

## VII. Sūdzību izskatīšana, braukšanas biļešu naudas atgriešana un kompensācija par neatbilstību kvalitātes standartiem

39. Pasažieris iesniegumu var iesniegt, izmantojot kādu no šādiem saziņas kanāliem:
- 39.1. VAS "Latvijas dzelzceļš" elektroniskā pasta adrese uzziņām [uzziņas@ldz.lv](mailto:uzziņas@ldz.lv);
  - 39.2. Sabiedrības bezmaksas diennakts tālrunis 80007600;
  - 39.3. Klātienē Sabiedrības Klientu apkalpošanas daļā;
  - 39.4. elektroniskā pastā adresē [vilciens@info.vivi.lv](mailto:vilciens@info.vivi.lv);
  - 39.5. Sabiedrības biļešu kasē;
  - 39.6. Sabiedrības oficiālajā tīmekļvietnē sadaļā "Sazinies ar mums", aizpildot kontaktformu;
  - 39.7. oficiāli reģistrēto sociālo tīklu kontu tiešpastā;
  - 39.8. pa pastu, iesniedzot rakstveida iesniegumu Sabiedrības juridiskajā adresē Pērses ielā 8, Rīgā, LV-1011, Latvija.
40. 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.
41. Pasažieris iesniegumu var iesniegt aizpildot Atlīdzinājumu un kompensācijas pieprasījuma [veidlapu](#) saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2021/782.
42. Uz anonīmām sūdzībām un iesniegumiem Sabiedrība neatbild.
43. Visi saņemtie pasažieru iesniegumi tiek reģistrēti Sabiedrības Pasažieru iesniegumu reģistrā, un katram iesniegumam tiek noteikts atbildīgais darbinieks par faktu noskaidrošanu, atbildes sagatavošanu un datubāzes aizpildīšanu.
44. Iesniegumus izskata iespējami ātri, bet ne vēlāk kā 30 dienu laikā no to saņemšanas brīža vai attiecīgi pamatotos gadījumos informē pasažieri par to, ka viņš saņems atbildi ne vēlāk kā trīs mēnešu laikposmā pēc iesnieguma sūdzības saņemšanas dienas.
45. Sabiedrība nodrošina iesnieguma izskatīšanas termiņu ievērošanas kontroli.
46. Neizmantotās vai daļēji izmantotās biļetes vienam braucienam un laika biļetes atgriež atbilstoši Ministru kabineta 2012. gada 28. augusta noteikumiem Nr.599 "Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība".
47. Ja pasažieris neizmanto iegādāto biļeti vienam braucienam, vienas dienas biļeti vai bagāžas biļeti braukšanai vilcienā, viņam ir tiesības to nodot biļešu kasē un saņemt atpakaļ naudas summu 75% apmērā, ja biļeti nodod biļešu kasē ne vēlāk kā 2 (divas) stundas līdz biļetes derīguma termiņa sākumam. Mazāk kā 2 (divas) stundas līdz biļetes derīguma termiņa sākumam biļete atpakaļ netiek pieņemta un nauda netiek atgriezta.
48. Ja pasažieris neizmanto iegādāto laika biļeti braukšanai vilcienā, viņam ir tiesības to nodot biļešu kasē (uzrādot laika biļetes iegādes čeku) un saņemt atpakaļ naudas summu šādā apmērā:
- 48.1. 90% apmērā no laika biļetes cenas, ja biļeti nodod kasē līdz biļetes derīguma termiņa sākumam;
  - 48.2. 75% apmērā no laika biļetes cenas par atlikušo neizmantoto laiku, ja biļeti nodod kasē biļetes derīguma termiņa laikā.
49. Pasažierim ir tiesības atteikties no brauciena vilcienā līdz biļetes derīguma termiņa beigām, nododot biļeti un bagāžas biļeti biļešu kasē, kā arī saņemt atpakaļ pilnu braukšanas maksu un rokas bagāžas pārvadāšanas maksu, ja:
- 49.1. vilciena atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar vilcienu kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku;
  - 49.2. pārvadājums nenotiek pārvadātāja vainas dēļ;
  - 49.3. pasažierim netiek nodrošināta iespēja ieņemt biļetē norādīto vietu vai līdzvērtīgu vagona pavadoņa ierādīto vietu;
  - 49.4. vilcienu ar augstāku pārvadājumu kvalitāti, par ko ir samaksāta papildu maksa, nomaina ar vilcienu, kurā ir zemāka pārvadājumu kvalitāte.
50. Pasažieris, kurš nokavējis pasažieru vilcienu slimības vai nepārvaramās varas dēļ (piemēram, dabas stihija, nelaimes gadījums), 3 (triju) dienu laikā pēc biļetes derīguma termiņa beigām ir tiesīgs nodot neizmantoto biļeti biļešu kasē un saņemt citu līdzvērtīgu biļeti tajā pašā maršrutā par to pašu cenu. Ja pasažieris nevēlas saņemt citu biļeti, neizmantoto biļeti var nodot biļešu kasē un saņemt atpakaļ naudas summu 75% apmērā no braukšanas maksas un bagāžas pārvadāšanas maksas. Saslimšana vai nepārvarama vara jāapliecina ar ārstniecības iestādes izsniegtu izziņu vai citas institūcijas izsniegtu attiecīgo notikumu apliecināšu dokumentu.
51. Sabiedrība atlīdzina tiešos zaudējumus (neieskaitot atrauto peļņu), kas radušies, ja pasažieru regulāro pārvadājumu (izņemot pilsētas nozīmes maršrutus) sabiedriskā transportlīdzekļa pienākšana vai atiešana neatbilst kustības sarakstam, kā arī tad, ja atcelts reiss reģionālajā

starppilsētu nozīmes vai reģionālajā vietējās nozīmes maršrutā, uz kuru pasažieris iegādājies biļeti. Šajā punktā minētais zaudējumu atlīdzināšanas pienākums neattiecas uz gadījumu, ja sabiedriskā transportlīdzekļa pienākšanas vai atiešanas neatbilstība kustības sarakstam vai reisa atcelšana notikusi no pārvadātāja neatkarīgu iemeslu dēļ.