



Ekonomikas ministrija

Kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sagatavošanas un sniegšanas kārtība

Madara Lūka,
Ekonomikas ministrijas
Nozaru politikas departamenta
vecākā referente

Ieva Baldiņa – Brūklīte
Patērētāju tiesību aizsardzības centra
Patērētāju tiesību uzraudzības departamenta
direktore/iestādes direktora vietniece

28.06.2018.



Ekonomikas ministrija

Būtiskākie grozījumi kompleksu tūrisma pakalpojumu regulējumā



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

1. **Jauna definīcija** kompleksam tūrisma pakalpojumam
2. Jauns pakalpojuma veids – **saistīts tūrisma pakalpojums**
3. **Speciālas atļaujas (licences) ieviešana** tūrisma aģentam un tūrisma operatoram
4. PTAC **datubāzes** izveidošana tūrisma aģentiem, operatoriem un saistīto pakalpojumu sniedzējiem
5. Jauna sistēma **nodrošinājuma** aprēķinam un uzraudzībai
6. Jaunas funkcijas un papildu **kapacitāte PTAC** nozares uzraudzībai



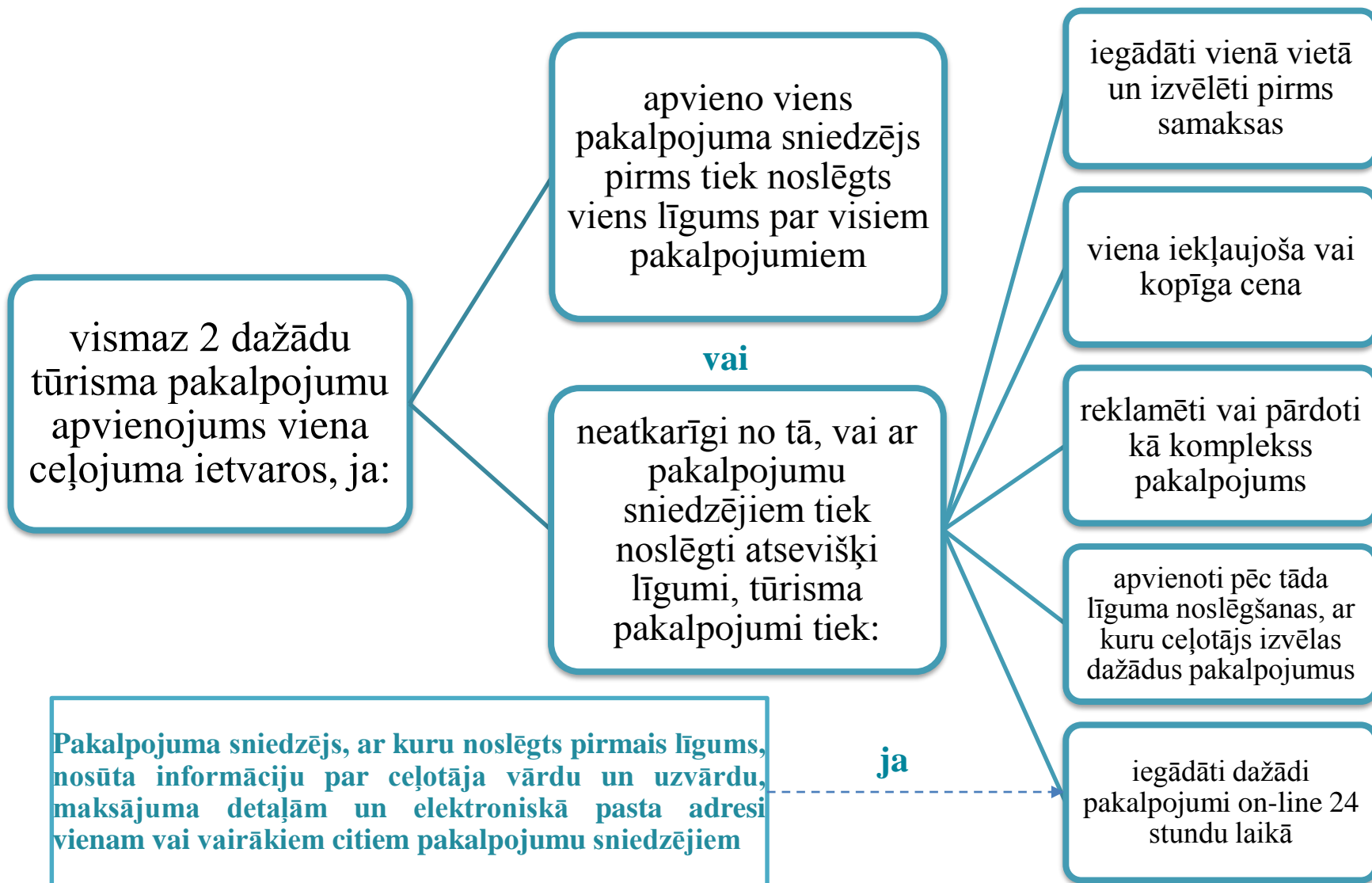


Ekonomikas ministrija

Kompleksais un saistītais tūrisma pakalpojums



Kompleksais tūrisma pakalpojums



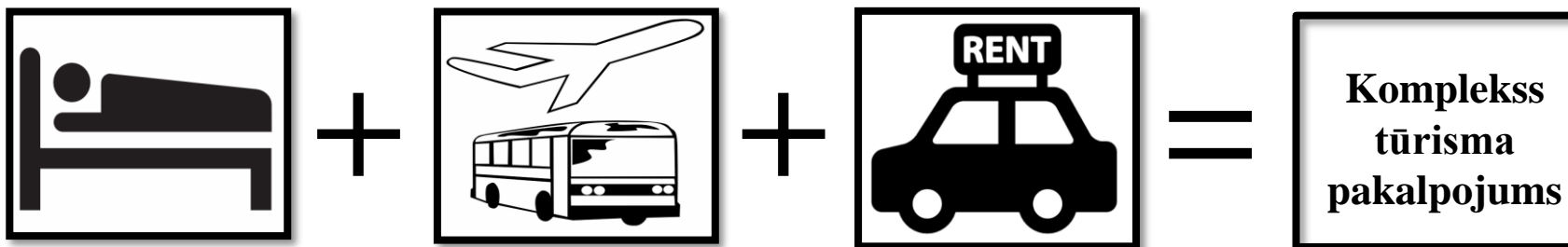


Ekonomikas ministrija

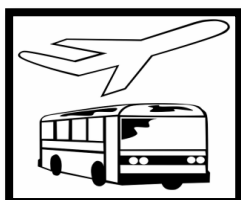
