

Priedas Nr. 1 prie Prekybos vietų kontrolės protokolo

KONTROLĖS METU TIKRINTŲ PREKYBOS VIETŲ SĄRAŠAS

Reikiamą pažymėti „X“.

<lentelės pildymo pavyzdys>

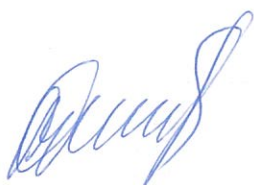
Eil. Nr.	Prekybos vietos adresas	Tikrinti visi Platinimo taškai	Tikrinta dalis Platinimo taškų	Prekybos vieta netikrinta
1.	Prekybos vieta 1, Vilnius	X		
2.	Prekybos vieta 1, Vilnius			X
3.	Prekybos vieta 3, Vilnius		X	

Užsakovas:

<Vardas Pavardė>, <pareigos>
Savivaldybės įmonė „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“

(parašas)**Platintojas:**

<Vardas Pavardė>, <pareigos>
<Įmonės pavadinimas>

(parašas)

Pagrindinės elektroninio bilieta kortelių pardavimo (platinimo), elektroninio bilieta kortelių papildymo elektroniniais bilietais ir elektroniniais pinigais Vilniaus miesto maisto ir plataus vartojimo prekių tinkle paslaugų teikimo sutarties Nr. 2019-SUS-148 priedas Nr. 7

<Vardas Pavardė>

YYYY.MM.DD Nr. _____

<Pareigos>

Užsakovas

KORTELIŲ UŽSAKymo FORMA

Vadovaujantis 20____ m. _____ d. Elektroninio bilieta kortelių pardavimo (platinimo), elektroninio bilieta kortelių papildymo elektroniniais bilietais ir elektroniniais pinigais Vilniaus miesto prekybos centruose paslaugų sutartimi Nr. _____, užsakome _____ vnt. kortelių.

<Platintojo įmonė ir pareigos>

<parašas>

<Platintojo Vardas Pavardė>



Pagrindinės elektroninio bilieta kortelių pardavimo (platinimo), elektroninio bilieta kortelių papildymo elektroniniais bilietais ir elektroniniais pinigais Vilniaus miesto maisto ir plataus vartojimo prekių tinkle paslaugų teikimo sutarties Nr. 2019-SUS-148 priedas Nr. 8

KORTELIŲ GRAŽINIMO AKTAS

YYYY.MM.DD Nr. _____

Vadovaujantis 20__ m_____ d. Elektroninio bilieta kortelių pardavimo (platinimo), elektroninio bilieta kortelių papildymo elektroniniais bilietais ir elektroniniais pinigais Vilniaus miesto prekybos centruose paslaugų sutartimi Nr. _____, <Įmonės pavadinimas>, atstovaujama (-s) <pareigos> <vardas pavardė> grąžina, o Savivaldybės įmonė „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“, atstovaujama <pareigos> <vardas pavardė>, priima bekontaktes intelektines korteles (toliau – korteles) žemiau aprašytomis sąlygomis.

Grąžinamų kortelių numeriai ir kiekiai:

<lentelės pildymo pavyzdys>

Eilės Nr.	Kortelės numeris	Grąžinimo priežastis
1	21200000000001	Neįmanoma aktyvuoti
Kiekis iš viso:		1

Grąžino:

<Vardas Pavardė>, <pareigos>
<Įmonės pavadinimas>

Priėmė:

<Vardas Pavardė>, <pareigos>
Savivaldybės įmonė „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“

(parašas)

(parašas)

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

ELEKTRONINIO BILIETO KORTELIŲ PARDAVIMO (PLATINIMO), ELEKTRONINIO BILIETO KORTELIŲ PAPILDYMO ELEKTRONINIAIS BILIETAIS IR ELEKTRONINIAIS PINIGAIS VILNIAUS MIESTO MAISTO IR PLATAUS VARTOJIMO PREKIŲ TINKLE PIRKIMAS

1. Sąvokos:

1.1. Perkančioji organizacija – SI „Susisiekimo paslaugos“.

1.2. E. bilieto papildymo kortelė (toliau – kortelė) – Perkančiosios organizacijos išduodama bekontaktė intelektinė RFID kortelė ar kita laikmena, kurioje saugoma informacija apie e. bilietus ir kita su e. bilietų paslaugos teikimu bei kitų paslaugų teikimu susijusi informacija. Kortelė ir visa joje esanti infrastruktūra priklauso Perkančiajai organizacijai.

1.3. E. bilietas - elektroninis keleivinio transporto bilietas. Skaitmeninėje duomenų bazėje ir fizinėje laikmenoje (kortelėje, telefone ir pan.) saugomas keleivio vežimo sutartį patvirtinantis elektroninis dokumentas. E. bilietas suprantamas kaip bet kokios rūšies ir nominalo e. bilietas.

1.4. E. pinigai – į kortelę įmokėtų pinigų elektroninis ekvivalentas.

1.5. E. piniginė – kortelės infrastruktūra, kurioje įrašyti e. pinigai. E. piniginė naudojama atsiskaitymui už važiavimą viešuoju transportu ir kitas paslaugas. Atsiskaitant už važiavimą viešuoju transportu atsiskaitoma keleivinio transporto priemonėje specialios nuskaitymo įrangos pagalba. Atsiskaitant už kelionę ar kitas paslaugas, nuo kortelės nuskaitoma elektroninių pinigų ar jų ekvivalento suma, atitinkanti mokestį už pravažiavimą (pvz. vienkartinio bilieto kaina) ar kitas paslaugas.

1.6. E. bilietų paslauga – Perkančiosios organizacijos teikiama e. bilietų paslauga, apimanti kortelių leidybą, e. bilietų kainoraščių formavimą, e. bilietų papildymo, nuskaitymo kontrolės organizavimą. E. bilietų paslauga organizuojama per Perkančiosios organizacijos valdomą elektroninio bilieto informacinę sistemą (toliau – **EBIS**).

1.7. Keleivinis transportas – vežėjai, teikiantys keleivių vežimo paslaugas vietinio (miesto) reguliaraus susisiekimo maršrutais, laikantis nustatytų tarifų.

