**Komunikacja międzygminna w pytaniach:**

1. **Co oznacza włączenie wybranych linii 9xx do systemu URBANCARD?**

Odp. Oznacza to, że zmienia się system dystrybucji biletów, poza tym ceny biletów oraz trasy autobusów pozostają bez zmian. Bilety będzie można teraz kupić w kasowniku w pojeździe, nie będzie możliwości zakupu biletu u kierowcy. W pojeździe nie będzie można płacić gotówką, a EM-karty przestają obowiązywać.

1. **Czy zmiana systemu wpływa na ulgi?**

Odp. Nie, nadal obowiązują dokładnie takie same ulgi jak w innych środkach transportu organizowanych przez Gminę Wrocław. Czyli uczniowie, osoby powyżej 65 roku życia czy np. krwiodawcy zachowują swoje uprawnienia.

1. **Czy ceny przejazdu się zmieniły?**

Odp. Nie, ceny pozostały bez zmian.

1. **Ile wynosi kara za jazdę bez biletu?**

Odp. Opłata dodatkowa za jazdę bez biletu wynosi 70-krotność ceny pełnego biletu czasowego 30-minutowego, gdy płatność opłaty dodatkowej następuje w terminie powyżej 7 dni – **280** zł, 60-krotność ceny pełnego biletu czasowego 30-minutowego, gdy płatność opłaty dodatkowej następuje w terminie do 7 dni – **240** zł.

1. **Które linie podmiejskie objęto pilotażem?**

Odp. linie 907, 909, 920, 927, 933, 947, 967

1. **Gdzie kupię bilet?**

Odp. w kasownikach zamontowanych w pojazdach, w stacjonarnych automatach biletowych (zlokalizowanych na terenie Wrocławia), na stronie [www.urbancard.pl](http://www.urbancard.pl) (okresowe), w aplikacji mobilnej URBANCARD i aplikacjach partnerów, w stacjonarnych punktach sprzedaży we Wrocławiu i w Gminach, w Biurach Obsługi Klienta URBANCARD

1. **Co z moją starą EM-kartą?**

Odp. Bilety okresowe zakodowane na EM-karcie zachowują swoją ważność do końca okresu obowiązywania biletu zapisanego na niej.

1. **Czy muszę wyrabiać kartę URBANCARD?**

Odp. Kartę można wyrobić w 5 Biurach Obsługi Klienta URBANCARD. Można też złożyć wniosek o kartę w swojej gminie czy on-line na stronie: [www.urbancard.pl/wniosek-o-wydanie-karty](http://www.urbancard.pl/wniosek-o-wydanie-karty). Ale nie jest to konieczne, przy wykorzystaniu aplikacji, fizyczna karta nie jest potrzebna.

1. **Czy poza granicami Wrocławia mogę kupić bilet czasowy?**

Odp. Nie, taryfa nie przewiduje takich rozwiązań – tak jak to było dotychczas.

1. **Czy wprowadzane przeze mnie dane karty w Portalu URBANCARD są bezpieczne?**

Odp. System URBANCARD nie przetwarza numerów kart płatniczych ani innych danych wrażliwych. Na podstawie przekazanych danych karty, System URBANCARD generuje numer token, a uprzednio wprowadzone dane są trwale usunięte.

1. **Gdzie mogę kupić bilety jednorazowe obowiązujące poza granicami Wrocławia?**

Odp. Najłatwiej w kasowniku, ale wszystkie papierowe bilety będą dostępne zarówno w stacjonarnych punktach sprzedaży jak i biletomatach.

1. **Kupiłem bilet w kasowniku. Skąd wiadomo, że transakcja się zakończyła powodzeniem skoro nie mam żadnego fizycznego biletu ani paragonu?**

Odp. Przy każdym kasowniku jest instrukcja obsługi, a potwierdzeniem pozytywnego zakończenia transakcji jest zielony ptaszek na ekranie.

1. **Dlaczego automaty w pojazdach nazwano kasownikami, skoro można tam kupić bilet i do czego jeszcze służą?**

Odp. W kasowniku można skasować tradycyjne bilety papierowe (zakupione w punktach sprzedaży lub stacjonarnych automatach biletowych), można kupić bilety, można sprawdzić ważność biletu okresowego na kartach URBANCARD EP i URBANCARD, można sprawdzić stan konta Elektronicznej Portmonetki oraz doładować Elektroniczną Portmonetkę (po zakupie przez stronę [www.urbancard.pl](http://www.urbancard.pl))

1. **Zapomniałem karty URBANCARD z biletem okresowym, co w sytuacji kontroli biletowej, przecież kupiłem bilet?**

Odp. Jeśli jest to bilet imienny, w ciągu 7 dni należy zgłosić się do Biura Obsługi pasażera MPK i wyjaśnić sytuację. Niestety, za zapominalstwo trzeba zapłacić 24 zł, ale karę za jazdę bez biletu MPK anuluje. Pamiętaj, bilet na okaziciela musisz mieć zawsze przy sobie.

1. **Co w sytuacji gdy wsiądę do autobusu, a kasownik nie działa?**

Odp. Jeśli kasownik wyświetla komunikat „Awaria. Kasownik nieczynny” lub jego ekran jest czarny – możesz jechać. Kontroler będzie miał pewność, że chciałeś kupić bilet, ale była awaria. Jeśli automat wyświetla inny komunikat, próbuj zakupu do skutku. Urządzenie może być nieczynne tylko chwilowo. Inne przyczyny – problemy z kartą, środkami na niej – nie usprawiedliwiają braku biletu. Pamiętaj, każda transakcja jest odnotowywana w systemie operatora i jest do sprawdzenia. Ale...gdy awaria kasownika jest potwierdzona przez kontrolera, pasażer nadal nie posiada biletu na przejazd...dlatego też, kontroler nakłada opłatę dodatkową która nie zostanie pobrana pod warunkiem, że pasażer zapłaci należność przewozową w terminie 7 dni od daty wezwania. W przypadku nieuregulowania należności przewozowej w terminie 7 dni, naliczona zostanie opłata dodatkowa, której wysokość reguluje uchwała. W pozostałych przypadkach braku ważnego biletu za przejazd, jeżeli należność zostanie uregulowana w terminie 7 dni, opłata dodatkowa ulega obniżeniu zgodnie z przepisami uchwały.

Dlatego w takiej sytuacji zachęcamy do skorzystania z aplikacji mobilnej.