

**SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“
DIREKTORIUS**

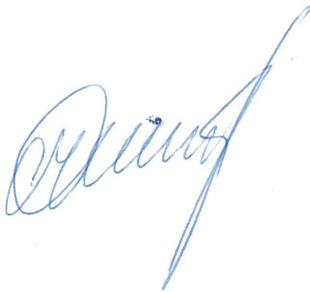
ĮSAKYMAS

**DĖL VILNIEČIO KORTELĖS, ELEKTRONINIŲ BILJETŲ IR (ARBA) PINIGŲ ĮSIGIJIMO, NAUDOJIMO IR
GRAŽINIMO TVARKOS APRAŠO TVIRTINIMO**

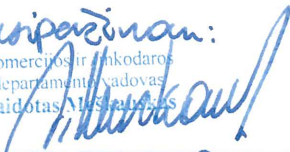
2015 m. rugpjūčio 20 d. Nr. 81
Vilnius

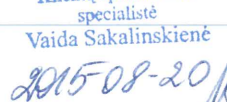
1. Tvirtinu vilniečio kortelės, elektroninių bilietų ir (arba) pinigų įsigijimo, naudojimo ir gražinimo tvarkos aprašą (pridedama).
2. P a v e d u Komercijos ir rinkodaros departamento vadovui Vaidotui Meškauskui su šiuo įsakymu supažindinti susijusius įmonės darbuotojus.