Kompleksā tūrisma pakalpojuma veidošana



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs



vai



vai



+



=

ja



Cits pakalpojums veido nozīmīgu daļu no kopējā pakalpojuma vērtības



Ekonomikas ministrija

Piemēri:

ceļotājs aviokompānijas mājas lapā izvēlas iegādāties aviobiļeti un autonomas pakalpojumu pirms samaksas veikšanas par pakalpojumu



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

https://www.bookryanair.com/SkySales/Booking.aspx?culture=en-GB&lc=en-GB#CarHire

tp://www.consilium... Most Visited Getting Started Suggested Sites Web Slice Gallery

BOOK NOW!


MODIFY CAR RESERVATION

Driver: Ieva Baldina-Bruklite [Edit](#)
 Pick up: Riga Mon, 04 May 2015 12:00
 Drop Off: Riga Sun, 10 May 2015 10:30

Filter by brand:

Hertz Thrifty Car Rental

VW POLO or similar **ECONOMY**



- ✓ FREE Gold Plus Rewards
- ✓ FREE Cancellation
- ✓ FREE Unlimited Mileage
- ✓ FREE Roadside Assistance
- ✓ FREE Booking Amendments

19.86 GBP per day
119.13 GBP total

ADDED

[Remove Car](#)

Hertz

Plus your booking includes:
Collision Damage Waiver, Tax, Theft Protection, Location Service Charge

Please note: Additional equipment is payable upon vehicle collection.

