

PATĒRĒTĀJU TIESĪBU AIZSARDZĪBAS CENTRA INFORMATĪVAIS MATERIĀLS – KOMPLEKSĀ TŪRISMA PAKALPOJUMA LĪGUMĀ AR CEĻOTĀJIEM IEKĻAUJAMĀ INFORMĀCIJA

Atbilstoši Ministru kabineta 2018.gada 26.jūnija noteikumiem Nr.380 “Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem” (turpmāk – Noteikumi Nr.380), kas stājas spēkā 2018.gada 1.jūlijā, ir ievērojami palielināties ceļotājiem sniedzamās un kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietveramās informācijas apjoms. Noteikumi Nr.380 nosaka konkrētas informācijas nodrošināšanas prasības un obligātus nosacījumus, kas jānorāda līgumā. Līguma saturs ietver pirmslīguma informāciju un citas prasības.

Līdz ar to Patērētāju tiesību aizsardzības centrs ir izstrādājis informatīvu materiālu komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzējiem Noteikumos Nr.380 minētajās pirmslīguma informācijas un kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ar ceļotājiem ietveramās informācijas nodrošināšanai.

! Jāņem vērā, ka:

- 1) šajā materiālā norādītās prasības nav jāpiemēro līgumiem, kuru rezultātā tiek radīts saistīts tūrisma pakalpojums;**
- 2) informācija ceļotājiem sniedzama skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā;**
- 3) pienākums nodrošināt līgumā ietveramās informācijas sniegšanu ir ne tikai tūrisma operatoram, bet arī tūrisma aģentam, ja kompleksos tūrisma pakalpojumus pārdod ar tūrisma aģenta starpniecību;**
- 4) tūrisma operators vai tūrisma aģents kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas brīdī vai saprātīgā termiņā pēc tam ceļotājam izsniedz (uz pastāvīga informācijas nesēja, piemēram, papīra formā, elektroniskajā pastā, līguma pieejamība nemainīgā veidā patērētāja profilā vai lejupielāde, piemēram, pdf. formā) līguma eksemplāru vai tā apstiprinājumu;**
- 5) līgumu var noslēgt gan rakstveidā, gan elektroniski ar distances saziņas līdzekļu starpniecību; ceļotājs var prasīt kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma papīra eksemplāru, ja līgums ir noslēgts, pusēm vienlaikus klātesot;**
- 6) ja līgums noslēgts ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas, ceļotājam izsniedz līguma eksemplāru vai tā apstiprinājumu papīra formā vai, ja ceļotājs tam piekrīt, uz cita pastāvīga informācijas nesēja;**
- 7) līguma neatņemama sastāvdaļa ir pirmslīguma informācija ar atsevišķiem izņēmumiem.**

I Ceļotājiem obligāti sniedzamā un līgumā norādāmā informācija

1. Papildus veidlapās norādītajai informācijai tūrisma operatoram vai tūrisma aģentam pirms līguma noslēgšanas ceļotājam ir jāsniedz arī turpmāk norādītā informācija, ja tā ir attiecināma uz konkrēto komplekso tūrisma pakalpojumu:

1.1. Galvenās tūrisma pakalpojuma īpašības:

- ✓ *ceļojuma **galamērķis, maršruts, uzturēšanās laiks** (norādot datumus) un, ja ir iekļauta izmītināšana, **iekļauto nakšu skaits**;*
- ✓ ***transportlīdzekļa veids, kategorija un ērtību raksturojums, izbraukšanas un atgriešanās vietas, datumi un laiks, apstāšanās un pārsēšanās laiki un vietas**;*
- ✓ ***tūristu mītnes atrašanās vieta, galvenās īpašības** un – attiecīgā gadījumā – **kategorija** saskaņā ar attiecīgās galamērķa valsts noteikumiem;*
- ✓ *paredzētās **ēdienreizes**;*
- ✓ ***apmeklējumi, ekskursijas** vai **citi pakalpojumi**, kas ietverti kompleksā tūrisma pakalpojuma **kopējā cenā**;*
- ✓ *informācija par to, vai kādu no tūrisma pakalpojumiem ceļotājam sniegs kā grupas dalībniekam, un informācija par **aptuveno grupas lielumu**, ja tas ir iespējams;*
- ✓ *ja ceļotāja gūto labumu no citu tūrisma pakalpojumu izpildes ietekmē efektīva mutiskā saziņa, – **valoda, kurā minētos pakalpojumus sniegs**;*
- ✓ *informācija par to, vai **tūrisma pakalpojums ir piemērots personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām**, un – pēc ceļotāja pieprasījuma – precīza informācija par kompleksā tūrisma pakalpojuma piemērotību, ņemot vērā ceļotāja vajadzības.*