1.8. Klientų informacinis centras – Užsakovo klientų aptarnavimo centras, kuriame Vartotojas gali gauti papildomą informaciją apie kortelę bei jos naudojimą, taip pat išspręsti su kortele susijusias problemas (netinkama nuolaidos rūšis, blokuota kortelė ir pan.). Klientų aptarnavimo centrų adresai (adresai) pateikiami www.vilniustransport.lt

1.9. Platintojas – juridinis asmuo, įgijęs teisę parduoti korteles ir jas papildyti e. bilietais ir e. pinigais.

1.10. Paslaugų sutartis – pirkimo pagrindu su Platintoju pasirašyta sutartis dėl kortelių ir e. bilietų platinimo bei kortelės papildymo e. pinigais.

1.11. Preliminarioji sutartis – Perkančiosios organizacijos ir vieno ar kelių tiekėjų sudaryta sutartis, kurios tikslas – nustatyti sąlygas, taikomas Paslaugų sutartims, kurios bus sudarytos per tam tikrą nurodytą laikotarpį su Platintojais.

1.12. Vartotojas – šiame dokumente reiškia kortelių, e. bilietų ir susijusių paslaugų pirkėją (fizinį ar juridinį asmenį).

1.13. Prekybos vieta – Vilniaus mieste esantis fizinis objektas - prekybos centras, kuriame Platintojas parduoda korteles ir jas papildo e. bilietais ir e. pinigais.

1.14. Platinimo taškas – Vartotojo aptarnavimo vieta, kurioje įrengtas Platintojo fiskalinis kasos aparatas ir kuriame Perkančioji organizacija suteikia Platintojui prieigą (prisijungimą) prie EBIS (toliau – **platinimo taškas**).

1.15. Transakcija – kortelės pardavimas ir / arba papildymas e. bilietais, e. pinigais, išduodant kasos fiskalinį kvitą.

1.16. Šalys – Perkančioji organizacija ir Platintojas.

1.17. Kortelių terminalas – įrenginys skirtas e. bilieto papildymo kortelę papildyti e. bilietais ir / ar e. pinigais.

2. Informacija apie pirkimo objektą:

2.1. Pirkimo objektą sudaro elektroninio bilieto kortelių pardavimo (platinimo) bei jų papildymo e. bilietais ir e. pinigais paslaugos Vilniaus miesto prekybos vietose (toliau – **Paslaugos**).

2.2. Planuojama bendra e. bilieto paslaugų apimtis: **orientacinis transakcijų kiekis per metus – apie 1,2 mln. (vienas milijonas du šimtai).**

2.3. Sutarties galiojimo trukmė – 24 mėnesiai, su galimybe pratęsti dar 12 mėnesių.

2.4. Platintojas turi užtikrinti Paslaugų teikimą visose savo prekybinio tinklo platinimo vietose Vilniaus mieste, įrengdamas jose po vieną platinimo tašką. Priklausomai nuo tiekėjų, su kuriais bus pasirašytos pagrindinės sutartys, skaičiaus ir Perkančiosios organizacijos turimos įrangos, reikalingos įrašyti informaciją į kortelę, kiekio sutarties vykdymo metu Platintojo prašymu platinimo taškų skaičius Prekybos vietose galės būti padidintas Platintojo prašymu ir Perkančiajai organizacijai sutikus. Pakeitimų tvarka aprašyta 10 punkte.

2.5. Platintojas turi užtikrinti nenutrūkstamą ir kokybišką Paslaugos teikimą visose savo prekybinio tinklo Platinimo vietose bei įrengtuose platinimo taškuose. Platintojas turi užtikrinti Paslaugų teikimą visu Prekybos vietos oficialiu darbo laiku. Šis reikalavimas netaikomas Platinimo sistemos testavimo laikotarpiu.

2.6. Su Platintoju (-ais) bus pasirašoma preliminarioji sutartis, o su tinkamai pasirengusiu (-iais) teikti Paslaugas pagal sutarties reikalavimus Platintoju (-ais) – pagrindinė sutartis (Paslaugų sutartis).

3. Pasiruošimas Paslaugų teikimui, Paslaugų teikimo pradžia:

3.1. Platinimo taškai paruošiami Paslaugų teikimui trimis etapais:

3.1.1. Siekiant ištestuoti Platinimo sistemą, Platintojas ne vėliau kaip per 90 kalendorinių dienų nuo preliminariosios sutarties pasirašymo dienos, privalo paruošti tinkamam Paslaugų teikimui ne mažiau kaip 5 (penkias) platinimo vietas, įskaitant ir taškuose įrengtų kompiuterinių fiskalinių kasos aparatų programinę įrangą. Platintojui negalint pasiruošti Paslaugų teikimui dėl priežasčių, priklausančių nuo Perkančiosios organizacijos (pvz., jeigu Perkančioji organizacija neužtikrina prieigos (prisijungimo) prie EBIS), šiame punkte numatytas terminas gali būti pratęsiamas atskiru rašytiniu Šalių susitarimu. Perkančioji organizacija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo preliminarios sutarties pasirašymo dienos perduoda Platintojui 5 kortelių terminalus.

3.1.2. Perkančiajai organizacijai ne ilgiau kaip per 10 darbo dienų ištestavus Platinimo sistemą ir nustačius, kad Platintojo testavimui paruoštuose platinimo taškuose Paslaugos teikiamos / Platinimo sistema funkcionuoja tinkamai pagal pirkimo dokumentuose nustatytus reikalavimus, Šalys pasirašo patikrinimo protokolą. Perkančioji organizacija turi teisę pratęsti testavimo terminą. Per 14 darbo dienų po patikrinimo protokolo pasirašymo, pasirašoma pagrindinė sutartis. Perkančioji organizacija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas po pagrindinės sutarties pasirašymo dienos perduoda Platintojui likusį, sutartyje numatytą, kortelių terminalų skaičių. Platintojas privalo paruošti visus likusius platinimo taškus ir būti pasiruošęs teikti Paslaugas visa apimtimi visuose įrengtuose platinimo taškuose ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo kortelių terminalų perdavimo dienos. Platintojui negalint pasiruošti Paslaugų teikimui dėl priežasčių, priklausančių nuo Perkančiosios organizacijos (pvz., jeigu Perkančioji organizacija neužtikrina prieigos (prisijungimo) prie EBIS), šiame punkte numatytas terminas gali būti pratęsiamas atskiru rašytiniu Šalių susitarimu.

