



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotājam pirms līguma noslēgšanas sniedzamā informācija un līgumā ietveramā informācija

Ieva Baldiņa-Brūklīte

Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta direktore/iestādes direktora vietniece



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

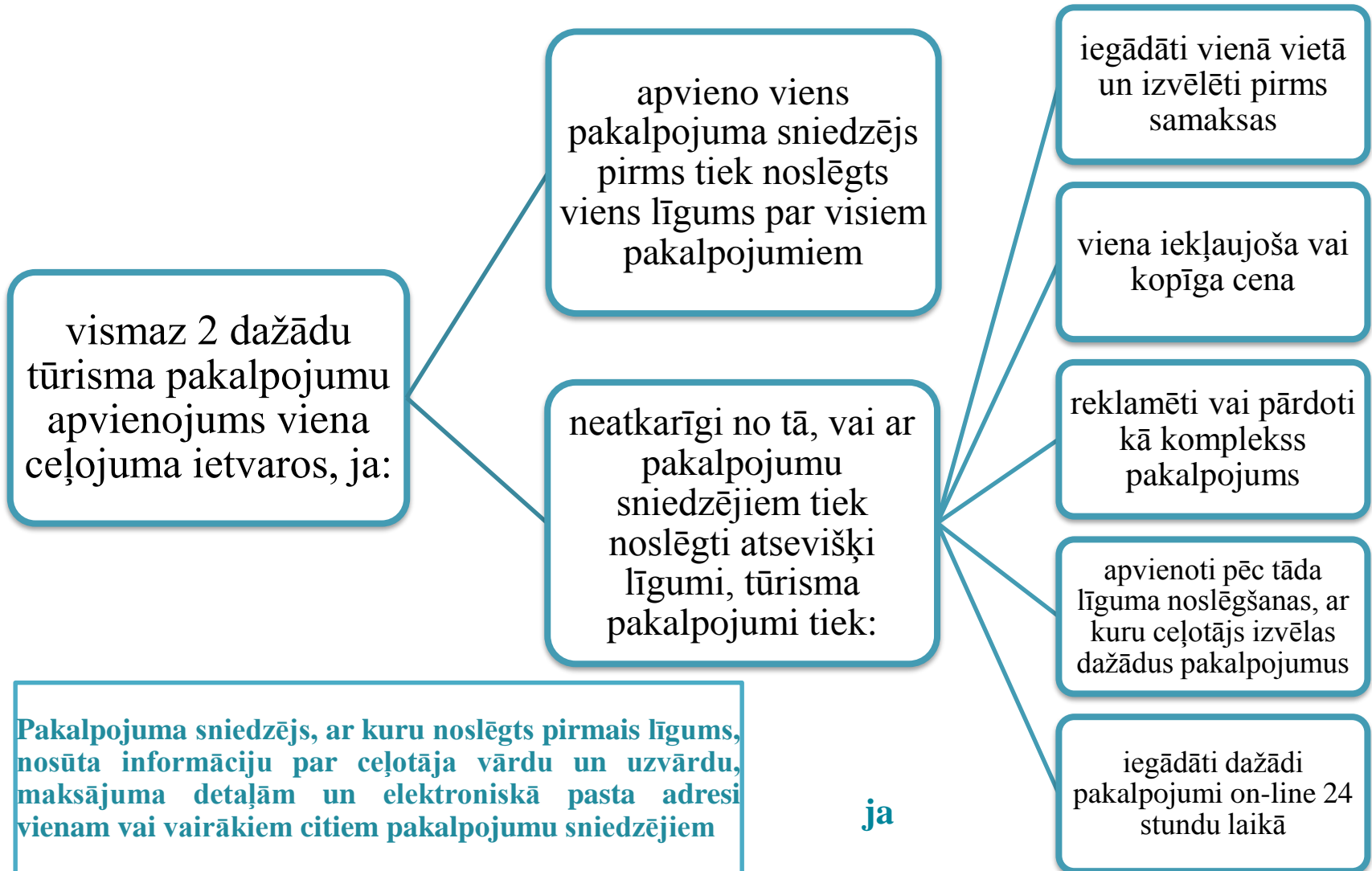
Normatīvie akti



- Ministru kabineta 2018.gada 26.jūnija noteikumu Nr. 380 «Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem» (turpmāk – MK noteikumi) **5.nodaļa un 3. un 4.pielikums**



