

## **VI. Sūdzību izskatīšana, atmaksājumi un kompensācijas par neatbilstību kvalitātes standartiem**

### **21. Klientu iesniegumu pieņemšana**

- 21.1. Klienta iesniegumus “Pasažieru vilciens” pieņem latviešu, angļu un krievu valodā:
  - 21.1.1. rakstveidā – atsūtītu pa pastu vai iesniegtu personīgi;
  - 21.1.2. elektroniskā veidā – atsūtītu pa elektronisko pastu uz pv@pv.lv, ipunkts@pv.lv vai e-vidē aizpildot formu “Pasažieru vilciena” mājaslapas sadaļā “[Kontakti](#)”;
  - 21.1.3. iesūtītu sociālo tīklu Facebook un Twitter tiešpastā, ja persona ir identificējama;
  - 21.1.4. pārsūtītu pa e-pastu no uzzinas@ldz.lv vai saņemtu pa tālruni 80021181;
  - 21.1.5. izteiktu mutvārdos klātienē, pierakstot un noformējot iesnieguma formā.
- 21.2. Noformēt un iesniegt iesniegumu var arī “Pasažieru vilciena” Klientu apkalpošanas centrā, kas atrodas Rīgas pasažieru stacijā, Stacijas laukumā 2 (tālruņa numurs: 67232135) vai jebkurā biļešu kasē.
- 21.3. Iesniegumā norādāms iesniedzēja vārds, uzvārds, adrese vai citas ziņas, kas palīdz sazināties ar iesnieguma iesniedzēju, piemēram, tālruņa numurs, e-pasta adrese u.c. Iesniegumā jābūt norādītam arī iesnieguma iesniegšanas datumam.

### **22. Iesniegumu reģistrēšana un izskatīšanas termiņi**

- 22.1. Visi saņemtie klientu iesniegumi tiek reģistrēti “Pasažieru vilciena” Pasažieru iesniegumu reģistrā, un katram iesniegumam tiek noteikts atbildīgais darbinieks par faktu noskaidrošanu, atbildes sagatavošanu un datubāzes aizpildīšanu.
- 22.2. Iesniegumus izskata iespējami ātri, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā no to saņemšanas brīža.
- 22.3. Komplicētos gadījumos iesniegumu izskatīšanas termiņu var pagarināt līdz 30 dienām no to saņemšanas brīža, kas ir saskaņā ar Iesniegumu likumu, taču tādos gadījumos iespējami ātri “Pasažieru vilciens” nosūta starpatbildi ar norādi par paredzamo galīgās atbildes sniegšanas laiku.
- 22.4. “Pasažieru vilciens” nodrošina iesnieguma izskatīšanas termiņu ievērošanas kontroli.

### **23. Atmaksājumu un kompensāciju veikšana**

- 23.1. Gadījumos, kad klienta iesniegums bijis pamatots – ir konstatēti fakti, kas apliecina, ka sniegtais pakalpojums neatbilst kvalitātes standartam, – klientam ir tiesības saņemt atmaksājumu vai kompensāciju, ja:
  - 23.1.1. vilciena atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar vilcienu kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku;
  - 23.1.2. pārvadājums nenotiek “Pasažieru vilciena” vainas dēļ;

- 23.1.3. klientam netiek nodrošināta iespēja ieņemt biļetē norādīto vietu vai līdzvērtīgu vilciena apkalpes ierādītu vietu;
  - 23.1.4. vilcienu ar komforta klases salonu jeb augstāku pārvadājumu kvalitāti, par ko ir samaksāta papildu maksa, nomaina ar vilcienu, kurā nav komforta klases salona jeb ir zemāka pārvadājumu kvalitāte;
  - 23.1.5. klients nokavējis vilcienu slimības vai nepārvaramas varas dēļ (piemēram, dabas stihija, nelaimes gadījums), iemesls klientam jāapliecina ar ārstniecības iestādes izziņu vai citas institūcijas izsniegtu attiecīgo notikumu apliecinājošu dokumentu;
  - 23.1.6. nav izmantots pasažieru grupas brauciens;
  - 23.1.7. klientam radīti tiešie zaudējumi (neieskaitot atrauto peļņu), kas radušies, ja vilciena pienākšana vai atiešana neatbilst kustības sarakstam, kā arī tad, ja atcelts reiss, uz kuru klients iegādājies biļeti.
- 23.2. Atmaksājums un kompensācijas veikšana notiek, ievērojot spēkā esošos Ministru kabineta 2012. gada 28. augusta noteikumus Nr.599 "Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība".