



## Padomi, slēdzot kompleksa tūrisma pakalpojuma līgumu

Publicēts: 10.11.2020.

### 1. Kas ir tūrisma pakalpojums un tūrisma pakalpojuma sniedzējs?

#### 1.1. Tūrisma pakalpojums

Tūrisma pakalpojumi ir pakalpojumi, kas ir saistīti ar Jūsu ceļošanas un brīvā laika pavadīšanas iespēju nodrošināšanu (precīzāk, komersanta vai saimnieciskās darbības veicēja mērķtiecīga darbība vai darbības par atlīdzību, kas ir saistītas ar Jūsu ceļošanas vai brīvā laika pavadīšanas iespēju nodrošināšanu).

Parasti tūrisma pakalpojumi tiek klasificēti:

- > Atsevišķs tūrisma pakalpojums;
- > Komplekss tūrisma pakalpojums.

Atsevišķs tūrisma pakalpojums ir viens individuāli iepriekš sagatavots tūrisma pakalpojums, kuru sniedz par noteiktu cenu. Piemēram. Nakšņošana viesu namā; ekskursija pa Rīgas vecpilsētu; un tml..

Komplekss tūrisma pakalpojums ir iepriekš sagatavots vismaz divu tūrisma pakalpojumu apvienojums, kurš pārdots vai piedāvāts par kopīgu cenu un attiecas uz laika posmu, kas garāks par divdesmit četrām stundām, vai kurš ietver izmitināšanu. Piemēram. Brauciens un nakšņošana viesu namā; lidojums uz Turciju, nakšņošana viesnīcā un ekskursija ar gidu; un tml..

Šo iedalījumu ir būtiski zināt tāpēc, ka atkarībā no konkrētā tūrisma pakalpojuma veida Jūsu tiesības aizsargā dažādi normatīvie akti. Atsevišķa tūrisma pakalpojuma gadījumā, informāciju par savām tiesībām Jums galvenokārt būs jāmeklē *Patērētāju tiesību aizsardzības likumā*. Savukārt kompleksa tūrisma pakalpojuma gadījumā – Patērētāju tiesību aizsardzības likumā un MK 2010.gada 13.aprīļa noteikumos Nr.353 „*Noteikumi par tūrisma operatora, tūrisma aģenta un klienta tiesībām un pienākumiem, kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un naudas drošības garantijas iemaksas kārtību*”.

#### 1.2. Tūrisma pakalpojuma sniedzējs

Tūrisma pakalpojumu sniedzējs ir normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā reģistrējies komersants (individuālais komersants, sabiedrība ar ierobežotu atbildību vai akciju sabiedrība) vai saimnieciskās darbības veicējs, ja tā darbības mērķis ir atsevišķu vai kompleksu tūrisma pakalpojumu sniegšana tūristiem.

Tūrisma pakalpojumus sniedz:

- > tūrisma operators;
- > tūrisma aģentūra;
- > tūrisma pakalpojuma sniedzējs.

Tūrisma operators ir komersants, kas izstrādā un pārdod kompleksus tūrisma pakalpojumus.

Tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir komersants vai saimnieciskās darbības veicējs, kas izstrādā un pārdod atsevišķus vai kompleksus tūrisma pakalpojumus.

Tūrisma aģentūra ir komersants vai saimnieciskās darbības veicējs, kas pilda starpnieka funkcijas, pārdodot Jums tūrisma operatora izstrādātos kompleksos tūrisma pakalpojumus.

Izvēloties sev piemērotāko tūrisma pakalpojuma sniedzēju, iesakām pievērst uzmanību vairākiem kritērijiem. Ņemiet vērā, ka nopietnas, sevis cenošas tūrisma pakalpojuma sniedzēji:

ir starptautisko tūrisma organizāciju un vietējo profesionālo apvienību biedri, ko apliecina izsniegtie sertifikāti, ne vecāki par vienu gadu;

firma ir apdrošinājusi jūsu iemaksāto naudu apdrošināšanas sabiedrībā vai arī tai ir attiecīgs depozīts bankā, lai klienti būtu pārliecināti par sniegto pakalpojumu drošību;

par katru pasūtīto ceļojumu Jums tiek piedāvāts noslēgt ceļojuma līgumu, kurā precīzi tiek norādīti ne tikai Jūsu, bet arī tūrisma aģentūras pienākumi, lai nodrošinātu pasūtīto un apmaksāto ceļojumu, tam pievienots rakstisks konkrētā ceļojuma detalizēts apraksts - ceļojuma programma.

