

INFORMĀCIJA PASAŽIERIEM (jaunā redakcija)

Turpmāk sniegtajā informācijā izmantoti šādi termini un apzīmējumi:

AVS „Ekspresis”	-	NVS dalībvalstu, Igaunijas Republikas, Latvijas Republikas, Lietuvas Republikas starpvalstu automatizētā starptautisko pasažieru pārvadājumu vadības sistēma
BČ	-	valsts uzņēmums „Baltkrievijas dzelzceļš”
biļetes maksa	-	maksa par pārvadājumu
brauciena maksa	-	biļetes un vietkartes maksu summa
brauciena rekvizīti	-	sākuma un galastacijas nosaukums, vilciena numurs, vilciena atiešanas un pienākšanas datums un laiks, vagona numurs un tips, vietu skaits un numurs, tarifa veids („pieaugušā” vai „bērņa”), brauciena maksa, papildu informācija
braukšanas dokuments	-	dokuments, kas apliecina pasažiera pārvadājuma līguma noslēgšanu un LDZ kasē noformēts uz noteikta parauga AVS „Ekspresis” veidlapas „Braušanas dokuments” un satur brauciena rekvizītus un pasažiera personas datus
braukšanas dokumenta iegāde	-	pārvadājuma līguma noslēgšana, pasūtot un samaksājot braukšanas dokumentu Internetā
elektroniskais braukšanas dokuments	-	elektronisks dokuments, kas apliecina pasažiera pārvadājuma līguma noslēgšanu, satur brauciena rekvizītus un pasažiera personas datus un ciparu elektroniskā veidā tiek uzglabāts AVS „Ekspresis” elektroniskajā datu bāzē
elektroniskā reģistrācija	-	pasažiera piekrišana braucienam vilcienā (bez braukšanas dokumenta saņemšanas biļešu kasē), pamatojoties uz pārvadājuma līgumu, ko apliecina Interneta vietnē www.ldz.lv samaksāts elektroniskais braukšanas dokuments
klients	-	fiziska persona, kas Interneta vietnē www.ldz.lv iegādājas braukšanas dokumentu
komisijas nodeva	-	maksa par braukšanas dokumenta noformēšanu un neizmantota braukšanas dokumenta nodošanu LDZ kasē
LDZ	-	valsts akciju sabiedrība „Latvijas dzelzceļš”/Latvijas dzelzceļš
LDZ kase	-	biļešu kase Latvijas Republikas teritorijā, kurā notiek braukšanas dokumenta noformēšana braucieniem starptautiskajos pasažieru vilcienos satiksmē ar NVS dalībvalstīm, Igaunijas Republiku un Lietuvas Republiku

