

UAB „LTG LINK“ BENDROSIOS KELEIVIŲ VEŽIMO TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Šios UAB „LTG Link“ (toliau – **Vežėjas**) bendrosios keleivių vežimo taisyklės (toliau – **Bendrosios taisyklės**) yra vežimo sutarties sudedamoji dalis ir yra parengtos pagal šių teisės aktų aktualias redakcijas:

1.1.1. 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų;

1.1.2. Lietuvos Respublikos geležinkelių transporto kodeksą;

1.1.3. Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą;

1.1.4. Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatymą;

1.1.5. kitus aktualius Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktus.

1.2. Individualių poreikių turinčių asmenų vežimo sąlygas nustato Vežėjo patvirtintos Priegios taisyklės, kurios skelbiamos Vežėjo interneto svetainėje.

1.3. Jungtinio bilieto pirkimui taikomos Jungtinio bilieto taisyklės, kurios skelbiamos Vežėjo interneto svetainėje.

1.4. Vežant keleivius užsakomaisiais reisais ar užsakomaisiais vagonais šios Bendrosios taisyklės taikomos tiek, kiek tai nustatyta sutartyje dėl užsakomųjų reisų ar užsakomųjų vagonų.

1.5. Bilietams, parduodamiems per bilietų pardavėjo UAB „Perlas Finance“ terminalus, taikomos Traukinio bilietų įsigijimo per UAB „Perlas Finance“ taisyklės.

1.6. Tam tikroms bilietų rūšims Vežėjas taiko komercines nuolaidas (pvz., grupės nuolaida, nuolaida keliaujantiems atgal ir kt.), su kurių taikymo sąlygomis galima susipažinti Vežėjo interneto svetainėje skelbiamose Specialiųjų nuolaidų taisyklėse.

1.7. Su išsamesne informacija apie Viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatyme įtvirtintų lengvatų ir Vežėjo taikomų komercinių nuolaidų taikymą galima susipažinti Vežėjo internetinėje svetainėje.

1.8. Esant prieštaravimams tarp Bendrųjų taisyklių ir Specialiųjų nuolaidų taisyklių, taikomos pastarosios. Esant prieštaravimams tarp Specialiųjų nuolaidų taisyklių nuostatų – taikomos palankesnės keleiviams nuostatos.

1.9. Bendrosios taisyklės galioja tiek, kiek jos atitinka teisės aktus. Jeigu pagal galiojančius teisės aktus kuri nors Bendrųjų taisyklių nuostata negalioja, kitos nuostatos lieka galioti tiek, kiek jos gali būti taikomos be nuostatos, kuri pripažinta negaliojančia.

1.10. Vežėjas pagal vežimo sutartį įsipareigoja nuvežti keleivį bei, jam prireikus, rankinį bagažą, gyvūną (-us) ir / ar Mikromobilumo priemones į paskirties stotį arba stotelę, o keleivis įsipareigoja sumokėti už šią paslaugą nustatytą kainą.

1.11. Keleivių kontrolę vykdo Vežėjo darbuotojai bei Lietuvos Respublikos teisės aktuose nurodyti pareigūnai (Lietuvos transporto saugos administracijos pareigūnai, Valstybės sienos apsaugos tarnybos pareigūnai, policijos pareigūnai ir kt.).

2. SĄVOKOS

2.1. Šiose Bendrosiose taisyklėse vartojamos sąvokos ir jų apibrėžimai:

Sąvoka	Apibrėžimas
--------	-------------

Bendrosios taisyklės	Bendrosios keleivių vežimo taisyklės, nustatančios Vežėjo ir keleivių sutartinių santykių sąlygas, keleivių teises ir pareigas, atsakomybę už sutartinių įsipareigojimų nevykdymą ar netinkamą vykdymą, taip pat keleivių kontrolės tvarką vežant keleivius, bagažą, mikromobilumo priemones ir gyvūnus vietinio susisiekimo maršrutais.
Bilietas	Vežėjo nustatytos formos fizinis arba elektroninis dokumentas, suteikiantis teisę vienam ar keliems asmenims keliauti Vežėjo traukiniais vietinio susisiekimo maršrutu ir patvirtinantis, kad buvo sudaryta vežimo sutartis, neatsižvelgiant į jo formą.
Bilietų pardavėjas	Bet kuris geležinkelio transporto paslaugų pardavėjas, kuris parduoda bilietus, įskaitant tęstinės kelionės bilietus, pardavėjo ir vienos ar daugiau geležinkelio įmonių sutarties ar kito susitarimo pagrindu.
Galutinė paskirties stotis	Keleivio pirktame biliete nurodyta išlipimo vieta (stotis).
Individualių poreikių turintis asmuo	Asmuo, turintis nuolatinę arba laikiną fizinę, psichikos, intelekto arba jutimo negalią, kuri, kai asmeniui reikia įveikti tam tikras kliūtis, gali jam trukdyti veiksmingai naudotis visomis tokiomis pačiomis transporto galimybėmis, kokias turi kiti keleiviai, arba asmuo, kurio judumas naudojantis transportu yra mažesnis dėl jo amžiaus.
Jungtinis bilietas	Vienkartinio traukinio bilieto ir E. bilieto pardavimo būdas, kai vienkartinis traukinio bilietas parduodamas kartu su E. bilietu, naudojant bendro (jungtinio) bilieto konceptą (Jungtinis bilietas nėra vienas bilietas, o du atskiri bilietai parduodami kartu).
E. bilietas	Teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintas vienkartinis važiavimo miesto reguliaraus susisiekimo viešuoju transportu bilietas (pilnos kainos, su 50 % lengvata ir su 80 % lengvata).
Maisto paketas	Iš anksto suformuotas užkandžių ir gėrimų rinkinys, kurį galima įsigyti kartu su traukinio Bilietu Vežėjo interneto svetainėje ar mobiliojoje programėlėje.
Mikromobilumo priemonės	Paspirtukai, riedlentės, riedžiai, elektriniai paspirtukai ir kitos judumo priemonės, kurių bendra trijų matmenų (ilgio, pločio, aukščio) suma turi būti ne didesnė kaip 200 cm, o bendras svoris – ne didesnis kaip 25 kg. Kaip mikromobilumo priemonė gali būti vežamas ir dviratis, kuris neturi viršyti nurodytų matmenų 185x110x60 cm (ilgis, aukštis, plotis), o svoris neturi viršyti 25 kg. Dviračių ratų padangos turi būti ne platesnės nei 7,6 cm (3,0 coliai), bendras ratlankio ir padangos aukštis ne didesnis kaip 7,6 cm (3,0 coliai).
Mobilioji programėlė	Taikomoji programinė įranga, skirta išmaniesiems telefonams, planšetiniams kompiuteriams ir kitiems mobiliems įrenginiams.
Papildomų paslaugų bilietas	Vežėjo nustatytos formos dokumentas, patvirtinantis keleivio rankinio bagažo, dviračių, gyvūnų vežimą, suteikiantis galimybę apsilankyti VIP salėje ir kt.
Rankinis bagažas	Bagažas, kurio bendra trijų matmenų (ilgio, pločio, aukščio) suma turi būti ne didesnė kaip 200 cm, o bendras svoris – ne didesnis kaip 50 kg. Kaip rankinį bagažą leidžiama vežti paspirtukus, riedžius, vežimėlius ir kitus daiktus, kurių matmenys atitinka aukščiau nurodytus.
Specialiųjų nuolaidų taisyklės	Bendrąsias taisykles papildo ir / ar jų taikymo išimtis nustato Specialiųjų nuolaidų taisyklės, kurios skelbiamos Vežėjo interneto svetainėje.

Terminuotas bilietas	Vežėjo nustatytos formos vardinis daugkartinis fizinis arba elektroninis dokumentas, suteikiantis teisę keliauti Vežėjo traukiniais vietiniu maršrutu neribotą kelionių skaičių per nustatytą laikotarpį.
Tęstinės kelionės bilietas	Bilietas ar bilietai, kurie atspindi sutartį dėl transporto paslaugų, sudarytą dėl kelių paeiliui teikiamų geležinkelio paslaugų, kurias teikia viena ar kelios geležinkelio įmonės. Kelionių su vienu ar daugiau persėdimų atveju bilietas ar bilietai, įsigyti iš Vežėjo per vieną pardavimo sandorį, yra tęstinės kelionės bilietas.
Tylos zona	Traukinio zona, esanti visose 1 klasės traukinio vietose, skirta keleiviams, norintiems keliauti tyliau ir susikaupus. Taisyklės, kurių Keleivis turi laikytis keliaudamos Tylos zonoje, pateiktos šių taisyklių 12 skyriuje.
Traukinio keleivis (toliau – keleivis)	Fizinis asmuo, vykstantis traukinio vagonė pagal keleivių vežimo sutartį, įskaitant atvejus, kai vykstama be bilieto, arba kitais teisės aktuose, reglamentuojančiuose keleivių vežimo sąlygas, nustatytais pagrindais traukinio vagonė vykstantis asmuo, išskyrus traukinio mašinistą ir kitus darbuotojus, kurie aptarnauja keleivius traukinyje.
Vežėjas	Geležinkelio įmonė, su kuria keleivis sudarė vežimo sutartį.
Vienkartinis bilietas	Vežėjo išduotas bilietas, skirtas vienam keleiviui, vienai kelionei.

3. VEŽIMO SUTARTIS

3.1. Vežimo sutarties sudarymas patvirtinamas Bilietu. Bilietas yra pirminis įrodymas, patvirtinantis, kad tarp Vežėjo ir keleivio vežimo sutartis yra sudaryta. Vežimo sutartį sudaro:

3.1.1. Bendrosios taisyklės;

3.1.2. Specialiųjų nuolaidų taisyklės;

3.1.3. informacija ant Bilieto ir Papildomų paslaugų bilieto.

3.2. Įsigijus vieną Bilietą arba du (ar daugiau) tęstinės kelionės bilietus laikoma, kad sudaryta viena vežimo sutartis, įsigijus du (ar daugiau) Bilietus, kai jie nėra tęstinės kelionės bilietai, – kad sudarytos atitinkamai dvi (ar daugiau) vežimo sutartys (-čių).

3.3. Biliete nurodoma ši informacija:

3.3.1. **privaloma:**

3.3.1.1. Vežėjas (UAB „LTG Link“ arba Vežėjo kodas – 1124);

3.3.1.2. Nuoroda į Vežėjo interneto svetainę, kurioje skelbiamos Bendrosios taisyklės, Specialiųjų nuolaidų taisyklės ir kitos vežimo sąlygos bei taisyklės.

3.3.1.3. kelionės maršrutas (išvykimo ir atvykimo stotys arba stotelės);

3.3.1.4. kelionės data arba Bilieto galiojimo laikas;

3.3.1.5. Bilieto kaina;

3.3.1.6. apmokėjimo būdas;

3.3.1.7. Bilieto pardavimo data;

3.3.1.8. nuoroda, kad vežimas, nepaisant jokių prieštaraujančių išlygų, atliekamas pagal Vienodąsias tarptautinio keleivių ir bagažo vežimo geležinkeliais sutarties taisykles; tai galima nurodyti naudojant akronimą CIV.

3.3.2. **papildoma** (informacija pateikiama priklausomai nuo bilieto formos, tipo, bilieto pardavimo vietos, maršruto ir kita):

3.3.2.1. papildomų paslaugų kaina;

3.3.2.2. nuolaidos dydis ir tipas;

3.3.2.3. traukinio numeris;

3.3.2.4. vagono / vietos klasė;

3.3.2.5. keleivių skaičius;

3.3.2.6. išvykimo laikas;

3.3.2.7. vagono numeris;

- 3.3.2.8. vieta;
- 3.3.2.9. kita informacija.
- 3.4. Papildomų paslaugų biliete nurodoma ši informacija:
 - 3.4.1. **privaloma:**
 - 3.4.1.1. Vežėjas (UAB „LTG Link“ arba Vežėjo kodas – 1124);
 - 3.4.1.2. Nuoroda į Vežėjo interneto svetainę, kurioje skelbiamos Bendrosios taisyklės, Specialiųjų nuolaidų taisyklės ir kitos vežimo sąlygos bei taisyklės.
 - 3.4.1.3. Papildomų paslaugų bilieto numeris;
 - 3.4.1.4. Papildomų paslaugų bilieto kaina;
 - 3.4.1.5. atsiskaitymo būdas;
 - 3.4.1.6. Papildomų paslaugų bilieto pardavimo data;
 - 3.4.1.7. nuoroda, kad vežimas, nepaisant jokių prieštaraujančių išlygų, atliekamas pagal Vienodąsias tarptautinio keleivių ir bagažo vežimo geležinkeliais sutarties taisykles; tai galima nurodyti naudojant akronimą CIV.
 - 3.4.2. **papildoma:**
 - 3.4.2.1. kelionės data;
 - 3.4.2.2. išvykimo laikas;
 - 3.4.2.3. traukinio numeris ir vieta;
 - 3.4.2.4. kita informacija.

