

III. Pakalpojumu precizitāte un vispārējie principi pakalpojumu traucējumu gadījumā

15. Sabiedrības pakalpojuma precizitāte saskaņā ar vidēja termiņa darbības stratēģiju 2021.-2025. gadam ir noteikta 98,6% apmērā un tiek mērīta kā galastacijā pienākušo pasažieru vilcienu īpatsvars pret vilcienu kustības sarakstā noteikto un tiek izteikts procentos.
16. Vilciena reiss tiek uzskatīts par precīzi izpildītu, ja novirze no vilcienu kustības grafika nav lielāka par piecām minūtēm elektrovilcieniem un par desmit minūtēm dīzeļvilcieniem.
17. Uzskaiti par pakalpojuma precizitāti veic infrastruktūras pārvaldītājs VAS "Latvijas dzelzceļš".
18. Uzsākot reisu, maršruta sākumpunktā pasažieri skaidri un saprotami latviešu valodā tiek informēti par maršruta galapunktu, par stacijām un pieturas punktiem, kur vilciens nepietur, un par nākamo pieturu. Katrā maršruta pieturā tādā pašā veidā pasažieri tiek informēti par sasniegto pieturu un par nākamo pieturu.
19. Par pakalpojumu traucējumiem tiek uzskatīta vilciena kavēšanās.
20. Ja vilciena ierašanās vai atiešana ir kavēta, Sabiedrība informē pasažierus par radušos situāciju, kā arī par paredzēto atiešanas un ierašanās laiku, tiklīdz šāda informācija ir pieejama.
21. Gadījumos, ja vilciena atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar vilciena kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku, vilciena apkalpe par to informē pasažierus, izmantojot vilciena vēstījuma sakarus vai sniedzot tieši šo informāciju pasažieriem vilciena vagonos.
22. Būtiskas vilcienu kavēšanās vai atcelšanas gadījumā tiek informēti darbinieki attiecīgo maršrutu stacijās esošajās biļešu kasēs un informācija tiek publicēta Sabiedrības mobilajā lietotnē, oficiālajā tīmekļvietnē un atsevišķos gadījumos oficiāli reģistrētajos sociālo tīklu profilos. Šajos gadījumos pasažierim ir tiesības saņemt iegādāto biļetes atmaksājumu atbilstoši šī Standarta VII. nodaļai.