



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Eiropas Parlamenta un Padomes 2015.gada 25.novembra direktīva 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem

Ieva Baldiņa – Brūklīte
Patērētāju tiesību aizsardzības centra
Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta direktore/iestādes direktora vietniece
06.12.2017.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Saturs



1. Eiropas Parlamenta un Padomes 2015.gada 25.novembra direktīvas 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem (turpmāk – Direktīva 2015/2302) statuss un mērķi
2. Komplekss tūrisma pakalpojums
3. Saistīts tūrisma pakalpojums
4. Ceļotāju informēšanas prasības un līguma noteikumi
5. Aizsardzība maksātnespējas gadījumā
6. Cenas izmaiņas
7. Līguma izbeigšana
8. Rīcība *force majeure* apstākļos
9. Atbildība par rezervācijas kļūdām



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Direktīvas 2015/2302 statuss un mērķi (1)

- Direktīva 2015/2302 tika pieņemta 2015.gada 25.novembrī un stājās spēkā 2015.gada 31.decembrī
- Direktīva 2015/2302 jāievieš likumdošanā līdz 2018.gada 1.janvārim ar pārejas periodu līdz 2018.gada 1.jūlijam
- Direktīva 2015/2302 – maksimālā harmonizācija





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Direktīvas 2015/2302 statuss un mērķi (2)



- **Mērķi:**
- aizsargāt patērētājus saistībā jaunajiem biznesa modeļiem: «dinamiskie», «tiešsaistes» un «saistītie» ceļojumu pakalpojumi
- nodrošināt godīgāku konkurenci komersantiem, kuri darbojas ceļojumu tirgū
- veicināt pārrobežu tirdzniecību
- samazināt nepamatotas izmaksas uzņēmējiem



