

1. VISPĀRĪGI NOTEIKUMI

Šie vispārīgie ceļojumu pakalpojumu nosacījumi, turpmāk tekstā – **ceļojuma nosacījumi**, attiecas uz tūrisma pakalpojumiem, ko sniedz SIA BALTIC WORLD, reģistrācijas Nr. 40203448185, turpmāk tekstā – **tūrisma operators**. Tūrisma operatora organizētais kompleksais ceļojums vai tūrisma pakalpojums var tikt piedāvāts ar tūrisma aģenta starpniecību vai tikt pārdots tūrisma operatora vārdā vai uzdevumā, par ko tiek norādīts tūrisma pakalpojumu līgumā.

1.1. Attiecības starp tūrisma operatoru un ceļotāju nosaka šie ceļojuma nosacījumi, tūrisma pakalpojumu līgums, kā arī cita informācija par tūrisma pakalpojumu, piemēram, ceļojumu programma un/vai papīra buklets ar visu nepieciešamo informāciju par ceļojumu. Ceļojuma nosacījumi un ceļojuma programma ir tūrisma pakalpojuma līguma neatņemama sastāvdaļa.

1.2. Gadījumā, ja ceļotājs iegādājas komplekso ceļojumu vai citu tūrisma pakalpojumu citai personai, komplekso ceļojumu iegādājušās personas pienākums ir padarīt ceļojuma nosacījumus pieejamus un zināmus visām iesaistītām personām.

1.3. Ceļojuma nosacījumiem un līgumam piemērojami Latvijas Republikas tiesību akti.

2. DEFINĪCIJAS

2.1. **Ceļotājs** – persona, kura vēlas noslēgt kompleksā ceļojuma līgumu vai kurai ir tiesības ceļot, pamatojoties uz šo līgumu, kā arī persona, kura iegādājas tūrisma pakalpojumu no tūrisma operatora.

2.2. **Ceļojumu konsultants** – klientu (ceļotāju) apkalpojošs tūrisma operators vai tūrisma aģents, kas apmainās ar informāciju par ceļojumu pakalpojumiem, konsultē ceļotāju un noformē tūrisma pakalpojumu iegādi.

2.3. **Tūrisma pakalpojums** – kompleksā ceļojuma vai jebkurš ar ceļojumu saistīts individuāls pakalpojums (transporta biļete, vīza, izmitināšanas pakalpojums, ekskursija u.c.), ko piedāvā tūrisma operators.

2.4. **Ceļojuma apstiprinājums** - ceļojuma rīkotāja izsniegts ceļojuma pasūtījumu apliecinošs dokuments, kurā ir informācija par ceļojumu, kas noteikta noteikumos "Par komplekso ceļojumu un saistīto ceļojumu vienošanos sagatavošanas un nodrošināšanas kārtību un pakalpojumu sniedzēju tiesībām un pienākumiem, komplekso ceļojumu un saistīto ceļojumu pasākumu un ceļotāju pakalpojumu".

2.5. **Vaučers** – tūrisma operatora izsniegts dokuments, kas dod ceļotājam tiesības piedalīties ceļojumā.

2.6. **Kompleksais ceļojums** – ir komplekssais tūrisma pakalpojums saskaņā ar Tūrisma likuma tiesisko regulējumu, kura ietvaros tiek apvienoti vismaz divi dažādi tūrisma pakalpojumi viena ceļojuma ietvaros.

2.7. **Tiešais pakalpojumu sniedzējs** – persona, kas sniedz transporta, izmitināšanas vai citus ceļojumu pakalpojumus, kuru šādu pakalpojumu sniegšanai ir piesaistījis tūrisma operators.

2.8. **Pieaugušais ceļotājs** ir ceļotājs, kurš ir 18 gadus vecs vai vecāks.

2.9. **Bērns** – parasti ceļotājs, kas jaunāks par 18 gadiem. No 17 gadu vecuma ir iespējams ceļot bez vecāku rakstiskas piekrišanas. Detalizētas instrukcijas atrodamas Ārlietu ministrijas mājas lapas konsulārās un ceļojumu informācijas sadaļā un dažādās valstīs var atšķirties. Lūdzu, sazinieties ar savu ceļojumu konsultantu par nepavadītiem ceļotājiem, kas jaunāki par 18 gadiem. Atkarībā no izmitināšanas apstākļiem galamērķa valstī vai cita pakalpojumu sniedzēja nosacījumiem, ceļotāji, kas jaunāki par 18 gadiem, arī var tikt uzskatīti par bērniem (viesnīcās). , bērna vecuma augšējā robeža var būt, piemēram, 7, 12 vai 15 gadi, čarterreisiem bērna vecuma augšējā robeža ir 2 gadi). Bērniem, kas ceļo kopā ar vecākiem, ir pieejamas bērnu atlaides.

3. KOMPLEKSĀ CEĻOJUMA UN CEĻOJUMU PAKALPOJUMU TIRDZNIECĪBA

3.1. Pirms pasūtījuma veikšanas tūrisma operators lūdz ceļotāju rūpīgi iepazīties ar ceļošanas nosacījumiem un citiem noteikumiem, kā arī informēt tūrisma operatoru par īpašajām vajadzībām, kas saistītas ar ceļojuma pieprasījumu, un citiem apstākļiem, kas ir svarīgi kompleksā ceļojuma pakalpojuma sniegšanai. Tikai šajā gadījumā tūrisma operators un tiešais pakalpojumu sniedzējs var ņemt vērā visas ceļotāja vēlnes un īpašās vajadzības.

3.2. Ceļojuma līgums, turpmāk tekstā – **līgums**, ir līgums starp ceļotāju un tūrisma operatoru, kas tiek uzskatīts par noslēgtu un kļūst saistošs, kad ceļotājs ir izvēlējis ceļojumu, viņam ir izsniegts ceļojuma apstiprinājums un ir veikta priekšapmaksa. Ja saskaņā ar ceļojuma nosacījumiem ceļotājam nekavējoties jāapmaksā visa kompleksā ceļojuma izmaksas, ceļojuma līgums tiek uzskatīts par noslēgtu no brīža, kad ceļotājs par to ir attiecīgi samaksājis.

3.3. Gadījumā, ja tiešais pakalpojuma sniedzējs nepiekrīt ceļotāja pasūtījumam (brīvās vietas pieprasītajā datumā ir izpārdotas, cenas mainījušās, nav iespējas sniegt pakalpojumu u.tml.), tūrisma operators informē ceļotāju par šo un saskaņā ar saņemtajiem norādījumiem tūrisma operators atgriež jau samaksāto maksu vai izmanto to cita pēc ceļotāja vēlmēm izvēlēta ceļojuma izpildei.

3.4. Gadījumā, ja ceļotāja pieprasītais kompleksais ceļojums vai tūrisma pakalpojums ir izpārdots, ceļotājs var atstāt savu pasūtījumu gaidīšanas sarakstā, par ko ceļotājam nav jāveic priekšapmaksa. Ceļotājam ir jāņem vērā, ka šajā gadījumā tūrisma operators nevar garantēt gaidīšanas sarakstā esošo pasūtījumu apstiprināšanu.

