



UAB „LTG LINK“
2023-2024 M. SUTEIKTŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS
A T A S K A I T A

(vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) 782/2021 „Dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų“)

TURINYS

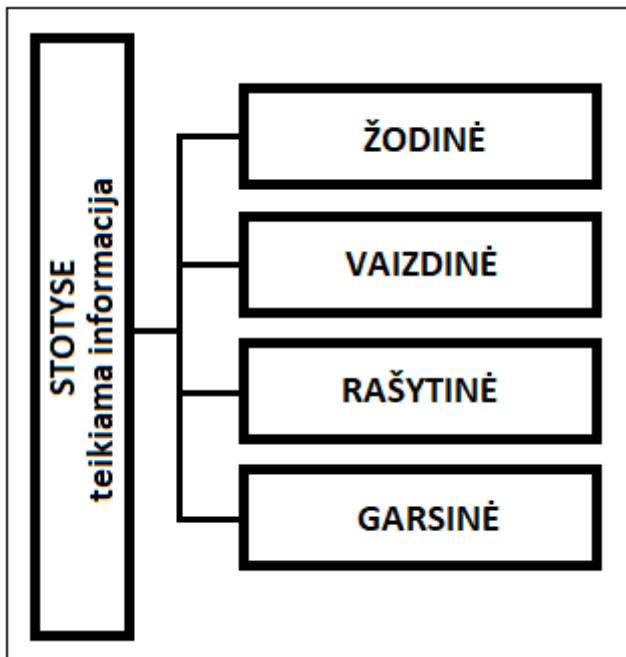
1. INFORMACIJA IR BILIETAi	3
1.1. Informacijos teikimas stotyse	3
1.2 Informacijos teikimas traukiniuose.....	4
1.3. Informacijos teikimas telefonu	5
1.4. Informacijos teikimas elektroniniu paštu	5
1.5. Informacijos teikimas interneto svetainėse	5
1.6. Informacijos teikimas žmonėms su individualiais poreikiais.....	5
1.7. Bilietų įsigijimo galimybės.....	6
2. REISŲ PUNKTUALUMAS.....	7
3. KLIENTŲ VERTINIMAS	8
4. TRAUKINIŲ IR STOČIŲ PATALPŲ ŠVARA.....	8
5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS	9
6. RIBOTO JUDUMO ASMENIMS TEIKIAMA PAGALBA	10

1. INFORMACIJA IR BILIETAI

UAB LTG Link (toliau – Bendrovė) siekdama užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų kokybės lygį, informaciją apie teikiamas keleivių vežimo geležinkeliais paslaugas teikia įvairiomis priemonėmis ir būdais: geležinkelio stotyse, traukiniuose, telefonu, elektroniniu paštu bei oficialioje Bendrovės interneto svetainėje – www.ltglink.lt.



1.1. Informacijos teikimas stotyse



Keleiviams geležinkelio stotyse teikiama žodinė, rašytinė, garsinė bei vaizdinė informacija (ten kur įrengta šios informacijos teikimui reikalinga įranga). Stotyse, kuriose yra keleivius aptarnaujantis personalas, teikiama žodinė informacija apie traukinių tvarkaraščius, maršrutus, bilietų kainas, jų įsigijimo galimybes, išvykimo/ atvykimo kelius, keleivių teises ir pareigas, teisės aktus, reglamentuojančius keleivių vežimą, individualių poreikių turintiems asmenims skirtus patogumus traukiniuose bei infrastruktūros objektuose ir kita su Bendrovės keleivių vežimo paslaugomis susijusi informacija.

