

Întrebări frecvente aplicația Bilet TB

a) Cum mă înregistrez în aplicație?

Pentru înregistrarea în aplicație se accesează opțiunea „**Înregistrare cont**” din meniul aplicației și se completează toate informațiile obligatorii.

Completarea datelor necesare pentru înregistrarea în aplicație este responsabilitatea exclusivă a utilizatorului.

În cazul în care nu primiți email de confirmare, vă rugăm să verificați dacă ați completat corect contul de email. În cazul în care ați completat greșit contul de email, puteți relua procesul de înregistrare **peste 60 de minute**.

Pentru a beneficia de reducere sau gratuitate, în cazul în care sunteți elev sau student, trebuie să alegeți tipul de utilizator aferent, la momentul înregistrării. Tipul de utilizator poate fi modificat și ulterior înregistrării.

b) Cum se face confirmarea statutului de elev?

Confirmarea statutului de elev se face automat prin intermediul aplicației, pe baza CNP-ului completat la înregistrarea contului, sau ulterior, dacă alegeți corect tipul de utilizator. Dacă datele completate la înregistrarea în aplicație nu sunt corecte, nu se va putea achiziționa abonament pentru elev.

Validarea statutului de elev/student se face automat în aplicație prin interogarea bazei de date a Ministerului Educației.

c) Ce se întâmplă dacă nu se confirmă statutul de elev?

Dacă datele completate la înregistrarea în aplicație nu sunt corecte, nu se va putea achiziționa abonament pentru elev.

În cazul în care vă aflați în această situație, aplicația va afișa următorul mesaj:

„Nu sunteți înregistrat ca elev în evidențele unei unități de învățământ din Municipiul București sau Județul Ilfov.

Pentru a putea beneficia de abonament vă rugăm să va adresați instituției de învățământ de care aparțineți sau puteți merge la unul din punctele de vânzare STB SA pentru a vi se emite un abonament pe cardul de călătorie.”

În cazul în care nu mai beneficiați de reducere sau gratuitate, pentru a vă putea achiziționa în continuare titluri de călătorie, în pagina de **Profil** se modifică tipul de utilizator: **Fără reducere**.

d) Cum pot achiziționa un titlu de călătorie?

Există două modalități de a accesa pagina de unde se pot achiziționa titlurile de călătorie:

1. Accesați meniul principal al aplicației, opțiunea " **Solicită titlu tarifar** ".
2. Din pagina aplicației „Acasă”, selectați secțiunea " **Cumpără titlu tarifar** ".

În ambele variante se va deschide pagina din care puteți alege un titlu tarifar, cu propunere implicită de achiziționare: călătorie metropolitană 90 minute.

Dacă optați pentru alt titlu tarifar, apăsați butonul: **Alege alt titlu tarifar** și vi se va afișa pagina cu toate tipurile de călătorii și abonamente ce le puteți achiziționa prin intermediul aplicației.

e) Cum activez un titlu de călătorie?

Titlurile de călătorie de tip orar (călătoria metropolitană 90 minute, abonament metropolitan 24 sau 72 ore) **devin active din momentul achiziționării.**

Pentru abonamentele periodice: 7 zile, 1 lună, 6 luni și anual, valabilitatea începe de la data solicitată. În cazul în care nu solicitați o dată în viitor, abonamentele devin valabile din ziua achiziționării.

În cazul elevilor, aplicația are predefinit un tip de abonament valabil pe perioada anului școlar.

f) Câte abonamente/călătorii pot să achiziționez?

Pentru elevi: se poate achiziționa un singur abonament, valabil până la finalul anului școlar.

Pentru utilizatorii care nu beneficiază de gratuitate: se pot achiziționa toate tipurile de călătorii și abonamente listate în aplicație. În cazul în care aveți abonament valabil, nu veți putea achiziționa un alt abonament. **Această măsură vine în sprijinul utilizatorilor pentru a evita suprapunerea perioadelor de valabilitate.**

În cazul călătoriilor se poate achiziționa doar o singură călătorie metropolitană, cu precizarea că valabilitatea începe de la momentul achiziției.

g) Cum văd titlurile mele de călătorie?

Abonamentele sau călătoriile achiziționate și valabilitatea acestora pot fi vizualizate din fereastra "Acasă" – Status titluri tarifare.

În urma achiziționării abonamentului, detaliile aferente acestuia se vor transmite și prin email.

După achiziționarea titlurilor de călătorie, acestea pot fi vizualizate în pagina de start a aplicației („Acasă”): secțiunea **Titluri tarifare** sau submeniul **Titluri tarifare active** sau **Status titluri tarifare**.

h) Cum se face verificarea titlului de călătorie în mijlocele de transport din zona Metropolitană?

1. Prezentarea titlului de călătorie în interfața aplicației Bilet TB în fereastra „**Titluri tarifare active**”.

2. În cazul elevilor, prezentarea informațiilor detaliate ale abonamentului și codul QR transmise în contul de email.

În cazul beneficiarilor de gratuitate, controlorii au dreptul de a solicita documentele justificative (carnetul de elev).

i) Ce se întâmplă dacă mă autentific pe un alt telefon?

Aplicația poate fi utilizată pe un singur telefon. Vă recomandăm să nu transmiteți datele dumneavoastră de autentificare altor persoane, deoarece nu veți mai putea deschide aplicația de pe telefonul propriu.

Dacă totuși vă aflați în situația aceasta, vă rugăm să contactați Serviciul Clienți.