Piemēram, komfortabls tūristu klases autobuss vai mikroautobuss; gaisa kondicionieris; audio/CD/video; WC

Piemēram, ka cenā ietilpst brokastis viesnīcā

Piemēram, ka ceļojuma uz Horvātiju ietvaros grupas ekskursija uz Dubrovniku notiks tikai tad, ja tai būs pieteikušies vismaz 10 dalībnieki

Piemēram, ceļojuma programmas aprakstā ir iekļauta norāde, ka ceļojums nav piemērots personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām

Piemēram, Brauciens uz Tallinu no 2019.gada 21. – 22.septembrim; maršruts- Rīga- Ainaži-Pērnavā-Tallina; 1 nakts viesnīcā

Ja precīzs laiks vēl nav noteikts, tūrisma operators un, ja attiecināms, tūrisma aģents informē ceļotāju par aptuveno izbraukšanas un atgriešanās laiku

Piemēram, 3* viesnīca Tallinas vecpilsētā; divvietīgas istabas ar dušu un WC

! Skaidri un konkrēti jānorāda, arī reklamējot, gala cena un jāatšifrē, kādi pakalpojumi ietilpst un kādi neietilpst kopējā gala cenā!
Piemēram, ka kompleksā tūrisma pakalpojuma kopējā **cenā ietilpst** grupas vadītāja pakalpojumi un ieejas maksa ceļojuma programmā norādītajos objektos;

Piemēram, ja kompleksajā tūrisma pakalpojumā ietilpst ne tikai izmītināšana viesnīcā un transporta nodrošināšana, bet arī ekskursijas gida pavadībā, šādā gadījumā jānorāda, kādā valodā runā gids

Ja ceļojumu pārdod un līgumu tūrisma operatora vārdā un uzdevumā slēdz tūrisma aģents

3

Adrese, kurā tūrisma operators un tūrisma aģents ir reāli sasniedzams saziņai ar ceļotāju. Piemēram, biroja atrašanās vietas adrese

Piemēram, ka ceļojuma kopējā cena, ieskaitot nodokļus (lidojumu, ceļu nodokļus utt.) un visas papildu maksas, ir 700,00 euro; ka ceļojuma kopējā cenā ietilpst lidojuma biļetes; un/vai transporta pakalpojumi ceļojuma laikā (autobuss); nakšņošana 4 naktis 3* viesnīcā; brokastis; ieejas maksa ceļojuma programmā paredzētajos apskates objektos (muzejos, dabas parkos u.tml.); grupas vadītāja pakalpojumi; iespējamās papildu izmaksas: brauciens ar kuģi; pacēlājs kalnos; sabiedriskā transporta biļete u.tml.

1.2 Tūrisma operatora un, ja attiecināms, tūrisma aģenta nosaukums (firma) un faktiskā adrese, kā arī tālruna numurs un elektroniskā pasta adrese.

1.3. Kompleksā tūrisma pakalpojuma kopējā cena, ieskaitot nodokļus un visas papildu maksas, maksājumus un citas izmaksas, vai, ja minētās izmaksas nevar pamatot ar aprēķināt pirms līguma noslēgšanas, – norāde par to, kāda veida papildu izmaksas ceļotājam vēl varētu nākties segt.

! Būtiski: Ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas nav izpildījis informācijas sniegšanas prasības attiecībā uz papildu maksājumiem vai citām izmaksām, ceļotājs attiecīgās izmaksas nesedz.