3.5. Kompleksā ceļojuma maiņas un atcelšanas iespējas ir ierobežotas. Ceļotājam savs izmaiņu vai atteikuma pieprasījums jāiesniedz pa e-pastu vai citā veidā, kas nodrošina rakstisku atveidošanu. Izmaiņas un atcelšana parasti tiek veikta par maksu, ja vien šajos ceļojuma nosacījumos nav noteikts citādi.

3.6. Ceļotāja pienākums ir sniegt tūrisma operatoram patiesu informāciju un ceļotājs ir atbildīgs par informācijas pareizību, ņemoties iespējamo kļūdu vai nepatiesas informācijas sniegšanas radītos zaudējumus.

3.7. Tūrisma operatoram ir tiesības nepildīt ceļotāja pasūtījumu un vienpusēji atkāpties no pasūtījuma bez iepriekšēja brīdinājuma, ja ceļotājs pienācīgi nepilda savas maksājumu saistības vai ja ceļotājs nav izpildījis citus ceļojuma nosacījumus.

3.8. Tūrisma operators ceļojuma apstiprinājumu, vaučeru vai citu ceļošanas dokumentu ceļotājam dara pieejamu pa e-pastu, tūrisma operatora birojā vai ar aģenta starpniecību. Pēc ceļotāja pieprasījuma dokumenti var tikt nosūtīti uz ceļotāja norādīto adresi, izmantojot kurjera vai pasta pakalpojumus.

3.9. Ceļotājam uzreiz pēc ceļojuma apstiprinājuma, vaučera vai cita ceļošanas dokumenta saņemšanas ir jāpārbauda dokumentos ietvertu datu (nosaukums, ceļojuma datumi, ceļojuma apraksts u.c.) atbilstība savām vēlmēm un pasūtījumam. Svarīgi pārbaudīt, vai ceļotāja dati ceļojuma apstiprinājumā, vaučērā un citos dokumentos sakrīt ar ceļotāja ceļošanas dokumentā norādītajiem datiem. Ceļotājs par dokumentos konstatētajām kļūdām nekavējoties informē tūrisma operatoru, tūrisma aģentu, kuru novērsana ir tūrisma operatora vai tūrisma aģenta ziņā. Vēlāka kļūdu novērsana nav iespējama vai tiek veikta par papildus samaksu.

3.10. Ceļotājs apstiprina savu pasūtījumu tūrisma pakalpojuma iegādei un izsaka savu piekrišanu šiem ceļojuma nosacījumiem un tiešā pakalpojuma sniedzēja pārdošanas nosacījumiem, samaksājot ceļojuma maksu. Ceļotājs apzinās un piekrīt, ka slēdz līgumu ar tūrisma operatoru vai tūrisma aģentu, kas ir precīzi norādīts līgumā, par tūrisma pakalpojuma izmantošanu.

3.11. Kompleksais ceļojums tiek uzskatīts par rezervētu no brīža, kad ceļotājs apmaksā viņam izrakstīto avansa rēķinu. Vietu pieejamība kompleksajam ceļojumam var strauji mainīties, tāpēc tūrisma operators lūdz ceļotāju ņemt vērā, ka ātras priekšapmaksas rēķina apmaksas gadījumā ir lielāka iespēja iegūt vietas uz tiem nosacījumiem, kas bija spēkā kompleksā ceļojuma piedāvājuma laikā.

3.12. Ceļojuma apstiprinājums, rēķins, vaučers un cits ceļošanas dokuments tiek uzskatīts par ceļotāja saņemtu, kad ceļojuma konsultants ir nosūtījis šos dokumentus ceļotājam rakstveidā uz ceļotāja līgumā norādīto e-pasta adresi.

3.13. Ja ceļotājs noteiktajā termiņā nesamaksā par komplekso ceļojumu, tās daļu vai avansa maksājumu, tiek uzskatīts, ka ceļotājs ir atteicies no kompleksā ceļojuma pasūtījuma un tūrisma operatoram ir tiesības atteikties no rezervācijas, tai skaitā tiesības ieturēt atbilstošu un pamatojamo līguma izbeigšanas maksu ceļojuma nosacījumu 8.punktā noteiktajā apmērā. Par sekām, ko var izraisīt maksājumu neveikšana noteiktajā termiņā, tūrisma operators ceļotāju informē arī tikšanās reizē, priekšapmaksas rēķinā vai e-pastā.

3.14. Gadījumā, ja, pamatojoties uz tādu kompleksā ceļojuma līgumu, kas ietver izmitināšanu, ceļo bērns, kuru nepavada vecāks vai cita pilnvarota persona, ceļotājs nodrošina, ka tūrisma operatoram tiek nodota un kompleksā ceļojuma līgumā tiek ietverta informācija, kas ļauj tieši sazināties ar nepilngadīgo vai ar personu, kas ir atbildīga par nepilngadīgo viņa uzturēšanās vietā.

4. MAKSĀJUMA NOTEIKUMI

4.1. Kompleksā ceļojuma ar čarterreisu (vai čarterreisu) gadījumā:

4.1.1. Rezervējot komplekso ceļojumu ar čarterreisu, ja līdz ceļojuma sākumam ir palikusi vairāk nekā 21 kalendārā diena, ceļotājam ir jāsamaksā vismaz 20% no kompleksā ceļojuma izmaksām kā priekšapmaksu, pamatojoties uz izrakstīto rēķinu, ja vien citādi norādīts rēķinā. Šajā gadījumā ceļotājam ir jāsamaksā atlikušās kompleksā ceļojuma izmaksas ne vēlāk kā 21 kalendāro dienu pirms ceļojuma sākuma. Rezervējot komplekso ceļojumu, ja līdz ceļojuma sākumam ir palikusi mazāk nekā 21 kalendārā diena, ceļotājs apņemas nekavējoties apmaksāt visas kompleksā ceļojuma izmaksas.

4.1.2. Tūrisma operators brīdina, ka kompleksā ceļojuma rezervācijas maksas veikšana negarantē ceļotāja izvēlētas viesnīcas rezervāciju pirms apstiprinājuma saņemšanas no viesnīcas. Ja viesnīca neapstiprina rezervāciju, ceļotājs tiks informēts un tūrisma operators atkāpjas no līguma. Pēc tam ceļotājam ir tiesības izvēlēties jaunu (alternatīvu) apmešanās vietu/tūrisma pakalpojumu, noslēdzot jaunu līgumu ar tūrisma operatoru. Ja ceļotājs nevēlas slēgt jaunu līgumu, tūrisma operators atmaksā ceļotājam par tūrisma pakalpojumu samaksāto naudu.

4.2. Kompleksā ceļojuma gadījumā ar regulāro lidojumu

4.2.1. Rezervējot komplekso ceļojumu ar regulāru lidojumu, līdz ceļojuma sākumam ir atlikušas vairāk nekā 60 kalendārās dienas, ceļotājam ir jāapmaksā vismaz 25% no kompleksā ceļojuma izmaksām, (anulācijas gadījuma 100% avio biļetes vērtība) pamatojoties uz izrakstīto rēķinu kā priekšapmaksu rezervācijas laiks, ja rēķinā nav norādīts citādi.