L.e.p. direktorė



Modesta Gusaroviene

Susipažinau:
Komercijos ir rinkodaros
departamento vadovas
Vaidotas Meškauskas

2015-08-20


Susipažinau
Klientų aptarnavimo
specialistė
Vaida Sakalinskienė

2015-08-20


Susipažinau:
Klientų aptarnavimo
specialistė
Eglė Čiplienė

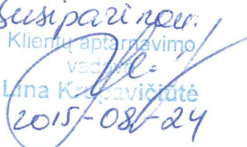
2015-08-20


Viešųjų pirkimų specialistas
Justinas Točilovas

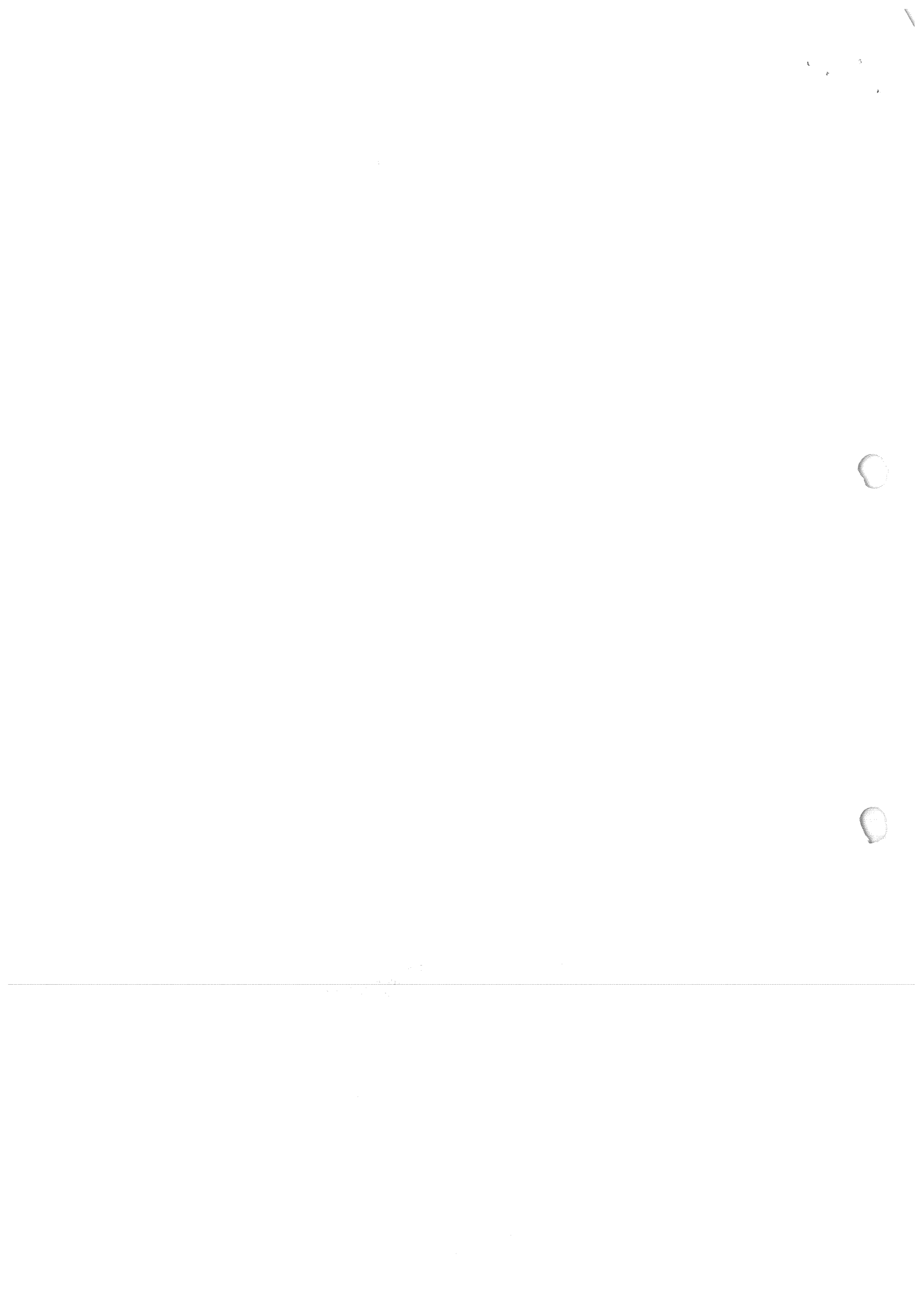

2015-08-20

Susipažinau
Klientų aptarnavimo
specialistė
Lina Kazavičiūtė

2015-08-20

Susipažinau
Klientų aptarnavimo
specialistė
Tatjana Melnikova

2015-08-20

Susipažinau:
Klientų aptarnavimo
ved. Lina Kazavičiūtė

2015-08-24

Susipažinau:
Pardavimų analitikė
Jurgita Kriščiūnaitė

2015-08-20



VILNIEČIO KORTELĖS, ELEKTRONINIŲ BILJETŲ IR (ARBA) PINIGŲ ĮSIGIJIMO, NAUDOJIMO IR GRĄŽINIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniečio kortelės, elektroninių bilietų ir (arba) elektroninių pinigų įsigijimo, naudojimo ir grąžinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato Vilniaus miesto viešojo transporto Vilniečio kortelės, elektroninių bilietų ir (ar) elektroninių pinigų įsigijimo tvarką, apibrėžia jų naudojimo būdus ir grąžinimo atvejus.

2. Šiame Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **E. bilietas** – viešojo transporto elektroninis bilietas, užfiksuotas ir saugomas skaitmeninėje duomenų bazėje ir skirtas apmokėti už važiavimą viešuoju transportu.

2.2. **E. bilieto aktyvinimas** – e. bilieto galiojimo pradžia, kai viešajame transporte (autobuse ar troleibuse) Vilniečio kortele paliečiamas komposteris (po ekranu) arba programoje *m.Ticket*, pasirinkus norimą bilietą, paspaudžiamas mygtukas „Aktyvinti“.

2.3. **E. pinigai** – į Vilniečio kortelės elektroninę sistemą įmokėti pinigai.

2.4. **E. pinigine** – Vilniečio kortelės sistemoje esantys e. pinigai, naudojami mokėti už važiavimą viešuoju transportu ir kitas paslaugas.

2.5. **Vilniečio kortelė** – bekontaktė pagal RFID sistemą veikianti intelektinė kortelė, kurioje teikiama informacija apie e. bilietus, e. pinigus ir kitas su e. bilietais susijusias paslaugas.

2.6. **m.Ticket** – SĮ „Susisiekimo paslaugos“ nuosavybės teise priklausanti mobilioji programėlė, skirta atsiskaityti už važiavimą viešuoju transportu, pritaikyta išmaniesiems mobiliesiems prietaisams, turintiems SIM kortelę ir veikiantiems „iOS“ ir „Android“ operacinių sistemų pagrindu.

3. Savivaldybės įmonės „Susisiekimo paslaugos“ Klientų aptarnavimo centras (toliau – Klientų aptarnavimo centras) teikia informaciją apie Vilniaus miesto savivaldybės viešąjį transportą ir visas su Vilniečio kortelės naudojimu susijusias paslaugas (Vilniečio kortelės pildymas e. bilietais ir (ar) e. pinigais, blokavimas, keitimas ir kt.). Klientų aptarnavimo centro adresas ir darbo laikas skelbiamas internete www.vilniustransport.lt, tel. (85) 210 7050, el. paštas info@vilniustransport.lt.

