

2024. gada 5. janvārī

**Kā atgūt zaudējumus, ja vilciens kavē vai tiek atcelts**

**“Ja vilciena pienākšana vai atiešana kavējas vai reiss tiek atcelts, tad pasažieriem ir tiesības pieprasīt zaudējumu kompensāciju,” uzsvēra AS “Pasažieru vilciens” valdes priekšsēdētājs Rodžers Jānis Grigulis.**

Svarīgākais tiešo zaudējumu atlīdzības saņemšanai ir saglabāt vilciena biļeti un citus dokumentus, kas pamato prasītās atlīdzības apjomu.

R.J. Grigulis norādīja, ka ierasti AS “Pasažieru vilciens” pasažieru pārvadājumu punktualitāte ir viena no augstākajām Eiropas Savienībā, pērn 98,3% vilcienu no dzelzceļa stacijām izbrauca un tajās iebrauca atbilstoši grafikam. Diemžēl tehnisku iemeslu dēļ un pretēji ierastajai situācijai pēdējās nedēļās daži reisi, kas ir izpildīti ar “Škoda Vagonka” ražotajiem jaunajiem vilcieniem, ir kavējušies vai atcelti.

“Mēs viennozīmīgi iestājamies par mūsu pasažieriem un meklējam risinājumus šai situācijai kopumā. Vienlaikus atbilstoši normatīvajiem aktiem esam gatavi atlīdzināt pasažieriem radītos tiešos zaudējumus. Vēlos uzsvērt, ka šos zaudējumus piedzīsim no “Škoda Vagona”, lai neciestu nedz uzņēmuma, nedz valsts budžets,” skaidroja Grigulis.

Līdzīgi kā aviācijā, arī pasažieru pārvadājumos pa dzelzceļu patērētāju tiesības atgūt zaudējumus vilciena kavējuma vai atcelšanas gadījumā ir regulētas. Jau kopš 2012. gada AS “Pasažieru vilciens” ir izstrādāta kārtība, kā klienti var pieprasīt kompensāciju minētajā situācijā.

Tiešo zaudējumu atgūšanai pasažieris var rīkoties vairākos veidos – iesniegt pieteikumu elektroniski, klātienē “Vivi” klientu apkalpošanas centrā Rīgas Centrālajā dzelzceļa stacijā vai atstāt iesniegumu un nepieciešamos dokumentus kādā no “Vivi” kasēm, ja tās tajā brīdī ir atvērtas. Izdrukātas iesnieguma formas ir pieejamas kasēs un “Vivi” klientu apkalpošanas centrā, tās var lejupielādēt arī uzņēmuma tīmekļa vietnē. Ja ērtāk pieteikumu šķiet sūtīt pa pastu, tas jāadresē AS “Pasažieru vilciens” Pērses ielā 8, Rīgā, LV-1011.

Vilciena pasažieru pārvadātāja “Vivi” tīmekļa vietnē [www.vivi.lv](http://www.vivi.lv) sadaļā “Saziņai” ir pieejama elektroniskā forma. Tajā jāatzīmē izvēle “Naudas atgriešana”, jānorāda vārds, uzvārds, tālruņa numurs un e­-pasta adrese. Ja kavētā vai atceltā vilciena reisa dēļ papildu zaudējumi nav radušies, kā vien tikai vilciena biļete, tad ziņojuma tekstā jānorāda, uz kuru bankas kontu atgriezt naudu. Saziņas formai obligāti jāpievieno iegādātās biļetes skenēta vai nofotografēta skaidri salasāma kopija.

Savukārt, ja ir radušies papildu tēriņi, tad ziņojumā līdztekus bankas konta numuram jāpievieno īss situācijas apraksts. Piemēram, “Devos no Jūrmalas uz Rīgu, lai pēc tam tālāk nokļūtu lidostā, taču vilciena reiss tika atcelts. Lai laikus pagūtu uz lidojumu, izmantoju taksometra pakalpojumus”. Formai obligāti jāpievieno gan iegādātā konkrētā vilciena reisa biļetes, gan citu zaudējumus pamatojošo dokumentu (taksometra čeks, cita transportlīdzekļa biļete vai cits) skaidri salasāmas kopijas.

Neskaidrību gadījumā par tiešo zaudējumu pieteikšanu vai saņemšanu pasažieri ir aicināti sazināties ar “Vivi” klientu apkalpošanas centru, zvanot uz diennakts bezmaksas tālruņa numuru 80007600.

Visus iesniegumus atbilstoši normatīvajiem aktiem un iekšējām procedūrām “Vivi” izskata un izvērtē individuāli iespējami ātrāk, taču ne ilgāk kā 14 dienās.

Sarežģītos gadījumos iesniegumu izskatīšanas termiņu atbilstoši Iesniegumu likumam var pagarināt līdz 30 dienām no to saņemšanas brīža. Tādos gadījumos “Vivi” iespējami ātrāk informēs klientu par radušos situāciju un par paredzamo atbildes sniegšanas laiku.

Atmaksājums un kompensēšana notiek atbilstoši Ministru kabineta 2012. gada 28. augusta noteikumiem Nr. 599 “Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība”.

Vilciena pasažieru pārvadātājs “Vivi” vērš uzmanību, ka operatīvie paziņojumi par izmaiņām vilcienu kustībā tiek publicēti tīmekļa vietnē www.vivi.lv, mobilajā lietotnē “Vivi Latvija” un “Vivi” kontā sociālajā platformā “X”.

*Par vilciena pasažieru pārvadātāju “Vivi”*

“Vivi” ir vilciena pasažieru pārvadājumu zīmols, kas pieder AS “Pasažieru vilciens”.

AS “Pasažieru vilciens” veic vilciena pasažieru pārvadājumus ar zīmolu “Vivi”, sniedz ritošā sastāva remonta pakalpojumus un nodrošina komercreisu servisu. AS “Pasažieru vilciens” ir dibināta 2001. gadā, 2023. gadā uzsākta pasažieru pārvadājumu modernizācija, ieviests jauns pasažieru apkalpošanas standarts un vilciena pasažieru pārvadājumu zīmols “Vivi”. 2022. gadā tika pārvadāti 15,7 miljoni pasažieru, 98,8% reisu izpildot precīzi pēc vilcienu kursēšanas grafika. Uzņēmums nodarbina vairāk nekā 970 darbinieku.

Papildu informācijai:

Sigita Zviedre

“Vivi” Komunikācijas un mārketinga daļas vadītāja

AS “Pasažieru vilciens”

Mob. tālr. nr. 26377286

E-pasta adrese: [sigita.zviedre@vivi.lv](mailto:sigita.zviedre@vivi.lv)