

# INFORMACIÓN RELEVANTE Y PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA IMPLANTACIÓN DEL PAGO CON TARJETA BANCARIA EN LAS VALIDADORAS DE LA EMT

## 1. ¿Qué es el sistema de pago con tarjeta bancaria o dispositivo móvil?

Es un sistema que permite pagar mediante tarjeta bancaria sin contacto ('contactless'), o tarjetas bancarias virtualizadas en dispositivos móviles, el billete sencillo de la EMT con la simple aproximación de la tarjeta o el móvil a la validadora de los autobuses de EMT.

## 2. ¿Qué tipo de tarjetas se aceptan para el pago del billete sencillo?

Se admite el pago con tarjetas Mastercard y Visa, de crédito o de débito, siempre que sean sin contacto ('activada la opción contactless'), y tenga habilitado el pago sin PIN, tanto físicas como virtualizadas en un dispositivo móvil.

## 3. ¿Cómo funcionan las tarjetas MAESTRO?

Las marcas aplican distintas formas de funcionamiento cuando se paga en el autobús. En el caso de las tarjetas MAESTRO, la normativa que aplica Mastercard implica realizar una **retención de 20 €** por un periodo de tiempo variable (en función del banco emisor de la tarjeta). Pasado ese tiempo se cobrará el importe correspondiente al billete/los billetes adquiridos y se devolverá la parte restante del importe.

## 4. ¿En qué autobuses puedo pagar con tarjeta bancaria?

Puedes pagar con tarjeta o móvil en LOS AUTOBUSES DE que lleven la identificación con un adhesivo que identifican con logotipos en el exterior e interior de las empresas expendedoras de las tarjetas admitidas (Mastercard, Visa) y del símbolo de 'contactless'.



Para pagar con tarjeta o dispositivo móvil, utiliza la validadoras más próxima al personal de conducción.

## **5. Al acercar la tarjeta para pagar me da error**

Si llevas tu tarjeta bancaria dentro del monedero o bolso, debes sacarla y acercarla a la validadora a una distancia inferior a un centímetro.

Algunas tarjetas o medios de pago sin contacto no permiten realizar transacciones 'offline' (que es el sistema utilizado en nuestros terminales), es decir, sin comunicación con el banco.

Consulta con el emisor de tu tarjeta o con tu banco.

## **6. ¿Qué pasa si mi tarjeta o dispositivo no funcionan o son rechazados por la validadora?**

a) Si tu tarjeta bancaria o dispositivo móvil no funcionan o son rechazados por la validadora o se produce cualquier otra incidencia o anomalía que te impida realizar el pago del billete, debes comunicárselo al personal de conducción quien tratará de solventar la situación.

b) Si la incidencia no se puede solucionar en el momento, **deberás pagar en efectivo.**

c) Si la incidencia no se puede solucionar en el momento y no dispones de efectivo ni de otra tarjeta u otro móvil operativos aceptados para realizar el pago, **deberás abandonar el autobús.**

## **7. ¿Por qué no puedo pagar con mi tarjeta bancaria?**

Puede deberse, entre otros, a alguno de estos motivos:

a) Tarjetas nuevas y renovaciones. Por razones de seguridad, si tu tarjeta 'contactless' es nueva o acaba de ser renovada, probablemente no funcionará para pagos sin contacto hasta que se haya completado primero una transacción mediante chip y PIN.

b) La tarjeta funciona en otros comercios y, sin embargo, no me deja pagar en el autobús. Es posible que se pueda usar la tarjeta en otros comercios, pero no se acepte para viajar en el autobús. Esto puede deberse a que no es una tarjeta sin contacto (es decir, que requiere el uso de chip y PIN). Asegúrate de que tu tarjeta es 'contactless' y exhibe este símbolo:

Ocasionalmente, tu tarjeta puede ser rechazada porque no haya fondos; porque la tarjeta está dañada, porque hay viajes sin pagar, porque se han realizado el número máximo de transacciones sin pin o el importe máximo de transacciones sin pin que establece tu banco o porque está caducada. En todos estos casos, debes ponerte en contacto con el emisor de la tarjeta o con tu banco.

## **8. ¿Cuándo se refleja el pago en mi cuenta bancaria?**

Cada vez que abonas uno o varios billetes con una tarjeta bancaria sin contacto a bordo del autobús, se realiza el cargo correspondiente a la tarifa en vigor y al número de billetes adquiridos. En el extracto de tu cuenta bancaria podrás comprobar el viaje realizado y pagado con la tarjeta bancaria registrada que hayas utilizado al hacer la transacción.

En caso de pagar varios billetes conjuntamente a través del conductor, se reflejará un movimiento por la cantidad total pagada en dicha transacción.

**IMPORTANTE.-** El extracto bancario realiza un total por día, de manera que si hay más de una transacción en un solo día ésta se totalizará.

