PATVIRTINTA VšĮ „Panevėžio keleivinis transportas“ direktoriaus
2024 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. FVK-009

ELEKTRONINIŲ BILIETŲ IR (ARBA) PINIGŲ ĮSIGIJIMO, NAUDOJIMO IR GRĄŽINIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Elektroninių bilietų ir (arba) elektroninių pinigų įsigijimo, naudojimo ir grąžinimo tvarkos aprašas (toliau - Tvarkos aprašas) nustato Panevėžio miesto viešojo transporto elektroninių bilietų ir (ar) elektroninių pinigų įsigijimo tvarką, apibrėžia jų naudojimo būdus ir grąžinimo atvejus.

2. Šiame Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

2.1. ***El. bilietas*** - viešojo transporto elektroninis bilietas, užfiksuotas ir saugomas skaitmeninėje duomenų bazėje ir skirtas apmokėti už važiavimą viešuoju transportu. Bilietų kainos yra nustatytos ir patvirtintos Panevėžio miesto savivaldybės tarybos sprendimu.

2.2. ***El. bilieto aktyvavimas*** **-** el. bilieto galiojimo pradžia, kai viešajame transporte (autobuse) Panevėžio miesto e-bilieto kortele paliečiamas komposteris (po ekranu) arba programėlėje *e.bilietas Panevėžys,* pasirinkus norimą bilietą, sugeneruojamas QR kodas ir nuskenuojamas autobuso komposteryje.

2.3. ***El. bilieto pažymėjimas*** – kiekvieną kartą, keleiviui įlipus į autobusą, Panevėžio miesto e-bilieto kortele paliečiamas komposteris (po ekranu) arba programėlėje *e.bilietas Panevėžys*, pasirinkus norimą bilietą, sugeneruojamas QR kodas ir nuskenuojamas autobuso komposteryje.

2.4. ***El. pinigai*** **-** į Panevėžio miesto e-bilieto kortelės elektroninę sistemą įmokėti pinigai.

2.5. ***El. piniginė*** – kliento paskyra, su kuria susieta Panevėžio miesto e-bilieto kortelė, skirta lėšoms El. piniginės sąskaitoje pildyti ir laikyti. Lėšos El. piniginės sąskaitoje gali būti panaudotos tik atsiskaitymui už viešojo transporto paslaugą.

2.6. ***Panevėžio miesto e-bilieto kortelė*** **-** bekontaktė pagal RFID sistemą veikianti intelektinė kortelė, kurioje teikiama informacija apie el. bilietus, el. pinigus ir kitas su el. bilietais susijusias paslaugas.

2.7. ***e.bilietas Panevėžys*** **–** VšĮ „Panevėžio keleivinis transportas“ nuosavybės teise priklausanti mobilioji programėlė, skirta atsiskaityti už važiavimą Panevėžio miesto viešuoju transportu, pritaikyta išmaniesiems mobiliesiems prietaisams, turintiems SIM kortelę ir veikiantiems „iOS“ ir „Android“ operacinių sistemų pagrindu.

2.8. ***Popierinis bilietas*** – dokumentas, suteikiantis teisę važiuoti miesto viešuoju transportu. Popieriniais bilietais taip pat laikomi dokumentai, atspausdinti bilietų automatu ar kasos aparatu, partneriniai bilietai, kai viešojo transporto bilietas apjungiamas kartu su kita paslauga ar kitu bilietu. Popieriniai bilietai gali būti tik vienkartiniai.

3. ***VšĮ „Panevėžio keleivinis transportas“ Klientų aptarnavimo centras*** (toliau - KAC) teikia informaciją apie Panevėžio miesto savivaldybės viešąjį transportą ir visas su Panevėžio miesto e-bilieto kortelės naudojimu susijusias paslaugas (Panevėžio miesto e-bilieto kortelės pildymas el. bilietais ir (ar) el. pinigais, blokavimas, keitimas ir kt.). KAC adresas ir darbo laikas skelbiamas internete www. pktransportas. lt, tel. (845) 454302, el. paštas bilietas@pktransportas.lt.

II. PANEVĖŽIO MIESTO E-BILIETO KORTELĖS, EL. BILIETŲ IR (AR) EL. PINIGŲ ĮSIGIJIMAS

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

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

Panevėžio miesto e-bilieto kortelės identifikacinį numerį.