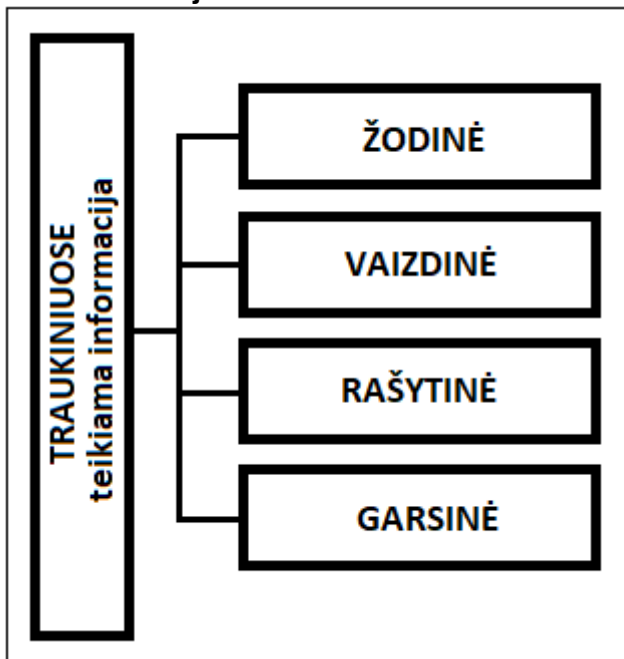
Darbuotojai, teikiantys informaciją keleiviams stotyse, tobulina savo kvalifikaciją Bendrovėje rengiamuose seminaruose bei techniniuose mokymuose. Periodiškai vyksta *Klientų aptarnavimo kultūros* mokymai (aptarnavimo kokybės gerinimas, aptarnaujančių darbuotojų elgesio principai, reikalavimai bei taisyklės aptarnaujant geležinkelių transporto keleivius).

Rašytinė informacija skelbiama visose geležinkelio stotyse ir stotelėse, skiriasi tik jos skelbimo apimtys. Stotyse, kuriose yra aptarnaujantis personalas, skelbiama platesnio turinio informacija apie bendrąsias keleivių vežimo taisykles, skundų pateikimo ir nagrinėjimo Bendrovėje tvarką, kitus teisės aktus,

reglamentuojančių keleivių teises ir pareigas, traukinių tvarkaraščius, kainas, individualių poreikių turinčių asmenų aptarnavimo sąlygas bei kitą keleiviams aktualią informaciją, kurios turinį ir apimtį nustato teisės aktai. Stotelėse, kuriose aptarnaujančio personalo nėra, skelbiama minimali informacija, nurodomas keleivinių traukinių tvarkaraštis ir jo pakeitimai bei QR kodas, nukreipiantis į LTG Link interneto svetainę, kurioje yra skelbiama visa kelionėms būtina informacija.

Garsinės ir vaizdinės informacijos sistemos yra įdiegtos Vilniaus, Kauno, Panerių, Lentvario, Vievio, Naujosios Vilnios, Pabradės, Bezdonių, Švenčionėlių, Ignalinos, Dūkšto, Turmanto, Kenos, Valčiūnų, Varėnos, Matuizų, Valkininkų, Rūdiškių, Trakų, Senujų Trakų, Palemono, Pravieniškių, Kaišiadorių, Žaslių, Kazlų Rūdos, Vilkaviškio, Pilviškių, Kybartų, Marijampolės, Jonavos, Kėdainių, Radviliškio, Šilėnų, Šiaulių, Panevėžio, Rokiškio, Mažeikių, Klaipėdos, Kretingos, Plungės, Telšių, Šilutės, Visagino, Vilniaus oro uosto, Vokės, Jūrės, Kariotiškių, Durpyno, Pavilnio, Garliavos geležinkelio stotyse ir stotelėse. Šios sistemos skelbia apie traukinių atvykimą ir išvykimą, kelius, peronus, traukinių išvykimo ir atvykimo laiką ir t. t.. Be to, rašytine ir vaizdine forma pateikiama papildoma informacija apie taikomas akcijas, nuolaidas bei papildomas paslaugas.