3.1.3. Platintojas, pasiruošęs (pasirengęs) teikti Paslaugas, kaip tai numatyta TS 3.1.2 punkte, apie tai nedelsiant informuoja Perkančiąją organizaciją. Gavusi pranešimą (informaciją), kad Platintojas yra pasirengęs Paslaugų teikimui, Perkančioji organizacija, kartu su Platintoju, atlieka visos Platinimo sistemos patikrinimą. Jei patikrinimo metu nustatomi Paslaugų teikimo / Platinimo sistemos veikimo trūkumai, surašomas trūkumų aktas ir Perkančioji organizacija nustato protingą terminą (protingu laikomas terminas ne trumpesnis kaip 3 darbo dienos) Paslaugų teikimo / Platinimo sistemos trūkumams pašalinti. Tokiu atveju Paslaugų sutartis pasirašoma tik po to, kai Platintojas tinkamai pašalina visus trūkumus akte užfiksuotus trūkumus.

3.2. Platintojas taip pat privalo savo sąskaita modifikuoti ir parengti platinimo taškuose įrengtų kompiuterinių fiskalinių kasos aparatų programinę įrangą darbui su Perkančiosios organizacijos EBIS pagal šios Techninės specifikacijos (toliau – **TS**) B priede pateiktus reikalavimus.

3.3. Įsigaliojus pirkimo sutarčiai Perkančioji organizacija ir Platintojas pirkimo sutartyje nustatyta tvarka suderins EBIS prieigos taškų ir komponentų sąrašą.

4. Reikalavimai kortelių pardavimui (platinimui):

4.1. Platintojas privalo parduoti (platinti) korteles visuose įrengtuose platinimo taškuose tik už Perkančiosios organizacijos nurodytą pardavimo kainą. Platintojas negali taikyti Vartotojams jokių papildomų Paslaugos / aptarnavimo mokesčių bei savo iniciatyva taikyti nuolaidų parduodamoms (platinamoms) kortelėms.

4.2. Jei Vartotojas pageidauja, Platintojas turi parduoti jam tik kortelę, t. y. be papildymo bilietais ar e. pinigais.

4.3. Platintojas visą Paslaugos teikimo laikotarpį privalo užtikrinti pakankamą kortelių kiekį visuose platinimo taškuose, kad Vartotojai galėtų netrukdomai jų įsigyti, nepatirdami jokių nepatogumų.

4.4. Kortelių pristatymo sąlygos nurodytos pagrindinės sutarties projekte.

5. Reikalavimai e. bilietų pardavimui (platinimui):

5.1. E. bilietų pardavimas (platinimas) apima kortelių pildymą e. bilietais ir e. pinigais.

5.2. Platintojas privalo parduoti (platinti) e. bilietus visuose platinimo taškuose tik už Perkančiosios organizacijos nurodytą pardavimo kainą. Platintojas, pildydamas kortelę e. bilietais ir e. pinigais, negali taikyti Vartotojams jokių papildomų Paslaugos / aptarnavimo mokesčių bei savo iniciatyva taikyti nuolaidų parduodamiems (platinamiems) e. bilietams ir e. pinigams.

5.3. Platintojas turi užtikrinti, kad jo platinimo taškuose dirbantis personalas (darbuotojai) kiekvienu sėkmingu kortelės papildymo atveju pateiktų Vartotojui čekį, kuriame, kartu su teisės aktais reglamentuota informacija, turi būti papildomai pateikta ši su Paslaugomis susijusi informacija: aptarnautos kortelės numeris, e. bilieto rūšis ir kaina ir / ar e. piniginės papildymo suma.

5.4. Platintojas Perkančiosios organizacijos nustatyta tvarka privalo atlikti e. bilietų grąžinimą (C priedas).

5.5. Kortelių papildymą e. bilietais ir e. pinigais Platintojas privalo vykdyti išimtinai tik per Perkančiosios organizacijos EBIS.

5.6. Visos kortelių papildymo e. bilietais ir e. pinigais transakcijos autorizuojamos tik per Perkančiosios organizacijos EBIS. Transakcija užskaitoma tik tuo atveju, kai pilnai įvykdoma pardavimo procedūra (pateikta apibendrintai): (a) EBIS autorizuoja vykdyti pardavimo transakciją, atsakydama į platinimo taško užklausą; (b) platinimo taške sėkmingai atliekamas kortelės pardavimas ir / arba papildymas e. bilietais ir / arba e. pinigais ir atspausdinamas fiskalinis kvitas; (c) informacija apie sėkmingą pardavimą arba papildymą perduodama ir įrašoma į EBIS; (d) EBIS patvirtina, kad operacija atlikta sėkmingai ir kasos aparatas bei EBIS uždaro sesiją.

6. Reikalavimai Paslaugų viešinimui:

6.1. Platintojas privalo Vartotojui gerai matomoje vietoje pažymėti visus įrengtus savo platinimo taškus Perkančiosios organizacijos pateiktu reklaminiu ženklu, informuojančiu, jog platinimo taške teikiamos Paslaugos. Ženklo dydį, formą ir dizainą privaloma suderinti su Perkančiąja organizacija. Ženklo matmenys negali būti mažesni nei 40x28 mm. Platintojas savo sąskaita turi teisę papildomai žymėti ar kitaip informuoti vartotojus apie teikiamas e. bilieto paslaugas, prieš tai suderinus su Perkančiąja organizacija.

6.2. Perkančioji organizacija gali pateikti Platintojui išplatinti informacinę medžiagą, skirtą Vartotojams (transporto schemas, informacija apie naujas bilietų rūšis), atitinkančią teisės aktų reikalavimus. Perkančioji organizacija savo sąskaita pristato viešinimo medžiagą į Platintojo platinimo vietas. Informacinės medžiagos platinimo tvarka nustatoma Šalių susitarimu.

6.3. Platintojas privalo iš anksto suderinti su Perkančiąja organizacija bet kokią Paslaugų viešinimą, kurios iniciatorius nėra Perkančioji organizacija. Platintojas negali viešinti Paslaugų be išankstinio rašytinio Perkančiosios organizacijos leidimo (sutikimo).