login	-	lietotāja reģistrētais vārds
maksātājs	-	fiziska vai juridiska persona, no kuras norēķinu konta ar maksājumu karti veikta pasūtījuma samaksa
pasažieris	-	fiziska persona, kas, pamatojoties uz iegādāto braukšanas dokumentu/ elektronisko braukšanas dokumentu, brauc vilcienā vai atrodas dzelzceļa stacijas teritorijā vai uz dzelzceļa pasažieru platformas tieši pirms vai pēc šī brauciena
pasažiera personas dati	-	vārds, uzvārds, tēva vārds (ja norādīts pasē) braucienam izvēlētajā maršrutā, derīgas pases numurs un sērija (ja norādīta pasē)
pasūtījums	-	fiziskas personas interneta vietnē travel.ldz.lv izveidotā informācija braukšanas dokumenta iegādei Internetā, kas ietver pasūtījuma rekvizītus un pasažiera datus
pasūtījuma apstiprinājums	-	AVS „Ekspresis” izveidotā informācija, kas satur pasūtījuma identifikācijas numuru, pasūtījuma datumu un laiku, brauciena un braukšanas dokumentu rekvizītus, pasūtījuma maksu, pasažiera personas datus un atzīmi par elektroniskās reģistrācijas izpildi vai atteikumu no tās, kā arī papildu informāciju
pasūtījuma identifikācijas numurs	-	Internetā iegādāta elektroniskā braukšanas dokumenta unikālais pasūtījuma numurs, kas glabājas AVS „Ekspresis” elektroniskajā datu bāzē un satur informāciju par braucieni un pasažieri
pasūtījuma rekvizīti	-	sākuma un gala stacijas nosaukums, pasažieru skaits, vilciena atiešanas datums un laiks, vilciena numurs, vagona numurs un tips, papildu prasības vietu izvietojumam vagonā, pasažiera dati, tarifa veids („pieaugušā” vai „bērņa”)
pasūtījumu arhīvs	-	interneta vietnē Travel.ldz.lv iegādāto braukšanas dokumentu pasūtījumu saraksts
personas apliecināošs dokuments	-	pasūtījuma noformēšanai - braucienam izvēlētajā maršrutā derīga pase
	-	braukšanas dokumenta saņemšanai un par neizmantotiem braukšanas dokumentiem pienākošās naudas saņemšanai – pase, identifikācijas karte vai autovadītāja apliecība
pilnvarotā persona	-	fiziska persona, kura uz notariāli apliecinātās pilnvaras pamata ir tiesīga pasažiera vārdā saņemt Internetā samaksāto braukšanas dokumentu vai saņemt naudu par neizmantoto braukšanas dokumentu

servisa pakalpojumu maksa	-	maksa par tēju, minerālūdeni, konditorejas izstrādājumiem u.c. (atkarībā no vagonu tipa), kas iekļauta vietkartes maksā
vietkartes maksa	-	maksa par pasažieru vagona lietošanu un apkalpošanu brauciena laikā, t.sk. par servisa pakalpojumiem un gultas piederumiem visos vagonu tipos, izņemot kopējos vagonus
autorizācija	-	reģistrēto klientu ieeja interneta vietnē, ievadot lietotāja vārdu un paroli
reģistrācija	-	nepieciešamo datu ievade interneta vietnē, lai kļūtu par reģistrēto lietotāju ar savu lietotāja profilu un pasūtījumu arhīvu
pasūtījumu grozs	-	visu vienā sesijā samaksāto pasūtījumu kopums
pasūtījumu groza numurs	-	visu vienā sesijā samaksāto pasūtījumu kopuma unikāls identifikācijas numurs

LDZ piedāvā Interneta vietnē travel.ldz.lv ar maksājumu karti iegādāties braukšanas dokumentus, izmantojot pasažieru elektroniskās reģistrācijas pakalpojumu.

Interneta vietnē travel.ldz.lv, pasūtot un samaksājot par braukšanas dokumentu, starp pasažieri un pārvadātāju tiek noslēgts pārvadājuma līgums, kura neatņemama sastāvdaļa ir turpmāk pievienotie [Braukšanas dokumentu iegādes un nodošanas noteikumi](#).

Līgums ir noslēgts brīdī, kad pēc samaksas veikšanas tiek saņemts *pasūtījuma apstiprinājums*, kurā norādīts pasūtījuma identifikācijas numurs (turpmāk - *pasūtījuma numurs*).

Braukšanas dokumentus braucieniem starptautiskajos pasažieru vilcienos Rīga – Maskava, Rīga – Sanktpēterburga un Rīga – Minska, iespējams iegādāties abos virzienos starptautiskajā un iekšzemes satiksmē.

Braukšanas dokumentus var iegādāties, reģistrējoties vai neregistrējoties interneta vietnē travel.ldz.lv. Reģistrācija ļauj klientam pārskatīt savā lietotāja profilā visus veiktos pasūtījumus. Tāpat nepieciešamības gadījumā interneta vietnes administrācijai ir iespēja sazināties ar klientu, izmantojot reģistrācijas laikā norādītos kontaktus.