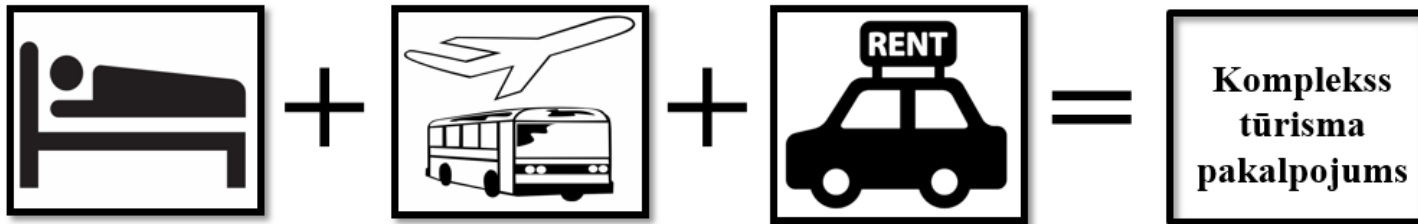
Komplekss tūrisma pakalpojums (1)





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Komplekss tūrisma pakalpojums (2)



vai



vai



+



=

ja

Komplekss
tūrisma
pakalpojums

Cits pakalpojums veido
nozīmīgu daļu no kopējā
pakalpojuma vērtības



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Piemēri (3):

tūrisma operatora ceļojuma piedāvājums, kurā ietilpst viesnīca un citi pakalpojumi, kuri veido nozīmīgu daļu no kopējā pakalpojuma vērtības



Rīga - Madride – Rīga

Sestdiena, Madride

Ierašanās Madridē. Sagaidīšana un transfērs uz viesnīcu.

Svētdiena, Madride

Brokastis. Iespēja iegādāties ekskursiju (pēc vēlēšanas un par papildus samaksu):

- *Apskates ekskursija Madridē* ar Atočas stacijas, Alkala Vārtu, Kastīlijas laukuma ar 'krītošajiem torniem', Gran Via ielas, Pase del Prado apskati.
- *Ekskursija pilsētas vēsturiskajā centrā* (ar kājām): Puerta del Sol – Maijora iela – Maijora laukums – Toledo iela – Seradas laukums – Kučīleros Arka – San Migela tirdzniecības centrs – De la Vilja laukums – Sv. Almudenas katedrāle – Karaļu Pils (ar apskati, ieejas biļetes iekļautas). Tikšanās ar gidu viesnīcas hallē.

14:00 Pēc vēlēšanās – ekskursija uz Toledo – Spānijas kādreizējo galvaspilsētu: meškita Del Kristo de la Lusa, Sekadovera laukums, Karaļu Pils, Katedrāle, ebreju kvartāls, San Tomes kapliņa, San Huana de Los Reijesa klosteris, ieejas biļetes iekļautas.

Pirmdiena, Madride

Brokastis. Pēc vēlēšanas - Karaliskā Madride – ekskursija (ar kājām) ar Karaļu Pils un Almudena katedrāles apmeklēšanu (ieejas biļetes iekļautas). Tikšanās ar gidu Solas laukumā. Atgriešanās viesnīcā.

Otrdiena, Madride

Pēc vēlēšanas – ekskursija uz El Eskoriālu – karaļa Felipes II Pili- klosteri

Trešdiena, Madride

Brokastis. Numuru atbrīvošana līdz 10:00. Transfērs uz lidostu.

