

UWAGA! WAŻNE!

1. Usługa poprawnie działa na aktualnych przeglądarkach Mozilla Firefox 48.0 (i wyższe), Google Chrome 52.0 (i wyższe), Edge 14.0, Opera 39.0 (i wyższe), Safari 9.3 (i wyższe) oraz Internet Explorer 11. Próby uruchomienia jej na innych przeglądarkach mogą zakończyć się komunikatem o błędach lub niepoprawnym wyświetlaniem ekranów. Rekomendujemy używanie przeglądarek Mozilla Firefox i Google Chrome.
2. Bilet powiązany jest z urządzeniem i zainstalowaną w nim przeglądarką (działanie łącznie). Skasowanie pamięci cache przeglądarki usuwa powiązanie. Zalogowanie się na tym samym urządzeniu, ale na innej przeglądarce traktowane jest jako nowe powiązanie. W ciągu trwania ważności biletu można dwukrotnie powiązać bilet z urządzeniem i przeglądarką.
3. Pasażer podczas kontroli zobowiązany jest mieć przy sobie sprawny telefon z dostępem do Internetu oraz z stanem baterii pozwalającym na wygenerowanie kodu sprawdzającego i przedstawienie go Kontrolerowi. Brak dostępu do Internetu lub rozładowana bateria skutkujące brakiem możliwości wygenerowania kodu sprawdzającego jest równoznaczna z sytuacją, kiedy Pasażer nie posiada przy sobie plastikowej karty KKM.

Najczęściej pojawiające się pytania.

Zapomniałem hasła. Czy mam szansę je odzyskać?

Odp: Na stronie głównej m.KKM znajduje się przycisk „Zapomniałem hasła”. Po jego naciśnięciu, na kolejnym ekranie należy wpisać adres e-mail podany podczas rejestracji. Z serwera MPK S.A. w Krakowie zostanie wysłany link umożliwiający zmianę hasła. Należy zalogować się na konto pocztowe adresu podanego podczas rejestracji, odnaleźć wiadomość z MPK S.A. w Krakowie i klikając w otrzymany link – zmienić hasło na nowe. Uwaga! Hasło powinno zawierać co najmniej 8 znaków, w tym przynajmniej jedną cyfrę i przynajmniej jedną literę.

Podczas kontroli nie miałem zasięgu Internetu/ wyczerpała mi się bateria i dostałem karę, choć bilet mam. Co robić?

Odp: Sytuacja jest analogiczna do tej, kiedy Pasażer nie posiada przy sobie plastikowej karty KKM. W sytuacji opisanej wyżej – zapraszamy do siedziby firmy kontrolującej w celu okazania ważnego biletu. Opłata podwyższona zostanie anulowana ale pobrana zostanie opłata manipulacyjna zgodnie z taryfą opłat;

Mam zwyczaj codziennego czyszczenia pamięci przeglądarki/ mam zwyczaj używać wielu przeglądarek. Za każdym razem muszę powiązać bilet z urządzeniem i mogę to zrobić tylko dwa razy!

Odp: W trakcie ważności biletu można jeden raz zmienić urządzenie, na którym jest się poddawany kontroli. Urządzenie jest rozumiane jako zestaw: smartfon/ tablet i przeglądarka. Każda zmiana urządzenia lub przeglądarki wyczerpuje limit powiązań, podobnie jak resetowanie pamięci przeglądarki. Jeśli wykorzystałeś już dwa powiązania, zapraszamy do kontaktu z Infolinią MPK S.A. w Krakowie, tel. 12 19 150 w celu skasowania wcześniejszych powiązań do urządzeń.

Ukradziono mi telefon. Co robić?

Odp: Niezależnie od zgłoszenia sprawy Policji, zgodnie z limitem dwóch powiązań możesz przypisać bilet do innego urządzenia. Jeśli jednak wykorzystałeś już limit powiązań, zapraszamy do kontaktu z Infolinią MPK S.A. w Krakowie, tel. 12 19 150, gdzie administrator w MPK S.A. w Krakowie dokona skasowania wcześniejszych powiązań do urządzeń.

Zmieniłem miejsce zamieszkania/ nazwisko. Czy muszę iść do Punktu Sprzedaży Biletów w celu zmiany danych?

Odp: Zmiany danych osobowych i adresowych oraz zmianę zdjęcia możesz wykonać samodzielnie w aplikacji. W tym celu zaloguj się na swoje konto, wybierz opcję „Moje Konto”, dokonaj stosownych zmian i zatwierdź komendą „Zapisz”. Pamiętaj, że ponosisz pełną odpowiedzialność za podane informacje.

Nie mogę przypisać biletu do laptopa.

Odp: Przypisanie jest możliwe jedynie do urządzenia mobilnego takiego jak smartfon i tablet. Nie jest możliwe przypisanie biletu do laptopa, netbooka czy komputera stacjonarnego.

Nie mogę przypisać biletu do urządzenia mobilnego.

Odp: W trakcie okresu ważności biletu tylko jeden raz można przenieść bilet na inne urządzenie mobilne/ inną przeglądarkę. Każda reinstalacja systemu operacyjnego urządzenia, czyszczenie pamięci cache, lub zmiana przeglądarki powoduje utratę przypisania i jest traktowane jak wykorzystanie jednej możliwości z dostępnego limitu. Jeśli wykorzystałeś już dwa przypisania, zapraszamy do kontaktu z Infolinią MPK S.A. w Krakowie, tel. 12 19 150 w celu skasowania wcześniejszych powiązań i wyzerowania licznika. Biletu nie można przypisać także do laptopa, netbooka i komputera stacjonarnego.

Czy mogę zwrócić bilet samodzielnie, za pomocą aplikacji?

Odp: Nie. Bilet zwrócić możesz jedynie w Punkcie Sprzedaży Biletów, gdzie otrzymasz niewykorzystaną kwotę zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Na liście operatora płatności on-line nie ma mojego banku. Co robić?

Odp: Jeśli na liście operatora płatności on-line nie ma Twojego banku, skorzystaj z opcji Drucecz płatności/ Przelew.

Czy mając bilet okresowy na karcie KKM mogę go przenieść na aplikację mobilną (lub odwrotnie).

Odp: Karta KKM i usługa m.KKM są odrębnymi nośnikami biletu. Zakupiony bilet można posiadać albo na plastikowej karcie KKM albo na urządzeniu mobilnym. Można w jednym miesiącu zakupić bilet na plastikowej karcie KKM a w następnym – w m.KKM.

Czy za zakupiony bilet poprzez m.KKM mogę otrzymać fakturę?

Odp: Tak. Fakturę można otrzymać w każdym Punkcie Sprzedaży Biletów.