Tūrisma aģentūrās Jūs varat pasūtīt gan pilnu ceļojuma komplektu, gan atsevišķus pakalpojumus, atbilstoši jūsu vēlmēm un iespējām.

## 2. Informācija par pakalpojumu

Informācija par iecerēto ceļojumu tūrisma braucienu ir pirmais ar ko saskaras ikviens ceļot gribētājs. Tādēļ, lai plānotais ceļojums noritētu atbilstoši Jūsu iecerēm, pirms plānotā ceļojuma būtu rūpīgi jāiepazīstas ar tūrisma pakalpojumu sniedzēju vai, Jūsu pašu organizēta braucienu gadījumā, avio, auto, dzelzceļa pārvadājumu pakalpojumu sniedzēju, sniegto informāciju par to piedāvātajiem pakalpojumiem.

Informāciju par pakalpojumiem parasti satur sekojoši informācijas avoti:

reklāma (TV, radio, presē, internetā, bukleti u.c.)

pakalpojuma programma (tikai tūrisma pakalpojumu kompleksu gadījumā)

līgums

### 2.1. Informācija reklāmā, kā arī dažādos informatīvajos materiālos

Reklāma un citi informatīvie materiāli (piemēram, informācija attiecīgā komersanta mājas lapā, tūrisma aģentūrā) ir būtisks informācijas avots, kas sniedz sākotnējo informāciju par pakalpojumu un tā izmaksām. Bieži vien tūrisma pakalpojuma sniedzēji un pārvadātāji nolūkā piesaistīt pēc iespējas vairāk klientus, reklāmā sniedz tikai virspusēju informāciju par piedāvāto pakalpojumu. Piemēram, "Ceļojums uz Turciju no Ls 165" vai "Trakā izpārdošana par Ls 100" vai arī cita informācija.

Pirms iegādāties kompleksu tūrisma pakalpojumu, pārliecinieties, vai papildus šķietami pievilcīgajai cenai, Jums nevajadzēs maksāt vēl tādus maksājumus kā lidostas nodevas, papildus transporta vai viesnīcas izdevumus, kas krietni sadārdzina ieplānoto ceļojuma budžetu.

*Atcerieties! Pakalpojuma reklāmā, kā arī jebkurai citai darbībai (uzvedībai, apgalvojumam, komerciālai saziņai, tirgvedībai) vai bezdarbībai (noklusējumam), kas tieši saistīta ar tirdzniecības veicināšanu, preces (ķermeņiskas vai bezķermeņiskas lietas) pārdošanu vai pakalpojuma sniegšanu patērētājam ir jābūt likumīgai, patiesai un objektīvai, tā veidojama saskaņā ar godprātīgu praksi. Negodīga komercprakse ir aizliegta.*

Biežāk uzdotie jautājumi!

-> Kas ir negodīga komercprakse?

Komercprakse ir negodīga, ja iestāties vismaz viens no šādiem nosacījumiem:

- tā neatbilst profesionālajai rūpībai un negatīvi ietekmē vai var negatīvi ietekmēt tāda vidusmēra patērētāja vai tādas vidusmēra patērētāju grupas ekonomisko rīcību, kam šī komercprakse adresēta vai ko tā skar;
- tā ir maldinoša;
- tā ir agresīva.

## 2.2. Informācija pakalpojuma programmā

Papildus reklāmai, informāciju par tūrisma pakalpojumu var saturēt pakalpojuma programma, kuru izsniedz Jūsu izvēlētais tūrisma pakalpojuma sniedzējs. Pakalpojuma programma ir tūrisma pakalpojuma sniedzēja sagatavots dokuments, buklets vai elektronisks paziņojums, kas satur informāciju par Jūsu iecerēto ceļojumu. Pakalpojuma programmas izsniegšana no tūrisma pakalpojuma puses nav obligāta, jo visu būtisko informāciju var iekļaut līgumā, taču, ja tā tiek izsniegta, tai jāsaturo sekojoša informācija:

1. ceļojuma galamērķis un uzturēšanās laiks;
2. sniedzamie pakalpojumi;
3. transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veids, kategorija un ērtību raksturojums;
4. tūristu mītnes klasifikācija attiecīgajā valstī, atrašanās vieta (reģions, pilsēta) un ērtību raksturojums;
5. paredzētās ēdienreizes, kas iekļautas pakalpojuma cenā;
6. ceļojuma maršruts;
7. pakalpojuma cena un samaksas kārtība;
8. ceļošanai nepieciešamie dokumenti (pase, vīza) un citas prasības, kas saistītas ar ieceļošanu attiecīgajā valstī un izceļošanu no tās;
9. medicīniskās formalitātes, kas saistītas ar braucienu un uzturēšanos attiecīgajā valstī;
10. termiņš, līdz kuram komersants paziņo klientam par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams;
11. cita informācija par pakalpojumu.

*Atcerieties! Pakalpojumu programma ir saistoša tūrisma pakalpojuma sniedzējam, izņemot gadījumus, ja pirms līguma noslēgšanas Jūs esat rakstiski brīdināts par izmaiņām pakalpojumu programmā un šīs izmaiņas ir nepārprotami iekļautas programmā vai izmaiņas pakalpojumu programmā tiek izdarītas saskaņā ar rakstisku vienošanos starp Jums un pakalpojuma sniedzēju.*

## 2.3. Informācija līgumā

Vienlaikus jau iepriekš minētajiem informācijas nesējiem, līgums ir visapjomīgākais, detalizētākais un precīzākais dokuments, kurš satur informāciju par Jūsu izvēlēto tūrisma vai transporta pakalpojumu. Vienlaikus arī jāpiebilst, ka līguma slēgšana (mutiski, rakstiski vai izmantojot distances saziņas iespējas) ir neizbēgama, ja jūs vēlaties saņemt tūrisma vai transporta pakalpojumus.

Kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumam obligāti būtu jāsaturo sekojoša informācija:

1. pakalpojuma organizatora nosaukums, adrese un reģistrācijas numurs tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzē;
2. pakalpojuma organizatora pārstāvja (ja tāds ir) nosaukums, adrese un reģistrācijas numurs tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzē;
3. klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukumu un adresi, kā arī personu, pie kuras vērsties ceļojuma laikā gadījumā, ja tūrisma operatora vai pakalpojuma sniedzēja maksātnespējas dēļ vai faktiskās maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās programmas izpilde;
4. ceļojuma galamērķi;
5. pakalpojuma sniegšanas laiku, kā arī konkrētus datumus uzturēšanās vietās saskaņā ar maršrutu;
6. datumu, līdz kuram komersants paziņo klientam par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams;
7. ceļojuma maršrutu, kā arī izbraukšanas un atgriešanās laiku un vietu;
8. transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veidu un ērtības;
9. tūristu mītnes klasifikāciju attiecīgajā valstī, atrašanās vietu (reģionu, pilsētu) un ērtību raksturojumu;

10. ekskursijas un citus pasākumus, kas iekļauti pakalpojuma cenā;
11. pakalpojuma cenu (norāda iespējamās izmaiņas), kā arī ziņas par nodokļiem, nodevām un citiem maksājumiem, kas nav iekļauti pakalpojuma cenā;
12. pakalpojuma samaksas noteikumus;
13. datumu, līdz kuram iespējams atteikties no pakalpojuma, un ieturamos procentus no samaksātās summas;
14. klienta izvēlēto apdrošināšanas veidu;
15. īpašas klienta prasības, par kurām viņš ir informējis komersantu, izdarot pasūtījumu, un kuras abas līgumslēdzējas puses ir pieņēmušas;
16. normatīvajos aktos noteikto termiņu, kurā klients ir tiesīgs pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojuma sniegšanu, kā arī adresātu, kam iesniedzams prasījums;
17. kārtību, kādā līgums stājas spēkā.