II. VILNIEČIO KORTELĖS, E. BILJETŲ IR (AR) E. PINIGŲ ĮSIGIJIMAS

4. Vilniečio kortelė ir jos naudojimo aprašas (lankstinukas) parduodami skaidrioje vienkartinėje pakuotėje. Vilniečio kortelės kaina yra patvirtinta Vilniaus miesto savivaldybės tarybos sprendimu. Vilniečio kortelė galioja 4 metus nuo įsigijimo datos.

5. Kiekviena Vilniečio kortelė turi identifikacinį numerį, kurį rekomenduojama išsaugoti (pvz., Vilniečio kortelės lankstinuke), nes, prireikus užblokuoti prarastą kortelę ir (ar) norint perkelti e. bilietų ir (ar) e. pinigų likutį į kitą Vilniečio kortelę, būtina pateikti Vilniečio kortelės identifikacinį numerį.

6. Vilniečio kortelė yra Savivaldybės įmonės „Susisiekimo paslaugos“ nuosavybė. Neteisėtai kortelės naudojimas yra nusikalstamas ir draudžiamas.

7. Vilniečio kortelę įsigyti, ją papildyti e. bilietais ir (ar) e. pinigais galima bet kurioje Vilniečio kortelės ženkle pažymėtoje prekybos vietoje. Vilniečio kortelę e. bilietais taip pat galima papildyti užsiregistravus Vilniečio kortelės klientų savitarnos svetainėje <https://e.vilniusticket.lt/>.

8. Jei keleiviui taikoma teisės aktų nustatyta lengvata važiuoti viešuoju transportu (50 proc. arba 80 proc. nuolaida), keleivis pirkdamas Vilniečio kortelę privalo apie tai informuoti pardavėją.

9. Pildant Vilniečio kortelę e. bilietais ir (ar) e. pinigais, keleivis privalo teisingai nurodyti pardavėjui pasirinktą bilieta rūšį ir (ar) norimą papildyti e. pinigų sumą. Nepasitraukus nuo prekybos vietos pagal gautą kvitą būtina patikrinti, ar Vilniečio kortelė papildyta teisingai. Jei papildyta neteisingai, iš karto reikia informuoti pardavėją.

10. Vilniečio kortelėje vienu metu galima turėti: e. pinigų (iki 60 eurų), 30 min. arba 60 min. trukmės e. bilieta (nuo 1 iki 50 vnt.) ir 24 val. ir ilgesnės trukmės e. bilieta (ne daugiau kaip du vienetus).

11. Norint įsigyti e. bilieta ir jais naudotis mobiliajame prietaise, reikia parsisiųsti ir įdiegti nemokamą mobiliąją programėlę *m. Ticket*. Mobiliajame prietaise turi būti įjungtas 3G interneto ryšys.

12. Naudojantis mobiliąja programėle *m. Ticket*, galima įsigyti tik e. bilietus.

13. Atsiskaityti už e. bilietus mobiliojoje programėlėje *m. Ticket* galima tik naudojantis elektronine bankininkyste mobiliajame prietaise.

III. E. BILJETŲ AKTYVINIMAS IR GALIOJIMAS. E. PINIGINĖS NAUDOJIMAS

14. Keleivio vežimo sutartis laikoma sudaryta, kai keleivis viešajame transporte aktyvina Vilniečio kortelėje arba mobiliojoje programėlėje *m. Ticket* esantį bilietą arba pažymi popierinį vienkartinį bilietą, įsigytą iš vairuotojo.

15. E. bilietas aktyvinamas Vilniečio kortele palietus transporto priemonėje esantį komposterį (po ekranu). Kai pasigirsta garsinis signalas ir komposterio ekrane yra matoma informacija apie bilieta galiojimo trukmę, kitų e. bilieta ir (ar) e. pinigų likutį, e. bilietas yra sėkmingai aktyvintas (priedo 1 pav., 2 pav.).

16. Aktyvinti e. bilietai galioja:

16.1. 30 min., 60 min., 1, 3, 10 dienų bilietai galioja atitinkamai 30 min., 60 min., 24, 72 ir 240 valandų nuo bilieta aktyvinimo momento.

