

Instrukcja zakupu biletu przez telefon komórkowy w Warszawie

Niniejsza Instrukcja określa zasady dokonania płatności za bilet komunikacji miejskiej w Warszawie, dostępny w Aplikacji SkyCash. Przed rozpoczęciem korzystania z możliwości zakupu biletu przez telefon komórkowy w Warszawie należy dokładnie zapoznać się z niniejszą Instrukcją. Użytkownik korzystając z możliwości zakupu biletu przez telefon komórkowy w Warszawie stosuje się do postanowień Regulaminu Aplikacji SkyCash.

Zakup biletu przez telefon komórkowy

1. W celu zakupu biletu Użytkownik powinien wejść w opcję "Komunikacja miejska" widoczną na ekranie Aplikacji, a następnie określić:
 - a) typ biletu, w tym z ewentualnym uprawnieniem do przejazdu ulgowego,
 - b) rodzaj biletu (np. 20 minutowy).
2. Zakup biletu komunikacji miejskiej w Aplikacji nie jest równoznaczny ze skasowaniem biletu w formie papierowej lub aktywacją elektronicznej karty zbliżeniowej w kasowniku lub bramce metra.
3. Użytkownik wybiera jeden z dostępnych w Aplikacji biletów i otrzymuje informację o rodzaju wybranego biletu i należnej kwocie.
4. Zakup biletu potwierdzany jest kodem PIN. W ostatnim etapie wyświetlana jest strona z potwierdzeniem zakupu biletu.
5. Czas zakupu biletu jest zależny od zasięgu oraz szybkości działania sieci telefonii komórkowej. Tym samym Mennica Polska oraz ZTM nie odpowiadają za wynikające z tego tytułu opóźnienia lub brak możliwości zakupu biletu.
6. Dokładna data i godzina transakcji (zakupu) ustalana automatycznie przez serwer SkyCash, jest całkowicie niezależna od daty i godziny ustawionej w telefonie komórkowym.
7. Cena za bilet komunikacji miejskiej jest każdorazowo ustalana przez ZTM.
8. Bilet komunikacji miejskiej jest ważny jedynie na urządzeniu, na którym został zakupiony. W przypadku biletów okresowych (miesięcznych lub na dłuższy czas) SkyCash umożliwia Użytkownikom przeniesienie zakupionego biletu na inne urządzenie. W celu dokonania przeniesienia prosimy o kontakt z BOK SkyCash: bok@skycash.com.

Rodzaje biletów jednorazowych przesiadkowych, czasowych i krótkookresowych sprzedawanych za pośrednictwem Aplikacji ustalane są przez ZTM.

Skasowanie biletu

1. Celem skasowania biletu, Użytkownik wybiera widoczny na ekranie zakładki „Komunikacja miejska” przycisk „Skanuj kod QR”.
2. Użytkownik dokonuje skanowania kodu QR zawierającego nr taborowy pojazdu / na stacjach metra numer stacji metra.
3. Kod QR pozwalający skasować bilet zamieszczony jest w pojazdach (tj. autobusach i tramwajach) oraz w metrze przed linią bramek w widocznym miejscu. SkyCash nie jest odpowiedzialny za rozmieszczenie kodów QR.
4. Po zeskanowaniu kodu QR nastąpi możliwość skasowania biletu w czasie 10 sekund poprzez wybór przycisku „Skasuj bilet” widocznego na ekranie aplikacji. Przekroczenie czasu zablokuje możliwość skasowania biletu na kolejne 5 minut.
5. Użytkownik może skasować wiele biletów jednocześnie, przy czym na skasowanie każdego z nich Użytkownik ma 10 sekund.

Okres ważności i przedłużanie biletu

1. Na serwerach SkyCash generowana jest grafika będąca potwierdzeniem zakupu biletu i zabezpieczeniem jego autentyczności. Grafika ta zapisywana jest w pamięci telefonu.
2. Dokładna data i godzina skasowania (aktywacji) biletu, ustalana automatycznie przez serwer SkyCash, jest całkowicie niezależna od daty i godziny ustawionej w telefonie komórkowym
3. Na każdym zakupionym i skasowanym bilecie widoczny jest licznik wskazujący czas pozostały do końca ważności biletu.
4. W chwili rozpoczęcia ostatnich 3 minut ważności biletu, aplikacja sygnalizuje czas zakończenia ważności biletu.
5. Użytkownik w celu przedłużenia ważności biletu, wybiera przycisk „Przedłuż bilet” widoczny pod danymi skasowanego biletu w zakładce „Moje bilety”.
6. Skanowanie QR kodu w ramach przedłużania ważności biletu nie jest wymagane.
7. Po potwierdzeniu zakupu kolejnego biletu, czas zakupu wynosi 180 sekund. Po przekroczeniu tego czasu Użytkownikowi zostanie zablokowana możliwość zakupu biletu i pojawi się komunikat „Brak możliwości zakupu biletu, przekroczony czas. Zakup możliwy za 5 min.”
8. Ważność kolejnego biletu liczona jest od zakończenia ważności przedłużanego biletu.

Kontrola biletu

ul. Marszałkowska 142
00-061 Warszawa

 Biuro obsługi klienta
pon. - pt. od 8:00 do 18:00

 bok@skycash.com

 22 403 8020
22 403 8040

1. Podczas kontroli biletów Użytkownik zobowiązany jest do okazania ekranu Aplikacji z wyświetlonym kodem QR biletu. Aby wyświetlić kod QR zakupionego biletu należy na ekranie Aplikacji wybrać opcję „Moje bilety” lub „Kontrola biletów” i wybrać zakupiony bilet.
2. Użytkownik zobowiązany jest podać kontrolerowi na jego żądanie pełen numer swojego telefonu komórkowego, dla którego zostaną sprawdzone ostatnio zakupione w systemie SkyCash bilety.
3. Niezgodne z regulaminem przewoźnika oraz sprzeczne z niniejszą Instrukcją jest zrobienie i okazanie w ramach kontroli biletów zrzutu ekranu (tzw. screenshot) biletu. Okazanie takiej formy biletu podczas kontroli może wiązać się z koniecznością uiszczenia opłaty za brak ważnego biletu.
4. Użytkownik po stwierdzeniu nieprawidłowości związanej z transakcją dotyczącą zakupu biletu telefonicznego, powinien zgłosić reklamację w Punkcie Obsługi Pasażera ZTM (POP ZTM) bądź na adres e-mail: skycash@ztm.waw.pl. Użytkownik powinien wypełnić druk dotyczący reklamacji, dostępny w POP ZTM.
5. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika reklamacji dotyczącej zakupionego biletu spowodowanego wadliwym działaniem Aplikacji, SkyCash rozpatrzy reklamację w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia oraz przekaże informację do Sprzedającego o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Czas rozpatrzenia każdej zgłoszonej reklamacji wynosi 14 kolejnych dni liczonych od następnego dnia po jej wpłynięciu..
6. ZTM rozpatruje reklamacje na podstawie regulaminów ZTM.
W przypadku uznanych przez ZTM reklamacji dotyczących biletu telefonicznego, należna Użytkownikowi wartość zostanie przekazana mu w formie zwrotu na jego Konto w Aplikacji lub innym kanałem płatności, jeśli zwrot na Konto w Aplikacji okaże się niemożliwy.