

Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S.A. w Krakowie

Najczęściej występujące problemy

Automat stacjonarny Trapeze ticomat.9010

2019-02-07

1. Brak możliwości przedłużenia biletu

Istnieje kilka sytuacji, w których automat odmówi przedłużenia ważności biletu okresowego. Poniżej omówione zostaną wszystkie te przypadki wraz z opisem postępowania w razie ich wystąpienia.

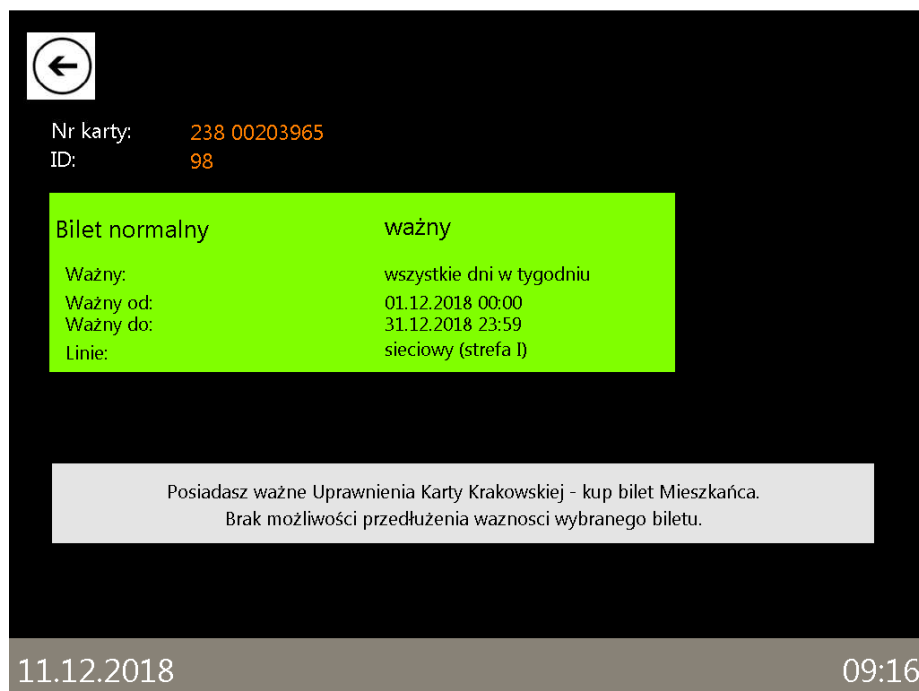
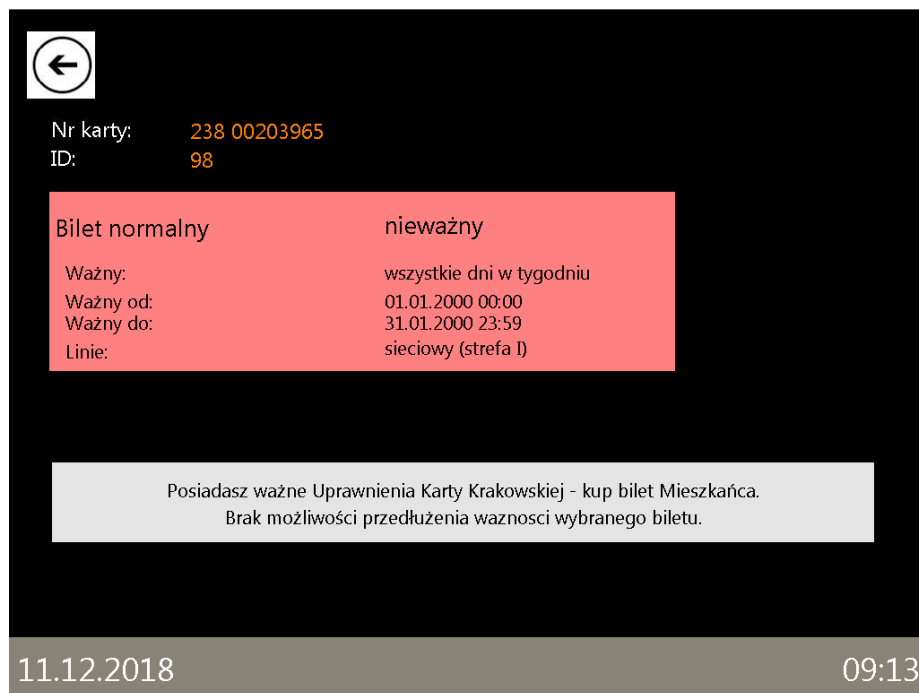
1.1. Bilet nie rozpoczął jeszcze ważności



Taki komunikat występuje w przypadku gdy próbujemy przedłużyć ważność biletu, który jeszcze nie jest aktywny.