16.2. 30 dienų bilietas galioja atitinkamai 30 kalendorinių dienų nuo bilieta aktyvinimo momento – iki paskutinės dienos 23 valandos 59 minučių.

16.3. Aktyvinti ilgesnės trukmės bilietai galioja atitinkamą kalendorinių dienų skaičių – iki paskutinės dienos 23 valandos 59 minučių.

16.4. Aktyvinti darbo dienų bilietai galioja atitinkamą kalendorinių dienų skaičių, bet tik darbo dienomis iki paskutinės dienos 23 valandos 59 minučių. Terminui „darbo dienos“ priskirtinas šeštadienis ir (ar) sekmadienis, jei šiomis dienomis turi dirbti valstybės ir savivaldybių biudžetų finansuojamos įmonės, įstaigos ir organizacijos dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės priimtų nutarimų perkelti poilsio dienas.

17. Iš e. piniginės viešajame transporte galima įsigyti 30 min. arba 60 min. e. bilietus.

18. Viešajame transporte Vilniečio kortele palietus komposterį, jo ekrane bus rodomi 30 min. ar 60 min. e. bilieta pasirinkti (priedo 3 pav.). Renkantis e. bilietą, patartina nuo komposterio neatitraukti Vilniečio kortelės (antraip reikės darsyk paliesti komposterį) ir laukti, kol pasigirs signalas ir bilietas bus sėkmingai aktyvintas, o komposterio ekrane bus matyti informacija apie e. bilieta galiojimo trukmę, kitų e. bilieta ir (arba) e. pinigų likutį.

19. Naudojantis e. pinigine, PVM sąskaitos faktūros už praėjusį mėnesį (bet ne už kiekvieną panaudojimo atvejį) yra išrašomos Klientų aptarnavimo centre.

20. Naują e. bilietą Vilniečio kortelėje galima aktyvinti tik pasibaigus senojo galiojimui. Aktyvinant naują e. bilietą viešajame transporte, Vilniečio kortelė veikia tokia seka: pirmiausia yra nuskaitomas Vilniečio kortelėje esantis 24 val. ar ilgesnės trukmės e. bilietas, vėliau – 30 min. arba 60 min. e. bilietas. Jei pasibaigė e. bilieta galiojimo laikas ir kortelėje kito e. bilieta nėra, keleivis turi įsigyti e. bilietą iš e. piniginės arba popierinį bilietą iš vairuotojo.

21. Jei Vilniečio kortelė bus tuščia ar joje bus per mažai e. pinigų, komposteryje pasigirs išpėjamas signalas. Tokiu atveju reikiamas bilietas, įsigytas iš vairuotojo ir tuoj pat pažymėtas, galios iki paskutinės maršruto stotelės.

22. Kai e. bilietas yra aktyvintas, kiekvieną kartą viešajame transporte Vilniečio kortele palietus komposterį, jo ekrane bus rodoma e. bilieto galiojimo trukmė, e. bilietų ir (ar) e. pinigų likutis ir kita Vilniečio kortelės informacija (priedo 4 pav.).

23. Patikrinti Vilniečio kortelės likutį galima:

23.1. viešajame transporte (kai galioja aktyvintas e. bilietas) pakartotinai Vilniečio kortele palietus komposterį;

23.2. klientų savitarnos svetainėje <https://mano.vilniustransport.lt/>;

23.3. Klientų aptarnavimo centre.

24. Mobiliojoje programėlėje *M.Ticket* (tik veikiant 3G interneto ryšiui) pasirinktas e. bilietas aktyvinamas spustelėjus mygtuką „Aktyvinti“. Mobiliojoje programėlėje *M.Ticket* vienu metu galima aktyvinti norimą kiekį e. bilietų. Aktyvinami e. bilietai gali būti skirtingų rūšių.

IV. VILNIEČIO KORTELĖS BLOKAVIMAS. E. BILJETŲ IR (AR) E. PINIGŲ PERKĖLIMAS. VILNIEČIO KORTELEI PRISKIRTOS NUOLAIDOS KEITIMAS. MOBILIOJOJE PROGRAMĖLĖJE *M. TICKET* SAUGOMŲ DUOMENŲ APIE E. BILJETUS ATNAUJINIMAS, PRARADUS SIM KORTELĖ

25. Praradus ar sugadinus Vilniečio kortelę, reikia kreiptis į Klientų aptarnavimo centrą – kortelė bus užblokuota ir e. bilietų ar e. pinigų likutis bus perkeltas į kitą Vilniečio kortelę.