1.2 Informacijos teikimas traukiniuose



Keleiviams traukiniuose teikiama žodinė, rašytinė, garsinė bei vaizdinė informacija (ten kur įrengta šios informacijos teikimui reikalinga įranga). Žodinę informaciją traukiniuose keleiviams teikia kelionių palydovai ir traukinio mašinistas. Aptarnaujantis personalas kelionės metu teikia informaciją keleiviams apie traukiniuose teikiamas paslaugas, kelionės maršrutą, stotis/ stoteles, artimiausius sustojimus, vėlavimus, pagrindinius teisės aktus reglamentuojančius keleivių vežimą, jų teises ir pareigas, skundų pateikimo ir nagrinėjimo bendrovėje tvarką, saugumą bei kitas bendrovės teikiamas su keleivių vežimu geležinkeliais susijusias paslaugas. Jei traukinį aptarnaujantis personalas pageidaujama informacija nedisponuoja, informuoja keleivį apie būdus tą informaciją gauti arba atsakingus darbuotojus, kurie tokią informaciją galėtų suteikti.

Darbuotojai, teikiantys informaciją keleiviams traukiniuose, tobulina savo kvalifikaciją Bendrovėje rengiamuose seminaruose bei techniniuose mokymuose. Periodiškai vykdomuosiuose techniniuose mokymuose dalyvauja visi traukinį aptarnaujantys darbuotojai. Techninių mokymų metu darbuotojai instruktuojami saugos ir sveikatos, pirmosios pagalbos ir higienos įgūdžių, darbo laiko ir užmokesčio apskaitos, analizės ir darbuotojų motyvavimo priemonių klausimais bei kitomis aktualiomis temomis.

Vaizdinė ir garsinė informacija teikiama traukiniuose, kuriuose yra įdiegta šios informacijos teikimui reikalinga techninė įranga. Traukiniuose, kuriuose tokių galimybių nėra, visą būtiną informaciją teikia traukinį aptarnaujantis personalas.

Vaizdinėmis ir garsinėmis techninėmis priemonėmis traukiniuose teikiama informacija apie traukinio važiavimo maršrutą, stotis ir stotelės, artimiausius sustojimus, bendrąsias elgesio traukinyje taisyklės bei kitas teikiamas paslaugas.

Visuose traukiniuose yra QR kodas, nukreipiantis į Bendrovės interneto svetainę, kurioje yra skelbiama visa kelionėms būtina informacija, kurią sudaro bendrosios keleivių vežimo taisyklės, skundų pateikimo ir nagrinėjimo Bendrovėje tvarkos, traukinio tvarkaraštis bei kita keleiviams svarbi informacija, kurios turinį ir apimtį nustato teisės aktai. Ši informacija traukiniuose yra patalpinta informaciniuose stenduose, kurie yra kiekviename traukinio vagonė, aiškiai matomoje ir visiems keleiviams prieinamoje vietoje.

1.3. Informacijos teikimas telefonu

Informacija telefonu teikiama bendruoju informacijos numeriu +370 700 55111 kiekvieną dieną nuo 7:00 iki 21:00 val.. Telefonu teikia informaciją apie:

- vežimo sąlygas;
- bilietų kainas;
- traukinių kategorijas;
- vagonų klases;
- bagažo vežimą;
- tvarkaraščius;
- Individualius poreikius turintiems keleiviams skirtus patogumus traukiniuose ir infrastruktūros objektuose, būtinos pagalbos rezervavimo sąlygas;
- Skundų nagrinėjimo ir atsakymo pateikimo tvarką;
- Kitą su keleivių vežimu geležinkeliais susijusią ir aktualią informaciją.

Metai	Telefonu aptarnauta keleivių
2023	71,4 tūkst.
2024	65,8 tūkst.

1.4. Informacijos teikimas elektroniniu paštu

Klausimus, susijusius su keleivių vežimo geležinkeliais veikla, galima pateikti bei visą reikiamą informaciją gauti susisiekus su Bendrovės darbuotojais bendruoju elektroninio pašto adresu informacija@ltqlink.lt. Užklauskos, atsiųstos į kitus oficialius Bendrovės elektroninio pašto adresus, persiunčiamos atsakingiems darbuotojams, kurie nedelsdami parengia atsakymą ir išsiunčia jį klientui. 2023 metais informacija elektroniniu paštu buvo suteikta apie 8,3 tūkst. kartų, o 2024 m. – net apie 10,5 tūkst. kartų.

