

II. Pakalpojumu precizitāte un vispārējie principi pakalpojumu traucējumu gadījumā

2.1. Pakalpojumu precizitāte

- 2.1.1. Pakalpojuma precizitāte ir saskaņā ar sarakstu galastacijā pienākušo pasažieru vilcienu īpatsvars procentos.
- 2.1.2. Vilciena reiss tiek uzskatīts par precīzi izpildītu, ja novirze no vilcienu kustības grafika nav lielāka par piecām minūtēm elektrovilcieniem un par desmit minūtēm dīzeļvilcieniem.
- 2.1.3. Uzskaiti par pakalpojuma precizitāti veic infrastruktūras pārvaldītājs VAS “Latvijas dzelzceļš”.
- 2.1.4. Kārtība, kādā tiek veikta uzskaitē par pakalpojuma precizitāti, ir publiski pieejama infrastruktūras pārvaldītāja būtisko funkciju veicēja AS “LatRailNet” [mājaslapā](#).

2.2. Vispārējie principi pakalpojumu traucējumu gadījumā

- 2.2.1. Par pakalpojumu traucējumiem tiek uzskatīta vilciena kavēšanās.
- 2.2.2. Ja vilciena ierašanās vai atiešana ir kavēta, “Pasažieru vilciena” informē pasažierus par radušos situāciju, kā arī par paredzēto atiešanas un ierašanās laiku, tiklīdz šāda informācija ir pieejama.
- 2.2.3. Gadījumos, ja vilciena atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar vilciena kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku, vilciena apkalpe par to informē pasažierus, izmantojot vilciena vēstījuma sakarus vai sniedzot tieši šo informāciju pasažieriem vilciena vagonos.
- 2.2.4. Būtiskas vilcienu kavēšanās vai atcelšanas gadījumā tiek informēti darbinieki attiecīgo maršrutu stacijās esošajās biļešu kasēs un informācija tiek publicēta “Pasažieru vilciena” mobilajā lietotnē, [mājaslapā](#) un sociālā tīkla Twitter profilā. Šajos gadījumos pasažierim ir tiesības saņemt iegādāto biļetes atmaksājumu atbilstoši šī Standarta VI. nodaļai.