6. Panevėžio miesto e-bilieto kortelė yra VšĮ „Panevėžio keleivinis transportas“ nuosavybė. Neteisėtas kortelės naudojimas yra nusikalstamas ir draudžiamas.

7. Panevėžio miesto e-bilieto kortelę įsigyti, ją papildyti el. bilietais ir (ar) el. pinigais galima bet kurioje Panevėžio miesto el. bilietų prekybos vietoje. Panevėžio miesto e-bilieto kortelę el. bilietais ir el. pinigais taip pat galima papildyti užsiregistravus Panevėžio miesto e-bilieto kortelės klientų savitarnos svetainėje https://www.e.pktransportas.lt/ arba mobilioje programėlėje.

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

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

10. Panevėžio miesto e-bilieto kortelėje vienu metu galima turėti: el. pinigų (iki 100 eurų), vienkartinių el. bilietų ir 24 val. trukmės (nuo 1 iki 200 vnt.) ar ilgesnės trukmės el. bilietų (ne daugiau kaip du vienetus).

11. Norint įsigyti el. bilietų ir jais naudotis mobiliajame prietaise, reikia parsisiųsti ir įdiegti nemokamą mobiliąją programėlę *e.bilietas Panevėžys.* Mobiliajame prietaise turi būti įjungtas interneto ryšys.

12. Naudojantis mobiliąja programėle *e.bilietas Panevėžys,* galima įsigyti tik vienkartinius el. bilietus ir papildyti e-bilieto kortelę el. bilietais ir el. piniginę lėšomis.

13. Atsiskaityti už el. bilietus ir papildyti el. piniginę mobiliojoje programėlėje *e.bilietas Panevėžys* galima tik naudojantis elektronine bankininkyste mobiliajame prietaise.

III. EL. BILIETŲ AKTYVAVIMAS IR GALIOJIMAS. EL. PINIGINĖS NAUDOJIMAS

14. Keleivio vežimo sutartis laikoma sudaryta, kai keleivis viešajame transporte (transporto priemonėje) bilietų komposteryje pažymi Panevėžio miesto e-bilieto kortelėje arba mobiliojoje programėlėje *e.bilietas Panevėžys* esantį bilietą arba popierinį vienkartinį bilietą su QR kodu.

15. El. bilietas pažymimas Panevėžio miesto e-bilieto kortele palietus transporto priemonėje esantį komposterį (po ekranu). Kai pasigirsta garsinis signalas ir komposterio ekrane yra matoma informacija apie bilieto galiojimo trukmę, el. bilietas yra sėkmingai pažymėtas. Kiekvieną kartą, įlipus į autobusą, keleiviui yra privaloma pažymėti tiek vienkartinius ir tiek terminuotus bilietus.

16. El. bilietai galioja:

16.1. Vienkartinis el. bilietas galioja kelionei su galimybe per 30 minučių persėsti į kitą viešojo transporto priemonę ir vykti iki maršruto pabaigos.

16.2. 1 dienos bilietas galioja bilieto aktyvavimo dieną iki tos dienos paskutinio maršruto pabaigos.

16.3. 7 dienų el. bilietai galioja maksimaliai 168 valandas nuo bilieto aktyvavimo momento iki paskutinės dienos paskutinio maršruto pabaigos.

16.4. 30 dienų el. bilietas galioja atitinkamai 30 kalendorinių dienų nuo bilieto aktyvavimo momento - iki paskutinės dienos paskutinio maršruto pabaigos.

16.5. Aktyvuoti ilgesnės trukmės el. bilietai galioja atitinkamą kalendorinių dienų skaičių - iki paskutinės dienos paskutinio maršruto pabaigos.

16.6. Aktyvuoti darbo dienų bilietai galioja atitinkamą kalendorinių dienų skaičių, bet tik darbo dienomis iki paskutinės dienos paskutinio maršruto pabaigos. 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.

16.7. Įsigytas ir neaktyvuotas el. bilietas galioja 2 metus nuo el. bilieto įsigijimo dienos.