Keleiviai, dalyvaujantys Bendrovės lojalumo programoje apie visas naujienas (dažniausiai ši informacija yra susijusi su pradedamomis vykdyti akcijomis, taikomomis nuolaidomis lojalumo kortelės turėtojams ir pan.) yra informuojami elektroniniu paštu, siunčiant naujienlaiškus.

1.5. Informacijos teikimas interneto svetainėse

Oficiali įmonių grupės AB „Lietuvos geležinkeliai“ interneto svetainė www.ltq.lt skirta reprezentuoti visos grupės bendrovę, t. y. tituliname svetainės puslapyje talpinama visos grupės bendrovės įmonių informacija. Svetainė <https://ltqlink.lt/> skirta keleivių vežimui. Svetainėje keleiviai gali įsigyti kelionės bilietus, joje pateikiami keleivių vežimą reglamentuojantys dokumentai, keleivių vežimo taisyklės, informacija apie kitas teikiamas paslaugas, tvarkaraščių paieška, jų pasikeitimai ir kt. Keleiviai besinaudojantys elektroninės bankininkystės paslaugomis gali įsigyti elektroninius kelionės bilietus. Taip pat yra galimybė užsiregistruoti ir stebėti savo kelionių istoriją.

Bendrovė taip pat turi paskyras socialiniuose tinkluose Facebook, Instagram, LinkedIn, kuriuose keleiviai informuojami apie geležinkelių naujoves, prekes ir paslaugas, akcijas ir pan.

1.6. Informacijos teikimas žmonėms su individualiais poreikiais

Informacija individualių poreikių turintiems žmonėms yra teikiama visais aukščiau aprašytais būdais, atsižvelgiant į individualius jų poreikius. Traukiniuose informacija keleiviams pateikiama ir Brailio raštu.

Stotyse (žodžiu, raštu, vaizdinėmis bei garsinėmis priemonėmis), elektroniniu paštu, telefonu bei interneto svetainėje.

Visa pagrindinė informacija individualių poreikių turintiems žmonėms yra pateikta Prieigos taisyklėse, kurios taikomos vežant individualių poreikių turinčius žmones. Šių taisyklių tikslas yra suteikti individualių poreikių turintiems žmonėms informaciją apie galimybes keliauti geležinkelių transportu, jų teises bei pareigas, taip pat traukiniuose esamus ir jiems skirtus patogumus, stočių bei kitų infrastruktūros objektų pritaikymo lygį, nemokamos pagalbos formas, jos rezervavimo sąlygas bei kelionės planavimo patarimus regos, klausos ar judėjimo sutrikimų turintiems geležinkelių transporto keleiviams. Spausdintos prieigos taisyklės yra platinamos geležinkelių stotyse, kai kuriuose traukiniuose bei Lietuvos neįgaliųjų forume. Elektroninę šių taisyklių versiją galima rasti Bendrovės interneto svetainėje.

1.7. Bilietų įsigijimo galimybės

Šiuo metu kelionės bilietus keliauti traukiniais galima įsigyti Bendrovės interneto svetainėje <https://ltglink.lt/>, LTG Link mobiliojoje programėlėje, bilietomatuose, Perlo terminaluose bei traukiniuose. Keleiviai norėdami įsigyti daugiau nei 50 bilietų, likus ne vėliau kaip 48 val. iki traukinio išvykimo turi kreiptis el. paštu informacija@ltglink.lt ir pateikti šią informaciją: planuojamo išvykimo datą, laiką, keleivių tikslų skaičių, maršrutą ir papildomą informaciją, pvz. papildomų paslaugų poreikį. Bilietai yra sugeneruojami ir klientui atsiunčiami el. paštu. Informacija apie bilietų įsigijimo galimybes teikiama paskambinus Klientų informacijos centrui tel. Nr. +370 700 55 111, Bendrovės interneto svetainėje <https://ltglink.lt/>, elektroniniu paštu informacija@ltglink.lt, stotyse bei traukiniuose, kuriuose yra aptarnaujantis personalas. Bilietus Bendrovės interneto svetainėje www.ltglink.lt ir LTG Link mobiliojoje aplikacijoje galima įsigyti iš anksto: vietinio susisiekimo – 30 dienų iki numatomos kelionės pradžios, tarptautinio – ne anksčiau kaip likus 60 dienų iki numatomos kelionės pradžios. Bilietomatuose bilietus galima įsigyti 7 dienos iki numatomos kelionės pradžios, o atgalinės (grįžimo) kelionės pasirinkimui suteikiamos 3 d. nuo išvykimo kelionės dienos. Perlas terminaluose keleiviai bilietus gali įsigyti likus ne daugiau kaip 10 dienų iki numatomos kelionės pradžios bei likus ne daugiau kaip 15 dienų iki numatomos kelionės „atgal“ dienos.

