

## VII. Sūdzību izskatīšana, atmaksājumi un kompensācijas par neatbilstību kvalitātes standartiem

40. Klients iesniegumus var iesniegt, izmantojot kādu no šādiem saziņas kanāliem:
- 40.1. VAS "Latvijas dzelzceļš" elektroniskā pasta adrese [uzziņam@ldz.lv](mailto:uzziņam@ldz.lv);
  - 40.2. Sabiedrības bezmaksas diennakts tālrunis 80007600;
  - 40.3. klātienē Sabiedrības Klientu apkalpošanas centrā "I-punkts";
  - 40.4. elektroniskā pastā adresē [info@ipunkts.pv.lv](mailto:info@ipunkts.pv.lv);
  - 40.5. Sabiedrības oficiālajā tīmekļvietnē sadaļā "Sazinies ar mums", aizpildot kontaktformu <http://www.pv.lv/lv/kontakti/>;
  - 40.6. oficiāli reģistrēto sociālo tīklu profilu tiešpastā;
  - 40.7. pasts, iesniedzot rakstveida iesniegumu Sabiedrības juridiskajā adresē Pērses ielā 8, Rīgā, LV-1011, Latvija.
41. Iesniegumā norādāms iesniedzēja vārds, uzvārds, adrese vai citas ziņas, kas palīdz sazināties ar iesnieguma iesniedzēju, piemēram, tālruņa numurs, e-pasta adrese u.c. Iesniegumā jābūt norādītam arī iesnieguma iesniegšanas datumam.
42. Uz anonīmām sūdzībām un iesniegumiem Sabiedrība neatbild.
43. Visi saņemtie klientu iesniegumi tiek reģistrēti Sabiedrības Pasažieru iesniegumu reģistrā, un katram iesniegumam tiek noteikts atbildīgais darbinieks par faktu noskaidrošanu, atbildes sagatavošanu un datubāzes aizpildīšanu.
44. Iesniegumus izskata iespējami ātri, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā no to saņemšanas brīža.
45. Komplicētos gadījumos iesniegumu izskatīšanas termiņu saskaņā ar iesniegumu likumu var pagarināt līdz 30 dienām no to saņemšanas brīža. Tādos gadījumos iespējami ātri Sabiedrība nosūta iesnieguma iesniedzējam starpatbildi ar norādi par paredzamo galīgās atbildes sniegšanas laiku.
46. Sabiedrība nodrošina iesnieguma izskatīšanas termiņu ievērošanas kontroli.
47. Gadījumos, kad klienta iesniegums bijis pamatots – ir konstatēti fakti, kas apliecina, ka sniegtais pakalpojums neatbilst kvalitātes standartam, – klientam ir tiesības saņemt atmaksājumu vai kompensāciju, ja:
- 47.1. vilciena atiešana kavējas vairāk par 15 minūtēm, salīdzinot ar vilcienu kustības sarakstā paredzēto atiešanas laiku;
  - 47.2. pārvadājums nenotiek Sabiedrības vainas dēļ;
  - 47.3. klientam netiek nodrošināta iespēja ieņemt biļetē norādīto vietu vai līdzvērtīgu vilciena apkalpes ierādītu vietu;
  - 47.4. vilcienu ar komforta klases salonu jeb augstāku pārvadājumu kvalitāti, par ko ir samaksāta papildu maksa, nomaina ar vilcienu, kurā nav komforta klases salona jeb ir zemāka pārvadājumu kvalitāte;
  - 47.5. klients nokavējis vilcienu slimības vai nepārvaramas varas dēļ (piemēram, dabas stihija, nelaimes gadījums), iemesls klientam jāapliecina ar ārstniecības iestādes izziņu vai citas institūcijas izsniegtu attiecīgo notikumu apliecināšu dokumentu;
  - 47.6. nav izmantots pasažieru grupas brauciens;
  - 47.7. klientam radīti tiešie zaudējumi (neieskaitot atrauto peļņu), kas radušies, ja vilciena pienākšana vai atiešana neatbilst kustības sarakstam, kā arī tad, ja atcelts reiss, uz kuru klients iegādājies biļeti;
  - 47.8. Atmaksājums un kompensācijas veikšana notiek saskaņā ar Ministru kabineta 2012. gada 28. augusta noteikumiem Nr.599 "Sabiedriskā transporta pakalpojumu sniegšanas un izmantošanas kārtība".