## **9. Cuando pago el billete con tarjeta bancaria o dispositivo móvil, ¿recibo algún tipo de tique o justificante del pago del mismo?**

En este momento no se emite ningún justificante. No obstante, se entregará un ticket con un localizador y un enlace, a través del cual, podrá descargar un comprobante electrónico.

En caso de que un cliente necesite factura, deberá de ponerse en contacto con la EMT ([clientes@emtsam.es](mailto:clientes@emtsam.es)) indicando Nombre y apellidos o nombre comercial, dirección, NIF / CIF, fecha, hora, autobús y los últimos 4 dígitos de la tarjeta con la que realizó el pago para la emisión del justificante o tarjeta. En breve se habilitará un portal desde el que se podrá realizar de forma automática rellenando los datos en un formulario.

**10. Si viajo en autobús con otras personas, ¿puedo utilizar la misma tarjeta o el mismo dispositivo para pagar los billetes de todas las personas que viajan conmigo?**

Sí, deberás realizar tantas aproximaciones a la validadora como billetes quieras adquirir. En ese caso, tu tarjeta o dispositivo es el título de transporte válido, único modo de justificar que has realizado el pago del servicio, por lo que el portador de la tarjeta o el móvil con los que se ha hecho la transacción, en el caso de que cada persona vaya a un destino diferente, debe ser el último que se baje del autobús.

En caso de que solicites al conductor la adquisición agrupada de varios billetes sencillos, recibirás tantos tiques o justificantes (información de localizador) como viajeros en cuyo caso, cada usuario puede portar su propio billete y descender del autobús cuando desee. En este caso, la cantidad máxima a pagar por transacción no puede exceder de 19,99 euros.

**11. Cuando pago con tarjeta o móvil ¿tengo los mismos derechos que si pago con la tarjeta AEROPUERTO o en efectivo?**

Tienes los mismos derechos y también las mismas obligaciones cualquiera que sea el modo de pago del billete. Para poder hacer uso de ellos, deberás demostrar con tu tarjeta o móvil que has realizado el pago utilizando este sistema.

**12. ¿Cómo sé que la compra de mi billete con tarjeta bancaria o dispositivo móvil es correcta?**

Cuando pases tu tarjeta o tu móvil por la validadora y la transacción o compra sea correcta, la luz de la validadora será verde y en la pantalla aparecerá el siguiente mensaje: "Aceptado. Buen viaje".

Si por cualquier motivo, la transacción no se ha realizado y por tanto, no se ha adquirido el billete, la pantalla de la validadora será roja y aparecerá el siguiente mensaje: "Tarjeta denegada". En este caso, intenta volver a pasar la tarjeta o el móvil por la validadora. Si vuelve a aparecer el mensaje de tarjeta denegado, deberás pagar tu billete en efectivo o con otra tarjeta o móvil, de lo contrario, deberá abandonar el autobús.

**13. ¿Este sistema de pago es seguro?**

Sí. Al igual que cualquier otra transacción bancaria en un comercio, el pago es totalmente seguro: EMT no almacena datos personales contenidos en la tarjeta.

**14. ¿Qué ocurre si por error me hacen un cargo indebido en mi tarjeta?**

En el improbable caso de que recibas un cargo indebido en tu tarjeta o móvil, podrás reclamar la devolución del importe a través del sistema de reclamaciones de EMT:

<https://www.emtmalaga.es/es/consultas-quejas-sugerencias-agradecimientos>

Por correo electrónico dirigido a [clientes@emtsam.es](mailto:clientes@emtsam.es)

En todos los casos y con el fin de agilizar la devolución de cobro indebido, deberás incluir la siguiente información:

Fecha de suceso y hora aproximada.

Línea en la que se ha producido y número del autobús si se conoce.

Las seis primeras y las cuatro últimas cifras de la tarjeta donde se ha producido el cobro.

Sin este dato no se puede realizar la reclamación ni la devolución. Por seguridad y para evitar cargos indebidos, recuerda no permanecer con tu tarjeta bancaria cerca de la validadora durante el trayecto.

**15. ¿Cómo sabe el personal de conducción del autobús que he realizado correctamente el pago del billete con mi tarjeta bancaria o mi móvil?**

Cuando la transacción con la tarjeta o el móvil es correcta, la validadora emite un pitido y en la pantalla de la consola del conductor aparece el mensaje: "VALIDACIÓN TSC CORRECTA", donde TSC representa el lector usado en la validación pudiendo ser 1, 2 ó 3. Si, por el contrario, hay algún problema con la tarjeta, el pitido será diferente y en la pantalla de la consola del conductor aparecerá el mensaje Tarjeta no reconocida.

**16. ¿Qué datos de mi tarjeta bancaria almacena EMT?**

Solo registramos los seis primeros y los cuatro últimos dígitos de tu tarjeta, para poder comprobar, en caso necesario, que has efectuado el pago correctamente. Además, almacenamos un identificador de la tarjeta para poder gestionar las transacciones a través de la pasarela de pagos.