisywanie biletów imiennych (w tym ulgowych);
- c) definiowanie posiadanych Ulg (podczas kontroli biletów Użytkownik musi mieć przy sobie dokument potwierdzający prawo do Ulgi);
- d) korzystanie z ePortmonetki i przejrzanie historii przejazdów;
- e) logowanie się przez aplikację mobilną, portal internetowy oraz obsługę w Punktach Obsługi Klienta;
- f) zmianę danych osobowych.

3. Konto grupujące

Jest to typ Konta spersonalizowanego, który umożliwia jednemu Użytkownikowi zarządzanie płatnościami za przejazdy wielu osób jednocześnie. Podobnie jak Konto spersonalizowane, Konto grupujące wymaga rejestracji danych osobowych właściciela konta głównego. Różnica polega na tym, że do tego konta głównego można przypisać profile dodatkowych dziewięciu Użytkowników, dla których właściciel Konta grupującego staje się zarządcą. Dzięki temu może:

- a) kupować bilety z pełnego zakresu taryfy dla wszystkich przypisanych osób;
- b) samodzielnie aktywować Ulgi dla każdej z przypisanych osób;
- c) zarządzać przejazdami wszystkich osób bez konieczności okazywania dokumentów potwierdzających prawo do Ulgi podczas kontroli biletów przez każdego z Pasażerów z osobna (chyba że Regulamin Organizatora lub Przewoźnika stanowi inaczej);
- d) zasilać ePortmonetki Użytkowników powiązanych z kontem głównym.

3. Zmiana rodzaju konta

1. Użytkownik może zmienić Konto niespersonalizowane w Konto spersonalizowane. Zmiany można dokonać:

- a) na Portalu System FALA,
- b) w Aplikacji mobilnej System FALA,
- c) w Punktach Obsługi Klienta.

W tym celu Użytkownik musi podać swoje dane osobowe wymagane do założenia Konta spersonalizowanego.

2. W Systemie FALA nie jest możliwa zmiana Konta spersonalizowanego w Konto niespersonalizowane.

§ 4

Zakładanie Konta Użytkownika

1. Podmioty uprawnione do zakładania Konta Użytkownika

Konto w Systemie FALA może założyć:

- a) osoba fizyczna o pełnej zdolności do czynności prawnych;
- b) osoba o ograniczonej zdolności do czynności prawnych (np. osoba małoletnia, która ma co najmniej 13 lat, albo osoba znajdująca się pod kuratelą w rozumieniu art. 16 § 2 Kodeksu cywilnego);
- c) rodzic w imieniu dziecka znajdującego się pod jego władzą rodzicielską (z zastrzeżeniem § 4 ust. 1 lit. b), przy czym konto dziecka nieposiadającego zdolności do czynności prawnych jest zawsze powiązane z kontem rodzica (Konto grupujące);
- d) opiekun w imieniu osoby, nad którą sprawuje opiekę;
- e) osoba prawna;
- f) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.

2. Zakładanie Konta Użytkownika

Proces zakładania Konta Użytkownika, niezależnie od jego docelowego rodzaju, składa się z dwóch etapów. Możliwe jest pominięcie I etapu w przypadku zakładania konta w Punktach Obsługi Klienta.

I. I etap to założenie Konta niespersonalizowanego. Użytkownik podaje swój adres e-mail, na który otrzymuje link aktywacyjny do konta. Następnie ustala hasło do konta w Systemie FALA. Na tym etapie nie jest wymagane podanie takich danych, jak imię, nazwisko czy numer PESEL ani nie są one gromadzone. Po zalogowaniu do konta niemożliwe jest korzystanie z pełnych funkcjonalności przewozowych. Oznacza to, że nie można np. kupować biletów okresowych czy korzystać z Ulgi.

II. II etap to personalizacja Konta użytkownika. Użytkownik uzupełnia swoje dane osobowe, takie jak imię, nazwisko, numer PESEL, adres (opcjonalnie), oraz dodaje zdjęcie (opcjonalnie). Na tym etapie można również zgłosić i aktywować przysługujące Ulgi, które zostaną przypisane do konta. Po personalizacji Użytkownik może korzystać ze wszystkich funkcjonalności przewozowych, w tym:

- a) kupować bilety z pełnego zakresu taryfy,
- b) samodzielnie wybrać przysługujące mu Ulgi i zarządzać nimi.

Podczas zakładania Konta Użytkownika nadawany jest PIN.

Użytkownik Konta spersonalizowanego jest zobowiązany do posiadania przy sobie oficjalnego dokumentu tożsamości (np. dowodu osobistego, paszportu, karty pobytu) podczas podróży, jeżeli

korzysta z biletu imiennego, gdyż osoba kontrolująca może zażądać okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość.

Konto grupujące to rozszerzona forma Konta spersonalizowanego. Zmiana Konta spersonalizowanego w Konto grupujące odbywa się po zakończeniu II etapu. Właściciel Konta spersonalizowanego składa wnioski o dodanie do swojego konta profili innych osób. Dla każdej dodawanej osoby należy podać jej dane: imię, nazwisko, numer PESEL, ewentualnie zdjęcie, oraz określić i aktywować przysługujące jej Ulgi.

3. Akceptacja Regulaminu

Tworząc konto w Systemie FALA, Użytkownik potwierdza zapoznanie się z Regulaminem Systemu FALA i zgodami opisanymi w załączniku nr 4 oraz akceptuje go.

4. Nadanie Identyfikatora

Założenie konta w Systemie FALA skutkuje nadaniem Użytkownikowi jednego z Identyfikatorów, o których stanowi § 5 pkt 1 Regulaminu.

5. Dane Użytkownika

1. Dane potrzebne do utworzenia Konta Użytkownika muszą być zgodne ze stanem faktycznym.
2. Udostępnione dane mogą być przetwarzane przez Administratora Systemu FALA w celach informacyjnych. Należy do nich m.in. informowanie o:
 - a) statusie Konta Użytkownika;
 - b) statusie zamówionych Kart FALA;
 - c) statusie rozliczeń finansowych dotyczących Konta Użytkownika;
 - d) terminach istotnych dla Użytkowników Konta spersonalizowanego, np. datach ważności biletów;
 - e) zmianach w regulaminach i procesach związanych z Systemem FALA;
 - f) innych, szczególnie istotnych sytuacjach.

6. Sposoby tworzenia Konta Użytkownika

Poszczególne rodzaje Kont Użytkownika można utworzyć na kilka sposobów. Wszystkie z nich wymieniono w tabeli 1.

Tabela 1. Konta w Systemie FALA z podziałem na rodzaj i kanał jego założenia

Kanał zakładania	Konto spersonalizowane	Konto niespersonalizowane	Konto grupujące
Portal System FALA	x	x	x

Aplikacja mobilna System FALA	x	x	x
Punkt Obsługi Klienta	x	x	
Aplikacja mobilna Jestem z Gdańska	x		
Portal Jestem z Gdańska	x		
Punkt Gdańskiej Organizacji Turystycznej	x		

7. Ulgi i przejazdy bezpłatne

1. Użytkownik, który jest uprawniony do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych, może na koncie w Systemie FALA wskazać przysługującą mu Ulgę. W tym celu wybiera rodzaj Ulgi z listy dostępnych w Systemie FALA i uzupełnia wymagane dane:

- a) rodzaj dokumentu potwierdzającego uprawnienia do Ulgi,
- b) numer dokumentu uprawniającego do Ulgi,
- c) datę ważności Ulgi.

2. Wskazanie prawa do Ulgi jest możliwe:

- a) na Portalu Systemu FALA,
- b) w Aplikacji mobilnej System FALA,
- c) w Punktach Obsługi Klienta.

3. Podczas kontroli biletów Pasażer korzystający z Ulgi obowiązany jest okazać dokument uprawniający do Ulgi, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi lub regulacjami danego Organizatora, Operatora lub Przewoźnika.

4. Użytkownik odpowiada za poprawność wpisanych danych.

§ 5

Identyfikatory Konta Użytkownika

1. Rodzaje Identyfikatorów

W Systemie FALA obsługiwane są następujące rodzaje Identyfikatorów:

- a) Karta FALA,
- b) Karta EMV,
- c) Aplikacja mobilna System FALA,
- d) Aplikacja mobilna Jestem z Gdańska wydawana przez Gdańską Organizację Turystyczną,
- e) Legitymacja szkolna z modułem transportowym FALA,
- f) Legitymacja służbowa nauczyciela z modułem transportowym FALA,
- g) Gdańska Karta Mieszkańca wydawana przez Gdańską Organizację Turystyczną,
- h) brelok Systemu FALA (nośnik innowacyjny).