4.2.2. Rezervējot komplekso ceļojumu ar regulāru lidojumu, līdz ceļojuma sākumam ir atlikušas vairāk nekā 45 kalendārās dienas, ceļotājam ir jāapmaksā vismaz 50% no kompleksā ceļojuma izmaksām, (anulācijas gadījuma 100% avio biļetes vērtība) pamatojoties uz izrakstīto rēķinu kā priekšapmaksu rezervācijas laiks, ja rēķinā nav norādīts citādi.

4.2.3. Rezervējot komplekso ceļojumu ar regulāru lidojumu, līdz ceļojuma sākumam ir atlikušas vairāk nekā 30 kalendārās dienas, ceļotājam jāapmaksā 100% no kompleksā ceļojuma izmaksām, pamatojoties uz izrakstīto rēķinu kā priekšapmaksu rezervācijas brīdī, ja vien rēķinā nav norādīts citādi.

4.2.4. Rezervējot komplekso ceļojumu ar regulāru lidojumu, līdz ceļojuma sākumam ir atlikušas mazāk nekā 30 kalendārās dienas, ceļotājam jāapmaksā 100% no kompleksā ceļojuma izmaksām, pamatojoties uz izrakstīto rēķinu kā priekšapmaksu. rezervācijas brīdī, ja vien rēķinā nav norādīts citādi.

4.2.5. Ja atsevišķiem ceļojumiem tūrisma operators noteic atšķirīgus apmaksas nosacījumus, nekā norādīts 4.1. un 4.2.punktā, tūrisma operators un ceļotājs par to atsevišķi vienojas līgumā.

5. CEĻOJUMA MAKSA UN CENU IZMAIŅAS

5.1. Ceļotājs maksā ceļojuma maksu tūrisma operatoram par tūrisma pakalpojumiem saskaņā ar ceļojuma nosacījumu 4.punktu. Ceļojuma maksā ir iekļauta maksa par ceļojuma apstiprinājumā norādītajiem pakalpojumiem.

5.2. Tā kā saskaņā ar vispārpieņemto starptautisko praksi viesnīcas numuri ir jāatbrīvo ne vēlāk kā 12:00 izrakstīšanās dienā, ceļojuma maksā nav iekļauta piemaksa par vēlu izrakstīšanos, izņemot gadījumus, kad šāds pakalpojums tiek sniegts kompleksā ceļojuma ietvaros, un atsaucē uz to ir arī ceļojuma apstiprinājumā. Tas pats attiecas uz visiem citiem tūrisma operatora un tiešā pakalpojumu sniedzēja sniegtajiem īpašajiem vai papildu pakalpojumiem.

5.3. Gadījumā, ja ceļotājs neizmanto kādu no ceļojuma apstiprinājumā norādītajiem pakalpojumiem, tas nedod ceļotājam tiesības pieprasīt ceļojuma maksas samazināšanu un naudas atmaksu.

5.4. Tūrisma operatora veiktās atlaīzu kampaņas, pēdējā brīža piedāvājumi u.c. cenu izmaiņas pēc ceļojuma līguma noslēgšanas ar ceļotāju neietekmē ceļotāja maksājamo ceļojuma maksu un nedod ceļotājam tiesības pieprasīt samazinājumu no ceļojuma maksas un kompensācijas.

6. KOMPLEKSĀ CEĻOJUMA LĪGUMA NOSACĪJUMU IZMAIŅAS NO TŪRISMA OPERATORA PUSES

6.1. Pirms kompleksā ceļojuma sākuma tūrisma operatoram ir tiesības vienpusēji mainīt kompleksā ceļojuma nosacījumus, ja šādas izmaiņas ir nelielas un tūrisma operators un ceļotājs par to vienojas atsevišķi.

6.2. Tūrisma operatoram ir tiesības palielināt vai samazināt ceļojuma maksu, brīdinot par to ceļotāju vismaz 20 dienas pirms ceļojuma sākuma, ja nepieciešamība mainīt ceļojuma maksu radusies no transporta izmaksu izmaiņām, kas izriet no izmaiņām degvielas vai citu enerģijas avotu cenās, vai ar komplekso ceļojumu sniegšanu tieši nesaistītas trešās personas līgumā iekļautajiem ceļojumu pakalpojumiem uzliek nodokļu vai nodevu likmju maiņu, tai skaitā tūrisma nodokļu, nosēšanas nodevu, iebraukšanas nodevu maiņu un izbraukšanas maksas ostās vai lidostās, vai valūtas maiņas kursa izmaiņas saistībā ar komplekso ceļojumu.

Aprēķinot jauno ceļojuma maksas apmēru, tūrisma operators balstās uz izmaksu samazinājumu vai pieaugumu ceļojuma rīkotājam saistībā ar ceļojuma nosacījumu 6.2.punktā noteiktajām izmaiņām, par izmaksu samazināšanos vai pieaugumu.

Ja pēc ceļojuma pakalpojuma līguma noslēgšanas tiek palielināta ceļojuma maksa par vairāk nekā 8% ceļotājam ir tiesības atkāpties no ceļojuma līguma. Ceļotājam par savu lēmumu 2 darba dienu laikā no paziņojuma par palielinājumu saņemšanas jāinformē tūrisma operators. Ziņojums, kas nosūtīts elektroniski, tiek uzskatīts par saņemtu nākamajā dienā pēc tā izsūtīšanas.

6.3. Gadījumā, ja pirms kompleksā ceļojuma sākuma tūrisma operators objektīvu iemeslu dēļ ir spiests būtiski mainīt nosacījumus (t.sk. ceļojuma galamērķi, datumus, transporta laikus, izmitināšanu, ēdināšanu, komplektā iekļautos pakalpojumus, tūrisma pakalpojumu sniegšanas valodu, piemērotība konkrētam ceļotājam u.c.) vai palielināt ceļojuma maksu par vairāk nekā 8%, ceļotājam ir tiesības izbeigt ceļojuma līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu. Līguma izbeigšanas gadījumā pusēm ir iespēja vienoties par kompleksā ceļojuma vai tajā iekļautā pakalpojuma maiņu. Atteikuma no kompleksa ceļojuma tiesības, tostarp, līguma izbeigšanas tiesības, ceļotājs var izmantot tikai 5 darba dienu laikā pēc attiecīgā tūrisma operatora vai tūrisma aģenta paziņojuma saņemšanas. Ja ceļotājs neatkāpjas no ceļojuma līguma pirms noteiktā termiņa beigām, tiek uzskatīts, ka ceļotājs piekrīt izmaiņām.

6.4. Gadījumā, ja kompleksā ceļojuma laikā tūrisma operators ir spiests būtiski mainīt nosacījumus (t.sk. datumus, transporta laikus, izmitināšanu, ēdināšanu, komplektā iekļautos pakalpojumus, tūrisma pakalpojumu sniegšanas valodu, piemērotība konkrētam ceļotājam u.c.), tūrisma operators piedāvā ceļotājam atbilstošus alternatīvus risinājumus. Ja piedāvāto alternatīvo risinājumu dēļ pasliktinās kompleksā ceļojuma kvalitāte (salīdzinot ar tūristam pakalpojuma līgumā paredzēto kvalitāti), tūrisma operators ceļotājam samazina kompleksā ceļojuma cenu. Ceļotājs var noraidīt piedāvātos alternatīvos risinājumus, ja tie nav salīdzināmi ar to, par ko panākta vienošanās ceļojuma līgumā, vai ja kompleksā ceļojuma cenas samazinājums nav atbilstošs piedāvātajam alternatīvajam risinājumam.