*Atcerieties! Ja klientam tiek sniegta pakalpojumu programma, tās apraksts ir līguma neatņemama sastāvdaļa. Tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs līgumā atkārtoti nenorādīt pakalpojumu programmā iekļauto informāciju.*

Pasažieru pārvadājumu līgumu regulējošie normatīvie akti nenosaka speciālas prasības informācijas norādīšanai līgumā, jo parasti tos noslēdzam mutiski jeb nopērkam biļeti. Biļete pati par sevi nav uzskatāma par līgumu, bet gan tikai par darījuma (līguma noslēgšanas) apliecināšanu vai dokumentu, kas dod tiesības izmantot konkrēto pakalpojumu. Pēdējā laikā gan aizvien biežāk parādās biļetes, uz kurām ir uzdrukāti pakalpojuma sniedzēja līguma noteikumi. Piemēram. Avio biļetes

#### 2.4. Citi informācijas avoti

Papildus jau iepriekš minētajiem informācijas avotiem, informāciju par tūrisma pakalpojumu vai atsevišķiem aspektiem var saturēt arī pakalpojuma sniedzēja sniegtie paziņojumi, piemēram, pa e-pastu vai faksimilu (faksu).

Kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzējam līdz līguma noslēgšanai rakstiski vai kādā citā Jums pieņemamā veidā (piemēram, izmantojot elektronisko pastu) ir jāsniedz sekojoša informācija:

- pasu un vīzu režīms valstīs, ar kurām ir saistīta pakalpojuma sniegšana, un vīzu saņemšanas laiks;
- medicīniskās formalitātes, kas saistītas ar braucienu un uzturēšanos attiecīgajā valstī;
- izdevumi, kas rodas, ja klients atsakās no pakalpojuma.

Kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzējam laikus pirms pakalpojuma sniegšanas rakstiski vai kādā citā Jums pieņemamā veidā (piemēram, izmantojot elektronisko pastu) jāsniedz šāda informācija:

- apstāšanās un pārsēšanās laiks un vieta, transportlīdzekļi, ar kuriem notiks pārvietošanās, un, ja iespējams, klientam paredzētā vieta un tās veids attiecīgajā transportlīdzeklī;
- komersanta pārstāvja vai, ja tāda nav, tūrisma aģentūras nosaukums un tālruna numurs attiecīgajā valstī, kur klients ārkārtas gadījumā var vērsties pēc palīdzības;
- tālruna numurs, pa kuru ārkārtas gadījumā iespējams sazināties ar komersantu 24 stundas diennaktī, ja attiecīgajā valstī nav komersanta pārstāvja vai tūrisma aģentūras;
- iespējas sazināties ar nepilngadīgo personu vai nepilngadīgās personas vecākiem (aizbildni), vai to pilnvaroto personu, ja klients ir nepilngadīga persona;
- iespējas iegādāties apdrošināšanas polisi, lai segtu izdevumus, kas saistīti ar medicīniskiem pakalpojumiem (arī nogādāšana mājās nelaiemes vai slimības gadījumā), kā arī polises izmantošanas kārtība;
- informācija par iespējamajiem riskiem, kas var apdraudēt ceļotāja veselību;
- citas prasības (arī svarīgākās sabiedriskās kārtības normas), kas jāievēro, ceļojot pa attiecīgo valsti un uzturoties tajā.

### 3. Līguma noslēgšana

### 3.1. Līguma forma

Tūrisma pakalpojuma sniedzēja pienākums ir noslēgt ar Jums līgumu par tūrisma pakalpojumu izmantošanu. Līguma forma var būt dažāda (mutiska, rakstiska vai elektroniska).

Kompleksie tūrisma pakalpojumi (kā, piem., 2 nedēļu ceļojums uz Turciju) vienmēr tiks noslēgti vai nu rakstiski vai izmantojot kādu distances saziņas līdzekli (ar interneta palīdzību, katalogu vai tml.). Šādi līgumi nekad netiek slēgti mutiski.

Līgums par atsevišķu tūrisma pakalpojumu (piem., lekšanu ar gumiju, makšķerēšana maksas dīkos) visbiežāk tiks noslēgts mutiski savstarpēji vienojoties.

*Atcerieties! Atkarībā no sniedzamā pakalpojuma specifikas līgums slēdzams mutiski, rakstveidā vai izmantojot kādu distances saziņas līdzekli (internetu, katalogu, tālruni un tml.)*

### 3.2. Pakalpojuma programma

Pakalpojuma programma ir kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja sagatavots dokuments, buklets vai elektronisks paziņojums, kas satur informāciju par Jūsu iecerēto ceļojumu. Pakalpojuma programmu Pakalpojumu programma ir saistoša tūrisma pakalpojuma sniedzējam, izņemot gadījumus, ja pirms līguma noslēgšanas Jūs esat rakstiski brīdināts par izmaiņām pakalpojumu programmā un šīs izmaiņas ir nepārprotami iekļautas programmā vai izmaiņas pakalpojumu programmā tiek izdarītas saskaņā ar rakstisku vienošanos starp Jums un pakalpojuma sniedzēju.