2. Okres ważności Identyfikatorów

Identyfikatory nie mają określonej daty ważności – chyba że co innego wynika z odrębnych regulacji, w tym regulacji emitentów danego Identyfikatora.

3. Zasady przypisywania Identyfikatorów do konta

1. Konto niespersonalizowane – w danym momencie może mieć aktywny tylko 1 Identyfikator.
2. Konto spersonalizowane – może mieć aktywnych kilka różnych Identyfikatorów.
3. W przypadku Identyfikatorów przypisanych do Konta spersonalizowanego zabronione jest ich udostępnianie osobom trzecim.

4. Zmiana aktywnego Identyfikatora dla Konta niespersonalizowanego

Zmiana aktywnego Identyfikatora dla Konta niespersonalizowanego jest możliwa nie wcześniej niż następnego dnia po zastrzeżeniu (unieważnieniu) aktualnie aktywnego Identyfikatora.

5. Zarządzanie Identyfikatorami

Zarządzanie aktywnymi Identyfikatorami, czyli blokowanie i odblokowywanie lub zastrzeżenie, jest możliwe:

- a) na Portalu Systemu FALA,
- b) w Aplikacji mobilnej System FALA,
- c) w Punktach Obsługi Klienta.

6. Blokada Identyfikatora

Blokada Identyfikatora jest operacją odwracalną, jednak do jej cofnięcia wymagane jest podanie PIN-u do Konta Użytkownika.

7. Zastrzeżenie Identyfikatora

Zastrzeżenie Identyfikatora w Systemie FALA jest operacją nieodwracalną – oznacza trwałe unieważnienie danego nośnika, np. Karty FALA. Po zastrzeżeniu Identyfikatora nie można go ponownie aktywować i jest on trwale usuwany z listy Identyfikatorów.

8. Charakterystyka Identyfikatorów

Karta FALA

1. Dystrybucja

Karta FALA jest wydawana w Punktach Obsługi Klienta. Może też być wysłana na adres wskazany przez Użytkownika Konta spersonalizowanego podczas składania wniosku o wydanie Karty FALA w Punktach Obsługi Klienta oraz na Portalu System FALA.

2. Powiązanie z Kontem niespersonalizowanym lub z Kontem spersonalizowanym

Karta FALA wydana w Punkcie Obsługi Klienta może być powiązana z Kontem niespersonalizowanym (karta na okaziciela) lub z Kontem spersonalizowanym, w zależności od preferencji Użytkownika i procedur obowiązujących w danym punkcie.

3. Zmiana powiązania konta

Karta FALA powiązana z Kontem niespersonalizowanym może zostać przypisana do Konta spersonalizowanego w chwili przekształcenia Konta niespersonalizowanego w Konto spersonalizowane (zgodnie z zasadami określonymi w § 3 p. 4 Regulaminu).

4. Koszt wydania pierwszej Karty FALA

Wydanie pierwszej Karty FALA dla danego Użytkownika jest bezpłatne.

5. Wydanie kolejnej Karty FALA

Wydanie kolejnej karty wiąże się z wniesieniem opłaty. Jej wysokość jest określona w załączniku nr 1 do Regulaminu.

Karta EMV w modelu MTT/PaYG

1. Płatności kartą EMV

Karta EMV pozwala płacić za przejazdy oraz uiszczać opłaty dodatkowe nałożone podczas kontroli biletów.

2. Bezpieczeństwo danych kart płatniczych

1. W bazie Systemu FALA nie są przechowywane żadne dane wrażliwe karty, takie jak jej numer czy data ważności, a jedynie Token tworzony zgodnie ze standardami organizacji płatniczych.
2. Pobieranie Tokenu karty odbywa się za pomocą oprogramowania, które zostało certyfikowane przez Visa i MasterCard.

3. Karta EMV jako Identyfikator konta w Systemie FALA

Karta EMV może pełnić funkcję Identyfikatora Użytkownika w Systemie FALA. Jako Identyfikator umożliwia weryfikację biletów przypisanych do Konta Użytkownika podczas kontroli, zakup biletów w Czytnikach lub Falomatach oraz identyfikację w Punktach Obsługi Klienta.

Przypisanie Karty EMV jako Identyfikatora jest możliwe:

- a) w Aplikacji mobilnej System FALA,
- b) na Portalu System FALA,
- c) w Punktach Obsługi Klienta.

Aplikacja mobilna System FALA

1. Sposób instalacji

Jedynym dopuszczalnym sposobem instalacji Aplikacji mobilnej System FALA jest pobranie jej z oficjalnych sklepów Google Play lub App Store.

2. Aktualna wersja aplikacji

Użytkownik powinien zawsze korzystać z najnowszej, oficjalnie udostępnionej wersji aplikacji, aby mieć dostęp do wszystkich dostępnych funkcjonalności i aktualnych zabezpieczeń.

3. Blokada w przypadku nieaktualnej wersji

InnoBaltica Sp. z o.o. (właściciel Systemu FALA) lub producent Aplikacji mobilnej System FALA może ją zablokować, jeśli Użytkownik korzysta z nieaktualnej wersji, która nie jest już wspierana.

4. Pierwsze logowanie – przypisanie Identyfikatora

Po pierwszym zalogowaniu na Konto Użytkownika aplikacja automatycznie staje się jednym z przypisanych do niego Identyfikatorów.

5. Wiele urządzeń – wiele Identyfikatorów

Każda kolejna instalacja aplikacji na następnym Urządzeniu mobilnym oraz pierwsze zalogowanie na dane Konto Użytkownika skutkuje przypisaniem kolejnego, odrębnego Identyfikatora.

6. Rozpoznawanie aplikacji w Systemie FALA

Podczas kontroli biletów lub uprawnień do przejazdów aplikacja jest rozpoznawana przez System FALA dzięki wygenerowanemu w niej kodowi QR. Jest on dostępny w zakładce BILETY lub w lewym, górnym rogu ekranu aplikacji. Kod ten jest ważny przez 120 sekund od chwili wygenerowania. Po upływie tego czasu należy ponownie wygenerować kod.

7. Odpowiedzialność za bezpieczeństwo urządzenia

Użytkownik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie Urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest aplikacja. Nie należy jej używać na urządzeniach z nieautoryzowanymi modyfikacjami systemu operacyjnego ani z zainstalowanym złośliwym oprogramowaniem, gdyż może to naruszać zasady bezpieczeństwa i wpływać na prawidłowe działanie Systemu FALA.

Aplikacja mobilna Jestem z Gdańska

1. Sposób instalacji

Jedynym dopuszczalnym sposobem instalacji Aplikacji mobilnej Jestem z Gdańska jest pobranie jej z oficjalnych sklepów Google Play lub App Store.

2. Aktualna wersja aplikacji

Użytkownik powinien zawsze korzystać z najnowszej, oficjalnie udostępnionej wersji aplikacji, aby mieć dostęp do wszystkich dostępnych funkcjonalności i aktualnych zabezpieczeń.

3. Blokada w przypadku nieaktualnej wersji

Gdańska Organizacja Turystyczna (właściciel Aplikacji mobilnej Jestem z Gdańska) lub producent Aplikacji mobilnej Jestem z Gdańska może ją zablokować, jeśli Użytkownik korzysta z nieaktualnej wersji, która nie jest już wspierana.

4. Korzystanie z Aplikacji mobilnej Jestem z Gdańska

Zasady korzystania z aplikacji oraz dostępne pakiety zostały opisane w Regulaminie Systemu Gdańskiej Karty Mieszkańca dostępnym na stronie internetowej jestemzgdanska.pl.

Legitymacja szkolna z modułem transportowym FALA oraz

Legitymacja służbowa nauczyciela z modułem transportowym FALA

1. Podstawa prawna

Legitymacja szkolna oraz Legitymacja służbowa nauczyciela są wydawane według wzorów określonych w:

- a) Rozporządzeniu Ministra Edukacji i Nauki z dnia 7 czerwca 2023 r. w sprawie świadectw, dyplomów państwowych i innych druków;
- b) Rozporządzeniu Ministra Edukacji z dnia 11 kwietnia 2024 r., zmieniającym rozporządzenie w sprawie wzoru oraz trybu wystawiania legitymacji służbowej nauczyciela.