17. Iš kortelės el. piniginės viešajame transporte (transporto priemonėje) galima įsigyti tik vienkartinius el. bilietus.

18. Pažymėjus el. bilietą už savo kelionę, bilietų komposterio ekrane galima įsigyti ir pažymėti papildomą bilietą (už bendrakeleivį). Bilietų komposterio ekrane pasirinkus MENIU opciją „Pirkti draugo bilietą“, pasirinkus lengvatos rūšį ir pakartotinai prilietus Panevėžio miesto e-bilieto kortelę prie bilietų

komposterio, papildomas bilietas įgyjamas ir pažymimas automatiškai iš el. piniginės lėšų.

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

20. Naują el. bilietą, esantį Panevėžio miesto e-bilieto kortelėje, galima aktyvuoti ir žymėti tik pasibaigus senojo galiojimui. Pažymint naują el. bilietą viešajame transporte, Panevėžio miesto e-bilietas veikia tokia seka: pirmiausia yra nuskaitomas ir pažymimas Panevėžio miesto e-bilieto kortelėje esantis ilgiausios trukmės el. bilietas, po to dienos el. bilietas, vėliau - vienkartinis el. bilietas. Jei kortelėje nėra el. bilietų ar pasibaigė el. bilieto galiojimo laikas, tuomet, priglaudus prie bilietų komposterio kortelę, iš jos el. piniginės lėšų nuskaitoma atitinkamo nominalo vienkartinio bilieto vertės suma ir pažymimas el. bilietas. Popierinį bilietą su QR kodu galima įsigyti iš vairuotojo ir pažymėti bilietų komposteryje.

21. Jei Panevėžio miesto e-bilieto kortelė bus tuščia ar joje bus per mažai el. pinigų, komposteryje pasigirs įspėjamasis signalas. Tokiu atveju, popierinį vienkartinį bilietą su QR kodu galima įsigyti iš vairuotojo ir tuoj pat pažymėti bilietų komposteryje. Pažymėjus popierinį vienkartinį bilietą su QR kodu, jis galioja iki paskutinės maršruto stotelės.

22. Kai el. bilietas yra pažymėtas, kiekvieną kartą viešajame transporte Panevėžio miesto e-bilieto kortele palietus komposterį, jo ekrane bus rodoma el. bilieto galiojimo trukmė.

23. Patikrinti Panevėžio miesto e-bilieto kortelės likutį galima:

23.1. viešajame transporte bilietų komposteryje pasirinkus MENIU opciją „Sąskaitos likutis“ ir pakartotinai Panevėžio miesto e-bilieto kortele palietus komposterį;

23.2. klientų savitarnos svetainėje https://www.e.pktransportas.lt/ arba mobilioje programėlėje;

23.3. Klientų aptarnavimo centre.

IV. PANEVĖŽIO MIESTO E-BILIETO KORTELĖS PERSONALIZAVIMAS, BLOKAVIMAS. EL. BILIETŲ IR (AR) EL. PINIGŲ PERKĖLIMAS. KORTELEI PRISKIRTOS NUOLAIDOS KEITIMAS.

25. Klientui suteikiama galimybė personalizuoti Panevėžio miesto e-bilieto kortelę klientų savitarnos svetainėje https://www.e.pktransportas.lt, mobilioje programėlėje arba klientų aptarnavimo centre, pateikus asmens tapatybę įrodantį dokumentą.

26. Praradus ar sugadinus Panevėžio miesto e-bilieto kortelę, reikia kreiptis į Klientų aptarnavimo centrą - kortelė bus užblokuota ir el. bilietų ar el. pinigų likutis gali būti perkeltas į kitą Panevėžio miesto e-bilieto kortelę.

27. Norint užblokuoti prarastą Panevėžio miesto e-bilieto kortelę, būtina pateikti asmens tapatybę įrodantį dokumentą, prarastos kortelės numerį (identifikacinis numeris) ir (arba) šios kortelės paskutinio papildymo kvitą (jeigu yra išsaugotas). Kortelę galima užblokuoti savitarnos svetainėje ir mobilioje programėlėje prisijungus prie savo paskyros.

28. Norint perkelti el. bilietų ar el. pinigų likutį iš prarastos ar sugadintos kortelės, reikia kreiptis į Klientų aptarnavimo centrą, pateikti kitą arba vietoje įsigyti naują Panevėžio miesto e-bilieto kortelę.