26. Norint užblokuoti prarastą Vilniečio kortelę, būtina pateikti asmens tapatybę įrodantį dokumentą, prarastos kortelės numerį (identifikacinis numeris) ir (arba) šios kortelės paskutinio papildymo kvitą (jeigu yra išsaugotas).

27. Norint perkelti e. bilietų ar e. pinigų likutį iš prarastos ar sugadintos kortelės, reikia pateikti kitą arba vietoje įsigyti naują Vilniečio kortelę.

28. Klientų aptarnavimo centre patikrinus ir nustačius, kad Vilniečio kortelė:

28.1. neveikia, bet nėra išoriškai pažeista, nemokamai išduodama nauja Vilniečio kortelė ir į ją perkeliama e. bilietų ir (ar) e. pinigų likutis;

28.2. yra sugadinta, patartina pateikti kitą arba įsigyti naują Vilniečio kortelę, į kurią yra perkeliama e. bilietų ir (ar) e. pinigų likutis.

29. Vilniečio kortelei priskirtos nuolaidos keitimas:

29.1. Vilniečio kortelei priskirtos nuolaidos gali būti keičiamos tik Klientų aptarnavimo centre.

29.2. Vilniečio kortelei priskirta nuolaida keičiama tada, kai Vilniečio kortelė yra tuščia arba kortelėje yra tik e. pinigų likutis. Kai Vilniečio kortelėje yra e. bilietų (neaktyvintų arba aktyvintų ir tuo metu galiojančių), Vilniečio kortelei priskirtos nuolaidos pakeisti **negalima**. Tokiu atveju, kol pasibaigs e. bilieto galiojimas, rekomenduojama įsigyti popierinių vienkartinį bilietų iš vairuotojo arba naudotis kita Vilniečio kortele.

29.3. Kai Vilniečio kortelėje yra neaktyvintų 30 min. arba 60 min. bilietų, kortelei priskirtą nuolaidą galima pakeisti tik tada, jei klientas raštišku sutikimu patvirtina, kad jo kortelėje būtų panaikintas 30 min. arba 60 min. bilietų likutis. Kitu atveju, iki pasibaigs e. bilieto galiojimas, rekomenduojama įsigyti popierinių vienkartinį bilietų iš vairuotojo arba naudotis kita Vilniečio kortele.

30. Jei naudojama mobiliąja programėle *m. Ticket*, tai praradus SIM kortelę, rekomenduojama nedelsiant prašyti mobiliojo ryšio operatoriaus užblokuoti SIM kortelę. Norint toliau naudotis mobiliojoje programėlėje *m.Ticket* turimais e. bilietais, reikia kreiptis į mobiliojo ryšio operatorių su prašymu išduoti naują SIM kortelę su tuo pačiu telefono numeriu. Gavus naują SIM kortelę ir parsisiuntus mobiliąją programėlę *m.Ticket*, joje bus matomi atnaujinti prarastos SIM kortelės duomenys apie e. bilietus.

VI. E. BILJETŲ IR E. PINIGŲ GRAŽINIMAS

31. Įsigyta Vilniečio kortelė nėra gražinama.
 32. Gražinami tik neaktyvinti e. bilietai.
 33. Neaktyvintą e. bilieta galima gražinti prekybos vietoje, kurioje bilietas buvo įsigytas, per 14 kalendorinių dienų nuo pirkimo dienos.
 34. Dėl neaktyvinto e. bilieto, įsigyto Vilniečio kortelės klientų savitarnos svetainėje (<https://e.vilniusticket.lt/>), gražinimo reikia kreiptis į Klientų aptarnavimo centrą per 14 kalendorinių dienų nuo bilieto įsigijimo dienos ir pateikti PVM sąskaitą-faktūrą;
 35. Neaktyvinto e. bilieto, įsigyto mobiliojoje programėlėje *m. Ticket*, gražinimo procedūrą galima atlikti savitarnos svetainėje (<http://m-transportas.lt/>). Pinigai už gražintą e. bilieta per 14 kalendorinių dienų nuo gražinimo procedūros atlikimo pervedami į tą banko sąskaitą, iš kurios buvo atliktas mokėjimas už e. bilieta.
 36. Norint susigražinti tam tikrą pinigų sumą iš e. piniginės, reikia kreiptis į Klientų aptarnavimo centrą, užpildyti prašymą ir pateikti norimų gražinti e. pinigų pirkimo kvitus. Pinigai į nurodytą sąskaitą gražinami per 60 kalendorinių dienų nuo prašymo pateikimo dienos.
 37. Jei bilietų prekybos vietoje suklystama ir Vilniečio kortelė papildoma ne e. bilietu, o e. pinigais, reikia kreiptis į Klientų aptarnavimo centrą per 14 kalendorinių dienų ir pateikti Vilniečio kortelės papildymo kvitą.
 38. Jei viešajame transporte komposteris neteisingai nuskaito e. bilieta ar pasitaiko kitų Tvarkos apraše nenumatytų atvejų, reikia ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo minėtų atvejų kreiptis į Klientų aptarnavimo centrą ir užpildyti prašymą. Prašymas išnagrinėjamas per 14 kalendorinių dienų nuo jo gavimo. Priėmus sprendimą gražinti pinigus, pinigai yra pervedami į nurodytą sąskaitą per 30 kalendorinių dienų nuo sprendimo priėmimo dienos.
-

