

11. Pasažieru sūdzību iesniegšana un izskatīšana

- 11.1. Pasažieris sūdzību par jebkuru Sabiedrības atbildības jomu, tostarp kompensācijas vai atlīdzinājuma pieprasījumu, var iesniegt, izmantojot kādu no šādiem saziņas kanāliem:
 - 11.1.1. klātienē Sabiedrības Klientu apkalpošanas centrā vai biļešu kasē;
 - 11.1.2. elektroniskā pastā adresē vilciens@info.vivi.lv vai pasts@vivi.lv;
 - 11.1.3. Sabiedrības oficiālajā tīmekļa vietnē www.vivi.lv sadaļā "Kontakti", aizpildot kontaktformu <https://www.vivi.lv/lv/kontakti/>;
 - 11.1.4. oficiāli reģistrēto sociālo tīklu kontu tiešpastā;
 - 11.1.5. pa pastu, nosūtot uz Sabiedrības juridisko adresi Pērses ielā 8, Rīgā, LV-1011, Latvija.
- 11.2. Sūdzībā jānorāda iesniedzēja vārds, uzvārds un adrese vai citas ziņas, kas palīdz sazināties ar iesniedzēju, piemēram, tālruņa numurs, e-pasta adrese u.c., kā arī sūdzības datums. Kompensācijas vai atlīdzinājuma pieprasījumiem jābūt parakstītam pašrocīgi vai ar drošu elektronisko parakstu.
- 11.3. Pasažieris sūdzību var iesniegt, aizpildot Atlīdzinājumu un kompensācijas pieprasījuma veidlapu saskaņā ar Regulu Nr.2021/782.
- 11.4. Uz anonīmām sūdzībām un iesniegumiem Sabiedrība neatbild.
- 11.5. Visi saņemtās pasažieru sūdzības tiek reģistrētas Sabiedrības dokumentu reģistrā, un katrai sūdzībai tiek noteikts atbildīgais darbinieks par faktu noskaidrošanu, atbildes sagatavošanu un datubāzes aizpildīšanu.
- 11.6. Sūdzību izskata iespējami ātri, bet ne vēlāk kā 10 dienu laikā no tās saņemšanas dienas vai attiecīgi pamatotos gadījumos Sabiedrība informē pasažieri par to, ka viņš saņems atbildi ne vēlāk kā trīs mēnešu laikā pēc sūdzības saņemšanas dienas.
- 11.7. Sabiedrība nodrošina sūdzības izskatīšanas termiņa ievērošanas kontroli.