Kelionės bilietai skirstomi į:

- Vienkartinius (vienetinius ir grupės bilietus);
- Terminuotus (30-čiai kalendorinių dienų) ir vienos dienos bilietus (24 valandoms).

Kriterijus	2023 metai	2024 metai
Iš viso pervežta keleivių, iš jų:	5,039 mln.	5,536 mln.
a) į vietinio susisiekimo traukinius:	4,679 mln.	5,009 mln.
b) į tarptautinio susisiekimo traukinius:	0,359 mln.	0,526 mln.
Iš viso parduota dviračių bilietų:	34 976 vnt.	41 924 vnt.
Iš viso parduota lengvatinių bilietų:	1 326 850 vnt.	1 421 729 vnt.

2. REISŲ PUNKTUALUMAS

VIETINIŲ IR TARPTAUTINIŲ TRAUKINIŲ VĖLAVIMAI

	2023	2024
<i>Traukinių skaičius:</i>	62364	66032
<i>vietinio susisiekimo:</i>	61648	64587
<i>tarptautinio susisiekimo:</i>	716	1445
Bendras traukinių punktualumas:	96,58 %	98,47 %
<i>vietinio susisiekimo:</i>	<i>96,64 %</i>	<i>98,56 %</i>
<i>tarptautinio susisiekimo:</i>	<i>65,22 %</i>	<i>94,36 %</i>
Išvykstančių traukinių vėlavimas:	913 (1,46 %)	487 (0,74 %)
<i>vietinio susisiekimo:</i>	<i>664 (1,08 %)</i>	<i>432 (0,67 %)</i>
<i>tarptautinio susisiekimo:</i>	<i>249 (34,78 %)</i>	<i>55 (3,81 %)</i>
Atvykstančių traukinių vėlavimas:	3353 (5,38 %)	1532 (2,32 %)
<i>vietinio susisiekimo:</i>	<i>3104 (5,04 %)</i>	<i>1424 (2,20 %)</i>
<i>tarptautinio susisiekimo:</i>	<i>249 (34,78 %)</i>	<i>108 (7,47 %)</i>
Vėlavimas trumpesnis nei 60 min.	3224 (5,17 %)	1446 (2,19 %)
Vėlavimas nuo 60 iki 119 min.	81 (0,13%)	58 (0,09 %)
Vėlavimas virš 120 min.	40 (0,06%)	14 (0,02 %)
Vietinių ir tarptautinių traukinių atšaukimas	2245 (3,60 %)	1867 (2,83 %)

Jeigu traukinys dėl nenumatytų priežasčių sustoja ir stovi kelyje arba vėluoja atvykti ilgiau nei 60 min., aptarnaujantys darbuotojai aprūpina keleivius gėrimais ir užkandžiais (jei tokia galimybė traukinyje yra), o atsakingi Bendrovės padaliniai organizuoja alternatyvų, t. y. autobusų transportą, keleiviams pervežti. Vežimas organizuojamas dėl avarijų ir kitų eismo įvykių. Jeigu dėl objektyvių priežasčių keleiviai neturi galimybės pasiekti kelionės tikslą tą pačią dieną, jiems organizuojama nakvynė viešbutyje. Ataskaitiniu laikotarpiu tokių atvejų nepasitaikė.