*Atcerieties! Arī cita informācija, kuru sniedz tūrisma pakalpojuma sniedzējs var tikt uzskatīta par līguma sastāvdaļu.*

### 3.3. Līguma saturs

Līgumu parasti sagatavo tūrisma pakalpojuma sniedzējs un tam obligāti būtu jāsaturs sekojoša informācija:

- pakalpojuma organizatora nosaukums, adrese un reģistrācijas numurs tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzē;
- pakalpojuma organizatora pārstāvja (ja tāds ir) nosaukums, adrese un reģistrācijas numurs tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzē;
- klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukumu un adresi, kā arī personu, pie kuras vērsties ceļojuma laikā gadījumā, ja tūrisma operatora vai pakalpojuma sniedzēja maksātspējas dēļ vai faktiskās maksātspējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās programmas izpilde;
- ceļojuma galamērķis;
- pakalpojuma sniegšanas laiku, kā arī konkrētus datumus uzturēšanās vietās saskaņā ar maršrutu;
- datumu, līdz kuram komersants paziņo klientam par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams;
- ceļojuma maršrutu, kā arī izbraukšanas un atgriešanās laiku un vietu;
- transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veidu un ērtības;
- tūristu mītnes klasifikāciju attiecīgajā valstī, atrašanās vietu (reģionu, pilsētu) un ērtību raksturojumu;
- ekskursijas un citus pasākumus, kas iekļauti pakalpojuma cenā;
- pakalpojuma cenu (norāda iespējamās izmaiņas), kā arī ziņas par nodokļiem, nodevām un citiem maksājumiem, kas nav iekļauti pakalpojuma cenā;

- pakalpojuma samaksas noteikumus;
- datumu, līdz kuram iespējams atteikties no pakalpojuma, un ieturamos procentus no samaksātās summas;
- klienta izvēlēto apdrošināšanas veidu;
- īpašas klienta prasības, par kurām viņš ir informējis komersantu, izdarot pasūtījumu, un kuras abas līgumslēdzējas puses ir pieņēmušas;
- normatīvajos aktos noteikto termiņu, kurā klients ir tiesīgs pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojuma sniegšanu, kā arī adresātu, kam iesniedzams prasījums;
- kārtību, kādā līgums stājas spēkā.

Pirms ceļojuma, tūrisma uzņēmuma noteiktajā laika periodā Jūs varat paziņot par pakalpojumu pāradresāciju citai personai. Jūs un persona, kurai pāradresēti pakalpojumi, esat solidāri (vienādi) atbildīgi par papildizdevumu samaksu, kas saistīti ar pāradresāciju.

*Ievērojiet! Tūrisma pakalpojuma sniedzējs nav tiesīgs mainīt līgumā noteikto cenu, ja šādas tiesības nav paredzētas līgumā un nav noteikta kārtība, kādā aprēķināma cenas starpība.*

Cenu var mainīt vienīgi gadījumā, ja mainās:

- izmaksas, kas saistītas ar transportlīdzekļa izmantošanu (piem., degvielas cena);
- nodevas, nodokļi vai citi pakalpojumi (piemēram, lidostas, ostas nodevas, citi nodokļi);
- valūtas kurss.

Līgumā noteikto pakalpojuma cenu nedrīkst paaugstināt vēlāk kā 20 dienas pirms ceļojuma sākuma, izņemot iepriekš minētos izņēmumus.

*Atcerieties! Līguma noteikumus klientam pirms līguma noslēgšanas jāpaziņo rakstiski! Izlasiet tos uzmanīgi, pirms parakstiet līgumu!*

#### 3.4. Tūrisma pakalpojuma sniedzēja pienākumi

Tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir atbildīgs, lai pakalpojumi tiktu nodrošināti atbilstoši līgumam, izņemot gadījumus, ja līguma neizpildē vai nepienācīgā izpildē nav vainojams tūrisma uzņēmums vai cits pakalpojuma sniedzējs un līgums netiek pildīts:

1. klienta vainas dēļ;
2. trešās personas neparedzamas vai nenovēršamas darbības dēļ, kas nav saistīta ar līgumā paredzētajiem pakalpojumiem;
3. ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu dēļ;
4. tādu notikumu dēļ, kurus organizators, tā pārstāvis vai pakalpojumu piegādātājs nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.

