

Regulamin systemu FALA

§ 1

Postanowienia ogólne

1. „Regulamin systemu FALA” określa zasady korzystania przez Użytkowników oraz Użytkowników spersonalizowanych z systemu FALA.
2. „Regulamin systemu FALA” dostępny jest:
 - a. w formie elektronicznej w portalu internetowym (systemfala.pl) i w aplikacji mobilnej (System FALA);
 - b. w postaci papierowej w Punktach Obsługi Klienta.

§ 2

Definicje

Wskazany poniżej pojęciom nadaje się następujące znaczenie:

- 1) **Administrator** – osoba uprawniona do zarządzania Systemem FALA lub parametrami jego pracy z wykorzystaniem przeznaczonych do tego narzędzi lub dedykowanych aplikacji;
- 2) **Aplikacja mobilna** – aplikacja dedykowana urządzeniom mobilnym z systemem operacyjnym iOS lub Android, dostępna do pobrania bezpłatnie na platformach dystrybucji cyfrowej App Store i Sklep Play (Google Play). Aplikacja umożliwia Użytkownikowi spersonalizowanemu korzystanie z systemu FALA, w tym logowanie do Konta użytkownika oraz zgłaszanie problemów technicznych w działaniu systemu FALA i zgłaszanie reklamacji (zgodnie z § 22 ust. 2 lit. a);
- 3) **Identyfikator innowacyjny** – identyfikator pozwalający na rejestrowanie się w pojeździe bez konieczności poszukiwania karty w portfelu/torebce. Innowacyjny identyfikator pasażera będzie posiadał wszystkie te same funkcje co karta NFC, oprawiony będzie jednak w nośnik umożliwiający bezpośrednio umieszczenie go np. na dłoni lub przegubie czy zawieszenie go na szyi w sposób umożliwiający swobodne korzystanie z Walidatora;
- 4) **Infolinia** – linia telefoniczna pod numerem telefonu 585 733 585 dotycząca Systemu FALA, umożliwiająca zgłaszanie problemów technicznych w działaniu Systemu FALA oraz reklamacji;
- 5) **InnoBaltica** – InnoBaltica Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, ul. Równa 19/21, 80–067 Gdańsk, podmiot odpowiedzialny za wdrożenie i zarządzanie systemem FALA;
- 6) **Jednostka samorządu terytorialnego** (lub JST) – gmina, powiat lub województwo objęte działaniem Systemu FALA;
- 7) **Kanały e-commerce** – płatności wykonywane z wykorzystaniem instrumentów płatniczych noszących oznaczenia Visa, Visa Electron, VPay, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro, MasterCard World, MasterCard World Signia, a także za pomocą BLIK i przelewów bankowych; z wyłączeniem płatności w terminalach płatniczych;
- 8) **Karta systemu FALA** (lub Karta FALA) – karta działająca w standardzie NFC, mogąca pełnić funkcję identyfikacyjną, stanowiąca własność Usługodawcy i wydawana Użytkownikowi spersonalizowanemu oraz instytucjom na ich wniosek do korzystania z Systemu FALA;
- 9) **Karta płatnicza** – karta płatnicza w rozumieniu art. 2 pkt 15a Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2360; zm.: Dz. U. z 2022 r. poz. 2640.), oparta o mikroprocesor w standardzie EMV;
- 10) **Konto użytkownika** – elektroniczne konto zakładane w systemie FALA, umożliwiające w szczególności złożenie wniosku o wydanie Karty FALA, korzystanie z Aplikacji mobilnej, zweryfikowanie danych osobowych Użytkownika spersonalizowanego, zastrzeżenie Karty FALA, złożenie wniosku o nową Kartę FALA, sprawdzenie statusu wniosku, przeglądanie historii operacji, historii przejazdów, dokonywanie zakupów biletów okresowych i doładowań, oraz zgłaszanie

problemów technicznych w działaniu Systemu FALA oraz reklamacji, a także innych usług dostępnych w Systemie FALA;

- 11) **Konto Spersonalizowane** – konto w Systemie FALA utworzone i prowadzone dla Użytkownika spersonalizowanego umożliwiające korzystanie z wszystkich funkcjonalności Systemu FALA udostępnionych przez Usługodawcę dla Użytkowników spersonalizowanych;
- 12) **Konto Niespersonalizowane** – konto w Systemie FALA umożliwiające korzystanie z ograniczonej liczby funkcjonalności Systemu FALA udostępnionych przez Usługodawcę, w szczególności nieobejmujące możliwości dodania informacji o uprawnieniach od ulg lub zakupu biletów okresowych lub miesięcznych;
- 13) **Konto Grupujące** - umożliwia powiązanie kont użytkowników w Systemie FALA oraz dokonywanie zasileń subkonta użytkownika konta powiązane (konto instytucjonalne, firmowe lub grupowe/rodzinne),
- 14) **NFC** – krótkozasięgowy, wysokoczęstotliwościowy, radiowy standard komunikacji pozwalający na bezprzewodową wymianę danych na odległość do 20 centymetrów;
- 15) **Operator** – samorządowy zakład budżetowy oraz przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z Organizatorem umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego na linii komunikacyjnej określonej w umowie;
- 16) **Organizator** – właściwa Jednostka samorządu terytorialnego albo minister właściwy do spraw transportu, zapewniający funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego na danym obszarze;
- 17) **Pełnomocnictwo** – pełnomocnictwo do wykonywania czynności związanych z obsługą Karty FALA (złożenia wniosku o: wydanie lub odbiór Karty FALA, zablokowanie Karty, odblokowanie Karty, zastrzeżenie Karty FALA, , korzystanie z Aplikacji mobilnej, dokonanie zwrotu Karty FALA, dokonanie zmiany danych osobowych Użytkownika Karty albo złożenia reklamacji dotyczącej Karty FALA i odbioru informacji o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego dotyczącego Karty FALA) udzielone przez wnioskującego o wydanie Karty FALA albo Użytkownika Karty FALA w formie aktu notarialnego, w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym albo w zwykłej formie pisemnej (akceptowane będą również pełnomocnictwa ogólne w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego);
- 18) **Portal FALA** – portal internetowy dedykowany Użytkownikom oraz Użytkownikom Spersonalizowanym, umożliwiający zarządzanie kontem Użytkownika, zakup biletu, doładowanie Subkonta użytkownika, zgłaszanie awarii i reklamacji Systemu FALA oraz korzystanie z innych usług Systemu FALA, dostępny pod adresem internetowym www.systemfala.pl;
- 19) **Przewoźnik** – przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób na podstawie certyfikatu kompetencji zawodowych w zakresie przewozu osób, a w transporcie kolejowym – przedsiębiorca uprawniony do wykonywania przewozów kolejowych, w tym przedsiębiorca świadczący wyłącznie usługę trakcyjną na podstawie licencji i jednolitego certyfikatu bezpieczeństwa lub przedsiębiorca uprawniony do wykonywania przewozów kolejowych na podstawie świadectwa bezpieczeństwa;
- 20) **Publiczny transport zbiorowy (PTZ)** – powszechnie dostępny regularny przewóz osób wykonywany w określonych odstępach czasu i po określonej linii komunikacyjnej, liniach komunikacyjnych lub sieci komunikacyjnej, świadczony na zlecenie Organizatorów uczestniczących w systemie FALA;
- 21) **Punkt obsługi klienta (POK)** – placówka, w której można dokonać rejestracji użytkownika, odebrać Kartę FALA, nabyć bilet uprawniający do skorzystania z usług w ramach PTZ danego Organizatora, uzyskać informację dotyczącą systemu FALA oraz informację na temat możliwości przejazdu pojazdami PTZ w ramach systemu FALA na obszarze danego Organizatora, gdzie umieszczony jest Punkt Obsługi Klienta, złożyć reklamację, zgłosić awarię, utratę/uszkodzenie karty;