Infant Seat

FLIGHT BOOKING

► Passenger(s)

✈ London (Stansted) → Riga
Monday, 04 May 2015
06:25 - 11:05

▼ 1 Adult, 64.99 GBP
1 x Adult Fare 64.99 GBP

✈ Riga → London (Stansted)
Sunday, 10 May 2015
11:30 - 12:15

▼ 1 Adult, 38.99 GBP
1 x Adult Fare 38.99 GBP

• Discount Pay by debit card: 103.98 GBP
• Pay by credit card / PayPal: 106.06 GBP

TOTAL 103.98 GBP

CAR BOOKING

▼ Car 119.13 GBP
VW Polo ✈
04 May 12:00 - 10 May 10:30 119.13 GBP

TOTAL 119.13 GBP



Ekonomikas ministrija

Piemēri:

tūrisma operatora ceļojuma piedāvājums, kurā
ietilpst lidojums un viesnīca



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Avio ceļojums uz Taizemi – Tūre – Krabi – Lanta – Neatkārtojamie Taizemes dienvidi. Atpūta Krabi un burvīgajā Lantas salā! Dāvanā 2 ekskursijas!



Avio ceļojums uz Taizemi – Tūre – Krabi – Lanta – Neatkārtojamie Taizemes dienvidi. Atpūta Krabi un burvīgajā Lantas salā! Dāvanā 2 ekskursijas!

Pamata komplekts – cenā iekļauts:

Avio lidojums Rīga – Bangkoka – Rīga;

Nododamā bagāža 20 kg + 8 kg rokas bagāža;

Karstas uzkodas un dzērieni lidojuma laikā;

visi programmas transfēri;

izmitināšana viesnīcās atbilstoši izvēlētajai kategorijai;

iekšzemes pārlidojums. Nododamā bagāža 15 kg;

atbalsta dienesta un tūroperatora pārstāvja pakalpojumi krievu un angļu valodās;

brauciens un biļetes uz brīvdabas muzeju Ancient City / Muang Boran;



Ekonomikas ministrija

Piemēri:

tūrisma operatora ceļojuma piedāvājums, kurā ietilpst viesnīca un citi pakalpojumi, kuri veido nozīmīgu daļu no kopējā pakalpojuma vērtības



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs



Rīga - Madride – Rīga

Sestdiena, Madride

Ierašanās Madridē. Sagaidīšana un transfērs uz viesnīcu.

Svētdiena, Madride

Brokastis. Iespēja iegādāties ekskursiju (pēc vēlēšanas un par papildus samaksu):

- *Apskates ekskursija Madridē ar Atočas stacijas, Alkala Vārtu, Kastīlijas laukuma ar 'krītošajiem torņiem', Gran Via ielas, Pase del Prado apskati.*
- *Ekskursija pilsētas vēsturiskajā centrā (ar kājām): Puerta del Sol – Maijora iela – Maijora laukums – Toledo iela – Seradas laukums – Kučīleru Arka – San Migela tirdzniecības centrs – De la Vilja laukums – Sv. Almuđenās katedrāle – Karaļu Pils (ar apskati, ieejas biļetes iekļautas). Tikšanās ar gidu viesnīcas hallē.*

14:00 Pēc vēlēšanās – ekskursija uz Toledo – Spānijas kādreizējo galvaspilsētu: meškita Del Kristo de la Lusa, Sekadovera laukums, Karaļu Pils, Katedrāle, ebreju kvartāls, San Tomes kapliņa, San Huana de Los Reijesa klosteris, ieejas biļetes iekļautas.

Pirmdiena, Madride

Brokastis. Pēc vēlēšanas - Karaliskā Madride – ekskursija (ar kājām) ar Karaļu Pils un Almuđenā katedrāles apmeklēšanu (ieejas biļetes iekļautas). Tikšanās ar gidu Solas laukumā. Atgriešanās viesnīcā.

Otrdiena, Madride

Pēc vēlēšanas – ekskursija uz El Eskoriālu – karaļa Felipes II Pili- klosteri

Trešdiena, Madride

Brokastis. Numuru atbrīvošana līdz 10:00. Transfērs uz lidostu.