Interneta vietnē travel.ldz.lv iespējams iegādāties braukšanas dokumentus arī neregistrējoties. Šajā gadījumā pēc samaksas veikšanas klients saņem pasūtījumu groza numuru, kuru ievadot kopā ar vienu no pasūtījumos norādītajiem uzvārdiem, klients var apskatīt, izdrukāt vai nosūtīt uz elektronisko pastu veiktos pasūtījumus.

Braukšanas dokumenta iegādei nepieciešams:

- **ie pazīt**ies ar [Braukšanas dokumentu iegādes un nodošanas noteikumiem](#) un **apliecināt** piekrišanu pārvadājuma līguma noslēgšanai saskaņā ar minētajiem noteikumiem un pasažiera personas datu izmantošanai braukšanas dokumenta iegādei;
- **apliecināt** Pasūtījuma rekvizītu pareizību;
- **apliecināt** brauciena rekvizītu un pasažiera personas datu pareizību.

Pievērsiet īpašu uzmanību!

Pēc maksājuma procedūras izpildes pasūtījuma atcelšana un naudas atmaksa klienta kontā, no kura ar maksājumu karti veikta brauciena samaksa (turpmāk – klienta kontā), nav iespējama Internetā.

Naudas par neizmantoto braukšanas dokumentu ieskaitīšana klienta kontā ir iespējama tikai pēc noformētā braukšanas dokumenta nodošanas LDZ kasē.

Interneta vietnē travel.ldz.lv nav iespējama:

- vietu rezervēšana braucienam bez vienlaicīgas brauciena samaksas ar maksājumu karti;
- brauciena pasūtījuma noformēšana pasažierim, kuram ir tiesības saņemt braukšanas maksas atvieglojumus;
- brauciena pasūtījuma noformēšana organizētai pasažieru grupai.

Braukšanas dokumenta iegādes un nodošanas noteikumi

1. Pasūtījuma noformēšanas īpatnības
2. Pasūtījuma apmaksa
3. Braukšanas dokumentu saņemšana
4. Bērnu brauciena noformēšana
5. Pasažieru iekāpšana vilcienā
6. Neizmantoto braukšanas dokumentu nodošana
7. Pasūtījuma noformēšana
8. Uzziņu informācijas saņemšana

[Braukšanas dokumenta iegādes un nodošanas noteikumi](#) (turpmāk – Noteikumi) nosaka pasūtījuma noformēšanas kārtību braukšanas dokumenta iegādei, braukšanas dokumenta saņemšanas LDZ kasē, elektroniskās reģistrācijas, kā arī neizmantotā braukšanas dokumenta nodošanas LDZ kasē un naudas saņemšanas kārtību.

1. Pasūtījuma noformēšana

Noformējot pasūtījumu piedāvātajā secībā, ievadīt pieprasītos pasūtījuma rekvizītus un katra pasažiera personas datus. Persona, kas noformē pasūtījumu, ir atbildīga par ievadīto pasūtījuma rekvizītu un pasažiera personas datu pareizību. Nepareizi ievadītos datus izlabot līdz pasūtījuma samaksas brīdim.

Pasūtījuma noformēšana ir iespējama, ja uz izvēlēto braucienu AVS „Ekspresis” sistēmā ir pārdošanai pieejamas vietas, un tā sākas 45 diennaktis pirms vilciena atiešanas no pasažiera izvēlētās stacijas.

Vilciena atiešanas dienā pasūtījuma noformēšana tiek pārtraukta 1 (vienu) stundu pirms vilciena atiešanas no tā maršruta sākuma stacijas.

Pasūtījuma noformēšana nenotiek AVS „Ekspresis” darbības tehnoloģiskā pārtraukuma laikā no plkst. 03.00 līdz 04.00 pēc vietējā laika (Maskavas laiks – 1 stunda, GMT laiks + 2 stundas).