- 22) **PZUM** – Platforma Zintegrowanych Usług Mobilności obejmująca wszystkie elementy infrastruktury teleinformatycznej (czytniki, łącza, systemy informatyczne, usługi operatora płatności itp.), w oparciu o które funkcjonuje System FALA;
- 23) **Regulamin** – „Regulamin Systemu FALA”;
- 24) **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.);
- 25) **Zasady ochrony prywatności** – dokument regulujący Zasady Prywatności dostępny jest na stronie www.systemfala.pl;
- 26) **Subkonto użytkownika** – rachunek wirtualny w ramach rachunku płatniczego prowadzonego dla systemu FALA, przeznaczony do uiszczania opłat z tytułu usług Publicznego transportu zbiorowego przez Użytkowników spersonalizowanych;
- 27) **System FALA** – ujednoczony system płatności za transport publiczny w regionalnym transporcie kolejowym na obszarze województwa pomorskiego oraz na innych obszarach, objętych jego funkcjonowaniem, jak również w systemach komunikacji miejskiej organizowanych przez Organizatorów uczestniczących w systemie FALA;
- 28) **Taryfa** – wyciąg identyfikujący cennik i zakres usług przewozu osób w Publicznym transporcie zbiorowym;
- 29) **Token** – bezpieczna wartość generowana na podstawie danych wrażliwych identyfikatora, uniemożliwiająca odtworzenie danych źródłowych, na podstawie których został wygenerowany;
- 30) **Ulga** – zniżka na przejazd, którą reguluje ustawa lub udziela jej Jednostka samorządu terytorialnego albo Przewoźnik. Zniżka ta może obejmować swoim oddziaływaniem określone grupy pasażerów na podstawie okazania na wezwanie organów kontrolnych dokumentów uprawniających do ulgi;
- 31) **Urządzenie mobilne** – urządzenie przenośne pozwalające na instalację i korzystanie z Aplikacji mobilnej lub z przeglądarką internetową umożliwiającą korzystanie z Portalu FALA;
- 32) **Usługodawca** – InnoBaltica Sp. z o.o.;
- 33) **Użytkownik** – osoba fizyczna lub osoba prawna/podmiot, nieposiadająca konta w Systemie Fala, uiszczająca opłatę za usługę PTZ przy wykorzystaniu Walidatora z dedykowaną funkcjonalnością, karty płatniczej, biletomatu, kupionego uprzednio biletu w wyznaczonym punkcie lub z innego źródła pozwalającego na zakup biletów w systemie FALA;
- 34) **Użytkownik spersonalizowany** – osoba korzystająca z usług systemu FALA przy wykorzystaniu Konta użytkownika, dla którego został podany minimum: PESEL lub w przypadku obcokrajowców jego odpowiednik (numer paszportu), imię i nazwisko;
- 35) **Użytkownik niespersonalizowany** - podróżny posiadający konto niespersonalizowane lub posługujący się identyfikatorem niezawierającym danych osobowych;
- 36) **Walidator** (nazwa handlowa – Falomat/czytnik)– urządzenie systemu FALA (potocznie nazywane „kasownikiem”) służące:
 - a. rejestrowaniu wejścia albo wyjścia z pojazdu, lub zakupu biletu bez konta w Systemie Fala za pomocą karty EMV (wszystkie urządzenia w pojazdach i na stacjach, przystankach osobowych, tunelach kolejowych, dworcach lub peronach) – czytnik,
 - b. rejestrowaniu wejścia albo wyjścia z pojazdu, a także wykonywaniu innych czynności w ramach Systemu FALA (wszystkie urządzenia w pojazdach i na stacjach, przystankach osobowych, tunelach kolejowych, dworcach lub peronach) – Falomat.

Walidatory umieszczone są na terenie stacji/przystanków w przypadku kolei, a w przypadku środków przewozu innych niż kolej, umiejscowione są wewnątrz pojazdów;

- 37) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub inny podmiot, która złożyła wniosek o utworzenie Konta użytkownika lub o wydanie Karty systemu FALA lub inny wniosek przewidziany w systemie FALA;
- 38) **Check-in** – fizyczne przyłożenie identyfikatora (Karta systemu Fala, urządzenie mobilne, karta EMV lub inny rodzaj identyfikatora mający funkcjonalność obsługi Systemu FALA) do Walidatora lub fizyczne uruchomienie odpowiedniej opcji z poziomu Aplikacji mobilnej, które skutkuje zawarciem umowy przewozowej (nabycie biletu) na wyznaczonej trasie;
- 39) **Check-out** - fizyczne przyłożenie identyfikatora (Karta systemu FALA, urządzenie mobilne, karta EMV lub inny rodzaj identyfikatora mający funkcjonalność obsługi systemu FALA) do Walidatora lub fizyczne uruchomienie odpowiedniej opcji z poziomu Aplikacji mobilnej, które skutkuje zakończeniem umowy przewozowej na wyznaczonej trasie lub w przypadku podróży wieloetapowej, zakończeniu danego etapu podróży i przygotowanie się do przejścia do następnego etapu;
- 40) **Operator płatności** - podmiot, który przyjmuje i rozlicza transakcje realizowane w systemie FALA.