4. BILJETŲ ĮSIGIJIMAS / ATSISKAITYMAS

- 4.1. Bilietai bei Papildomų paslaugų bilietai parduodami Vežėjo nurodytuose pardavimo kanaluose (bilietomatai, internetu svetainė, mobilioji programėlė, traukiniai). Bilietai taip pat parduodami bilietų pardavėjo UAB „Perlas Finance“ pardavimo vietose, laikantis Traukinio bilietų įsigijimo per UAB „Perlas Finance“ pardavimo vietas taisyklių.
 - 4.1.1. Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Šiaulių informacijos centruose užpildžius „LTG Link kortelės anketą“ ir sumokėjus Vežėjo nustatyto dydžio mokestį, Klientas gali įsigyti LTG Link kortelę (toliau – **Kortelė**) ir ją pasipildyti Terminuotais bilietais.
 - 4.1.2. Praradus ar sugadinus Kortelę su integruotu terminuotu bilietu, Klientas turi:
 - 4.1.3. nedelsiant kreiptis telefonu +370 700 55 111 darbo valandomis (7.00–21.00) dėl Kortelės užblokavimo;
 - 4.1.4. įsigyti naują Kortelę ir teirautis dėl turėtų terminuotų bilietų duomenų perkėlimo iš senosios Kortelės į naująją, nurodant savo vardą, pavardę, gimimo datą ir el. p. adresą bei naujosios Kortelės numerį skambinant telefonu +370 700 55 111 darbo valandomis (7.00–21.00) arba rašant laišką el. paštu informacija@ltglink.lt. Duomenys perkeliama per 3–5 darbo dienas. Perkėlus duomenis, terminuoto bilieto galiojimo terminas nepratęsiamas.
- 4.2. Vienkartinį bilietą ir Papildomų paslaugų bilietą Vežėjo interneto svetainėje bei mobiliojoje programėlėje galima įsigyti likus ne daugiau kaip 30 kalendorinių dienų iki planuojamos kelionės pradžios. Vienkartinį bilietą ir Papildomų paslaugų bilietą bilietomatuose galima įsigyti likus ne daugiau nei 7 kalendorinėms dienoms iki numatytos kelionės pradžios.
- 4.3. Keleiviui, įsigijusiam du (ar daugiau) Bilietus (-ų) keliauti į Galutinę paskirties stotį ar stotelę (ne tęstinės kelionės bilietą), praleidusiam persėdimą dėl nuo Vežėjo nepriklausančių aplinkybių, pagalba ir kompensavimas visos kelionės atžvilgiu nėra garantuojami.
- 4.4. Keleiviui perkant du ar daugiau Vienkartinių bilietų keliauti į Galutinę paskirties stotį ar stotelę su persėdimais, Vežėjo rekomenduojamas laikas tarp persėdimo yra ne trumpesnis negu 15 minučių.
- 4.5. Perkant bilietą traukinyje mokamas papildomas 2 Eur aptarnavimo paslaugos mokestis, kai keleivis:
 - 4.5.1. įlipo į traukinį stotyje arba stotelėje, kurioje yra įrengtas bilietomatas (kuris tuo metu veikia);
 - 4.5.2. pageidauja tuo pačiu traukiniu pratęsti kelionės maršrutą iki tolesnės, nei biliete nurodyta, stoties arba stotelės;
- 4.6. Aptarnavimo paslaugos mokestis (2 Eur) visais atvejais netaikomas žemiau nurodytiems keleiviams, Vežėjo aptarnaujančiam personalui pateikus statusą patvirtinančius dokumentus (pažymėjimus):
 - 4.6.1. Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatymo 6 str. 1 d. nurodytiems asmenims;

- 4.6.1.1. asmenims, kuriems nustatytas neįgalumo lygis ir juos lydintiems asmenims (vieno asmens – vienas lydintis asmuo);
- 4.6.1.2. asmenims, kuriems nustatytas 0–25 procentų dalyvumo lygis (iki 2023 m. gruodžio 31 d. nustatytas 0–25 procentų darbingumo lygis arba didelių specialiųjų poreikių lygis arba iki 2005 m. birželio 30 d. pripažinti I grupės invalidais) ir juos lydintiems asmenims (vieno asmens – vienas lydintis asmuo);
- 4.6.1.3. onkologinėmis ligomis sergantiems asmenims (pateikus POLA kortelę);
- 4.6.1.4. asmenims, kuriems gydyti nuolat reikalinga hemodializė ir juos lydintiems asmenims (vieno asmens – vienas lydintis asmuo);
- 4.6.1.5. asmenims, kurie dalyvavo likviduojant Černobylio atominės elektrinės avarijos padarinius;
- 4.6.1.6. žuvusių Lietuvos Respublikos nepriklausomybės gynėjų šeimos nariams, nukentėjusiems nuo 1991 m. sausio 11–13 d. ir po to vykdytos SSRS agresijos;
- 4.6.1.7. pasipriešinimo 1940–1990 m. okupacijoms dalyviams – kariams savanoriams ir laisvės kovų dalyviams;
- 4.6.1.8. nuo 1939–1990 metų okupacijų nukentėjusiems asmenims – politiniams kaliniams ir tremtiniais, buvusiems getų, koncentracijos ar kitokio tipo prievartinių stovyklų kaliniams;
- 4.6.1.9. Lietuvos Respublikos nepriklausomybės gynėjams, nukentėjusiems nuo 1991 m. sausio 11–13 d. ir po to vykdytos SSRS agresijos;
- 4.6.1.10. asmenims, kurie būtiniosios karinės tarnybos ar karinių mokymų sovietinėje armijoje metu atliko tarnybą Afganistane.
- 4.6.2. Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatymo 7 str. 1 d. bei 7 str. 3 d. 1-3 punktuose bei 7 str. 3 d. 5 p. nurodytiems asmenims:
- 4.6.2.1. asmenims, kuriems nustatytas 30–55 procentų dalyvumo lygis (iki 2023 m. gruodžio 31 d. nustatytas 30–55 procentų darbingumo lygis arba vidutinių specialiųjų poreikių lygis arba iki 2005 m. birželio 30 d. pripažinti II grupės invalidais).
- 4.6.2.2. vaikams iki 7 metų (imtinai), užimantiems atskirą sėdimąją vietą;
- 4.6.2.3. vaikams nuo 8 iki 18 metų;
- 4.6.2.4. vyresniems kaip 18 metų asmenims, kurie mokosi pagal bendrojo ugdymo programą, įskaitant asmenis, kurių mokymą pagal bendrojo ugdymo programą ir pagal bendrojo ugdymo programą kartu su profesinio mokymo programa vykdo profesinio mokymo teikėjai, bet ne ilgiau, iki jiems sukaks 23 metai; taip pat asmenims, kurie mokosi pagal formaliojo profesinio mokymo programas, taip pat ir jų akademinių atostogų, profesinio mokymo teikėjų suteiktų dėl ligos, nėštumo ar vaiko priežiūros, laikotarpiu;
- 4.6.2.5. Lietuvos Respublikos socialinio draudimo pensijų įstatyme nustatytą socialinio draudimo senatvės pensijos amžių sukausiems asmenims;
- 4.6.3. keleiviams, vežantiems vaikus vežimėliuose, vykstant iš Kaišiadorių geležinkelio stoties;
- 4.6.4. keleiviams, norintiems iš Vilniaus tą pačią dieną tęsti kelionę, pateikus traukinio Oro uostas–Vilnius bilietą;
- 4.6.5. keleiviams, perkantiems bilietus vietiniais maršrutais Vilnius–Oro uostas–Vilnius vykstančiuose traukiniuose.
- 4.7. Keleivis gali tęsti kelionę be papildomų mokesčių, jei dėl Vežėjo kaltės keleivis vėluoja į tęstinės kelionės reisą ir privalo keliauti kitu traukiniu, bet tik tuo atveju, kai keleivis turi prieš tai buvusios kelionės, į kurią vėlavo, Bilietą.
- 4.8. Už Bilietus atsiskaitoma:
- 4.8.1. bilietomatuose – tik banko kortele;
- 4.8.2. interneto svetainėje – joje nurodytais atsiskaitymo būdais iki Vežėjo nustatyto traukinio išvykimo termino, nurodyto Vežėjo interneto svetainėje;
- 4.8.3. mobiliojoje programėlėje – joje nurodytais atsiskaitymo būdais;
- 4.8.4. traukiniuose – grynaisiais pinigais ar banko kortele (esant techninėms galimybėms);
- 4.8.5. bilietų pardavėjo UAB „Perlas Finance“ pardavimo vietose – grynaisiais pinigais.
- 4.9. Bilietas galioja važiuojant Biliete nurodytu maršrutu, data ir (ar) laiku ir laikantis kitų Biliete nurodytų sąlygų.
- 4.10. Bilietas negalioja, kol neįrodyta priešingai, jeigu:
- 4.10.1. jame nėra šių Bendrųjų taisyklių 3.3.1 punkte išvardytos informacijos;

- 4.10.2. jis yra pakeistas į kitą Bilietą arba jo turinys yra neįskaitomas dėl sugadinimo;
- 4.10.3. keleivis, važiuojantis traukiniu ir turintis Terminuotą bilietą, nepateikia asmens dokumento arba jo kopijos;
- 4.10.4. Bilietas pateikiamas elektroninio įrenginio ekrane, negebančiame atvaizduoti unikalaus Bilieto grafinio kodo;
- 4.10.5. keleivis nepateikia galiojančio dokumento (arba jo pilnos kopijos), patvirtinančio teisę įsigyti Bilietą su Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatyme numatyta lengvata arba su Vežėjo nustatyta komercine nuolaida.
- 4.11. Vienkartiniu bilietu pasinaudoti galima tik vieną kartą.
- 4.12. Kelionės metu, esant laisvų vietų vagonė, Vienkartinį bilietą turintis keleivis turi teisę persėsti į aukštesnės klasės vietą, sumokėjęs Vežėjo nustatytą priemoką (bilietų kainų skirtumą). Keleiviui savo noru persėdus į žemesnės klasės vietą – Bilietų kainų skirtumas negrąžinamas.
- 4.13. Vežėjas keleiviui turi grąžinti Bilieto kainų skirtumą, jeigu keleivis dėl Vežėjo kaltės važiuo žemesnės, negu jo Biliete nurodyta, klasės vagonė / vietoje, žemesnės kategorijos traukiniu, taip pat jei prieš kelionę ar jos metu buvo pakeisti riedmenys.
- 4.14. Kelionės metu dėl traukinio ar vagono techninių gedimų Vežėjas įsipareigoja suteikti pakaitinę transporto priemonę per 2 (dvi) valandas nuo gedimo ar kitos priežasties, dėl kurios negalima vykdyti suplanuoto maršruto, atsiradimo keleivių pervežimui arba Vežėjas privalo keleiviams suteikti vietas kitose tos pačios klasės, kuri nurodyta Bilietuose, traukinio vagonuose. Jeigu tokių vietų nėra, keleiviams suteikiamos aukštesnės klasės vietos ir tokiu atveju priemoka už persėdimą (Bilietų kainų skirtumą) neimama. Jeigu keleiviams suteikiamos žemesnės klasės vietos – grąžinamas Bilietų kainų skirtumas.

4.15. Vienos dienos terminuoti bilietai:

4.15.1. Vienos dienos terminuotas bilietas (toliau – **Vienos dienos bilietas**) įsigyjamas Vežėjo siūlomais pardavimo kanalais (savarankiškai [Vežėjo interneto svetainėje](#) / mobiliojoje programėlėje bilietomatuose), nuo bet kurios pageidaujamos mėnesio dienos į abi puses, pasirinktą dieną, į pasirinktus vietinio susisiekimo maršrutus (išskyrus 4.15.2. punkte nurodytus maršrutus). Vienos dienos bilietas (Vežėjo interneto svetainėje ir mobiliojoje programėlėje parduodamas ne anksčiau kaip likus 30 dienų iki Vienos dienos bilieto galiojimo pradžios, o bilietomatuose – ne anksčiau kaip likus 7 dienoms iki Vienos dienos bilieto galiojimo pradžios.

4.15.2. Vienos dienos bilietas neparduodamas šiems vietinio susisiekimo maršrutams:

- Vilnius–Klaipėda–Vilnius;
- Vilnius–Šiauliai–Vilnius;
- Vilnius–Joniškis–Vilnius;
- Vilnius–Kaunas–Vilnius 1 klasės vietoms;
- Vilnius–Trakai–Vilnius 1 klasės vietoms;
- Vilnius–Mockava–Vilnius 1 klasės vietoms;
- Vilnius–Turmantas–Vilnius 1 klasės vietoms;
- Vilnius–Kėna–Vilnius 1 klasės vietoms.

