

1. Vispārīgie noteikumi

- 1.1. Pakalpojumu kvalitātes standarta mērķis ir noteikt akciju sabiedrības "Pasažieru vilciens" vienotu pasažieru pārvadājumu pakalpojumu kvalitātes standartu.
- 1.2. Pakalpojumu kvalitātes standarts ir izstrādāts saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2021. gada 29. aprīļa regulas (ES) Nr.2021/782 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem 29.panta pirmo daļu un III. pielikumu un, ievērojot citus Latvijas Republikā spēkā esošus normatīvos aktus.
- 1.3. Standartā lietotie termini, saīsinājumi un skaidrojumi:
 - 1.3.1. **Elektroniski** iegādāties – Sabiedrības oficiālajā tīmekļa vietnē www.vivi.lv un/vai mobilajā lietotnē "Vivi Latvija";
 - 1.3.2. **Noteikumi Nr.599** – Ministru kabineta 2012. gada 28. augusta noteikumi Nr.599 "Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība";
 - 1.3.3. **Noteikumi Nr.414** – Ministru kabineta 2021. gada 22. jūnija noteikumi Nr. 414 "Braukšanas maksas atvieglojumu noteikumi"
 - 1.3.4. **Regula Nr.2021/782** – Eiropas Parlamenta un Padomes 2021.gada 29.aprīļa regula (ES) Nr.2021/782 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem;
 - 1.3.5. **Sabiedrība** – akciju sabiedrība "Pasažieru vilciens";
 - 1.3.6. **Standarts** – šis Pakalpojumu kvalitātes standarts;
 - 1.3.7. **Zonas** – maršrutu sadalījums zonās atbilstoši biļešu tarifiem.
- 1.4. Standarts ir saistošs Komerccdarbības departamentam, Pasažieru pārvadājumu departamentam, Tehniskās vadības departamentam, Administratīvo lietu departamentam, Finanšu departamentam un Kvalitātes vadības un stratēģijas daļai.