Ja pasažieris atteicies no elektroniskās reģistrācijas, lai izvairītos no pārpratumiem un vilciena nokavēšanas, braukšanas dokumentu LDZ kasē saņemt savlaicīgi!

2. Pasūtījuma noformēšanas īpatnības

Vienā pasūtījumā var samaksāt līdz 9 (deviņiem) braukšanas dokumentiem katrā virzienā, kopā vienlaicīgi iespējams noformēt līdz 18 braukšanas dokumentiem. Katru braukšanas dokumentu var noformēt tikai 1 (vienam) pasažierim.

Viena pasūtījuma pasažieriem iespējams izvēlēties vietas dažāda tipa vagonos. Kupejas un SV vagonā, atsevišķi iespējams izvēlēties vietu „sieviešu” vai „vīriešu” kupejā. Ja ir ieejamas vietas tikai viena veida kupejā, vieta jāizvēlas atbilstoši dzimumam.

Noformējot pasūtījumu braucienam SV vagonā ar biznesa klases kupejām, braukšanas dokumentu var iegādāties, tikai samaksājot par visu kupeju, kurā var braukt viens vai divi pasažieri, kas samaksājuši par braucienu atbilstoši „pieaugušā” tarifam. Noformējot pasūtījumu braucienam biznesa klases kupejā diviem pasažieriem, norādāmi abu pasažieru personas dati (vārds, uzvārds, tēva vārds, personas apliecināošs dokuments un tā numurs).

LDZ un BČ formējuma starptautisko pasažieru vilcienu, kas kursē satiksmē starp Latvijas Republiku un Baltkrievijas Republiku, vietkaršu, kupejas un SV vagonos, brauciena maksā ir iekļauta gultas piederumu komplekta maksa. Braukšanas dokumentā ir atzīme par gultas piederumu komplekta samaksu - „ar gultas piederumiem”.

LDZ formējuma starptautisko pasažieru vilcienu vietkaršu, kupejas un SV vagonos brauciena maksā ir arī iekļauta servisa pakalpojumu maksa.

Braukšanas dokumentā brauciena maksa ir norādīta euro.

3. Pasūtījuma samaksa

Pasūtījuma samaksa notiek tikai ar starptautisko maksājumu norēķinu sistēmu Visa International un Master Card International maksājumu kartēm Visa, Visa Electron, Master Card un Maestro.

Pasūtījuma samaksa ar maksājumu karti notiek pēc pasūtījuma pārbaudes un apstiprinājuma ar pāradresāciju uz DNB bankas maksājumu norēķinu sistēmu. Lēmuma pieņemšanai un maksājumu kartes rekvizītu ievadīšanai ir atvēlētas 10 minūtes. Ja norādītais laiks tiek pārsniegts, pasūtījums automātiski tiek anulēts.

Samaksājot par pasūtījumu, ievadīt norādītos maksājumu kartes rekvizītus: maksājumu kartes turētāja vārdu, uzvārdu, kartes numuru, derīguma termiņu un trīsciparu kodu (CVV2 vai CVC2). Ja rodas neskaidrības, veicot pasūtījuma samaksu Internetā, nepieciešams vērsties pie atbalsta dienesta bankā, kuras maksājumu kartes turētājs ir maksātājs.

Samaksas procedūru nodrošina „Trafika” šifrēšanas līdzekļu (SSL) lietošana.

Pēc pasūtījuma samaksas tiek sagatavots *pasūtījuma apstiprinājums*, kuru nepieciešams izdrukāt vai pierakstīt *pasūtījuma apstiprinājumā* norādīto *pasūtījuma numuru* (14 cipari). Pasūtījuma apstiprinājumu iespējams arī nosūtīt un klienta vēlamo e-pasta adresi.

Pasūtījuma apstiprinājums saglabājas *pasūtījumu arhīvā*, un vajadzības gadījumā to var atkārtoti izdrukāt.

