

IETEIKUMI

Istermiņa (koplietošanas) transportlīdzekļu nomas pakalpojumu sniedzējiem

Pirmslīguma informācija	
	Reklāmā/piedāvājumā, kas tiek adresēta patērētājam kā iespēja izmantot īstermiņa (koplietošanas) transportlīdzekļa nomas pakalpojumus, jābūt sniegtai skaidrai un patiesai informācijai par piedāvāto pakalpojumu un pakalpojuma sniedzēju.
	Izteiktajiem piedāvājumiem ir jābūt patiesiem, bez maldinājuma, ar iespēju izmantot piedāvājumu ar konkrētajiem nosacījumiem.
	Informācija jāsniedz tā, lai patērētājs varētu izdarīt uz informāciju balstītu lēmumu – izpētīt un salīdzināt pakalpojumu cenas ar citiem pakalpojumu sniedzējiem, izpētīt informāciju par pakalpojuma sniedzēju, tā noteikumus u.c. informāciju, kas patērētājam varētu būt noderīga pirms izvēle tiek izdarīta par labu konkrētajam pakalpojuma sniedzējam un tā piedāvātajam pakalpojumam.
	Minētais attiecas arī uz pakalpojuma sniedzēja publicēto informāciju sociālajās platformās, tīmekļvietnēs, lietotnēs (mobilajās aplikācijās).
Līguma noslēgšana	
	Patērētājam pirms līguma noslēgšanas jābūt iespējai iepazīties ar līguma noteikumiem un citiem viņam saistošajiem noteikumiem valsts valodā. Jābūt nodrošinātai iespējai līguma noteikumus saglabāt (piemēram, iespēja lejupielādēt, tiek nosūtīti uz patērētāja e-pasta adresi), lai patērētājam būtu iespējams pierādīt un pamatot savus prasījumus pret pakalpojuma sniedzēju, atsaucoties uz piedāvājuma brīdī izteikto līguma noteikumu saturu vai citu informāciju.
	Maksai par pakalpojumu jābūt skaidrai un saprotamai, var norādīt maksas aprēķināšanas kārtību (kā veidosies kopējā cena par pakalpojumu). Sniedzot informāciju par pakalpojuma cenu, ja pakalpojuma cena sastāv no vairākiem elementiem (piemēram, maksa par pakalpojuma izmantošanas laiku un maksa par nobrauktajiem kilometriem), tā jānorāda vienkopus, lai patērētājs saprot, kā tiks aprēķināta cena par pakalpojumu.
	Ja patērētājam tiek noteikta minimālā pakalpojuma izmantošanas maksa (vai pakalpojuma izmantošanas periods), tā skaidri jānorāda. Godīgai komercpraksei neatbilst, ja tiek sadalīta minimālā pakalpojuma cena, no kuras patērētājs nevar izvairīties (piemēram, tiek norādīta minimālā pakalpojuma izmantošanas maksa un vēl papildus maksa par brauciena uzsākšanu, kas ir obligāta).
	Ja patērētājam jāmaksā par kādiem papildu pakalpojumiem (bērnu sēdekļi, papildu šoferis), šī informācija jāsniedz pirms patērētājs uzsāk līguma noslēgšanu (pieņem lēmumu iegādāties šo pakalpojumu). Informācija par papildus maksas pakalpojumiem norādāma cenrādī.
	Patērētājam jābūt nodrošinātai iespējai saņemt viņa rezervēto transportlīdzekli (automašīnu) vai, ja pamatotu iemeslu dēļ konkrētais transportlīdzeklis nav pieejams, tad saņemt citu līdzvērtīgu (līdzīgas klases) transportlīdzekli uz patērētāja izvēlēto nomas periodu. Godīgai komercpraksei neatbilst pakalpojuma sniedzēja rīcība pēdējā brīdī atcelt patērētāja veikto rezervāciju vai mainīt transportlīdzekli uz citu.