4.15.3. Vienos dienos bilietas galioja tik tuose maršrutuose ir traukiniuose, kurių maršruto pradinė ar galinė stotis yra nurodyta Vienos dienos biliete. Keleivis gali įlipti ir išlipti bet kurioje stotyje, esančioje tarp pirminės ir galinės stočių, nurodytų Vienos dienos biliete.

4.15.4. Kelionės metu Vežėjo aptarnaujančiam personalui pareikalavus, keleivis kartu su Vienos dienos bilietu turi pateikti galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba jo pilną kopiją. Ši nuostata netaikoma verslo klientams, su Vežėju sudariusiems bilietų pirkimo-pardavimo sutartis.

4.15.5. Vienos dienos bilietui taikomos Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatyme numatytos lengvatos.

4.15.6. Vienos dienos bilietui Vežėjo komercinės nuolaidos netaikomos, išskyrus verslo klientus, kurie su Vežėju yra sudarę bilietų pirkimo-pardavimo sutartis.

5. BILJETŲ IR PAPILDOMŲ PASLAUGŲ BILJETŲ KEITIMAS, GRĄŽINIMAS

5.1. Vienkartiniai ir Papildomų paslaugų bilietai:

5.1.1. Keleivis, pageidaujantis pakeisti Vienkartiniame biliete ar Papildomų paslaugų biliete nurodytą kelionės datą ir (ar) išvykimo laiką, vietą, klasę į Vežėją turi kreiptis Lentelėje Nr. 1 nurodytais kanalais.

5.1.2. Keleivis turi teisę vieną kartą pakeisti Vienkartinį bilietą ir Papildomų paslaugų bilietą, jei iki biliete nurodyto traukinio išvykimo laiko liko ne mažiau kaip 30 (trisdešimt) minučių. Su keitimo sąlygomis galima susipažinti Lentelėje Nr. 1.

5.1.3. Keleivis internetinėje svetainėje www.ltglink.lt ar LTG Link mobilioje programėlėje gali pasikeisti klasę, kuri yra nurodyta Biliete, visuose maršrutuose (išskyrus maršrutus, kuriuose 1 klasės sėdimos vietos rezervuojamos, o 2 ir (arba) 3 klasės vietos nerezervuojamos). Jeigu klientas keičia Bilietą iš žemesnės klasės į aukštesnę - tuomet jis turi sumokėti kainų skirtumą, o jeigu iš aukštesnės iš žemesnę - jam yra grąžinamas kainų skirtumas.

5.1.4. Bilietų pardavėjas UAB „Perlas Finance“ bilietų keitimo paslaugos neteikia.

5.1.5. Bilietai, įsigyti per Distribution pardavimo kanalus, nėra keičiami.

Lentelė Nr. 1

Vienkartinių bilietų ir papildomų paslaugų bilietų KEITIMAS				
Keitimo kanalas	Pardavimo kanalas			
	Interneto svetainė www.ltglink.lt	Mobilioji programėlė	Bilietomatai	Perlo terminalai
Interneto svetainė www.ltglink.lt	Keitimas galimas likus ne mažiau nei 30 min. iki traukinio išvykimo. Jei keičiant bilietą kaina padidėja, keleivis privalo sumokėti kainų skirtumą, jei kaina sumažėja – keleiviui grąžinamas bilietų kainų skirtumas.	Keitimas galimas likus ne mažiau nei 30 min. iki traukinio išvykimo. Jei keičiant bilietą kaina padidėja, keleivis privalo sumokėti kainų skirtumą, jei kaina sumažėja – keleiviui grąžinamas bilietų kainų skirtumas.	Keitimas negalimas.	Keitimas galimas likus ne mažiau nei 30 min. iki traukinio išvykimo. Keitimas galimas tik į tos pačios vertės bilietą.
Mobilioji programėlė	Keitimas galimas likus ne mažiau nei 30 min. iki traukinio išvykimo. Jei keičiant bilietą kaina padidėja, keleivis privalo sumokėti kainų skirtumą, jei kaina sumažėja – keleiviui grąžinamas bilietų kainų skirtumas.* *Sąlygos taikomos, perkant bilietus prisijungus prie asmeninės paskyros.	Keitimas galimas likus ne mažiau nei 30 min. iki traukinio išvykimo. Jei keičiant bilietą kaina padidėja, keleivis privalo sumokėti kainų skirtumą, jei kaina sumažėja – keleiviui grąžinamas bilietų kainų skirtumas.	Keitimas negalimas.	Keitimas negalimas.
Bilietomatai	Keitimas negalimas.	Keitimas negalimas.	Keitimas negalimas.	Keitimas negalimas.
Kreipiantis į Klientų informacijos centrą el. paštu informacija@ltglink.lt arba užpildžius prašymą Vilniaus, Kauno, Klaipėdos arba Šiaulių geležinkelio stotyse esančiuose informacijos centruose	Visais atvejais, kai nepavyksta pakeisti bilieto savitarnoje. Keitimas galimas tik į tos pačios vertės bilietą. Išsami informacija apie bilieto keitimo galimybes ir terminus bus suteikiama susisiekus su Klientų informacijos centro darbuotojais. Rekomenduojame į Klientų informacijos centrą kreiptis kaip įmanoma anksčiau, kad atsakingi darbuotojai spėtų pakeisti pageidaujamos kelionės bilietą.	Visais atvejais, kai nepavyksta keisti bilieto savitarnoje. Keitimas galimas tik į tos pačios vertės bilietą. Išsami informacija apie bilieto keitimo galimybes ir terminus bus suteikiama susisiekus su Klientų informacijos centro darbuotojais. Rekomenduojame į Klientų informacijos centrą kreiptis kaip įmanoma anksčiau, kad atsakingi darbuotojai spėtų pakeisti pageidaujamos kelionės bilietą.	Keitimas galimas tik į tos pačios vertės bilietą. Išsami informacija apie bilieto keitimo galimybes ir terminus bus suteikiama susisiekus su Klientų informacijos centro darbuotojais. Rekomenduojame į Klientų informacijos centrą kreiptis kaip įmanoma anksčiau, kad atsakingi darbuotojai spėtų pakeisti pageidaujamos kelionės bilietą.	Visais atvejais, kai nepavyksta keisti bilieto savitarnoje. Keitimas galimas tik į tos pačios vertės bilietą. Išsami informacija apie bilieto keitimo galimybes ir terminus bus suteikiama susisiekus su Klientų informacijos centro darbuotojais. Rekomenduojame į Klientų informacijos centrą kreiptis kaip įmanoma anksčiau, kad atsakingi darbuotojai spėtų pakeisti pageidaujamos kelionės bilietą.

5.1.6. Keleivis gali atšaukti / grąžinti Vienkartinį bilietą bei Papildomų paslaugų bilietą likus ne mažiau kaip 24 (dvidešimt keturioms) valandoms iki traukinio išvykimo bei atgauti 90 % bilieto kainos, kreipdamasis į Vežėją Lentelėje Nr. 2 nurodytais kanalais (išskyrus Taisyklių 5.1.9 punkte nurodytą atvejį). Negrąžintina suma laikoma Vežėjo minimaliais nuostoliais, patiriamais dėl nepanaudoto bilieto grąžinimo.

5.1.7. Keleivis gali grąžinti Vienkartinį bilietą ar Papildomų paslaugų bilietą likus ne mažiau kaip 2 (dviem) valandoms iki traukinio išvykimo bei atgauti 70 % bilieto kainos, kreipdamasis į Vežėją Lentelėje Nr. 2 nurodytais kanalais (išskyrus Taisyklių 5.1.9 punkte nurodytą atvejį). Negrąžintina suma laikoma Vežėjo minimaliais nuostoliais, patiriamais dėl nepanaudoto bilieto grąžinimo.

5.1.8. Jeigu Keleivis dėl ligos ar nelaimingo atsitikimo atvejo negalėjo pasinaudoti Vienkartiniu bilietu ir nusprendžia grąžinti bilietą, jam grąžinama 70 % bilieto kainos (negražinama bilieto kainos dalis sudaro Vežėjo minimalius nuostolius, patiriamus dėl nepanaudoto bilieto grąžinimo). Tokiais atvejais Keleivis turi pateikti prašymą per 24 valandas nuo neįvykusios kelionės užpildydamas atsiliepimo formą. Prie prašymo turi būti pridėti dokumentai (arba jų kopijos), patvirtinantys prašyme nurodytą aplinkybių pagrįstumą, bei nurodytos aplinkybės, dėl kurių keleivis negalėjo pasinaudoti paslauga.

Lentelė Nr. 2

Vienkartinių bilietų ir papildomų paslaugų bilietų GRĄŽINIMAS				
Grąžinimo kanalas	Pardavimo kanalas			
	Interneto svetainė www.ltglink.lt	Mobilioji programėlė	Bilietomatai	Perlo terminalai
Interneto svetainė www.ltglink.lt	Grąžinimas galimas likus ne mažiau nei 2 val. iki traukinio išvykimo.	Grąžinimas galimas likus ne mažiau nei 2 val. iki traukinio išvykimo.	Grąžinimas negalimas.	Grąžinimas negalimas.
Mobilioji programėlė	Grąžinimas galimas likus ne mažiau nei 2 val. iki traukinio išvykimo.* *Sąlygos taikomos, perkant bilietus prisijungus prie asmeninės paskyros.	Grąžinimas galimas likus ne mažiau nei 2 val. iki traukinio išvykimo.	Grąžinimas negalimas.	Grąžinimas negalimas.
Bilietomatai	Grąžinimas negalimas.	Grąžinimas negalimas.	Grąžinimas negalimas.	Grąžinimas negalimas.
Kreipiantis į Klientų informacijos centrą el. paštu	Visais atvejais, kai nepavyksta grąžinti bilieto savitarnoje.	Visais atvejais, kai nepavyksta grąžinti bilieto savitarnoje.	Išsami informacija apie bilieto grąžinimo galimybes ir	Išsami informacija apie bilieto grąžinimo galimybes ir

informacija@ltglin k.lt arba užpildžius prašymą Vilniaus, Kauno, Klaipėdos arba Šiaulių geležinkelio stotyse esančiuose informacijos centruose	Išsami informacija apie bilieto grąžinimo galimybes ir terminus bus suteikiama susisiekus su Klientų informacijos centro darbuotojais. Rekomenduojame į Klientų informacijos centrą kreiptis kaip įmanoma anksčiau, kad atsakingi darbuotojai spėtų grąžinti pageidaujamos kelionės bilietą.	Išsami informacija apie bilieto grąžinimo galimybes ir terminus bus suteikiama susisiekus su Klientų informacijos centro darbuotojais. Rekomenduojame į Klientų informacijos centrą kreiptis kaip įmanoma anksčiau, kad atsakingi darbuotojai spėtų grąžinti pageidaujamos kelionės bilietą.	terminus bus suteikiama susisiekus su Klientų informacijos centro darbuotojais. Rekomenduojame į Klientų informacijos centrą kreiptis kaip įmanoma anksčiau, kad atsakingi darbuotojai spėtų grąžinti pageidaujamos kelionės bilietą.	terminus bus suteikiama susisiekus su Klientų informacijos centro darbuotojais. Rekomenduojame į Klientų informacijos centrą kreiptis kaip įmanoma anksčiau, kad atsakingi darbuotojai spėtų grąžinti pageidaujamos kelionės bilietą.
---	---	--	---	---

5.1.9. Bilietų pardavėjas UAB „Perlas Finance“ bilietų grąžinimo paslaugos neteikia.

5.1.10. Bilietai, įsigyti per Distribution pardavimo kanalus, nėra grąžinami.

5.1.11. Už nepanaudotą Vienkartinį bilietą ar Papildomų paslaugų bilietą, pateiktą likus mažiau kaip 2 (dviems) valandoms iki biliete nurodyto traukinio išvykimo laiko ir / ar traukiniui išvykus, pinigai negrąžinami, išskyrus Taisyklių 5.1.8 punkte įtvirtintą atvejį. Negrąžintina suma laikoma Vežėjo minimaliais nuostoliais, patiriamais dėl nepanaudoto bilieto grąžinimo.

5.1.12. Pakeistas Vienkartinis ir / ar Papildomų paslaugų bilietas yra negrąžinamas.

5.1.13. Keleivio kartu su kelionės Bilietu įsigytas Maisto paketas gali būti keičiamas ir grąžinamas šiame skyriuje Vienkartiniams bilietams ir Papildomų paslaugų bilietams taikomomis sąlygomis.