6.5. Ja 6.4.punktā norādītās neatbilstības būtiski ietekmē kompleksā ceļojuma sniegšanu un tūrisma operators to nav novērsis ceļotāja noteiktā saprātīgā termiņā, ceļotājs var izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu, un – attiecīgā gadījumā – prasīt cenas samazinājumu un zaudējumu atlīdzību. Ja nav iespējams nodrošināt alternatīvus risinājumus vai ja ceļotājs noraida tūrisma operatora piedāvātos alternatīvos risinājumus, ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu un zaudējumu atlīdzību, neizbeidzot kompleksā ceļojuma līgumu.

7. KOMPLEKSĀ CEĻOJUMA LĪGUMA IZMAIŅAS PĒC CEĻOTĀJA PIEPRASĪJUMA

7.1. Ceļotājam ir tiesības mainīt kompleksā ceļojuma nosacījumus, tai skaitā ceļojuma datumus, ilgumu, viesnīcu, izmitināšanas veidu, komforta līmeni u.c., samaksājot papildu maksu par konkrētām izmaiņām. Atļautās izmaiņas neietver ceļojuma galamērķi. Izmaiņu maksas apmērs ir atkarīgs no izmaiņu rakstura, līdz ceļojuma sākumam atlikušā laika un no tā, vai lidojums uz galamērķi ir čarterreiss vai regulārs lidojums.

7.2. Maksa par izmaiņām kompleksajā ceļojumā ar čarterreisu:

Paziņojums par komplekso ceļojumu izmaiņām	Soda sankcijas
Vairāk nekā 30 diena līdz ceļojuma sākumam	40 EUR (pers.) + ceļojuma cena izmaiņu veikšanas brīdī

7.3. Maksa par izmaiņām kompleksajā ceļojumā ar regulāro lidojumu:

Paziņojums par komplekso ceļojumu izmaiņām	Soda sankcijas
Vairāk kā 60 dienas līdz ceļojuma sākumam	45 EUR (par pers.) + aviobiļešu cenu noteikumos noteiktās izmaksas par aviobiļetes izmaiņām, ja izmaiņas ir atļautas izvēlētajā aviobiļešu cenā + ceļojuma cena izmaiņu izdarīšanas brīdī
45 līdz 30 dienas līdz ceļojuma sākumam	60 EUR (par pers.) + aviobiļešu cenu noteikumos noteiktās izmaksas par aviobiļetes izmaiņām, ja izmaiņas ir atļautas izvēlētajā aviobiļešu cenā + ceļojuma cena izmaiņu izdarīšanas brīdī
30 dienas vai mazāk līdz ceļojuma sākumam	Ceļojuma līgums tiek lauzts un noslēgts jauns ceļojuma līgums un ieturēta soda nauda 100% apmērā.

7.4. Ceļojumu konsultants izpilda ceļotāja ceļojuma laikā izteikto vēlmi pagarināt vai saīsināt ceļojumu par papildus samaksu un, ja ir iespēja ceļojumu pagarināt vai saīsināt. Minēto papildu maksu tūrisma operators nosaka proporcionāli, atkarībā no papildu izmaksām, kas saistītas ar ceļojuma maiņu (tai skaitā trešo personu noteiktās maksas un kompensācijas) un ar maiņu saistītā darba apjoma.

7.5. Gadījumā, ja ceļotājs veic izmaiņas kompleksajā ceļojumā iekļautajos pakalpojumos, ceļotājs apņemas atbildināt tūrisma operatoram visas ar izmaiņām saistītās izmaksas, kuru apmēru un apmaksas kārtību tūrisma operators paziņos 3 darba dienu laikā tādā no ceļotāja iesnieguma saņemšanas formā, kas ļauj rakstiski reproducēt kompleksā ceļojuma izmaiņas, vai uzreiz pēc tam, kad par šādām izmaksām uzzinājis no trešajām personām (izmitināšanas iestādes, tiešā pakalpojumu sniedzēja u.c.).

8. ATTEIKŠANĀS NO KOMPLEKSĀ CEĻOJUMA

8.1. Šis 8. punkts regulē tikai regulāru ceļojuma līguma izbeigšanu no ceļotāja puses. Ja ceļotājs izbeidz līgumu ārkārtas situācijā, tūrisma operatora pārkāpuma dēļ, puses vadās pēc noteikumiem, kas ir ietverti šajos ceļojuma nosacījumos.

8.2. Ceļotājam ir tiesības jebkurā laikā atkāpties no noslēgtā ceļojuma līguma, taču tādā gadījumā ceļotājam ir pienākums samaksāt līguma izbeigšanas maksu tūrisma operatoram.

8.3. Lai atkāptos no ceļojuma līguma, ceļotājam par to jāpaziņo tūrisma operatoram vienā no šādiem veidiem:

- Rakstiski, pa pastu uz tūrisma operatora juridisko adresi.
- Pa e-pastu, nosūtot uz tūrisma operatora e-pasta adresi riga@anextour.com.
- Ierodoties klātienē tūrisma operatora birojā.
- Vai, paziņojot aģentam par atsaukšanu, ar kura starpniecību tika iegādāts kompleksais ceļojums.

Atteikšanās no līguma stājas spēkā ar brīdi, kad tūrisma operators vai aģents ir saņēmis paziņojumu.

8.4. Līguma izbeigšanas maksas apmērs par atteikšanos no līguma kompleksā ceļojuma ar čarterreisu gadījumā:

8.4.1. Ja līdz ceļojuma sākumam ir atlikušas vairāk kā 21 diena, līguma izbeigšanas maksas apmērs ir 20% no ceļojuma izmaksām.

8.4.2. Ja līdz ceļojuma sākumam ir atlikušas 21 līdz 15 dienas, līguma izbeigšanas maksas apmērs ir 50% no ceļojuma izmaksām.

8.4.3. Ja līdz ceļojuma sākumam atlikušas 14 līdz 5 dienas (ieskaitot), līguma izbeigšanas maksas apmērs ir 80% no ceļojuma izmaksām.

8.4.4. Ja ceļotājs atsakās no līguma 4 vai mazāk dienas pirms ceļojuma sākuma, līguma izbeigšanas maksas apmērs ir 100% no ceļojuma izmaksām.

8.5. Līguma izbeigšanas maksas apmērs par atteikšanos no līguma kompleksā ceļojuma ar regulāro lidojumu gadījumā:

8.5.1. Ja līdz braucienam ir vairāk nekā 60 dienas, izbeigšanas maksa ir aviobiļetes atcelšanas nosacījumu cena, ja atcelšana ir atļauta + 25% no kompleksā ceļojuma cenas bez aviobiļetes cenas.

8.5.2. Ja līdz braucienam ir mazāk nekā 60 dienas līdz 45 dienām, izbeigšanas maksa ir aviobiļetes atcelšanas nosacījumu cena, ja atcelšana ir atļauta + 50% no kompleksā ceļojuma cenas bez aviobiļetes cenas.

8.5.3. Ja līdz braucienam ir mazāk nekā 45 dienas līdz 30 dienām, izbeigšanas maksa ir aviobiļetes atcelšanas nosacījumu cena, ja atcelšana ir atļauta + 100% no kompleksā ceļojuma cenas bez aviobiļetes cenas.

8.5.4. Ja līdz ceļojuma sākumam ir atlikušas mazāk nekā 30 dienas, maksa ir 100% no kompleksā ceļojuma cenas.

8.6. Ja ceļotājam ceļojums ir noorganizēts, pamatojoties uz īpašu programmu (t.i., no ierastās atšķirīgu programmu, ar papildpakalpojumiem vai citiem pasūtījumiem), līguma izbeigšanas gadījumā ceļotājam ir pienākums atbildināt tūrisma operatoram visas izmaksas, kas radušās no speciālās programmas vai tās sagatavošanas.

8.7. Gadījumā, ja ceļotājam netiek izsniegta vīza, kas nepieciešama, lai ceļotu uz galamērķa valsti, vai netiek izsniegta tranzīta vīza tām valstīm, kuras viņš šķērso, lai sasniegtu galamērķa valsti, tiek uzskatīts, ka ceļotājs ir automātiski atteicies no ceļojuma līguma un iestājas ar to saistītās sekas.

8.8. Ceļotājs var izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu pirms kompleksā ceļojuma sākuma, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu, ja galamērķa vietā vai tā tiešā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami ārkārtas apstākļi, kas būtiski ietekmē kompleksā ceļojuma sniegšanu vai kas būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi.

9. CEĻOJUMA DOKUMENTI, VĪZAS, VESELĪBAS APDROŠINĀŠANA

9.1. Ceļotājs ir atbildīgs par atbilstošiem ceļošanas dokumentiem. Tūrisma operators un tiešais pakalpojumu sniedzējs pieņem, ka ceļotājam, tostarp bērnam, ir visi nepieciešamie ceļošanas dokumenti (piemēram, pase, personas apliecība, vīza, vakcinācijas apliecība, apdrošināšana u.c.) gan uz galamērķa valsti, gan tranzīta valstīm. Ceļotājam jāreķinās, ka ārpus Eiropas Savienības Eiropas Savienībā izsniegta personas apliecība (ID karte) nav derīga kā personu apliecināošs dokuments. Ceļotājam līdzī jāņem derīga pase, kas atbilst galamērķa valsts prasībām. Ceļotājam jāņem vērā ierastā prasība, ka ceļojumā izmantotajai pasei jābūt derīgai vismaz 6 mēnešus pēc plānotā ceļojuma beigu datuma.

9.2. Pēc ceļotāja pieprasījuma tūrisma operators precizē prasības ceļošanas dokumentiem, taču tūrisma operators neuzņemas atbildību par šo prasību turpmāku spēkā esamību, jo tās var mainīties jebkurā laikā bez brīdinājuma.

9.3. Dažādu valstu pilsoņiem var būt atšķirīgas prasības vīzām un ceļošanas dokumentiem. Sākotnējo informāciju par to sniedz ceļojumu konsultants. Detalizētāku informāciju sniedz attiecīgās valsts vēstniecības, konsulāti un Latvijas vai ārvalstu ārlietu ministrijas. Plašāku informāciju par ceļošanas dokumentiem un nosacījumiem ieceļošanai ārvalstīs Latvijas pilsoņi var iegūt Ārlietu ministrijas mājas lapā www.mfa.gov.lv

9.4. Galamērķa valsts ekskluzīvā kompetencē ir lemt par personas uzņemšanu vai neielaišanu valstī, pat ja personai ir visi nepieciešamie dokumenti, lai ieceļotu valstī.

9.5. Lai iecelotu noteiktās valstis, ceļotājiem jāpierāda, ka viņi ir pabeiguši vakcinācijas kursu. Informācija par infekcijas slimību riska zonām un vakcinācijas ieteikumiem pieejama interneta vietnē www.covid19.gov.lv.

9.6. Ceļotājs ir atbildīgs par to, lai galamērķa valstī nebūtu persona "non grata" (nevēlama persona). Ja ceļotājs nevar iecelt galamērķa valstī vai tranzitvalstī, jo viņam nav atļauts šķērsot robežu, ceļotājam ir jāsedz visas izmaksas, kas saistītas ar atgriešanos mītnes zemē, un ceļojuma rīkotājam nav jāmaksā par ceļojumu, attiecas uz atbildību.

9.7. Gadījumā, ja ceļotājs iepriekš ir iegādājies vīzu ceļojumam uz galamērķa valsti un/vai pasūtījis no tūrisma operatora citus ceļošanas dokumentus, kurus var saņemt tūrisma operatora birojā, un ja ceļotājs nav paņēmis vīzu un/ vai ceļošanas dokumentus, tad ceļojuma rīkotājs izvirza visas turpmākās pretenzijas saistībā ar vīzu vai citiem dokumentiem, kas nozaudēti ceļotāja vainas dēļ. Tāpat par vīzu un/vai citiem pakalpojumiem samaksātā nauda šajā gadījumā netiek atmaksāta.

9.8. Tūrisma operators iesaka ceļotājam pirms ceļojuma sākuma nokārtot brīvprātīgo ceļojumu apdrošināšanu (tai skaitā ceļojuma negadījuma, veselības un bagāžas apdrošināšanu) vai pārbaudīt jau noslēgtās ceļojumu apdrošināšanas derīgumu un nosacījumus.

10. CEĻOTĀJA PIENĀKUMI UN ATBILDĪBA

10.1. Ceļotājam ir pienākums informēt tūrisma operatoru vai aģentu, vai viņš vēlas saņemt vaučeri un citus ceļošanas dokumentus birojā uz vietas vai pa e-pastu.

10.2. Ceļotājam ir pienākums pietiekami iepazīties ar mērķa valsts īpatnībām un svarīgu informāciju par šo valsti, iespējamām veselības riskiem, vakcinācijas nepieciešamību, ceļojuma nosacījumiem, informāciju par viesnīcām un piedāvātajiem pakalpojumiem no dažādiem informācijas avotiem, t.sk. tūrisma operatora mājas lapā www.anextour.lv vai Latvijas Ārlietu ministrijas vai galamērķa valsts ārlietu ministrijas mājas lapā, no tūrisma operatora sniegtās informācijas lapas vai no informācijas nesēja, kas sniegts viņam/viņai citā veidā.

10.3. Ceļotāja pienākums ir samaksāt tūrisma operatoram maksu par ceļojumu un ceļojumam nepieciešamajiem papildu pakalpojumiem (piemēram, vīzu, apdrošināšanu u.c.) saskaņā ar cenrādi un iesniegto rēķinu.