2. Zamówienie Identyfikatora

1. Za zamówienie Legitymacji szkolnej oraz Legitymacji służbowej nauczyciela odpowiedzialna jest szkoła, która będzie takie legitymacje dystrybuować.

2. Zamówienie legitymacji odbywa się poprzez wypełnienie formularza dostępnego na stronie innobaltica.pl/legitymacje.

3. Moduł transportowy FALA w legitymacjach

1. Legitymacje produkowane przez InnoBaltica Sp. z o.o. mają nieaktywny Moduł transportowy FALA.

2. Moduł transportowy FALA może zostać aktywowany poprzez formularz dostępny na stronie innobaltica.pl/legitymacje.

3. Po uzupełnieniu niezbędnych danych w terminie do trzech dni roboczych na adres e-mail podany podczas aktywacji zostanie wysłana wiadomość z linkiem aktywującym Konto Użytkownika Systemu FALA.

Gdańska Karta Mieszkańca

1. Sposoby zamówienia

Gdańską Kartę Mieszkańca można zamówić:

- a) w Aplikacji mobilnej Jestem z Gdańska,
- b) na portalu jestemzgdanska.pl,
- c) w Centrum Obsługi Gdańskiej Karty Mieszkańca.

2. Powiązanie z Kontem spersonalizowanym w Systemie FALA

1. Gdańska Karta Mieszkańca jest automatycznie powiązana z kontem w Systemie FALA po wybraniu pakietu „Bilety komunikacji Miejskiej – System FALA” podczas składania wniosku o wydanie karty.

2. Wybranie powyższego pakietu powoduje automatyczne założenie Konta spersonalizowanego w Systemie FALA oraz w Systemie Jestem z Gdańska.

3. Zasady korzystania z Gdańskiej Karty Mieszkańca

Szczegółowe zasady korzystania z karty oraz dostępne pakiety zostały opisane w Regulaminie Systemu Gdańskiej Karty Mieszkańca dostępnym na portalu jestemzgdanska.pl.

§ 6

Zawieranie Umowy o prowadzenie konta w Systemie FALA

1. Zawarcie Umowy o prowadzenie konta w Systemie FALA następuje w momencie założenia Konta niespersonalizowanego lub Konta spersonalizowanego.
2. Założenie konta w Systemie FALA wymaga akceptacji obowiązkowych zgód zamieszczonych w załączniku nr 2 Regulaminu.
3. Osoba o danym numerze PESEL może zawrzeć we własnym imieniu tylko jedną Umowę.
4. Zawarcie Umowy będzie możliwe jedynie w sytuacji, gdy dla danego numeru PESEL (lub numeru paszportu w przypadku obywateli innych państw) nie ma w Systemie FALA aktywnego Konta Użytkownika.
5. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, z możliwością jej wypowiedzenia zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
6. Umowa w imieniu mocodawcy może być zawarta przez pełnomocnika za okazaniem Pełnomocnictwa.
7. Zawarcie Umowy przez pełnomocnika jest możliwe jedynie w Punktach Obsługi Klienta.
8. Przed założeniem Konta Użytkownika w Punkcie Obsługi Klienta weryfikowane są:
 - a) tożsamość osoby składającej wniosek lub jej przedstawiciela – na podstawie okazanego dokumentu pozwalającego stwierdzić jej tożsamość lub dokumentu tożsamości przedstawiciela;
 - b) podstawa ewentualnego stosunku przedstawicielstwa – na podstawie odpowiedniego dokumentu, np. dowodu osobistego dziecka, paszportu dziecka, legitymacji szkolnej dziecka, aktu urodzenia dziecka, postanowienia sądu o ustanowieniu opieki albo pełnomocnictwa.

§ 7

Świadczenie usług drogą elektroniczną w Systemie FALA

1. Podstawa prawna

Świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach Systemu FALA odbywa się zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513; zm.: Dz. U. z 2024 r. poz. 1222.) oraz na zasadach określonych w Regulaminie, z uwzględnieniem art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1071 z późn. zm.).

2. Warunki techniczne korzystania z usług

1. Portal System FALA

- a) Korzystanie z Portalu System FALA jest możliwe pod warunkiem posiadania urządzenia z dostępem do internetu.
- b) Zaleca się korzystanie z aktualnej wersji przeglądarki internetowej, np. Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari.
- c) Niezbędne jest oprogramowanie umożliwiające odczytywanie plików w formacie PDF. Rekomendowany jest Adobe Acrobat Reader w wersji najbardziej aktualnej.

2. Aplikacja mobilna System FALA

- a) Korzystanie z Aplikacji mobilnej System FALA jest możliwe po pobraniu jej ze sklepów Google Play (dla systemu Android) lub App Store (dla systemu iOS) i zainstalowaniu na swoim Urządzeniu mobilnym.
- b) Urządzenie mobilne powinno być wyposażone w system Android lub iOS w zalecanej, aktualnej wersji. System nie powinien mieć modyfikacji innych niż producenta danego Urządzenia mobilnego.
- c) Do prawidłowego działania aplikacji wymagane jest połączenie z internetem.
- d) Konieczny jest dostęp do przeglądarki internetowej umożliwiającej połączenie z Portalem System FALA.
- e) Niezbędne jest oprogramowanie umożliwiające odczytywanie plików w formacie PDF. Rekomendowany jest Adobe Acrobat Reader w wersji najbardziej aktualnej.
- f) Dla zapewnienia pełnej funkcjonalności aplikacji Użytkownik powinien umożliwić jej dostęp do lokalizacji (w przypadku korzystania z takich funkcji, jak podróż dynamiczna czy spersonalizowane podpowiedzi w podróży) oraz aparatu fotograficznego (m.in. na potrzeby odczytywania kodów QR lub zakładania konta w Systemie FALA).
- g) Zalecane jest regularne instalowanie udostępnianych aktualizacji aplikacji oraz aktualizacji systemu operacyjnego – zgodnie z zaleceniami producenta urządzenia mobilnego oraz producenta systemu operacyjnego.

3. Zasady bezpieczeństwa

1. Każdy Użytkownik Systemu FALA zobowiązany jest do chronienia danych umożliwiających logowanie do portalu System FALA oraz Aplikacji mobilnej System FALA przed dostępem osób trzecich.
2. Każdorazowo Użytkownik, który zakończył korzystanie ze swojego konta, powinien się wylogować.
3. Nie zaleca się zapisywania haseł w przeglądarce internetowej ani na Urządzeniu mobilnym. Administrator Systemu FALA nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawniony dostęp do Konta Użytkownika, który nastąpił w wyniku zapisania haseł w przeglądarce lub na Urządzeniu mobilnym.
4. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za skutki korzystania z Portalu System FALA lub Aplikacji mobilnej System FALA przez osoby nieuprawnione, które uzyskały dostęp do Systemu FALA w wyniku nieprzestrzegania powyższych zasad bezpieczeństwa.

§ 8

Zmiana warunków Umowy o prowadzenie konta w Systemie FALA

1. Przekształcenie rodzaju konta

Zmiana warunków Umowy o prowadzenie konta w Systemie FALA następuje w momencie przekształcenia danego konta w konto innego rodzaju.

2. Przeniesienie biletów

Jeżeli z przekształconym kontem były powiązane bilety zakupione w ramach Systemu FALA, podlegają one przeniesieniu na nowy rodzaj konta. Jest to możliwe pod warunkiem, że dany typ biletów może być używany w połączeniu z nowym rodzajem konta.

3. Blokada przekształcenia konta

Jeśli w wyniku przekształcenia konta niemożliwe jest przeniesienie biletów na nowy rodzaj konta, System automatycznie blokuje możliwość przekształcenia tego konta.

4. Saldo Subkonta Użytkownika (ePortmonetki)

Podczas przekształcania konta saldo powiązanego z nim Subkonta Użytkownika nie zmienia się.

§ 9

Rozwiązywanie Umowy o prowadzenie konta w Systemie FALA

1. Złożenie wniosku o zamknięcie konta

Użytkownik Systemu FALA może w każdej chwili złożyć wniosek o rozwiązanie Umowy o prowadzenie konta. W tym celu składa wniosek o zamknięcie konta za pośrednictwem:

- a) Portalu System FALA,
- b) Aplikacji mobilnej System FALA,
- c) w Punkcie Obsługi Klienta.