5.1.14. Keleiviui, vienu metu perkančiam vienkartinius bilietus važiuoti tuo pačiu maršrutu į abi puses („ten“ ir „atgal“) visais vietinio susisiekimo maršrutais yra suteikiama Specialiųjų nuolaidų taisyklėse nurodyto dydžio nuolaida. Toks bilietas laikomas kaip vienas bilietas ir gali būti keičiamas arba grąžinamas tik vieną kartą, laikantis šiame skyriuje įtvirtintos tvarkos, taikomos Vienkartinių bilietų keitimui ir grąžinimui. Panaudojus bilietą „pirmyn“, bilietas „atgal“ gali būti keičiamas arba grąžinamas. Pakeitus ar grąžinus kelionės bilietą, antrą kartą bilietas nekeičiamas ir negrąžinamas.

5.1.15. Vienkartiniai bilietai, vienu pirkimu įsigyti kaip Vežėjo siūlomi tęstinės kelionės bilietai dėl kelių Vežėjo paeiliui teikiamų geležinkelio paslaugų, laikomi kaip vienas bilietas, todėl gali būti keičiami arba grąžinami tik vieną kartą. Pakeitus ar grąžinus kelionės bilietą, antrą kartą bilietas jau yra nekeičiamas ir negrąžinamas.

5.2. Terminuoti bilietai ir Vienos dienos bilietai:

5.1.1. Terminuotas bilietas ir Vienos dienos bilietas nekeičiamas. Keleivis, norėdamas pakeisti Terminuotą bilietą ir / ar Vienos dienos bilietą, turi grąžinti turimą bilietą ir įsigyti naują, laikydamasis Taisyklių 5.1.6 ir 5.1.7 punktuose įtvirtintų terminų.

5.1.2. Terminuoto bilieto ir Vienos dienos bilieto grąžinimo tvarka bei minėtų bilietų grąžinimo kanalai nurodyti Lentelėje Nr. 3.

5.1.3. Terminuotą bilietą bei Vienos dienos bilietą grąžinus iki Terminuoto bilieto ar Vienos dienos bilieto galiojimo pradžios, keleiviui grąžinama 100 % bilieto kainos.

5.1.4. Jeigu Keleivis ne trumpesnę nei 10-ties kalendorinių dienų nepertraukiamą laikotarpį sirgo, buvo komandiruotėje ar dėl kitų svarbių priežasčių negalėjo pasinaudoti bilietu ir nusprendžia grąžinti Vienos dienos ar Terminuotą bilietą, jam grąžinama 70 % bilieto kainos už nepanaudotas dienas (negrąžinama bilieto kainos dalis sudaro Vežėjo minimalius nuostolius, patiriamus dėl nepanaudoto bilieto grąžinimo). Tokiais atvejais Keleivis turi kreiptis į Vežėją el. paštu informacija@ltglink.lt, arba užpildyti laisvos formos prašymą Vežėjo informacijos centruose (Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ar Šiauliuose). Kartu su prašymu Keleivis turi pateikti terminuoto bilieto numerį ir patvirtinančius dokumentus dėl kokių priežasčių bilietas buvo nepanaudotas.

Lentelė Nr. 3.

Terminuotų bilietų ir Vienos dienos bilietų GRĄŽINIMAS

Grašinio kanalas	Pardavimo kanalas		
	Interneto svetainė www.ltlink.lt	Mobilioji programėlė	Bilietomatai
Interneto svetainė www.ltlink.lt	Terminuotų bilietų gražinimas galimas tik tuo atveju, jei nėra prasidėjęs bilieto galiojimo laikas arba keleivis ne trumpesnį nei 10-ties kalendorinių dienų nepertraukiamą laikotarpį sirgo, buvo komandiruotėje ar dėl kitų svarbių priežasčių negalėjo pasinaudoti bilietu. Dienos bilietas negražinamas, išskyrus atvejus, kai nėra prasidėjęs Vienos dienos bilieto galiojimo laikas.	Terminuotų bilietų gražinimas galimas tik tuo atveju, jei nėra prasidėjęs bilieto galiojimo laikas arba keleivis ne trumpesnį nei 10-ties kalendorinių dienų nepertraukiamą laikotarpį sirgo, buvo komandiruotėje ar dėl kitų svarbių priežasčių negalėjo pasinaudoti bilietu. Dienos bilietas negražinamas, išskyrus atvejus, kai nėra prasidėjęs Vienos dienos bilieto galiojimo laikas.	Gražinimas negalimas.
Mobilioji programėlė	Terminuotų bilietų gražinimas galimas tik tuo atveju, jei nėra prasidėjęs bilieto galiojimo laikas arba keleivis ne trumpesnį nei 10-ties kalendorinių dienų nepertraukiamą laikotarpį sirgo, buvo komandiruotėje ar dėl kitų svarbių priežasčių negalėjo pasinaudoti bilietu.* Dienos bilietas negražinamas, išskyrus atvejus, kai nėra prasidėjęs Vienos dienos bilieto galiojimo laikas.* *Sąlygos taikomos, perkant bilietus prisijungus prie asmeninės paskyros.	Terminuotų bilietų gražinimas galimas tik tuo atveju, jei nėra prasidėjęs bilieto galiojimo laikas arba keleivis ne trumpesnį nei 10-ties kalendorinių dienų nepertraukiamą laikotarpį sirgo, buvo komandiruotėje ar dėl kitų svarbių priežasčių negalėjo pasinaudoti bilietu. Dienos bilietas negražinamas, išskyrus atvejus, kai nėra prasidėjęs Vienos dienos bilieto galiojimo laikas.	Gražinimas negalimas.
Bilietomatai	Gražinimas negalimas.	Gražinimas negalimas.	Gražinimas negalimas.
Kreipiantis į Klientų informacijos centrą el. paštu informacija@ltlink.lt arba užpildžius prašymą Vilniaus, Kauno, Klaipėdos arba Šiaulių geležinkelio stotyse esančiuose informacijos centruose	Jeigu Terminuoto bilieto nepavyksta gražinti savitarnoje, jis gali būti gražinamas kreipiantis į Klientų informacijos centrą. Terminuotų bilietų gražinimas galimas tik tuo atveju, jei nėra prasidėjęs bilieto galiojimo laikas arba jeigu keleivis ne trumpesnį nei 10-ties kalendorinių dienų nepertraukiamą laikotarpį sirgo, buvo komandiruotėje ar dėl kitų svarbių priežasčių negalėjo pasinaudoti bilietu (grąžinimo sąlygos nurodytos 5.1.4 punkte).	Jeigu Terminuoto bilieto nepavyksta gražinti savitarnoje, jis gali būti gražinamas kreipiantis į Klientų informacijos centrą. Terminuotų bilietų gražinimas galimas tik tuo atveju, jei nėra prasidėjęs bilieto galiojimo laikas arba jeigu keleivis ne trumpesnį nei 10-ties kalendorinių dienų nepertraukiamą laikotarpį sirgo, buvo komandiruotėje ar dėl kitų svarbių priežasčių negalėjo pasinaudoti bilietu (grąžinimo sąlygos nurodytos 5.1.4 punkte).	Terminuotų bilietų gražinimas galimas tik tuo atveju, jei nėra prasidėjęs bilieto galiojimo laikas arba jeigu keleivis ne trumpesnį nei 10-ties kalendorinių dienų nepertraukiamą laikotarpį sirgo, buvo komandiruotėje ar dėl kitų svarbių priežasčių negalėjo pasinaudoti bilietu (grąžinimo sąlygos nurodytos 5.1.4 punkte). Dienos bilietas negražinamas, išskyrus atvejus, kai nėra prasidėjęs Vienos dienos bilieto galiojimo laikas.

5.2. Grupės bilietai:

5.2.1. Grupės bilietai nėra keičiami. Keleivis, norėdamas pakeisti grupės bilietą, turi gražinti turimą bilietą ir įsigyti naują.

5.2.2. Už nepanaudotą grupės bilietą (grupės bilietas neskaidomas dalimis) pirkėjui gražinama 90 % bilieto kainos jei iki traukinio išvykimo liko ne mažiau kaip 24 (dvidešimt keturios) valandos. Keleivis bilietą gali gražinti tai savarankiškai atlikdamas Vežėjo interneto svetainėje ar mobiliojoje programėlėje. Visais atvejais, kai nepavyksta pakeisti bilieto savitarnoje, Keleivis dėl bilieto

grąžinimo gali kreiptis į Klientų informacijos centrą el. paštu informacija@ltglink.lt arba užpildyti prašymą Vilniaus, Kauno, Klaipėdos arba Šiaulių geležinkelio stotyse esančiuose informacijos centruose.

5.2.3.

5.2.4. Už nepanaudotą grupės bilietą (grupės bilietas neskaidomas dalimis) pirkėjui grąžinama 70 % bilieto kainos jei iki traukinio išvykimo liko mažiau kaip 24 (dvidešimt keturios) valandos, bet ne mažiau kaip 2 (dvi) valandos.

5.2.5. Už nepanaudotą grupės bilietą, pateiktą likus mažiau kaip 2 (dviems) valandoms iki biliete nurodyto traukinio išvykimo ir/ar traukiniui išvykus, pinigai negrąžinami.

5.2.6. Visi papildomai taikomi mokesčiai, atskaičiavimai ir / ar negrąžinamos sumos (negrąžinama bilieto kainos dalis ar visa bilieto kaina) yra Vežėjo minimalus nuostoliai dėl nepanaudoto bilieto ar Papildomų paslaugų bilieto keitimo ir / ar grąžinimo.

5.3. Jei keleivis negalėjo vykti traukiniu dėl Vežėjo kaltės, jam grąžinama visa nepanaudoto bet kurio bilieto tipo pinigų suma. Tokiu atveju dėl pinigų grąžinimo keleivis gali kreiptis į Vežėją, užpildydamas atsiliepimo formą, aprašydamas faktines situacijos aplinkybes bei pateikdamas tai patvirtinančius įrodymus.

5.4. Už bilietus sumokėtų pinigų grąžinimas:

5.5. Keleiviui bilietomate ar bilietų pardavėjo UAB „Perlas Finance“ pardavimo vietose įsigytą bilietą grąžinus Keleivių informacijos centre (kreipiantis el. paštu informacija@ltglink.lt) pinigai per 14 kalendorinių dienų jam grąžinami į nurodytą banko sąskaitą. Kreipdamasis į Keleivių informacijos centrą keleivis turi nurodyti savo vardą, pavardę, kontaktinius duomenis, banko sąskaitos numerį bei pateikti bilietą, kurį pageidauja grąžinti.

5.6. Grąžinus bilietą, kuris buvo apmokėtas dovanų kuponu, pinigų suma grąžinama atgal į dovanų kuponą.

5.7. Jei už bilietą buvo sumokėta internetu arba mobiliojoje programėlėje naudojantis elektronine bankininkyste, keleiviui savarankiškai grąžinus bilietą (-us) interneto svetainėje arba mobiliojoje programėlėje, pinigai keleiviui grąžinami mokėjimo nurodymu į mokėtojo banko sąskaitą. Mokėjimo nurodymu pinigai grąžinami ne vėliau kaip per 1 darbo dieną.

5.8. Keleiviui kreipiantis dėl bilietų ar Papildomų paslaugų grąžinimo ir užpildžius atsiliepimo formą Vežėjo interneto svetainėje arba laisvos formos prašymą Vežėjo informacijos centruose (Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ar Šiauliuose), o Vežėjui dėl pinigų grąžinimo priėmus sprendimą, nuo sprendimo priėmimo dienos, pinigai į nurodytą keleivio sąskaitą grąžinami per 14 kalendorinių dienų.

5.9. Jeigu keleivis nevažiavo iki Biliete nurodytos galinės stoties arba stotelės, o išlipo tarpinėje stotyje arba stotelėje, biliete nurodytos trumpesnės kelionės ir Papildomų paslaugų kainų skirtumas negrąžinamas.

6. VAIKŲ IR KITŲ KELEIVIŲ, KURIEMS TAIKOMOS LENGVATOS, VEŽIMAS

6.1. Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatyme (aktualioje redakcijoje) nustatytų kategorijų asmenims įsigyjant Bilietus važiuoti vietinio susisiekimo traukiniu 2 ir 3 klasės vietose teikiamos minėtame įstatyme numatytos lengvatos, kelionės metu kartu su Bilietu pateikiant galiojančius dokumentus (ar pilnas dokumentų kopijas), patvirtinančius teisę įsigyti Bilietą su Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatyme numatyta lengvata.

6.2. Jeigu keleiviui nepriklauso Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatyme įtvirtinta lengvata, jam perkamas Bilietas už visą kainą, nebent Specialiųjų nuolaidų taisyklės nustato kitaip.