7. Reikalavimai Vartotojų aptarnavimui:

7.1. Platintojas turi užtikrinti, kad jo personalas (darbuotojai) suteiks Vartotojams, pageidaujantiems įsigyti kortelę ir / ar e. bilietą ar papildyti e. pinigine e. pinigais, aiškią ir išsamią informaciją apie Paslaugas, kortelę ir / ar jos naudojimo tvarką.

7.2. Platintojo personalas (darbuotojai) Vartotojui paprašius privalo pateikti tokią informaciją valstybine (lietuvių) kalba: (a) visos galiojančių e. bilietų rūšys ir kainos; (b) kur kreiptis (Perkančiosios organizacijos Klientų informacinių centrų kontaktiniai duomenys), jei Vartotojas pageidauja papildomų paslaugų, kurių neteikia Platintojas (kortelės dublikato išdavimas, baudos sumokėjimas ir pan.); (c) kitą su Paslaugomis susijusią informaciją. Informacija gali būti pateikiama tiek žodžiu, tiek spausdintine ar elektronine forma (bukletas, vaizdas ekrane ir pan.).

7.3. Jei Perkančioji organizacija gauna Vartotojo skundą dėl netinkamos Paslaugų teikimo kokybės pagal Paslaugų sutartį, Platintojas įsipareigoja ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų pateikti Perkančiajai organizacijai motyvuotą paaiškinimą / atsakymo Vartotojui projektą kiekvienam Perkančiosios organizacijos persiūtam skundui.

7.4. Teikdamas Paslaugas Vartotojui Platintojo personalas (darbuotojai) turi vadovautis Paslaugų teikimo instrukcija platinimo taškų personalui (TS A priedas).

8. Elektroninio bilieto informacinės sistemos priežiūra (aptarnavimas):

8.1. Perkančioji organizacija per visą Paslaugų teikimo laikotarpį užtikrina Platintojui prieigą (prisijungimą) prie EBIS ir šios sistemos komponentų (kortelių terminalų).

8.2. Perkančioji organizacija administruoja ir aptarnauja EBIS. EBIS administravimas ir aptarnavimas apima:

8.2.1. EBIS techninę priežiūrą, konsultacijas ir pagalbą Platintojo personalui (darbuotojams) EBIS naudojimo klausimais darbo dienomis nuo 8:00 val. iki 17:00 valandos, registruojant sutrikimus, klausimus - bilietas@vilniustransport.lt;

8.2.2 Kortelių terminalų priežiūrą, darbingumo atstatymą, įskaitant ir neveikiančių kortelių terminalų pakeitimą veikiančiais visomis savaitės dienomis nuo 8:00 val. iki 19:00 val. Laidai priklausantys terminalai nėra keičiami, tik pristatomi į gedimo vietą. Laidų keitimu rūpinasi Platintojas.

8.2.3. esant Platintojo pageidavimui, vienkartinius Platintojo personalo (darbuotojų) mokymus EBIS ir jos komponentų naudojimo klausimais (iki 10 asmenų grupei);

8.2.4. EBIS ir jos komponentų veiklos sutrikimų šalinimą, išskyrus atvejus, kai EBIS ir / ar jos komponentų veikla sutrinka dėl Platintojo sistemų ir / ar programinės įrangos;

8.2.5. EBIS atnaujinimų („updates, upgrades“) ir klaidų taisymų („patches“) diegimą.

8.3. Perkančioji organizacija užtikrina EBIS sutrikimų registravimą techninės priežiūros tarnybos elektroninėje sistemoje (angl. Help desk), elektroniniu laišku bilietas@vilniustransport.lt ir informuoja Platintoją apie EBIS sutrikimų šalinimo būseną.

8.4. Perkančiosios organizacijos vykdomas EBIS administravimas ir aptarnavimas neapima:

8.4.1. Platintojo infrastruktūros (informacinės sistemos, kasos aparatai, programinė įranga ir kita įranga) paruošimo Paslaugų teikimui. Platintojas pats savo sąskaita privalo paruošti savo infrastruktūrą Paslaugų teikimui;

8.4.2. Platintojo personalo (darbuotojų) mokymo dirbti su EBIS ir jos komponentais (išskyrus Techninės specifikacijos 8.2.3 p. numatytą atvejį).

8.5. Perkančioji organizacija prieš 3 (tris) darbo dienas suderina su Platintoju ruošiamo EBIS priežiūros darbų vykdymą, o Platintojas, suderintu laiku privalo sudaryti sąlygas ir netrukdyti Perkančiosios organizacijos personalui (darbuotojams ir / ar įgaliotiems tretiesiems asmenims) Prekybos vietos oficialiu darbo laiku (ar Šalims susitarus pasibaigus šiam laikui) vykdyti EBIS administravimą ir aptarnavimą.

8.6. Už sugadintą ar prarastą kortelių terminalą (neužtikrintą kortelių terminalo saugumą) ir kortelių terminalo veiklos sutrikimą, atsiradusį ne dėl Perkančiosios organizacijos kaltės, atsako Platintojas.

9. Paslaugų kokybės ir platinimo taškų kontrolė:

9.1. Perkančioji organizacija turi teisę kontroliuoti (patikrinti), kaip vykdomas Paslaugų teikimas pasirinktose Prekybos vietose / platinimo taškuose:

9.1.1. ar teikiamos / tinkamai teikiamos Paslaugos;

9.1.2. ar Vartotojas aptarnaujamas tinkamai pagal TS reikalavimus;

9.1.3. ar platinimo taškai pažymėti reklamos ženklų / reklamos ženklas atitinka TS nustatytus reikalavimus;

9.1.4. ar Platintojo personalas tinkamai dirba su EBIS ir jos komponentais.

9.2. Apie numatomą patikrinimą Perkančioji organizacija Platintojui pranešti iš anksto neprivalo. Platintojo pardavimo vietos atsakingas darbuotojas informuojamas Perkančiosios organizacijos atstovui atvykus į platinimo vietą ir turi teisę dalyvauti patikrinime ir fiksuoti jo vykdymo eigą. Baigus patikrinimą Perkančiosios organizacijos įgalioti asmenys surašo Prekybos vietų / platinimo taškų kontrolės protokolą. Nustačiusi, kad Platintojas teikia Paslaugas netinkamai, Perkančioji organizacija nustato protingą terminą (protingu laikomas terminas ne trumpesnis kaip 3 darbo dienos) Prekybos vietų / platinimo taškų kontrolės protokole užfiksuotiems trūkumams pašalinti. Platintojui per nustatytą terminą nepašalinus trūkumų, Perkančioji organizacija turi teisę taikyti Platintojui Paslaugų sutartyje numatytas sankcijas.