2. Warunki rozwiązania Umowy

Rozwiązanie Umowy następuje automatycznie w sytuacji, gdy:

- a) saldo ePortmonetki wynosi 0 zł,
- b) na koncie nie są zapisane żadne aktywne bilety ani inne uprawnienia do przejazdów, np. te aktywowane podczas rozpoczęcia podróży dynamicznej.

3. Zwrot środków z Subkonta Użytkownika (ePortmonetki)

Jeśli saldo ePortmonetki na Koncie Użytkownika jest większe niż 0 zł, właściciel konta jest zobowiązany wskazać numer rachunku bankowego, na który zostaną zwrócone niewykorzystane środki.

4. Termin zwrotu środków z Subkonta Użytkownika (ePortmonetki)

Zwrot zostanie zrealizowany w ciągu 14 dni od momentu pozytywnego rozpatrzenia wniosku o zamknięcie konta i podania prawidłowego numeru rachunku bankowego.

5. Zwrot opłat z tytułu niewykorzystanych biletów

Bilety nieaktywne można zwrócić w Aplikacji mobilnej System FALA lub na Portalu System FALA. Jeśli na Koncie Użytkownika znajdują się aktywne bilety, konto można zamknąć po zakończeniu ważności tych biletów.

6. Rozwiązanie Umowy w przypadku zaprzestania eksploatacji Systemu FALA

W przypadku podjęcia przez Organizatora lub InnoBaltica Sp. z o.o. decyzji o zakończeniu działania Systemu FALA następuje rozwiązanie z Użytkownikiem Umowy o prowadzenie konta. Obowiązuje wówczas 6-miesięczny okres wypowiedzenia, liczony od daty opublikowania informacji o zakończeniu eksploatacji Systemu w dostępnych kanałach komunikacyjnych, np. na Portalu System FALA i w Aplikacji mobilnej System FALA. Opublikowanie informacji jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia o rozwiązaniu Umowy z zachowaniem powyższego okresu wypowiedzenia.

§ 10

Zgody w Systemie FALA

1. Akceptacja zgód

Korzystanie z Systemu FALA wiąże się z akceptacją zgód wskazanych w załączniku nr 2 Regulaminu. Zgody wyrażone przez Użytkownika są zgodami audytowalnymi. Oznacza to, że każda zgoda wyrażona przez Użytkownika jest zapisywana w bazie danych Systemu FALA.

2. Rodzaje zgód

Zgody są podzielone na:

- a) obowiązkowe, czyli takie, których brak akceptacji uniemożliwia korzystanie z Systemu FALA w zakresie danego bloku funkcjonalnego;
- b) nieobowiązkowe, czyli takie, których brak nie uniemożliwia korzystania z Systemu FALA, ale wiąże się z ograniczeniem zakresu funkcjonalności lub pogorszeniem ergonomii obsługi Systemu.

3. Zmiana treści zgody

W razie zmiany treści danej zgody Użytkownik zostanie poproszony o ponowną jej akceptację, nawet jeśli wcześniej zaakceptował poprzednią wersję dokumentu. W takim przypadku brak ponownej zgody jest równoznaczny z wycofaniem poprzednio wyrażonej zgody.

4. Wycofanie zgody

1. Użytkownik Systemu FALA może w dowolnym momencie cofnąć wcześniej wyrażone zgody.
2. Wycofanie zgody obowiązkowej jest równoznaczne ze złożeniem wniosku o zamknięcie konta w Systemie FALA.

§ 11

Zasady odbywania podróży w ramach Systemu FALA

1. Zasady odbywania podróży

1. Zasady rejestrowania rozpoczęcia i zakończenia podróży są uzależnione od obszaru, na którym odbywa się przejazd, rodzaju środka transportowego oraz wykorzystywanego Identyfikatora. Zasady dla poszczególnych Organizatorów i Przewoźników reguluje załącznik nr 5 Regulaminu.
2. Użytkownik z Kontem spersonalizowanym podczas podróży może korzystać zamiennie z różnych Identyfikatorów powiązanych z jego kontem, np. Karty FALA, Karty EMV, urządzenia z Aplikacją mobilną System FALA.

3. Użytkownik z Kontem niespersonalizowanym zobowiązany jest w ramach jednej podróży korzystać tylko z jednego Identyfikatora.

2. Podróż dynamiczna w Lęborku i w Chojnicach

1. Podróże dynamiczne z rejestracją wejścia (Check-in) i wyjścia (Check-out) są obowiązkowe w Lęborku i w Chojnicach. Wynika to z konieczności uwzględnienia stref taryfowych, które obowiązują w tych miastach.

2. Jeśli Pasażer nie zarejestruje zakończenia podróży, zostanie pobrana opłata za całą trasę przejazdu danego kursu, zgodnie z taryfą Organizatora lub Przewoźnika.

3. Podczas podróży wieloetapowej, czyli z przesiadkami, Pasażer musi przestrzegać zasad związanych z tym rodzajem podróży. Przy każdej przesiadce rejestruje koniec poprzedniego odcinka (Check-out), a następnie początek kolejnego (Check-in). Na zakończenie całej podróży Pasażer również rejestruje jej koniec (Check-out).

3. Podróż dynamiczna w Gdańsku, Gdyni, Sopocie, Pucku i we Władysławowie

W powyżej wymienionych miastach wymagana jest jedynie rejestracja wejścia do pojazdu, nie rejestruje się zakończenia podróży. Po rejestracji zostanie naliczona opłata za bilet jednoprzejazdowy, zgodnie z taryfą danego Organizatora lub Przewoźnika.

4. Optymalizacja podróży w Słupsku

W Słupsku obowiązuje bilet dobowy promocyjny. Pasażer, który w danym dniu (od godziny 00:00 do 24:00 tego dnia) kupi 3 bilety jednorazowe, korzystając z płatności zbliżeniowej kartą płatniczą lub Kartą FALA, automatycznie otrzyma bilet dobowy. Oznacza to, że po zakupie trzeciego biletu dalsze opłaty w ciągu 24 godzin od pierwszej rejestracji podróży nie będą już naliczane, a łączna opłata nie przekroczy kosztu biletu dobowego.

6. Awaria Czytnika lub Falomatu

1. W razie awarii Czytnika lub Falomatu w momencie rozpoczęcia podróży:

a) w autobusie lub w tramwaju – Pasażer powinien skorzystać z innego urządzenia umieszczonego w pojeździe. Jeśli pozostałe Czytniki lub Falomat również są niesprawne, Pasażer jest uprawniony do podróży z Aplikacją mobilną System FALA.

b) na dworcu lub przystanku kolejowym – Pasażer powinien skorzystać z najbliższego dostępnego urządzenia Systemu FALA. Jeśli jest to niemożliwe, powinien kupić bilet w Aplikacji mobilnej System FALA, w kasie lub u obsługi pociągu. Jeżeli zakup biletu u obsługi pociągu wiąże się z dodatkową opłatą, Pasażer ma prawo złożyć reklamację, zgodnie z Regulaminem.

2. W razie awarii Czytnika lub Falomatu w chwili zakończenia podróży i braku możliwości skorzystania z innego urządzenia Pasażer ma prawo złożyć reklamację, zgodnie z Regulaminem.

§ 12

Sprzedż biletów w Systemie FALA

1. Sprzedż biletów i opłaty za usługi

W Systemie FALA prowadzona jest sprzedż biletów oraz moŹliwość płaenia za usługi obsluwane przez System FALA, zgodnie z obowiążujacą Taryfą przewozową.

2. Zakup biletów

Podczas zakupu biletów ich cena jest prezentowana UŹytkownikowi przed uiszczeniem opłaty. Wykonanie płatności jest niezbęedne do finalizacji zakupu.

3. Podróż dynamiczna w miastach, w których obowiążuje rejestracja rozpoczęcia i zakończenia przejazdu

1. W przypadku zakupu biletów w ramach PodróŹy dynamicznej PasaŹer jest zobowiążany do rejestrowania kaŹdego wejścia i wyjścia z pojazdu. Koszt podróŹy jest obliczany po jej zakończeniu, najpóźniej do końca następnego dnia.

2. Za bilety w PodróŹy dynamicznej moŹna płać wyłacznie za pomocą:

- a) ePortmonetki oraz Identyfikatora akceptowanego przez Czytnik,
- b) ePortmonetki oraz Aplikacji mobilnej System FALA,
- c) Karty EMV (z wykorzystaniem płatności w modelu MTT/PaYG).