6.3. Vaikams iki 6 metų važiuoti vieniems be palydos traukiniais yra neleidžiama.

6.4. Vaiko amžius nustatomas pagal tai, kiek metų suėję vaikui traukinio išvykimo dieną.

7. RANKINIO BAGAŽO VEŽIMAS

7.1. Keleivis turi teisę neužimant papildomos laisvos sėdimos vietos vežti rankinį bagažą, kurio bendra trijų matmenų (ilgio, pločio, aukščio) suma turi būti ne didesnė kaip 200 cm, o bendras svoris – ne didesnis kaip 50 kg. Vežti šiuos apribojimus viršijantį rankinį bagažą draudžiama.

- 7.2. Keleivių rankinis bagažas iki 36 kg vežamas nemokamai. Vaikams iki 10 metų nemokamai leidžiama vežti iki 15 kg rankinio bagažo.
- 7.3. Jeigu rankinio bagažo svoris viršija 7.2. punkte nustatytus apribojimus, keleivis privalo sumokėti 30 % dydžio mokestį nuo pilnos Bilieto kainos ir gauti tai patvirtinantį Papildomų paslaugų bilietą.
- 7.4. Rankinis bagažas turi būti padėtas tam skirtose vietose. Rankinį bagažą saugo ir už jį atsako pats keleivis.
- 7.5. Jeigu keleivis bagažo nelaiko tam skirtose vietose, o savo bagažu ir kitais vežamais daiktais užima papildomą sėdimą vietą, Vežėjas turi teisę reikalauti keleivio sumokėti Bilieto kainą atitinkantį mokestį.
- 7.6. Jeigu traukiniu važiuoja vaikas ar individualių poreikių turintis asmuo, kartu su Bendrųjų taisyklių 7.1. punkte nurodytus reikalavimus atitinkančiu bagažu, papildomai kaip rankinį bagažą dar galima nemokamai vežti sudedamąjį vaiko vežimėlį ir / ar individualių poreikių turinčio asmens judėjimo įrangą, įskaitant vežimėlius ir pagalbinius prietaisus.
- 7.7. Keleiviams draudžiama vežti:
- 7.7.1. daiktus, kurie gali sugadinti ar užteršti vagoną, pakenkti keleiviams ar jų rankiniam bagažui;
- 7.7.2. lengvai užsidegančias, savaime užsidegančias, sprogstančias, radioaktyvias, aitriasias ir nuodingasias medžiagas;
- 7.7.3. keleiviams, turintiems teisę nešiotis ginklus, draudžiama vežti užtaisytus šaunamuosius ginklus bei neįdėtus į dėklą ar kitą tinkamą daiktą, kad jis būtų saugus ir jo akivaizdžiai nesimatyti, išskyrus įstatymuose ir kituose teisės aktuose numatytais atvejais;
- 7.7.4. daiktus, kurie gali sukelti infekciją arba paskleisti aštrų kvapą.
- 7.8. Rankiniu bagažu negalima užstatyti praėjimo vagone, priėjimo prie avarinio išėjimo, priėjimo prie gesintuvų, stabdo, taip pat trukdyti kitiems keleiviams.

8. DVIRAČIŲ, INDIVIDUALIŲ POREIKIŲ TURINČIŲ ASMENŲ JUDĖJIMO ĮRANGOS, ĮSKAITANT VEŽIMĖLIUS IR KITŲ MIKROMOBILUMO PRIEMONIŲ VEŽIMAS

- 8.1. Keleivis turi teisę vežti vieną Mikromobilumo priemonę (dviratį, paspirtuką, riedlentę ir pan.).
- 8.2. Individualių poreikių turinčių asmenų judėjimo įranga, įskaitant vežimėlius ir pagalbinius prietaisus, transportuojama nemokamai.
- 8.3. Kiekviename traukinyje yra ne mažiau kaip 4 dviračiams skirtos vietos.
- 8.4. Keleivis privalo sumokėti už dviračio vežimą traukinyje Vežėjo nustatytą mokestį:
- 8.4.1. Vietinio susisiekimo traukiniuose 2 ir 3 klasės vietose – 45 % dydžio mokestį nuo atitinkamos klasės pilno Bilieto kainos ir gauti tai patvirtinantį Papildomų paslaugų bilietą.
- 8.5. Dviračių vietos įrengtos 2 ir 3 klasės traukinio vagonuose. Dviračius draudžiama vežti vagonuose, kuriuose įrengtos 1 klasės vietos.
- 8.6. Jei keleivis prieš kelionę yra įsigijęs Papildomų paslaugų bilietą dviračiui vežti, tačiau dviratį vežti atsisakoma nesant tinkamai pagrįstos priežasties, keleivis turi teisę būti nukreiptas kitu maršrutu arba reikalauti, kad būtų grąžinta sumokėta pinigų suma (Bilieto kaina ir Papildomų paslaugų bilieto kaina) pagal Bendrųjų Taisyklių 14.1 punktą, sumokėta kompensacija pagal 14.4 punktą bei suteikta pagalba, nurodyta Bendrųjų taisyklių 14.12. punkte.
- 8.7. Išardyti ir supakuoti dviračiai bei kitos Mikromobilumo priemonės, kurių matmenys neviršija nustatytos rankinio bagažo normos, o svoris neviršija 25 kg vežami nemokamai. Šiame punkte nurodytų dviračių ir kitų Mikromobilumo priemonių svoris ir matmenys įskaitomi į bendrą leistiną rankinio bagažo normą, nurodytą Taisyklių 7.1 punkte.
- 8.8. Jei išardyti ir supakuoti dviračiai bei kitos Mikromobilumo priemonės viršija 25 kg arba rankinio bagažo matmenis, nurodytus Taisyklių 7.1. punkte, tokių priemonių vežimas draudžiamas.
- 8.9. Mikromobilumo priemone negalima užstatyti praėjimo vagone, trukdyti kitiems keleiviams.
- 8.10. Traukiniuose draudžiama krauti elektrines Mikromobilumo priemones.

9. GYVŪNŲ VEŽIMAS

- 9.1. Keleivis, neužimdamas atskiros sėdimosios vietos, gali vežti tik sveikus, švarius gyvūnus, kurie yra paskiepyti. Kelionių palydovas turi teisę paprašyti keleivio pateikti vežamo gyvūno skiepų pasą.
- 9.2. Vietinio susisiekimo traukiniais 2 ir 3 klasės vietose nemokamai leidžiama vežti gyvūnus, kurie visą kelionės laiką yra laikomi specialiai tam skirtoje taroje (pintinėje, dėžėje, narveliuose ir pan.), kurios bendra trijų matmenų (ilgio, pločio, aukščio) suma ne didesnė kaip 115 cm, dugnas nelaidus vandeniui ir bendras svoris ne didesnis kaip 8 kg.
- 9.3. Individualių poreikių turintiems asmenims, kartu vežantiems šunį - pagalbininką 2 ir 3 klasės vagonuose, už jį papildomai mokėti nereikia.
- 9.4. Už gyvūnų be 9.2. punkte nurodytos taros vežimą vietinio susisiekimo traukiniais mokamas:
- 9.4.1. vietinio susisiekimo traukiniuose 2 ir 3 klasės vietose – 50 % dydžio mokestis nuo atitinkamos klasės pilnos Bilieto kainos. Sumokėjęs nurodyto dydžio mokestį keleivis gauna tai patvirtinantį Papildomų paslaugų bilietą.
- 9.5. 1 klasės vietose gyvūnų vežti negalima.
- 9.6. Visi gyvūnai turi būti vežami neužimant atskiros keleivio sėdimosios vietos ir rekomenduojama, kad gyvūnų savininkai bilietus įsigytų „Gyvūnams draugiška vieta“ simboliu paženklintose vietose arba Vežėjo darbuotojo nurodytuose vagonuose (vietose).
- 9.7. Keleiviui leidžiama vežti ne daugiau kaip du gyvūnus be specialios nurodytos taros. Gyvūnai privalo būti šalia keleivio ne didesniu nei 0,5 m atstumu, su antsnukiu ir prisegtų pavadėliu.
- 9.8. Be antsnukio leidžiama vežti šunis-pagalbininkus bei šunis, kurie yra išlaikę socializacijos testą „šuo mieste“ arba egzaminą „BH“ (išskyrus pavojingus ir kovinius šunis bei kovinių ir pavojingų šunų mišrūnus). Vežėjo darbuotojui pareikalavus keleivis privalo pateikti testo / egzamino išlaikymo pažymėjimą. Pažymėjimas turi būti išduotas ne anksčiau kaip prieš trejus metus nuo kelionės pradžios.
- 9.9. Keleivis privalo užtikrinti, kad jo vežami gyvūnai visos kelionės metu netrukdytų ir nekeltų grėsmės žmonių, kitų gyvūnų gyvybei, sveikatai ar Vežėjo ir kitų keleivių turtui.
- 9.10. Keleivis, vežantis gyvūnus privalo užtikrinti, kad būtų laikomasi sanitarinių bei higienos reikalavimų. Keleivis atsako už žalą, sukeltą jo vežamų gyvūnų, taip pat už sanitarinių bei higienos reikalavimų pažeidimus, padarytus keleiviniame vagone.

10. RADINIAI

- 10.1. Apie rastus daiktus traukinyje būtina pranešti Vežėjo kelionių palydovams. Vežėjo kelionių palydovas gali patikrinti be priežiūros paliktų daiktų turinį, jam leidžiama juos iškrauti iš traukinio ir perduoti į ilgalaikio saugojimo sandėlį arba juos sunaikinti, jeigu, Vežėjo ar kompetentingų institucijų manymu, jie kelia pavojų keleivių ir kitų žmonių saugumui, Vežėjo turtui.
- 10.2. Rasti ar palikti saugoti ir neatsiimti daiktai saugomi 6 mėnesius, o po to realizuojami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
- 10.3. Keleiviai dėl paliktų daiktų traukiniuose ar stotyje (stotelėje) gali konsultuotis ir gauti informaciją skambindami telefonu +370 700 55111 darbo valandomis (7.00–21.00) arba rašydami el. paštu informacija@ltglink.lt.

11. VIP SALĖ

- 11.1. Vilniaus geležinkelio stotyje įrengta VIP salė – speciali erdvė, skirta užtikrinti aukštesnio lygio patogumą ir privatumą keleiviams.
- 11.2. Į VIP salę gali patekti keleiviai:
- 11.2.1. Mobiliojoje programėlėje arba www.ltglink.lt interneto svetainėje įsigiję vienkartinį 1 klasės Bilietus, suteikiančius teisę keliauti bet kuriuo vietinio susisiekimo maršrutu, jeigu kelionės trukmė ne trumpesnė nei 1 valanda. Tokiu atveju apsilankymas VIP salėje įskaičiuojamas į Bilieto kainą ir už apsilankymą VIP salėje papildomai mokėti nereikia.
- 11.2.2. Mobiliojoje programėlėje arba www.ltglink.lt interneto svetainėje įsigiję vienkartinį 1 klasės Bilietus, suteikiančius teisę keliauti bet kuriuo vietinio susisiekimo maršrutu, jeigu kelionės trukmė trumpesnė nei 1 valanda. Tokiu atveju norint apsilankyti VIP salėje kartu su kelionės Bilietu Mobiliojoje programėlėje arba www.ltglink.lt interneto svetainėje reikia įsigyti Papildomų paslaugų bilietą, suteikiantį teisę apsilankyti VIP salėje.

11.2.3. Mobiliojoje programėlėje arba www.ltglink.lt interneto svetainėje įsigiję vienkartinį 2 ar 3 klasės Bilietą, suteikiančią teisę keliauti bet kuriuo vietinio susisiekimo maršrutu bei minėtuose pardavimo kanaluose įsigiję Papildomų paslaugų bilietą, suteikiantį teisę apsilankyti VIP salėje.

11.3. VIP salėje galima apsilankyti tik tais atvejais, kai keleivis turi įsigijęs kelionės Bilietą ir, jeigu taikoma, Papildomų paslaugų bilietą bei keleivio pradinė ar galinė stotelė yra Vilniaus geležinkelio stotis.

11.4. Vaikai iki 7 (imtinai) metų į VIP salę gali patekti nemokamai, jeigu su vaiku keliaujantis keleivis perkant Vienkartinį bilietą pasirenka papildomą paslaugą „Vaiko iki 7 metų (imtinai) vežimas (tarptautinėse kelionėse iki 6 metų) be sėdėjimo vietos 2 ir 3 klasėse“ ir prie Vienkartinio bilieto įsigyja Papildomų paslaugų bilietą, suteikiantį teisę kartu su vaiku keliaujančiam asmeniui apsilankyti VIP salėje.