W takim przypadku automat odmówi wykonania jakiegokolwiek operacji związanej z tym biletu oraz poinformuje pasażera o tym za ile dni będzie mógł przedłużyć ważność tego biletu.

1.2. Na karcie zapisane zostały uprawnienia Karty Krakowskiej (Mieszkańca)



W przypadku gdy na karcie zapisane są uprawnienia Karty Krakowskiej (Mieszkańca) automat odmówi przedłużenia ważności biletu bez zniżki.

Rozwiązaniem tego problemu jest powrót do ekranu listy biletów poprzez dotknięcie „Strzałki w lewo” znajdującej się w górnym lewym rogu ekranu, a następnie wybranie opcji „Kup nowy bilet”.

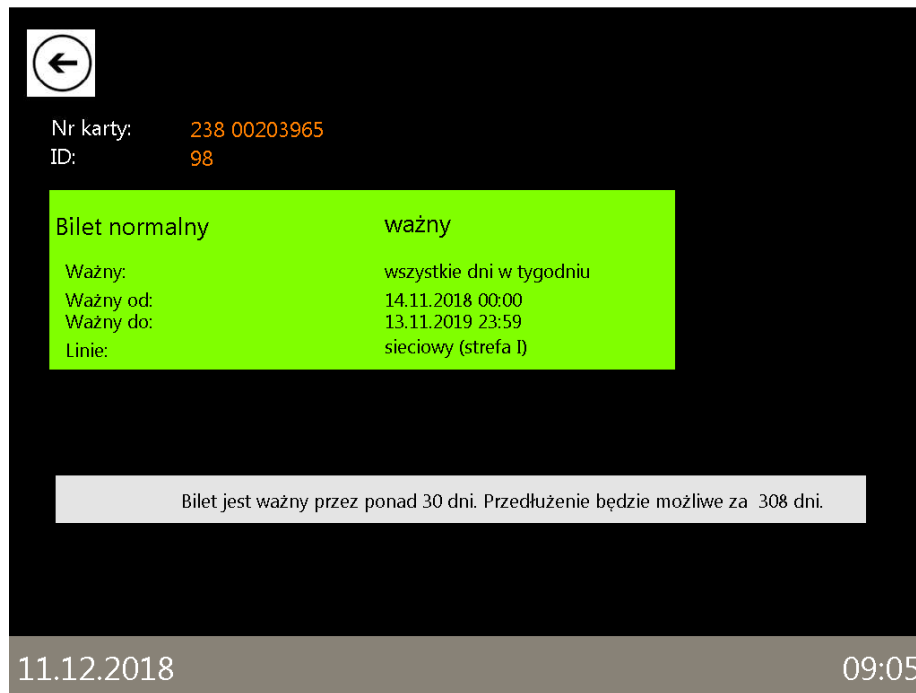
1.3. Brak statusu Karty Krakowskiej (Mieszkańca) na karcie



W przypadku gdy na karcie wygasły uprawnienia Karty Krakowskiej (Mieszkańca) automat odmówi przedłużenia biletu ze zniżką.

Rozwiązaniem tego problemu jest powrót do ekranu listy biletów poprzez dotknięcie „Strzałki w lewo” znajdującej się w górnym lewym rogu ekranu, a następnie wybranie opcji „Kup nowy bilet”.

1.4. Bilet aktywny przez ponad 30 dni



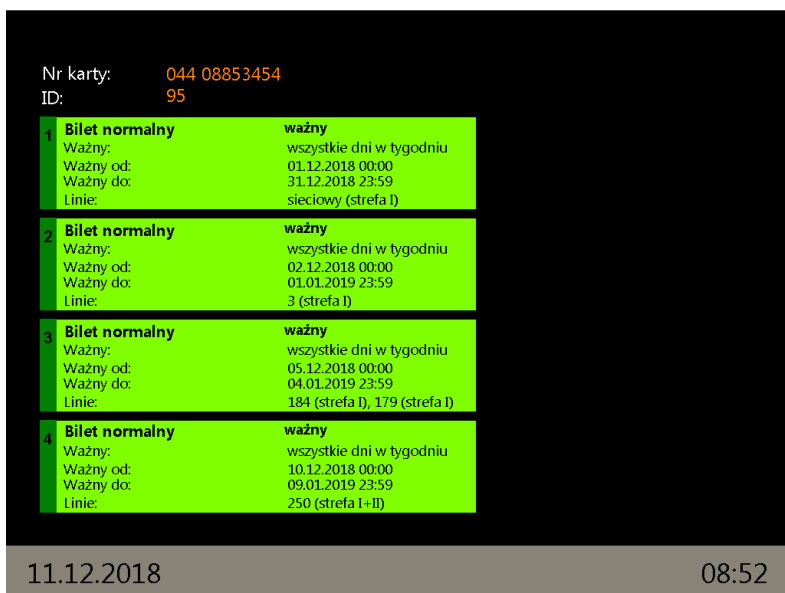
Taki komunikat występuje w przypadku gdy próbujemy przedłużyć ważność biletu, którego termin ważności upływa za ponad 30 dni.

