

**SIA „MĀRĪTES A&S”**  
Reģ. Nr. LV42103041039  
Celtnieku iela 24-11, Liepāja, LV-3401, tālr./fakss 63483286  
e-pasts: info@maritesas.lv

**Patērētāju tiesību aizsardzības centram  
K. Valdemāra ielā 157, Rīga, LV-1013**

08.03.2011. Nr. 13  
Uz 07.02.2011. Nr.21-04/802-P-16

#### **Par rakstveida apņemšanos**

SIA „MĀRĪTES A&S” apņemas grozīt un nepiemērot turpmāk iepriekšējā redakcijā sekojošus līguma projektā noteiktos punktus, kuri turpmāk tiks izteikti sekojošā redakcijā:

- [1] 2.4. punkts** „Piesakoties uz ceļojumu, *KLIENTS* uzrāda pasi un iemaksā *AGENTAM* avansa iemaksu atkarībā no ceļazīmes cenas:
- 2.4.1. Ja ceļazīmes cena līdz 100 Ls - avansa iemaksa 30 % ,
  - 2.4.2. Ja ceļazīmes cena no 101 Ls līdz 200 Ls - avansa iemaksa 25 % ,
  - 2.4.3. Ja ceļazīmes cena no 201 Ls līdz 300 Ls - avansa iemaksa 20 % ,
  - 2.4.4. Ja ceļazīmes cena virs 301 Ls - avansa iemaksa 15 % .

Veicot šo iemaksu, *KLIENTS* rezervē sev vietu autobusā/.....”

#### **[2] 5.punktu papildināt ar sekojošiem apakšpunktiem:**

- 5.1.9. ceļošanai nepieciešamie dokumenti (pase, vīza) un citas prasības, kas saistītas ar ieceļošanu attiecīgajā valstī un izceļošanu no tās;
- 5.1.10. medicīniskās formalitātes, kas saistītas ar ceļojumu un uzturēšanos attiecīgajā valstī;
- 5.1.11. termiņš, līdz kuram TB MĀRĪTES paziņo *KLIENTAM* par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams.

**[3] 6.11. punkts** „Ja ceļojuma norises laikā *KLIENTAM* rodas pamatotas sūdzības, tās nekavējoties rakstiski jāiesniedz grupas vadītājam vai Uzņēmuma pārstāvim. *KLIENTS* pretenzijas var iesniegt arī vēlāk – normatīvajos aktos noteiktajā termiņā. TB MĀRĪTES 10 dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas sniedz *KLIENTAM* rakstisku atbildi par pieņemto lēmumu attiecībā uz sūdzībā izvirzīto prasību, ja minētajā laikposmā nav panākta abpusēja rakstiska vienošanās par termiņa pagarinājumu.”

**[4] 6.12. punkts** „Ja *KLIENTAM* ir sūdzības par tūrisma pakalpojumu, TB MĀRĪTES vai tā pārstāvis un *KLIENTS* noformē aktu, kurā norāda datumu, vietu, laiku un pretenziju pret pakalpojumu, līguma numuru un līguma punktu, uz kura pamatojoties tiek celta pretenzija, *KLIENTA* vārdu un uzvārdu, pakalpojuma sniedzēja nosaukumu un reģistrācijas numuru, un aktu abas puses apliecina ar parakstu.”

pamatojoties tiek celta pretenzija, KLIENTA vārdu un uzvārdu, pakalpojuma sniedzēja nosaukumu un reģistrācijas numuru, un aktu abas puses apliecina ar parakstu.”

.../...

**[5] 7.5. punkts** Ja ceļojums, no KLIENTA neatkarīga iemesla dēļ, tiek atcelts, TB MĀRĪTES piedāvā KLIENTAM līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes Ceļojumu (ja tādu var piedāvāt) vai atmaksā visu iemaksāto summu.

SIA „Mārītes A&S” valdes locekle

(paraksts)

S. Avotiņa

2011.gada 08.martā

**IZRAKSTS PAREIZS**

**SIA „MĀRĪTES A&S”**  
 Reģ. Nr. LV42103041039  
 Celtnieku iela 24-11, Liepāja, LV-3401, tālr./fakss 63483286  
 e-pasts: info@maritesas.lv

**Patērētāju tiesību aizsardzības centram**  
**K. Valdemāra ielā 157, Rīga, LV-1013**

08.03.2011. Nr. 12  
 Uz 07.02.2011. Nr.21-04/802-P-16

### **PASKAIDROJUMS** **par līguma noteikumiem**

Pamatojoties uz patērētāju tiesību aizsardzības centra (turpmāk tekstā- PTAC) 2011.gada 07.februāra vēstuli Nr.21-04/802-P-16 „Par līguma noteikumiem un uzaicinājumu uz administratīvā pārkāpuma protolola sastādīšanu” (turpmāk tekstā- vēstule), SIA „Mārītes A&S” (turpmāk tekstā -Sabiedrība) paskaidro sekojošo.