§ 3

Tworzenie Konta użytkownika

1. Utworzenie Konta użytkownika możliwe jest poprzez:
 - a. Aplikację mobilną (nie dotyczy kont Grupujących),
 - b. Portal FALA,
 - c. za pośrednictwem POK.
2. Wnioskodawca, tworząc Konto użytkownika w systemie FALA zobowiązany jest do zapoznania się i zaakceptowania Regulaminu systemu FALA.
3. Zakładanie Konta użytkownika jest dwuetapowe i przebiega w sposób poniżej wskazany:
 - a. I etap – rejestracja i zakładanie Konta pasażera, gdzie podawane są dane, które umożliwią zalogowanie się do Systemu FALA. Po zalogowaniu w I etapie niemożliwe jest korzystanie z funkcjonalności przewozowych w pełni. I etap będzie mógł zostać pominięty w przypadku zakładania konta w POK;
 - b. II etap – zakładanie Konta użytkownika (personalizacja), które odbywa się po zakończeniu etapu I. Po zalogowaniu do Konta użytkownika możliwe jest korzystanie z funkcjonalności przewozowych.
4. Dane potrzebne do utworzenia Konta użytkownika muszą być prawdziwe i zgodne ze stanem faktycznym-
5. Dane wymagane do utworzenia Konta użytkownika w Systemie FALA obejmują:
 - a. imię i nazwisko (obowiązkowe);
 - b. numer PESEL (obowiązkowe);
 - c. obywatelstwo (obowiązkowe);
 - d. dane adresowe podane we wniosku o wydanie Identyfikatora imiennego, kiedy adres dostawy jest inny niż adres POK (obowiązkowe);
 - e. numer telefonu (opcjonalnie);
 - f. adres e-mail (opcjonalnie w przypadku zakładania konta w POK z pominięciem zakładania Konta pasażera). Adres e-mail pozwala na przesyłanie pierwszego hasła do zalogowania do Systemu FALA, aktywacji Konta użytkownika, resetu hasła i potwierdzania tożsamości Użytkownika. W przypadku niepodawania adresu e-mail – konieczna jest wizyta w POK celem autoryzacji i aktywacji Konta użytkownika, nadania pierwszego hasła czy jego późniejszego resetu;
 - g. zdjęcie, jeżeli jest wymagane przez Organizatora lub Operatora w ramach Systemu FALA (w pozostałych przypadkach opcjonalnie).
6. Dane wymagane do utworzenia konta Grupującego:

- a. nazwa Organizacji;
 - b. NIP;
 - c. dane adresowe podmiotu (kod pocztowy, miejscowość, ulica i numer);
 - d. adres e-mail (opcjonalnie w przypadku zakładania konta w POK z pominięciem zakładania Konta pasażera). Adres e-mail pozwala na przesyłanie pierwszego hasła do zalogowania do Systemu FALA, aktywacji Konta użytkownika, resetu hasła i potwierdzenia tożsamości Użytkownika. W przypadku niepodawania adresu e-mail – konieczna jest wizyta w POK celem autoryzacji i aktywacji Konta użytkownika, nadania pierwszego hasła czy jego późniejszego resetu;
 - e. numer telefonu (opcjonalnie);
 - f. upoważnienie lub aktualny wypis z KRS (przy zakładaniu w POK).
7. Wnioskodawca odpowiada za:
- a. zgodność ze stanem faktycznym danych wprowadzonych podczas tworzenia Konta użytkownika;
 - b. zdefiniowanie w Koncie użytkownika przysługujących jemu samemu lub innym osobom dopisanym do Konta użytkownika uprawnień do ulg lub przejazdów bezpłatnych.
8. 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 mająca, 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 § 3 ust. 8 lit. b), przy czym konto dziecka nieposiadającego zdolności do czynności prawnych jest zawsze powiązane z kontem rodzica;
 - d. opiekun w imieniu osoby, nad którą sprawuje opiekę;
 - e. osoba prawna;
 - f. jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.

§ 4

Zmiana i modyfikacja danych

1. Użytkownik spersonalizowany ma możliwość zmiany i modyfikacji danych, o których mowa w § 3, zawartych w Koncie użytkownika.
2. Zmiany można dokonać w POK, w Aplikacji mobilnej lub korzystając ze strony internetowej Systemu FALA (www.systemfala.pl) dane, takie jak adres e-mail i numer telefonu, można zmienić z poziomu strony www.systemfala.pl oraz aplikacji mobilnej. Pozostałe dane, takie jak: zdjęcie, dane osobowe, zmienić można w POK.

§ 5

Logowanie do Konta użytkownika i zasady korzystania

1. Sposób logowania się oraz zarządzania Kontem użytkownika dostępny jest na stronie www.systemfala.pl.
2. Użytkownik spersonalizowany będzie korzystał z Konta użytkownika w sposób niepowodujący zagrożeń bezpieczeństwa zawartych w nim danych (z wyjątkiem danych, które Użytkownik spersonalizowany może swobodnie modyfikować za zgodą Usługodawcy).
3. Konto użytkownika udostępniane jest Użytkownikowi spersonalizowanemu przez Usługodawcę bezpłatnie, codziennie przez całą dobę, z zastrzeżeniem sytuacji, kiedy System FALA nie działa z powodu awarii lub konserwacji.

4. Usługodawca uprawniony jest do dochodzenia odpowiedzialności odszkodowawczej od Użytkownika spersonalizowanego w przypadku próby niedozwolonej ingerencji, uszkodzenia lub zakłócenia pracy Systemu FALA.
5. Użytkownik spersonalizowany zobowiązany jest do potwierdzenia przysługującej mu ulgi lub uprawnienia do przejazdów bezpłatnych poprzez posiadanie podczas kontroli w środku przewozu dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi lub przejazdów bezpłatnych.
6. Wprowadzenie przez Usługodawcę informacji o przysługujących Użytkownikowi spersonalizowanemu uprawnieniach do ulgi albo przejazdów bezpłatnych do Systemu FALA, nie zwalnia Użytkownika spersonalizowanego z obowiązku posiadania dokumentu uprawniającego do ulgi albo przejazdów bezpłatnych wymaganych na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego (w tym prawa miejscowego) oraz stosownie do regulaminów poszczególnych Organizatorów, Operatorów, Przewoźników lub innych podmiotów świadczących usługi PTZ uczestniczących w Systemie FALA.

§ 6

Rodzaje Konta użytkownika

1. W ramach Systemu FALA możliwe jest tworzenie Konta użytkownika:
 - a. jednoosobowego – osoby fizycznej,
 - b. konta grupującego na wniosek Użytkownika spersonalizowanego konta jednoosobowego, może ono zostać rozszerzone przez dopisanie do niego innych osób (w szczególności nieposiadających zdolności do czynności prawnych, z ograniczoną zdolnością do czynności prawnych, innych osób nieposiadających Konta użytkownika).
2. Możliwe jest tworzenie kont niespersonalizowanych o ograniczonych funkcjonalnościach. Pełne funkcjonalności są dostępne po procesie personalizacji konta

