

V. Biļešu nodošanas un atlīdzinājumi

1. Neizmantotās vai daļēji izmantotās biļetes iespējams nodot atbilstoši Ministru kabineta 2012. gada 28. augusta noteikumos Nr.599 "Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība" un Eiropas Parlamenta un Padomes regulā (ES) 2021/782 noteiktajam.
2. Ja pasažieris neizmanto iegādāto biļeti vienam braucienam vai bagāžas biļeti braukšanai vilcienā, viņam ir tiesības to nodot biļešu tirdzniecības vietā un saņemt atpakaļ naudas summu **75% apmērā**, ja biļeti nodod ne vēlāk kā 2 (divas) stundas līdz biļetes derīguma termiņa sākumam. **Mazāk kā 2 (divas) stundas līdz biļetes derīguma termiņa sākumam biļete atpakaļ netiek pieņemta un nauda netiek atgriezta.**
3. Ja pasažieris neizmanto iegādāto laika biļeti braukšanai vilcienā, viņam ir tiesības to nodot un saņemt atpakaļ naudas summu šādā apmērā:
 - 3.1. **90% apmērā** no laika biļetes cenas, ja biļeti nodod kasē līdz biļetes derīguma termiņa sākumam;
 - 3.2. **75% apmērā** no laika biļetes cenas par atlikušo neizmantoto laiku, ja biļeti nodod kasē biļetes derīguma termiņa laikā.
4. Pasažierim ir tiesības atteikties no brauciena vilcienā līdz biļetes derīguma termiņa beigām, nododot iegādāto biļeti un bagāžas biļeti, kā arī saņemt atpakaļ pilnu braukšanas maksu un rokas bagāžas pārvadāšanas maksu, ja:
 - 4.1. vilciena atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar vilcienu kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku;
 - 4.2. pārvadājums nenotiek pārvadātāja vainas dēļ;
 - 4.3. pasažierim netiek nodrošināta iespēja ieņemt biļetē norādīto vietu vai līdzvērtīgu konduktora ierādīto vietu;
 - 4.4. vilcienu ar augstāku pārvadājumu kvalitāti, par ko ir samaksāta papildu maksa, nomaina ar vilcienu, kurā ir zemāka pārvadājumu kvalitāte.
5. Pasažieris, kurš nokavējis pasažieru vilcienu slimības vai nepārvaramās varas dēļ (piemēram, dabas stihija, nelaiimes gadījums), 3 (triju) dienu laikā pēc iegādātas biļetes derīguma termiņa beigām ir tiesīgs nodot neizmantoto biļeti un saņemt citu līdzvērtīgu biļeti tajā pašā maršrutā par to pašu cenu. Ja pasažieris nevēlas saņemt citu biļeti, neizmantoto biļeti var nodot un saņemt atpakaļ naudas summu 75% apmērā no braukšanas maksas un bagāžas pārvadāšanas maksas. Saslimšana vai nepārvarama vara jāapliecina ar ārstniecības iestādes izsniegtu izziņu vai citas institūcijas izsniegtu attiecīgo notikumu apliecinājošu dokumentu.
6. Gadījumā, ja atiešanas brīdī vai tāpēc, ka ir nokavēta pārsēšanās, vai tāpēc, ka vilciens (reiss) ir atcelts, ir pamatoti paredzams, ka vilciena pienākšana braukšanas biļetē norādītajā galapunktā aizkavēsies par 30 minūtēm vai ilgāk, AS "Pasažieru vilciens" piedāvā pasažierim izvēlēties vienu no šādām iespējām:
 - 6.1. atgriezties brauciena sākumpunktā (ja pasažierim ir tranzīta biļete – uz pirmā brauciena sākumpunktu), izmantojot citu AS "Pasažieru vilciens" piedāvāto transportu, vai turpināt braucienu uz paredzēto galamērķi, izmantojot citu AS "Pasažieru vilciens" piedāvāto transportu,
 - 6.2. savukārt, ja AS "Pasažieru vilciens" 43.1. punktā minēto nenodrošina, pasažierim ir tiesības izmantot citu transportu, kas ļauj sasniegt galamērķi vai atgriezties brauciena sākumpunktā līdzvērtīgos apstākļos, un saņemt no AS "Pasažieru vilciens" nepieciešamo, atbilstošu un saprātīgo izmaksu atlīdzinājumu.
7. AS "Pasažieru vilciens" atlīdzina tiešos zaudējumus (neieskaitot atrauto peļņu), kas radušies, ja vilciena pienākšana vai atiešana neatbilst kustības sarakstam vai atcelts reiss, uz kuru pasažieris iegādājies biļeti. Šajā punktā minētais zaudējumu atlīdzināšanas pienākums neattiecas uz gadījumu, ja vilciena pienākšanas vai atiešanas neatbilstība kustības sarakstam vai reisa atcelšana notikusi no pārvadātāja neatkarīgu iemeslu dēļ. Lai noskaidrotu atcelšanas vai kavējuma iemeslus, pasažieris var vērsties AS "Pasažieru vilciens" Klientu apkalpošanas centrā.