10.4. Ceļotājam ir pienākums pārbaudīt izlidošanas/izlidošanas laiku 24 stundas pirms ceļojuma sākuma tūrisma operatora mājas lapā www.anextour.lv un/vai starptautiskās lidostas Rīga mājas lapā izlidojošo reisu tabulā (vai cita attiecīgā lidostā). Galapunktā 24 stundas pirms atgriešanās mājās ceļotājam attiecīgā informācija jāpārbauda ne tikai tūrisma operatora mājas lapā, bet arī informatīvajā materiālā, ko darījis pieejamu tūrisma operators, vai tūrisma operatora pārstāvis uz vietas. Tūrisma operators nav atbildīgs par maksām, kas var būt saistītas ar lidojuma reģistrāciju, ceļotājam nepieciešamības gadījumā tās ir jāmaksā patstāvīgi.

10.5. Ceļotāja pienākums ir ceļojuma laikā ievērot ceļojuma instrukcijas, kā arī viesnīcu un transporta līdzekļu iekšējās kārtības noteikumus un vietējo iestāžu priekšrakstus, kā arī nodrošināt savu personīgo mantu, naudas, vērtslietu un dokumentu saglabāšanu. Tūrisma operators nav atbildīgs par ceļotājam ceļojuma laikā uzlikto naudas sodu un rīkojumu izpildi, kā arī nevar būt atbildīgs par kaitējumu, kas ceļotājam nodarīts ar viņa mantu zādību.

10.6. Ceļotājam iesakām ceļojuma laikā nelietot alkoholiskos dzērienus, netraucēt ar savu uzvedību līdzbraucējus, pretējā gadījumā ceļotājam var tikt atteikts ceļojumā. Šajā gadījumā ceļotājam nav tiesību uz tūrisma operatoram samaksātās ceļojuma samaksas atmaksu.

10.7. Ceļotājam ir pienākums ievērot robežsardzes un muitas noteikumus, vienlaikus ņemot vērā, ka atbildība par pārkāpumu gulstas uz pašu ceļotāju. Ceļotājs apņemas ievērot noteikumus, kas noteikti drošības nodrošināšanai ceļojuma laikā un galamērķa valstī, ievērot un cienīt tās valsts tradīcijas un paražas, kurā ceļotājs uzturas, un nepārkāpt likuma noteikumus.

10.8. Ceļotāja pienākums ir atbildēt tūrisma operatoram, tiešajam pakalpojumu sniedzējam vai trešajām personām ceļojuma laikā materiālos zaudējumus, kas nodarīti tīšas, neuzmanīgas darbības vai bezdarbības rezultātā tā rašanās vietā vai pēc ceļojuma beigām 10 dienu laikā pēc ceļojuma saņemšanas dienas.

10.9. Ja ceļotājs, atrodoties ceļojumā, vēlas saīsināt vai pagarināt ceļojuma ilgumu un tūrisma operatoram saistībā ar šo ir radušies papildu izdevumi, ceļotāja pienākums ir tos atlīdzināt.

10.10. Ceļotājam ir pienākums samaksāt par visiem galamērķī izmantotajiem papildu pakalpojumiem, kas nebija iekļauti kompleksajā ceļojumā (mini bārs, seifs, SPA pakalpojumi, ekskursijas u.c.), papildu pakalpojumu sniegšanas vietā vai pēc ceļojuma beigām 10 dienu laikā pēc attiecīgā rēķina saņemšanas no tūrisma operatora.

10.11. Ceļotājam ir pienākums samaksāt par bagāžas pārsniegšanu saskaņā ar aviokompānijas noteikumiem tieši aviokompānijai vai pēc ceļojuma beigām 10 dienu laikā pēc attiecīgā rēķina saņemšanas no tūrisma operatora.

10.12. Ceļotāja pienākums ir informēt tūrisma operatoru par savu veselības stāvokli vai kādiem iespējamām veselības apdraudējumiem, kas var notikt ceļojuma laikā, tai skaitā, avio ceļojuma gadījumā, grūtniecību, kas ilgst vairāk nekā 28 nedēļas. No 28 grūtniecības nedēļām ceļotājam līdzī jāņem grūtniecības karte un ne vēlāk kā 7 dienas pirms ceļojuma izsniegts ārsta apliecinājums, ka grūtniece var lidot ar lidmašīnu. Ceļotājam jāreķinās, ka no 32 grūtniecības nedēļas aviokompānija var atteikt lidojumu grūtniecei. Aviokompāniju politika grūtniecēm ir atšķirīga, un tā ir jāprecizē ar ceļojumu konsultantu. Detalizēta informācija pieejama arī starptautiskās lidostas Rīga (vai attiecīgās citas lidostas) mājas lapā.

10.13. Ceļotājam par ceļotāja īpašajām vajadzībām (t.sk. grūtniecību u.c.) jāinformē tūrisma operators jau ceļojuma rezervācijas brīdī. Lūdzam informēt mūs, ja ceļotājam nepieciešama īpaša palīdzība ar bagāžu, lai nokļūtu lidmašīnā vai no lidmašīnas uz ceļotāju termināli, ja ceļotājs izmanto akumulatoru ratiņ krēslu, ja ceļotājam ir dzirdes traucējumi, ceļo ar suni-pavadoni utt., visa šāda informācija ir svarīga, lai radītu ceļotājam ceļošanas apstākļus, un tā var ietekmēt tūrisma pakalpojuma izmaksas. Tūrisma operators nav atbildīgs par jebkādiem zaudējumiem, kas var rasties no vēlākas informācijas iesniegšanas.

11. TŪRISMA OPERATORA PIENĀKUMI UN ATBILDĪBA

11.1. Tūrisma operators apņemas nodrošināt ceļotājam komplekso ceļojumu saskaņā ar līgumā saskaņotiem nosacījumiem.

11.2. Ceļotāja izvēlētajam kompleksajam ceļojumam ir jāatbilst ceļojuma apstiprinājumam, izņemot apstākļus, ko tūrisma operators nevar ietekmēt, tai skaitā laikapstākļi, politiski lēmumi un/vai situācijas, kas ietekmē ceļojumu galamērķa valstī, streiki, viesnīcu lēmumi veikt remontdarbus ceļojuma laikā utt.

11.3. Tūrisma operators sniedz visu iespējamo palīdzību ceļotājam ceļojuma laikā, ja ceļotājs nokļuvis negadījumā, ja ceļotājs kļūst par nozieguma upuri vai notiek kāds cits notikums, kura rezultātā tiek apdraudēta pasažiera dzīvība vai veselība. Tūrisma operatora palīdzība ir saziņas organizēšana ar ārstniecības iestādi un galamērķa valsts iestādēm vai atbilstošas informācijas sniegšana, kā arī nepieciešamības gadījumā agrā atgriešanās brauciena organizēšana. Ceļotājam ir pienākums atlīdzināt tūrisma operatoram visus ar neatliekamo palīdzību saistītos izdevumus.

11.4. Tūrisma operators nav atbildīgs par zaudējumiem, kas radušies nenovēršamu vai ārkārtēju apstākļu dēļ ceļojuma laikā vai citu neparedzētu iemeslu dēļ, no kuriem tūrisma operators nebūtu varējis izvairīties pat tad, ja būtu rīkojies ar vislielāko rūpību. Šādi iemesli var būt kara akti, terora akti, dabas katastrofas, infekcijas slimības, streiki un citi notikumi (force majeure).