"Ceļotāja vai ceļotāja vārdā veiktais avansa maksājums par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem var tikt pieprasīts ne agrāk kā gadu pirms plānotā kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma datuma!"

1.4. Maksāšanas kārtība, tostarp jebkāda summa vai cenas procentuālā daļa, kas jāmaksā kā pirmais maksājums, un atlikušās daļas samaksas grafiks vai finanšu garantijas, kas ceļotājam jāmaksā vai jānodrošina.

1.5. Minimālais dalībnieku skaits, kas nepieciešams kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanai, un **termiņš** pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, kurā iespējams izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, ja minētais dalībnieku skaits nav sasniegts.

! Termiņš pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, kurā iespējams izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, ja tūrisma operatora noteiktais minimālais dalībnieku skaits nav sasniegts, nedrīkst būt ne vēlāk kā:

- **20 dienas** pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst vairāk nekā sešas dienas;
- **septiņas dienas** pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst no divām līdz sešām dienām;
- **48 stundas** pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst mazāk nekā divas dienas.

Piemēram, ka, piesakoties ceļojumam, ir jāsamaksā 45 euro vai 10 % no kopējās ceļojuma cenas; cik lielā apmērā (konkrēta summa vai cik % no kopējās cenas); kādā termiņā (norādot konkrētu datumu vai dienu skaitu pirms ceļojuma) ir jāsamaksā 2. iemaksa; kādā termiņā ir jāsamaksā atlikusī summa

Kompleksā tūrisma pakalpojuma sākums ir brīdis, kad sāk sniegt tūrisma pakalpojumus, kas iekļauti kompleksajā tūrisma pakalpojumā

1.6. Vispārīga informācija par galamērķa valsts **pasu un vīzu režīmu**, tostarp par to, cik ilgā laikā (aptuveni) var saņemt vīzu, un informācija par galamērķa valsts **medicīniskajām formalitātēm**.

Piemēram, norādot, kāds ir ceļojumam nepieciešamais dokuments (vai ir pietiekami ar identifikācijas karti vai arī ir nepieciešama pase, cik ilgi pasei jābūt derīgai; vai pilsoņiem, nepilsoņiem nepieciešama vīza; ja vīza ir nepieciešama, kādi dokumenti, kam un cik ilgā laikā ir jāiesniedz vīzas noformēšanai).

1.7. Informācija par to, ka ceļotājs jebkurā brīdī pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma **var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu**, samaksājot samērīgu līguma izbeigšanas maksu vai – attiecīgā gadījumā – tūrisma operatora pieprasīto standarta līguma izbeigšanas maksu, ievērojot šādus nosacījumus:

1) ja ceļotājs izbeidz kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, tūrisma operators var ceļotājam prasīt maksāt atbilstošu un pamatojamu līguma izbeigšanas maksu;

2) kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā drīkst norādīt saprātīgu līguma izbeigšanas maksu, kuras apmērs ir atkarīgs no tā, cik ilgi pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma līgums izbeigts, un no gaidāmajiem tūrisma operatora izmaksu ietaupījumiem un ienākumiem no kompleksā tūrisma pakalpojuma pārdošanas citam ceļotājam

3) ja standarta līguma izbeigšanas maksa nav paredzēta kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, līguma izbeigšanas maksas apmēru nosaka atbilstoši kompleksā tūrisma pakalpojuma cenai, atskaitot izmaksu ietaupījumus un ienākumus no kompleksā tūrisma pakalpojuma pārdošanas citam ceļotājam.

Piemēram, kādus profilakses pasākumus un pret kādām slimībām, dodoties uz konkrēto galamērķi, ir ieteicams veikt saskaņā ar Pasaules Veselības organizācijas ieteikumiem, norādījumiem.

! Jāņem vērā, ka pēc ceļotāja pieprasījuma tūrisma operatoram ir jāpamato kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas maksas apmērs

1.8. Informācija par **brīvprātīgu vai obligātu apdrošināšanu**, lai segtu kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas izmaksas, ja līgumu izbeidz ceļotājs, vai palīdzības izmaksas (ieskaitot repatriāciju) negadījuma, slimības vai nāves gadījumā.