§ 7

Zawieszenie i usunięcie Konta użytkownika

1. W przypadku braku aktywności w Koncie użytkownika polegającej na braku logowania oraz użytkowania konta czy jakichkolwiek operacji zleconych w POK w ramach usług PTZ przez okres 18 miesięcy od daty ostatniego skutecznego logowania, Konto użytkownika ulega zablokowaniu.
2. Użytkownik spersonalizowany może wznowić działanie Konta użytkownika przez:
 - a. Aplikację mobilną,
 - b. Portal FALA,
 - c. za pośrednictwem POK.
3. W przypadku, gdy od chwili zablokowania Konta użytkownika (stosownie do brzmienia § 7 ust. 1) przy braku wznowienia działania, upływie okres 42 miesięcy, Konto użytkownika ulega likwidacji.
4. W przypadku likwidacji Konta stosownie do brzmienia § 7 ust. 3, Usługodawca trzykrotnie w odstępach siedmiodniowych wezwie (monitami przesyłanymi na adres e-mail podany przez Użytkownika w danych Konta), Użytkownika o odbiór środków pozostałych na subkoncie użytkownika. Zwrot środków następuje w banku albo przelewem na wskazany przez Użytkownika numer rachunku płatniczego. Po upływie terminu wyznaczonego trzecim monitem, środki pozostałe na subkoncie użytkownika nie podlegają zwrotowi.
5. W przypadku, gdy w ciągu 14 dni od założenia konta użytkownika nie zostanie ono aktywowane, konto zostanie usunięte.

§ 8

Wydawanie i zasady korzystania z Karty Systemu FALA

1. W celu uzyskania Karty Systemu FALA, Użytkownik spersonalizowany składa wnioski o wydanie Karty Systemu FALA w:
 - a. Aplikacji mobilnej lub,
 - b. Portalu FALA lub,
 - c. POK
2. We wniosku o wydanie Karty Systemu FALA, Użytkownik spersonalizowany może:
 - a. wskazać adres, na jaki Karta Systemu FALA ma zostać wysłana. Odbiór Karty Systemu FALA potwierdza Użytkownik albo ustanowiony przez niego pełnomocnik;
 - b. wskazać POK, w którym zamierza odebrać Kartę Systemu FALA. Odbiór karty w POK w terminie wskazanym w potwierdzeniu złożenia wniosku, będzie poprzedzony okazaniem dokumentu pozwalającego ustalić tożsamość Użytkownika spersonalizowanego.
3. Wydanie Karty Systemu FALA uzależnione jest od spełnienia w chwili składania wniosku o wydanie Karty Systemu FALA jednego z poniżej wskazanych warunków:
 - a. wpłacenia lub posiadania na Subkoncie Użytkownika kwoty nie mniejszej niż 15 zł (piętnaście złotych) lub;
 - b. powiązania Konta Użytkownika z kartą płatniczą Użytkownika spersonalizowanego.
4. W przypadku nieodebrania Karty FALA:
 - a. jeżeli miała zostać odebrana w POK i nie została odebrana w terminie 30 dni od daty wskazanej na potwierdzeniu złożenia wniosku

albo

 - b. jeżeli nie została odebrana pod adresem wskazanym przez Użytkownika stosownie do ust. 2 lit. a),
zostanie ona zniszczona przez Usługodawcę.
5. Użytkownik spersonalizowany może posługiwać się wyłącznie Kartą FALA, która została dla niego wydana i jest do niego przypisana.
6. Użytkownik spersonalizowany nie może się posługiwać Kartą FALA, której dane są inne niż podane w dokumencie tożsamości posługującego się tą Kartą FALA.
7. Użytkownik spersonalizowany posługujący się Kartą Systemu FALA obowiązany jest:
 - a. chronić Kartę FALA przed dostępem osób nieuprawnionych, przed jej uszkodzeniem, zniszczeniem lub kradzieżą,
 - b. używać Karty FALA zgodnie z jej przeznaczeniem,
 - c. dokonać wymiany Karty FALA, jeżeli dane osobowe Użytkownika spersonalizowanego umieszczone na karcie (nadrukowane) uległy zmianie lub Karta FALA uległa uszkodzeniu lub niemożliwy jest odczyt danych na niej zawartych lub nadrukowanych.
8. Karta FALA wydawana jest nieodpłatnie na czas nieokreślony. Po upływie 5 lat od otrzymania karty, Użytkownik ma prawo wystąpić o nieodpłatne wydanie przez Usługodawcę nowej karty.
9. Istnieje możliwość wymiany w dowolnym momencie Karty Systemu FALA za opłatą 30 zł.
10. Użytkownik spersonalizowany może wnioskować o wydanie Karty FALA dla osoby niemającej pełnej zdolności do czynności prawnych, która to osoba pozostaje pod opieką, kuratelą, pieczęcią zastępczą, władzą rodzicielską lub Użytkownik jest przedstawicielem ustawowym tej osoby, a Użytkownik jest w stanie fakt ten udowodnić odpowiednim dokumentem (np. dowodem osobistym dziecka, paszportem dziecka, legitymacją szkolną dziecka, aktem urodzenia dziecka, postanowieniem sądu o ustanowieniu opieki).
11. Karta FALA, wydana dla osoby, o której stanowi ust. 10, zostanie powiązana z Kontem użytkownika.

12. Jeżeli osoba, o której stanowi ust. 10 uzyska zdolność do czynności prawnych, może złożyć wniosek o utworzenie Konta FALA, a jej dotychczasowa Karta FALA może zostać powiązana z utworzonym Kontem FALA.
13. Użytkownik spersonalizowany odbierając Kartę FALA w POK dla osoby, o której stanowi ust. 10, może zostać poproszony o okazanie swojego dokumentu tożsamości oraz dokumentu wskazującego na sprawowanie opieki, kurateli, władzy rodzicielskiej, pieczy zastępczej lub bycie przedstawicielem ustawowym tej osoby.

§ 9

Blokada, odblokowanie, zastrzeżenie Karty FALA

1. Użytkownik spersonalizowany w przypadku utraty, uszkodzenia, podejrzenia nieuprawnionego użycia lub pozyskania danych Karty FALA przez osobę nieuprawnioną jest obowiązany do niezwłocznego złożenia wniosku o:
 - a. zablokowanie albo
 - b. zastrzeżenie Karty FALA.
2. Zablokowanie albo zastrzeżenie Karty FALA możliwe jest po uprzednim zweryfikowaniu tożsamości Użytkownika spersonalizowanego.
3. Zablokowanie albo zastrzeżenie Karty FALA następuje niezwłocznie od momentu zgłoszenia za pomocą Aplikacji mobilnej, strony www.systemfala.pl lub wizyty w POK.
4. Zablokowanie Karty FALA jest procesem odwracalnym.
5. Użytkownik spersonalizowany może za pośrednictwem POK, Aplikacji mobilnej lub www.systemfala.pl odblokować zablokowaną Kartę FALA w ciągu 30 dni od momentu jej zablokowania pod warunkiem jednak, że nie wystąpił o wydanie nowej Karty Fala. W przypadku niepodjęcia procesu odblokowania Karty FALA w ciągu 30 dni od jej zablokowania, po upływie tego czasu następuje jej automatyczne zastrzeżenie.
6. Zastrzeżenie Karty FALA ma charakter nieodwracalny i powoduje brak możliwości posługiwania się nią do korzystania z usług Systemu FALA.
7. Usługodawca nie odpowiada za skutki nieuprawnionego użycia Karty FALA lub pozyskania danych Karty FALA przez osobę nieuprawnioną zaistniałe przed zablokowaniem albo zastrzeżeniem Karty FALA.
8. Zastrzeżenie Karty FALA powoduje brak możliwości dalszego korzystania z Karty FALA, z zachowaniem możliwości korzystania z Konta użytkownika.