Cenā iekļauts:

- sagaidīšana lidostā un grupas transfēri lidosta - viesnīca - lidosta (tikai lidmašīnu reisiem, kas ielido sestdienās laikā no 09:00 līdz 22:00)
- komfortabls transports saskaņā ar maršrutu
- **dzīvošana viesnīcās 2*-3* (saskaņā ar cenām) vai arī viesnīcās 4* (saskaņā ar cenām) ar brokastīm**
- **ekskursiju programma krievu valodā ar gidu**
- **ieejas biļetes**

Papildus:

- lidojums Rīga – Madride – Rīga
- apdrošināšanas polise
- papildus serviss viesnīcā
- dzeramnauda



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Piemēri (4): «dinamiskais» kompleksais tūrisma pakalpojums

The screenshot displays a travel booking interface with two main sections. The left section is for a Shakira concert in Barcelona on Saturday, July 7, 2018. It features a video player showing Shakira performing. Below the video, there are tabs for 'Best price' and 'Comfort price'. A message states: 'I am building your trip. Please wait looking f'. The right section shows a 'Trip itinerary' with two flights and an event. The first flight is on Friday, July 6, from Riga (RIX) to Barcelona (BCN) on Wizzair, departing at 16:30 and arriving at 19:10. The second flight is on Sunday, July 8, from Barcelona (BCN) to Riga (RIX) on Ryanair, departing at 20:25. The event is on Saturday, July 7, at the Palau Sant Jordi in Barcelona, starting at 21:15. The total price for the trip is shown as 'Book for € 377.13'.

Music – Rock

Shakira

Barcelona, ES | Sat 7 Jul, 2018

Best price

Comfort price

Trip itinerary

I am building your trip. Please wait
looking f

Best price

Comfort price

Trip itinerary

Fri Jul 6 1

16:30 PM Riga RIX

19:10 PM Barcelona BCN

Wizzair

3h 40m

Fri Jul 6 Check in

Abba Garden 1 Room 1

C/ Santa Rosa 33 (Hospital Sant Joan de Déu), Barcelona, 08950, Spain

Sat Jul 07 Event

Shakira Barcelona, Palau Sant Jordi

Buy event ticket on a partner site

Sun Jul 8 Check out

1

Barcelona BCN

20:25 PM Riga RIX

Ryanair

3h 25m

Event details

Shakira

Sat 7 Jul, 2018 Barcelona, Palau Sant Jordi 21:15 PM

Buy event ticket on a partner site

We recommend you to buy the event ticket before booking your trip

From € 46

Flight details

Fri Jul 6 1

16:30 PM Riga RIX

19:10 PM Barcelona BCN

Wizzair

3h 40m

Flight number: W6 2563 Wizzair

Book for € 377.13



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāju informēšana kompleksa tūrisma pakalpojuma piedāvāšanas gadījumā (1)

Informāciju sniedz tūrisma aģents vai tūrisma operators

Pirmslīguma informāciju var sniegt elektroniski vai papīra formā (atkarībā no līguma noslēgšanas veida)

Daļa no pirms līguma sniegtās informācijas ir līguma neatņemama sastāvdaļa (ir atsevišķi izņēmumi)!



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāju informēšana kompleksa tūrisma pakalpojuma piedāvāšanas gadījumā (2)

Tūrisma operatoram pirms līguma noslēgšanas ar ceļotāju jāsniedz:

- 1) **standartinformācijas veidlapu**, kuru izvēlas atbilstoši pakalpojuma veidam (MK noteikumu 3.pielikums)
- 2) **pirmslīguma informāciju** atbilstoši MK noteikumiem



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Standartinformācijas veidlapa (1)

Ja līgums tiek slēgts **elektroniski**, veidlapu sniedz pakalpojuma sniedzēja mājas lapā vai nosūta, izmantojot e-pastu vai citus elektroniskās saziņas līdzekļus

Ja līgums tiek slēgts **klātienē**, veidlapu izsniedz tūrisma pakalpojuma sniedzēja birojā

Ja līgums tiek slēgts **pa telefonu**, veidlapu var sniegt pa pastu, izmantojot e-pastu vai citus elektroniskās saziņas līdzekļus



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Standartinformācijas veidlapa (2)

**Standartinformācijas
veidlapu** izvēlas
atbilstoši pakalpojuma
veidam un tam, vai
pakalpojumā iekļauta
pasażiera pārvadāšana:

- Ja tiek slēgts «klasiskais» vai «dinamiskais» kompleksa tūrisma pakalpojuma līgums, izmanto 1. un 3.formu
- * ja iespējams, tad attiecībā uz 3.formā paredzēto informāciju izmanto hipersaiti
- Ja tiek slēgts «klikšķu» («click through») līgums, izmanto 2.formu



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Standartinformācijas veidlapas paraugs (1)

Jums piedāvātais tūrisma pakalpojumu kopums ir komplekss tūrisma pakalpojums Tūrisma likuma un Ministru kabineta 2018. gada 26. jūnija noteikumu Nr. 380 "Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem" izpratnē.