Bendrovės keleivius aptarnaujantis personalas bei kitų Bendrovės padalinių, atsakingų už eismo valdymą, darbuotojai yra periodiškai instruktuojami bei apmokomi ekstremalių situacijų valdymo bei keleivių aptarnavimo sutrikus eismui.

3. KLIENTŲ VERTINIMAS

Po kiekvienos kelionės (bet ne dažniau nei kas 3 mėn.) klientams, įsigijusiems bilietus internetu, siunčiama Klientų balso apklausa. Šių apklausų pagrindinis tikslas yra siekti matuoti klientų pasitenkinimą Bendrovės teikiamomis paslaugomis bei rekomendacijos indeksą. Atsižvelgdami į klientų vertinimus, ieškome sprendimų, kaip atliepti klientų poreikius, gerinti jų patirtį ir bendrą paslaugų kokybę.

	2023	2024
NPS	70	70
CSAT	89	89

- NPS (Net Promoter Score) – lojalumo metrika / rodiklis, vertinamas po kontakto su įmone.
- CSAT (Customer satisfaction index) – klientų pasitenkinimo rodiklis

4. TRAUKINIŲ IR STOČIŲ PATALPŲ ŠVARA

Bendrovė, siekdama užtikrinti tvarkingą ir malonią aplinką keleiviams, ypatingą dėmesį skiria eksploatuojamų traukinių ir patalpų švarai. Dėl šios priežasties riedmenys ir didžiųjų stočių patalpos valomos kasdien: išplaunamos grindys, surenkamos ir išnešamos šiukšlės. Nuolatos prižiūrimi ir valomi kiti patalpų ir traukinių elementai, išvėdinami vagonai, išplaunami ir sutvarkomi sanitariniai mazgai.

Dyzeliniai, elektriniai traukiniai, bei keleiviniai vagonai valomi prieš reisą ir po jo, t. y. mažiausiai du kartus per parą, prieš reisą ir per pertraukas tarp jų, (priklausomai nuo išvažiavimų į reisą skaičiaus), o esant poreikiui reiso metu minėtuose traukiniuose švarą ir tvarką užtikrina kelionių palydovai. Tualetai valomi ne rečiau kaip 4 kartus per parą. Sanitariniai mazgai nuolatos aprūpinami higienos bei dezinfekcijos priemonėmis, palaikoma optimali temperatūra bei rūpinamasi, kad vagone būtų nuolatos švaru ir tvarkinga.

Traukiniuose su automatine klimato kontrole oro kokybę užtikrina kondicionieriai ir oro filtrai, kurie yra periodiškai valomi atliekant planinę priežiūrą.

Didžiosios geležinkelio stotys valomos ne rečiau kaip 1 kartą per parą ir pagal poreikį, tualetai – ne rečiau kaip 1 kartą per parą, šiukšlės išnešamos ne rečiau kaip 1 kartą per dieną. Mažosios stotys valomos keletą kartų per savaitę ir pagal poreikį.

Į visus pranešimus apie galimus higienos normų pažeidimus yra operatyviai reaguojama, informacija perduodama atsakingiems padaliniais, kontroliuojamas pažeidimų šalinimas. Bendrovėje periodiškai organizuojami darbuotojų, atsakingų padalinių bei įkurtų komisijų planiniai ir neplaniniai patalpų bei traukinių švaros, higienos normų ir paruošimo reisui patikrinimai.