§ 10

Wydawanie nowej Karty FALA

1. Użytkownik spersonalizowany może wystąpić z wnioskiem o wydanie nowej Karty FALA w POK, Aplikacji mobilnej, Portalu FALA www.systemfala.pl, w sytuacji, gdy Karta FALA:
 - a. została zastrzeżona;
 - b. nie działa lub działa w sposób niepełny, nieprawidłowy itp.
2. Nowa Karta FALA wydawana jest na czas nieokreślony. Po upływie 5 lat od otrzymania nowej karty Fala, Użytkownik ma prawo wystąpić o nieodpłatne wydanie przez Usługodawcę nowej karty.
3. Usługodawca będzie pobierał opłatę zgodnie z obowiązującym cennikiem z tytułu wydania nowej Karty FALA.
4. Usługodawca nie pobiera opłaty, o której stanowi ust. 3, jeżeli wystąpi przesłanka, o której stanowi ust. 1 lit. b. powyżej, a wystąpienie tej przesłanki nie zostało spowodowane przez Użytkownika.

5. Za wydanie nowej karty będzie pobierana opłata dodatkowa, jeżeli uszkodzenia karty będą wynikały z winy użytkownika bądź będzie to zagubienie karty.

§ 11

Korzystanie z Kart Płatniczych

Użytkownik lub Użytkownik spersonalizowany może dokonać płatności za przewóz PTZ, Kartą płatniczą w Walidatorze wyposażonym w taką funkcjonalność i oznaczonym symbolem graficznym (logotypem). Karta płatnicza (debetowa oraz kredytowa) Banku (EMV) może być identyfikatorem w przypadku konta Spersonalizowanego.

§ 12

Bilety

1. Sposób nabycia biletów oraz taryfy regulują przepisy poszczególnych organizatorów lub operatorów oraz innych podmiotów PTZ uczestniczących w Systemie FALA.
2. Zakup biletu jest możliwy tylko w przypadku posiadania odpowiedniej kwoty środków pieniężnych potrzebnych do zapłaty ceny nabywanego biletu.

§ 13

Bilety z kodem QR

1. Sposób nabycia biletu z kodem QR oraz taryfy regulują przepisy poszczególnych organizatorów lub operatorów PTZ uczestniczących w Systemie FALA.
2. Bilety QR może występować w postaci:
 - a. papierowej, z naniesionym maszynowo kodem QR;
 - b. elektronicznej, wygenerowanej w Aplikacji mobilnej.
3. Bilet QR może zostać nabyty w:
 - a. POK;
 - b. Aplikacji mobilnej;
 - c. Portalu FALA;
 - d. w przypadku części Organizatorów/Operatorów: u prowadzącego pojazd;
 - e. w ramach dystrybucji przez inne podmioty związane umową z Usługodawcą lub Operatorem albo Organizatorem PTZ.

§ 14

Aplikacja mobilna

1. Aplikacja mobilna zawiera następujące funkcjonalności:
 - a. zarządzanie Kontem użytkownika;
 - b. zarządzanie powiązаныmi z Kontem użytkownika, Kartami FALA lub innymi nośnikami identyfikacji Użytkownika spersonalizowanego;
 - c. uiszczanie opłat za usługi Publicznego transportu zbiorowego;
 - d. planowanie podróży według kryteriów ustalonych przez Użytkownika.

§ 15

Zasady notyfikowania rozpoczęcia, przesiadek oraz zakończenia podróży PTZ w ramach Systemu FALA

1. Zasady notyfikowania rozpoczęcia i zakończenia podróży uzależnione są od rodzaju środka przewozu oraz wykorzystywanego identyfikatora:

Rodzaj nośnika	Rejestracja rozpoczęcia podróży		Rejestracja zakończenia podróży	
	Dla środków przewozu innych niż pociąg (kolej)	Dla pociągów (kolej)	Dla środków przewozu innych niż pociąg (kolej)	Dla pociągów (kolej)
Karta Systemu FALA	Rozpoczęcie (check-in) podróży będzie miało miejsce, gdy po wejściu do pojazdu Użytkownik Spersonalizowany niezwłocznie zbliży kartę FALA do Walidatora, aż do usłyszenia krótkiego sygnału dźwiękowego przy Walidatorze i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną na urządzeniu.	Rozpoczęcie (check-in) podróży będzie miało miejsce, gdy na przystanku lub stacji kolejowej Użytkownik Spersonalizowany zbliży kartę przed rozpoczęciem podróży do urządzenia walidującego, aż do usłyszenia krótkiego sygnału dźwiękowego przy Walidatorze i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną na urządzeniu.	Zakończenie podróży nastąpi, gdy podczas wysiadania z pojazdu Użytkownik Spersonalizowany zbliży kartę do Walidatora (check-out), aż do momentu usłyszenia sygnału dźwiękowego i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną.	Zakończenie podróży nastąpi, gdy po wyjściu ze składu/wagonu Użytkownik Spersonalizowany zbliży kartę do Walidatora (check-out) znajdującego się na przystanku lub stacji kolejowej, aż do momentu usłyszenia sygnału dźwiękowego i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną.
Karta płatnicza	Rozpoczęcie (check-in) podróży będzie miało miejsce, gdy po wejściu do pojazdu Użytkownik albo Użytkownik Spersonalizowany niezwłocznie zbliży Kartę Płatniczą do Walidatora, aż do usłyszenia krótkiego sygnału dźwiękowego przy Walidatorze i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną na urządzeniu. Początek podróży będzie równoznaczny z wygenerowaniem dla konkretnej Karty Płatniczej tokena autoryzacyjnego powiązanego z danymi identyfikującymi w systemie konkretną transakcję.	Rozpoczęcie (check-in) podróży będzie miało miejsce, gdy przed rozpoczęciem podróży Użytkownik albo Użytkownik Spersonalizowany zbliży kartę EMV do Walidatora na przystanku lub stacji kolejowej, aż do usłyszenia krótkiego sygnału dźwiękowego przy Walidatorze i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną na urządzeniu. Początek podróży będzie równoznaczny z wygenerowaniem dla konkretnej Karty Płatniczej Tokena autoryzacyjnego powiązanego z danymi identyfikującymi w systemie konkretną transakcję.	Zakończenie podróży nastąpi, gdy podczas wysiadania z pojazdu Użytkownik albo Użytkownik Spersonalizowany zbliży Kartę Płatniczą do Walidatora (check-out), aż do momentu usłyszenia sygnału dźwiękowego i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną.	Zakończenie podróży nastąpi, gdy po opuszczeniu składu/wagonu Użytkownik albo Użytkownik Spersonalizowany zbliży Kartę Płatniczą do Walidatora (check-out) na przystanku lub stacji kolejowej, aż do momentu usłyszenia sygnału dźwiękowego i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną.
Bilet papierowy QR/technologia odczytu QR z urządzenia mobilnego	Rozpoczęcie (check-in) podróży będzie miało miejsce, gdy po wejściu do pojazdu Użytkownik niezwłocznie zbliży bilet papierowy QR/urządzenie z wygenerowanym kodem QR do Walidatora, aż do usłyszenia krótkiego sygnału dźwiękowego przy Walidatorze i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną na urządzeniu.	Rozpoczęcie (check-in) podróży będzie miało miejsce, gdy przed rozpoczęciem podróży Użytkownik niezwłocznie zbliży bilet papierowy QR/urządzenie z wygenerowanym kodem QR do Walidatora na przystanku lub stacji kolejowej, aż do usłyszenia krótkiego sygnału dźwiękowego przy Walidatorze i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną na urządzeniu.	Zakończenie podróży nastąpi, gdy podczas wysiadania z pojazdu Użytkownik zbliży bilet papierowy QR albo urządzenie z wygenerowanym kodem QR do Walidatora (check-out), aż do momentu usłyszenia sygnału dźwiękowego i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną.	Zakończenie podróży nastąpi, gdy po wyjściu ze składu/wagonu Użytkownik zbliży bilet papierowy QR albo urządzenie z wygenerowanym kodem QR do Walidatora (check-out) na przystanku lub stacji kolejowej, aż do momentu usłyszenia sygnału dźwiękowego i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną.
Aplikacja mobilna na urządzeniu z aktywnym czytnikiem NFC	Rozpoczęcie (check-in) podróży będzie miało miejsce, gdy po wejściu do pojazdu Użytkownik Spersonalizowany niezwłocznie zbliży urządzenie do Walidatora, aż do usłyszenia krótkiego sygnału dźwiękowego przy Walidatorze i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną na urządzeniu.	Rozpoczęcie (check-in) podróży będzie miało miejsce, gdy na przystanku lub stacji kolejowej Użytkownik Spersonalizowany zbliży urządzenie przed rozpoczęciem podróży do Walidatora, aż do usłyszenia krótkiego sygnału dźwiękowego przy Walidatorze i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną na urządzeniu.	Zakończenie podróży nastąpi, gdy podczas wysiadania z pojazdu Użytkownik Spersonalizowany zbliży urządzenie do Walidatora (check-out), aż do momentu usłyszenia sygnału dźwiękowego i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną.	Zakończenie podróży nastąpi, gdy po wyjściu ze składu/wagonu Użytkownik Spersonalizowany zbliży urządzenie do Walidatora (check-out) znajdującego się na przystanku lub stacji kolejowej, aż do momentu usłyszenia sygnału dźwiękowego i potwierdzeniu sygnalizacją świetlną.
Aplikacja mobilna na urządzeniu bez czytnika NFC	Rozpoczęcie (check-in) podróży będzie miało miejsce, gdy po wejściu do pojazdu Użytkownik Spersonalizowany niezwłocznie naciśnie przycisk check-in na urządzeniu mobilnym z włączoną geolokalizacją GPS w Aplikacji Mobilnej.	Rozpoczęcie (check-in) podróży będzie miało miejsce, gdy po wejściu do pociągu Użytkownik Spersonalizowany przed rozpoczęciem podróży naciśnie przycisk check-in na urządzeniu mobilnym w Aplikacji Mobilnej.	Zakończenie podróży nastąpi, gdy podczas wysiadania z pojazdu Użytkownik Spersonalizowany naciśnie przycisk check-out na urządzeniu mobilnym w Aplikacji Mobilnej.	Zakończenie podróży nastąpi, gdy po wyjściu z pociągu Użytkownik Spersonalizowany naciśnie przycisk check-out na urządzeniu mobilnym w Aplikacji Mobilnej.

2. Użytkownik spersonalizowany może korzystać zamiennie z różnych nośników powiązanych z jego Kontem użytkownika np.: kartą FALA, kartą płatniczą, urządzeniem z aplikacją mobilną.
3. Jeden użytkownik zobowiązany jest korzystać z jednego identyfikatora danego typu, jednej karty EMV bądź jednego identyfikatora innowacyjnego w ramach jednej podróży.
4. W przypadku podróży wieloetapowej (z przesiadkami) Użytkownik oraz Użytkownik spersonalizowany zobowiązany jest do każdorazowego przestrzegania procedury związanej z ww. rodzajem podróży, a podczas przesiadania się, musi każdorazowo wykonać check-out, a następnie ponowny check-in oraz na zakończenie podróży wykonać tylko check-out.
5. W sytuacji, kiedy Użytkownik spersonalizowany nie zbliży Karty FALA bądź urządzenia mobilnego wyposażonego w Aplikację mobilną z aktywnym czytnikiem NFC do Walidatora na zakończenie podróży, wówczas zostanie pobrana opłata za całą długość przejazdu danego kursu (w przypadku przejazdu komunikacją miejską). W przypadku przejazdu koleją, zostanie w takiej sytuacji pobrana opłata za najdłuższą możliwą podróż do pokonania, w obrębie działania Systemu FALA, od stacji lub przystanku, na którym rozpoczęło się podróże (dokonano check-in).
6. W przypadku awarii Walidatora w momencie rozpoczęcia podróży (check-in):
 - a. w środku pojazdu innym niż pociąg (kolej) – należy skorzystać z innego Walidatora umieszczonego w pojeździe, a w przypadku awarii pozostałych Walidatorów pasażer uprawniony będzie do podróży z Kartą FALA, aplikacją mobilną, oraz identyfikatorem powiązany z jego kontem Fala;
 - b. na przystanku albo stacji kolejowej, użytkownik może skorzystać z najbliższego innego Walidatora (o ile jest dostępny), a w przypadku, gdy nie jest możliwe skorzystanie z czynnego Walidatora, zakupić bilet w kasie lub u obsługi pociągu. Jeśli zakup biletu u obsługi pociągu skutkować będzie koniecznością uiszczenia opłaty dodatkowej za wystawienie biletu w pociągu, podróżnemu przysługiwać będzie prawo do złożenia reklamacji zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym Regulaminie.
7. W przypadku awarii Walidatora w momencie zakończenia podróży (check-out) i braku możliwości skorzystania z innego Walidatora, podróżnemu przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym Regulaminie.
8. W przypadku awarii Walidatora w transporcie kolejowym podróżny powinien zgłosić się do obsługi pociągu celem nabycia biletu.
9. Zakres walidacji zależy od przepisów danego Organizatora.