Jūs varēsiet izmantot visas Tūrisma likumā un Ministru kabineta 2018. gada 26. jūnija noteikumos Nr. 380 "Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem" minētās tiesības, kas attiecas uz kompleksiem tūrisma pakalpojumiem.

SIA «AA», reģ.nr. 00000000000 vai Jānis Kalniņš personas kods: 000000-00000 būs pilnībā atbildīgs par kompleksā tūrisma pakalpojuma pienācīgu sniegšanu kopumā.

Saskaņā ar tiesību aktu prasībām SIA «AA» vai Jānis Kalniņam ir nodrošinājums, lai gadījumā, ja tas savu likviditātes problēmu dēļ nepilnīgi izpilda vai neizpilda savas saistības, atlīdzinātu Jūsu maksājumus un, ja kompleksajā tūrisma pakalpojumā ir ietverts transports, – nodrošinātu Jūsu repatriāciju.

Plašāka informācija par Tūrisma likumā un Ministru kabineta 2018. gada 26. jūnija noteikumos Nr. 380 "Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem" paredzētajām pamattiesībām [hipersaite uz informāciju, ja līgumu slēdz elektroniski; tīmekļvietnes adrese, ja līgumu slēdz klātienē vai izmantojot bals telefoniju]



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Standartinformācijas veidlapas paraugs (2)

Pamattiesības saskaņā ar [Tūrisma likumu](#) un Ministru kabineta 2018. gada 26. jūnija noteikumiem Nr. 380 "Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem":

- ceļotājs pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas saņem visu būtisko informāciju par komplekso tūrisma pakalpojumu;
- vienmēr ir vismaz viens tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kurš ir atbildīgs par to, lai visi līgumā ietvertie tūrisma pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi;
- ceļotājam izsniedz tālruņa numuru saziņai ārkārtas gadījumos vai informāciju par kontaktpunktu, kurā viņš var sazināties ar tūrisma operatoru vai tūrisma aģentu;
- ceļotājs, par to paziņojot saprātīgā termiņā, var nodot komplekso tūrisma pakalpojumu citai personai (par to var paredzēt pienākumu segt papildu izmaksas);
- kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu var palielināt tikai tad, ja pieaug noteiktas izmaksas (piemēram, degvielas cenas) un ja tas ir skaidri paredzēts kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma. Ja cenas palielinājums pārsniedz 8 % no kompleksā tūrisma pakalpojuma cenas, ceļotājs var izbeigt līgumu. Ja tūrisma operators sev patur tiesības palielināt cenu, ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu, ja samazinās attiecīgās izmaksas;
- ceļotājs var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, un saņemt veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami tiek mainīts jebkurš no kompleksā tūrisma pakalpojuma būtiskajiem elementiem, izņemot cenu. Ja pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma par komplekso tūrisma pakalpojumu atbildīgais tūrisma pakalpojumu sniedzējs atceļ komplekso tūrisma pakalpojumu, ceļotājam ir tiesības saņemt atmaksu un – attiecīgā gadījumā – kompensāciju;
- ceļotājs ārkārtas gadījumos pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, piemēram, ja galamērķa vietā pastāv nopietnas drošības problēmas, kuras, visticamāk, ietekmētu komplekso tūrisma pakalpojumu;
- ceļotājs jebkurā laikā pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu, samaksājot samērīgu un pamatojamu izbeigšanas maksu;
- ja pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma nozīmīgus kompleksā tūrisma pakalpojuma elementus nevar sniegt tā, kā paredz vienošanās, bez papildu maksas jāpiedāvā ceļotājam atbilstoši alternatīvi risinājumi. Ceļotājs var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu, ja pakalpojumi netiek sniegti saskaņā ar līgumu un tas būtiski ietekmē kompleksā tūrisma pakalpojuma izpildi, un tūrisma operators nenovērš problēmu;
- ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu vai kompensāciju par zaudējumiem, ja tūrisma pakalpojumi netiek sniegti vai tiek sniegti neatbilstoši;
- ja ceļotājs nonāk grūtībās, tūrisma operatoram ir pienākums nodrošināt palīdzību;
- ja tūrisma operators savu likviditātes problēmu dēļ daļēji vai pilnībā nespēj pildīt savas saistības, ceļotāja veiktie maksājumi tiek atmaksāti. Ja tūrisma operators pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma savu likviditātes problēmu dēļ daļēji vai pilnībā nespēj pildīt savas saistības un transports ir iekļauts kompleksajā tūrisma pakalpojumā, tiek nodrošināta ceļotāja repatriācija.