Cenā iekļauts:

- sagaidīšana lidostā un grupas transfēri lidosta - viesnīca - lidosta (tikai lidmašīnu reisiem, kas ielido sestdienās laikā no 09:00 līdz 22:00)
- komfortabls transports saskaņā ar maršrutu
- **dzīvošana viesnīcās 2*-3* (saskaņā ar cenām) vai arī viesnīcās 4* (saskaņā ar cenām) ar brokastīm**
- **ekskursiju programma krievu valodā ar gidu**
- **ieejas biļetes**

Papildus:

- lidojums Rīga – Madride – Rīga
- apdrošināšanas polise
- papildus serviss viesnīcā
- dzeramnauda



Ekonomikas ministrija

Piemēri:

«dinamiskais» kompleksais tūrisma pakalpojums

The screenshot displays a travel booking interface for a Shakira concert in Barcelona. The interface is split into two main sections: a left sidebar and a right main content area.

Left Sidebar:

- Category: Music — Rock
- Artist: **Shakira**
- Location: Barcelona, ES | Date: Sat 7 Jul, 2018
- Image: A photograph of Shakira with long blonde hair, wearing a gold sequined outfit.
- Price selection: "Best price" is selected over "Comfort price".
- Section: "Trip itinerary" with a loading indicator and the text "I am building your trip. Please wait looking f".

Right Main Content Area:

- Price selection: "Best price" is selected over "Comfort price".
- Section: "Trip itinerary" showing a round-trip flight and hotel stay:
 - Fri Jul 6**: Flight from Riga RIX to Barcelona BCN (Wizzair, 3h 40m).
 - Fri Jul 6**: Check in at **Abba Garden** (1 Room, 1 person) at C/ Santa Rosa 33 (Hospital Sant Joan de Déu), Barcelona, 08950, Spain.
 - Sat Jul 07**: Event at Shakira, Barcelona, Palau Sant Jordi. Includes a link to "Buy event ticket on a partner site".
 - Sun Jul 8**: Check out.
 - Sun Jul 8**: Flight from Barcelona BCN to Riga RIX (Wizzair, 3h 25m).
- Section: "Event details" for Shakira:
 - Date: Sat 7 Jul, 2018 | Location: Barcelona, Palau Sant Jordi | Time: 21:15 PM
 - Includes a link to "Buy event ticket on a partner site".
 - Recommendation: "We recommend you to buy the event ticket before booking your trip".
 - Price: **From € 46**
- Section: "Flight details" for the round-trip:
 - Fri Jul 6**: Flight from Riga RIX to Barcelona BCN (Wizzair, 3h 40m).
 - Flight number: W6 2563 Wizzair.
- Bottom bar: "Book for € 377.13" with icons for search, home, and notifications.



Saistītais tūrisma pakalpojums

viena ceļojuma ietvaros
iegādāti vismaz divi dažādi
tūrisma pakalpojumi, kas

neveido kompleksu
tūrisma pakalpojumu

un

par tiem ar pakalpojumu sniedzējiem
ir noslēgti atsevišķi līgumi

un

pakalpojumu sniedzējs
veicina to, lai

1. ceļotājs, vienā reizē apmeklējot tā tūrisma pakalpojuma
tirdzniecības vietu vai vienā sazināšanās reizē atsevišķi izvēlētos
un atsevišķi maksātu par katru no tūrisma pakalpojumiem

vai

2. mērķtiecīgi veicina vismaz viena papildu tūrisma pakalpojuma
iegādi no cita pakalpojuma sniedzēja

ja

līgums ar minēto pakalpojuma sniedzēju tiek noslēgts ne vēlāk kā 24 stundas
pēc pirmā tūrisma pakalpojuma rezervācijas apstiprināšanas



Ekonomikas ministrija

Piemēri:



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotājs iegādājas aviobiļeti uz Parīzi, noslēdz līgumu un samaksā par biļeti. Tad viņam tiek iedota ceļojuma brošūra par viesnīcu piedāvājumiem un viņš, neatstājot ceļojumu biroju, iegādājas arī viesnīcas pakalpojumu tam pašam ceļojumam.

Example



Ekonomikas ministrija

Piemēri:



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Pēc tam, kad ceļotājs saņem rezervācijas apstiprinājumu par aviobiļeti uz Milānu, viņam tiek piedāvāts iegādāties viesnīcas pakalpojumus Milānā konkrētos datumos. Ceļotājs, klikšķinot hipersaites, piekļūst piedāvājumiem un iegādājas viesnīcas pakalpojumus.