4. Przechowywanie biletów

Zakupione przez PasaŹera bilety, z wyjątkiem biletów papierowych, sę zapisywane na koncie w Systemie FALA oraz na Karcie EMV uŹytej przy płatności w modelu MTT/PaYG.

5. Czas propagacji biletu

Czas propagacji od momentu zakupu biletu do jego widoczności w Systemie FALA moŹe wynosić maksymalnie 120 sekund. W tym czasie bilet moŹe nie być jeszcze widoczny w Systemie, co nie wpływa na jego waŹność – o ile został poprawnie zakupiony i opłacony.

§ 13

Formy płatności

1. Akceptowane formy płatności

W Systemie FALA dostępne są następujące formy płatności:

- a) gotówka,
- b) Karta EMV (w tym w ramach modelu MTT/PaYG),
- c) ePortmonetka,
- d) Płatności e-commerce.

2. Akceptacja gotówki

Płatność gotówką jest akceptowana:

- a) w Punktach Obsługi Klienta,
- b) w Punktach Sprzedaży,
- c) w Biletomatach ZTM w Gdańsku,
- d) u kierowców autobusów i tramwajów oraz obsługi pociągów (o ile jest prowadzona taka sprzedaż),
- e) podczas pobierania opłat dodatkowych w trakcie kontroli.

3. Akceptacja Karty EMV

Płatność Kartą EMV jest możliwa:

- a) na Portalu System FALA (w ramach Płatności e-commerce),
- b) w Aplikacji mobilnej System FALA (w ramach Płatności e-commerce),
- c) w Falomatach i Czytnikach,
- d) w Punktach Obsługi Klienta,
- e) w Punktach Sprzedaży,
- f) w Biletomatach ZTM w Gdańsku,
- g) podczas pobierania opłat dodatkowych w trakcie kontroli.

Płatności w modelu MTT/PaYG są realizowane w urządzeniach obsługujących ten model płatności (patrz. § 14 pkt 2).

4. Akceptacja ePortmonetki

ePortmonetka może być używana:

- a) na Portalu System FALA,
- b) w Aplikacji mobilnej System FALA,
- c) w Falomatach i Czytnikach,
- d) w Punktach Obsługi Klienta.

5. Akceptacja płatności e-commerce

Płatności e-commerce obejmują płatności realizowane:

- a) na Portalu System FALA,
- b) w Aplikacji mobilnej System FALA,
- c) w Falomatach,
- d) w Punktach Obsługi Klienta (tylko płatność BLIK).

§ 14

Zakup biletów w modelu MTT/PaYG przy pomocy Kart EMV

1. Warunki korzystania z Karty EMV

W Systemie FALA każdy posiadacz ważnej Karty EMV powiązanej z rachunkiem bankowym może kupować bilety w komunikacji miejskiej i kolejowej.

2. Urządzenie obsługujące płatności MTT/PaYG

Płatności w modelu MTT/PaYG są możliwe wyłącznie w urządzeniach oznaczonych logo Visa lub MasterCard.

3. Termin obciążenia konta

Pobranie środków z rachunku bankowego powiązanego z Kartą EMV następuje nie wcześniej niż kolejnego dnia po zakończeniu podróży, jednak faktyczny termin obciążenia określa bank, w którym prowadzony jest rachunek.

4. Kwota obciążenia

Kwota obciążenia będzie sumą wszystkich transakcji zrealizowanych przez Pasażera w danym dniu podróży.

5. Preautoryzacyjna blokada środków

W przypadku użycia Karty EMV do płatności w modelu MTT/PaYG operator kart płatniczych może zablokować na rachunku bankowym określoną kwotę. Jej wysokość określa agent rozliczeniowy, np. bank, w którym prowadzony jest rachunek rozliczeniowy Pasażera. Opłata ta zostanie zwrócona po pobraniu z rachunku opłaty za zakupiony bilet.

6. Oznaczenie karty jako zadłużonej

Jeśli System FALA nie będzie miał możliwości pobrania środków z rachunku bankowego powiązanego z Kartą EMV, oznaczy on kartę jako zadłużoną i uniemożliwi jej dalsze wykorzystywanie do zakupu biletów.

7. Wielokrotne próby pobrania środków

W sytuacji opisanej w p. 6 System kilkakrotnie podejmie próbę pobrania środków z Karty EMV.

8. Procedura obciążenia karty w przypadku niepowodzenia

Jeśli próby pobrania środków zakończą się niepowodzeniem, System FALA rozpocznie procedurę obciążenia karty. W ramach tej procedury InnoBaltica Sp. z o.o. zwróci się za pośrednictwem Operatora płatności do wydawcy Karty EMV w celu uzyskania należnych środków.

§ 15

Zakup i aktywacja papierowych biletów z kodem QR

1. Sposób zakupu biletu papierowego z kodem QR

Bilety papierowe z kodem QR można kupić w Biletomatach Zarządu Transportu Miejskiego w Gdańsku, zgodnie z obowiązującą ofertą taryfową ZTM w Gdańsku.

2. Kasowanie biletu papierowego z kodem QR

1. Bilet papierowy z kodem QR uprawnia do przejazdu środkami komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM w Gdańsku po jego prawidłowym skasowaniu w Czytnikach lub Falomatach Systemu FALA.
2. Kasowanie biletu papierowego z kodem QR następuje poprzez zeskanowanie kodu QR z biletu przy użyciu Czytnika lub Falomatu zainstalowanego w pojeździe.
3. Prawidłowe zeskanowanie kodu QR powoduje zapis informacji o skasowaniu biletu w Systemie FALA oraz rozpoczęcie okresu jego ważności, zgodnie z warunkami określonymi dla danego rodzaju biletu.
4. Nieskasowany lub niepoprawnie skasowany bilet papierowy z kodem QR nie uprawnia do przejazdu i jest traktowany jako bilet nieważny.

3. Zasady kontroli biletu papierowego z kodem QR

1. Pasażer jest zobowiązany do zachowania biletu papierowego z kodem QR przez cały okres przejazdu oraz do okazania go do kontroli na żądanie Kontrolera.
2. Szczegółowe zasady dotyczące ważności, kontroli oraz odpowiedzialności za korzystanie z biletów papierowych z kodem QR określają przepisy taryfowe oraz regulaminy przewozu obowiązujące u Organizatora transportu.

§ 16

Subkonto Użytkownika (ePortmonetka)

1. Zasilanie Subkonta Użytkownika

Subkonto Użytkownika może zasilać tylko Użytkownik Konta spersonalizowanego.

2. Sposoby zasilenia Subkonta Użytkownika

Zasilenia Subkonta Użytkownika można dokonać:

- a) za pomocą kanałów e-commerce dostępnych w Aplikacji mobilnej System FALA lub na Portalu System FALA,
- b) w Punktach Obsługi Klienta (z wyłączeniem płatności gotówkowej).

3. Wykorzystanie Subkonta użytkownika

Subkonto Użytkownika w postaci ePortmonetki może być wykorzystywane w Systemie FALA do zakupu biletów jako środek akceptowany przez System FALA.

4. Limity zasilania Subkonta Użytkownika

1. Jeśli zostanie wydana dyspozycja zasilenia Subkonta kwotą wyższą niż miesięczny limit lub zostanie przekroczona dopuszczalna wysokość środków (załącznik nr 1 do Regulaminu), taka dyspozycja nie zostanie przyjęta. Jeżeli zasilenie konta zostało wykonane drogą elektroniczną, środki zostaną automatycznie zwrócone na rachunek bankowy, z którego realizowano zasilenie.

2. Wydanie dyspozycji zwrotu środków na Subkoncie Użytkownika nie wpływa na limit miesięcznych wpłat na Subkonto.

5. Sprawdzanie stanu środków

Użytkownik Konta niespersonalizowanego, Konta spersonalizowanego oraz Konta grupującego może sprawdzać stan środków na swoim Subkoncie Użytkownika. W tym celu należy zalogować się do konta w Systemie FALA lub udać do wybranego Punktu Obsługi Klienta.

6. Realizacja opłat za przejazd

W przypadku płatności za przejazd z Subkonta Użytkownika kwota należności jest blokowana na subkoncie po zakończeniu przewozu, a następnie przekazywana właściwemu Organizatorowi.

