



Atak hakerski na systemy MPK - najczęstsze pytania

2024-12-09

Awaria systemów informatycznych, wpływająca na obecne problemy w funkcjonowaniu m.in. systemów sprzedaży biletów, to efekt ataku hakerskiego. Pasażerowie, którym kończy się w najbliższych dniach bilet okresowy w aplikacji, mają możliwość dodatkowego wyrobienia statusów na kartach fizycznych, tzw. plastikach. Poniżej informujemy, gdzie można wyrobić status mieszkańca na plastikowym nośniku.

W związku z atakiem hakerskim na system sprzedażowy MPK, przedstawiamy działania, jakie pasażer może wykonać, aby w dalszym ciągu korzystać z tańszych lub bezpłatnych przejazdów w zakresie biletów KMK. Poniżej odpowiadamy na najczęściej zadawane pytania.

Skończył lub kończy Ci się bilet w aplikacji i nie możesz kupić nowego? Udaj się do jednego z naszych Punktów Obsługi Pasażerów (POP) lub Punktu Obsługi Mieszkańców (POM), lokalizację POP oraz godziny otwarcia znajdziesz [tutaj](#).

W punkcie będziesz mógł wyrobić status mieszkańca na plastikowej karcie fizycznej, na której później będziesz mógł kupić bilet sieciowy mieszkańca za 90 zł. Po naprawie systemu kolejny bilet zakupisz z powrotem w aplikacji.

Obecnie w Krakowie działają **cztery Punkty Obsługi Pasażerów Komunikacji Miejskiej**. Zarządza nimi Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie:

- ul. Wielopole 1 (wejście od ul. Starowiśnej): poniedziałek–piątek od godz. 8.00 do 16.00
- ul. Pawia 5A (hol Dworca Kraków Główny PKP obok Biedronki): poniedziałek–piątek od godz. 9.00 do 17.00
- ul. Papierni Prądnickich 1 (poczekalnia dworca przesiadkowego Górka Narodowa P+R): poniedziałek–wtorek od godz. 7.00 do 15.00, środa–piątek od godz. 10.00 do 17.00
- os. Centrum D 7: poniedziałek–piątek od godz. 11.00 do 18.00

Posiadasz bilet w aplikacji?

Jeżeli masz już zakupiony i aktywny bilet wystarczy, że będziesz podróżować komunikacją miejską wraz z potwierdzeniem zakupu tego biletu. Takim potwierdzeniem może być pokazanie maila, którego otrzymałeś podczas zakupu biletu lub płatność z aplikacji bankowej (które nie są usuwane).

Usunąłeś maila z potwierdzeniem ze swojej skrzynki pocztowej?

W przypadku usunięcia potwierdzenia z kosza, pasażer dalej może zobaczyć w historii płatności swojego konta bankowego i takie potwierdzenie również jest przez kontrolę biletów respektowane.

Bilety socjalne i aktywizujące

Pasażer powinien okazywać podczas kontroli zaświadczenie z MOPS dla biletu socjalnego lub zaświadczenie o statucie bezrobotnego z Urzędu Pracy.

Krakowska Karta Rodzinna 3+ (KKR3+)/Legitymacja studencka (LS)

Jeżeli posiadasz KKR3+/LS z zapisanym statusem Karty Krakowskiej, zakupu biletu mieszkańca dokonasz w automacie biletowym KMK.



Płaciłem blikiem, w jaki sposób mogę okazać, że mam ważny bilet zakupiony wcześniej w aplikacji (maila usunąłem)

Płatność blikiem zapisywana jest w historii płatności bankowej jak normalny przelew, transakcja jest zapisywana i można zapisać potwierdzenie przelewu i udostępnić go kontrolerowi podczas kontroli biletów.

Czy dostanę zwrot pieniędzy/nadwyżki, w sytuacji, gdy zakupiłem bilet metropolitalny? Nie.

Czy zakoduję status mieszkańca w automacie biletowym?

Nie. Komunikacja pomiędzy automatami biletowymi a systemami jest unieruchomiona i nie można nadawać nowych statusów.

Czy w związku z awarią zasadne jest złożenie drogą elektroniczną wniosku o przedłużenie statusu mieszkańca, w sytuacji, gdy utraciłem status wczoraj? Czy przesłanie na maila PIT-u, jest bezpieczne?

Na ten moment proces zapewniający uzyskanie statusu jest możliwy i bezpieczny.

Subskrybuję bilet 5+1 czy należność za bilet zostanie pobrana?

W tej chwili niemożliwe jest automatyczne pobieranie płatności. To oznacza przerwanie subskrypcji i brak zapisu biletu na kolejny miesiąc niezależnie od wybranego nośnika. MPK pracuje nad tym, jak przywrócić twoją subskrypcję po zakończeniu awarii.

Informacje w zakresie Karty Krakowskiej (KK)

Mieszkańcy mogą składać wnioski w sprawie Karty Krakowskiej elektronicznie oraz stacjonarnie w punktach POP (Punkty Obsługi Pasażerów obsługiwane przez Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie) oraz POM (Punkty Obsługi Mieszkańców obsługiwane przez Krakowskie Centrum Świadczeń Urzędu Miasta Krakowa). Atak hakerski ma jednak wpływ na możliwość okazywania zakupionych już biletów mieszkańca oraz na zakup nowych.

Karta Krakowska w formie plastikowej (KK) oraz mobilnej (mKK)

Jeżeli w ogóle nie posiadasz Karty Krakowskiej, możesz złożyć wniosek o jej wydanie, jednakże wyłącznie wyrobienie Karty Krakowskiej w formie plastikowej pozwoli na zakup biletu mieszkańca w automatach biletowych KMK. Aplikacja mobilna pokaże Twój status, ale zakup biletu aktualnie jest w niej niemożliwy.

Jeżeli posiadasz wyłącznie wersję mobilną Karty Krakowskiej (za pośrednictwem której aktualnie nie zakupisz biletu), możesz wyrobić plastikową Kartę Krakowską, a następnie zakupić i zapisać na niej bilet okresowy. Wniosek o dodatkową formę Karty Krakowskiej, tj. w formie plastikowej, możesz złożyć poprzez stronę www.kk.krakow.pl lub osobiście w dowolnym POP lub POM.

Małopolska Karta Aglomeracyjna w formie plastikowej (MKA) oraz mobilnej (iMKA)

Jeżeli posiadasz MKA lub iMKA z zapisanym statusem Karty Krakowskiej, wszystko pozostaje na dotychczasowych zasadach, ich funkcjonalność nie uległa zmianie.

Jeżeli masz jakiegokolwiek pytania w sprawie Karty Krakowskiej, informację telefoniczną można uzyskać pod numerem 12 616 55 55 (wewn. 7) od poniedziałku do piątku, w godz. 7.40–15.30



**Magiczny
Kraków**

oraz za pośrednictwem e-mail pod adresem kontakt@kk.krakow.pl

Atak hakerski nie wpływa na pozostałe zniżki w ramach programu Karty Krakowskiej. Ważność Karty Krakowskiej można nadal wyświetlać w aplikacji mobilnej Karty Krakowskiej (mKK) i jest on honorowany wśród partnerów Karty Krakowskiej.