Pēdējos trijos gadījumos tūrisma pakalpojuma sniedzēja pienākums ir sniegt klientam nepieciešamo palīdzību.

Ja tūrisma pakalpojumu sniedzējs pirms pakalpojumu sniegšanas ir spiests ievērojami mainīt kādu būtisku līguma noteikumu, arī cenu, to nekavējoties jāpaziņo klientam un jādod Jums iespēju pieņemt kādu no šādiem lēmumiem:

1. Pieņemt līguma papildnoteikumus.
2. Pieprasīt aizstāt pakalpojumus ar tiem līdzvērtīgiem vai augstākas kvalitātes pakalpojumiem, ja tūrisma uzņēmums tādus var nodrošināt. Klients un tūrisma uzņēmums savstarpēji vienojas par kārtību, kādā klients samaksā (sedzot cenas starpību) par augstākas kvalitātes pakalpojumiem. Ja piedāvātajiem pakalpojumiem ir zemāka kvalitāte, nekā bija paredzēts, tūrisma attiecīgo

cenas starpību izmaksā klientam.

3. Lauzt līgumu. Šādā gadījumā tūrisma uzņēmums izmaksā klientam visu klienta samaksāto naudas summu.

Ja, izpildot līgumu, tūrisma uzņēmums nesniedz kādu no līgumā minētajiem pakalpojumiem vai nespēs to sniegt, tūrisma uzņēmuma pienākums ir piedāvāt klientam piemērotu alternatīvu pakalpojumu, nepieprasot no klienta papildu samaksu, un kompensēt klientam cenas starpību, ja sniegtā alternatīvā pakalpojuma cena ir zemāka par aizvietotā pakalpojuma cenu.

Ja nav iespējams piedāvāt alternatīvos pakalpojumus vai klients no tiem atsakās, tūrisma uzņēmums bez papildmaksas nodrošina klientam līdzvērtīgu transportu atpakaļ uz ceļojuma sākuma vietu vai uz citu ar klientu saskaņotu vietu un, ja nepieciešams, izmaksā klientam kompensāciju par neizmantotajiem vai daļēji izmantotajiem pakalpojumiem.

Ja klientam ir sūdzības, tūrisma uzņēmuma vai tā pārstāvja, ja tāds attiecīgajā valstī ir, pienākums ir nekavējoties novērst attiecīgās nepilnības.

*Atcerieties! Ja Jūs neievērojat līgumā noteikto pakalpojumu samaksas kārtību, tūrisma pakalpojuma sniedzējam ir tiesības atteikties no līguma izpildes, ja šādas tiesības un nosacījumi ir paredzēti līgumā.*

*Atcerieties! Pieprasiet informāciju par kompleksa tūrisma pakalpojuma sniedzēja iemaksāto drošības garantiju, kas garantēs kompensācijas izmaksu, ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs kļūst maksātnespējīgs.*

### 3.5. Klienta tiesības un pienākumi

Ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs kāda cita iemesla, nevis Jūsu vainas dēļ atceļ pakalpojumus pirms noteiktā datuma, Jums pēc izvēles ir tiesības:

Pieprasīt aizstāt pakalpojumus ar līdzvērtīgiem vai augstākas kvalitātes pakalpojumiem, ja tūrisma uzņēmums tādus var piedāvāt. Klients un tūrisma uzņēmums savstarpēji vienojas par kārtību, kādā klients samaksā (sedzot cenas starpību) par augstākas kvalitātes pakalpojumiem. Ja piedāvātajiem pakalpojumiem ir zemāka kvalitāte, nekā bija paredzēts, tūrisma uzņēmums attiecīgo cenas starpību izmaksā klientam;

Saņemt visu samaksāto naudas summu.

Jums ir tiesības saņemt no tūrisma uzņēmuma atlīdzību par zaudējumiem, kas radušies sakarā ar līguma neizpildi vai nepienācīgu izpildi, izņemot šādus gadījumus:

ja pakalpojumi tiek atcelti līgumā paredzētajā termiņā nepietiekama dalībnieku skaita dēļ;

ja pakalpojumu atcelšanu izraisījuši ārkārtēji (neparasti, neparedzami un nekontrolējami) apstākļi.