W takim przypadku automat odmówi wykonania jakiegokolwiek operacji związanej z tym biletem oraz poinformuje pasażera o tym za ile dni będzie mógł przedłużyć ważność tego biletu.

2. Brak możliwości zapisania eBiletu oraz uprawnień Karty Krakowskiej

Istnieje kilka sytuacji, w których zapisanie biletu opłaconego przez internet bądź uprawnień Karty Krakowskiej będzie niemożliwe. Poniżej omówione zostaną wszystkie te przypadki wraz z opisem postępowania w razie ich wystąpienia.

2.1. Karta pełna



W sytuacji gdy na karcie wszystkie 4 pola do zapisu biletu są zajęte automat uniemożliwi zapis biletu internetowego / uprawnień KK.

W takiej sytuacji klient musi udać się do Punktu Sprzedaży Biletów Okresowych w celu skorygowania danych na karcie i ewentualnego zwrotu pieniędzy za bilety.

2.2. Brak eBiletu / uprawnień Karty Krakowskiej do zapisania



Taki komunikat wyświetli się w sytuacji gdy automat nie znajdzie biletów lub uprawnień KK do zapisania na karcie.

- 1) Brak eBiletu może wiązać się z nieopłaceniem transakcji internetowej bądź nie rozpoczęciem zakupu biletu na stronie <http://ebilet.kkm.krakow.pl>
- 2) Brak uprawnień KK może wiązać się z nie złożeniem wniosku o nadanie uprawnień KK bądź też złożony wniosek nie został pozytywnie przeprocesowany.

W przypadku problemów z **eBiletami** należy skontaktować się z infolinią **MPK S.A. w Krakowie** pod numerem **12 19150** lub wysłać mail pod adres: reklamacje@kkm.krakow.pl

W przypadku problemów z **uprawnieniami KK** należy kontaktować się z infolinią **Karty Krakowskiej** pod numerem **12 254 14 00** lub wysłać mail pod adres: kontakt@kk.krakow.pl

3. Problemy z kartą plastikową KKM / KKR 3+ / KK / ELS / ELD

Istnieje kilka sytuacji, w których użycie karty w automacie biletowym będzie nie możliwe. Poniżej omówione zostaną wszystkie te przypadki wraz z opisem postępowania w razie ich wystąpienia.

3.1. Karta nieaktywna



Powyższy komunikat występuje w sytuacji gdy do automatu zostanie włożona niesformatowana karta KKM / KKR 3+ / KK / ELS / ELD.

W tej sytuacji należy udać się do Punktu Sprzedaży Biletów Okresowych w celu aktywacji karty i nadania jej funkcjonalności.

3.2. Karta zastrzeżona



Powyższy komunikat występuje w sytuacji gdy do automatu zostanie włożona zablokowana karta KKM / KKR 3+ / KK / ELS / ELD. Blokada karty następuje automatycznie w chwili wyrobienia jej duplikatu i od tego momentu należy posługiwać się nowym nośnikiem.

W przypadku gdy problem występuje z **Krakowską Kartą Miejską** lub **Kartą Krakowską** należy udać się do **Punktu Sprzedaży Biletów Okresowych** celem wyrobienia duplikatu karty.

W przypadku gdy problem występuje z **Krakowską Kartą Rodzinną 3+** należy udać się do **Urzędu Miasta Krakowa** celem wyrobienia duplikatu karty.

W przypadku gdy problem występuje z **Elektroniczną Legitymacją Studencką** lub **Elektroniczną Legitymacją Doktorancką** należy udać się do **dziekanatu uczelni** celem wyrobienia duplikatu karty.

Udanych zakupów życzy zespół MPK S.A. w Krakowie. W przypadku pytań lub nieprawidłowości związanych z pracą automatów prosimy o kontakt pod numerem telefonu 19150 (koszt połączenia według stawki operatora) lub na adres email reklamacje@kkm.krakow.pl