

2024. gada 2. februārī

**AS “Pasažieru vilciens” mudina pasažierus iesniegt kompensāciju pieprasījumus par vilcienu kavējumu radītajiem tiešajiem zaudējumiem**

**AS “Pasažieru vilciens” mudina pasažierus iesniegt kompensāciju pieprasījumus par tiešajiem zaudējumiem, kas radušies vilcienu kavējumu vai atcelšanas dēļ. Janvārī vilciena pasažieru pārvadātājs saņēmis 53 pieprasījumus par kopējo summu 549,75 eiro saistībā ar kavējumiem jauno elektrovilcienu tehniskā stāvokļa dēļ,** – **informēja komunikācijas un mārketinga vadītāja Sigita Zviedre.**

Visvairāk pieteikumu saņemti par taksometra, koplietošanas auto nomas un autobusu pakalpojumu izmantošanu. Kompensācijas pasažieriem izmaksā AS “Pasažieru vilciens”, šos zaudējumus piedzenot no elektrovilcienu ražotāja “Škoda Vagonka”.

“Mūsu prioritāte ir pasažieru pārvadājumu kvalitāte. Pašlaik intensīvi strādājam, lai stabilizētu pakalpojumu un pasažieri varētu paļauties uz vilcienu kustības grafiku. Īstermiņā tas nozīmē izmaiņas grafikā līdz brīdim, kad “Škoda Vagonka” garantēs, ka uzņēmuma ražotie vilcieni darbojas bez defektiem. Šos vilcienus maksimāli plānojam maršrutos, kur ir divi sliežu ceļi, kā arī izmantojam vecos vilcienus,” skaidroja AS “Pasažieru vilciens” valdes priekšsēdētājs Rodžers Jānis Grigulis.

Viņš arī atgādināja, ka nemainīgi paliek spēkā kārtība – ja vilciena pienākšana vai atiešana kavējas vai reiss tiek atcelts, pasažieri ir aicināti izmantot citu iespēju nokļūt galamērķī un pieprasīt zaudējumu kompensāciju.

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

Tiešo zaudējumu atgūšanai pasažieris var rīkoties vairākos veidos – iesniegt pieteikumu 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. Izdrukāta iesnieguma forma ir pieejama kasēs un “Vivi” klientu apkalpošanas centrā, to var lejupielādēt arī uzņēmuma tīmekļa vietnē, sadaļā “Pasažieru ievērībai – Pasažieru iesniegumu pieņemšana”. Ja pieteikumu ir ērtāk sūtīt pa pastu, tas jāadresē AS “Pasažieru vilciens” Pērses ielā 8, Rīgā, LV-1011.

“Pašlaik kompensāciju pieprasījumus var iesniegt iepriekš minētajos veidos, taču mēs strādājam pie tā, lai padarītu šo procesu vienkāršāku,” piebilda Grigulis.

Iesniegumā jānorāda vārds, uzvārds, tālruņa numurs un pasta vai e­-pasta adrese, bankas konts, uz kuru atgriezt naudu, vilciena maršruts, datums, numurs, jāsniedz situācijas un zaudējumu apraksts, jāpievieno zaudējuma apmēru apliecinoši dokumenti, iesniegums jāparaksta ar roku vai drošu e-parakstu.

Elektroniski iesniegums ar pielikumiem jāsūta uz e-pasta adresi vilciens@info.vivi.lv.

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.

Ja pasažierim ir ārkārtas situācija, kurā konduktora kontroliera piedāvātais kopējais risinājums neder un ir nepieciešama palīdzība, aicinām uzreiz doties pie konduktora kontroliera un informēt par situāciju, lai atrastu piemērotāko alternatīvu. Konduktori kontrolieri ir instruēti rīcībai ārkārtas gadījumā. Piemēram, ja šādā situācijā nonāks skolēns, kuram nebūs pieejami līdzekļi, lai apmaksātu taksometru, par tā izsaukšanu parūpēsies konduktors kontrolieris, tāpēc lūgums vecākiem pārrunāt ar bērniem rīcību vilciena ilgstošas apstāšanās gadījumā.

*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