

## **AS "RĪGAS STARPTAUTISKĀ AUTOOSTA" NOTEIKUMI PAR BIĻEŠU IEPRIEKŠ PĀRDOŠANU, REZERVĒŠANU, PĀRDOŠANU, ATPAKAĻ NODOŠANU UN KOMPENSĀCIJAS SAŅEMŠANU UZ REĢIONĀLĀS NOZĪMES UN STARPTAUTISKO REISU AUTOBUSIEM**

### **1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI**

Šie noteikumi ir izdoti saskaņā ar LR Ministru kabineta 28.08.2012. noteikumiem Nr.599 "Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība" un tie nosaka AS "Rīgas starptautiskā autoosta" biļešu iegādes, rezervēšanas, atpakaļ nodošanas un kompensācijas saņemšanas kārtību.

### **2. BIĻEŠU IEPRIEKŠ PĀRDOŠANA UN REZERVĒŠANA**

2.1. Biļešu iepriekš pārdošana un rezervēšana reģionālās nozīmes maršrutiem tiek uzsākta 10 dienas pirms autobusa reisa atiešanas.

2.2. Biļešu iepriekš pārdošana un rezervēšana starptautiskajiem maršrutiem tiek uzsākta 15 – 90 dienas pirms autobusa reisa atiešanas.

2.3. Biļetes iespējams rezervēt:

- pie autoostas administratora (0.50 EUR);
- pa maksas tālruni 90001111 (0.52 EUR/ min).

2.4. Rezervētās biļetes jāizpērk autoostas kasē:

- reģionālās nozīmes maršrutiem – ne vēlāk kā 60 minūtes pirms reisa autobusa atiešanas;
- starptautiskajiem maršrutiem – ne vēlāk kā 24 stundas pirms reisa autobusa atiešanas.

### **3. BIĻEŠU PĀRDOŠANA**

3.1. Biļetes braucienam turp un atpakaļ pasažieri var iegādāties.

3.1.1. Autoostas kasēs.

- Visās autoostas biļešu kasēs var iegādāties biļetes uz reģionālas nozīmes un starptautiskajiem reisiem.
- Bagāžas biļetes pasažieriem jāiegādājas tieši pie pārvadātāja autobusa šofera.

3.1.2. Internetā.

- Biļešu tirdzniecību internetā reģionālos un starptautiskās nozīmes maršrutos nodrošina [www.bezrindas.lv](http://www.bezrindas.lv) un [www.mobilly.lv](http://www.mobilly.lv).

3.2. Braukšanas biļete ir dokuments, kas dod tiesības pasažierim pārvietoties ar reisa autobusu biļetē norādītajā laikā un maršrutā. Elektroniski iegādātajām biļetēm braukšanas tiesības sabiedriskajā transportlīdzeklī apliecina autorizācijas kods.

3.3. Saņemot biļeti, pasažieris pārliecinās, ka tā izsniegta atbilstoši viņa pasūtījumam (*LR MK noteikumi Nr.599 „Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība” 29.punkts*).

3.4. Nepareizi iegādātās biļetes netiek mainītas.

#### 4. BIĻEŠU IEGĀDE AR PĀRSKAITĪJUMU

4.1. Biļešu iegādi ar pārskaitījumu var veikt tikai juridiskās personas.

4.2. Juridiskā persona nosūta uz e-pastu [autoosta@autoosta.lv](mailto:autoosta@autoosta.lv) — AS „Rīgas starptautiskā autoosta” adresētu iesniegumu brīvā formā uz juridiskās personas veidlapas, iekļaujot šādu informāciju:

- autobusa atiešanas datumu un laiku;
- reisa nosaukumu;
- pieturu, līdz kurai vēlas iegādāties biļeti;
- vēlamu biļešu skaitu;
- juridiskās personas bankas rekvizītus;
- juridiskās personas kontaktpersonas informāciju, saziņai nepieciešamības gadījumā.

4.3. Iesniegumi par biļešu iegādi ar pārskaitījumu tiek pieņemti (darba dienās) ne vēlāk kā 3 darba dienas (neskaitot sestdienas, svētdienas un svētku dienas) pirms reisa atiešanas.

4.4. Saņemot iesniegumu, tiek sagatavots elektroniski parakstīts rēķins un nosūtīts uz juridiskās personas norādīto e-pastu (ja nepieciešams rēķina oriģināls papīra formā, tas jānorāda iesniegumā).

4.5. Pēc apmaksas veikšanas juridiskās personas pārstāvis, uzrādot AS „Rīgas starptautiskā autoosta” zāles administratoram (pasažieru uzgaidāmajā zālē 1.stāvā) maksājuma uzdevumu par rēķina apmaksu, saņem biļetes. Rēķina oriģinālu papīra formātā var saņemt pēc pieprasījuma.