7. Wykup środków

1. Pasażer ma prawo w dowolnym momencie wykupić środki zgromadzone na Subkoncie Użytkownika. Jest to możliwe, o ile nie istnieją zaległości finansowe. Wykup środków jest równoznaczny z wypowiedzeniem Umowy o prowadzenie konta w Systemie FALA.

2. Wniosek o wykup środków można złożyć:

- a) elektronicznie: na Portalu Systemu FALA lub w Aplikacji mobilnej System FALA poprzez podanie numeru rachunku bankowego, na który mają zostać przelane środki;
- b) osobiście: w Punktach Obsługi Klienta, gdzie środki mogą zostać wypłacone gotówką.

§ 17

Zadłużenie Subkonta Użytkownika w Systemie FALA

1. Blokada Subkonta Użytkownika w przypadku zadłużenia

Gdy pojawi się zadłużenie, możliwość kupowania biletów zostanie zablokowana. Aby odblokować konto w Systemie FALA, Użytkownik musi spłacić zadłużenie.

2. Sposób spłaty zadłużenia

Spłata następuje poprzez zasilenie Subkonta Użytkownika kwotą pokrywającą całość zadłużenia.

3. Miejsca spłaty zadłużenia

Spłata zadłużenia jest możliwa:

- a) w Aplikacji mobilnej System FALA,
- b) na Portalu Systemu FALA,
- c) w Punktach Obsługi Klienta.

4. Brak dodatkowych opłat

Spłata zadłużenia nie wiąże się z pobraniem dodatkowych opłat przez System FALA.

§ 18

Zwrot opłat z tytułu niewykorzystanych biletów

1. Zasady zwrotu opłat

Zasady zwrotu opłat z tytułu niewykorzystanych biletów regulowane są przez poszczególnych Organizatorów lub Przewoźników kolejowych.

2. Zwrot niewykorzystanych, zakupionych biletów

Zwrot niewykorzystanych biletów realizowany jest zgodnie z zasadami poszczególnych Organizatorów lub Przewoźników. Środki zostaną przekazane na Subkonto Użytkownika albo na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika.

§ 19

Wydawanie faktur

1. Zasady wydawania faktur

Faktura z tytułu usług PTZ może zostać wystawiona wyłącznie dla Użytkownika, który ma w Systemie FALA Konto spersonalizowane.

2. Faktury dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej

Osoba fizyczna może wygenerować fakturę:

- a) przez Portal System FALA – Użytkownik może zadeklarować chęć otrzymania faktury podczas zakupu biletu albo wygenerować dokument później, maksymalnie do 3 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym został kupiony bilet. W tym celu wybiera z zestawienia transakcji te, dla których faktura nie została jeszcze wystawiona.
- b) przez Aplikację mobilną System FALA – Użytkownik może wygenerować fakturę maksymalnie do 3 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym został kupiony bilet. W tym celu wybiera z zestawienia transakcji te, dla których faktura nie została jeszcze wystawiona.
- c) w Punktach Obsługi Klienta – fakturę można otrzymać do 3 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym został kupiony bilet. Dotyczy to jedynie biletów zakupionych w Punktach Obsługi Klienta.

3. Faktury dla podmiotów prowadzących działalność gospodarczą

Podmiot prowadzący działalność gospodarczą może otrzymać fakturę z numerem NIP:

- a) przez Portal System FALA – Użytkownik może zadeklarować chęć otrzymania faktury z numerem NIP wyłącznie podczas zakupu biletu.
- b) przez Aplikację mobilną System FALA – w celu otrzymania faktury z numerem NIP należy wysłać wniosek na adres sprzedaz@systemfala.pl do 10. dnia miesiąca następującego po miesiącu zakupu biletu. W treści wiadomości musi się znaleźć: numer konta klienta, data transakcji, rodzaj i cena biletu, a także dane do faktury, czyli nazwa i adres działalności wraz z numerem NIP.
- c) w Punktach Obsługi Klienta – fakturę można otrzymać do 10. dnia miesiąca następującego po miesiącu zakupu biletu.

4. Zasady wystawiania faktur

1. Faktury mogą być wystawione tylko na te transakcje sprzedaży, które zostały uznane za prawidłowe – niezależnie od tego, czy proces rozliczania zakończył się sukcesem. Za prawidłowe transakcje sprzedaży uznaje się te, w ramach których Użytkownik Konta spersonalizowanego kupił bilet.
2. Faktura wystawiana na Portalu System FALA oraz w Aplikacji mobilnej System FALA jest generowana i udostępniana do pobrania w postaci pliku PDF. Faktura wystawiana w Punktach Obsługi Klienta ma postać papierową.
3. W przypadku zwrotu biletu, do którego została wystawiona faktura VAT, automatycznie generowana jest faktura korygująca.

5. Fakturowanie w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF)

1. Faktury dokumentujące transakcje realizowane w ramach Systemu FALA wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego, w szczególności z przepisami dotyczącymi Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
2. W przypadku, gdy Użytkownik jest podmiotem zobowiązanym lub uprawnionym do korzystania z KSeF, faktura zostanie wystawiona w postaci faktury ustrukturyzowanej i udostępniona za pośrednictwem KSeF, zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących przepisach.
3. Warunkiem wystawienia faktury w KSeF jest podanie przez Użytkownika prawidłowych danych identyfikacyjnych, w tym numeru NIP, umożliwiających prawidłowe wystawienie i przesłanie faktury do KSeF.
4. Faktura wystawiona i udostępniona w KSeF uznawana jest za skutecznie doręczoną Użytkownikowi zgodnie z przepisami prawa. InnoBaltica nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do faktury wynikający z przyczyn leżących po stronie Użytkownika lub KSeF.
5. W przypadku braku możliwości wystawienia faktury w KSeF z przyczyn niezależnych od Systemu FALA, faktura zostanie wystawiona w formie dopuszczanej przez obowiązujące przepisy prawa.

§ 20

Kontrole biletów

1. Kontrola biletów

Kontrola biletów jest przeprowadzana wyłącznie przez uprawnionego Kontrolera.

2. Obowiązki Pasażera

1. Pasażer zobowiązany jest do okazania, na żądanie Kontrolera, ważnego biletu na przejazd albo wyłącznie tego Nośnika/Identyfikatora, na którym zostały zapisane lub przypisane uprawnienia do przejazdu.

2. Zabronione jest posługiwanie się jakimikolwiek surogatami lub zamiennikami Identyfikatora (w szczególności kopiami, wirtualnymi odpowiednikami, innymi urządzeniami lub aplikacjami) niż te, które zostały wskazane jako nośnik w Systemie FALA.

3. Użycie zamiennika Identyfikatora jest równoznaczne z brakiem ważnego biletu na przejazd.

3. Identyfikacja Konta Użytkownika

Identyfikacja konta w Systemie FALA odbywa się poprzez:

- a) odczyt kodu QR z Identyfikatora,
- b) przyłożenie Identyfikatora do terminala kontrolerskiego.

4. Brak biletu

W razie braku biletu Kontroler nakłada opłatę dodatkową zgodnie z obowiązującą Taryfą przewozową Organizatora lub Przewoźnika.

5. Sposoby uiszczenia opłaty dodatkowej

Opłata dodatkowa może zostać uiszczona w następujący sposób:

- a) u Kontrolera – w terminalu kontrolerskim (płatność gotówką lub kartą płatniczą),
- b) przelewem bankowym – na wskazany numer rachunku bankowego.

6. Kontrola biletów w przypadku braku dostępności sprawnych urządzeń w pojeździe

1. Gdy urządzenia Systemu FALA w pojeździe nie działają, Pasażer może kupić bilet inaczej, np. przez Aplikację mobilną System FALA lub u kierowcy.

2. Jeżeli Pasażer nie ma aktualnego biletu, Kontroler może nałożyć na niego opłatę dodatkową – również, gdy urządzenia Systemu FALA dostępne w pojeździe nie działają.

3. Jeżeli Pasażer nie ma możliwości zakupu biletu innym kanałem, decyzja o nałożeniu opłaty dodatkowej leży po stronie Organizatora lub Przewoźnika kolejowego.