! Informācija, ko ceļotājam sniedz pirms līguma noslēgšanas par: 1) galvenajām pakalpojuma īpašībām (šī materiāla 1.1.punkts); 2) pakalpojuma kopīgo cenu šī materiāla 1.3.punkts); 3) maksāšanas kārtību (šī materiāla 1.4.punkts); 4) minimālo dalībnieku skaitu (šī materiāla 1.5.punkts) un 5) par līguma izbeigšanu (šī materiāla 1.7.punkts) **ir kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma sastāvdaļa**, un to nemaina, ja vien līgumslēdzējas puses skaidri nevienojas citādi. Pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas tūrisma operators vai tūrisma aģents skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā paziņo ceļotājam visas izmaiņas.

Piemēram, ka daļībai ceļojumā, ir nepieciešama obligāta apdrošināšana (lai segtu kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas izmaksas, ja līgumu izbeidz ceļotājs, vai palīdzības izmaksas (ieskaitot repatriāciju) negadījuma, slimības vai nāves gadījumā; kā arī informācija, vai šāda obligātā apdrošināšana ir iekļauta kopējā cenā vai jāpērk papildus

1. Līgumā vai līguma apstiprinājumā ir jābūt ietvertai visai pirmslīguma informācijai (izņemot veidlapu), kā arī šādai informācijai:

2.1. Ceļotāja **īpašās prasības**, kurām tūrisma operators ir piekritis.

2.2. Informācija, ka:

- ✓ tūrisma operators **ir atbildīgs** par visu kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietverto tūrisma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz tūrisma operators vai citi tūrisma aģenti, tūrisma operatori vai saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēji;
- ✓ tūrisma operators bez nepamatotas kavēšanās **sniegs palīdzību** (atbalstu) ceļotājam, ja tas ir nonācis grūtībā), jo īpaši:
 - 1) sniegs informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību;
 - 2) palīdzēs izmantot distances saziņas līdzekļus un atrast alternatīvus ceļojuma risinājumus;
 - 3) tostarp sniegs palīdzību tādējādi, ka, kamēr nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ nebūs iespējams nodrošināt ceļotāja atgriešanos, kā paredzēts kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, tūrisma operators segs izmaksas par nepieciešamo izmitināšanu; ja iespējams, tūrisma operators nodrošinās izmitināšanu līdzvērtīgas kategorijas tūristu mītnē uz laikposmu, kas nepārsniedz trīs nakts vienam ceļotājam.

Šādai palīdzībai galvenokārt būtu jāizpaužas, attiecīgā gadījumā sniedzot informāciju par tādiem jautājumiem kā veselības aprūpes dienesti, vietējās iestādes un konsulārā palīdzība, kā arī praktiskas palīdzības veidā, piemēram, attiecībā uz distances saziņu un alternatīviem ceļojuma pakalpojumiem

2.2.punkta 3.apakšpunktā minēto izmaksu ierobežošanu nepiemēro personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 5. jūlija Regulas (EK) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu, 2. panta "a" punkta izpratnē un personai, kas to pavadā, grūtniecei un nepilngadīgajam bez pavadāja, kā arī personai, kurai nepieciešama īpaša medicīniskā palīdzība, ja tūrisma operatoram ir paziņots par to īpašajām vajadzībām vismaz 48 stundas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma

Ja Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 11. februāra Regulā (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91, Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 23. oktobra Regulā (EK) Nr. 1371/2007 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem, Eiropas Parlamenta un Padomes 2010. gada 24. novembra Regulā (ES) Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004, un Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 16. februāra Regulā (ES) Nr. 181/2011 par autobusu pasažieru tiesībām un par grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 ir paredzēti ilgāki termiņi, piemēro minētos termiņus

Tūrisma operators var iekasēt saprātīgu maksu par 2.2.punktā minēto palīdzību, ja grūtības ir izraisījis pats ceļotājs ar Jaunu nolūku vai tās radušās viņa neuzmanības dēļ. Minētā maksa nedrīkst pārsniegt faktiskās izmaksas, kas radušās tūrisma operatoram