Līguma noteikumi un netaisnīgi līguma noteikumi

Līgumos ar patērētāju nedrīkst iekļaut netaisnīgus līguma noteikumus. Netaisnīgi līguma noteikumi uzskaitīti Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 6.panta trešajā daļā. Netaisnīgi līguma noteikumi arī noslēgtā līgumā nav spēkā un tos nevar piemērot pret patērētāju. Patērētājs arī pēc līguma noslēgšanas (arī formālas piekrišanas visiem līguma noteikumiem) drīkst apstrīdēt līguma noteikumu, ja uzskata, ka līguma noteikums, kas konkrētajā strīdā tiek pret viņu piemērots, ir netaisnīgs.

Līguma noteikumiem jābūt skaidriem un saprotamiem un vidusmēra patērētājam viegli uztveramiem. Tiem jābūt tādiem, lai patērētājs saprastu, uz kuru tiesisko situāciju tie tiks attiecināmi. Neskaidri līguma noteikumi tiek vērtēti par labu patērētājam.

Ja patērētājam ir saistoši kādi citi noteikumi/nosacījumi, pakalpojuma sniedzējam par to jāinformē patērētājs un jānodrošina patērētājam iespēja ar tiem iepazīties (informācija par līgumsodiem un citi noteikumi papildus līgumam, ja tādi ir).

Ja ir kādi konkrēti ierobežojumi pakalpojuma izmantošanai, tie uzskatāmi jānorāda (vecums, autovadītāja stāžs).

Līguma noteikumos jānorāda, kāda apdrošināšana ir transportlīdzeklim, kādas summas patērētājam jāmaksā saistībā ar apdrošināšanu un kādi apdrošināšanas riski tajā ir ietverti, uz kādiem gadījumiem apdrošināšana neattiecas.

Paredzot līguma noteikumos pašrisku/patērētāja maksimālo atbildību, tā jānorāda skaidri, kā arī jānorāda, uz kādiem gadījumiem pašriskā summa nebūs attiecināma un patērētājam ir/var būt pienākums segt zaudējumus (piemēram, gadījumā, ja transportlīdzeklis tiek vadīts agresīvi, alkohola reibumā).

Ja patērētājam ir pienākums iemaksāt drošības naudu/rezervācijas maksu, tas norādāms skaidri. Norādāms, kā patērētājs to var saņemt atpakaļ un kādos gadījumos patērētājs to var zaudēt.

Līguma noteikumos jāatrunā iespēju saņemt atpakaļ pilnu patērētāja iemaksāto naudas summu uz savu bankas kontu, ko patērētājs ir iemaksājis savā e-maciņā/lietotāja kontā, kas nav tikusi izmantota (piemēram, patērētājs iemaksā savā e-maciņā konkrētu naudas summu, tomēr neizvēlas saņemt nevienu no piedāvātajiem pakalpojumiem, vai ir iemaksājis lielāku naudas summu, nekā tā bija nepieciešama pakalpojuma saņemšanai).

Ar līguma noteikumiem pakalpojuma sniedzējs nedrīkst samazināt savu atbildību, tostarp pienākumu sniegt drošu (normatīvajiem aktiem atbilstošu) pakalpojumu, ņemot vērā pakalpojuma specifiku.

Ar līguma noteikumiem pakalpojuma sniedzējs nedrīkst ierobežot patērētājam likumā paredzētās tiesības iesniegt pretenziju par līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojumu (patērētājam ir tiesības to darīt 2 gadu laikā pēc pakalpojuma saņemšanas).

Līgumsodiem (jebkādām summām, kas pēc būtības uzskatāma par līgumsodu) ir jābūt ekonomiski pamatotiem (pieprasot patērētājam līgumsodu, jābūt pamatojumam (pierādījumiem)). Patērētājam ir tiesības apstrīdēt piemērotā līgumsoda apmēru.