Example



Kompleksā un saistītā tūrisma pakalpojuma nošķiršana (1)



<p>“Klasiskais” kompleksais tūrisma pakalpojums</p>	<p>“Dinamiskais” kompleksais tūrisma pakalpojums</p>	<p>Saistītie tūrisma pakalpojumi</p>
<p>Pirms līguma noslēgšanas pakalpojuma sniedzējs apvieno komplekso tūrisma pakalpojumu</p>	<p>Ceļotājs pats kombinē un veido individuāli komplekso tūrisma pakalpojumu</p>	<p>Pakalpojuma sniedzējs sekmē vairāku atsevišķu tūrisma pakalpojumu iegādi</p>
<p>Tiek noslēgts viens līgums, tūrisma operators ir atbildīgs par visa kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu</p>	<p>Tiek noslēgts viens vai vairāki līgumi, tūrisma operators ir atbildīgs par visa kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu</p>	<p>Tiek noslēgti atsevišķi līgumi ar atsevišķiem tūrisma pakalpojumu sniedzējiem, katrs pakalpojuma sniedzējs atbild par sava tūrisma pakalpojumu sniegšanu</p>



Ekonomikas ministrija

Kompleksā un saistītā tūrisma pakalpojuma nošķiršana (2)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

“Klasiskais” kompleksais tūrisma pakalpojums	“Dinamiskais” kompleksais tūrisma pakalpojums	Saistītie tūrisma pakalpojumi
<p>Par informācijas sniegšanu ceļotājam atbild tūrisma operators</p>	<p>Par informācijas sniegšanu ceļotājam atbild tūrisma operators</p>	<p>Par informācijas sniegšanu atbild pakalpojuma sniedzējs, kurš sekmē vairāku tūrisma pakalpojumu iegādi</p>
<p>Tūrisma operators ir atbildīgs par nodrošinājumu par visu pakalpojumu savas maksātnespējas gadījumā</p>	<p>Tūrisma operators ir atbildīgs par nodrošinājumu par visu pakalpojumu savas maksātnespējas gadījumā</p>	<p>Par nodrošinājumu tikai par savu sniegto pakalpojumu maksātnespējas gadījumā atbild pakalpojuma sniedzējs, kurš sekmē vairāku pakalpojumu iegādi</p>



Ekonomikas ministrija

Komplekso vai saistīto tūrisma pakalpojumu sniedzēju izņēmumi



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- **Īstermiņa tūrisma pakalpojumi**, kas aptver mazāku laikposmu nekā 24 stundas, ja vien tajos nav iekļauta naktsmītne
- Tūrisma pakalpojumi, kurus piedāvā **tikai atsevišķos gadījumos, bez peļņas gūšanas nolūka** un tikai **ierobežotai ceļotāju grupai**
- Pakalpojumi, kuri tiek sniegti, pamatojoties uz vispārēju līgumu par **darījumu braucienu rīkošanu**





Ekonomikas ministrija

Piemēri:



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Jūrmala – dzintaru krasts

5 stundas

No rīta izbraukšana no Rīgas. Kūrorta pilsētas vēsture. Gājiens uz jūru caur dabas parku „Ragakāpa”, kur aug trīsstumbru priedes un kur atrodas augstākās kāpas Latvijas piekrastē. Lielupes un Dubultu rajons ir pilns ar oriģinālām koka būves ēkām. Unikāla vasarnīcu arhitektūra. Dzintaru koncertzāle, kur notiek daudzi populāri koncerti un festivāli. Ekskursijas beigās Jums būs iespēja pastaigāt pa gājēju centrālo ielu – Jomas ielu, pasēdēt mājīgās āras kafejnīcās, pastaigāties pa jūras krastu vai apmeklēt Jūrmalas pilsētas muzeju. Muzeja kolekcijā ir daudz eksponātu, kas stāsta par kūrorta dzīvi kopš 19.gs beigām līdz mūsdienām.

Atgriešanās Rīgā otrā dienas pusē.

Cenā iekļauts: transfērs un ekskursijas apkalpošana pēc programmas.