11.5. Tūrisma operators nekavējoties informē ceļotāju par izmaiņām tūrisma pakalpojumā vai atcelšanu.

11.6. Tūrisma operators ir atbildīgs par visu ceļojuma līgumā ietvertu tūrisma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu. Tūrisma operators ir atbildīgs par kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietvertu tūrisma pakalpojumu sniegšanu neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz tūrisma operators vai citi tūrisma aģenti, tūrisma operatori vai saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēji. Tūrisma operators nav atbildīgs par zaudējumiem, kas radušies (I) paša ceļotāja uzvedības dēļ, (II) trešās personas, kas nav iesaistīta tūrisma pakalpojuma sniegšanā, vai (III) ārkārtas apstākļu dēļ.

11.7. Pārvaldītājs ir atbildīgs par pasažiera bagāžas bojājumiem un bagāžas nozaudēšanu. Lai kompensētu iespējamus zaudējumus, tūrisma operators iesaka pirms došanās ceļojumā noformēt bagāžas apdrošināšanu.

11.8. Tūrisma operators nav atbildīgs par to, ka ceļotājs nokavē tālāko braucienu ceļojumā ar vairākiem pārsēšanās gadījumiem, ja tas noticis iepriekšējā reisa aizkavēšanās dēļ kādu neparedzamo apstākļu dēļ. Zaudējumus, kas radušies, nokavējot savienojamo lidojumu un tā rezultātā radušās izmaiņas kompleksajā ceļojumā, atlīdzina aviokompānija vai, ja ir ceļojuma apdrošināšana, apdrošināšanas kompānija. Lidojumu ar pārsēšanās gadījumā tūrisma operators stingri iesaka ceļotājam veikt ceļojuma apdrošināšanu.

11.9. Ja ceļojuma līguma pārkāpums noticis trešās personas pakalpojuma sniegšanas laikā un tiešā pakalpojuma sniedzēja atbildību ierobežo starptautiskās konvencijas (t.sk. konvencijas, kas ierobežo aviokompāniju atbildību), tūrisma operatora atbildība pret ceļotāju ir tāpat ierobežota.

12. CEĻOTĀJA TIESĪBAS

12.1. Ceļotājam ir tiesības saņemt no tūrisma operatora visprecīzāko informāciju par tūrisma pakalpojumu saskaņā ar līgumu.

13. TŪRISMA OPERATORA TIESĪBAS IZMAINĪT KOMPLEKSĀ CEĻOJUMA NOTEIKUMUS

13.1. Tūrisma operatoram ir tiesības veikt izmaiņas piedāvāto pakalpojumu cenrādī.

13.2. Tūrisma operatoram ir tiesības atkāpties no līguma un atcelt ceļojumu vai mainīt grafiku, ja ceļojumam nav reģistrējies pietiekami daudz dalībnieku (čarterreisa vai čarterreisa noslogotībai jābūt virs 70%) un/vai ja tūrisma operators ir izvirzījis dalībnieku skaitu kā nosacījumu, lai ceļojums notiktu. Tūrisma operators informē ceļotāju par atcelšanu:

13.2.1. 20 dienas pirms kompleksā ceļojuma sākuma, ja tas ilgst vairāk nekā sešas dienas;

13.2.2. septiņas dienas pirms kompleksā ceļojuma sākuma, ja tas ilgst no divām līdz sešām dienām;

13.2.3. 48 stundas pirms kompleksā ceļojuma sākuma, ja tas ilgst mazāk nekā divas dienas;

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

13.3. Ja tūrisma operators ir spiests mainīt ceļojuma nosacījumus objektīvu iemeslu dēļ pirms kompleksā ceļojuma sākuma, ceļotājs var pieņemt piedāvātās izmaiņas vai atkāpties no līguma ceļojuma noteikumos noteiktajā kārtībā. Ja ceļotājs noteiktajā termiņā neatkāpjas no līguma, tiek uzskatīts, ka ceļotājs piekrīt izmaiņām.

13.4. Tūrisma operators var atkāpties no kompleksā ceļojuma līguma un atmaksāt ceļotājam visus uz kompleksā ceļojuma līguma pamata veiktos maksājumus, neizmaksājot papildu atlīdzību, ja tūrisma operators nevar izpildīt līgumu nenovēršamu un ārkārtēju apstākļu dēļ, un viņš nekavējoties pirms kompleksā ceļojuma sākuma informē ceļotāju par līguma izbeigšanu. Ja tas ir nepieciešams, tūrisma operators nodrošina ceļotāju atgriešanās braucienu.

13.5. Ja tūrisma operators nespēj sniegt komplekso ceļojumu nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ un nav iespējams nodrošināt ceļotāja atgriešanos, kā paredzēts līgumā, tūrisma operators sedz izmaksas par nepieciešamo izmitināšanu. Ja iespējams, tūrisma operators nodrošina izmitināšanu līdzvērtīgas kategorijas tūristu mītnē uz laika posmu, kas nepārsniedz trīs nakts vienam ceļotājam.

14. CEĻOJUMA IZMAIŅAS/ATCELŠANA AR REGULĀRIEM REISIEM (GDS)

14.1. Reisa atcelšanas/izmaiņas gadījumā, operators savās iespēju robežās piedāvā alternatīvas, kas var izraisīt papildus izmaksas, ja alternatīvas nav pieņemamas no ceļotāja puses, operātors pilnībā atgriež naudu par avio biļetēm, ja aviokompānija ir apstiprinājusi naudas atmaksu.

14.2. Aviokompānija ir pilnībā atbildīga par reisa nodrošināšanu, un par alternatīvu risinājumu nodrošināšanu, ja tādi ir.

15. CEĻOJUMA ORGANIZĀCIJAS NEPILNĪBAS UN PRASĪBU IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

15.1. Par ceļojuma organizēšanas trūkumu tiek uzskatīts, ja ceļojums, tā programma, viesnīca un/vai sniegtie pakalpojumi būtiski neatbilst ceļojuma aprakstam.

15.2. Tālāk norādītais netiek uzskatīts par nepilnību:

15.2.1. no ceļojuma kopumā viedokļa nebūtiskas izmaiņas vai radušies apstākļi, kuru iestāšanos var pamatoti sagaidīt, cita starpā ņemot vērā ceļojuma galamērķi, kultūras īpatnības un klimatiskos apstākļus;

15.2.2. nebūtiskas izmaiņas lidojumu grafikā, kā arī izmaiņas lidojumu grafikā, ja izmaiņas notikušas no tūrisma operatora neatkarīgu apstākļu dēļ, lidojuma aizkavēšanās, ceļojuma klases un maršruta maiņa vai lidojuma vietu pārpārdošana regulārajos lidojumos, par ko aviokompānija ir atbildīga ceļotāja priekšā saskaņā ar Eiropas Savienības regulu 261/2004;

15.2.3. viesnīcas maiņa tieši pirms ceļojuma vai ceļojuma laikā, ja tas noticis viesnīcas pārrezervācijas dēļ vai ar sezonas sākumu un beigām saistītām atšķirībām. Šajā gadījumā tūrisma operators aizstās viesnīcu pret līdzvērtīgu vai augstāka līmeņa viesnīcu.

