

4. Pakalpojumu atcelšana

- 4.1. Par pakalpojuma atcelšanu tiek uzskatīta vilciena (reisa) atcelšana.
- 4.2. Gadījumos, ja vilciens braucienu nevar turpināt tehnisku bojājumu vai citu iemeslu dēļ, vilciena apkalpe par to informē pasažierus, izmantojot vilcienā esošos apziņošanas kanālus, vai sniedzot šo informāciju tieši pasažieriem vilciena vagonos. Vienlaikus tiek informēti arī darbinieki attiecīgajā maršrutā stacijās esošajās biļešu kasēs. Informācija tiek publicēta arī Sabiedrības oficiālajā tīmekļvietnē, mobilajā lietotnē un atsevišķos gadījumos oficiāli reģistrētajos sociālo tīklu profilos.
- 4.3. Vilciena atcelšanas gadījumā tiek veikti iespējamie pasākumi pasažieru nogādāšanai līdz tuvākajai pieturai vai biļetē norādītajai maršruta pieturai.
- 4.4. Lai nodrošinātu vilciena pasažieru nogādāšanu biļetē norādītajā maršruta pieturā, tehniski bojātā vilciena sastāva vietā vispirms tiek izmantots nākamais pēc saraksta kursējošais vilciens.
- 4.5. Ja līdz nākamajam vilcienam pēc saraksta ir ilgs periods salīdzinoši ar jauna vilciena norīkošanu, tad tiek nodrošināts rezerves vilciens vai alternatīvs transports (piemēram, autobuss u.c).
- 4.6. Ja vilciena atcelšanas gadījumā pasažierim ir jāpārnakšņo viena vai vairākas nakts vai ja ir jāuzturas ilgāk, Sabiedrība nodrošina pasažiera izmitināšanu viesnīcā vai citur un pārvadāšanu starp dzelzceļa staciju un izmitināšanas vietu, ja vien tas fiziski iespējams. Sabiedrība, iespēju robežās, ņem vērā personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām piekļuves prasības un servisa suņu vajadzības.
- 4.7. Papildus 4.punktā noteiktajam pasažiera tiesības vilciena atcelšanas gadījumā ir noteiktas Standarta 7. un 8.sadaļā.