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

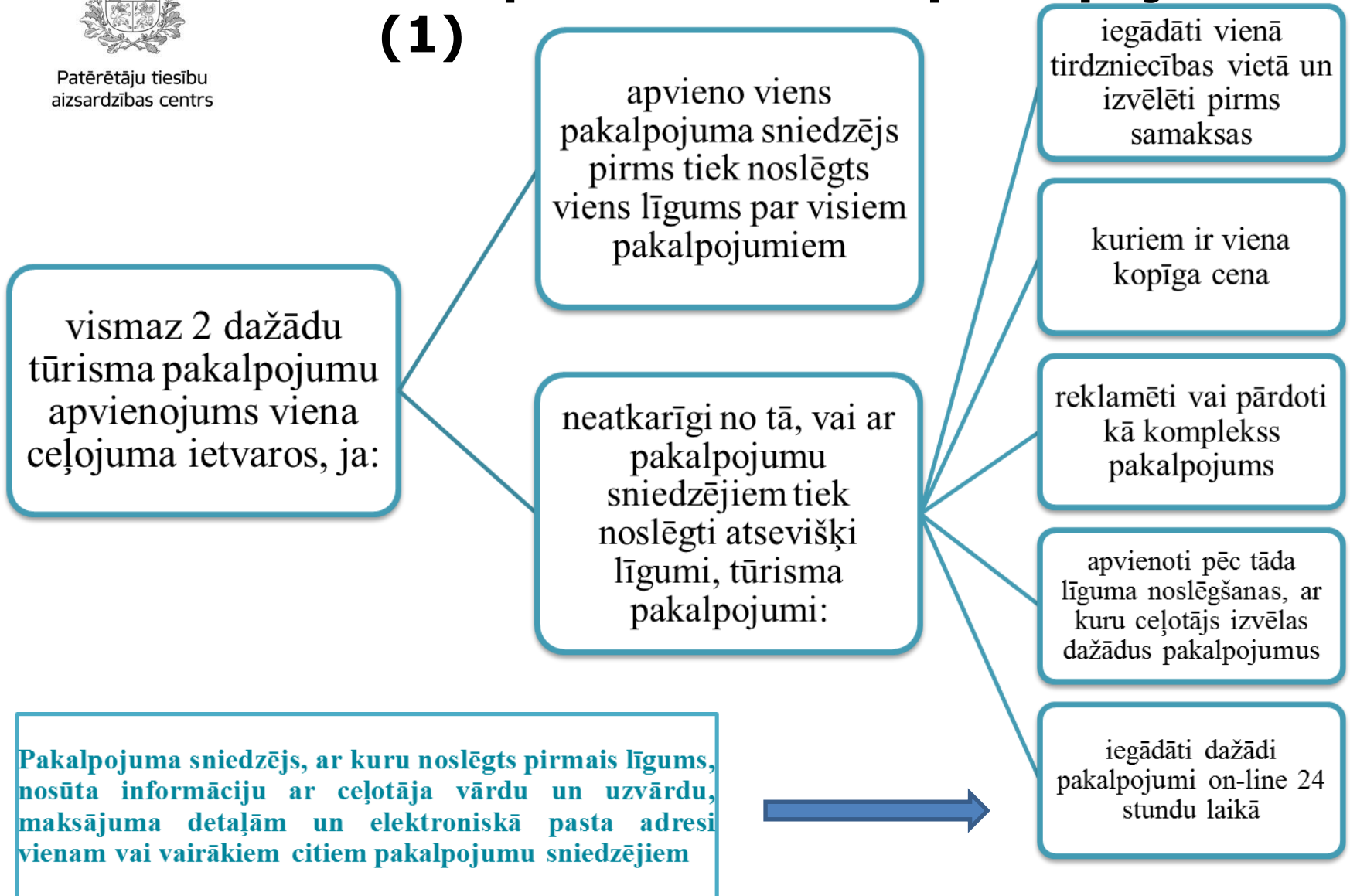
Izņēmumi no regulējuma

- Īstermiņa tūrisma pakalpojumi, kas aptver mazāku laikposmu nekā 24 stundas, ja vien tajos nav iekļauta naktsmītne
- Tūrisma pakalpojumi, kurus piedāvā tikai atsevišķos gadījumos, bez peļņas gūšanas nolūka un tikai ierobežotai ceļotāju grupai
- Pakalpojumi, kuri tiek sniegti, pamatojoties uz vispārēju līgumu par darījumu braucienu rīkošanu



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Komplekss tūrisma pakalpojums (1)





MODIFY CAR RESERVATION

Driver: Ieva Baldina-Bruklite
Pick up: Riga Mon, 04 May 2015 12:00
Drop Off: Riga Sun, 10 May 2015 10:30

[Edit](#)

Filter by brand:



VW POLO or similar

ECONOMY



- ✓ FREE Gold Plus Rewards
- ✓ FREE Cancellation
- ✓ FREE Unlimited Mileage
- ✓ FREE Roadside Assistance
- ✓ FREE Booking Amendments

19.86 GBP per day
119.13 GBP total

ADDED

[Remove Car](#)



Plus your booking includes:
Collision Damage Waiver, Tax, Theft Protection,
Location Service Charge

Please note: Additional equipment is payable upon vehicle collection.

Infant Seat

FLIGHT BOOKING

▶ Passenger(s)

✈ London (Stansted) → Riga
Monday, 04 May 2015
06:25 - 11:05

▼ 1 Adult, 64.99 GBP

1 x Adult Fare 64.99 GBP

✈ Riga → London (Stansted)
Sunday, 10 May 2015
11:30 - 12:15

▼ 1 Adult, 38.99 GBP

1 x Adult Fare 38.99 GBP

- ⊙ Discount Pay by debit card: 103.98 GBP
- ⊙ Pay by credit card / PayPal: 106.06 GBP