9.3. Platintojas privalo iš anksto (ne vėliau kaip prieš 1 darbo dieną) pranešti Perkančiajai organizacijai apie planuojamus Paslaugų teikimo sutrikimus. Pranešime turi būti tiksliai nurodytos susijusios Prekybos vietos ir platinimo taškai, sutrikimų priežastys ir terminai, iki kada bus atnaujintas Paslaugų teikimas.

9.4. Platintojas, arba Perkančioji organizacija (priklausomai nuo to, kurioje pusėje įvykęs sutrikimas), privalo tą pačią darbo dieną pranešti apie nenumatytus Paslaugų teikimo sutrikimus tuo atveju, kai Paslaugų teikimas neįmanomas bent viename platinimo taške bet kurioje iš Platintojo Prekybos vietų, jei Paslaugų teikimo nepavyko atnaujinti per 3 Platintojo oficialias darbo valandas.

9.5. Platintojas privalo užtikrinti tinkamą ir operatyvų savo Vartotojų informavimą apie Paslaugų teikimo sutrikimus.

9.6. Perkančioji organizacija gali duoti Platintojui privalomus vykdyti nurodymus, susijusius su teikiamomis Paslaugomis.

10. Pokyčių valdymas:

10.1. Perkančioji organizacija turi teisę keisti kortelių bei e. bilietų kainas, taip pat įvesti naujas arba panaikinti esamas e. bilietų rūšis. Apie pakeitimus Perkančioji organizacija informuoja Platintoją iš anksto ne vėliau kaip prieš 10 kalendorinių dienų iki pakeitimų įsigaliojimo. Platintojas privalo atlikti visus reikiamus atnaujinimus ir pakeitimus savo Prekybos vietose / platinimo taškuose iki pakeitimų įsigaliojimo.

10.2. Platintojas ne vėliau kaip prieš 3 darbo dienas privalo informuoti Perkančiąją organizaciją apie ketinamą atlikti bet kurį iš šių pokyčių:

10.2.1. pakeista kortelių terminalo įrengimo vieta;

10.2.2. pakeistas Prekybos vietos įprastinis darbo laikas ir / arba adresas;

10.2.3. pakeisti bet kokie Prekybos vietos ir / arba platinimo taško kontaktiniai duomenys;

10.2.4. pakeistas naujų kortelių pristatymo adresas.

10.4. Po sutarties pasirašymo Platintojo pasiūlyme nurodytos Prekybos vietos (Vilniaus miesto ribose) platinimo taškų kiekis gali būti keičiamas pasirašius papildomą susitarimą prie Paslaugų sutarties.

11. Saugumo reikalavimai:

11.1. Paslaugų teikimas vykdomas vadovaujantis Vilniaus m. e. Bilieto IS POS protokolo dokumentu (angl. „ECR-EM530 Terminal Protocol“)*

11.2. Duomenų mainai tarp Platintojo IS ir EBIS turi būti vykdomi tik naudojant EBIS naudojamus tam skirtus duomenų šifravimo algoritmus.

11.3. Kortelės duomenų nuskaitymas ir duomenų įrašymas į kortelę gali būti vykdomi tik naudojant EBIS tam skirtus duomenų šifravimo algoritmus.

11.4. Prie Platintojo kasos aparato kortelių terminalo autorizacija vykdoma GSM GPRS mobiliojo duomenų perdavimo ryšio kanalu, duomenis perduodant tarp kortelių pildymo įrenginio ir EBIS.

11.5. Kortelę parduodantis Platintojo kasos operatorius (darbuotojas) ir jo naudojama Platintojo IS turi veikti pagal POS protokolo dokumente pateiktą pardavimo proceso seką.

***Detalūs procesui taikomi reikalavimai aprašyti POS protokolo dokumente. Protokolas yra konfidencialus, su kuriuo bus galės susipažinti kvalifikacinius reikalavimus atitinkantys kandidatai atvykus į Perkančiąją organizaciją pirkimo sąlygų 82 punkte nustatyta tvarka. Protokolas susipažinimui bus pateiktas Platintojui pasirašius ir pateikus Perkančiosios organizacijos nustatytos formos konfidencialumo pasižadėjimą.**

12. Prie TS pridedama:

12.1. Priedas A – Paslaugų teikimo instrukcija platinimo taško personalui;

12.2. Priedas B – Principinė EBIS schema.

12.3 Priedas C – Bilietų grąžinimo tvarka.

Direktorė
Modesta Gusarovičienė


A.V.