11.5. Vaikai iki 7 metų (imtinai), kelionės metu užimantys atskirą sėdėjimo vietą, ir vyresni nei 7 metų vaikai į VIP salę gali patekti, jeigu jie turi 1 klasės kelionės bilietą, kai kelionės trukmė ne trumpesnė nei 1 valanda, arba 1 klasės bilietą su įsigytu Papildomų paslaugų bilietu, kai kelionės trukmė trumpesnė nei valanda, arba 2 ar 3 klasės bilietą su įsigytu Papildomų paslaugų bilietu, suteikiančiu teisę apsilankyti VIP salėje.

11.6. Apsilankyti VIP salėje keleivis gali per 2 valandas po įvykusios kelionės arba likus 2 valandoms iki kelionės pradžios ir tik kelionės dieną.

11.7. Su tuo pačiu bilietu paslauga galima pasinaudoti vieną kartą.

11.8. Keleivio kartu su kelionės Bilietu įsigytas apsilankymo VIP zonoje bilietas gali būti keičiamas ir gražinamas Vienkartiniam bilietams ir Papildomų paslaugų bilietams taikomomis bilietų keitimo ir gražinimo sąlygomis.

11.9. Jeigu keleivis turėdamas 11.2.1. punkte nurodytą bilietą jį pakeičia (pvz., iš pirmos klasės pakeičia į žemesnę), tokiu atveju apsilankyti VIP salėje keleivis negali ir turi įsigyti Papildomų paslaugų bilietą, suteikiantį teisę apsilankyti VIP salėje.

11.10. Papildomų paslaugų bilietui (skirtam apsilankymui VIP salėje) netaikomos Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatyme įtvirtintos lengvatos bei Vežėjo taikomos komercinės nuolaidos.

11.11. Perkant Papildomų paslaugų bilietą (skirtą apsilankymui VIP salėje) galima atsiskaityti Vežėjo dovanų kuponu.

11.12. Į VIP zoną negalima nešti dviračių, paspirtukų ar kitų mikromobilumo priemonių (išskyrus individualių poreikių asmenims reikalingas judėjimo priemones bei vaikiškus vežimėlius).

11.13. Į VIP zoną galima nešti rankinį bagažą, atitinkantį šių taisyklių keliamus reikalavimus.

11.14. Su išsamesne informacija apie VIP salę, joje teikiamas paslaugas bei VIP salės darbo laiką galima susipažinti [čia](#).

12. KELEIVIŲ PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

12.1. Keleivis prieš kelionę privalo:

12.1.1. susipažinti su Bendrosiomis taisyklėmis ir Specialiųjų nuolaidų taisyklėmis;

12.1.2. įsigyti bilietą ir, jei taikytina, Papildomų paslaugų bilietą šių taisyklių 4.1 punkte nurodytose pardavimo vietose;

12.1.3. traukinyje keleivis privalo įsigyti Bilietą nedelsdamas, priešingu atveju bus traktuojama, kad jis važiuoja be bilieto (minėta nuostata taikoma tuo atveju, jeigu keleivis į traukinį įlipo neturėdamas kelionės Bilieto);

12.1.4. pirkti Bilietą už visą kainą, jeigu jis neturi galiojančio dokumento (arba jo kopijos), suteikiančio teisę naudotis Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatyme numatyta lengvata ir / ar Vežėjo nustatyta komercine nuolaida;

12.1.5. prieš patvirtinant Bilieto pirkimą, patikrinti Bilieto kainą ir įsitikinti, kad Bilietas įformintas pagal visus keleivio nurodymus, ar Biliete pateikta visa informacija yra jam suprantama ir teisinga.

12.1.6. atvykti į geležinkelio stotį arba stotelę prieš pratingą laiką, kad spėtų patekti į peroną, iš kurio išvyksta Biliete nurodytas traukinys.

12.2. Keleivis kelionės metu privalo:

12.2.1. išsaugoti Bilietą ir Papildomų paslaugų bilietą iki kelionės pabaigos. Pateikti jį keleivių kontrolę vykdančioms darbuotojoms pareikalavus. Vežėjas neatsako už Bilieto ir / ar Papildomų paslaugų bilieto praradimą ar vagystę ir atvejus, kai kitas asmuo neteisėtai pasinaudoja Bilietu. Bilietų ir / ar Papildomų paslaugų kopijos ar dublikatai traukiniuose neišduodami;

12.2.2. turėti ir pateikti keleivių kontrolę vykdančioms darbuotojoms galiojančius dokumentus (arba jų pilnas kopijas), patvirtinančius teisę į Lietuvos Respublikos viešojo keleivinio transporto lengvatų įstatyme numatytą lengvatą ir / ar Vežėjo komercinę nuolaidą bei asmens dokumentą (arba jo pilną kopiją), jei to reikia;

12.2.3. kelionės metu netrikdyti kitų keleivių ramybės ir nekliudyti Vežėjo darbuotojams dirbti.

12.2.4. Traukinyje draudžiama triukšmauti, garsiai kalbėti telefonu, mobiliaisiais įrenginiais naudotis įjungtu garsiakalbiu, šūkauti ar kitaip trukdyti kitiems keleiviams ar Vežėjo darbuotojams dirbti.

12.2.5. Visose 1 klasės traukinio vietose yra tylos zona. Tylos zona, tai – traukinio zona, norintiems keliauti tyliau ir susikaupus. Tylos zonoje su kitais keleiviais turi būti bendraujama tyliai (šnabždesiu) ir netrukdoma kitiems keleiviams. Tylos zonoje negalima kalbėti mobiliuoju telefonu ar kitais elektroniniais prietaisais, o naudotis minėtais įrenginiais galima tik su išjungtu garsu. Muzikos klausytis leidžiama per ausines, tačiau taip, kad ji netrukdytų kitiems tylos zonoje keliaujantiems keleiviams. Tylos zonos taisyklių nesilaikančių asmenų gali būti paprašyta persėsti į 2 klasės vietas. Tokiu atveju bilietų kainos skirtumas keleiviams negražinamas.

12.2.6. užtikrinti, kad vežamas rankinis bagažas, dviratis, kitos Mikromobilumo priemonės ir/arba gyvūnai nekeltų pavojaus ar netrukdytų arba nepadarytų žalos kitiems keleiviams, judėjimo įrangai, bagažui, Vežėjo darbuotojams ir turtui, arba geležinkelio veiklai, būtų laikomasi sanitarijos ir higienos reikalavimų;

12.2.7. užleisti atitinkamai paženkliną vietą, skirtą individualių poreikių turintiems asmenims arba šeimoms su vaikais;

12.2.8. laikytis visų Vežėjo nustatytų saugos reikalavimų lipant į traukinį ir išlipant iš jo, taip pat visos kelionės metu. Su Saugaus elgesio atmintine galima susipažinti [Vežėjo interneto svetainėje](#).

12.2.9. Keleiviams draudžiama važiuoti traukiniuose nešvariais drabužiais, kurie gali sutepti vagonų vidaus apdailą ar kitų keleivių drabužius, kelti kojas ant sėdynių, šiuokšinti traukiniuose ir geležinkelio kelių ir jų įrenginių apsaugos zonose. Nesilaikant šio reikalavimo, Vežėjo darbuotojai turi teisę neįleisti arba išlaipinti keleivį iš traukinio.

13.2.10. Jeigu kelionės metu keleivis užima kelias sėdimas vietas, Vežėjo darbuotojas turi teisę pareikalauti keleivio sumokėti kelionės bilieto kainą atitinkantį mokestį už kiekvieną papildomai užimtą sėdimą vietą.

12.3. Keleiviams draudžiama vyksti į kelionę neblaiviems ar pavartojusiems narkotines ar kitas psichotropines medžiagas. Vežėjo darbuotojai turi teisę neįleisti arba išlaipinti įtarimą keliantį keleivį iš traukinio.

12.4. Lipant į (iš) traukinį rekomenduojama neskubėti, laikytis turėklų, praleisti asmenis turinčius individualių poreikių, keleivius su mažamečiais vaikais, nėščias moteris, senyvo amžiaus keleivius.

12.5. Prireikus, kreiptis pagalbos įlipant į traukinį, surandant vietą ir įkeliant / iškeliant bagažą;

12.6. Pasirūpinti savo saugumu: jei yra laisvų sėdimų vietų ar vieta yra nustatyta – atsisėsti. Kelionės metu nesant laisvų sėdimų vietų keleivis turi stovėti tam pritaikytose traukinio vietose, bei laikytis turėklų.

12.7. Kelionės metu keleiviams draudžiama vartoti alkoholinius gėrimus, kitas narkotines bei psichotropines medžiagas, rūkyti (vartoti tabako gaminius ir elektronines cigaretes), gadinti vagonų įrangą, inventorių, sienas, apmušalus, užrašus. Nesilaikant šio reikalavimo, vežėjo darbuotojai turi teisę išlaipinti keleivį iš traukinio.

12.8. Nelaikyti bagažo praėjimuose, neužstatyti durų, avarinės įrangos (gesintuvų, avarinių išėjimų, pan.) prieigų.

12.9. Laikytis įspėjamųjų ženklų ir saugos nuorodų, Vežėjo darbuotojų žodinių pranešimų, reikalavimų geležinkelio stoties teritorijoje ir traukinyje.

12.10. Traukiniui važiuojant draudžiama atidaryti išlaipinimo duris ar spausti jų valdymo mygtukus.

12.11. Nedelsiant informuoti kelionės palydovą apie veiksmus arba įvykius, dėl kurių gali būti / buvo padaryta žala jo arba kitų keleivių sveikatai, gyvybei, Vežėjo turtui.

12.12. Be priežasties nenaudoti avarinio stabdo, kitos saugumo įrangos. Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodeksas numato administracinę atsakomybę už neteisėtą traukinio stabdymą.

12.13. Keleiviai gali vaikščioti/ eiti į/iš traukinio traukinį, kertant geležinkelio kelią stotyje tik tam nustatytose vietose: perėjos, pėsčiųjų tiltai, tuneliai. Būtina stebėti kelio informacinius ženklus (ženklinimą), garso signalus ir nuorodas leidžiančias arba draudžiančias vaikščioti. Būtina sustoti, apsižvalgyti ir įsiklausyti. Draudžiama lįsti po stovinčiais vagonais.

- 12.14. Keleiviai turi stovėti, laukiant traukinio tik saugiu atstumu ir tik tam numatytoje, pažymėtoje vietoje (geltona juosta).
- 12.15. Kertant geležinkelio kelią keleiviai turi nedėvėti ausinių (ausinukų), nesinaudoti telefonu, apsižvalgyti ir įsitikinti, kad neartėja traukinys.
- 12.16. Avarinio atvejo metu, traukiniui sustojus tarpstotyje įlipti/ išlipti iš traukinio galima tik kelionių palydovui (Vežėjo atstovui) leidus ir tik nurodytoje vietoje. Esant poreikiui evakuotis, kelionių palydovas (Vežėjo atstovas) nurodo keleiviams saugųėjimo maršrutą į saugią zoną, kur keleiviai laukia alternatyvaus transporto ar traukinio važiavimo. Draudžiama kirsti kelius, neleistinosiose vietose.
- 12.17. Netinkamas elgesys (užgauliojimai, priekabiavimas, smurtas, grasinimai susidoroti, nusikalstama veika prieš Vežėjo darbuotoją ar keleivį) traukinyje yra nepriimtini. Apie pažeidžiančius viešąją tvarką, nekontroliuojančius savo veiksmų, keliančius grėsmę ir neatsakingai besielgiančius asmenis pranešama policijai.
- 12.18. Nesilaikant saugaus elgesio reikalavimų, Vežėjo darbuotojai turi teisę neįleisti į traukinį arba iš traukinio išlaipinti keleivį.
- 12.19. Keleiviai, lydinys nepilnamečius vaikus ar jų grupes, turi užtikrinti ir atsako už tai, kad vaikai laikytųsi minėtų saugos reikalavimų.
- 12.20. Už vežimo sutarties pažeidimą keleivis atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
- 12.21. Keleiviai pažeidę viešosios tvarkos reikalavimus ir/ ar Bendrosiose taisyklėse nustatytus reikalavimus ir išlaipinti iš Vežėjo traukinio, netenka teisės į kompensacijas už Bilietą ar Papildomų paslaugų bilietą už kurį jie sumokėjo.
- 12.22. Už važiavimą be Bilieto ir / ar didesnio, negu nustatyta, neapmokėto bagažo vežimą, keleiviui taikoma Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekse nustatyta administracinė atsakomybė. Tokiu atveju keleivis privalo sumokėti jam paskirtą baudą, taip pat apmokėti kelionės bei neapmokėto bagažo vežimo kainą. Vežėjas turi teisę uždrausti tęsti kelionę keleiviui, kuris atsisako mokėti vežimo mokestį arba priemoną to reikalaujant.
- 12.23. Keleivis, nepakeitęs Bilieto, negali pertraukti kelionės ir vėliau jos tęsti su tuo pačiu Bilietu.
- 12.24. Už geležkelių transporto kontrolės pareigūnų teisėtų reikalavimų nevykdymą arba trukdymą jiems atlikti savo pareigas, taikoma Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta administracinė atsakomybė.
- 12.25. Keleivis atsako už Biliete pateiktos asmeninės informacijos teisingumą.
- 12.26. Už stočių bei transporto priemonių įrengimų sugadinimą ar sunaikinimą keleivis atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
- 12.27. Keleivis, vežantis traukiniu gyvūnus, augintinius, atsako už žalą ir nuostolius, sanitarijos bei higienos reikalavimų pažeidimus, padarytus šių gyvūnų augintinių keleiviniame vagonė. Keleivis taip pat atsako už žalą, kurią Vežėjui ar tretiesiems asmenims sukėlė keleivio vežamas rankinis bagažas, dviračiai, vežimėliai, Mikromobilumo priemonės ar kita judėjimo įranga, ar kiti keleivio kartu vežami daiktai.
- 12.28. Keleiviai turi kitas teises ir pareigas, įtvirtintas 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (EB) Nr. 782/2021 dėl geležinkelio keleivių teisių ir pareigų.