Uzmanību! Izdrukātais pasūtījuma apstiprinājums nav braukšanas dokuments, un tas nedod tiesības braucienam. Bez izdrukātā Pasūtījuma apstiprinājuma vai pasūtījuma numura (14 cipari) braukšanas dokumentu LDZ kasē saņemt nevar.

4. Braukšanas dokumenta saņemšana

Ja pasažieris atteicies no elektroniskās reģistrācijas (ne vēlāk kā vienu stundu līdz vilciena atiešanai no tā maršruta sākumstacijas), Interneta vietnē travel.ldz.lv pasūtīto un samaksāto braukšanas dokumentu var saņemt tikai LDZ kasē. Šādā gadījumā braukšanas dokumenta noformēšana un saņemšana, kā arī nepieciešamības gadījumā atgriešana LDZ kasē iespējama jebkurā laikā līdz vilciena atiešanai vai arī 1 stundu pēc vilciena atiešanas no pasažiera izvēlētajā iekāpšanas stacijas.

Braukšanas dokumenta noformēšana un saņemšana notiek, pamatojoties uz personas apliecinoša dokumenta uzrādīšanas:

- vienam *pasūtījuma apstiprinājumā* norādītajam pasažierim, pamatojoties uz izdrukātu *pasūtījuma apstiprinājumu* vai nosauktu *pasūtījuma numuru* (14 cipari);
- pasažiera pilnvarotai personai, pamatojoties uz notariāli apliecinātu pilnvaru, kuras kopija paliek LDZ kasē, un izdrukātu *pasūtījuma apstiprinājumu* vai nosauktu *pasūtījuma numuru* (14 cipari).

Visi vienā *pasūtījuma apstiprinājumā* norādītie pasažieru braukšanas dokumenti ir noformējami vienlaicīgi. Saņemot braukšanas dokumentu, nav iespējams mainīt pasažiera personas datus.

Persona, kura saņem braukšanas dokumentus, ar savu parakstu apliecina katra braukšanas dokumenta saņemšanu.

Internetā pasūtītā un samaksātā braukšanas dokumenta pārformēšana nav iespējama.

5. Bērna brauciena noformēšana

Pasažierim ir tiesības bez maksas vest sev līdzī vienu bērnu, kas nav vecāks par 5 gadiem, ja viņš neaizņem atsevišķu vietu.

Pasažieris pēc vēlēšanās var bērnam, kas nav vecāks par 5 gadiem, vienlaicīgi ar braukšanas dokumenta samaksu atbilstoši „pieaugušā” tarifam, iegādāties arī braukšanas dokumentu ar tiesībām uz atsevišķu vietu atbilstoši „bērna” tarifam.

Ja pasažieris brauc ar vairākiem bērniem, kas nav vecāki par 5 gadiem, visiem pārējiem bērniem, izņemot vienu, iegādājami braukšanas dokumenti atbilstoši „bērna” tarifam.

Bērnam vecumā no 5 līdz 10 gadiem iegādājams braukšanas dokuments ar tiesībām uz atsevišķu vietu atbilstoši „bērna” tarifam.

Bērnam, kurš vecāks par 10 gadiem, iegādājams braukšanas dokuments atbilstoši „pieaugušā” tarifam.

SV vagonā ar biznesa klases kupejām pasažierim ir tiesības kā trešo pasažieri kupejā bez maksas vest sev līdzī vienu bērnu, kas nav vecāks par 10 gadiem. Pasažierim LDZ kasē noformējams atbilstoši „pieaugušā” tarifam samaksāts braukšanas dokuments braucienam biznesa klases kupejā, kā arī bezmaksas braukšanas dokuments bērnam.

Bērns vecumā līdz 10 gadiem vilcienā drīkst braukt tikai pieaugušā pavadībā. Pasažierim, ar kuru kopā brauc bērns, ir jābūt bērna vecumu apliecinošam dokumentam vai notariāli apliecinātai kopijai. Bērna vecums tiek noteikts uz brauciena sākuma datumu.