Papildus apmaksai: ieejas biļetes Jūrmalas pilsētas muzejā – 2EUR

Cena 20 eiro sākot no 4 cilvēkiem grupā

Example



Ekonomikas ministrija

Piemēri:



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Kora diriģents rīko kora dalībniekiem braucienu uz koncertu Berlīnē, ceļojums ietver aviobiļetes, viesnīcu un ekskursijas

Sporta klubs 2 reizes gadā rīko futbola komandas spēlētājiem braucienus uz sacensībām, ceļojums ietver autobusu un viesnīcu

Example



Ekonomikas ministrija

Piemēri:



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Komersants ir noslēdzis sadarbības līgumu ar tūrisma operatoru par darījumu braucienu organizēšanu tā darbiniekiem, ceļojumi tiek organizēti uz šī līguma pamata

Example



Ekonomikas ministrija

Speciālā atļauja (licence) tūrisma aģentiem un tūrisma operatoriem



Ekonomikas ministrija

Speciālā atļauja (licence)



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

- Speciālo atļauju (licenci) saņem visi tūrisma aģenti un tūrisma operatori, **kas pārdod kompleksus tūrisma pakalpojumus ceļotājam.**
- **Ceļotājs** = fiziskā vai juridiskā persona, kura vēlas noslēgt līgumu par kompleksa tūrisma pakalpojuma vai saistīta tūrisma pakalpojuma sniegšanu vai kurai ir tiesības ceļot, pamatojoties uz līgumu par kompleksa tūrisma pakalpojuma vai saistīta tūrisma pakalpojuma sniegšanu
- **Saņemot licenci:**
 - Tūrisma operators drīkst organizēt un sniegt, piedāvāt pārdošanai vai pārdot kompleksus tūrisma pakalpojumus
 - Tūrisma aģents drīkst piedāvāt pārdošanā vai pārdot kompleksus tūrisma pakalpojumus





Ekonomikas ministrija

Speciālā atļaujas (licences) nodevas iemaksa



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

- Speciālo atļauju (licenci) izsniedz uz nenoteiktu laiku
- Par speciālo atļauju (licenci) tūrisma operators un tūrisma aģents maksā **ikgadēju valsts nodevu 40 EUR**
- Nodevu tūrisma aģents un tūrisma operators maksā **kalendārā gada griezumā:**
 - Reģistrējoties pirmo reizi – nodevu maksā par kārtējo gadu
 - Par katru nākamo gadu nodeva jāsamaksā līdz kārtējā gada 31.decembrim





Ekonomikas ministrija

Piemērs:



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

- *Operators/aģents reģistrējas 2018. gada 21. novembrī*
 - *Reģistrējoties jāsamaksā 40 EUR nodeva (par 2018. gadu)*
 - *Par 2019.gadu operatoram/aģentam jāsamaksā nodeva 40 EUR līdz 2018. gada 31. decembrim*

- *Operators/aģents reģistrējas 2019. gada 2. martā*
 - *Reģistrējoties jāsamaksā 40 EUR nodeva (par 2019. gadu)*
 - *Par 2020.gadu operatoram/aģentam jāsamaksā nodeva 40 EUR līdz 2019. gada 31. decembrim*

Example



Ekonomikas ministrija

Valsts kases konts valsts nodevas samaksai

Saņēmējs	Valsts kase
Reģistrācijas numurs	90000050138
BIC kods	TRELLV22
Konts (IBAN)	LV48TREL1060120929900
Maksājuma mērķis	valsts nodeva par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu tūrisma pakalpojumu sniedzējam vai īkgadējā valsts nodeva par tūrisma pakalpojumu sniedzēja uzraudzību



Ekonomikas ministrija

Speciālā atļaujas (licences) nodevas būtība



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- Valsts nodeva par speciālo atļauju (licenci) :
 - PTAC var **kontrolēt tūrisma aģentu un tūrisma operatoru atbilstību Tūrisma likuma un MK noteikumu prasībām**, kuras izriet no EK direktīvas par kompleksiem pakalpojumiem,
 - Veicina **patērētāju (ceļotāju) aizsardzību**.

- Ar valsts nodevas par speciālo atļauju (licenču) apmaksu tiek veikts arī **uzkrājums valsts budžetā**, kas, nepieciešamības gadījumā, var tikt novirzīts **repatriācijas vai citu ārkārtas izdevumu segšanai**.