Tūrisma operators nevar atsaukties uz nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem, lai ierobežotu 2.2.punkta 3.apakšpunktā minēto atbildību, ja saskaņā ar minētajiem Eiropas Savienības tiesību aktiem uz šādiem apstākļiem nevar atsaukties attiecīgais transporta pakalpojumu sniedzējs

*Apdrošināšanas
polises vai
bankas garantijas*

2.3. **Nodrošinājuma izsniedzēja** nosaukums (firma) un kontaktinformācija (tostarp faktiskā adrese) un Patērētāju tiesību aizsardzības centra kontaktinformācija

*Adrese: Rīga, Brīvības iela
55, LV – 1010;
e-pasta adrese:
ptac@ptac.gov.lv;
konsultāciju tālrunis:
65452554*

2.4. Tūrisma operatora vietējā pārstāvja, kontaktpunkta vai citas atbildīgās institūcijas nosaukums (firma), adrese, tālruņa numurs, elektroniskā pasta adrese, kas ceļotājam ļauj **ātri un efektīvi sazināties** ar tūrisma operatoru, lai pieprasītu palīdzību, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, vai lai sūdzētos par jebkuru neatbilstību, ar ko ceļotājs saskāries kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā.

*Pieejamība sazināties
jānodrošina 24 h
diennaktī*

2.5. Informācijai, ka gadījumā, ja kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā netiek sniegts kāds no kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā iekļautajiem tūrisma pakalpojumiem vai ja tas netiek sniegts pienācīgi, **ceļotājam** bez nepamatotas kavēšanās, ņemot vērā lietas apstākļus, **ir pienākums paziņot** (informēt) tūrisma operatoru par jebkādu neatbilstību, ar ko ceļotājs saskaras kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā iekļautā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā.

*Ceļotājs paziņojumus, pieprasījumus
vai sūdzības par kompleksā tūrisma
pakalpojuma sniegšanu var adresēt
tieši tūrisma aģentam, ar kura
starpniecību pakalpojums iegādāts.*

2.6. **Informācija**, kas ļauj tieši **sazināties ar nepilngadīgo** vai ar personu, kas ir atbildīga par nepilngadīgo **viņa uzturēšanās vietā**.

*Tūrisma aģents šos paziņojumus,
pieprasījumus vai sūdzības
nekavējoties nosūta tūrisma
operatoram.*

*Uzskatāms, ka ar brīdi, kad ceļotāja
paziņojumu, pieprasījumu vai sūdzību
saņēmis tūrisma aģents, to vienlaikus
saņēmis arī tūrisma operators.*

*Minētā informācija jāsniedz, ja,
pamatojoties uz tādu kompleksā tūrisma
pakalpojuma līgumu, kas ietver
izmitināšanu, ceļo nepilngadīgais, kuru
nepavada vecāks vai cita pilnvarota
persona*

2.7. Informācijai, ka gadījumā, ja tūrisma operators atsakās izpildīt ceļotāja prasījumu vai ceļotāju neapmierina tūrisma operatora piedāvātais risinājums, ceļotājs ir tiesīgs vērsties: 1) Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, lai saņemtu palīdzību strīda risināšanā; 2) patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas komisijā, ja Patērētāju tiesību aizsardzības centrā patērētājam sniegtā palīdzība strīda risināšanā nav nodrošinājusi rezultātu; 3) tiesā. Papildus tam ceļotājiem ir iespēja izmantot platformu strīdus izšķiršanai tiešsaistē saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija Regulu (ES) Nr. 524/2013 par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu [2009/22/EK](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=L.V) (Regula par patērētāju SIT); minētā platforma pieejama šeit: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=L.V>.

