

5. Biļešu nodošanas un pārformēšanas kārtība

41. Neizmantotās vai daļēji izmantotās biļetes iespējams atgriezt 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.
42. Ja pasažieris neizmanto iegādāto biļeti vienam braucienam, vienas dienas biļeti vai bagāžas biļeti braukšanai vilcienā, viņam ir tiesības to nodot biļešu kasē un saņemt atpakaļ naudas summu **75% apmērā**, ja biļeti nodod biļešu kasē 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.**
43. Ja pasažieris neizmanto iegādāto laika biļeti braukšanai vilcienā, viņam ir tiesības to nodot biļešu kasē (uzrādot laika biļetes iegādes čeku) un saņemt atpakaļ naudas summu šādā apmērā:
 - 43.1. **90% apmērā** no laika biļetes cenas, ja biļeti nodod kasē līdz biļetes derīguma termiņa sākumam;
 - 43.2. **75% apmērā** no laika biļetes cenas par atlikušo neizmantoto laiku, ja biļeti nodod kasē biļetes derīguma termiņa laikā.
44. Pasažierim ir tiesības atteikties no brauciena vilcienā līdz biļetes derīguma termiņa beigām, nododot biļeti un bagāžas biļeti biļešu kasē, kā arī saņemt atpakaļ pilnu braukšanas maksu un rokas bagāžas pārvadāšanas maksu, ja:
 - 44.1. vilciena atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar vilcienu kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku;
 - 44.2. pārvadājums nenotiek pārvadātāja vainas dēļ;
 - 44.3. pasažierim netiek nodrošināta iespēja ieņemt biļetē norādīto vietu vai līdzvērtīgu konduktora ierādīto vietu;
 - 44.4. vilcienu ar augstāku pārvadājumu kvalitāti, par ko ir samaksāta papildu maksa, nomaina ar vilcienu, kurā ir zemāka pārvadājumu kvalitāte.
45. Pasažieris, kurš nokavējis pasažieru vilcienu slimības vai nepārvaramās varas dēļ (piemēram, dabas stihija, nelaimes gadījums), 3 (triju) dienu laikā pēc biļetes derīguma termiņa beigām ir tiesīgs nodot neizmantoto biļeti biļešu kasē un saņemt citu līdzvērtīgu biļeti tajā pašā maršrutā par to pašu cenu. Ja pasažieris nevēlas saņemt citu biļeti, neizmantoto biļeti var nodot biļešu kasē 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.
46. Nozaudētas un sabojātas (piemēram, saplēstas, apdegušas, labotas) biļetes un bagāžas biļetes neatjauno un naudu par tām neatmaksā.
47. 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.
48. 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.
49. 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:
 - 49.1. klātienē Vivi Klientu apkalpošanas centrā vai biļešu kases kasierim;
 - 49.2. oficiālās tīmekļvietnes sadaļā "Kontakti" – "Rakstiet mums" aizpildot kontaktformu <https://www.vivi.lv/lv/kontakti/>;
 - 49.3. oficiāli reģistrēto kontu tiešpastā sociālās saziņas tīmekļvietnēs;
 - 49.4. nosūtot pa pastu, uz AS "Pasažieru vilciens" juridisko adresi: Pērses iela 8, Rīga, LV-1011, Latvija.

50. 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/biletes/e-bilete/>.
51. Ja pasažieris neizmanto pie biļešu tirdzniecības pakalpojumu sniedzēja elektroniski iegādāto biļeti, viņš ar pieteikumu par biļetes atgriešanu vēršas pie attiecīgā biļešu tirdzniecības pakalpojumu sniedzēja.