3. Jeżeli Pasażer nie zgadza się z nałożoną opłatą dodatkową, może złożyć reklamację do właściwego Organizatora.

§ 21

Reklamacje i zgłoszenia

1. Sposoby składania reklamacji lub zgłoszeń

Użytkownik Systemu FALA może złożyć reklamację lub zgłoszenie za pomocą formularza elektronicznego dostępnego w Aplikacji mobilnej System FALA i na Portalu System FALA lub za pośrednictwem Infolinii pod numerem telefonu +48 585 733 585.

2. Przedmiot reklamacji lub zgłoszenia

Przedmiotem reklamacji lub zgłoszenia może być działanie Systemu FALA, w szczególności w zakresie:

- a) nieprawidłowego działania Aplikacji mobilnej System FALA lub Portalu System FALA,
- b) awarii Falomatu lub Czytnika,
- c) nieprawidłowego działania lub niedziałania Karty FALA,
- d) niepoprawnych danych nadrukowanych na Karcie FALA,
- e) niedoręczenia Karty FALA na wskazany adres lub do wybranego Punktu Obsługi Klienta,
- f) nieprawidłowego naliczenia opłat za bilety.

3. Rozpatrywanie reklamacji

1. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni. Obowiązek ten wynika z art. 7a ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796 z późn. zm.). Informacja o wyniku postępowania reklamacyjnego zostanie przesłana w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika lub w innej formie – o ile Użytkownik zgłosił taką potrzebę podczas składania reklamacji.

2. W przypadku stwierdzenia, że nieprawidłowe działanie Systemu FALA spowodowane jest niewłaściwym użytkowaniem, reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie.

3. Szczegóły postępowania reklamacyjnego – dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu albo gdy Pasażer nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że miał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu – regulują przepisy poszczególnych Organizatorów i Przewoźników.

4. Procedura odwoławcza

1. W razie nieuwzględnienia lub częściowego uwzględnienia reklamacji Użytkownik może się odwołać do InnoBaltica Sp. z o.o. Ma na to 14 dni od otrzymania informacji o wyniku rozpatrzenia reklamacji. Proces odwoływania się odbywa się w ten sam sposób, co składanie reklamacji.

2. Odwołanie podlega rozpoznaniu w terminie 30 dni liczonych od dnia wpływu odwołania.

5. Zwrot środków

1. Zwrot środków realizowany jest przelewem na wskazany rachunek bankowy lub przelewem na Subkonto Użytkownika, którego dotyczyła reklamacja.

2. Zasady zwrotów za bilet niewykorzystany lub częściowo wykorzystany określone są przez Organizatorów, Operatorów i Przewoźników.

3. Regulaminy zwrotów dokonywanych przez Organizatorów, Operatorów i Przewoźników dostępne są na ich stronach internetowych. Aktualny wykaz wszystkich Organizatorów Publicznego Transportu Zbiorowego i Przewoźników Kolejowych dostępny jest na stronie systemfala.pl.

§ 22

Wypowiedzenie Umowy korzystania z Systemu FALA przez InnoBaltica Sp. z o.o.

InnoBaltica Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość wypowiedzenia Umowy korzystania z Systemu FALA, jeżeli Użytkownik Konta spersonalizowanego narusza postanowienia Umowy lub korzysta z funkcjonalności Systemu FALA w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem. W takim przypadku InnoBaltica Sp. z o.o. może w pierwszej kolejności zablokować Konto Użytkownika oraz wezwać Użytkownika do usunięcia stwierdzonych naruszeń w wyznaczonym terminie. Po upływie wskazanego terminu InnoBaltica Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

§ 23

Postanowienia końcowe

1. InnoBaltica Sp. z o.o. oświadcza, że:

- a) pełni funkcję integratora pobierania opłat za usługi PTZ oraz integratora sprzedaży biletów Organizatorów, Operatorów i Przewoźników oraz nie ponosi odpowiedzialności za ich działania, w szczególności za sposób wykonywania przez te podmioty umów przewozu zawartych z Użytkownikami lub Pasażerami;
- b) odpowiada za szkody wynikłe z wadliwego działania Systemu FALA;
- c) nie prowadzi kontroli biletów;
- d) nie odpowiada za dochodzenie roszczeń Organizatorów, Operatorów ani Przewoźników wynikających z braku u Pasażera odpowiedniego biletu albo ważnego dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
- e) nie odpowiada za szkody wynikłe z utraty biletu okresowego ani środków zgromadzonych na Subkoncie Użytkownika, jeśli Karta FALA zostanie uszkodzona lub zgubiona przed zgłoszeniem tego faktu. Użytkownik Konta spersonalizowanego od dnia zastrzeżenia utraconej Karty FALA do dnia odtworzenia biletu okresowego musi płacić za przejazd zgodnie z Taryfą przewozową danego Operatora lub Przewoźnika.

- f) nie odpowiada za szkody spowodowane niewłaściwym lub niezgodnym z przeznaczeniem użyciem Karty FALA ani za szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego wykonywania operacji przy użyciu Karty FALA;
- g) jest uprawniona do dochodzenia płatności za wykonaną usługę transportową w razie braku środków na Subkoncie Użytkownika;
- h) może przekazać Organizatorom, Operatorom i Przewoźnikom (a na ich żądanie również innym podmiotom) informacje o Użytkowniku Systemu FALA, jeśli są one niezbędne do dochodzenia ich roszczeń wynikających z braku u Pasażera odpowiedniego biletu lub ważnego dokumentu uprawniającego do bezpłatnego/ulgowego przejazdu.

2. W kwestiach, których Regulamin nie obejmuje, obowiązują przepisy prawa powszechnego, w tym prawa miejscowego.

3. InnoBaltica Sp. z o.o. zastrzega możliwość zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn.

4. Każda zmiana Regulaminu wymaga ponownej akceptacji przez Użytkownika Systemu FALA. Bez akceptacji Regulaminu korzystanie z Systemu FALA jest niemożliwe.

Załączniki do Regulaminu

Załącznik nr 1. Tabela opłat i limitów w Systemie FALA

Załącznik nr 2. Zgody

Załącznik nr 3. Klauzula informacyjna dla Pasażera i Użytkownika

Załącznik nr 4. Wzór pełnomocnictwa

Załącznik nr 5. Zasady podróży dynamicznej z podziałem na Organizatorów PTZ

Załącznik nr 1. Tabela opłat i limitów w Systemie FALA

Opłaty	
Opis	Wartość
Opłata za założenie i prowadzenie Konta Użytkownika w Systemie FALA	0 zł
Opłata za wydanie pierwszej karty do Konta spersonalizowanego	0 zł
Opłata za wydanie kolejnej karty do Konta spersonalizowanego	30 zł
Opłata za wydanie pierwszej i kolejnej karty do Konta niespersonalizowanego (karta na okaziciela)	0 zł
Limity	
Opis	Wartość
Minimalna wartość doładowania ePortmonetki	1 zł
Maksymalna wartość doładowania ePortmonetki na Koncie spersonalizowanym	1380 zł
Maksymalna wartość doładowania ePortmonetki na Koncie niespersonalizowanym	600 zł
Minimalna wartość środków w ePortmonetce, pozwalająca kupić bilet przez Czytnik	7 zł
Maksymalna wartość biletów możliwa do opłacenia w Falomacie	100 zł
Maksymalna liczba biletów możliwych do zakupu w Falomacie	10 sztuk

Załącznik nr 2. Zgody

Lp.	Nazwa zgody	Typ konta	Typ zgody	Kontekst
1.	Regulamin Systemu FALA	Konto spersonalizowane	Obowiązkowa	Konto Użytkownika
		Konto niespersonalizowane		
2.	Klauzula informacyjna dla Pasażera i Użytkownika	Konto spersonalizowane	Obowiązkowa	Konto Użytkownika
		Konto niespersonalizowane		
3.	Polityka prywatności	Konto spersonalizowane	Obowiązkowa	Konto Użytkownika
		Konto niespersonalizowane		Portal System FALA
4.	Zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celu otrzymywania informacji marketingowych dostosowanych do profilu Użytkownika	Konto spersonalizowane	Nieobowiązkowa	Konto Użytkownika
		Konto niespersonalizowane		

Załącznik nr 3. Klauzula informacyjna dla Pasażera i Użytkownika

Klauzula informacyjna dla Pasażera i Użytkownika

W związku z zapisami art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego dalej: RODO) informujemy, że:

Administrator danych

Administratorem Państwa danych jest InnoBaltica Sp. z o.o., ul. Lastadia 2, 80-880 Gdańsk, e-mail: innobaltica@innobaltica.pl

Inspektor ochrony danych

We wszystkich sprawach dotyczących ochrony danych osobowych, możecie Państwo kontaktować się z naszym Inspektorem ochrony danych na adres mailowy: iod@innobaltica.pl.