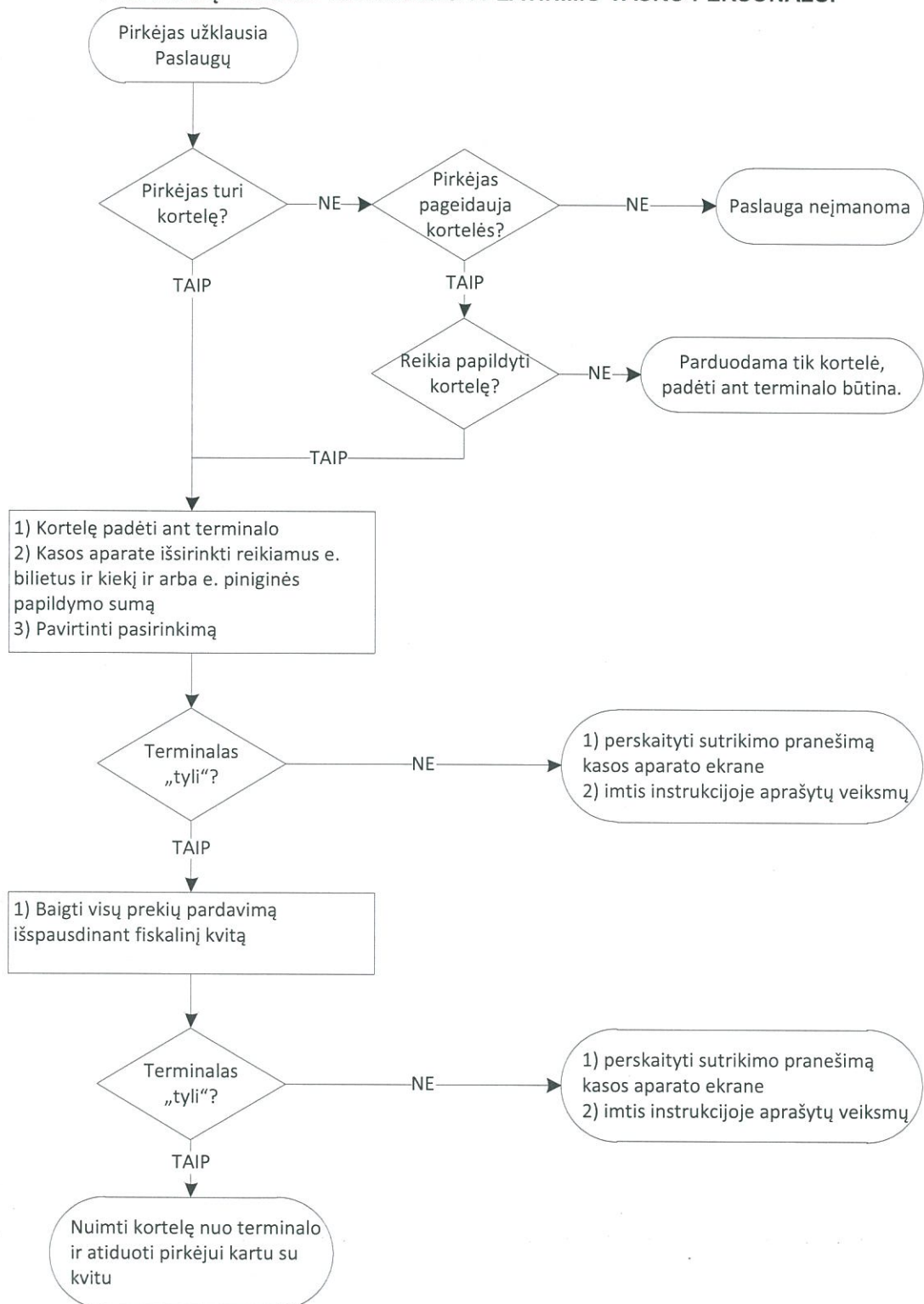


Komercijos direktorė
Ieva Gindrėnė


A.V.



PASLAUGŲ TEIKIMO INSTRUKCIJA PLATINIMO TAŠKO PERSONALUI



Kortelių terminalo pranešimai ir informacija, kaip elgtis:

Išgirdus „blogą“ kortelių terminalo signalą, Platintojo personalas privalo perskaityti pranešimą terminalo ekrane ir imtis lentelėje žemiau nurodytų veiksmų:

Nr.	Pranešimo turinys	Rekomenduojami personalo veiksmai
0	OK	Nėra sutrikimų, galima tęsti / baigti procedūrą
1	Ryšio sutrikimai	Perkrauti terminalą. Jei nepadeda, informuoti Užsakovo priežiūros tarnybą (terminalo problema).
2	Vidinė klaida	Perkrauti terminalą. Jei nepadeda, informuoti Užsakovo priežiūros tarnybą (terminalo problema).
3	Komanda nepalaikoma	Suklysta įvedant komandą. Įvesti teisingą komandą.
4	Neprisiregistruota prie kasos	Prisiregistruoti prie kompiuterinio kasos aparato.
5	Nesutampa raktai	Neaptarnauti kortelės. Nukreipti Vartotoją į Užsakovo klientų informacinį centrą (galima kortelės klastotė).
6	Kortelė nenuskaitoma	Patikrinti, ar terminalas veikia su testine kortele. Jei taip, rekomenduoti įsigyti naują kortelę arba nukreipti Vartotoją į Užsakovo klientų informacinį centrą (kortelės problema). Jei ne, informuoti Užsakovo priežiūros tarnybą (terminalo problema).
7	Kortelė neįrašoma	Patikrinti, ar terminalas veikia su testine kortele. Jei taip, rekomenduoti įsigyti naują kortelę arba nukreipti Vartotoją į Užsakovo klientų informacinį centrą (kortelės problema). Jei ne, informuoti Užsakovo priežiūros tarnybą (terminalo problema).
8	Klaidinga užklausa	Nesusikalba kasos aparatas ir terminalas - kreiptis į savo priežiūros tarnybą.
10	Kortelė blokuota	Nukreipti Vartotoją į Užsakovo klientų informacinį centrą (kortelės problema).
11	Kortelė neaktyvuota	Nukreipti Vartotoją į Užsakovo klientų informacinį centrą (kortelės problema).
12	Pasirinkta prekė neegzistuoja	Platintojas neatnaujino Paslaugų kainininko – kreiptis į savo priežiūros tarnybą.
13	Per didelis kortelės likutis	Pasirinkti mažesnę papildymo sumą, kad neviršytų didžiausio leistino likučio kortelėje.
14	Per didelė papildymo suma	Pasirinkti mažesnę papildymo sumą.
15	Neleistinas e. bilietas	Rekomenduoti Vartotojui kitą bilietą, kadangi jo pasirinkto bilieto negalima įkelti į kortelę pagal papildymo logiką (pvz. nori įsikelti bilietą su nuolaida, nors pagal kortelę jam nuolaida nepriklauso).

Galiojančios Paslaugų kainos Vartotojui *:

- Vilniaus miesto savivaldybės 2017 m. gegužės 31 d. sprendimu Nr. 1-970 „Dėl važiavimo vietinio (miesto) reguliaraus susisiekimo maršrutais bilietų kainų (tarifų) nustatymo“ (TAR, 2017-06-16, Nr. 2017-10128) ir jo pakeitimais patvirtintos vietinio (miesto) susisiekimo autobusų ir troleibusų bilietų kainos (tarifai).
- Visi žemiau lentelėje išvardinti bilietai platinami tik elektroniniu būdu, t. y. prekybos vietose įkeliami į Vilniečio kortelę.