[Veidlapa par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem](#)



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāja pirms līguma noslēgšanas informēšanas prasības papildus veidlapai (1)

Ceļotājam papildus jāsniedz šāda informācija:

1. galvenās tūrisma pakalpojuma īpašības:

- ceļojuma galamērķis, maršruts, uzturēšanās laiks (norādot datumus) un, ja ir iekļauta izmitināšana, iekļauto nakšu skaits;

- transportlīdzekļa veids, kategorija un ērtību raksturojums, izbraukšanas un atgriešanās vietas, datumi un laiks, apstāšanās un pārsēšanās laiki un vietas. *Ja precīzs laiks vēl nav noteikts, informē par aptuveno izbraukšanas un atgriešanās laiku;

- tūristu mītnes atrašanās vieta, galvenās īpašības un – attiecīgā gadījumā – kategorija saskaņā ar attiecīgās galamērķa valsts noteikumiem;



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāja pirms līguma noslēgšanas informēšanas prasības (2)

- paredzētās ēdienreizes;

- **apmeklējumi, ekskursijas vai citi pakalpojumi**, kas ietverti kompleksā tūrisma pakalpojuma **kopējā cenā**;

- informācija par to, vai kādu no tūrisma pakalpojumiem ceļotājam sniegs kā grupas dalībniekam, un informācija par **aptuveno grupas lielumu**, ja tas ir iespējams;

Jauns!

Jauns!

- ja ceļotāja gūto labumu no citu tūrisma pakalpojumu izpildes ietekmē efektīva mutiskā saziņa, – **valoda, kurā minētos pakalpojumus sniegs**;

- informācija par to, **vai tūrisma pakalpojums ir piemērots personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām**, un – pēc ceļotāja pieprasījuma – precīza informācija par kompleksā tūrisma pakalpojuma piemērotību, ņemot vērā ceļotāja vajadzības.

Jauns!



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāja pirms līguma noslēgšanas informēšanas prasības (3)

2. tūrisma operatora/tūrisma aģenta nosaukums (firma) un faktiskā adrese, tālruna numurs un elektroniskā pasta adrese;

3. kompleksā tūrisma pakalpojuma **kopējā cena**, ieskaitot nodokļus un visas papildu maksas, maksājumus un citas izmaksas; * ja minētās izmaksas nevar pamatoti aprēķināt pirms līguma noslēgšanas, – norāde par to, kāda veida papildu izmaksas ceļotājam vēl varētu nākties segt;

4. maksāšanas kārtība;

5. **minimālais dalībnieku skaits**, kas nepieciešams kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanai, un **termiņš** pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, kurā iespējams izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, ja minētais dalībnieku skaits nav sasniegts (jābūt atbilstošam MK noteikumiem);

Būtiski:

!!! Ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas nav izpildījis informācijas sniegšanas prasības attiecībā uz papildu maksājumiem vai citām izmaksām, ceļotājs attiecīgās izmaksas nesedz.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāja pirmslīguma informēšanas prasības (4)

6. vispārīga informācija par galamērķa valsts **pasu un vīzu režīmu** un informācija par galamērķa valsts **medicīniskajām formalitātēm**;

