



Komplekss tūrisma pakalpojums un patērētāja tiesības Eiropas Savienībā!

Esi izlēmis iegādāties
komplekso tūrisma
pakalpojumu?

Eiropas Patērētāju
informēšanas centrs iesaka
iepazīsties ar šajā bukletā
publicēto informāciju!



Eiropas Patērētāju
informēšanas centrs
K.Valdemāra 157-228
Rīga, LV 1013, Latvija
Telefons: +371 7388 625
Fakss: +371 7388 625
E-pasts: info@ecclatvia.lv

ŠIM BUKLETAM IR TIKAI INFORMATĪVS RAKSTURS!

www.ecclatvia.lv



Tavas patērētāja tiesības aizsargā ES likumdošana

- ▶ ES Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 90/314/EEK par kompleksajiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām.
- ▶ Latvijā - Tūrisma likums, Patērētāju tiesību aizsardzības likums un Ministru kabineta 2000.gada 2.maija noteikumi Nr.163 Noteikumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem.

Vai Tu zini, kas ir komplekss tūrisma pakalpojums?

Komplekss pakalpojums nozīmē iepriekš sagatavotu vismaz divu šajā punktā turpmāk uzskaitītu pakalpojumu apvienojumu, kas pārdots vai piedāvāts tirdzniecībā par kopīgu cenu un attiecas uz laika posmu, kas garāks par divdesmit četrām stundām, vai kurš ietver izmitināšanu:

- ▶ transports,
- ▶ izmitināšana,
- ▶ citi tūrisma pakalpojumi, kas nav palīgpakalpojumi attiecībā uz transportu vai izmitināšanu un aizņem proporcionāli ievērojamu daļu kompleksajā pakalpojumā.

Atceries, ka līgums par kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem tiek noslēgts:

- ▶ starp kompleksa tūrisma pakalpojuma sniedzēju (tūrisma operatoru) un patērētāju - Tevi;
- ▶ ar tūrisma aģentūras starpniecību tūrisma operatora, kurš pārdod kompleksu tūrisma pakalpojumu, vārdā.

Līdz ar to par normatīvo aktu ievērošanu kompleksu tūrisma pakalpojumu sniegšanas jomā ir atbildīgs gan kompleksu tūrisma pakalpojumu sniedzējs, gan tūrisma aģentūra, kas pilda starpnieka funkcijas.

Ievēro:

- ▶ atsevišķu rēķinu izrakstīšana dažādām viena un tā paša kompleksa pakalpojuma daļām neatbrīvo Komersantu (veic tūrisma operatora, gan tūrisma aģentūras funkcijas turpmāk tekstā Komersants) no šīs direktīvas uzliktajām saistībām;
- ▶ jebkurš apraksts, kurš attiecas uz kompleksiem pakalpojumiem un ko patērētājiem sniedz Komersants, kompleksā pakalpojuma cena un jebkuri citi nosacījumi, kas attiecas uz līgumu, nedrīkst saturēt maldinošu informāciju.

Kompleksa tūrisma pakalpojuma programmā ir jābūt šādai informācijai:

- ▶ ceļojuma cena;
- ▶ informācija par ceļamērķi un izmantotajiem transporta līdzekļiem, to raksturojumu un kategorijām;
- ▶ naktsmitņu veids, maltīšu grafiks;
- ▶ ceļojuma maršruts;
- ▶ vispārīgas ziņas par pasu un vīzu režīmu;
- ▶ pārskaitāmā naudas summa vai cenas procentuālā daļa, kā arī grafiks atlikuma nomaksāšanai;
- ▶ informācija par to, vai kompleksa tūrisma pakalpojuma īstenošanai nepieciešams, lai būtu ievērots cilvēku skaita minimums, un ja tā, tad termiņš, kurā informē patērētāju atcelšanas gadījumā;
- ▶ ziņas, kuras satur pakalpojuma programma, uzliek saistības Komersantam, ja vien
 - a) izmaiņas šādās ziņās nav bijušas skaidri paziņotas patērētājam pirms līguma noslēgšanas, un šajā gadījumā tas nepārprotami norādīts kompleksa tūrisma pakalpojuma programmā;
 - b) izmaiņas nav izdarītas vēlāk pēc vienošanās starp līgumslēdzējam pusēm.

Izlasi līgumu rūpīgi pirms to paraksti un pārliecinies, vai līgumā ir iekļauta šāda informācija:

- ▶ komersanta nosaukums, adrese un reģistrācijas numurs to komersantu datu bāzē, kuri sniedz tūrisma pakalpojumus;
- ▶ klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukums un adrese, kā arī persona, pie kuras griezties ceļojuma laikā gadījumos, ja tūrisma operatora vai kompleksā tūrisma uzņēmuma maksātnespējas dēļ vai faktiskās maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās programmas izpilde;
- ▶ ceļojuma galamērķis;
- ▶ pakalpojumu sniegšanas laiks, norādot konkrētus datumus uzturēšanās vietās saskaņā ar maršrutu;
- ▶ datums, līdz kuram Komersants paziņo klientam par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams (ja tāds ir);
- ▶ ceļojuma maršruts, norādot izbraukšanas un atgriešanās laiku un vietu; transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veidu un ērtību raksturojums; (ja tiek piedāvāts brauciens ar autobusu, nav pieļaujama tikai norāde: "komfortabls autobuss", jo šāds apzīmējums nesniedz informāciju par autobusa ērtību raksturojumu);
- ▶ tūristu mitnes klasifikācija attiecīgajā valstī un Latvijas Republikā, atrašanās vieta un ērtību raksturojums;
- ▶ ekskursijas un citi pasākumi, kas iekļauti pakalpojuma cenā;
- ▶ pakalpojuma cena un norāde uz iespējamām izmaiņām, kā arī ziņas par

