Odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania pasażerów

1. **Dlaczego KLA wprowadziły system biletowy?**

   KLA wprowadziły system z myślą o wygodzie swoich pasażerów. Dokonywanie opłaty kartą elektroniczną (KE) jest prostsze od opłat dokonywanych tradycyjnym biletem papierowym. Dzięki KE pasażer może opłacić przejazd bez znajomości taryfy, nie musi pamiętać o wcześniejszym zakupie biletu w kiosku. Używanie karty jest bezpieczne, redukuje użycie gotówki.
   Ponadto, dzięki informacjom zbieranym przez komputer pokładowy, przewoźnik otrzymuje informacje o przewozach pasażerskich. Pozwala to optymalizację rozkładu jazdy, lepsze wykorzystanie taboru.

2. **Czy każdy pasażer musi posiadać KE?**

   Posiadanie karty nie jest obowiązkowe, jednak dla własnej wygody pasażer powinien się zaopatrzyć w KE. Dodatkowo pasażerowie posiadający kartę ponoszą mniejsze koszty przejazdów od pasażerów nie posiadających karty. Przejazd opłacony kartą jest tańszy od przejazdu opłaconego biletem papierowym.

3. **Co trzeba zrobić żeby otrzymać KE?**

   Aby otrzymać KE personifikowaną należy wypełnić wniosek i złożyć go lub wysłać wraz ze zdjęciem do KLA. Kartę „na Okaziciela" można nabyć bez składania wniosku.

4. **Co mają zrobić osoby, które nie mają aktualnego zdjęcia albo opłata u fotografa jest dla nich zbędnym wydatkiem?**

   Pasażerom, którzy nie posiadają zdjęcia, są one wykonywane w siedzibie KLA przy składaniu wniosku.

5. **Do czego potrzebne jest zdjęcie?**

   KE jest kartą imienną i może z niej korzystać tylko jej właściciel w związku z czym zdjęcie jest konieczne do jego identyfikacji.

6. **Czy opłaci się kupić KE?**

   Tak! Posiadanie KE jest wygodniejsze od tradycyjnych biletów papierowych gdyż pasażer może dokonać opłaty bez znajomości taryfy, nie musi pamiętać o wcześniejszym zakupie biletu w kiosku. Ponadto przejazd opłacony kartą jest tańszy od przejazdu opłaconego biletem papierowym.

7. **Czy mogę posiadać więcej niż jedną KE?**

   Tak, ale w tym celu należy każdorazowo wypełnić wniosek i dokonać opłaty za wyrobienie KE.

8. **Co mają zrobić osoby przyjezdne, nie posiadające KE?**

   Osoby sporadycznie korzystające z komunikacji miejskiej mogą zakupić bilet w kiosku (na linie miejskie) lub u kierowcy drukowany bilet jednorazowy, który nie podlega kasowaniu. Za przejazd można opłacić również za pomocą telefonu komórkowego i darmowej aplikacji moBilet.

9. **Czy mogę u kierowcy autobusu zakupić bilety w przedsprzedaży (na zapas)?**

   Nie. ponieważ kierowca ma możliwość sprzedaży biletu drukowanego wyłącznie na aktualnie wykonywany kurs.

10. **Jak długo czeka się na wyrobienie personifikowanej KE?**

    Jeden dzień lub w sporadycznych przypadkach 2 dni robocze. O terminie odbioru karty pasażer jest informowany przy składaniu wniosku.

11. **Czy osoba niepełnoletnia może złożyć wniosek?**

    Dla dzieci poniżej 13 lat wniosek o wydanie KE składają rodzice lub opiekun prawny.

12. **Czy składając wniosek trzeba posiadać dokument tożsamości?**

    Tak. Dla dzieci poniżej 13 lat legitymację szkolną.

13. **Czy można złożyć wniosek za inną osobę?**

    Nie, ponieważ osoba składająca wniosek musi wyrazić zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych w bazie danych KLA. Wyjątkiem jest złożenie wniosku przez rodziców za nieletnie dzieci.

14. **Czy personifikowaną KE trzeba odebrać osobiście?**

    KE może odebrać również inna osoba na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość właściciela KE (np. dowód osobisty, legitymacja szkolna). Rodzice mogą odebrać kartę dziecka.