PTAC ieskatā pozitīvi vērtējama ir tāda prakse, ka līgumā noteikumi par līgumsodu esamību un apmēru ir apkopoti vienā vietā (tabulā). Tāpat

	pieļaujams, ka blakus (uzskatāmi) vispārējiem līguma noteikumiem ir norādīts atsevišķs dokuments, kurā tabulas veidā ir apkopoti līgumsodi. Līgumsodi (papildus maksas/naudas sodi) jānorāda ar visiem nodokļiem un nodevām, kas uz to attiecināmi. Ja pusēm nav strīda par līgumsoda apmēru, to var ieturēt no iemaksātās drošības naudas (pirms tam patērētājam norādot, ka no viņa drošības naudas tiks ieturēts līgumsods, norādot konkrētu līguma punktu, kurā līgumsods paredzēts). Ja pusēm ir strīds par līgumsoda piemērošanas pamatotību vai tā apmēru, tad strīds risināms tiesā. Līgumsodus un zaudējumus nevar vienpusēji ieturēt no patērētāja norēķinu konta.
Katram ir pienākums atlīdzināt otram zaudējumus, ko tas ir radījis. Lai pieprasītu zaudējumus no patērētāja, ir jābūt patērētāja darbībai/bezdarbībai (vainai). Nejaušs zaudējums nav jāatlīdzina.	
	Katri zaudējumi, ko pieprasa no patērētāja, ir jāpierāda. To var izdarīt, piemēram, ar konkrētiem rēķiniem, uzrādot tos patērētājam. Godīgai komercpraksei neatbilst, ja patērētājam tikai e-pastā tiek nosūtīts rēķins ar summu, kāda jāmaksā par pārkāpumu, nesniedzot nekādus pierādījumus par pārkāpuma esamību vai citus papildus dokumentus. Ja vienoties par zaudējumiem un to apmēru neizdodas, strīds risināms tiesā. Zaudējumu pieprasīšanas gadījumā (ja patērētājs nepiekrīt to pamatojumam vai apmēram), strīdu nevar nodot ārpustiesas parādu piedziņai. Ja starp pusēm ir strīds par zaudējumu izdarīšanu vai apmēru, tas risināms tiesā. Nav pieļaujams, ka no patērētāja iemaksātās drošības naudas vai no bankas konta vienpersoniski tiek ieturētas naudas summas par zaudējumiem. Patērētājam jādod saprātīgs laiks līgumsoda un/vai zaudējumu apmaksai. Ja piemērotā maksa ir liela, jāizvērtē iespēja ļaut patērētājam pieprasīto maksu sadalīt vairākos maksājumos. Līguma noteikumu neatbilstoša piemērošana var tikt vērtēta kā negodīga komercprakse.
Transportlīdzekļa pieņemšana – nodošana	
	Pakalpojuma sniedzējam jānodrošina, lai pakalpojuma uzsākšana un pabeigšana tiktu fiksēta (piemēram, automašīnām pieņemšanas – nodošanas akts, citiem transportlīdzekļiem atzīme lietotnē). Jāatgādina patērētājiem par iespēju veikt foto un/vai video fiksāciju par transportlīdzekļa vizuālo stāvokli. Jāņem vērā, ka patērētājs, pieņemot lietošanā transportlīdzekli, var novērtēt tikai transportlīdzekļa vizuālos bojājumus un/vai tādas tehnikas neatbilstības, ko var konstatēt uzreiz (redzami bojājumi, gāze, bremzes, sasists stikls). Specifiskas neatbilstības transportlīdzeklim vidusmēra patērētājs nevar konstatēt, līdz ar ko nevar tikt ierobežotas patērētāja tiesības iesniegt pretenziju par līguma noteikumiem neatbilstošu transportlīdzekli. Jābūt skaidrai informācijai, kur transportlīdzekli var novietot (konkrēta adrese, konkrēti stāvlaukumi, konkrētas zonas, aizliegtās zonas). Gadījumā, ja pakalpojuma sniedzēja rīcībā ir iespēja fiksēt, ka patērētājs ir pabeidzis pakalpojuma saņemšanu, tomēr pakalpojuma noslēgšana nav atbilstoši nofiksēta, izvērtēt iespēju nosūtīt patērētājam attiecīgus brīdinājumus (piemēram, ziņa lietotnē), kā arī ziņu, kā patērētājam šādā situācijā ir jārikojas.

