



Patērētāju tiesību aizsardzības centra padomi, patērētājiem izvēloties tūrisma pakalpojumus

Publicēts: 16.07.2021.

Atsākoties aktīvai ceļojumu sezonai un ņemot vērā valstī izsludinātās ārkārtas situācijas laikā saņemtās patērētāju sūdzības, kā arī sniegtās konsultācijas par ceļojumu apdrošināšanas pakalpojumiem, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk - PTAC) sniedz ieteikumus patērētājiem saistībā ar kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja izvēli un ceļojumu apdrošināšanu:

PTAC aicina patērētājus pirms ceļojumu iegādes:

Pārbaudīt, vai tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir reģistrējies PTAC uzturētajā Tūrisma operatoru un aģentu datubāzē, un izvēlēties tikai licencētus un reģistrētus tūrisma pakalpojuma sniedzējus.

Pārbaudīt, vai tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir operators (ceļojuma organizators) vai aģents (ceļojuma pārdevējs), kas darbojas operatora vārdā, noskaidrojot, vai datubāzē ir informācija par operatoriem, ar kuriem aģents sadarbojas, un vai attiecīgajiem operatoriem ir nodrošinājums.

Lai izvairītos no nepatīkamiem pārpratumiem, salīdzināt dažādu tūrisma pakalpojumu sniedzēju piedāvājumus, pievēršot uzmanību ne tikai cenai, bet arī tam, kādi pakalpojumi iekļauti piedāvājumā.

Rūpīgi iepazīties ar sniegto pirmslīguma informāciju un līguma noteikumiem, īpašu uzmanību pievēršot šādām lietām:

attiecībā uz pirmslīguma informāciju:

Iegādājoties ceļojumu no tūrisma aģenta, pārbaudīt, vai ir norādīts, kurštūrisma operators ir sagatavojis konkrēto ceļojumu, kā arī, vai ir norādītas galvenās tūrisma pakalpojuma īpašības – ceļojuma norises datums, nakšu skaits, cenā iekļauto pakalpojumu apjoms u.tml.

Vai ir norādīta maksāšanas kārtība, tostarp jebkāda summa vai cenas procentuālā daļa, kas jāmaksā kā pirmais maksājums, un atlikušās daļas samaksas grafiks, kas ceļotājam jāmaksā, kā arī, kuri pakalpojumi ietilpst cenā, bet par kuriem jāveic papildus maksājumi.

Vai norādīts termiņš pirms ceļojuma sākuma, kurā tūrisma operators var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, ja dalībnieku skaits nav sasniegts.

attiecībā uz līgumā iekļauto informāciju:

Vai norādīts tūrisma operatora un, ja attiecināms, tūrisma aģenta nosaukums (firma) un faktiskā adrese, kā arī tālruna numurs un elektroniskā pasta adrese, lai nepieciešamības gadījumā ceļotājs ceļojuma laikā varētu sazināties ar pakalpojumu sniedzēju.

Vai norādīts nodrošinājuma izsniedzēja (apdrošināšanas sabiedrības, kredītiestādes) nosaukums (firma) un kontaktinformācija un PTAC kontaktinformācija.

Vai līgumā/līguma apstiprinājumā ir ietverta visapirmslīguma informācija par ceļojuma galvenajām sastāvdaļām, kas nodrošinās to, ka tūrisma operatoram jāizpilda pirms līguma noslēgšanas solītais.

Vai norādīta ceļojuma kopējā cena, ieskaitot nodokļus un visas papildu maksas, maksājumus un citas izmaksas, vai, ja minētās izmaksas nevar pamatot aprēķināt pirms līguma noslēgšanas, – ietverta norāde par to, kāda veida papildu izmaksas ceļotājam vēl varētu nākties segt.

Vai ietvertas patērētāja tiesības jebkurā brīdī pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma izbeigt kompleksā tūrisma

pakalpojuma līgumu, samaksājot samērīgu (kādu) līguma izbeigšanas maksu.

Vai norādīta informācija par brīvprātīgu vai obligātu apdrošināšanu.

Vai norādīta strīdu risināšanas kārtība, kur ceļotājam vērsties gadījumā, ja tūrisma operators atsakās izpildīt ceļotāja prasījumu vai ceļotāju neapmierina tūrisma operatora piedāvātais risinājums.

Vai ietvertas ceļotāja tiesības nodot līgumu citai personai.

Līgumā nedrīkst tikt iekļauti noteikumi, kas ļauj tūrisma operatoram vienpusēji grozīt līguma noteikumus (visbiežāk noteikumus, kas attiecas uz ceļojuma apmaksas kārtību un termiņiem, kā arī ceļojuma maršrutu) izņemot gadījumu, ja tūrisma operators šādas tiesības ir paredzējis kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, izmaiņas ir nenozīmīgas (tās nemaina līguma būtiskās sastāvdaļas un neietekmē kopējo kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu) un tūrisma operators par izmaiņām informē attiecīgo ceļotāju skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā (uz pastāvīga informācijas nesēja).

Attiecībā uz ceļojumu apdrošināšanu:

Slēdzot ceļojumu apdrošināšanas līgumu, rūpīgi izlasīt un iepazīties ar līguma noteikumiem un nepieciešamības gadījumā lūgt sniegt skaidrojumu par visiem neskaidrajiem jautājumiem apdrošināšanas pakalpojuma sniedzējam.

Pārliecināties, vai izvēlēta apdrošināšanas polise sedz visus iespējamus riskus, kas, jūsuprāt, varētu rasties ceļojuma laikā. Iepazīties ar apdrošināto risku aprakstu, apdrošinājuma summu un pašrisku apmēru.

