

IV. Pakalpojumu atcelšana

23. Par pakalpojumu atcelšanu tiek uzskatīta vilciena atcelšana.
24. Gadījumos, ja vilciens braucienu nevar turpināt tehnisku bojājumu vai citu iemeslu dēļ, vilciena apkalpe par to informē pasažierus, izmantojot vilciena vēstījuma sakarus vai sniedzot tieši šo informāciju 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. Sabiedrība, cik drīz vien iespējams, noorganizē pasažieriem alternatīvus pārvadājumu pakalpojumus.
25. Vilciena atcelšanas gadījumā primāri tiek veikti iespējamie pasažieru nogādāšanas pasākumi līdz tuvākajai stacijai vai biļetē norādītajai maršruta stacijai.
26. Lai nodrošinātu vilciena pasažieru nogādāšanu biļetē norādītajā maršruta pieturā, tehniski bojātā vilciena sastāva vietā primāri tiek izmantots nākamais pēc saraksta kursējošais vilciens.
27. Ja līdz nākamajam vilcienam pēc saraksta ir ilgs periods salīdzinoši ar jauna sastāva norīkošanu, tad tiek nodrošināts:
 - 27.1. rezerves vilciena sastāvs vai;
 - 27.2. alternatīvs transports (piemēram, autobuss).