4.6. Ar pārskaitījumu iegādātās biļetes jāizņem ne vēlāk kā 24 stundas pirms reisa autobusa atiešanas.

#### 5. BIĻEŠU ATPAKAĻ NODOŠANAS KĀRTĪBA

##### 5.1. Reģionālās nozīmes maršrutu biļetes.

5.1.1. Biļete kopā ar EKA čeku jānodod tirdzniecības vietā, kur tā tika iegādāta **ne vēlāk kā 2 stundas** līdz biļetes derīguma termiņa sākumam.

5.1.2. Ja iegādāta viena biļete vairākiem pasažieriem (grupas biļete), atgriezt iespējams tikai visu biļeti kopumā.

5.1.3. Ja nodod biļeti biļešu kasē vismaz divas stundas līdz autobusa atiešanai, pasažierim ir tiesības saņemt **75% no biļetes** vērtības.

5.1.4. Pasažierim ir tiesības saņemt atpakaļ **100% no biļetes vērtības, ja:**

- sabiedriskā transportlīdzekļa atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar sabiedriskā transportlīdzekļa kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku;
- pārvadājums nenotiek pārvadātāja vainas dēļ;
- pasažierim netiek nodrošināta iespēja ieņemt biļetē norādīto vietu vai līdzvērtīgu sabiedriskā transportlīdzekļa apkalpes ierādītu vietu;
- sabiedrisko transportlīdzekli ar augstāku pārvadājumu kvalitāti, par ko ir samaksāta papildu maksa, nomaina ar sabiedrisko transportlīdzekli, kurā ir zemāka pārvadājumu kvalitāte.

5.1.5. Ja ir palikušas **mazāk kā 2 stundas** līdz autobusa atiešanai kā arī pēc autobusa atiešanas kustības sarakstā paredzētajā laikā, biļetes **vērtība netiek atpakaļ nodota.**

5.1.6. Ja biļete ir nozaudēta vai bojāta, tā netiek atjaunota un biļetes vērtība netiek atmaksāta.

5.1.7. Pasažieru sūdzības tiek izskatītas, ja tās ir iesniegtas rakstiskā veidā ne vēlāk kā **2 nedēļas** pēc autobusa atiešanas, norādot konkrētu pārvadātāju, reisu un atiešanas laiku. Atbilde tiek sniegta viena mēneša laikā pēc iesnieguma saņemšanas.

##### 5.2. Starptautiskās nozīmes maršrutu biļetes.

5.2.1. Biļete kopā ar EKA čeku jānodod tirdzniecības vietā, kur tā tika iegādāta, **ne vēlāk kā 20 minūtes** līdz biļetes derīguma termiņa sākumam.

5.2.2. Ja iegādāta viena biļete vairākiem pasažieriem (grupas biļete), atgriezt iespējams tikai visu biļeti kopumā.

5.2.3. Ja nodod biļeti biļešu kasē vismaz 20 minūtes līdz autobusa atiešanai, pasažierim ir tiesības saņemt **80% no biļetes vērtības**.

5.2.4. Pasažierim ir tiesības saņemt atpakaļ **100% no biļetes vērtības, ja:**

- sabiedriskā transportlīdzekļa atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar sabiedriskā transportlīdzekļa kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku;
- pārvadājums nenotiek pārvadātāja vainas dēļ;
- pasažierim netiek nodrošināta iespēja ieņemt biļetē norādīto vietu vai līdzvērtīgu sabiedriskā transportlīdzekļa apkalpes ierādītu vietu.

5.2.5. Biļetes **vērtība netiek atpakaļ nodota** pēc autobusa atiešanas kustības sarakstā paredzētajā laikā, kā arī pēc biļešu tirdzniecības pārtraukšanas (20 minūtes pirms autobusa atiešanas).

5.2.6. Biļetes cenā nav iekļauta veselības un bagāžas apdrošināšana. Tā ir jāiegādājas atsevišķi apdrošināšanas kompānijā.

5.2.7. Pārvadātājs nenes atbildību par novirzēm autobusu kustības grafikos nepārvaramas varas dēļ (laika apstākļi, sastrēgumi u.t.t).

5.2.8. Pasažieru sūdzības tiek izskatītas, ja tās ir iesniegtas rakstiskā veidā ne vēlāk kā **2 nedēļas** pēc autobusa atiešanas, norādot konkrētu pārvadātāju, reisu un atiešanas laiku. Atbilde tiek sniegta viena mēneša laikā pēc iesnieguma saņemšanas.

### 5.3. Elektroniski iegādātās biļetes.

5.3.1. Elektroniski iegādātas autobusu biļetes uz *reģionālās nozīmes reisiem* **ne vēlāk kā 2 stundas** līdz biļetes derīguma termiņa sākumam, jāatgriež interneta vietnē, kurā biļetes tika iegādātas vai personiski AS "Rīgas starptautiskā autoosta" zāles administratoram Prāgas ielā 1 (sk. šo noteikumu punktu Nr. 5.1.).