§ 16

Aktywacja biletów okresowych

1. W przypadku biletów okresowych, po ich nabyciu w Systemie FALA, Użytkownik lub Użytkownik spersonalizowany obowiązany jest do jednorazowego aktywowania biletu w danym okresie, w momencie rozpoczęcia pierwszej podróży, a bilety okresowe ważne od zadanej daty nie muszą być aktywowane.
2. Aktywację biletu okresowego można wykonać:
 - a. w Walidatorze z rozszerzoną funkcjonalnością (o którym mowa w §2 pkt 36 lit. b), poprzez wybranie odpowiedniej funkcji na monitorze Walidatora i przyłożenie identyfikatora FALA do Walidatora;
 - b. w Aplikacji mobilnej;
 - c. w Koncie użytkownika.

§ 17

Kanały płatności

System FALA umożliwia uiszczenie opłaty z tytułu przewozu w ramach PTZ, za pomocą:

- a. gotówki, w wyznaczonych przez Organizatora kanałach sprzedaży,
- b. Subkonta użytkownika,
- c. przelewu oraz płatności poprzez kanały e-commerce (o których mowa w §2 pkt 7).

§ 18

Subkonto użytkownika

1. Użytkownik spersonalizowany może zasilić Subkonto użytkownika.
2. Zasilenie Subkonta Użytkownika można dokonać:
 - a. za pomocą kanałów e-commerce dostępnych w Aplikacji mobilnej lub Portalu FALA;
 - b. w POK;
3. W przypadku zasilenia Subkonta kwotą wyższą niż dozwolony miesięczny limit lub dopuszczalna liczba środków na subkoncie, dyspozycja taka nie zostanie przyjęta. Jeśli zasilenie konta w takim przypadku jest realizowane drogą elektroniczną, środki zostaną automatycznie zwrócone na konto, z którego realizowane było zasilenie.
4. Wydanie dyspozycji zwrotu środków na Subkoncie użytkownika, o którym mowa w § 2 pkt 26, nie ma wpływu na limit miesięcznych wpłat na Subkonto użytkownika¹.
5. Użytkownik spersonalizowany może w dowolnym momencie sprawdzić stan środków zgromadzonych w ramach swojego Subkonta, po uprzednim zalogowaniu do Konta użytkownika (na Portalu klienta lub w Aplikacji mobilnej), lub POK.
6. W przypadku uiszczania opłaty za przewóz PTZ z Subkonta użytkownika, kwota należności zostanie zablokowana w Subkoncie po wykonaniu przewozu PTZ, a następnie zostanie przekazana właściwemu organizatorowi albo operatorowi PTZ.

§ 19

Wykup środków zgromadzonych na Subkoncie użytkownika

1. Użytkownik spersonalizowany może wystąpić o zwrot środków zgromadzonych na Subkoncie użytkownika, z zastrzeżeniem zapisów §18, ust. 3 Regulaminu.
2. Zwrot dokonywany jest w następujące sposoby:
 - a. przelew na zewnętrzne konto wskazane przez klienta jako dyspozycja w Portalu FALA, Aplikacji mobilnej lub w POK;
 - b. dyspozycja wypłaty pieniędzy w placówce banku obsługującej Usługodawcę.

¹ Limit wynosi odpowiednio:

- 675 zł dla użytkownika niezwyfikowanego w POK ,
- 1350 zł a dla użytkownika zwyfikowanego w POK.

§ 20

Zwrot opłat z tytułu niewykorzystanych biletów

1. Zasady zwrotu opłat z tytułu niewykorzystanych biletów regulowane są przez poszczególnych emitentów biletów.
2. Zwrot niewykorzystanych, zakupionych biletów realizowany jest zgodnie z regulaminami poszczególnych Organizatorów, w punktach POK, środki przekazane zostaną na subkonto Operatora płatności.

§ 21

Wydawanie faktur

1. Faktura z tytułu wykonanych usług PTZ może zostać wystawiona wyłącznie dla użytkownika spersonalizowanego.
2. Użytkownik będący osobą fizyczną może otrzymać fakturę:
 - a. na portalu www.systemfala.pl – użytkownik może zadeklarować chęć otrzymania faktury podczas realizacji zakupu lub wygenerować fakturę przed upływem 90 dni, licząc od końca miesiąca, w którym została wykonana usługa, poprzez wybór pozycji na zestawieniu transakcji, dla których dotychczas nie została wystawiona faktura,
 - b. w aplikacji mobilnej – użytkownik może wygenerować fakturę przed upływem 90 dni, licząc od końca miesiąca, w którym została wykonana usługa, poprzez wybór pozycji na zestawieniu transakcji, dla których dotychczas nie została wystawiona faktura,
 - c. w POK – przed upływem 90 dni, licząc od końca miesiąca, w którym została wykonana usługa.
3. Użytkownik będący podmiotem prowadzącym działalność gospodarczą może otrzymać fakturę z NIP:
 - a. na portalu www.systemfala.pl – użytkownik może zadeklarować chęć otrzymania faktury z NIP wyłącznie podczas realizacji zakupu,
 - b. w aplikacji mobilnej – w celu otrzymania faktury z NIP należy wysłać wniosek na adres sprzedaz@systemfala.pl w terminie do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu zakupu, podając w treści wiadomości: id konta klienta, datę transakcji, rodzaj i cenę biletu oraz dane do faktury: nazwę i adres działalności wraz z nr NIP.
 - c. w POK – w terminie do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu zakupu.
4. Faktury będą mogły zostać wystawione w odniesieniu do transakcji sprzedaży, które zostały uznane za prawidłowe niezależnie od tego czy proces rozliczenia zakończył się sukcesem. Za transakcje sprzedaży, które zostały uznane za prawidłowe należy uznać transakcje, w ramach których Użytkownik nabył uprawnienie do przejazdu PTZ.
5. Faktura zostanie dostarczona w przypadku określonym w:
 - a. ust.2 lit. a) i ust.3 lit a) – w postaci elektronicznej,
 - b. ust.2 lit. b) i ust.3 lit b) – w postaci elektronicznej,
 - c. ust.2 lit. c) i ust.3 lit c) – w postaci papierowej.