- ▶ iespējamiem papildu maksājumiem (pamatotiem papildu maksājumu procentuālajiem vai faktiskajiem apmēriem), kuri nav iekļauti pakalpojuma cenā;
- ▶ pakalpojumu samaksas noteikumi (piemēram, priekšapmaksas, pēcapmaksas);
- ▶ datums, līdz kuram iespējams atteikties no pakalpojumiem, un ieturamās summas procentus;
- ▶ klienta izvēlētais apdrošināšanas veids;
- ▶ īpašas klienta prasības, par kurām viņš ir informējis komersantu, izdarot pasūtījumu, un kuras abas līgumslēdzējpusēs ir pieņēmušas.

Īpaši pievērš uzmanību:

Vai līgumā tiek sniegta informācija par klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukumu un adresi, kā arī norādīta persona, pie kuras griezties ceļojuma laikā gadījumos, ja tūrisma operatora vai kompleksā tūrisma komersanta maksātnespējas dēļ vai faktiskās maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās programmas izpilde. Iemaksātās naudas drošības garantija var būt kā apdrošināšana vai bankas garantija. Drošības garantija nodrošinās Tavas iespējas atgriezties mājās gadījumos, ja tūrisma operatora vai kompleksā tūrisma komersanta maksātnespējas dēļ vai faktiskās maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās programmas izpilde.

Ja notiek izmaiņas kompleksā tūrisma pakalpojumā:

- ▶ Ja Komersants būtiski maina līguma noteikumus (cenu vai naktsmitni) vai atceļ līgumu, Tev ir tiesības pieņemt vienu no sekojošiem lēmumiem:
 - ▶ pieņemt līguma papildnoteikumus;
 - ▶ pieprasīt aizstāt pakalpojumus ar tiem līdzvērtīgiem vai augstākas kvalitātes pakalpojumiem, ja Komersants tādus var nodrošināt. Klients un Komersants savstarpēji vienojas par kārtību, kādā klients samaksā (sedzot cenas starpību) par augstākas kvalitātes pakalpojumiem. Ja piedāvātajiem pakalpojumiem ir zemāka kvalitāte, nekā bija paredzēts, Komersants attiecīgo cenas starpību izmaksā klientam;
 - ▶ vienpusēji atcelt līgumu. Šādā gadījumā Komersants izmaksā klientam visu klienta samaksāto naudas summu;
 - ▶ ja piedāvā zemākas kvalitātes tūrisma pakalpojumu, Komersants veic piemērotus alternatīvus pasākumus pakalpojuma kompleksa turpināšanai, neradot patērētājam papildu izmaksas, un attiecīgi kompensē patērētājam starpību starp piedāvātajiem pakalpojumiem un sniegtajiem pakalpojumiem;
 - ▶ ja, izpildot līgumu, Komersants nesniedz kādu no līgumā minētajiem pakalpojumiem vai nespēs to sniegt, Komersanta 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 šo noteikumu alternatīvus pakalpojumus vai klients no tiem atsakās, Komersants 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.

Ievēro!

Cenu izmaiņas tiek pieļautas tikai tādos gadījumos, ja mainās:

- ▶ transporta izmaksas, ieskaitot degvielas izmaksas;
- ▶ nodevas, nodokļi vai maksājumi, ko iekasā par noteiktajiem pakalpojumiem, piemēram, lidostu un ostu nodokļi;
- ▶ konkrētajam kompleksajam tūrisma pakalpojumam piemērotie valūtas kursi.

Līgumā noteikto pakalpojumu cenu nedrīkst paaugstināt vēlāk kā 20 dienas pirms ceļojuma sākuma.

Kā Tev rīkoties, ja pakalpojuma norises laikā rodas pamatotas šaubas vai pretenzijas:

- ▶ par jebkuru konstatēto līguma neizpildi patērētājam uz vietas, tiklīdz iespējams, jāziņo rakstveidā vai jebkurā citā attiecīgā veidā Komersantam, tā pārstāvim ja tāds attiecīgajā valstī ir, vai Komersanta sadarbības partnerim attiecīgajā valstī, kura pienākums ir nekavējoties novērst attiecīgās nepilnības;
- ▶ pēc atgriešanās patērētājs ir tiesīgs pieteikt prasījumu Komersantam par pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem divu gadu laikā;
- ▶ šīm saistībām jābūt nepārprotami izklāstītām līgumā.

Detalizētāka informācija
Eiropas Patērētāju informēšanas centra (ECC Latvia)
mājas lapā: www.ecclatvia.lv
E-pasts: info@ecclatvia.lv

ŠIM BUKLETAM IR TIKAI INFORMATĪVS RAKSTURS!

Šis buklets ir izdots ar Eiropas Komisijas un Patērētāju tiesību aizsardzības centra atbalstu. Eiropas Komisija nav atbildīga par šī bukleta saturu.