

Vispārīgās ceļotāja pamattiesības

Vispārīgās ceļotāja pamattiesības saskaņā ar Tūrisma likumu un 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”:

- Ceļotāji pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas saņems visu būtisko informāciju par komplekso tūrisma pakalpojumu.
- Vienmēr ir vismaz viens tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kurš ir atbildīgs par to, lai visi līgumā ietvertie tūrisma pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi.
- Ceļotājiem izsniedz tālruņa numuru saziņai ārkārtas gadījumos vai informāciju par kontaktpunktu, kurā viņi var sazināties ar tūrisma operatoru vai tūrisma aģentu.
- Ceļotāji, par to paziņojot saprātīgā termiņā, var nodot komplekso tūrisma pakalpojumu citai personai, par ko var paredzēt pienākumu segt papildu izmaksas.
- Kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu var palielināt tikai tad, ja pieaug noteiktas izmaksas (piemēram, degvielas cenas) un ja tas ir skaidri paredzēts kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma. Ja cenas palielinājums pārsniedz 8 % no kompleksā tūrisma pakalpojuma cenas, ceļotājs var izbeigt līgumu. Ja tūrisma operators sev patur tiesības palielināt cenu, ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu, ja samazinās attiecīgās izmaksas.
- Ceļotāji var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, un saņemt veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami tiek mainīti jebkurš no kompleksā tūrisma pakalpojuma būtiskajiem elementiem, izņemot cenu. Ja pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma par komplekso tūrisma pakalpojumu atbildīgais tūrisma pakalpojumu sniedzējs atceļ komplekso tūrisma pakalpojumu, ceļotājiem ir tiesības saņemt atmaksu un attiecīgā gadījumā kompensāciju.
- Ceļotāji ārkārtas gadījumos pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, piemēram, ja pastāv nopietnas drošības problēmas galamērķa vietā, kuras, visticamāk, ietekmētu komplekso tūrisma pakalpojumu.
- Turklāt ceļotāji jebkurā laikā pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu par samērīgu un pamatojamu izbeigšanas maksu.
- Ja pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma nozīmīgus kompleksā tūrisma pakalpojuma elementus nevar sniegt tā, kā paredz vienošanās, bez papildu maksas jāpiedāvā ceļotājam atbilstīgi alternatīvi risinājumi. Ceļotāji var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu, ja pakalpojumi netiek sniegti saskaņā ar līgumu un tas būtiski ietekmē kompleksā tūrisma pakalpojuma izpildi un tūrisma operators nenovērš problēmu.

- Ceļotājiem arī ir tiesības uz cenas samazinājumu vai kompensāciju par zaudējumiem, ja tūrisma pakalpojumi netiek sniegti vai tiek sniegti neatbilstoši.
- Ja ceļotājs nonāk grūtībās, tūrisma operatoram ir jānodrošina palīdzība.
- Ja tūrisma operators nespēj pildīt savas saistības daļēji vai pilnībā likviditātes problēmu dēļ, ceļotāja veiktie maksājumi tiek atmaksāti. Ja tūrisma operators nespēj pildīt savas saistības daļēji vai pilnībā likviditātes problēmu dēļ pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma un ja transports ir iekļauts kompleksajā tūrisma pakalpojumā, tiek nodrošināta ceļotāja repatriācija.
- SIA “Baltic DMC Group” vai tūrisma operatoram, kas norādīts līgumā ar ceļotāju, ir aizsardzība, ja tas nespēj pildīt savas saistības daļēji vai pilnībā likviditātes problēmu dēļ. SIA “Baltic DMC Group” ir aizsardzība, ja tā nespēj pildīt savas saistības daļēji vai pilnībā likviditātes problēmu dēļ, ko nodrošina AAS “Baltijas apdrošināšanas nams”, reģistrācijas Nr. 40003494976, juridiskā adrese: Antonijas iela 23, Rīga, LV-1010, Tūrisma garantiju apdrošināšanas polises Nr. 63.02.500047 (tel.nr. +371 67080408, fakss +371 67080407, e-pasts: ofiss@ban.lv), un Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Informācija par tūrisma operatora aizsardzības nodrošinātāju ir sniegta tūrisma operatora tīmekļa vietnē un Patērētāju tiesību aizsardzības centra vestajā Tūrisma operatoru un aģentu datubāzē.
- Ja SIA “Baltic DMC Group” vai tūrisma operatora saistību daļējas vai pilnīgas neizpildes likviditātes problēmu dēļ netiek sniegti pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar Patērētāju tiesību aizsardzības centru (adrese: Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, e-pasts: ptac@ptac.gov.lv, tel.nr. 65452554).
- Eiropas Parlamenta un Padomes 2015. gada 25. novembra Direktīva (ES) 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK, kas transponēta Latvijas tiesību aktos: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=LV>

Vispārīgie ceļotāja pamatpienākumi

- Ceļotāji veic līguma summas samaksu savlaicīgi un saskaņā ar šī līguma noteikumiem
- Ceļotāji izbraukšanas dienā laikus ierodas noteiktajā izbraukšanas vietā un izmanto līgumā paredzētos tūrisma pakalpojumus saskaņā ar līguma noteikumiem.
- Ceļotāji 1 (vienas) kalendārās dienas laikā no tūrisma operatora paziņojuma saņemšanas dienas sazinās ar tūrisma operatoru par attiecīgajā paziņojumā ietverto jautājumu. Gadījumā, ja ceļotājs norādītajā termiņā nesniegs tūrisma operatoram atbildi, tas tiks uzskatīts par ceļotāja piekrišanu attiecīgajā paziņojumā ietvertajam jautājumam.
- Ceļotāji 1 (vienu) kalendāro dienu pirms izbraukšanas un 1 (vienu) kalendāro dienu pirms atgriešanās precizēt izbraukšanas un atgriešanās laikus, ieskatoties attiecīgās lidostas, ostas, autoostas, dzelzceļa stacijas mājas lapā).
- Ceļotāji informē personas, kas ceļo kopā ar ceļotāju, par ceļotāju pamattiesībām un pienākumiem.

- Ceļotāji sniedz patiesu, precīzu un aktuālu informāciju par sevi un par personām, kas ceļo kopā ar ceļotāju.
- Ceļotāji ievēro normatīvos aktus par robežšķērsošanas kārtību.
- Ceļotāji nodrošina, ka ceļotāju rīcībā ir ceļošanai derīgi personu identificējoši dokumenti un ir saņemtas vīzas (ja tādas ir nepieciešamas).
- Ceļotāji ievērot tiesību normatīvos aktus, tai skaitā, viesnīcu, transportlīdzekļu un citu pakalpojumu izmantošanas noteikumus, un sabiedriskās kārtības noteikumus.
- Ceļotāji bez nepamatotas kavēšanās informēt tūrisma operatoru, kā arī uz vietas informēt attiecīgā pakalpojuma sniedzēju par jebkādu neatbilstību, ar ko viņi saskaras līgumā iekļauto tūrisma pakalpojumu sniegšanas laikā. Par neatbilstību ir uzskatāma līgumā iekļauto pakalpojumu nesniegšana vai nepienācīga sniegšana.