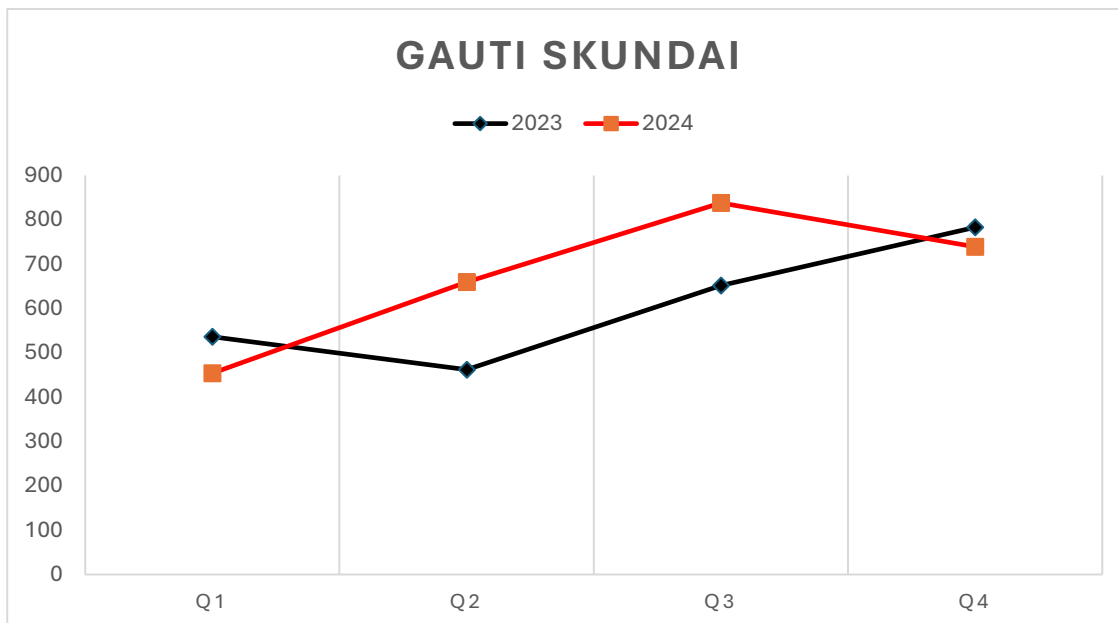
Rastos neatitiktys pašalinamos iš karto arba per protingą laikotarpį, o tam, kad panašūs atvejai daugiau nepasikartotų, sugriežtinama kontrolė, už pažeidimus atsakingiems darbuotojams taikomos drausminės nuobaudos arba kitos organizacinės prevencinės priemonės.

5. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

Vadovaujantis galiojančiomis tvarkomis, Bendrovėje nagrinėjami tvarkingai ir įskaitomai valstybine (lietuvių) ir anglų kalba parašyti prašymai / skundai. Keleiviams pageidaujantiems parašyti Bendrovės administracijai prašymą/ skundą, rekomenduojama užpildyti Atsiliepimo formą interneto puslapyje <https://ltglink.lt/pasidalinkite-savo-keliones-patirtimi> arba užpildyti Atsiliepimo formą, kurią galima rasti geležinkelio stočių klientų informacijos centruose (darbo laiku) bei traukiniuose arba pateikti atsiliepimą laisva forma, nesilaikant rekomendacinio blanko formos, kadangi tai nėra kliūtis jį išnagrinėti, todėl priimami ir prašymai/ skundai atsiųsti elektroniniu paštu arba paprastu paštu. Išsami informacija apie skundų pateikimo formas ir skundų nagrinėjimo tvarką pateikiama Bendrosiose keleivių vežimo taisyklėse.

Prašymas / skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo jo pateikimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą pareiškėjo prašymo / skundo nagrinėjimas negali būti baigtas, ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo prašymo/ skundo pateikimo dienos apie tai raštu informuojamas pareiškėjas, nurodant priežastis, kodėl pratęsiamas pateikto prašymo / skundo nagrinėjimo terminas. Visais atvejais prašymo / skundo nagrinėjimo periodas negali būti ilgesnis nei 3 mėnesiai nuo jo pateikimo dienos.

Jei gautas Bendrovės atsakymas netenkina keleivio, jis gali pateikti skundą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuri yra įgaliota nagrinėti vartotojų skundus dėl geležinkelių keleivių teisių, nustatytų 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2021/782 „Dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų“, pažeidimų. Keleivis taip pat turi teisę pateikti ieškinį dėl geležinkelio įmonės nepatenkinto ar dalinai patenkinto skundo. Ieškinį galima pateikti ir tuo atveju, jei skundo pareiškėjas per nustatytą laiką negavo geležinkelio įmonės atsakymo į pateiktą skundą.