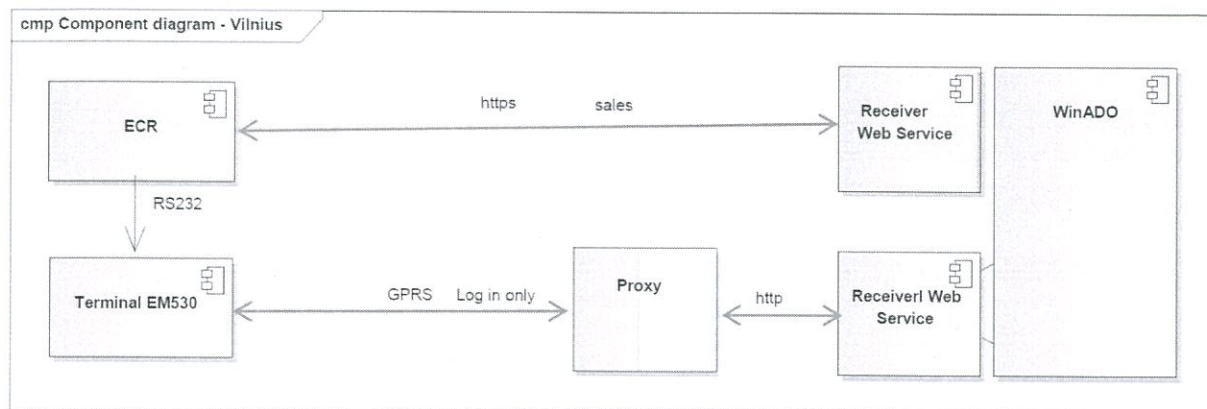
Prekės / paslaugos pavadinimas (pagal Tarybos sprendimą)	Vnt. kaina, Eur
bilietas įsigijamas iš vairuotojo	1,00 €
bilietas įsigijamas iš vairuotojo su 50% nuolaida	0,50 €
bilietas įsigijamas iš vairuotojo su 80% nuolaida	0,20 €
30 min. bilietas	0,65 €
30 min. bilietas su 50% nuolaida	0,33 €

Prekės / paslaugos pavadinimas (pagal Tarybos sprendimą)	Vnt. kaina, Eur
30 min. bilietas su 80% nuolaida	0,13 €
60 min. bilietas	0,90 €
60 min. bilietas su 50% nuolaida	0,45 €
60 min. bilietas su 80% nuolaida	0,18 €
30 dienų bilietas	29,00 €
30 dienų bilietas su 50% nuolaida	14,50 €
30 dienų bilietas su 80% nuolaida	5,80 €
30 dienų bilietas darbo dienomis	26,00 €
30 dienų bilietas darbo dienomis su 50% nuolaida	13,00 €
30 dienų bilietas darbo dienomis su 80% nuolaida	5,20 €
90 dienų (3 mėn.) bilietas	81,00 €
90 dienų (3 mėn.) bilietas su 50% nuolaida	40,50 €
90 dienų (3 mėn.) bilietas su 80% nuolaida	16,20 €
90 dienų (3 mėn.) bilietas darbo dienomis	72,00 €
90 dienų (3 mėn.) bilietas darbo dienomis su 50% nuolaida	36,00 €
90 dienų (3 mėn.) bilietas darbo dienomis su 80% nuolaida	14,40 €
180 dienų (6 mėn.) bilietas	157,00 €
180 dienų (6 mėn.) bilietas su 50% nuolaida	78,50 €
180 dienų (6 mėn.) bilietas su 80% nuolaida	31,40 €
180 dienų (6 mėn.) bilietas darbo dienomis	140,00 €
180 dienų (6 mėn.) bilietas darbo dienomis su 50% nuolaida	70,00 €
180 dienų (6 mėn.) bilietas darbo dienomis su 80% nuolaida	28,00 €
270 dienų (9 mėn.) bilietas	235,00 €
270 dienų (9 mėn.) bilietas su 50% nuolaida	117,50 €
270 dienų (9 mėn.) bilietas su 80% nuolaida	47,00 €
270 dienų (9 mėn.) bilietas darbo dienomis	208,00 €
270 dienų (9 mėn.) bilietas darbo dienomis su 50% nuolaida	104,00 €
270 dienų (9 mėn.) bilietas darbo dienomis su 80% nuolaida	41,60 €
365 dienų (12 mėn.)	310,00 €
365 dienų (12 mėn.) su 50% nuolaida	155,00 €
365 dienų (12 mėn.) su 80% nuolaida	62,00 €
365 dienų (12 mėn.) darbo dienomis	275,00 €
365 dienų (12 mėn.) su 50% nuolaida darbo dienomis	137,50 €
365 dienų (12 mėn.) su 80% nuolaida darbo dienomis	55,00 €
365 dienų (12 mėn.) senjorų bilietas	2,90 €
365 dienų (12 mėn.) pradinuko bilietas	10,00 €
1 dienos bilietas	5,00 €
1 dienos bilietas su 50% nuolaida	2,50 €
1 dienos bilietas su 80% nuolaida	1,00 €
3 dienų bilietas	8,00 €
3 dienų bilietas su 50% nuolaida	4,00 €
3 dienų bilietas su 80% nuolaida	1,60 €
5 dienų bilietas	12,00 €
5 dienų bilietas su 50% nuolaida	6,00 €
5 dienų bilietas su 80% nuolaida	2,40 €
10 dienų bilietas	15,00 €
10 dienų bilietas su 50% nuolaida	7,50 €
10 dienų bilietas su 80% nuolaida	3,00 €
Vilniečio kortelės pardavimas	1,50 €
E. piniginės papildymas	1-60**

* Paslaugų kainos ir bilietų rūšys gali būti keičiamos, Vilniaus miesto savivaldybės tarybai patvirtinus naujas Paslaugų kainas ar bilietų rūšis.

** Minimali ir maksimali e. piniginės papildymo suma.

PRINCIPINĖ EBIS SCHEMA



Reikalavimai kompiuteriniam fiskaliniam kasos aparatui*:

- pateikia Platintojas;
- kasos aparatas privalo turėti vieną laisvą RS232 jungtį arba USB jungtį su perėjimu iš RS232 į USB (už šios jungties veikimą atsako Platintojas);
- Platintojas modifikuoja pardavimo programą pagal Perkančiosios organizacijos pateiktą sąsajos protokolo specifikaciją.*

*Detalūs procesui taikomi reikalavimai aprašyti POS protokolo dokumente. Protokolas yra konfidencialus, su kuriuo bus galima susipažinti atvykus į Perkančiąją organizaciją. Protokolas susipažinimui bus pateiktas Platintojui pasirašius ir nustatytu terminu pateikus Perkančiosios organizacijos nustatytos formos konfidencialumo pasižadėjimą.