*Atcerieties! Ja izbraukšanas dienā klients laikus neierodas uz attiecīgo transportlīdzekli vai kādā citā veidā savas vainas dēļ neizmanto līgumā paredzētos pakalpojumus, viņam nav tiesību pieprasīt kompensāciju par neizmantotajiem pakalpojumiem.*

Klientam ceļojuma laikā ir šādi pienākumi:

- ievērot normatīvajos aktos noteiktās prasības par robežas šķērsošanu;
- ievērot maršrutā iekļauto valstu normatīvos aktus;
- ierasties līgumā norādītajā laikā un vietā, kā arī ievērot viesnīcu, transportlīdzekļu un citu pakalpojumu izmantošanas noteikumus;
- atklājot nepilnības pakalpojuma sniegšanas laikā, nekavējoties rakstiski vai kādā citā pieņemamā veidā ziņot par tām komersanta pārstāvim vai attiecīgā pakalpojuma sniedzējam klienta atrašanās vietā;
- nekavējoties informēt līgumā norādīto komersanta pārstāvi, ja klients ir paredzējis nepievienoties grupai pakalpojuma sniegšanas laikā.

Klientam, dodoties ceļojumā:

- nepieciešama ceļošanai derīga pase;
- jābūt vakcinētam atbilstoši noteiktajām prasībām;
- jābūt minimāliem iztikas līdzekļiem atbilstoši attiecīgās valsts ieceļošanas prasībām;
- jābūt attiecīgajām vizām, ja tās ir nepieciešamas un ar tām nenodrošina tūrisma uzņēmums (uzņēmēj sabiedrība).
- jāievēro maršrutā iekļauto valstu normatīvos aktus;
- jāierodas pakalpojumu programmā norādītajā laikā un vietā, kā arī jāievēro viesnīcu, transportlīdzekļu un citu pakalpojumu izmantošanas noteikumi;
- atklājot nepilnības pakalpojumu sniegšanas laikā, nekavējoties jāziņo par tām tūrisma uzņēmuma pārstāvim vai attiecīgo pakalpojumu sniedzējam klienta atrašanās vietā;
- nekavējoties jāinformē līgumā norādīto tūrisma uzņēmuma pārstāvi, ja klients ir paredzējis nepievienoties grupai pakalpojumu sniegšanas laikā.

#### 4. Ceļošana ar dažādiem transporta līdzekļiem

##### 4.1. Noderīga informācija avio pasažieriem

Mūsdienās ceļošana izmantojot gaisa pārvadātāju pakalpojumus daudziem no mums jau ir kļuvusi par ierastu lietu, jo tas ir ērts un ātrs pārvietošanās veids. Tomēr daudziem nācies saskarties ar to, ka jāveic zināmas korekcijas savos atpūtas vai darba braucienu plānos, jo paredzētais lidojums kavējas, tiek atteikta iekāpšana konkrētajā reisā vai reiss tiek atcelts.

Skat., Sadaļa Aviopasažieru tiesības

##### 4.2. Ceļojumi ar prāmjiem un kuģiem

Ceļojuma labākai norisei svarīgi apzināties, vai prāmi izvēlaties kā transporta līdzekli, lai nokļūtu no vienas valsts uz otru, vai vēlaties izbaudīt savu brīvo laiku mierīgā un skaistā krūzē.

*Nemiet vērā! Kuģu atiešanas laiki var mainīties atkarībā no laika apstākļiem.*

##### 4.3. Ceļojumi ar autobusiem

Šobrīd Latvijā tiek piedāvāti gan regulārie autobusu maršruti uz ārzemēm, gan tūrisma aģentūru autobusu programmas.

Ceļošanai ar autobusu ir zināmas priekšrocības – iespēja baudīt dabu, iepazīt valstu kultūru un tradīcijas, kā arī iespēja kaut uz neilgu brīdi iejusties citu tautu ikdienas dzīvē.

Visbiežāk tiek piedāvāti Eiropas standartiem atbilstoši autobusi, kas aprīkoti ar gaisa kondicionieri, audio - video sistēmām, kafijas automātu, ledusskapi, WC, speciāliem bagāžas nodalījumiem.