15.3. Par ceļojuma organizēšanas trūkumu netiek uzskatīta arī situācija, kad klimatisko apstākļu (piemēram, zemas gaisa vai ūdens temperatūras, vai cita no tūrisma operatora neatkarīga iemesla dēļ) tiešais pakalpojuma sniedzējs neatver vai nenodrošina kādu pakalpojumu, atrakcijas un/vai izklaides iespējas (piemēram, restorāns, peldbaseini, slidkalniņi utt.), un tā rezultātā ceļotājs nevar izmantot dažas priekšrocības, kuras viņš cerēja izmantot, plānojot ceļojumu, ar nosacījumu, ka šādi papildus pakalpojumi ceļotājam nebija iekļauti ceļojuma aprakstā (pirms ceļojuma) un par to ceļotājs ir veicis apmaksu, vai arī tūrisma operators ir tiesīgs piedāvāt cenas samazinājumu, ja sākotnēji iekļautie papildpakalpojumi ceļojuma laikā netiek sniegti. Lai izvairītos no vilšanās situācijas, tūrisma operators iesaka ceļotājam pirms ceļojuma sākuma pārbaudīt pakalpojumu un atrakciju pieejamību tieši pakalpojumu sniedzēja mājas lapā vai tieši sazinoties ar viņu, vai arī izmantot tūrisma operatora palīdzību.

15.4. Ceļotāja pienākums ir nekavējoties un rakstiski paziņot ceļojuma pārstāvim, aģentam vai tūrisma operatoram par nepilnībām kompleksajā ceļojumā, lai novērstu trūkumus, pretējā gadījumā ceļotājam būs grūti pierādīt konstatēto trūkumu.

15.5. Tūrisma operators veic saprātīgus pasākumus, lai novērstu trūkumus tūrisma pakalpojumā un saprātīgā termiņā novērstu trūkumus.

15.6. Tūrisma operators savlaicīgi izskata ceļotāja pēc tūrisma pakalpojuma iesniegtās pretenzijas par viesnīcas apkalpošanu un izmitināšanu tikai tad, ja ceļotājs ir nekavējoties informējis viesnīcas administrāciju un tūrisma operatoru par problēmu ceļojuma galamērķi, un problēmu nevarēja saprātīgā termiņā atrisināt uz vietas.

15.7. Gadījumā, ja problēma tiek atrisināta un zaudējumi ceļotājam tiek atlīdzināti uz vietas galamērķa valstī ceļojuma laikā, ceļotājam nav tiesību pieprasīt no tūrisma operatora otrreizēju atlīdzību.

15.8. Gadījumā, ja pretenzijas risinājuma atrašana vai pārkāpuma novēršana galamērķi izrādījās neiespējama, ceļotājam ir tiesības 7 dienu laikā pēc atgriešanās no ceļojuma iesniegt paziņojumu/pretenziju tūrisma operatora birojā vai nosūtīt, izmantojot e-pasta adresi. Iesniegtajā pieteikumā/pretenzijā jānorāda ceļotāja vārds un kontaktinformācija, līguma numurs, sūdzības saturs un ceļotāja skaidri izteiktā prasība, kā arī izsmeljoši paskaidrojoši fakti, ar kuriem viņš pamato un pierāda pretenziju. Pieteikumam/pretenzijai tiek pievienotas attiecīgo dokumentu kopijas, kas ir pretenzijas pamatā (līgums/rēķins; maksājuma dokumenti; kvīts, kas ir atlīdzības prasības pamatā, telefonsarunas izraksti, uz vietas sastādīts akts u.c.).

15.9. Ceļotāja noteiktajā formā iesniegto pieteikumu/pretenziju tūrisma operators izskatīs 15 kalendāro dienu laikā no pieteikuma/pretenzijas saņemšanas. Atlīdzināmi tikai tiešie zaudējumi, kas ir proporcionāli vainai. Izdevumus, kas saistīti ar nepilnībām ceļojuma pakalpojumos, tūrisma operators atlīdzina tikai, pamatojoties uz izdevumu dokumentiem (pirkuma čeks u.c.).

16. STRĪDU IZŠĶIRŠANA

16.1. Strīdus, kas rodas no ceļojuma līguma un tūrisma pakalpojumu nosacījumu interpretācijas, tiek mēģināts risināt sarunu ceļā starp tūrisma operatoru un ceļotāju.

16.2. Strīdi tiek risināti sarunu ceļā. Ja vienošanās netiek panākta, ar patērētājiem saistītie strīdi tiek risināti ārpusietas kārtībā 1) Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, lai saņemtu palīdzību strīda risināšanā; 2) Patērētāju ārpusietas strīdu risināšanas komisijā, ja Patērētāju tiesību aizsardzības centrā patērētājam sniegtā palīdzība strīda risināšanā nedeva rezultātu; 3) tiesā. Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājas lapā ir pieejami procesuālie noteikumi: www.ptac.gov.lv. Strīdus, kurus nevar izšķirt ārpusietas kārtībā, risina ceļotāja dzīvesvietas tiesā.

16.3. Ceļotājam ir iespēja arī 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 (Regula par patērētāju SIT); minētā platforma pieejama šeit: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=LV>.

17. PIEKRIŠANA PERSONAS DATU APSTRĀDEI

17.1. Iesniedzot pasūtījumu, ceļotājs sniedz tūrisma operatoram piekrišanu savu personas datu apstrādei klientu attiecību nodibināšanai, tūrisma pakalpojumu piedāvāšanai, pārdošanai un sniegšanai, līgumu slēgšanai, izpildei, grozīšanai, izbeigšanai. Ceļotājs kā klients piekrīt, ka personas datu nodošana trešajām personām, t.sk. tiešajam pakalpojumu sniedzējam un/vai viņam ceļojumu pakalpojumu sniegšanā iesaistītajām personām ir atļauts, taču to var izdarīt tikai Personas datu apstrādes likumā paredzētajā veidā. Ceļotājs apzinās savas tiesības jebkurā laikā saņemt informāciju par viņa personas datiem un to izmantošanas mērķi; informāciju, kam personas dati ir pārsūtīti; pieprasīt nepareizu datu labošanu; datu apstrādes izbeigšanu un dzēšanu, ja tas ir iespējams saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem.

Aģents

Klients

Ceļotājs apliecina, ka viņam un visiem ceļotājiem, labuma guvējiem, ir ceļojumam piemēroti personu apliecinoši dokumenti (dodoties uz valsti ārpus Eiropas Savienības (Turcija, Ēģipte u.c.) - pase, kuras derīguma termiņš ir vismaz 6 mēneši, skaitot no ceļojuma beigu dienas. Šī prasība attiecas arī uz bērniem līdz 2 gadu vecumam).

Ceļotāja paraksts

Tūrisma operatora licences Nr.: T-2023-5.

PTAC oficiālā tīmekļa vietne: https://registri.ptac.gov.lv/dokuments_T-2023-5_nr-7644