Iesniedzamie dokumenti speciālās atļaujas (licences) saņemšanai



Tūrisma operators

- Iesniegums
- Apdrošināšanas polise vai kredītiestādes garantija par nodrošinājumu
- Jābūt samaksātai nodevai

Tūrisma aģents

- Iesniegums
- Līguma kopija vai rakstisks apliecinājums no tūrisma operatora (ja tāds ir)
- Jābūt samaksātai nodevai

Ja informācija par līgumiem ir iesniegta TATO datubāzē, otrreiz tā nav jāsniedz, bet tas ir jānorāda iesniegumā

Ja nav vēl noslēgta līguma, tā kopija jāiesniedz gada laikā pēc lēmuma pieņemšanas par reģistrāciju un atļaujas izsniegšanu



Ekonomikas ministrija

**Tūrisma aģentu, tūrisma operatoru un
tūrisma pakalpojumu sniedzēju, kas sekmē
saistītus tūrisma pakalpojumus, datubāze**



Ekonomikas ministrija

Tūrisma pakalpojumu sniedzēju reģistrācija datubāzē



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- PTAC pierēģistrē tūrisma aģentus un tūrisma operatorus datubāzē vienlaikus ar **licences izsniegšanu**
aģentam un operatoram papildus dokumenti nav nepieciešami
- PTAC pierēģistrē saistīto tūrisma pakalpojumu sniedzējus vienlaikus ar to **iesniegto nodrošinājumu**
tūrisma pakalpojumu sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus PTAC iesniedz iesniegumu un apdrošināšanas polisi vai kredītiestādes garantiju par nodrošinājumu
- Ekonomikas ministrijas TATO datubāze tiek uzturēta līdz 2019. gada 30. jūnijam.





Ekonomikas ministrija

Iesniedzamie dokumenti reģistrēšanai datubāzē (saistīto tūrisma pakalpojumu sniedzējam)



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Saistīto tūrisma pakalpojumu sniedzējs

- Iesniegums
- Apdrošināšanas
polise vai
kredītiestādes
garantija par
nodrošinājumu



Ekonomikas ministrija

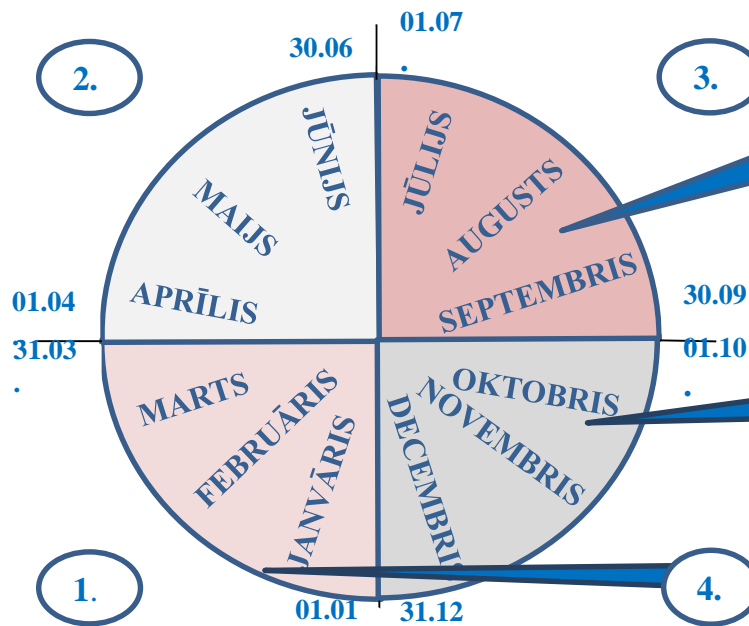
Papildus dokumenti, kas tūrisma pakalpojumu sniedzējam jāiesniedz PTAC



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- Tūrisma pakalpojuma sniedzējs reizi ceturksnī iesniedz PTAC šādu informāciju:
 - ar ceļotājiem noslēgto komplekso tūrisma pakalpojumu līgumu un līgumu par saistīto tūrisma pakalpojumu sniegšanu skaits;
 - no ceļotājiem saņemto avansa maksājumu skaits un summa;
 - apgrozījums par ceturksnī komplekso tūrisma pakalpojumu jomā vai saistīto tūrisma pakalpojumu jomā.