15. **Na jaki okres KE jest wydana?**

    Trwałość karty przy normalnym użytkowaniu wynosi około 10 lat, dlatego karty są ważne przez 10 lat od jej wydania. Po tym okresie kartę można przedłużyć.

16. **Czy osoba uprawniona do przejazdów bezpłatnych musi posiadać KE?**

    Nie musi. Jeżeli pasażer nie posiada ważnej karty elektronicznej zobowiązany jest do posiadania dokumentów uprawniających do bezpłatnych przejazdów. Dlatego dla własnej wygody warto zaopatrzyć się w KE. Dokumenty okazuje się wtedy tylko raz przy składaniu wniosku.

17. **Jeżeli posiadam KE zarejestrowaną jako ulgową to czy muszę posiadać dokument uprawniający do przejazdów ulgowych?**

    Tak.

18. **Jeżeli posiadam KE zarejestrowaną jako bezpłatną to czy muszę posiadać dokument uprawniający do przejazdów bezpłatnych?**

    Nie, ponieważ dla tej grupy uprawnionych dokumentem jest także karta elektroniczna. Dokument okazuje się podczas wyrabiania karty i jej aktualizacji w Punkcie Obsługi Klienta KLA.

19. **Co mam zrobić jeżeli zgubię KE?**

    Zagubienie KE należy niezwłocznie zgłosić w KLA. Karta zostaje zablokowana, a pozostała na niej zawartość (gotówka lub bilet okresowy) zostaje przelana na nową kartę.

20. **Czy mogę jechać z KE autobusem MZK Ostrów Wlkp.?**

    Tak na trasie linii 19E. Obecnie podróżować można tylko z wykupionym na KE biletem okresowym.

21. **Czy mogę pożyczyć kartę ze swoim zdjęciem KE innej osobie?**

    Nie, gdyż jest ona kartą imienną i może z niej korzystać wyłącznie jej właściciel. Można natomiast dokonać opłaty ze swojej karty za inną osobę jeżeli podróżuje na tej samej trasie.

22. **Czy mogę ze swojej KE opłacić przejazd za podróż wraz z drugą osobą?**

    Tak. Jest to możliwe przez wybranie rodzaju opłaty (przycisku 1 lub ½) za tę osobę i ponowne skasowanie karty.

23. **Czy mogę skasować bilety np. za 5 dorosłych i 2 dzieci?**

    Tak np. Jeżeli rejestracja przejazdu, czyli kasowania biletu odbywa się przy użyciu przycisku 1 (za bilet normalny) lub 1/2 (za bilet ulgowy) najpierw należy wcisnąć odpowiedni przycisk.
    Na starszym typie kasownika: przy wybranym przycisku świeci się dioda, a na wyświetlaczu pojawia się napis „ulgowy” lub „normalny”. W czasie 4 sekund należy przyłożyć kartę do kasownika.
    Na nowym typie kasownika: wybrany buton przybiera zielony kolor. Po usłyszeniu sygnału dźwiękowego, w czasie 4 sekund należy przyłożyć kartę do kasownika
    W przypadku opłacania większej ilości przejazdów czynności te należy powtórzyć odpowiednią ilość razy.

24. **Co się stanie z opłatą osób towarzyszących jeżeli właściciel karty wysiądzie na danym przystanku z autobusu?**

Osoby towarzyszące właścicielowi KE, za które uiścił on opłatę posiadają opłacony przejazd na tym samym odcinku co właściciel KE.
Przyłożenie KE do kasownika w momencie wyjścia z autobusu powoduje pobranie opłaty za przejazd za wszystkie osoby do tego przystanku.

25. **Co się stanie jeżeli nie skasuję KE przy wysiadaniu?**

Nie znając faktycznego przystanku, na którym pasażer opuścił pojazd komputer pokładowy automatycznie naliczy z karty maksymalną opłatę na danej linii.

26. **W którym momencie należy skasować KE przy wyjściu z autobusu?**

KE należy przyłożyć do czytnika kasownika bezpośrednio przed wyjściem z autobusu, po otwarciu drzwi przez kierowcę.

27. **Co się stanie jeżeli skasuję KE, na której brak jest gotówki?**

Kasownik poinformuje, że karta jest pusta, w związku z czym przejazd nie został opłacony. Należy udać się do kierowcy, doładować gotówkę na KE i ponownie skasować kartę lub kupić u kierowcy bilet jednorazowy.

