



Ieteikumi patērētājiem, iepērkoties kolektīvās iepirkšanās portālos

Publicēts: 11.11.2020.

Pakalpojuma cenas norādīšana:

Obligātie maksājumi

- Pārlicinieties, vai cena norādīta tā, ka ir pilnīgi skaidrs, kāda ir kompleksā tūrisma pakalpojuma gala cena un kādas ir cenas par tūrisma operatora papildus piedāvātajiem pakalpojumiem, piemēram, ekskursijas pēc patērētāja izvēles, papildus vieta autobusā vai viesnīcas numuriņā.
- Pārlicinieties, vai pie papildus informācijas nav norādītas "obligātās izmaksas", tām jābūt jau iekļautām piedāvājuma cenā, ja patērētājs nevar no šīm izmaksām izvairīties.
- Pārlicinieties, vai piedāvājumā norādītā pakalpojuma cena attiecas uz visiem patērētājiem vai arī tikai uz konkrētu patērētāju grupu, piemēram, nepilngadīgiem bērniem, pensionāriem.
- Pārlicinieties, vai piedāvājumā norādītā pakalpojuma cena attiecas uz patērētāja izvēlētiem datumiem, jo cenas var atšķirties atkarībā no ceļojuma datuma.
- Cenrādim par izvēles pakalpojumiem, ko tūrisma operators piedāvās kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā, jābūt brīvi pieejamam, jau piedāvājot iegādāties komplekso tūrisma pakalpojumu.
- Cenā jābūt ietvertiem visiem obligātajiem maksājumiem, piemēram, bet ne tikai, pievienotās vērtības nodoklim un citiem nodokļiem, nodevām par iebraukšanu atsevišķās pilsētās, nodevām par maksas ceļiem, maksai par obligātajām ekskursijām.

Atlaides norādīšana

- Ja kompleksais tūrisma pakalpojums tiek piedāvāts ar atlaidi, tad jābūt norādītai attiecīgā kompleksā tūrisma pakalpojuma sākotnējai cenai (tūrisma operatora piedāvātā konkrētā pakalpojuma parastā cena bez atlaides) un cenai pēc tās pazemināšanas, tāpēc, ja iespējams, pārlicinieties, kāda ir konkrētā kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja identiska satura piedāvājuma cena bez atlaides.
- Šaubu gadījumā pārlicinieties par norādītās sākotnējās cenas patiesumu, salīdzinot citu kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēju cenas par līdzīga satura piedāvājumiem.

Informācija par komplekso tūrisma pakalpojumu/kompleksā tūrisma pakalpojuma piedāvājuma aprakstu

Pārlicinieties, vai pakalpojuma aprakstā ir iekļauta pilnīga informācija par tūrisma pakalpojumā ietilpstošajiem pakalpojumiem, piemēram,

- vai pakalpojums ietver gan viesnīcu, gan braucienu uz konkrēto valsti, vai arī tikai, piemēram, viesnīcu;
- vai tiek piedāvāts iegādāties tūrisma pakalpojumu vai arī iegādāties atlaidi;
- vai pakalpojumā ietilpst norādītās ekskursijas vai citi izbraucieni, vai arī tos ir iespējams iegādāties papildus.

Aģenta atbildība

Ja līgums par kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu starp patērētāju un tūrisma pakalpojuma sniedzēju tiek noslēgts ar kolektīvās iepirkšanās mājas lapas starpniecību, tad kolektīvās iepirkšanās mājas lapa darbojas kā aģents.

Atcerieties, ka tūrisma aģents drīkst piedāvāt vai pārdot tikai tādu kompleksu tūrisma pakalpojumu, kas ir nodrošināts ar klienta iemaksātās naudas drošības garantiju.

Pirms kupona iegādes un līguma slēgšanas pārbaudiet:

- kas ir kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzējs;
- vai kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir reģistrējies Tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datubāzē (TATO) <http://tato.em.gov.lv/>;
- vai tūrisma operators nodrošina klientu iemaksātās naudas drošības garantiju;
- cik liela ir klientu iemaksātās naudas drošības garantija un kā jārikojas, ja iestājas nepieciešamība iemaksāto naudu prasīt atpakaļ.

Līgums par kompleksā tūrisma pakalpojuma iegādi

Pievērsiet uzmanību, vai pirms kupona iegādes ir iespējams iepazīties ar līguma noteikumiem, piemēram, vai ir kolektīvās iepirkšanās mājas lapā ir attiecīga tiešsaistes saite, kuru izmantojot, iespējams atvērt līguma noteikumus, kas būs saistoši patērētājam, kā arī, vai patērētājam tiek nodrošināta iespēja līguma noteikumus izdrukāt un saglabāt uz patstāvīgā informācijas nesēja.

Atcerieties, ka līgumam ir jābūt noslēgtam rakstveidā. Pieļaujams līgumu noslēgt, izmantojot distances saziņas līdzekļus

Galvenie konstatētie pārkāpumi komplekso tūrisma pakalpojumu jomā:

maldinošas komercprakses īstenošana, piemēram, noklusējot būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir nepieciešama, lai pieņemtu uz informāciju balstītu lēmumu. Piemērs:

- Piemērs A – patērētājs tiek maldināts par piedāvājuma patieso cenu, jo patērētājam nav iespējams iegādāties pakalpojumu par norādīto zemāko cenu, jo jebkurā gadījumā ir jāpiemaksā noteikta maksa: atverot piedāvājumu, pie tā norādīts cenu diapazons “no”- “līdz”, un secināms, ka, lai iegādātos kuponā norādīto piedāvājumu, patērētājam ir jāpiemaksā vai nu par četrām obligātajām ekskursijām, vai arī nakšņošanu viesnīcā.
- Piemērs B – konstatējams, ka patērētājam nemaz nav iespējams saņemt minēto komplekso tūrisma pakalpojumu par norādīto cenu ar atlaidi (“-40%”), jo papildus ir nepieciešamas veikt obligāto maksājumu-iegādāties ekskursiju paketi. PTAC atgādina, ka obligātajiem maksājumiem, t.i., obligātajām ekskursijām ir jābūt ietvertām pakalpojuma gala cenā. Secināms, ka interneta vietnē ir sniegta patērētājus maldinoša informācija par piedāvājuma gala cenu.
- Piemērs C – kad gan piedāvājuma galvenais sauklis, gan nosaukums un ceļojuma maršruts pirmšķietami rada iespaidu, ka kuponā norādītā cema ir maksa par visu ceļojumu (gan lidojumu, gan izmitināšanu). Tomēr, kā izriet no piedāvājuma noteikumiem, lidojumi ir jāiegādājas vēl papildus.

pilnīgas informācijas par komplekso tūrisma pakalpojumu nenorādīšana, piemēram, no atsevišķu komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvājumiem nav saprotams, vai piedāvājumos norādītie komersanti darbojas kā tūrisma aģenti vai kā tūrisma operatori. PTAC norāda, ka, ja komersants darbojas kā tūrisma aģents, tam ir nepieciešams reģistrēties Tūrisma aģentu un tūrisma operatoru datubāzē TATO, norādīt kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēju, kā arī nodrošināt klientu iemaksātās naudas drošības garantiju.

interneta vietnēs komplekso tūrisma pakalpojumu piedāvājumiem nebija pievienoti līguma noteikumi ar kuriem patērētājs varētu iepazīties pirms kupona iegādes.

<https://www.ptac.gov.lv/lv/ieteikumi-pateretajiem-ieperkoties-kolektivas-iepirksanas-portalos>