TOTAL 103.98 GBP

CAR BOOKING

▼ Car 119.13 GBP

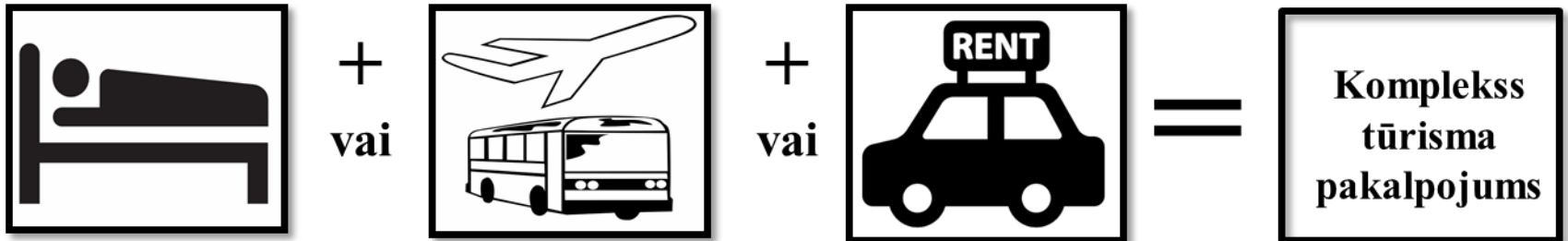
VW Polo
04 May 12:00 - 10 May 10:30 119.13 GBP

TOTAL 119.13 GBP



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Komplekss tūrisma pakalpojums (2)