7. informācija par to, ka ceļotājs jebkurā brīdī pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma **var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu**, samaksājot līguma izbeigšanas maksu;

8. informācija par **brīvprātīgu vai obligātu apdrošināšanu**, lai segtu kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas izmaksas, ja līgumu izbeidz ceļotājs, vai palīdzības izmaksas (ieskaitot repatriāciju) negadījuma, slimības vai nāves gadījumā.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Pirmslīguma informācijas saistošais raksturs

Informācija, ko ceļotājam sniedz par:

- galvenajām pakalpojuma īpašībām (1.);
 - pakalpojuma kopīgo cenu (3.);
 - maksāšanas kārtību (4.);
 - minimālo dalībnieku skaitu (5.);
 - par līguma izbeigšanu (6.)

ir **kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma sastāvdaļa**, un to nemaina, ja vien līgumslēdzējas puses skaidri nevienojas citādi.

Pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas tūrisma operators vai tūrisma aģents skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā paziņo ceļotājam visas izmaiņas.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Prasības komplekso tūrisma pakalpojumu līgumiem

Līgumu var noslēgt gan **rakstveidā**, gan ar **distances saziņas līdzekļu** starpniecību

MK noteikumi nosaka **konkrētas līguma sastāvdaļas**, kuras jānorāda līgumā

Līguma saturs ietver **pirmslīguma informāciju** un citas prasības, ieskaitot informāciju par **nodrošinājumu**



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Prasības komplekso tūrisma pakalpojumu līgumiem (1)

**Līgumu vai tā
apstiprinājumu
izsniedz:**

- līguma noslēgšanas brīdī;
- vai saprātīgā termiņā pēc tam (piemēram, «klikšķu» pakalpojuma gadījumā).

Līguma forma:

- **papīra forma** (ceļotājs var prasīt izsniegt, ja līgums slēgts klātienē);
- **elektroniski** (jānodrošina uz patstāvīga informācijas nesēja, piemēram, elektroniskais pasts, līguma pieejamība nemainīgā veidā patērētāja profilā vai lejupielāde, piemēram, pdf formā).



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Prasības komplekso tūrisma pakalpojumu līgumiem (2)

Līgums vai tā apstiprinājums ietver:

- visu pirmslīguma informāciju (izņemot veidlapu);

- ceļotāja **īpašās prasības**, kurām tūrisma operators ir piekritis;

- to, ka tūrisma operators **ir atbildīgs** par visu līgumā ietverto tūrisma pakalpojumu
pienācīgu sniegšanu;

- to, ka tūrisma operators **sniedz palīdzību**, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās;

- **nodrošinājuma izsniedzēja** nosaukumu (firma) un kontaktinformāciju (tostarp faktiskā
adrese) un PTAC kontaktinformāciju;



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Prasības komplekso tūrisma pakalpojumu līgumiem (III)

- tūrisma operatora vietējā pārstāvja, kontaktpunkta vai citas atbildīgās institūcijas nosaukumu (firma), adresi, tālruņa numuru, elektroniskā pasta adresi un, ja attiecināms, faksa numuru **ātrai un efektīvai** saziņai ar tūrisma operatoru palīdzības pieprasīšanai vai sūdzību iesniegšanai neatbilstībām kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā;

- informācija par **ceļotāja pienākumu** paziņot, ja kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā netiek sniegts kāds no kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā iekļautajiem tūrisma pakalpojumiem vai ja tas netiek sniegts pienācīgi;



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Prasības komplekso tūrisma pakalpojumu līgumiem (IV)

- ja, pamatojoties uz tādu kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, kas **ietver izmitināšanu**, ceļo nepilngadīgais, kuru nepavada vecāks vai cita pilnvarota persona, – **informāciju**, kas ļauj tieši sazināties ar nepilngadīgo vai ar personu, kas ir atbildīga par nepilngadīgo viņa uzturēšanās vietā;

- informācija par pieejamām **procedūrām sūdzību izskatīšanai**, par strīdu alternatīvas izšķiršanas mehānismiem un par platformu strīdu izšķiršanai tiešsaistē;

- informācija par ceļotāja tiesībām **nodot līgumu citai personai**.



