

7. Biļešu nodošana un atlīdzinājumi

- 7.1. Neizmantotās vai daļēji izmantotās biļetes iespējams nodot atbilstoši Noteikumos Nr.599 un Regulā Nr.2021/782 noteiktajam.
- 7.2. Ja pasažieris neizmanto biļešu kasē iegādāto biļeti vienam braucienam 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.
- 7.2.1. Ja pasažieris neizmanto Sabiedrības 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 Sabiedrības biļešu kasē vai Klientu apkalpošanas daļā. Ja pieteikumu nav iespējams iesniegt Sabiedrības biļešu kasē vai Klientu apkalpošanas daļā, to var aizpildīt elektroniski un nosūtīt pa e-pastu uz vilciens@info.vivi.lv.
- 7.2.2. Ja pasažieris neizmanto pie biļešu tirdzniecības pakalpojumu sniedzēja elektroniski iegādāto biļeti, viņš ar pieteikumu par biļetes atgriešanu vēršas pie attiecīgā biļešu tirdzniecības pakalpojumu sniedzēja.
- 7.3. Ja pasažieris neizmanto iegādāto laika (abonementa) biļeti braukšanai vilcienā, viņam ir tiesības to nodot šī standarta 7.2.1. vai 7.2.2. apakšpunktā minētajos veidos un saņemt atpakaļ naudas summu šādā apmērā:
- 7.3.1. 90% apmērā no laika biļetes cenas, ja biļeti nodod kasē līdz biļetes derīguma termiņa sākumam;
- 7.3.2. 75% apmērā no laika biļetes cenas par atlikušo neizmantoto laiku, ja biļeti nodod kasē biļetes derīguma termiņa laikā.
- 7.4. Pasažieris, kurš nokavējis pasažieru vilcieni 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.
- 7.5. Pasažierim ir tiesības atteikties no brauciena vilcienā (līdz biļetes derīguma termiņa beigām nododot biļeti un bagāžas biļeti biļešu kasē vai Standarta 7.2.1. vai 7.2.2.punktā minētajā kārtībā) un saņemt atpakaļ pilnu braukšanas maksu un rokas bagāžas pārvadāšanas maksu, ja:
- 7.5.1. vilciena atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar vilcieni kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku;
- 7.5.2. pārvadājums nenotiek Sabiedrības vainas dēļ,
- 7.5.3. pasažierim netiek nodrošināta iespēja ieņemt biļetē norādīto vietu vai līdzvērtīgu konduktora kontroliera ierādīto vietu vagonā;
- 7.5.4. vilcieni ar augstāku pārvadājumu kvalitāti, par ko ir samaksāta papildu maksa, nomaina ar vilcieni, kurā ir zemāka pārvadājumu kvalitāte.
- 7.6. 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, Sabiedrība piedāvā pasažierim izvēlēties vienu no šādām iespējām:
- 7.6.1. atgriezties brauciena sākumpunktā (ja pasažierim ir tranzīta biļete – uz pirmā brauciena sākumpunktu), izmantojot citu Sabiedrības piedāvāto transportu, vai
- 7.6.2. turpināt braucienu uz paredzēto galamērķi, izmantojot citu Sabiedrības piedāvāto transportu,

savukārt, ja Sabiedrība 7.6.1. un 7.6.2.punktā minēto nenodrošina, pasažierim ir tiesības izmantot citu transportu, kas ļauj sasniegt galamērķi vai atgriezties brauciena sākumpunktā līdzvērtīgos apstākļos, un saņemt no Sabiedrības nepieciešamo, atbilstošo un saprātīgo izmaksu atlīdzinājumu.

- 7.7. Sabiedrība 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. Par vilciena atcelšanas vai kavējuma iemesliem pasažierus informē saskaņā ar Standarta 3.sadaļā noteikto, kā arī, lai noskaidrotu atcelšanas vai kavējuma iemeslus, pasažieris var vērsties Sabiedrības Klientu apkalpošanas centrā.

- 7.7.1. Lai saņemtu zaudējumu atlīdzinājumu, pasažierim atbilstoši Standarta 10.sadaļā noteiktajam jāiesniedz Sabiedrībai pierādījumi, kas pamato pasažierim radušos zaudējumus un konkrētu to apmēru. Pasažierim zaudējumu novēršanai jāveic tādi pasākumi, kas attiecīgajos apstākļos ir saprātīgi.