



Snieztot pakalpojumus izklaides parkos

Publicēts: 10.11.2020.

izklaides parki spēj sniegt patīkamas emocijas un daudz prieka, tomēr, lai izvairītos no negatīvas pieredzes un iespējamajām traumām, ir būtiski sniegt ne tikai aizraujošus, bet arī drošus pakalpojumus. Pakalpojumu sniedzēju pienākums ir sniegt tikai drošus, cilvēka dzīvībai, veselībai un personas mantai, kā arī videi nekaitīgus pakalpojumus.

Pakalpojumu sniedzēju pienākumi un atbildība par drošu un līguma noteikumiem atbilstošu pakalpojumu sniegšanu ir noteikta Preču un pakalpojumu drošuma likumā, likumā "Par atbildību par preces un pakalpojuma trūkumiem", kā arī Patērētāju tiesību aizsardzības likumā. Konkrētajā jomā pienākumu īstenojami, īpaši ņemot vērā bērnu un pusaudžu uzvedības īpatnības un intereses.

Svarīgi atcerēties, ka patērētājs šo pakalpojumu izpratnē ir gan persona, kas iegādājas (apmaksā) pakalpojumus, gan arī bērni un pusaudži, kas izmanto šos pakalpojumus.

Pakalpojumu izmantošanas un līgumu noteikumi:

līgumu noteikumus noformulē, lai tie būtu skaidri un saprotami;

nedrīkst piedāvāt patērētājam netaisnīgus līgumu noteikumus (netaisnīgu līgumu noteikumu pazīmes ir norādītas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 6.panta trešajā daļā);

nosaki samērīgas sankcijas par noteikumu pārkāpumu (ja tādas nepieciešamas);

neierobežo patērētāju īstent savas likumīgās tiesības iesniegt prasījuma pieteikumu, ja tam ir pretenzijas pret pakalpojumu;

nesamazini savu normatīvajos aktos noteikto atbildību par droša pakalpojuma sniegšanu;

ja pakalpojumu izmantošanai ir noteikti kādi ierobežojumi vai nosacījumi, norādi tos – piemēram, patērētāja svars, augums, vecums, sagatavotības līmenis (arī bērniem un pusaudžiem), ja nepieciešams, iespējamie riski, u.c., tādējādi veicinot patērētāju pareizu izvēli.

Tīmekļvietnē (ja ir):

norādi pakalpojumu sniedzēja nosaukumu, juridisko adresi, reģistrācijas numuru, reģistrācijas numuru Valsts ieņēmumu dienesta ar pievienotās vērtības nodokli apliekamo personu reģistrā, kontaktinformāciju (kas nodrošina iespēju ātri sazināties tiešā veidā, ieskaitot elektroniskā pasta adresi);

nodrošini, lai pakalpojumu sniegšanas noteikumi un līgumu noteikumi ir pieejami un patērētājs tos var saglabāt;

norādi citu informāciju, kas uzskatāma par būtisku saistībā ar piedāvātajiem pakalpojumiem (piemēram, pakalpojumu raksturojums, ierobežojumi to izmantošanai);

ja tiešsaistē tiek piedāvāts noslēgt distances līgumu, ievēro šo jomu regulējošās speciālās prasības un iepazīsties ar PTAC Vadlīnijām godīgas komercprakses īstenošanai distances tirdzniecības jomā PTAC tīmekļvietnē www.ptac.gov.lv sadaļā "Komersantiem" → "Vadlīnijas komersantiem".

Pakalpojumu sniegšanas vietā:

svarīgi, lai tīmekļvietnē un pakalpojumu sniegšanas vietā informācija ir skaidra, saprotama un patiesa;

redzamā vietā izvietojiet pakalpojumu izmantošanas/līgumu noteikumus, ja nepieciešams izvietojiet papildus noteikumus un norādes pie katras izklaides parka atrakcijas;

sniedz patiesu un pilnīgu informāciju par pakalpojumiem (arī brīdinājumus), lai būtu iespējams novērtēt riskus, kas saistīti ar pakalpojumu izmantošanu normālā vai paredzamā to lietošanas vai izmantošanas periodā, ja šie riski nav uzreiz acīmredzami bez attiecīgiem brīdinājumiem, kā arī veic piesardzības pasākumus;

ņemot vērā pakalpojumu raksturu, veic visus pasākumus, kas dod iespēju novērtēt riskus, ko tie varētu radīt, un izvēlēties atbilstošas darbības (piemēram, aizsargtīklojuma vai polsterējuma ierīkošana, potenciāli traumatisko priekšmetu (garderozes skapīši, kafijas automāti u.c.) novietošana drošā attālumā no spēlēšanas zonas, vadu/gaisa pūtēju norobežošana no patērētājiem, stabu/koku nopolsterēšana vai norobežošana;

veic ikdienas vai periodiskas pakalpojuma sniegšanas vietas tehniskā stāvokļa pārbaudes. Pārbaužu rezultātus ir ieteicams fiksēt speciālā žurnālā;

nepieciešamības gadījumā nodrošini lietotājiem attiecīgus individuālos aizsardzības līdzekļus;

ja konkrētajam pakalpojumam tiek izmantoti individuālie aizsardzības līdzekļi, par to nepieciešamību informē patērētājus. Izmanto normatīvajiem aktiem atbilstošus individuālos aizsardzības līdzekļus (skat. www.ptac.gov.lv → "Komersantiem" → "Preces un pakalpojumi");

nodrošini instruktāžas, ja tādas nepieciešamas attiecīgajiem pakalpojumiem;

nodrošini pietiekamu darbinieku skaitu (uzraugošo personālu) pakalpojumu sniegšanas vietā;

ja nepieciešams sadali pakalpojuma sniegšanas vietu pa vecuma grupām;

vienmēr seko cilvēku skaitam, kas vienlaikus atrodas izklaides parka aktīvajā zonā, ņemot vērā parka/atsevišķas iekārtas ražotāja/uzstādītāja norādes par maksimāli pieļaujamo cilvēku skaitu;

izstrādā rīcības plānu ārkārtas situācijām un noinstruē par to uzņēmuma darbiniekus;

sniedz informāciju, kur patērētājam vērsties traumu gadījumā (piemēram, medicīnas punktā, informācijas centrā) vai gadījumā, ja viņam nepieciešama cita veida palīdzība;

ja patērētājs tiek savainots vai viņam nepieciešama cita veida palīdzība, novērtē situāciju, sniedz pirmo palīdzību un nepieciešamības gadījumā izsauc neatliekamo palīdzību, zvanot uz tālruni 112 vai 113;

veic negadījumu riska analīzi, lai nelaiemes gadījumi neatkārtotos.

Strīda gadījumā:

pieņem patērētāja prasījuma pieteikumu par pakalpojumu un objektīvi izvērtē tajā norādīto, sniedzot atbildi saprātīgā termiņā;

piemēro pret patērētāju tikai taisnīgus līguma noteikumus;

ievēro patērētāja normatīvajos aktos noteiktās likumīgās tiesības.

<https://www.ptac.gov.lv/lv/sniedzot-pakalpojumus-izklaides-parkos>