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Saistītais tūrisma pakalpojums

viena ceļojuma ietvaros
iegādāti vismaz divi dažādi
tūrisma pakalpojumi, kas

neveido kompleksu
tūrisma pakalpojumu

un

par tiem ar pakalpojumu sniedzējiem
ir noslēgti atsevišķi līgumi

un

pakalpojumu sniedzējs
veicina to, lai

1. ceļotājs, vienā reizē apmeklējot tā tūrisma pakalpojuma
tirdzniecības vietu vai vienā sazināšanās reizē atsevišķi izvēlētos
un atsevišķi maksātu par katru no tūrisma pakalpojumiem

vai

2. mērķtiecīgi veicina vismaz viena papildu tūrisma pakalpojuma
iegādi no cita pakalpojuma sniedzēja

ja

līgums ar minēto pakalpojuma sniedzēju tiek noslēgts ne vēlāk kā 24 stundas
pēc pirmā tūrisma pakalpojuma rezervācijas apstiprināšanas



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Piemēri:

Ceļotājs iegādājas aviobiļeti uz Parīzi, noslēdz līgumu un samaksā par biļeti. Tad viņam tiek iedota ceļojuma brošūra par viesnīcu piedāvājumiem un viņš, neatstājot ceļojumu biroju, iegādājas arī viesnīcas pakalpojumu tam pašam ceļojumam.





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Piemēri:

Pēc tam, kad ceļotājs saņem rezervācijas apstiprinājumu par aviobiļeti uz Milānu, viņam tiek piedāvāts iegādāties viesnīcas pakalpojumus Milānā konkrētos datumos. Ceļotājs, klikšķinot hipersaites, piekļūst piedāvājumiem un iegādājas viesnīcas pakalpojumus.





Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāju informēšanas pamatprincipi līguma par saistīto tūrisma pakalpojumu piedāvāšanas gadījumā (1)

1) Tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kurš sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, pirms līguma noslēgšanas jāsniedz **informācija**, ka ceļotājs:

- ✓ nevarēs izmantot nekādas tiesības, kas tiek piemērotas tikai kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem, un ka katrs atsevišķs tūrisma pakalpojuma sniedzējs būs pilnībā atbildīgs par pienācīgu līgumsaistību izpildi attiecībā uz savu pakalpojumu
- ✓ varēs izmantot tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nodrošinājumu saskaņā ar Tūrisma likuma 16. panta piekto daļu



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāju informēšana līguma par saistīto tūrisma pakalpojumu piedāvāšanas gadījumā (2)

2) MK noteikumi ievieš **standartinformācijas formas**, kuras sniedzamas ceļotājam pirms līguma noslēgšanas (MK noteikumu 4.pielikums)

Standartinformācijas formu izvēlas atbilstoši pakalpojuma veidam un tam, vai pakalpojumā iekļauta pasažiera pārvadāšana:

- 1.forma, ja pakalpojuma sniedzējs ir pasažieru pārvadātājs;
- 2.forma, ja pakalpojumi neietver pasažieru pārvadāšanu, bet tie tiek iegādāti vienā tīmekļvietnē;
- 3.forma, ja saistītā pakalpojuma iegāde tiek veicināta pakalpojuma sniegšanas vietā vai vienā sazināšanās reizē;
- 4.forma, ja saistīta pakalpojuma iegādi 24h laikā veicina pasažieru pārvadātājs;
- 5.forma, ja saistīta pakalpojuma iegādi 24h laikā veicina cita veida pakalpojumu sniedzējs



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotāju informēšana līguma par saistīto tūrisma pakalpojumu piedāvāšanas gadījumā (3)

Ja līgums tiek slēgts **elektroniski**, informāciju sniedz pakalpojuma sniedzēja mājas lapā vai nosūta, izmantojot e-pastu vai citus elektroniskās saziņas līdzekļus

Ja līgums tiek slēgts **klātienē**, informāciju izsniedz tūrisma pakalpojuma sniedzēja birojā



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Standartinformācijas veidlapas paraugs, ja saistīta pakalpojuma iegādi 24h laikā veicina pakalpojumu sniedzējs, kurš nav pasažieru pārvadātājs (1)

Ja Jūs rezervējat papildu tūrisma pakalpojumus ar šīs saites (šo saišu) starpniecību, Jūs NEVARĒSIET izmantot tiesības, kādas piemērojamas kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem saskaņā ar Tūrisma likumu un Ministru kabineta 2018. gada 26. jūnija noteikumiem Nr. 380 "Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem".