- 7.1. Lai saņemtu zaudējumu atlīdzinājumu, pasažierim jāiesniedz AS "Pasažieru vilciens" pierādījumi, kas pamato pasažierim radušos zaudējumus un konkrētu to apmēru. Pasažierim zaudējumu novēršanai jāveic tādi pasākumi, kas attiecīgajos apstākļos ir saprātīgi.
8. Nozaudētas un sabojātas (piemēram, saplēstas, apdegušas, labotas) biļetes un bagāžas biļetes neatjauno un naudu par tām neatmaksā.
9. Ja no vilciena izsēdina pasažieri, kurš atrodas alkohola, narkotisko vai toksisko vielu reibumā un pārkāpj sabiedrisko kārtību vai ja pasažiera bagāžā ir atklātas lietas, kuras aizliegts pārvadāt, tad kompensāciju par neizmantoto (daļēji izmantoto) biļeti neizmaksā un nekompensē maksu par bagāžas pārvadāšanu.
10. Biļešu kasē iegādātas biļetes vienam braucienam, bagāžas biļetes un laika biļetes nodod jebkurā biļešu kasē vai, aizpildot atlīdzības pieteikuma formu Vivi Klientu apkalpošanas centrā Rīgā, Stacijas laukumā 2, vai elektroniski tīmekļvietnē www.vivi.lv.
11. Ja pasažieris neizmanto AS "Pasažieru vilciens" oficiālajā tīmekļa vietnē www.vivi.lv vai mobilajā lietotnē "Vivi Latvija" elektroniski iegādātu biļeti, viņam ir tiesības saņemt braukšanas un/vai bagāžas pārvadāšanas maksu, iesniedzot attiecīgu pieteikumu jebkurā biļešu kasē vai Vivi Klientu apkalpošanas centrā. Ja pieteikumu nav iespējams iesniegt biļešu kasē vai Klientu apkalpošanas centrā, to var aizpildīt elektroniski un nosūtīt pa e-pastu uz vilciens@info.vivi.lv. Elektronisko biļešu iegādes, lietošanas un atgriešanas noteikumi pieejami Vivi tīmekļvietnē <https://www.vivi.lv/lv/biletas/e-bilete/>.
12. Pasažieris iesniegumu par jebkuru AS "Pasažieru vilciens" atbildības jomu, tostarp kompensācijas vai atlīdzinājuma pieprasījumu (kompensācijas vai atlīdzinājuma pieprasījumam jābūt parakstītiem pašrocīgi vai ar drošu elektronisko parakstu), var iesniegt, izmantojot kādu no šādiem saziņas kanāliem:
 - 12.1. klātienē Vivi Klientu apkalpošanas centrā vai biļešu kases kasierim;
 - 12.2. oficiālās tīmekļvietnes sadaļā "Kontakti" – "Rakstiet mums" aizpildot kontaktformu <https://www.vivi.lv/lv/kontakti/>;
 - 12.3. oficiāli reģistrēto kontu tiešpastā sociālās saziņas tīmekļvietnēs;
 - 12.4. nosūtot pa pastu, uz AS "Pasažieru vilciens" juridisko adresi: Pērses iela 8, Rīga, LV-1011, Latvija.
13. Ja pasažieris neizmanto pie biļešu tirdzniecības pakalpojumu sniedzēja elektroniski iegādāto biļeti, viņš ar pieteikumu par biļetes atgriešanu vēršas pie attiecīgā biļešu tirdzniecības pakalpojumu sniedzēja.