6. Pasažiera iekāpšana vilcienā

Iekāpjot vilcienā, pasažierim, kas nav atteicies no elektroniskās reģistrācijas, jāuzrāda vagona pavadonim personas apliecinošs dokuments – pase, kuras dati norādīti elektroniskajā braukšanas dokumentā.

Ja vagona pavadona rīcībā esošajā **Braukšanas dokumentu sarakstā** pasažiera personas dati neatbilst pasažiera uzrādītās pases datiem, pasažierim ir liegta iekāpšana vilcienā.

Par neatbilstību uzskata vairāk kā divu simbolu nesakritību. Nacionālā alfabēta burtu akcentus neuzskata par nesakritību.

Ja pasažieris atteicies no elektroniskās reģistrācijas, pasažierim iekāpjot starptautiskajā pasažieru vilcienā, jāuzrāda pavadonim LDZ kasē noformētais braukšanas dokuments.

7. Neizmantotā braukšanas dokumenta nodošana

7.1. Neizmantotā braukšanas dokumenta nodošana LDZ kasē

Ja pasažieris atteicies no elektroniskās reģistrācijas, neizmantoto braukšanas dokumentu var nodot jebkurā laikā līdz vilciena atiešanai vai arī 1 stundas laikā pēc vilciena atiešanas no pasažiera izvēlētajā iekāpšanas stacijas.

Neizmantoto braukšanas dokumentu var nodot pasažieris, kura personas dati uzrādīti braukšanas dokumentā, uzrādot *braukšanas dokumentu* un *personas apliecinošu dokumentu*.

Par neizmantoto braukšanas dokumentu nauda klienta kontā tiks ieskaitīta šādos termiņos:

- ja nodoti visi vienā pasūtījumā samaksātie braukšanas dokumenti – 10 kalendāro dienu laikā no braukšanas dokumentu nodošanas LDZ kasē;
- ja nodota daļa no vienā pasūtījumā samaksātajiem braukšanas dokumentiem – 10 kalendāro dienu laikā no vilciena atiešanas no pasažiera iekāpšanas stacijas.

Pēc neizmantotā braukšanas dokumenta, kas tika noformēts braucienam starptautiskajā vai iekšzemes satiksmē starptautiskajā pasažieru vilcienā, nodošanas LDZ kasē klienta kontā tiek ieskaitīta nauda norādītajā apjomā:

- ne vēlāk kā 24 stundas līdz vilciena atiešanai – pilna brauciena maksa, kas sastāv no biļetes un vietkartes maksas summas;
- mazāk kā 24, bet ne vēlāk kā 6 stundas līdz vilciena atiešanai – pilna biļetes maksa un 50% vietkartes maksas;
- mazāk kā 6 stundas līdz vilciena atiešanai, bet ne vēlāk kā 1 stundu pēc vilciena atiešanas no pasažiera iekāpšanas stacijas, vai arī slimības vai nelaimes gadījumā 10 dienu laikā pēc ārstniecības iestādes izdotā dokumenta derīguma termiņa izbeigšanās - tikai pilna biļetes maksa. Vietkartes maksa šādos gadījumos netiek atlīdzināta.

Servisa pakalpojumu maksa tiek atlīdzināta pilnībā.

Ja pasažieris slimības, nelaimes gadījuma vai tamlīdzīgu personīgu iemeslu dēļ pārtrauc savu braucieni dzelzceļa stacijas pirms galamērķa sasniegšanas un ne vēlāk kā 1 stundas laikā pēc vilciena ierašanās stacijas dzelzceļa pārstāvis uz viņa braukšanas dokumenta izdarījis attiecīgu atzīmi, klienta kontā tiks ieskaitīta tikai biļetes maksa par neizmantoto brauciena posmu.