Pamatojoties uz vēstulē 3.punktā norādīto, Sabiedrība līguma projekta 3.punktu ir svītrojusi no līguma projekta teksta, bet papildinājusi to ar 2.4. punktu (līdz ar to ir mainījusies līguma projekta punktu numerācija), ko turpmāk izteiks sekojošā redakcijā:

2.4. Piesakoties uz ceļojumu, *KLIENTS* uzrāda pasi un iemaksā *AGENTAM* avansa iemaksu atkarībā no ceļazīmes cenas:

- 2.4.1. Ja ceļazīmes cena līdz 100 Ls - avansa iemaksa 30 % ,
- 2.4.2. Ja ceļazīmes cena no 101 Ls līdz 200 Ls - avansa iemaksa 25 % ,
- 2.4.3. Ja ceļazīmes cena no 201 Ls līdz 300 Ls - avansa iemaksa 20 % ,
- 2.4.4. Ja ceļazīmes cena virs 301 Ls - avansa iemaksa 15 % .

Veicot šo iemaksu, *KLIENTS* rezervē sev vietu autobusā/.....

Pamatojoties uz Ministru kabineta noteikumu 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” (turpmāk tekstā -Noteikumi) 16.13.punktu, kas nosaka, ka komplekso tūrisma pakalpojumu līgumā ir jānorāda datums, līdz kuram iespējams atteikties no pakalpojuma, un ieturamie procenti no

**SANEMTS**

Patērētāju tiesību aizsardzības centrā  
 20.11.g. 8. nov. Plkst. 12:13  
 Reģ. nr. 1267-19-31  
 Pavisam \_\_\_\_\_ lapaš  
 Reģistrēja M. Strāde

klienta samaksātās summas, Sabiedrība minēto kārtību atrunājusi līguma projekta 4.punktā.

PTAC vēstules 4.punktā ir norādījis, ka līguma projekta 6.punkts ir attiecīgi grozāms, jo atbilstoši Noteikumu 11.punktam, kurā noteikta obligāta informācija, kāda sniedzama klientam pakalpojumu programmā, ja tāda tiek piedāvāta, jānorāda informāciju par nepieciešamajiem dokumentiem un citām prasībām, kas saistītas ar ieceļošanu attiecīgajā valstī un izceļošanu no tās, par medicīniskajām formalitātēm, kas saistītas ar ceļojumu un uzturēšanos attiecīgajā valstī. Atbilstoši minētai likuma normai, Sabiedrība ir papildinājusi līguma projekta 5.punktu ar sekojošiem apakšpunktiem:

*5.1.9. ceļošanai nepieciešamie dokumenti (pase, vīza) un citas prasības, kas saistītas ar ieceļošanu attiecīgajā valstī un izceļošanu no tās;*

*5.1.10. medicīniskās formalitātes, kas saistītas ar ceļojumu un uzturēšanos attiecīgajā valstī;*

*5.1.11. termiņš, līdz kuram TB MĀRĪTES paziņo KLIENTAM par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams.*

Atbilstoši noteikumu 34.3.punktam un Ministru kabineta noteikumu Nr. 631 „Kārtība, kādā piesakāms un izskatāms patērētāju prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu” 3.punktam, kas nosaka, ka pakalpojuma sniedzēja pienākums ir pieņemt un izskatīt patērētāja prasījumu, un saskaņā ar šo noteikumu 15.punktu, pakalpojumu sniedzējs desmit dienu laikā pēc prasījuma pieteikuma saņemšanas sniedz patērētājam rakstisku atbildi par pieņemto lēmumu attiecībā uz prasījuma pieteikumā izvirzīto prasību, ja minētajā laikā nav panākta abpusēja rakstiska vienošanās par termiņa pagarinājumu, Sabiedrība ir veikusi grozījumus līguma projekta 6.11 punktā un esošā teksta redakcija minētam līguma projekta punktam ir sekojoša:

*„Ja ceļojuma norises laikā KLIENTAM rodas pamatotas sūdzības, tās nekavējoties rakstiski jāiesniedz grupas vadītājam vai Uzņēmuma pārstāvim. KLIENTS pretenzijas var iesniegt arī vēlāk – normatīvajos aktos noteiktajā termiņā. TB MĀRĪTES 10 dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas sniedz KLIENTAM rakstisku atbildi par pieņemto lēmumu attiecībā uz sūdzībā izvirzīto prasību, ja minētajā laikposmā nav panākta abpusēja rakstiska vienošanās par termiņa pagarinājumu.”*

Atbilstoši normatīvajiem aktiem, Sabiedrība līguma projektu ir papildinājusi ar 6.12. punktu sekojošā redakcijā:

*„Ja KLIENTAM ir sūdzības par tūrisma pakalpojumu, TB MĀRĪTES vai tā pārstāvis un KLIENTS noformē aktu, kurā norāda datumu, vietu, laiku un pretenziju pret*

*pakalpojumu, līguma numuru un līguma punktu, uz kura pamatojoties tiek celta pretenzija, KLIENTA vārdu un uzvārdu, pakalpojuma sniedzēja nosaukumu un reģistrācijas numuru, un aktu abas puses apliecina ar parakstu.”*

Pamatojoties uz vēstules 6.punktu, kurā izteikta pretenzija par līguma projekta 8.4.punktu, kas noteica, ka ceļojuma atcelšanas gadījumā TB Mārītes piedāvā Klientam citu Ceļojumu vai atmaksā visu iemaksāto summu, ja vien ceļojums nav atcelts nepārvaramas varas apstākļu dēļ, Sabiedrība ir ņēmusi vērā PTAC aizrādījumus un no minētā līguma projekta punkta ir svītrojusi tekstu „ja vien ceļojums nav atcelts nepārvaramas varas apstākļu dēļ”. Līdz ar to līguma projekta 8.4.punkta teksts, kurš līguma projektā tiek ieviests kā punkts 7.5., ir šādā redakcijā:

*Ja Ceļojums, no KLIENTA neatkarīga iemesla dēļ, tiek atcelts, TB MĀRĪTES piedāvā KLIENTAM līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes Ceļojumu (ja tādu var piedāvāt) vai atmaksā visu iemaksāto summu.*

Sabiedrība uzņemas atbildību, ka līdz šim brīdim nav veikusi klientu iemaksātās naudas apdrošināšanu, līdz ar to līguma projektā, atbilstoši Noteikumu 16.3.punkta prasībām, netika norādīts klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukums, adrese un līguma numurs, kā arī persona, pie kuras vērsties ceļojuma laikā, ja līdz maksātspējas procesa pasludināšanai tūrisma operators nespēj pilnībā vai daļēji izpildīt līgumsaistības pret klientu vai ja tūrisma operatora maksātspējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās pakalpojumu programmas izpilde.

Sabiedrība apņemas tuvākajā laikā veikt minētās apdrošināšanas iemaksas atbilstoši likuma normu prasībām, iesniegt nepieciešamos dokumentus Ekonomikas ministrijā, lai reģistrētos tūrisma operatora reģistrācijas numuru datubāzē un vienlaicīgi papildināt līguma projektu ar 8.puntu „Apdrošināšanas jautājumi”:

*8.1. KLIENTA iemaksātās naudas drošības garantētāja ir AAS „.....” (adrese: ..... iela ....., ....., tālrunis: ....., līguma Nr.....), kas TB MĀRĪTES maksātspējas gadījumā vai faktiskās maksātspējas gadījumā sedz līgumā norādīto un KLIENTA samaksāto CEĻOJUMA maksas apmēru un visus papildizdevumus, kas saistīti ar KLIENTA atgriešanos Latvijā. KLIENTA iemaksātās naudas drošības garantija ir apdrošināšana.*

*8.2. Apdrošināšana nodrošina KLIENTA dzīvības apdrošināšanu Ceļojuma laikā. Ja apdrošināšanas kompānijas piedāvā šādu iespēju, KLIENTAM ir iespējams apdrošināties arī pret Ceļojuma atcelšanas gadījumiem, par ko atsevišķi jāinformē TB MĀRĪTES.*

*8.3. KLIENTS ir tiesīgs veikt apdrošināšanu patstāvīgi vai veikt papildu apdrošināšanu par saviem līdzekļiem, brīvi izvēloties apdrošināšanas sabiedrību. Par šādu savu vēlmi*

*KLIENTAM savlaicīgi jāinformē TB MĀRĪTES. Ja KLIENTS vēlas, lai KLIENTA apdrošināšanu noformē TB MĀRĪTES, tad KLIENTS ar šo pilnvaro TB MĀRĪTES pēc TB MĀRĪTES ieskata izvēlēties apdrošināšanas sabiedrību un veikt attiecīgas iemaksas KLIENTA vārdā. Šī apdrošināšana veicama, darbojas un sedz riskus saskaņā ar attiecīgās apdrošināšanas sabiedrības noteikumiem.*

*8.4. KLIENTAM ir pienākums iepazīties ar attiecīgās apdrošināšanas sabiedrības noteikumiem, un KLIENTS apņemas stingri ievērot šos noteikumus.*

*Ar cieņu,  
Valdes locekle*

*(paraksts)*

*S. Avotiņa*

*2011.gada 08.martā*

*Pielikumā 7 lapas*

*/paraksts/ /S.AVOTIŅA/*

**IZRAKSTS PAREIZS**