2.8. Informāciju, ka **ceļotājam ir tiesības nodot līgumu citai personai**, ievērojot šādus nosacījumus:

1) ceļotājs saprātīgā termiņā (tas ir, ne vēlāk kā **7 dienas** pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma) var pārslēgt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu un nodot to personai, kas atbilst visiem līguma noteikumiem. Šādā gadījumā ceļotājs pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma sniedz tūrisma operatoram vai tūrisma aģentam (ja attiecināms) paziņojumu uz pastāvīga informācijas nesēja;

2) persona, kas nodod kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, un tā saņēmējs ir solidāri atbildīgi par atlikušā maksājuma samaksu un par visu no šādas nodošanas izrietošo papildu maksu, maksājumu vai citu izmaksu segšanu.

! Iestājoties šādam gadījumam, tūrisma operatoram ir jāinformē persona, kas nodod kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, par nodošanas faktiskajām izmaksām. Minētajām izmaksām ir jābūt samērīgām un tās nedrīkst nepārsniegt faktiskās izmaksas, kas tūrisma operatoram rodas kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma nodošanas dēļ. Tūrisma operatoram ir pienākums pamatot un pierādīt personai, kas nodod kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, to izmaksu apmēru, kuras izriet no kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma nodošanas.

Pastāvīgs informācijas nesējs ir jebkurš instruments, kas ceļotājam vai tūrisma operatoram vai tūrisma aģentam dod iespēju uzglabāt personīgi viņam adresētu informāciju tā, lai tā būtu pieejama turpmākai atsaucei informācijas saturam atbilstīgā laikposmā, un kas ļauj neizmainītā veidā pavairot uzglabāto informāciju. Piemēram, papīra formā, elektroniskajā pastā, līguma pieejamība nemainīgā veidā patērētāja profilā vai lejupielāde, piemēram, pdf. formā

II Ieteicamā līgumā ietveramā informācija

Kaut arī Noteikumos Nr.380 tiešā veidā nav noteikts, ka līgumā obligāti ir jāietver turpmāk minētie nosacījumi, tomēr, ņemot vērā tiesiskā regulējuma mērķi un būtību, lai nodrošinātu, ka ceļotājiem ir sniegta pilnīga un vispusīga informācija par Noteikumos Nr.380 paredzētajām ceļotāja un tūrisma operatora tiesībām izbeigt līgumu pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, PTAC iesaka līgumā vai līguma apstiprinājumā ietvert arī turpmāk norādīto informāciju:

3. Informāciju, ka ceļotājs var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, nemaksājot standarta līguma izbeigšanas maksu, ja galamērķa vietā vai tā tiešā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtas apstākļi, kas būtiski ietekmē kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu vai kas būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi.
Šādā gadījumā ceļotājam ir tiesības uz pilnīgu visu to maksājumu atmaksu, kas veikti par komplekso tūrisma pakalpojumu, bet nav tiesību saņemt papildu kompensāciju.

Par nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem uzskatāma situācija, kuru nevar ietekmēt un kuras sekas nav bijis iespējams novērst pat tad, ja būtu veikti visi saprātīgi iespējamie pasākumi. Nenovēršami un ārkārtas apstākļi var būt, piemēram, karadarbība, tādās citas nopietnas drošības problēmas kā terorisms, tādi ievērojami riski cilvēka veselībai kā nopietnas slimības uzliesmojums ceļojuma galamērķī vai dabas katastrofas, piemēram, plūdi, zemestrīces, vai tādi laikapstākļi, kuru dēļ nav iespējams droši nokļūt līdz galamērķim, kā par to puses vienojušās kompleksā ceļojuma līgumā.

Tomēr jāņem vērā, ka nenovēršamu un ārkārtas apstākļu uzskaitījums nav izsmeļošs un par nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem atkarībā no konkrētās situācijas varētu tikt atzīti arī citi apstākļi, jo katra konkrētā situācija ir vērtējama individuāli, ņemot vērā attiecīgā gadījuma visus faktiskos un tiesiskos apstākļus.