Cel i podstawa prawna przetwarzania danych

Celem przetwarzania Państwa danych osobowych jest:

1. Korzystanie z usług dostępnych w Aplikacji System FALA, jak również utworzenie Konta Użytkownika.
2. Dopasowywanie, analizowanie, udoskonalanie usług, informowanie o nich oraz zapewnienie bezpieczeństwa ich świadczenia. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, czyli zawarcie umowy, w postaci akceptacji Regulaminu.
3. Prowadzenie działań marketingowych i sprzedażowych oraz umożliwienia kontaktu w związku ze świadczonymi usługami. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, czyli zgoda Pasażera.
4. Przetwarzanie związane z obsługą reklamacji, archiwizacji dokumentacji oraz rozliczeń finansowych i podatkowych. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, w związku z Ustawą Prawo przewozowe, Ustawą Kodeks spółek handlowych, Ustawą Ordynacja Podatkowa oraz innymi przepisami prawa.
5. Przetwarzanie danych osobowych dotyczących zakodowanych uprawnień do ulgi na przejazdy. Podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. a) oraz art. 9 ust. 2 lit. a) RODO, czyli zgoda Pasażera.

Obowiązkowość podania niektórych danych

Podanie danych wynikających z przepisów prawa jest obowiązkowe. W przypadku dobrowolnego podania innych danych niż wynikające z ww. ustaw, podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, czyli świadoma zgoda Pasażera.

Okres przechowywania danych

Państwa dane osobowe przetwarzane będą przez okres korzystania przez Państwa z usług Aplikacji System FALA (obowiązywania umowy) w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji usług. Jeśli zdecydują się Państwo na zakończenie korzystania z Aplikacji System FALA, Państwa dane będą przechowywane przez okres 5 lat liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym została rozwiązana umowa, w zakresie niezbędnym do spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz w związku z ewentualnymi roszczeniami lub obroną przed roszczeniami.

Odbiorcy danych

1. Odbiorcami Państwa danych osobowych są podmioty uprawnione do ujawnienia im danych na mocy przepisów prawa. Należą do nich również niżej wymienieni emitenci biletów:

- 1) Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku,
- 2) Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni,
- 3) Zarząd Infrastruktury Miejskiej w Słupsku,
- 4) Miejski Zakład Komunikacji w Chojnicach Sp. z o.o.,

- 5) Zakład Komunikacji Miejskiej w Lęborku Sp. z o.o.,
- 6) Miejski Zakład Komunikacji Wejherowo Sp. z o.o.,
- 7) Przewozy Autobusowe Gryf Sp. z o.o. Sp. k.,
- 8) PKS Gdynia S.A.,
- 9) POLREGIO S.A.,
- 10) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.

2. Dane osobowe będą udostępniane przede wszystkim pracownikom Administratora zgodnie z uprawnieniami i upoważnieniami, jakie posiadają, w celu zapewnienia prawidłowej obsługi realizowanych procesów przetwarzania danych oraz w niezbędnym czasie i zakresie.

3. Pracownicy Administratora zostali przeszkoleni z obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych, jak również z zasad ochrony danych obowiązujących u Administratora. Zostali też zobowiązani do zachowania w poufności wszelkich danych osobowych oraz sposobów ich zabezpieczeń.

4. Dane osobowe mogą być udostępniane również osobom upoważnionym przez Administratora, podmiotom świadczącym usługi informatyczne, operatorom pocztowym lub kurierom, podmiotowi wytwarzającemu Kartę FALA, innym podmiotom świadczącym usługi w ramach wskazanej umowy przewozowej oraz świadczącym inne usługi dla Administratora.

Prawa osób

1. Macie Państwo prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, uzyskania ich kopii, sprostowania, usunięcia danych lub ograniczenia ich przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych i prawo zgłoszenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, e-mail: kancelaria@uodo.gov.pl).

2. Ponadto macie Państwo prawo do wyrażenia lub cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych dotyczących działań marketingowych oraz zakodowanych uprawnień do ulgi na przejazdy. Wycofać się ze zgody można w formie wysłania żądania na nasz adres e-mail lub adres pocztowy. Konsekwencją wycofania się ze zgody będzie brak możliwości przetwarzania przez nas tych danych.

3. Niektóre z ww. praw mogą być ograniczone przepisami Rozdziału III RODO.

Współadministrowanie danymi

4. Zasadnicza treść uzgodnień oraz informacje związane ze współadministrowaniem danymi we wspólnie obsługiwanych procesach reklamacyjnych znajduje się pod linkiem: <https://systemfala.pl/help/dokumenty/klauzula-informacyjna-dla-pasazera>

Załącznik nr 4. Wzór pełnomocnictwa

INNOBALTICA.



PEŁNOMOCNICTWO

Ja, niżej podpisana/podpisany:

Imię i nazwisko Użytkownika:

Adres:

Numer dokumentu tożsamości / NIP (jeśli dotyczy):

niniejszym udzielam pełnomocnictwa:

Imię i nazwisko Pełnomocnika:

Adres:

Numer dokumentu tożsamości / NIP (jeśli dotyczy):

do działania w moim imieniu w zakresie:

- dokonywania wszelkich czynności związanych z założeniem Konta Użytkownika w Systemie FALA;
- zarządzania kontem, w tym jego konfiguracji, aktualizacji danych oraz wnioskowania o zmiany uprawnień;
- odbierania informacji technicznych i organizacyjnych dotyczących funkcjonowania konta w Systemie FALA;
- składania wymaganych oświadczeń i podpisywania dokumentów niezbędnych do realizacji powyższych czynności;
- kontaktowania się z operatorem systemu oraz innymi podmiotami odpowiedzialnymi za jego obsługę techniczną i organizacyjną.

Pełnomocnictwo udzielone jest jednorazowo na okres 30 dni od daty podpisu przez Użytkownika i może być odwołane w każdym czasie w formie pisemnej.

.....
(Data i podpis Użytkownika)

InnoBaltica Sp. z o.o.
ul. Lastadła 2
80-880 Gdańsk

NIP 957-10-03-404
REGON 220639884
KRS 0000311943

+48 58 712 99 00
innobaltica@innobaltica.pl
innobaltica.pl

systemfala.pl



Załącznik nr 5. Zasady podróży dynamicznej z podziałem na Organizatorów PTZ

Organizator PTZ	Konieczność rejestracji wejścia (Check-in)	Konieczność rejestracji wyjścia (Check-out)	Konsekwencje braku rejestracji wyjścia (Check-out)	Uwagi
Gdańsk	TAK	NIE	Nd.	Rejestracja wejścia powoduje aktywację biletu jednonprzejazdowego. Brak konieczności rejestracji wyjścia.
Gdynia	TAK	NIE	Nd.	Rejestracja wejścia powoduje aktywację biletu jednonprzejazdowego. Brak konieczności rejestracji wyjścia.
Słupsk	TAK	NIE	Nd.	Rejestracja wejścia powoduje aktywację biletu jednonprzejazdowego. Brak konieczności rejestracji wyjścia.
Chojnice	TAK	TAK	Naliczenie opłaty za bilet obowiązujący na wszystkie strefy.	Rejestracja wejścia powoduje aktywację biletu na wszystkie strefy. Po zarejestrowaniu wyjścia naliczana jest opłata za odbyłą podróż.
Lębork	TAK	TAK	Naliczenie opłaty za bilet obowiązujący na wszystkie strefy.	Rejestracja wejścia powoduje aktywację biletu na wszystkie strefy. Po zarejestrowaniu wyjścia naliczana jest opłata za odbyłą podróż.
Puck	TAK	NIE	Nd.	Rejestracja wejścia powoduje aktywację biletu jednonprzejazdowego. Brak konieczności rejestracji wyjścia.
Władysławowo	TAK	NIE	Nd.	Rejestracja wejścia powoduje aktywację biletu jednonprzejazdowego. Brak konieczności rejestracji wyjścia.
Województwo pomorskie (PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście, POLREGIO)	NIE	NIE	Nd.	Sprzedaż biletów nie jest prowadzona na zasadzie wejścia i wyjścia (Check-in/Check-out). Bilety można kupić w Falomacie.