29. Klientų aptarnavimo centre patikrinus ir nustačius, kad Panevėžio miesto e-bilieto kortelė:

29.1. neveikia, bet nėra išoriškai pažeista, nemokamai išduodama nauja Panevėžio miesto e-bilieto kortelė ir į ją perkeliamas el. bilietų ir (ar) el. pinigų likutis;

29.2. yra sugadinta, rekomenduojama pateikti kitą arba įsigyti naują Panevėžio miesto e-bilieto kortelę, į kurią yra perkeliamas el. bilietų ir (ar) el. pinigų likutis.

30. Panevėžio miesto e-bilieto kortelei priskirtos nuolaidos keitimas:

30.1. Panevėžio miesto e-bilieto kortelei priskirtos nuolaidos gali būti keičiamos Klientų aptarnavimo centre, savitarnoje arba mobilioje programėlėje.

30.2. Panevėžio miesto e-bilieto kortelei priskirta nuolaida keičiama tada, kai Panevėžio miesto e-bilieto kortelė yra tuščia arba kortelėje yra tik el. pinigų likutis. Kai Panevėžio miesto e-bilieto kortelėje yra el. bilietų (neaktyvuotų arba aktyvių ir tuo metu galiojančių), Panevėžio miesto e-bilieto kortelei priskirtos nuolaidos pakeisti **negalima.** Tokiu atveju, kol pasibaigs el. bilieto galiojimas, rekomenduojama įsigyti popierinių vienkartinių bilietų arba naudotis kita Panevėžio miesto e-bilieto kortele.

30.3. Kai Panevėžio miesto e-bilieto kortelėje yra neaktyvuotų vienkartinių el. bilietų, kortelei priskirtą nuolaidą galima pakeisti tik tada, jei klientas raštišku sutikimu patvirtina, kad jo kortelėje būtų

panaikintas bilietų likutis. Kitu atveju, iki pasibaigs el. bilieto galiojimas, rekomenduojama įsigyti popierinių vienkartinių bilietų arba naudotis kita Panevėžio miesto e-bilieto kortele.

V. EL. BILIETŲ IR EL. PINIGŲ GRĄŽINIMAS

31. Įsigyta Panevėžio miesto e-bilieto kortelė nėra grąžinama.
32. Grąžinami gali būti tik neaktyvuoti el. bilietai.
33. Neaktyvuotą el. bilietą galima grąžinti, per 14 kalendorinių dienų nuo pirkimo dienos.
34. Neaktyvuoti el. bilietai gali būti grąžinami į e-bilieto kortelės el. piniginę naudojantis mobiliąja programėle arba klientų savitarnoje http://www.e.pktransportas.lt./
35. Norint susigrąžinti tam tikrą pinigų sumą iš el. piniginės, reikia kreiptis į Klientų aptarnavimo centrą:
    - jei Panevėžio miesto e-bilieto kortelė personalizuota, pateikus asmens tapatybę įrodantį dokumentą, užpildyti prašymą;
    - jei Panevėžio miesto e-bilieto kortelė nepersonalizuota, užpildyti prašymą ir pateikti norimų grąžinti lėšų iš el. piniginės sąskaitos papildymo kvitus.
36. Iš el. kortelės el. piniginės pinigai į nurodytą sąskaitą grąžinami per 60 kalendorinių dienų nuo prašymo pateikimo dienos.
37. Jei viešajame transporte komposteris neteisingai nuskaito el. 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.

VI. KLIENTŲ APTARNAVIMO CENTRO REKVIZITAI

38. VšĮ „Panevėžio keleivinis transportas“ klientų aptarnavimo centras teikia informaciją apie Panevėžio miesto viešąjį transportą ir su Panevėžio miesto E-bilieto kortelės naudojimu susijusias paslaugas: kortelės pildymas El. bilietais ir (ar) El. piniginės papildymas lėšomis, blokavimas, keitimas ir kt.). Klientų aptarnavimo centro adresas ir darbo laikas nurodyti www.pktransportas.lt., tel. (8 45) 454302, el. paštas bilietas@pktransportas.lt.