PATVIRTINTA

SI „Susisiekimo paslaugos“ direktoriaus
2015 m. rugpjūčio 22 d. įsakymu Nr. 81

VILNIEČIO KORTELĖS, ELEKTRONINIŲ BILIETŲ 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 kortelė 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. piniginė** – 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** – SI „Susisiekimo paslaugos“ nuosavybės teise priklausanti mobiliąji 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. BILIETŲ 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, praradus 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. Neteisėtas kortelės naudojimas yra nusikalstamas ir draudžiamas.

7. Vilniečio kortelę įsigyti, ją papildyti e. bilietais ir (ar) e. pinigais galima bet kurioje Vilniečio kortelės ženklu 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 viešoju 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 bilieto 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. bilietų (nuo 1 iki 50 vnt.) ir 24 val. ir ilgesnės trukmės e. bilietų (ne daugiau kaip du vienetus).

11. Norint įsigyti e. bilietų ir jais naudotis mobiliajame prietaise, reikia prisijungti 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 mobiliuojuose programėleje *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 mobiliuojuose programėleje *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 bilieto galiojimo trukmę, kitų e. bilietų 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 bilieto aktyvinimo momento.

16.2. 30 dienų bilietas galioja atitinkamai 30 kalendorinių dienų nuo bilieto 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. bilietai 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. bilieto galiojimo trukmę, kitų e. bilietų 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 naująjį 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. bilieto galiojimo laikas ir kortelėje kito e. bilieto 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 įspėjamasis signalas. Tokiu atveju reikiamas bilietas, įsigytas iš vairuotojo ir tuo pat pažymėtas, galios iki paskutinės maršruto stotelės.

22. Kai e. bilietas yra aktyvintas, kiekvieną kartą viešajame transporte Vilniečio kortelė 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 kortelę 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 ryšiu) 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 KORTELĘ

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 perkeliamas e. bilietų ir (ar) e. pinigų likutis;

28.2. yra sugadinta, patartina pateikti kitą arba įsigyti naują Vilniečio kortelę, į kurią yra perkeliamas 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 naudojamas 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. BILIETŲ IR E. PINIGŲ GRĄŽINIMAS

31. Įsigyta Vilniečio kortelė nėra grąžinama.
32. Grąžinami tik neaktyvinti e. bilietai.
33. Neaktyvintą e. bilietą galima grąžinti prekybos vietoje, kurioje bilietas buvo įsigytas, per 14 kalendorinių dienų nuo pirkimo dienos.
34. Dėl neaktyvinto e. bilieta, įsigyto Vilniečio kortelės klientų savitarnos svetainėje (<https://e.vilniusticket.lt/>), grąžinimo reikia kreiptis į Klientų aptarnavimo centrą per 14 kalendorinių dienų nuo bilieta įsigijimo dienos ir pateikti PVM sąskaitą-faktūrą.
35. Neaktyvinto e. bilieta, įsigyto mobiliojoje programėlėje *m. Ticket*, grąžinimo procedūrą galima atlikti savitarnos svetainėje (<http://m-transportas.lt/>). Pinigai už grąžintą e. bilietą per 14 kalendorinių dienų nuo grąžinimo procedūros atlikimo pervedami į tą banko sąskaitą, iš kurios buvo atliktas mokėjimas už e. bilietą.
36. Norint susigrąžinti tam tikrą pinigų sumą iš e. piniginės, reikia kreiptis į Klientų aptarnavimo centrą, užpildyti prašymą ir pateikti norimų grąžinti e. pinigų pirkimo kvitus. Pinigai į nurodytą sąskaitą grąžinami per 60 kalendorinių dienų nuo prašymo pateikimo dienos.
37. Jei bilieta 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. bilietą 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 grąžinti 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
Kia: Senoji plynė

☒ **KELIONĖ APMOKĖTA**
Geras kelionės Vilniaus viešojojo transporto

Aktyvintas bilietas	Galioti iki
30 minučių	2015-10-01 23:59

E. bilietų likutis	Pinigų likutis
1	0,00 €

Korteles info.

Galioti iki
2015-10-01 23:59

E. bilietų likutis	Pinigų likutis
1	0,00 €

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

2015-01-31 09:03:47 1820
Stotelė: Gedimino technikos universitetas
Kia: Senoji plynė

☒ **KELIONĖ APMOKĖTA**
Geras kelionės Vilniaus viešojojo transporto

Aktyvintas bilietas	Kaina	Galioti iki
Lėktuvas bil. 30 minučių	0,60	2015-01-31 09:33

E. bilietų likutis	Pinigų likutis
45	0,00 €

Korteles info.

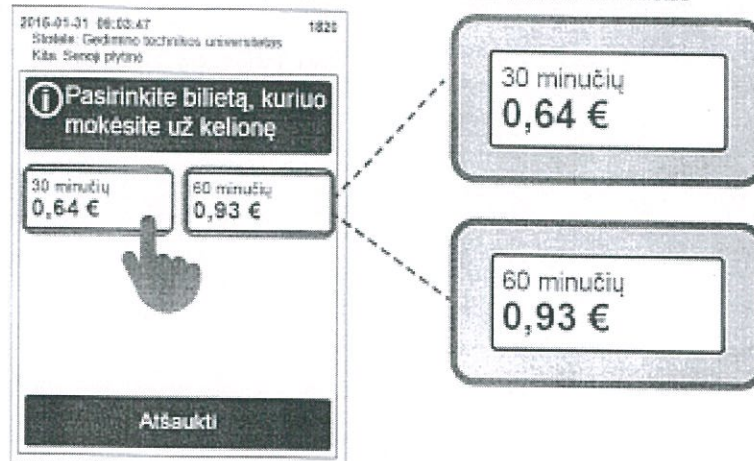
Galioti iki
2015-01-31 09:33

E. bilietų likutis	Pinigų likutis
45	0,00 €

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

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



4 pav. Kai tikrinamas Vilniečio kortelės likutis