*Ieteikums! Lai izvairītos no iespējamiem pārpratumiem pirms došanās ceļojumā rūpīgi iepazīstieties ar Jūsu un tūrisma aģentūras starpā noslēgtajā līgumā iekļauto autobusa komforta līmeņa aprakstu.*

#### 5. Patērētāja tiesības, ja saņemts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums

Ja Jūs neapmierina tūrisma firmas piedāvātais serviss, tūlīt par to ziņojiet savam grupas vadītājam. Iespēju robežās trūkumi tiks novērsti turpat uz vietas.

Ja tas nav iespējams, pieprasiet, lai uz Jūsu sūdzību pamata tiktu sastādīts protokols. Šis dokuments, uz kura pamata tiks izskatīti strīdīgi jautājumi. Nosūtiet rakstveida iesniegumu un protokolu uz tūrisma aģentūru, kurā tika noformēts Jūsu ceļojums.

*Atcerieties! Pretenzijas par konstatētajiem pakalpojuma trūkumiem piesakāmas pakalpojuma sniedzējam divu gadu laikā no pakalpojuma sniegšanas dienas, taču ieteicams, īpaši ņemot vērā tūrisma pakalpojuma būtību, tās iesniegt iespējami īsākā laikā pēc līguma noteikumiem neatbilstošā pakalpojuma saņemšanas.*



Skat., Sadaļu Strīdu risināšanas kārtība

*Ieteikums! Ekspertīzes veikšana tūrisma pakalpojumam komplicēta – šī pakalpojuma rezultātā netiek izgatavota kāda ķermeniska lieta, kuras atbilstību vai neatbilstību līguma noteikumiem vēlāk viegli iespējams konstatēt ekspertīzē. Visbiežāk tūristi ir neapmierināti ar pakalpojuma sniedzēja sniegto ekskursiju kvalitāti, viesnīcu numuru stāvokli un citām vēlāk grūti pierādāmām lietām. Jūsu tiesību aizsardzībai vēlams visas neatbilstības fiksēt jau ceļojuma laikā, piemēram, fotogrāfijās, aktos u.c. veidos.*

Ja pakalpojumu sniedzējs atsakās pieņemt un izskatīt Jūsu prasījuma pieteikumu vai citādi neievēro Jūsu tiesības, Jums ir tiesības vērsties ar sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centrā.

Zaudējuma atlīdzība

Ja pakalpojums Jums ir radījis zaudējumus, Jūs varat prasīt zaudējumu atlīdzību vispārējā civiltiesiskajā kārtībā ar prasības pieteikumu vērstoties tiesā.

Pakalpojuma sniedzējs nav atbildīgs par Jums nodarīto zaudējumu, un viņam nav jāizpilda Jūsu prasījums tikai tādos gadījumos, ja ir pierādīts:

- Ka esat pārkāpis pakalpojuma izmantošanas noteikumus
- Ka neesat ievērojis parastu piesardzību vai neesat izmantojis pakalpojumu attiecīgi noslēgtajam līgumam ar pakalpojuma sniedzēju
- Ka zaudējums vai morālais kaitējums radies nepārvaramas varas dēļ.

6. Noderīgi informācijas avoti un adreses

LR Ekonomikas ministrijas Tūrisma attīstības nodaļa  
Brīvības ielā 55, Rīga LV-1519

Latvijas Tūrisma attīstības aģentūra  
Pils lauk.,4, Rīga LV-1050

Latvijas Tūrisma aģentu asociācija  
Skolas iela 3-201, Rīga LV-1010

Finansu un kapitāla tirgus komisija  
Kungu iela 1, Rīga LV-1050

LR Ārlietu ministrijas Konsulārais departaments  
Elizabetes ielā 57, Rīga LV-1050

LR Iekšlietu ministrijas Pilsonības un imigrācijas lietu pārvalde  
Raiņa bulvārī 5, Rīga, LV-1050

Valsts robežsardze  
Rūdolfas iela 5, Rīga LV-1012

Latvijas Automoto biedrība  
Raiņa bulvāris 1, Rīga, LV-1050

Latvijas Infektoloģijas centrs  
Linezera iela 3, Rīga LV-1006

Patērētāju interešu aizstāvības asociācija  
Brīvības iela 55, 2. ieeja; Rīga LV-1010

<https://www.ptac.gov.lv/lv/padomi-sledzot-kompleksa-turisma-pakalpojuma-ligumu>