vai



vai



+



=
ja

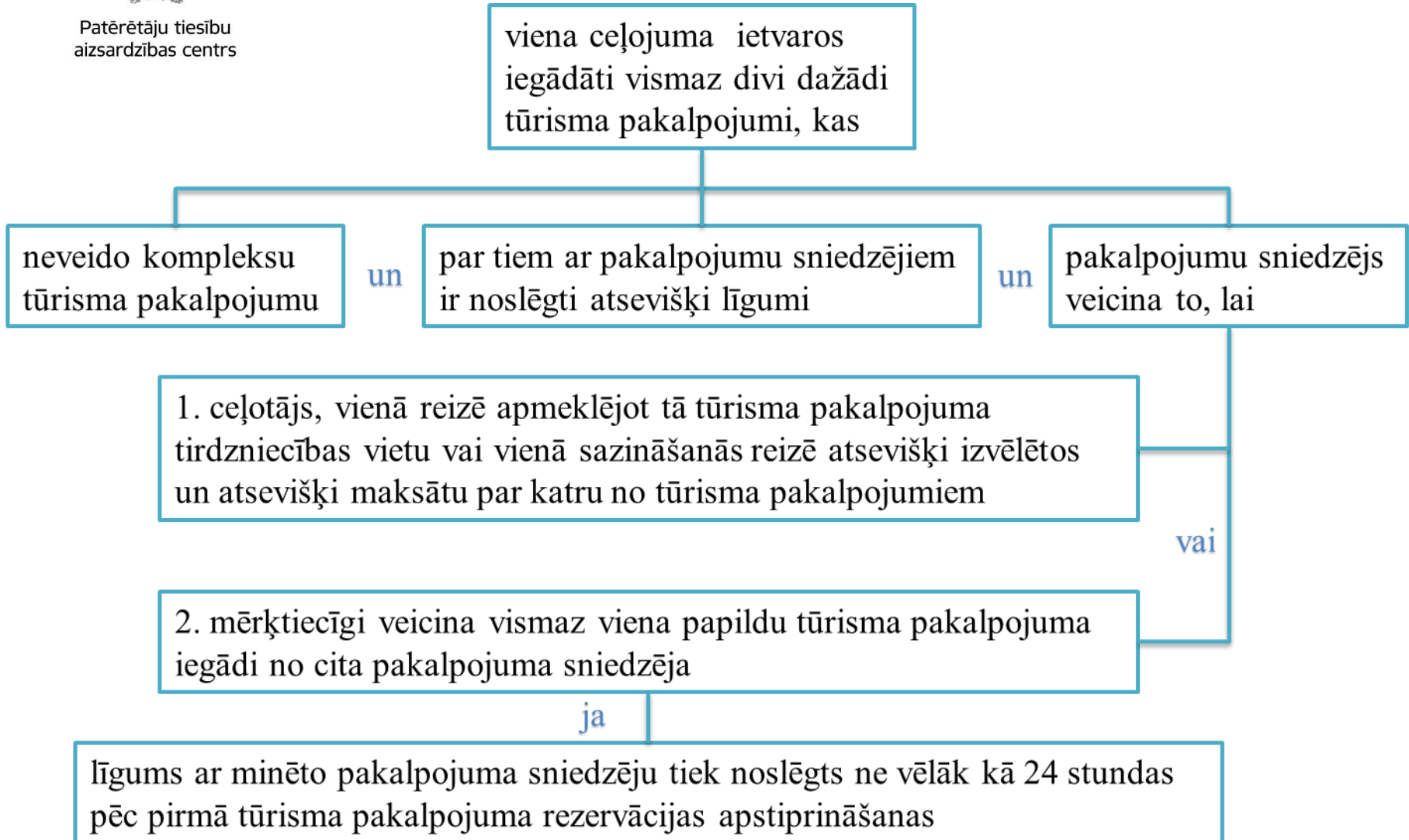
Komplekss
tūrisma
pakalpojums

Cits pakalpojums veido
nozīmīgu daļu no kopējā
pakalpojuma vērtības vai
tiek reklamēts/ir būtiska
pakalpojuma pazīme



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Saistīts tūrisma pakalpojums





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma nošķiršana (1)

“Klasiskais” kompleksais tūrisma pakalpojums	“Dinamiskais” kompleksais tūrisma pakalpojums	Saistītie tūrisma pakalpojumi
Pirms līguma noslēgšanas pakalpojuma sniedzējs apvieno komplekso tūrisma pakalpojumu	Ceļotājs pats kombinē un veido individuāli komplekso tūrisma pakalpojumu	Pakalpojuma sniedzējs sekmē vairāku atsevišķu tūrisma pakalpojumu iegādi
Tiek noslēgts viens līgums, tūrisma operators ir atbildīgs par visa kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu	Tiek noslēgts viens vai vairāki līgumi, tūrisma operators ir atbildīgs par visa kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu	Tiek noslēgti atsevišķi līgumi ar atsevišķiem tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, katrs pakalpojuma sniedzējs atbild par sava tūrisma pakalpojumu sniegšanu



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma nošķiršana (2)

Par informācijas sniegšanu ceļotājam atbild tūrisma operators	Par informācijas sniegšanu ceļotājam atbild tūrisma operators	Par informācijas sniegšanu atbild pakalpojuma sniedzējs, kurš sekmē vairāku tūrisma pakalpojumu iegādi
Tūrisma operators ir atbildīgs par nodrošinājumu par visu pakalpojumu savas maksātnespējas gadījumā	Tūrisma operators ir atbildīgs par nodrošinājumu par visu pakalpojumu savas maksātnespējas gadījumā	Par nodrošinājumu tikai par savu sniegto pakalpojumu maksātnespējas gadījumā atbild pakalpojuma sniedzējs, kurš sekmē vairāku pakalpojumu iegādi



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāju informēšanas prasības un līguma noteikumi (1)

- ✓ Direktīva 2015/2302 ievieš standartinformācijas formas, kuras sniedzamas ceļotājam pirms līguma noslēgšanas
 - ✓ Direktīva 2015/2302 ievieš konkrētas un vienotas informēšanas prasības pirms līguma noslēgšanas
 - ✓ Pirmslīguma informāciju var sniegt elektroniski vai papīra formā (atkarībā no līguma noslēgšanas vietas)
- Informāciju sniedz tūrisma aģentūra vai tūrisma operators