28. **Czy KE wsiadając i wysiadając muszę kasować w tym samym kasowniku?**

Nie. Można ją kasować w dowolnym kasowniku elektronicznym w autobusie.

29. **Czy pobierana jest opłata manipulacyjna za ładowanie KE w autobusie?**

Nie, ale minimalna ilość gotówki jaką można załadować w autobusie jest określona w cenniku KLA, aktualnie 5 zł.

30. **Ile najwięcej mogę załadować na KE gotówki u kierowcy w autobusie?**

Ze względu na bezpieczeństwo naszych kierowców, aby zminimalizować ilość posiadanej przez nich gotówki górna kwota jaką można załadować na KE wynosi 50 zł.

31. **Czy muszę kasować KE jeżeli mam wykupiony bilet okresowy?**

Tak. Konieczne jest skasowanie karty w celu zarejestrowania przejazdu. Przejazd niezarejestrowany traktowany jest jako przejazd bez ważnego biletu.

32. **Jak sprawdzić ile zostało gotówki na KE?**

W celu sprawdzenia ilości gotówki na karcie należy wcisnąć przycisk INFO CARD na kasowniku w autobusie i przyłożyć kartę. Najpierw należy wcisnąć przycisk INFORCARD, a następnie w czasie trwania sygnału dźwiękowego przyłożyć kartę do kasownika Stan gotówki zostanie wyświetlony na wyświetlaczu kasownika.

33. **Jak wygląda kontrola ważności KE?**

Kontrolerzy wyposażeni są w specjalne czytniki. W przypadku nie skasowania biletu za przejazd czytnik pokaże kontrolerowi informację, że przejazd nie został opłacony.

34. **Jeżeli niechcący skasowałem/am za dużo biletów to czy mogę wycofać operację?**

Nie. Kolejne skasowanie KE wymaga wciśnięcia przycisku na kasowniku (przyciski „1" lub „1/2"), a więc nie może zdarzyć się przypadkiem.

35. **Od którego dnia miesiąca są sprzedawane bilety miesięczne na następny miesiąc?**

Bilety okresowe można zakupić z 30 dniowym wyprzedzeniem.

36. **Czy KE może się rozmagnesować?**

Nie, ponieważ KE nie jest kartą z paskiem magnetycznym lecz posiada zatopiony wewnątrz mikroprocesor. Jednak KE nie należy narażać na oddziaływanie wysokich i niskich temperatur, a także środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.

37. **Czy moje dane personalne są chronione?**

Tak. Dane osobowe wszystkich pasażerów są przechowywane zgodnie z obowiązującą ustawą o ochronie danych osobowych, wyłącznie dla potrzeb KLA.

38. **Co się stanie w przypadku awarii autobusu. Czy mogę jechać innym autobusem za tą samą, pobraną już opłatę?**

Autobusy KLA sporadycznie ulegają awariom, gdyby jednak zdarzył się taki przypadek, kierowca zobowiązany jest uruchomić odpowiednią funkcję, dzięki której podczas wyjścia z autobusu, system zwróci całą pobraną zaliczkowo opłatę za przejazd. Ponieważ ten przejazd pasażera nic nie kosztuje, może on kontynuować podróż innym autobusem.

39. **Dlaczego KE personalizowana i ze zdjęciem, jest korzystniejsza dla pasażera od karty na okaziciela?**

Karta elektroniczna ze zdjęciem funkcjonuje zarówno jako elektroniczna portmonetka, bilet okresowy i karta bezpłatna. Na Kartę służącą jako elektroniczna portmonetka w każdej chwili można zapisać bilet okresowy, który musi posiadać zdjęcie. Poza tym, w momencie zgubienia KE pasażer nie traci pozostałej na KE gotówki. O fakcie utraty KE należy powiadomić pracownika Punktu Obsługi KLA. Karta zostanie zablokowana, a pozostała na KE gotówka zostanie przelana na nową Kartę pasażera. Operacja taka nie jest możliwa w przypadku Karty na okaziciela.

40. **Dlaczego przy wejściu pobierana jest opłata za przejazd niezgodna z**

cennikiem?

Opłata za przejazd ustalana i pobierana jest przy wyjściu. Przy wejściu pobierana jest opłata rejestracyjna.

41. **Czy z karty na okaziciela może korzystać osoba uprawniona do przejazdów ulgowych?**

Tak, ale przed przyłożeniem karty do kasownika musi wcisnąć przycisk ½ .