Rūpīgi iepazīties ar apdrošināšanas līgumā (gan polisē, gan noteikumos) noteiktajiem izņēmuma gadījumiem, iespējamiem papildus izņēmumiem katrā apdrošinātā riska aprakstā un speciāliem izņēmumiem, kas var būt norādīti jūsu apdrošināšanas polisē, kādos apdrošinātājs neatlīdzinās zaudējumus.

Pirms ceļojuma apdrošināšanas līguma noslēgšanas pēc iespējas precīzāk informēt apdrošināšanas pakalpojuma sniedzēju par jūsu ceļojumu un iespējamām aktivitātēm ceļojuma laikā, lai izvēlētos sev vispiemērotāko ceļojuma apdrošināšanu.

Iegādājoties ceļojuma apdrošināšanas polisi, lūgt apdrošināšanas pakalpojuma sniedzējam sniegt skaidrojumu, kā jums rīkoties gadījumā, ja ceļojuma laikā ir noticis nelaimes gadījums un jums nākas vērsties attiecīgās valsts ārstniecības iestādē, t.sk., noskaidrot, kādas ārstniecības izmaksas sedz jūsu izvēlēta apdrošināšana.

Pirms ceļojuma apdrošināšanas līguma noslēgšanas pārliecināties, vai līguma noteikumos ir paredzēts, ka apdrošināšanas pakalpojuma sniedzējs sedz arī riskus, kas saistīti ar ceļojuma atcelšanu vai piespiedu pārtraukšanu ceļojumu laikā dažādu iemeslu dēļ. PTAC vērs uzmanību, ka epidēmija un pandēmija lielākajai daļai apdrošinātāju ir iekļauta izņēmumos kā nepārvaramas varas (*Force Majeure*) apstākļi, kā rezultātā radušos zaudējumus apdrošinātājs nesedz. Ja apdrošinātājs piedāvā iekļaut jūsu apdrošināšanas līgumā ar Covid-19 infekcijas izplatību vai saslimšanu saistītu risku, pārliecinieties, kādi tieši apdrošināšanas gadījumi ir iekļauti.

Ar papildus noderīgu informāciju, dodoties ceļojumā, varat iepazīties [šeit](#).

PTAC vēl jums drošus un iespaidiem bagātus ceļojumus!

PTAC padomi saistībā ar tūrisma pakalpojumiem

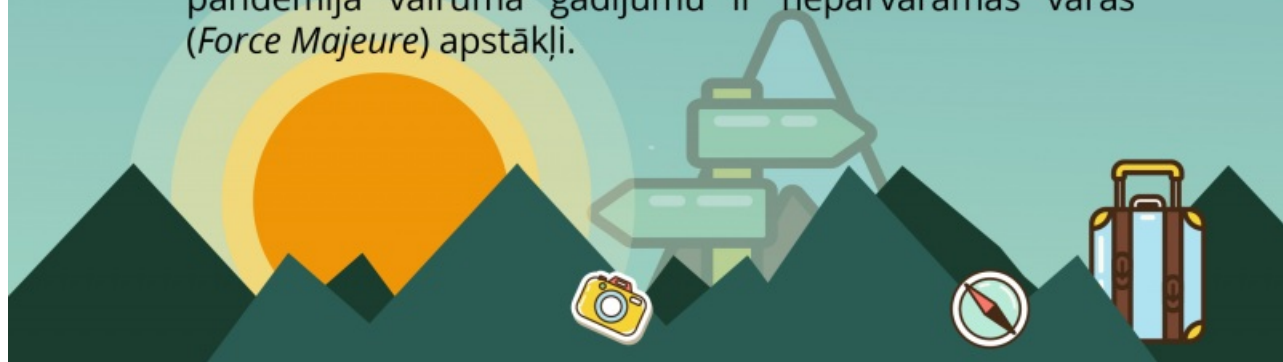


Izvēloties ceļojumu:

- 📍 Pārbaudi, vai tūrisma pakalpojumu sniedzējs ir licencēts un reģistrēts datubāzē;
- 📍 Pārbaudi, vai tūrisma pakalpojumu sniedzējs ir operators (ceļojuma organizators) vai aģents (ceļojuma pārdevējs). Vai aģenta sadarbība ar operatoru ir reģistrēta, vai operatoram ir nodrošinājums;
- 📍 Salīdzini dažādus piedāvājumus, pievērs uzmanību ne tikai cenai, bet arī iekļautajiem pakalpojumiem;
- 📍 Rūpīgi iepazīsties ar sniegto pirmslīguma informāciju un piedāvāto līgumu.

Izvēloties ceļojuma apdrošināšanu:

- 📍 Rūpīgi iepazīsties ar līgumu, nepieciešamības gadījumā lūdz skaidrojumus;
- 📍 Pārlicinies par riskiem, ko sedz polise;
- 📍 iepazīsties ar izņēmuma gadījumiem, kur apdrošinātājs nesedz zaudējumus;
- 📍 Informē apdrošinātāju par ceļojumā plānotām aktivitātēm, lai izvēlētos piemērotāko apdrošināšanu;
- 📍 Lūdz apdrošinātāju sniegt skaidrojumu kā rīkoties gadījumā, ja notiek nelaimes gadījums;
- 📍 Pārlicinies, vai apdrošināšana sedz arī riskus, kas saistīti ar ceļojuma atcelšanu vai pārtraukšanu. Epidēmija un pandēmija vairumā gadījumu ir nepārvaramas varas (*Force Majeure*) apstākļi.



Santa Zarāne

vecākā eksperte - 209

 [+371 67388622](tel:+37167388622)



<https://www.ptac.gov.lv/lv/jaunums/pateretaju-tiesibu-aizsardzibas-centra-padomi-pateretajiem-izveloties-turisma-pakalpojumas>