Aktualiausios skundų temos :

Perkant bilietą internetu;

Traukinių vėlavimai, gedimai, atšaukimai;

Temperatūra, kondicionierių gedimai;

Darbuotojų aptarnavimas;

Traukinių vidaus gedimai;

Bilietų gražinimo taisyklės;

Taikytos priemonės paslaugų kokybei gerinti:

Vykdyti planuoti ir neplanuoti tiksliniai keleivius aptarnaujančio personalo mokymai, instruktažai, kurių metu darbuotojai buvo papildomai instruktuojami teikiamų paslaugų ir kokybės standartų įgyvendinimo klausimais bei kitomis aktualiomis temomis.

6. RIBOTO JUDUMO ASMENIMS TEIKIAMA PAGALBA

Bendrovė siekia sudaryti palankias ir prieinamas kelionės sąlygas visiems keleiviams, tačiau suprasdama sunkumus, su kuriais viešosiose erdvėse susiduria individualių poreikių turintys žmonės, jiems teikia ypatingą dėmesį – techninėmis bei organizacinėmis priemonėmis nuolat mažina kliūtis, su kuriomis geležinkelių transporto sektoriuje susiduria individualių poreikių turintys keleiviai: perka naujus asmenims su individualiais poreikiais pritaikytus traukinius, modernizuoja infrastruktūros objektus, diegia techninės priemonės padedančias įveikti kliūtis (keltuvus, lifthus, rampas), bendradarbiauja su individualių poreikių turinčius žmones vienijančiomis organizacijomis (Lietuvos Neįgaliųjų forumu ir kitomis) organizuoja aptarnaujančio personalo mokymus, taiko kitus gerosios praktikos pavyzdžius. Bendrovės internetinis puslapis <https://ltglink.lt/> turi specialią pasirinkimo galimybę individualių poreikių turintiems asmenims (teksto šriftas, informacijos išdėstymas ir pan.).

Dalis Bendrovės eksploatuojamų keleivinių traukinių jau yra pritaikyti keleiviams su individualiais poreikiais. Tokių traukinių nuolat daugėja, nes atliekant modernizavimo darbus arba įsigyjant naujus traukinius yra atsižvelgiama į individualius poreikius. Bendrovė prisijungė prie PRM ABT platformos, kurioje yra keičiamasi, keleivio užsakiusio asistavimo paslauga, duomenimis su partneriais esančiais užsienio šalyse. Tai suteikia operatyvesnį bendradarbiavimą tarp skirtingų geležinkelių bendrovių ir kokybiškesnę kelionę klientams su individualiais poreikiais.

Visa būtina individualių poreikių asmenų įlaipinimo ar išlaipinimo iš traukinio pagalba, pasitikimas prie stoties (iš anksto sutartoje vietoje), palydėjimas iki bilietų pardavimo ar traukinio išvykimo vietos, pagalba rezervuojant ar įsigyjant kelionės bilietą bei kita individualių poreikių turintiems asmenims būtina pagalba teikiama nemokamai.

Individualių poreikių turintys keleiviai apie būtinos nemokamos pagalbos poreikį privalo informuoti geležinkelio vežėjus likus bent 24 val. iki kelionės Lietuvoje bei 48 val. iki kelionės į užsienį pradžios. Jei būtina pagalba nerezervuojama iš anksto, Bendrovė negali užtikrinti, kad visos būtinos paslaugos bus suteiktos, tačiau imasi visų įmanomų priemonių, kad kelionės geležinkeliu paslauga būtų suteikta.

Nemokamą pagalbą keliaujant Bendrovės traukiniais individualių poreikių turintys keleiviai gali rezervuoti:

- Telefonu - +370 700 55 111;
- Perkant bilietą internetu <https://ltglink.lt/> tinklalapyje ir LTG Link mobiliojoje programėlėje;
- Vilniaus, Kauno, Klaipėdos bei Šiaulių geležinkelių stočių klientų informacijos centruose nuo 6 iki 22 val.;
- Elektroniniu paštu – mobilumas@ltglink.lt.