13. VEŽĖJO PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

13.1. Vežėjas privalo:

- 13.1.1. pasirūpinti, kad būtų tinkamai sutvarkytos keleivių laipinimui ir vežimui skirtos traukinio vietos ir patalpos;
- 13.1.2. užtikrinti kiekvieno keleivio saugumą įlipant į traukinį, išlipant iš traukinio bei esant traukinyje;
- 13.1.3. užtikrinti saugų keleivių, rankinio bagažo, dviračių, kitų mikromobilumo priemonių, taip pat individualių poreikių turinčių asmenų naudojamos judėjimo įrangos, įskaitant vežimėlius ir pagalbinius prietaisus bei gyvūnų vežimą;
- 13.1.4. užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą ir keleivių aptarnavimą;
- 13.1.5. laikytis nustatytų keleivinių traukinių tvarkaraščių;
- 13.1.6. rasti keleivių daiktus perduoti į ilgalaikio saugojimo sandėlį;
- 13.1.7. užtikrinti paslaugos teikimą individualių poreikių turintiems asmenims taip, kaip numatyta Vežėjo patvirtintose Prieigos taisyklėse, vežant individualių poreikių turinčius asmenis;
- 13.1.8. prireikus patvirtinti priežastis, dėl kurių keleivių vežimo paslauga buvo suteikta pavėluotai, dėl jos buvo praleistas persėdimas, arba kad tos paslaugos teikimas buvo atšauktas. Norėdamas

gauti tokį patvirtinimą keleivis į Vežėją gali kreiptis el. paštu nuomone@ltglink.lt. Nesklandumų atveju (pvz. vėluojant traukiniui ar jį atšaukus) bilietus pirkusiems ir savo telefono numerį nurodžiusiems keleiviams trumpąja SMS žinute ar el. paštu yra išsiunčiama informacija apie kelionės pasikeitimus.

13.1.9. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų nuostatomis atlyginti žalą, esant Vežėjo atsakomybei dėl keleivių mirties, kūno sužalojimo, gyvūnų praradimo ar sužalojimo atveju, rankinio bagažo, dviračių praradimo ar sugadinimo atveju, tvarkaraščio nesilaikymo atveju, taip pat atlyginti žalą praradus ar sugadinus individualių poreikių turinčių asmenų naudojamą judėjimo įrangą, įskaitant vežimėlius ir pagalbinius prietaisus.

14. TRAUKINIŲ VĖLAVIMAI IR ATŠAUKIMAI, PRALEISTI PERSĖDIMAI

14.1. Jeigu traukinio išvykimo metu arba praleidus persėdimą, arba traukinio atšaukimo atveju pagrįstai galima tikėtis, kad atvykti į galutinę atvykimo vietą pagal vežimo sutartį bus vėluojama 60 minučių ar daugiau, Vežėjas pasiūlo keleiviui pasirinkti vieną iš šių galimybių:

14.1.1. visos bilieto kainos grąžinimą tomis pačiomis sąlygomis, kuriomis buvo už jį sumokėta, už nenuvažiuotą kelionės dalį ar dalis ir jau nuvažiuotą dalį ar dalis, jei kelionė nebeatitinka keleivio pradinį kelionės planų, ir, prireikus, grįžimo į pradinę išvykimo vietą paslaugos suteikimą esant anksčiausiai galimybei;

14.1.2. tęsti kelionę ar keliauti kitu maršrutu, esant panašioms transporto sąlygoms, į galutinę atvykimo vietą esant anksčiausiai galimybei;

14.1.3. tęsti kelionę ar keliauti kitu maršrutu, esant panašioms transporto sąlygoms, į galutinę atvykimo vietą vėlesnę keleiviui patogią dieną.

14.2. Tuo atveju, kai pagal Bendrųjų taisyklių 14.1.2. ir 14.1.3. papunkčius kelionę kitu maršrutu panašiomis transporto sąlygomis vykdo tas pats Vežėjas arba kitai įmonei pavesta vykdyti kelionę kitu maršrutu, dėl to keleiviai nepatiria papildomų išlaidų. Šis reikalavimas taikomas ir tuo atveju, jei kelionei kitu maršrutu naudojamas aukštesnės paslaugos klasės arba alternatyvių rūšių transportas.

14.3. Esant Bendrųjų taisyklių 14.1. punkte įtvirtintoms aplinkybėms, keleiviui paprašius Vežėjas gali leisti, kad keleivis sudarytų sutartį su kitu transporto paslaugų teikėju, pagal kurią keleivis galėtų panašiomis sąlygomis pasiekti galutinę paskirties vietą. Tokiu atveju Vežėjas atlygina keleivio patirtas išlaidas.

14.3.1. Jei apie esamas kelionės nukreipimo kitu maršrutu galimybes keleiviui nepranešama per 100 minučių nuo tvarkaraštyje numatyto atidėtos ar atšauktos paslaugos ar praleisto persėdimo išvykimo laiko, keleivis turi teisę sudaryti tokią sutartį su kitais viešojo transporto paslaugų teikėjais. Tokiu atveju Vežėjas atlygina keleiviui būtinas, tinkamas ir pagrįstas patirtas keleivio išlaidas.

14.4. Neprarasdamas teisės į kelionę traukiniu, keleivis iš Vežėjo turi teisę reikalauti kompensacijos už vėlavimą, jei jo traukinys į vežimo sutartyje nurodytą atvykimo stotį arba stotelę pavėlavo daugiau nei 60 minučių ir dėl šio vėlavimo pagal Bendrųjų taisyklių 14.1.1. punktą jam nebuvo grąžinta už Bilietą sumokėta pinigų suma. Šiame punkte įtvirtintomis teisėmis taip pat gali pasinaudoti keleiviai, turintys Terminuotus kelionės bilietus. Kompensacijos už vėlavimą yra:

14.4.1. 25 % keleivio sumokėtos Bilieto kainos tuo atveju, kai vėluojama į atvykimo stotį arba stotelę nuo 60 iki 119 minučių;

14.4.2. 50 % keleivio sumokėtos Bilieto kainos tuo atveju, kai vėluojama atvykti į atvykimo stotį arba stotelę 120 ar daugiau minučių.

14.5. Jeigu per Terminuoto bilieto galiojimo laikotarpį kartojasi trumpesnio nei 60 minučių vėlavimo atvejai, vėlavimo trukmė gali būti sumuojama ir keleiviams gali būti mokama kompensacija.

14.6. Kompensacija už vėlavimą apskaičiuojama pagal visą kainą, kurią keleivis faktiškai sumokėjo už kelionę, kuri vėlavo. Kai vežimo sutartis yra dėl kelionės į abi puses, kompensacija už vėlavimą kelionės pirmyn arba kelionės atgal atveju apskaičiuojama pagal Bilietą nurodytą kainą už tą kelionės atkarpą. Tuo atveju, kai tokia kaina už atskiras kelionės atkarpas nėra nurodyta, kompensacija apskaičiuojama pagal pusę už Bilietą sumokėtos kainos.

14.7. Vežėjas atleidžiamas nuo atsakomybės pagal Bendrųjų taisyklių 14.4. punktą, jeigu apie vėlavimą keleiviui pranešama iki jam nusiperkant Bilietą arba jei vėlavimas, susidaręs dėl kelionės pratęsimo naudojantis kita paslauga arba dėl vykimo kitu maršrutu, yra trumpesnis nei 60 minučių.

14.8. Vežėjas neprivalo mokėti kompensacijos, jei gali įrodyti, kad vėlavimas, praleistas persėdimas arba atšaukimas buvo tiesiogiai nulemti arba yra neatsiejamai susiję su:

14.8.1. ypatingomis aplinkybėmis, nesusijusiomis su geležinkelio veikimu, pavyzdžiui, ekstremaliomis oro sąlygomis, didelėmis gaivalinėmis nelaimėmis arba didelėmis visuomenės

sveikatos krizėmis, kurių Vežėjas negalėjo išvengti ir užkirsti kelio jų pasekmėms, nepaisant to, kad konkrečiomis to atvejo aplinkybėmis ėmėsi reikiamo atsargumo;

14.8.2. keleivio kalte arba;

14.8.3. trečiojo asmens elgesiu (pavyzdžiui, ant geležinkelio bėgių patekusiais asmenimis, kabelių vagyste, transporto priemonėje kilusiomis ekstremaliosiomis situacijomis, teisėsaugos veiksmais, sabotazu ar terorizmu), kurio Vežėjas negalėjo išvengti ir užkirsti kelio jo pasekmėms, nepaisant to, kad konkrečiomis to atvejo aplinkybėmis ėmėsi reikiamo atsargumo.

14.8.4. Bendrųjų taisyklių 14.8.3. punkte nurodytos išimtys neapima Vežėjo darbuotojų streikų, kitos įmonės, kuri naudoja ta pačia geležinkelio infrastruktūra, veiksmų ar neveikimo atvejų ir infrastruktūros bei stoties valdytojų veiksmų ar neveikimo atvejų.

14.9. Kompensacija, kuri keleiviams priklauso traukinio vėlavimo atveju bei Bendrųjų taisyklių 14.1.1. punkte nurodyti bilietų kainos grąžinimai atliekami per 30 dienų nuo prašymo pateikimo dienos. Kompensacija gali būti išmokėta čekiais ir (arba) suteikiant kitas paslaugas, jei tik tų čekių ar paslaugų sąlygos yra pakankamai lanksčios visų pirma kalbant apie galiojimo laikotarpį ir paskirties vietą, ir jei keleivis sutinka tuos čekius ir (arba) paslaugas priimti.

14.10. Iš kompensacijos už Bilieto kainą neatskaičiuojamos finansinio sandorio išlaidos – mokesčiai, išlaidos už telefoną ar pašto ženklus. Kompensacijos, kurios neviršija 1,45 Eur (su PVM) yra neišmokamos. Nekompensuojama suma yra minimalūs Vežėjo nuostoliai.

14.11. Traukinio vėlavimo atveju (traukiniui vėluojant atvykti ar išvykti) arba paslaugos atšaukimo atveju Vežėjas keleivius informuoja apie padėtį ir apie numatomą išvykimo bei numatomą atvykimo laiką, susijusius su paslauga arba pakaitine paslauga, kai tik turi tokią informaciją.

14.12. Jei Bendrųjų taisyklių 14.11 punkte aprašytas vėlavimas siekia 60 minučių ar ilgiau arba jei paslauga atšaukiama, Vežėjas keleiviams taip pat nemokamai pasiūlo:

14.12.1. maisto ir gaiviųjų gėrimų atsižvelgiant į laukimo laiką, jei jų yra traukinyje ar stotyje arba jie pagrįstai gali būti pateikti atsižvelgiant į tokius kriterijus, kaip nuotolis iki tiekėjo, atvežimo laikas ir kaina;

14.12.2. kai ir kur tai fiziškai įmanoma, viešbutį ar kitą apgyvendinimo vietą ir transportą iš geležinkelio stoties į apgyvendinimo vietą tais atvejais, kai būtina apsistoti vieną ar daugiau naktų arba atsiranda būtinybė apsistoti ilgiau nei numatyta. Tais atvejais, kai tokia būtinybė apsistoti atsiranda dėl Bendrųjų taisyklių 14.8. punkte ir atitinkamuose papunkčiuose nurodytų aplinkybių, Vežėjas gali apriboti apgyvendinimo trukmę iki ne daugiau kaip trijų naktų. Jeigu įmanoma, atsižvelgiama į individualių poreikių turinčių asmenų prieigos reikalavimus ir šunų pagalbininkų poreikius.

14.12.3. jei traukinys sustabdytas kelyje, kai ir kur tai fiziškai įmanoma, transportą nuo traukinio iki geležinkelio stoties, alternatyvios išvykimo vietos ar iki galutinės atvykimo vietos pagal teikiamą paslaugą.