Tāpēc SIA «AA», reģ.nr. 000000000000 vai Jānis Kalniņš personas kods: 000000-000000 nebūs atbildīgs par minēto papildu tūrisma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu. Problēmu gadījumā lūdzam sazināties ar attiecīgo tūrisma pakalpojuma sniedzēju.

Tomēr, ja Jūs rezervējat papildu tūrisma pakalpojumus ar šīs saites (šo saišu) starpniecību ne vēlāk kā 24 stundu laikā pēc rezervācijas apstiprinājuma saņemšanas no SIA «AA» vai Jāņa Kalniņa, minētie tūrisma pakalpojumi kļūst par saistītā tūrisma pakalpojuma daļu. Šajā gadījumā atbilstoši Tūrisma likumam un Ministru kabineta 2018. gada 26. jūnija noteikumiem Nr. 380 "Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem SIA «AA» vai Jānim Kalniņam ir nodrošinājums, lai atlīdzinātu Jūsu maksājumus, kas veikti SIA «AA» vai Jānim Kalniņam par pakalpojumiem, kas SIA «AA» vai Jāņa Kalniņa likviditātes problēmu dēļ pilnīgi vai daļēji netika sniegti, un lai, ja nepieciešams, veiktu Jūsu repatriāciju. Lūdzam ņemt vērā, ka tas nenodrošina maksājumu atmaksu gadījumā, ja savas saistības likviditātes problēmu dēļ nevar izpildīt attiecīgais tūrisma pakalpojuma sniedzējs.

Plašāka informācija par aizsardzību gadījumā, ja saistības netiek izpildītas likviditātes problēmu dēļ [hipersaite]



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Standartinformācijas veidlapas paraugs, ja saistīta pakalpojuma iegādi 24h laikā veicina pakalpojumu sniedzējs, kurš nav pasažieru pārvadātājs (2)

SIA «AA» vai Jānim Kalniņam ir nodrošinājums visu to maksājumu atmaksāšanai, kuri saņemti no ceļotāja, ciktāl SIA «AA» vai Jānis Kalniņš nespēj pilnībā vai daļēji pildīt savas saistības likviditātes problēmu dēļ. Minēto nodrošinājumu izsniedz SIA “Apdrošinātājs”.

Ja SIA «AA» vai Jānis Kalniņš likviditātes problēmu dēļ netiek pilnībā vai daļēji sniegti SIA «AA» vai Jāņa Kalniņa pakalpojumi, ceļotājs var sazināties ar Patērētāju tiesību aizsardzības centru Brīvības ielā 55, Rīgā, LV – 1010, ptac@ptac.gov.lv, tel.67388624

Piezīme. Šis nodrošinājums neattiecas uz līgumiem ar pusēm, kas nav SIA «AA» vai Jānis Kalniņš, kuri, neraugoties uz SIA «AA» vai Jāņa Kalniņa likviditātes problēmām, var tikt izpildīti.

Tūrisma likums un Ministru kabineta 2018.gada 26.jūnija noteikumi Nr. 380 «Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumi <https://likumi.lv/doc.php?id=50026> ; <https://likumi.lv/ta/id/300021-noteikumi-par-kompleksa-un-saistita-turisma-pakalpojuma-sagatavosanas-un-sniegšanas-kartibu-un-kompleksu-un-saistitu-turisma>

[Veidlapa par saistītiem tūrisma pakalpojumiem](#)



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs



Paldies par uzmanību!!!

Kontaktinformācija konsultācijām PTAC:
Tel. **67388654; 68806522; 68806523**
ptac@ptac.gov.lv