§ 22

Reklamacje

1. Użytkownik lub Użytkownik spersonalizowany może za pomocą Aplikacji mobilnej, Portalu FALA, formularza zgłoszenia elektronicznego, Infolinii albo w POK złożyć reklamację, której przedmiotem jest działanie Systemu FALA, w szczególności w zakresie:
 - a. nieprawidłowego działania Aplikacji mobilnej lub portalu FALA,
 - b. awarii Walidatora,

- c. nieprawidłowego działania lub niedziałania Karty FALA,
 - d. niepoprawnych danych nadrukowanych na Karcie FALA,
 - e. niedoręczenia Karty FALA na wskazany adres lub do wybranego POK,
 - f. nieprawidłowego naliczenia opłat z tytułu korzystania z PTZ.
2. Reklamacja jest składana poprzez:
 - a. formularz zgłoszeniowy w Aplikacji mobilnej lub Portalu FALA;
 - b. infolinię.
 - c. Wiadomość e-mail na adres: info@systemfala.pl
3. Stanowisko Usługodawcy co do wyniku rozpatrzenia wniesionej reklamacji zostanie, według wyboru Użytkownika lub Użytkownika spersonalizowanego, dostarczone:
 - a. W formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika w zgłoszeniu reklamacyjnym.
 - b. W innej formie na wyraźną prośbę Użytkownika.
4. W przypadku nieuwzględnienia lub częściowego uwzględnienia reklamacji Użytkownik lub Użytkownik spersonalizowany w terminie 14 dni od uzyskania informacji co do wyniku rozpatrzenia, może wnieść do Usługodawcy odwołanie.
5. Odwołanie podlega rozpoznaniu w terminie 14 dni od dnia wpływu.
6. Do składania odwołania stosuje się ust. 2 i 3 odpowiednio.
7. W przypadku stwierdzenia, iż nieprawidłowe działanie Karty FALA spowodowane jest niewłaściwym użytkowaniem, reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie.
8. Szczegółowy zakres procesu reklamacji opisany jest w załączniku „Reklamacje i zwroty”.

§ 23

Wypowiedzenie umowy

1. Użytkownik może wypowiedzieć umowę korzystania z Systemu FALA (co łączy się z zamknięciem konta użytkownika):
 - a. w POK;
 - b. za pomocą Aplikacji mobilnej (funkcja zamknięcia konta);
 - c. w Portalu FALA (funkcja zamknięcia konta).
2. Termin wypowiedzenia wynosi 30 dni od dnia otrzymania przez Usługodawcę oświadczenia Użytkownika. W trakcie trwania okresu wypowiedzenia, możliwe jest wycofanie wypowiedzenia. W tym czasie konto jest nadal aktywne.
3. Skuteczne wypowiedzenie umowy przez Użytkownika uwarunkowane jest uregulowaniem wszystkich należności.
4. W przypadku wypowiedzenia umowy po upływie okresu wypowiedzenia Karta FALA zostanie dezaktywowana, a Konto użytkownika zostanie usunięte z Systemu FALA.
5. Zwrot środków pozostałych na Subkoncie użytkownika następuje stosownie do postanowień § 19 ust. 2 Regulaminu.

§ 24

Wypowiedzenie umowy korzystania z Systemu FALA przez Usługodawcę

Usługodawca zastrzega sobie możliwość wypowiedzenia umowy korzystania z Systemu FALA, ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik spersonalizowany:

- a. korzysta z funkcjonalności Systemu FALA w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem;

- b. uszkadza, niszczy lub dokonuje niedozwolonej modyfikacji zasobów informatycznych lub rzeczowych będących w posiadaniu Usługodawcy.

§ 25

Postanowienia końcowe

1. Usługodawca:
 - a. oświadcza, że pełni rolę integratora pobierania opłat za usługi PTZ oraz integratora sprzedaży biletów operatorów lub organizatorów PTZ oraz nie ponosi odpowiedzialności za działania operatorów PTZ albo przewoźników, 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 dokumentów przewozu;
 - d. nie odpowiada za dochodzenie roszczeń organizatorów albo operatorów PTZ oraz przewoźników, powstałych w wyniku stwierdzenia braku u Użytkownika albo pasażera odpowiedniego dokumentu przewozu lub stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu;
 - e. nie odpowiada za szkody wynikłe z utraty środków zgromadzonych w Subkoncie Użytkownika lub biletu okresowego w przypadku uszkodzenia lub utraty Karty FALA do chwili zgłoszenia Usługodawcy utraty lub uszkodzenia Karty FALA. Użytkownik spersonalizowany od momentu zastrzeżenia utraconej Karty FALA do odtworzenia biletu okresowego zobowiązany jest uiszczać opłatę za przejazd zgodnie z obowiązującą u danego operatora lub przewoźnika taryfą;
 - f. nie odpowiada za szkody spowodowane niewłaściwym bądź niezgodnym z przeznaczeniem użytkowaniem Karty FALA lub powstałe na skutek nieprawidłowego wykonywania operacji przy użyciu Karty FALA;
 - g. odpowiada za dochodzenie płatności za wykonaną usługę transportową przy braku środków na Subkoncie użytkownika;
 - h. uprawniony jest do przekazania organizatorom albo operatorom PTZ oraz przewoźnikom, a także na ich żądanie do innych podmiotów, informacji na temat Użytkownika, jeżeli informacje te są niezbędne do dochodzenia roszczeń organizatorów albo operatorów PTZ oraz przewoźników, powstałych w wyniku stwierdzenia braku u Użytkownika albo pasażera odpowiedniego dokumentu przewozu lub stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu.
2. W zakresie nieunormowanym w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym akty prawa miejscowego.
3. Usługodawca zastrzega możliwość zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn obejmujących:
 - a. zmiany norm prawnych powszechnie obowiązujących, a mających wpływ na usługi świadczone w ramach Systemu FALA;
 - b. zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji organów władz publicznych, dotyczących usług świadczonych w ramach Systemu Fala;
 - c. konieczność dostosowania Regulaminu do rozwiązań technologicznych, udostępnionych usług lub funkcjonalności Systemu FALA.
4. Każda zmiana regulaminu będzie wiązała się z obowiązkiem ponownej jego akceptacji przez Użytkownika lub Użytkownika spersonalizowanego. Brak akceptacji będzie wiązał się z brakiem możliwości korzystania z Systemu FALA do momentu jego zaakceptowania.

Załącznik: Reklamacje i zwroty

1. Szczegóły regulujące postępowanie reklamacyjne z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu lub gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, regulują przepisy poszczególnych organizatorów;
2. W zależności od regulacji Organizatorów reklamacje związane z nałożonymi opłatami dodatkowymi, są rozpatrywane przez Organizatora albo osobę przez niego upoważnioną;
3. Reklamacje związane z nieprawidłowym naliczeniem w Systemie PZUM przekazywane są przez Usługodawcę. do decyzji Organizatora albo osoby przez niego upoważnionej celem wskazania zasadności i potwierdzenia lub anulowania;
4. Zwroty środków pieniężnych są realizowane przelewem w POK, lub dyspozycją dedykowanych pracowników Usługodawcy.
5. Zwroty środków pieniężnych realizowane są w postaci przelewu na wskazany numer konta bankowego, wypłaty gotówki w placówce Banku PKO BP, lub przelewu na subkonto użytkownika, którego dotyczyła reklamacja;