Vienlaikus jāņem vērā, ka no Noteikumu Nr.380 99.punkta izriet, ka šajā punktā paredzētās ceļotāja tiesības izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu ir iespējams izmantot gadījumā, ja nenovēršami un ārkārtas apstākļi ir izveidojušies galamērķa vietā vai tā tiešā tuvumā vai šie apstākļi būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi. Līdz ar to, lemjot, vai kādā konkrētā situācijā ir piemērojams Noteikumu nr.380 99.punkts, ir jāņem vērā un jāvērtē, vai vieta, kur ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtas apstākļi ir galamērķis, kā arī citi aspekti, piemēram, cik plašu teritoriju galamērķī skar nenovēršami un ārkārtas apstākļi un vai attiecīgā teritorija un tajā esošs tūrisma objekts ir iekļauts ceļojuma programmā u.tml.

Tāpat no Noteikumu Nr.380 99.punkta izriet, ka šajā punktā paredzētās ceļotāja tiesības izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu ir iespējams izmantot pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, nevis pakalpojuma sniegšanas laikā.

4. Informāciju, ka tūrisma operators var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu un pilnībā atmaksāt ceļotājam visus maksājumus, kas veikti par komplekso tūrisma pakalpojumu, bet tam nav pienākuma maksāt papildu kompensāciju, ja:

4.1. cilvēku skaits, kas pieteikušies kompleksajam tūrisma pakalpojumam, ir mazāks par minimālo skaitu, kas noteikts kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, un tūrisma operators paziņo ceļotājam par līguma izbeigšanu līgumā noteiktajā termiņā, bet ne vēlāk kā:

4.1.1. 20 dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst vairāk nekā sešas dienas;

4.1.2. septiņas dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst no divām līdz sešām dienām;

4.1.3. 48 stundas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst mazāk nekā divas dienas;

4.2. tūrisma operators nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ nespēj izpildīt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu un pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma bez nepamatotas kavēšanās paziņo ceļotājam par līguma izbeigšanu.

5. Tāpat jāņem vērā, ka tūrisma operators pēc līguma noslēgšanas var paaugstināt cenu tikai tad, ja šādas tiesības ir paredzētas līgumā un vienlaikus līgumā ir noteikts, ka ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu, kas atbilst minēto izmaksu samazinājumam, kā arī, ja līgumā ir noteikta kārtība, kādā aprēķināma cenas starpība. Līdz ar to, lai tūrisma operators būtu tiesīgs izmantot Noteikumu Nr.380 84.punktā noteiktās tiesības noteiktos gadījumos paaugstināt kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu, tūrisma operatora tiesības uz cenas paaugstinājumu un attiecīgi ceļotāja tiesības uz cenas samazinājumu ir skaidri jāatrunā līgumā, ietverot šādu noteikumu:

Tūrisma operators pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas var paaugstināt cenu šādu iemeslu dēļ:

- 1) izmaiņas pasažieru pārvadājumu cenās, ko izraisījušas degvielas vai citu enerģijas avotu cenas;
- 2) izmaiņas tādu kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā iekļauto tūrisma pakalpojumu nodokļu vai maksu apmēros, ko nosaka trešās personas, kuras nav tieši iesaistītas kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanā (tostarp tūrisma, transporta vai specifiskos galamērķī piemērotos nodokļos un nodevās, iekāpšanas vai izkāpšanas maksās ostās un lidostās);
- 3) izmaiņas valūtas maiņas kursos, kas attiecas uz komplekso tūrisma pakalpojumu.

Vienlaikus ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu, kas atbilst šā punkta 1), 2) un 3) apakšpunktā minētajam izmaksu samazinājumam, kas notiek pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas un pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma.

! Papildus tam līgumā ir jābūt noteiktai kārtībai, kādā aprēķināma cenas starpība.

Tāpat līgumā ir jānorāda, ka gadījumā, ja tūrisma operators piedāvā palielināt kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu par vairāk nekā 8 %, ceļotājs saprātīgā termiņā, ko noteicis tūrisma operators, drīkst: 1) piekrist ierosinātajām izmaiņām vai 2) izbeigt līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu.

! Līgumā noteikto kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu drīkst paaugstināt tikai tādā gadījumā, ja tūrisma operators ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma skaidri un saprotami ir paziņojis attiecīgajam ceļotājam par cenas paaugstināšanu (uz pastāvīga informācijas nesēja), pamatojot minēto paaugstinājumu un sniedzot aprēķinu.