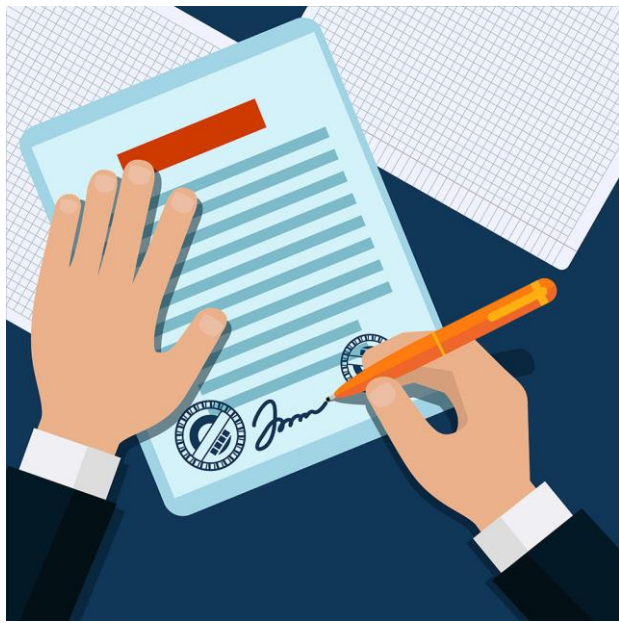




Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāju informēšanas prasības un līguma noteikumi (2)

- ✓ Direktīva 2015/2302 nosaka konkrētas līguma sastāvdaļas, kuras jānorāda līgumā
- ✓ Līgumu var noslēgt gan rakstveidā, gan ar distances saziņas līdzekļu starpniecību
- ✓ Pirms līguma sniegtā informācija ir līguma neatņemama sastāvdaļa (ir atsevišķi izņēmumi)!





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Aizsardzība maksātnespējas gadījumā (1)

Komplekss tūrisma pakalpojums

- Nodrošinājums par ceļotāja iemaksātas naudas atmaksu un repatriāciju (ja tiek sniegts pārvadājuma pakalpojums) tūrisma operatora maksātnespējas situācijā jāveic tūrisma operatoram
- Nodrošinājumam jābūt pietiekamam, lai tūrisma operatora maksātnespējas situācijā ceļotājiem tiktu atmaksātas naudas summas par nenotikušiem ceļojumiem, kā arī attiecīgā gadījumā - repatriāciju





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Aizsardzība maksātnespējas gadījumā (2)

Saistīts tūrisma pakalpojums

- Nodrošinājums jānodrošina tirgotājam, kurš sekmē pakalpojuma iegādi, tikai par sākotnēji iegādāto tūrisma pakalpojumu
- Ja šis pakalpojums ietver pasažieru pārvadāšanu, jānodrošina arī ceļotāju repatriācija



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Cenas izmaiņas

- Pakalpojuma cenas izmaiņām jābūt paredzētām līgumā
- Pakalpojuma cenu drīkst mainīt ne vēlāk kā 20 dienas pirms ceļojuma datuma, par to paziņojot ceļotājam
- Ja cena tiek paaugstināta vairāk par 8%, ceļotājam ir tiesības izbeigt līgumu
- Ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu, ja samazinās attiecīgās izmaksas





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Līguma izbeigšana

- Ja līgumu izbeidz ceļotājs pirms pakalpojuma sniegšanas, tūrisma operators ir tiesīgs saņemt samērīgu kompensāciju
- Tūrisma operators līgumu ir tiesīgs izbeigt tikai konkrēti noteiktos gadījumos un noteiktos termiņos



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Rīcība *force majeure* apstākļos

- Ceļotājs ir tiesīgs izbeigt līgumu pirms pakalpojuma sniegšanas, ja iestājušies nepārvaramas varas apstākļi un to dēļ pakalpojuma sniegšana nav iespējama: šādā gadījumā tūrisma operatora pienākums ir atmaksāt ceļotāja samaksāto naudas summu
- Ja nepārvaramas varas apstākļi iestājušies ceļojuma laikā un nav iespējams nodrošināt ceļotāja atgriešanos: tūrisma operators sedz izmaksas par nepieciešamo izmitināšanu uz laikposmu, kas nepārsniedz trīs naktis vienam ceļotājam





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Atbildība par rezervācijas kļūdām

- Tūrisma pakalpojumu sniedzējs ir atbildīgs par rezervācijas sistēmas tehniskām kļūdām
- Ja rezervāciju veic tūrisma pakalpojumu sniedzējs, viņš atbild par rezervācijas procesā pieļautajām kļūdām
- Atbildība neiestājas, ja konstatējami nepārvaramas varas apstākļi vai kļūdas pieļautas ceļotāja vainas dēļ





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Paldies par uzmanību!!!