5.3.2. Elektroniski iegādātas autobusu biļetes *uz starptautiskiem reisiem* **ne vēlāk kā 20 minūtes** līdz biļetes derīguma termiņa sākumam, jāatgriež interneta vietnē, kurā biļetes tika iegādātas vai personiski AS "Rīgas starptautiskā autoosta" zāles administratoram Prāgas ielā 1 (sk. šo noteikumu punktu Nr. 5.2.).

5.3.3. Nauda par atpakaļ nodotu biļeti tiks atgriezta uz pircēja bankas kontu.

5.3.4. Ja iegādāta viena elektroniskā biļete vairākiem pasažieriem (grupas biļete), atgriezt iespējams tikai visu biļeti kopumā.

5.3.5. Netiek atgriezta pakalpojuma maksa par biļetes iegādi, izņemot gadījumus ja:

- sabiedriskā transportlīdzekļa atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar sabiedriskā transportlīdzekļa kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku;
- pārvadājums nenotiek pārvadātāja vainas dēļ;
- pasažierim netiek nodrošināta iespēja ieņemt biļetē norādīto vietu vai līdzvērtīgu sabiedriskā transportlīdzekļa apkalpes ierādītu vietu;
- sabiedrisko transportlīdzekli ar augstāku pārvadājumu kvalitāti, par ko ir samaksāta papildu maksa, nomaina ar sabiedrisko transportlīdzekli, kurā ir zemāka pārvadājumu kvalitāte.

5.3.6. Gadījumā, ja tiek nozaudēta elektroniskās biļetes izdrukā, to iespējams iegūt Rīgas starptautiskajā autoostā, Prāgas ielā 1, pie zāles administratora, uzrādot personas apliecināšanu dokumentu, bet ne vēlāk kā 30 min. pirms biļetē norādītā reisa atiešanas laika.

## 6. BIĻEŠU ATPAKAĻ NODOŠANA, JA BIĻETE IEGĀDĀTA AUTOOSTĀ, KURA NAV REISA SĀKUMA PIETURA

6.1. Ja pasažieris vēlas atpakaļ nodot biļeti reisa sākuma pieturā - autoostā, bet atpakaļ nododama biļete tika iegādāta autoostā, kura nav reisa sākuma pietura, reisa sākuma pieturas autoostas administratoram biļetes priekšpuse jāpārsvītro un biļetes aizmugurē rakstiski jāveic atzīme,

**norādot datumu un laiku**, kad pasažieris ir atteicies no brauciena, apstiprinot to ar zīmogu un savu parakstu.

6.2. **10 dienu laikā** pēc atteikšanās no brauciena **reģionālās nozīmes** maršruta autobusā, pasažieris var atgriezt neizmantoto biļeti, ja izpildīti šo noteikumu 6.1.punkta nosacījumi. Saskaņā ar LR Ministru kabineta 28.08.2012. noteikumiem Nr.599 "*Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība*":

- ja pasažieris neizmanto iegādāto biļeti braukšanai reģionālās nozīmes maršruta sabiedriskajā transportlīdzeklī, viņam ir tiesības nodot to atpakaļ biļešu tirdzniecības vietā un saņemt atpakaļ naudas summu **75 %** apmērā no braukšanas maksas, ja biļeti nodod biļešu tirdzniecības vietā ne vēlāk kā **2 stundas** līdz biļetes derīguma termiņa sākumam.

6.3. **15 dienu laikā** pēc atteikšanās no brauciena **starptautiskā maršruta** autobusā, pasažieris var atgriezt neizmantoto biļeti, ja izpildīti šo noteikumu 6.1.punkta nosacījumi. Autoostā, kurā ir iegādāta biļete, saskaņā ar biļešu pārdošanas un atgriešanas kārtību uz starptautisko reisu autobusiem, pasažieris var saņemt **80%** no braukšanas maksas, ja atzīme uz biļetes par atteikšanos no brauciena ir izdarīta **ne vēlāk kā 20 minūtes** līdz biļetes derīguma termiņa sākumam.

6.4. Pasažierim ir tiesības atteikties no brauciena **reģionālās nozīmes** maršruta autobusā un 30 minūšu laikā iesniegt neizmantoto biļeti reisa sākuma pieturas autoostas administratoram, kurš izdara atzīmi uz biļetes, un 10 dienu laikā autoostā, kurā tika iegādāta biļete, saņemt **pilnu braukšanas maksu (100%)**, kā arī maksu par iepriekšpārdošanu, ja:

- autobuss atiet 15 (vai vairāk) minūtes vēlāk, nekā paredzēts autobusa kustības sarakstā;
- reiss nenotiek pārvadātāja vainas dēļ;
- pasažierim netiek dota iespēja ieņemt biļetē norādīto vai līdzvērtīgu autobusa vadītāja (konduktora) ierādītu vietu.