15. KOMPENSAVIMAS UŽ JUDĖJIMO ĮRANGĄ, PAGALBINIUS PRIETAISUS IR ŠUNIS PAGALBININKUS

15.1. Jeigu Vežėjas praranda arba sugadina individualių poreikių turinčio asmens naudojamą judėjimo įrangą, įskaitant vežimėlius ir pagalbinius prietaisus, arba praranda ar sužeidžia šunis – pagalbininkus, Vežėjas yra atsakingas už tokį praradimą, sugadinimą arba sužeidimą, ir nedelsiant turi už juos kompensuoti. Tą kompensaciją sudaro:

15.1.1. prarastos arba sugadintos judėjimo įrangos arba pagalbinių prietaisų pakeitimo arba remonto išlaidos;

15.1.2. šunų – pagalbininkų pakeitimo arba jų sužeidimų gydymo išlaidos;

15.1.3. pagrįstos laikinos pakaitinės judėjimo įrangos arba pagalbinių prietaisų išlaidos, jei Vežėjas tokios pakaitinės priemonės nesuteikia pagal Bendrųjų taisyklių 15.2. punktą.

15.2. Kai taikomas Bendrųjų taisyklių 15.1. punktas, Vežėjas skubiai deda visas pastangas, kad būtų suteikta skubiai reikalinga laikina pakaitinė judėjimo įrangą ar pagalbinių prietaisai. Individualių poreikių turinčiam asmeniui leidžiama tą laikiną pakaitinę įrangą arba prietaisą turėti tol, kol bus sumokėta Bendrųjų taisyklių 15.1. punkte nurodyta kompensacija.

16. SKUNDAI IR IEŠKINIAI

16.1. SKUNDAI VEŽĖJUI

16.1.1. Keleivis, manantis, jog Vežėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi teisę raštu kreiptis į Vežėją ir nurodyti savo reikalavimus bei ginčo aplinkybes. Keleivis privalo raštu į Vežėją kreiptis ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

16.1.2. Keleivis skundą Vežėjui turi teisę pateikti Bendrųjų Taisyklių 16.1.5. punkte nurodytais būdais. Teikdamas paprastos rašytinės formos skundą keleivis, jeigu jis yra fizinis asmuo, turi nurodyti savo vardą, pavardę, telefono numerį, kontaktinį adresą ar el. pašto adresą, kuriuo keleivis pageidauja gauti atsakymą. Jeigu Vežėjui skundą pateikia juridinis asmuo, tokiame skunde turi būti nurodytas juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, telefono numeris, el. pašto adresas, buveinės adresas ar kitas adresas, kuriuo keleivis pageidauja gauti atsakymą. Vežėjui pateiktą Skundą keleivis privalo pasirašyti.

16.1.3. Be aukščiau nurodytos informacijos, kartu su skundu keleivis turi pateikti visus įrodymus, patvirtinančius jo skunde išdėstytų aplinkybių pagrįstumą (pvz., pateikti Bilietą, Papildomų paslaugų bilietą, už paslaugas pinigų sumokėjimo faktą patvirtinantį dokumentą ar minėtų dokumentų kopijas, taip pat kitus, konkrečiam ginčo nagrinėjimui, keleivio nuomone, reikalingus dokumentus).

16.1.4. Be paties keleivio, pateikti skundą taip pat turi teisę jo atstovas, pateikęs atstovavimo keleiviui teisę pagrindžiančius dokumentus (įgaliojimą). Keleivio atstovo tapatybė nustatoma pagal atstovo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Atstovavimą patvirtinantis dokumentas turi atitikti Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytus reikalavimus tokių dokumentų formai ir turiniui.

16.1.5. Skundą keleivis Vežėjui gali pateikti tokiais būdais:

16.1.5.1. Siųsti Vežėjui el. paštu nuomone@ltglink.lt;

16.1.5.2. Siųsti Vežėjo Keleivių informacijos centrui adresu Geležinkelio g. 16, Vilnius;

16.1.5.3. Užpildyti Vežėjo interneto svetainėje esančią [Atsiliepimo pateikimo formą](#);

16.1.5.4. Arba aukščiau esančiame punkte nurodytą kreipimosi formą užpildyti visose didžiosiose geležinkelio stotyse ir užpildytą formą įteikti Vežėjo darbuotojui, kuris priėmęs skundą jį užregistruoja ir keleiviui įteikia pranešimą apie gautą kreipimąsi.

16.1.5.5. Keleiviai, norintys pateikti prašymą grąžinti bilieto kainą, prašymą gauti Taisyklių 14.4. punkte nurodytą kompensaciją, prašymą gauti kompensaciją dėl kitų patirtų išlaidų, gali pildyti bendrą Prašymo grąžinti ir kompensuoti išlaidas formą, kuri skelbiama Vežėjo interneto svetainėje [Skundo forma_LT](#) (ltglinklivev1.blob.core.windows.net). Užpildyta forma Vežėjui gali būti atsiunčiama el. paštu kompensacija@ltglink.lt arba siunčiama Vežėjo Keleivių informacijos centrui adresu Geležinkelio g. 16, Vilnius.

16.1.6. Keleiviams taip pat yra sudaryta galimybė gauti informaciją ir (ar) išreikšti nuomonę apie Vežėjo teikiamas paslaugas skambinant telefonu +370 700 55111 darbo valandomis (7.00–21.00) arba parašant laišką el. paštu informacija@ltglink.lt.

16.1.7. Gautas skundas užregistruojamas Vežėjo sistemoje jo gavimo dieną ir skundas bei prie jo pridėti dokumentai, jei tokių yra, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną po skundo gavimo dienos pateikiami atsakingiems asmenims. Atsakingi asmenys susipažįsta su skundo turiniu ir paskiria juos nagrinėjančią darbuotoją, nurodydami skundo nagrinėjimo terminą.

16.2. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

16.2.1. Vežėjas privalo nagrinėti gautus rašytinius keleivių skundus, kurie tvarkingai ir įskaitomai surašyti lietuvių, anglų arba rusų kalbomis.

16.2.2. Keleivių skundai, atsižvelgiant į jų sudėtingumą, turi būti išnagrinėjami per įmanomai trumpiausią laiką, tačiau ne ilgiau nei per vieną mėnesį nuo skundo gavimo dienos. Išskirtiniais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, Vežėjas privalo apie tai pranešti keleiviui nurodydamas aplinkybes bei informuodamas keleivį, kurią dieną, praėjus mažiau kaip trims mėnesiams nuo skundo gavimo dienos skundas bus išnagrinėtas ir keleiviui bus pateiktas atsakymas.

16.2.3. Už skundų nagrinėjimo organizavimą yra atsakingas Vežėjo Klientų patirties valdymo vadovas.

16.2.4. Nagrinėjant rašytinį skundą, atsakingas darbuotojas turi:

16.2.4.1. įvertinant susidariusią situaciją, išnagrinėti skundo turinį bei priežastis, prireikus patikslinti jo esmę;

16.2.4.2. patikrinti ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus paprašyti keleivio pateikti papildomus dokumentus ar duomenis;
16.2.4.3. prireikus paprašyti Vežėjo darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, pateikti paaiškinimus;
16.2.4.4. pasitelkti kitus Vežėjo darbuotojus klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių.

16.2.5. Vežėjas turi teisę atsisakyti nagrinėti skundą, jeigu:

16.2.5.1. skundas nesusijęs su Vežėjo veikla;

16.2.5.2. teismas, kita ginčus nagrinėjanti institucija ar Vežėjas jau yra išnagrinėjęs tarp keleivio ir Vežėjo kilusį ginčą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu ir keleivis nepateikia naujų duomenų;

16.2.5.3. teismas ar kita ginčus nagrinėjanti institucija nagrinėja tarp keleivio ir Vežėjo kilusį ginčą dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

16.2.5.4. nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo pateikimo Vežėjui dienos yra praėję daugiau kaip 1 metai;

16.2.5.5. pateiktas skundas yra neįskaitomas ar nesuprantamai išdėstytas;

16.2.5.6. skunde nenurodytas keleivio vardas, pavardė, juridinio asmens pavadinimas bei kodas (jeigu keleivis yra juridinis asmuo), adresas, kuriuo galima teikti atsakymą, taip pat, jeigu keleivio skundas nepasirašytas.

16.2.6. Vežėjas, gavęs keleivio skundą ir nustatęs, kad skundą nagrinėti atsisakoma dėl bent vieno iš Bendrųjų taisyklių 16.2.5 punkte nurodyto skundų nagrinėjimo atsisakymo pagrindo, apie tai informuoja raštu keleivį ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio skundo gavimo dienos (tais atvejais, kai nurodomas atsakymo pateikimo adresas). Atsisakius nagrinėti skundą, keleiviui nurodomos atsisakymo nagrinėti skundą priežastys.

16.2.7. Keleivis turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Vežėjui) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis keleivis grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus, ar atsisakyti savo reikalavimo. Tokiais atvejais skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti iš naujo. Jeigu keleivis atsisako savo reikalavimo, Vežėjas nutraukia pradėtą keleivio skundo nagrinėjimą.

16.2.8. Į rašytinį skundą atsakymas visais atvejais turi būti pateikiamas raštu, tokiu pačiu adresu ir /ar būdu, kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas skundą keleivis nurodo kitą adresą ir / ar būdą, kuriuo pageidautų gauti atsakymą.

16.2.9. Į keleivio skundą atsakoma tokia kalba, kokia skundas pateiktas, tačiau nenukrypstant nuo 16.2.1 punkto reikalavimų. Prireikus į skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Atsisakius patenkinti skundą arba patenkinus jį iš dalies, keleiviui grąžinami skundą pagrindžiantys dokumentai.

16.3. KREIPIMASIS Į VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

16.3.1. Jeigu keleivis yra vartotojas ir jo netenkina Vežėjo atsakymas arba į jo skundą nebuvo atsakyta, keleivis ne vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į Vežėją momento turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, pateikdamas prašymą raštu ar elektroniniu būdu.

16.3.2. Skundus Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai keleivis gali pateikti adresu Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. paštu tarnyba@vvtat.lt, el. būdu per Vartotojų teisių informacinę sistemą (VTIS). Su išsamesne informacija apie skundo pateikimą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai galima susipažinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos interneto [svetainėje](#).

16.4. KREIPIMASIS Į TEISMĄ

16.4.1. Visais atvejais (įskaitant ir tuos atvejus, kuomet tarp keleivio ir Vežėjo kilusio ginčo nepavyksta išspręsti taikiu būdu) dėl savo pažeistų teisių gynimo keleiviai turi teisę kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka. Ieškiniai dėl reikalavimų, atsirandančių iš vežimo sutarties, gali būti pareiškiami per vienus metus nuo dienos, kurią keleivis sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių pažeidimą.

16.5. KREIPIMASIS NAUDOJANTIS ELEKTRONINE VARTOTOJŲ GINČŲ SPRENDIMO PLATFORMA

16.5.1. Prašymą / skundą keleiviai taip pat gali pateikti užpildydami prašymo formą [EGS platformoje](#).

16.5.1.1. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją neatima vartotojo teisės kreiptis į bendrosios kompetencijos teismą.

17. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

17.1. Susipažindami su šiomis Bendrosiomis taisyklėmis keleiviai yra informuojami, jog jų pateikti asmens duomenys bus tvarkomi vykdant Bilietų įsigijimą ir keleivių vežimą bei teikiant su tuo susijusias paslaugas (vežimo sutarties sudarymo ir vykdymo tikslu).

17.2. Šių Bendrųjų taisyklių neatskiriama dalis yra Vežėjo interneto svetainėje skelbiamas Privatumo pranešimas, su kuriuo keleiviai privalo susipažinti prieš Bilietų pirkimą.

18. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18.1. Pasikeitus paslaugų teikimo sąlygoms, Vežėjas pasilieka teisę keisti Bendrąsias taisykles, tačiau apie Bendrųjų taisyklių pakeitimus informuoja keleivius visose bilietų pardavimo vietose.

18.2. Keleiviams Bilietus ar Papildomų paslaugų bilietus įsigijusiems iki įsigaliojant Bendrųjų taisyklių pakeitimams, galios bilieto pirkimo metu galiojusi Bendroji taisyklių redakcija.

18.3. Konsultacijos ir informacija keleiviams teikiama telefonu +370 700 55111 darbo valandomis (7.00–21.00) arba el. paštu informacija@ltglink.lt.

18.4. Su galiojančiais keleivių vežimą reglamentuojančiais dokumentais galima susipažinti Vežėjo interneto svetainėje www.ltglink.lt arba skambinant Taisyklių 18.3. punkte nurodytu telefonu.