Vilniečio kortelės, elektroninių bilietų ir (arba) pinigų įsigijimo, naudojimo ir grąžinimo tvarkos aprašo priedas

VIEŠOJO TRANSPORTO (AUTOBUSO AR TROLEIBUSO) KOMPOSTERIO EKRANE RODOMA INFORMACIJA

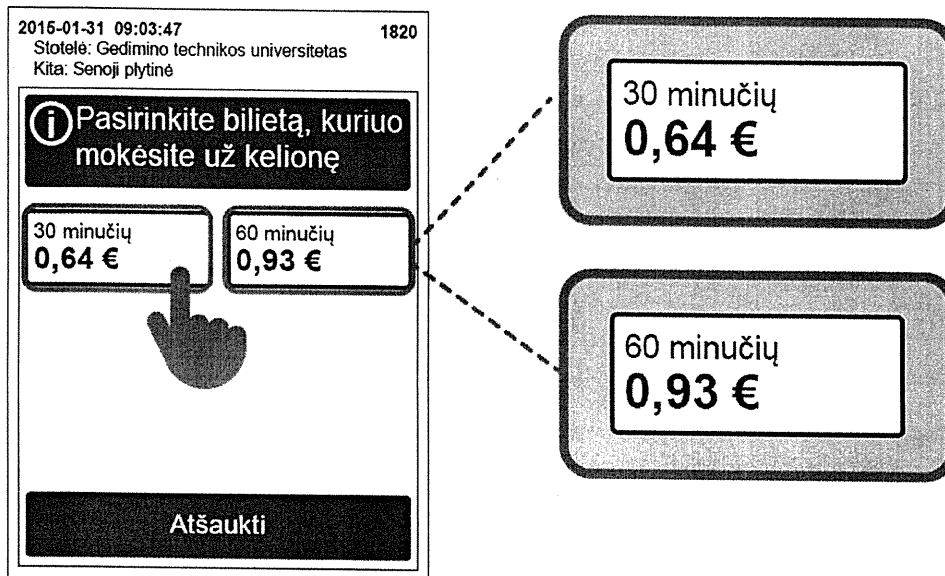
1 pav. Kai aktyvintas terminuotasis bilietas

2015-09-02 09:03:47		1820
Stotelė: Gedimino technikos universitetas		
Kita: Senoji plytinė		
<input checked="" type="checkbox"/> KELIONĖ APMOKĖTA		
Geros kelionės Vilniaus viešuoju transportu		
Aktyvintas bilietas	Kaina	Galioja iki
30 parų		2015-10-01 23:59
E. bilietų likutis	Pinigų likutis	
1	0,00 €	
Kortelės info.		

2 pav. Kai aktyvintas 30 min. arba 60 min. bilietas

2015-01-31 09:03:47		1820
Stotelė: Gedimino technikos universitetas		
Kita: Senoji plytinė		
<input checked="" type="checkbox"/> KELIONĖ APMOKĖTA		
Geros kelionės Vilniaus viešuoju transportu		
Aktyvintas bilietas	Kaina	Galioja iki
Laikinas bil. 30 minučių	0,64	2015-01-31 09:33
E. bilietų likutis	Pinigų likutis	
49	0,00 €	
Kortelės info.		

3 pav. Kai naudojantis e. pinigine pasirenkamas 30 min. arba 60 min. bilietas



4 pav. Kai tikrinamas Vilniečio kortelės likutis