Strīdu risināšana	
	Strīds vispirms risināms, savstarpēji vienojoties, cenšoties panākt abām pusēm pieņemamu risinājumu (noslēgt vienošanos, izlīgumu). Pakalpojuma sniedzējam ir savlaicīgi jāsniedz atbilde uz patērētāja pretenziju, kā arī jāizsniedz dokumenti, kas nav patērētāja rīcībā, bet pamato prasījumu un tā apmēru.
	Ieteicams izstrādāt iesniegumu un sūdzību izskatīšanas kārtību, kurā paredzēta strīda risināšanas kārtība starp līgumslēdzējiem. Atsauce uz šo kārtību iekļaujama līguma noteikumos.
	Ja strīdu neizdodas atrisināt, savstarpēji vienojoties, tad patērētājam ir tiesības vērsties ar iesniegumu PTAC (pievienojot sarakstes dokumentus u.c. dokumentus, kas attiecināmi uz konkrēto strīdu) vai strīds risināms tiesā civilprocesuālā kārtībā.
	Līgumos ar patērētājiem nedrīkst paredzēt, ka strīdi tiks izšķirti šķīrējtiesā.
Lietotne un tīmekļvietne (mājas lapa)	
	Tīmekļvietnē un lietotnē informācijai jābūt viegli un skaidri uztveramai, izlasāmai un atrodamai.
	Tīmekļvietnē un lietotnē jāsniedz visa informācija atbilstoši Informācijas sabiedrības pakalpojumu likumam (piemēram, identificējams pakalpojuma sniedzējs, tajā skaitā kontaktinformācija).
	Līguma noteikumiem gan tīmekļvietnē, gan lietotnē ir jābūt vienādiem.
	Jānodrošina savlaicīga patērētāju informēšana, ja tiek grozīti līguma noteikumi, lai ar grozījumiem patērētājs var iepazīties pirms pakalpojuma izmantošanas.
	Ja noteikumi tiek grozīti/atjaunināti, norādāms konkrēts datums, kad izmaiņas ir tikušas veiktas. Vienlaikus pakalpojuma sniedzējam būtu jānodrošina, ka patērētājam ir pieejama tā līguma noteikumu redakcija, kas ir attiecināma uz konkrēto strīdu (uz laika posmu, kad izmantots pakalpojums).
	Aicinām nodrošināt patērētājam iespēju saņemt lietotnē svarīgākos paziņojumus, kas saistīti ar pakalpojuma izmantošanu (piemēram, paredzot, ka patērētājs var piekrist visiem pakalpojuma sniedzēja izsūtītajiem paziņojumiem vai tikai svarīgākajiem).
	Patērētājs nevar uzņemties atbildību par situācijām, kad problēma radusies saistībā ar lietotnes darbību (ja tajā nav saskatāma patērētāja vaina).
	Jābūt nodrošinātai ērtai un, ņemot vērā pakalpojuma specifiku, pietiekami savlaicīgai saziņai ar pakalpojuma sniedzēju. Aicinām izvērtēt iespēju nodrošināt saziņas iespējas jebkurā diennakts laikā ar pakalpojuma sniedzēja darbinieku, kas operatīvi spēj risināt nestandarta situācijas.
	Izstrādājot tīmekļvietnes un lietotnes, aicinām ņemt vērā normatīvos aktus, kas regulē jautājumus par piekļūstamības prasībām.