Naudas atmaksa klienta kontā par neizmantotiem braukšanas dokumentiem iespējama tikai pretenziju kārtībā. Rakstisks iesniegums adresējams SIA „LDZ CARGO” Starptautisko pasažieru pārvadājumu daļai Dzirnāvu ielā 147 k-1, Rīgā, LV-1050, un tam pievienojams daļēji kādā brauciena posmā

neizmantotais braukšanas dokuments ar dzelzceļa pārstāvja atzīmi. Bez minētās dzelzceļa atzīmes nauda netiek atmaksāta.

Visos gadījumos par katra neizmantotā braukšanas dokumenta atgriešanu tiek ieturēta komisijas nodeva.

7.2. Neizmantotā braukšanas dokumenta nodošana citas valsts dzelzceļa biļešu kasē

Ja pasažieris ar neizmantoto braukšanas dokumentu (LDZ kasē noformēto) vēršas dzelzceļa biļešu kasē, kas atrodas Armēnijā, Azerbaidžānā, Baltkrievijā, Gruzijā, Igaunijā, Kazahstānā, Kirgizstānā, Krievijas Federācijā, Lietuvā, Moldovā, Tadžikistānā, Turkmēnistānā, Ukrainā, Uzbekistānā, viņam tiek izsniegts AVS „Ekspresis” palīgdokuments, kas apliecina pasūtītās vietas atdošanu AVS „Ekspresis” sistēmā, bet naudas atmaksa nenotiek.

Lai naudu ieskaitītu klienta kontā, ar neizmantoto braukšanas dokumentu un saņemto AVS „Ekspresis” palīgdokumentu 1 mēneša laikā no vilciena atiešanas datuma jāvērsas LDZ kasē, uzrādot pasažiera personas apliecināšanu dokumentu. Norādītā termiņa nokavēšanas gadījumā naudas atmaksa klienta kontā par neizmantotiem braukšanas dokumentiem iespējama tikai pretenziju kārtībā. Rakstisks iesniegums adresējams SIA „LDZ CARGO” Starptautisko pasažieru pārvadājumu daļai, Dzirnau ielā 147 k-2, Rīgā, LV-1050 un tam pievienojams neizmantotais braukšanas dokuments un AVS „Ekspresis” palīgdokuments, kas apliecina pasūtītās vietas atdošanu AVS „Ekspresis” sistēmā.

Ja pasūtītās vietas atdošana AVS „Ekspresis” sistēmā ir noformēta citas valsts dzelzceļa biļešu kasē un veikta manuāli (tieši uz braukšanas dokumenta izdarīta atzīme par pasūtītās vietas atdošanu AVS „Ekspresis” sistēmā), naudas atmaksa klienta kontā par neizmantotiem braukšanas dokumentiem iespējama tikai pretenziju kārtībā. Šajā gadījumā pievienojams neizmantotais braukšanas dokuments ar attiecīgo atzīmi par pasūtītās vietas atdošanu AVS „Ekspresis” sistēmā.

7.3. Neizmantotā braukšanas dokumenta nodošana slimības vai nelaimes gadījumā

Ja pasažierim slimības vai nelaimes gadījuma dēļ nav iespējams saņemt braukšanas dokumentu LDZ kasē, pasažieris var, pievienojot *pasūtījuma apstiprinājumu* un ārstniecības iestādes izziņu, vērsties ar rakstisku iesniegumu SIA „LDZ CARGO” Starptautisko pasažieru pārvadājumu daļā.

Ja lēmums par naudas atmaksu pieņemts par labu pasažierim, tad nauda tiks ieskaitīta klienta kontā, no kura tika veikta pasūtījuma samaksa.

8. Uzziņu informācijas saņemšana

Par jautājumiem attiecībā uz braukšanas dokumenta iegādi Internetā un elektronisko reģistrāciju uz starptautiskajiem pasažieru vilcieniem zvanīt pa tālruni [80001181](tel:80001181) vai rakstīt uz elektronisko adresi ticket@ldz.lv.

Viceprezidents

E.Bērziņš