28.08.2018

Tūrisma pakalpojumu sniedzējs reģistrējās un/ vai saņēma licenci

Līdz 31.10.18 gaidīsim informāciju par 3. ceturksni

Līdz 31.01.19 gaidīsim informāciju par 4. ceturksni

N.B.!

Ja Tūrisma pakalpojuma sniedzējs NAV IESNIEDZIS minēto informāciju PTAC NOTEIKTAJĀ TERMIŅĀ, PTAC ir tiesīgs pieņemt lēmumu:

- par tūrisma operatora vai tūrisma aģenta *speciālās atļaujas (licences) darbības apturēšanu uz laiku līdz sešiem mēnešiem;*
- par tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, *izslēgšanu no datubāzes.*



Ekonomikas ministrija

Tūrisma pakalpojumu sniedzēju pienākumi



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Tūrisma operators:

- saņemt speciālo atļauju (licenci)
- nomaksāt ikgadējo valsts nodevu
- reģistrēties PTAC uzturētajā datubāzē
- sniegt nodrošinājumu

Tūrisma aģents:

- saņemt speciālo atļauju (licenci)
- nomaksāt ikgadējo valsts nodevu
- reģistrēties PTAC uzturētajā datubāzē
- pārdot tikai nodrošinātus tūrisma pakalpojumus

Saistīta tūrisma pakalpojuma sniedzējs:

- reģistrēties PTAC uzturētajā datubāzē
- sniegt nodrošinājumu



Ekonomikas ministrija

Prasības speciālās atļaujas (licences) saņemšanai un reģistrēšanai datubāzē (1)



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Tūrisma operators	Tūrisma aģents	Tūrisma pakalpojumu sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus
tam nav pasludināts maksātnespējas process		
tas neatrodas likvidācijas procesā		
tam nav apturēta vai izbeigta saimnieciskā darbība		
tam nav Valsts ieņēmumu dienesta administrēto nodokļu (nodevu) parādu, kuru kopsumma pārsniedz 150 <i>euro</i>		
tūrisma pakalpojuma sniedzējs (fiziska persona) vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja (juridiska persona) padomes vai valdes loceklis vai pārstāvēttiesīgais biedrs pēdējo piecu gadu laikā pirms iesnieguma iesniegšanas brīža nav bijis tādas juridiskās personas pārvaldes institūcijas loceklis, kurai pasludināts juridiskās personas maksātnespējas process		



Ekonomikas ministrija

Prasības speciālās atļaujas (licences) saņemšanai un reģistrēšanai datubāzē (2)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Tūrisma operators	Tūrisma aģents	Tūrisma pakalpojumu sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus
<p>ir nodrošinājums visu to maksājumu atmaksāšanai, kurus veikuši ceļotāji vai kuri veikti ceļotāju vārdā, ciktāl tūrisma operators nespēj pilnībā vai daļēji pildīt savas saistības un sniegt attiecīgos pakalpojumus savu likviditātes problēmu dēļ</p>	<p>iesniegumam pievieno līguma kopiju vai rakstisku apliecinājumu no tūrisma operatora, kas apliecina tūrisma aģenta tiesības tūrisma operatora vārdā piedāvāt un pārdot tūrisma operatora sagatavotos kompleksos tūrisma pakalpojumus</p>	<p>ir Tūrisma likuma 16. panta trešajā daļā minētais nodrošinājums (par ceļotāja pakalpojuma sniedzējam veiktajiem maksājumiem)</p>
<p>tūrisma pakalpojuma sniedzējs (fiziska persona), vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja padomes vai valdes loceklis vai pārstāvēttiesīgais biedrs (komersants), nav sodīts par tīša noziedzīga nodarījuma izdarīšanu, par ko paredzēta atbildība Krimināllikuma XVIII vai XIX nodaļā, 272., 274., 275., 275.1 vai 280. pantā, un to sodāmība nav dzēsta</p>		
<p>nav pieņemts lēmums par speciālās atļaujas (licences) anulēšanu un izslēgšanu no datubāzes</p>		<p>pēdējā gada laikā nav pieņemts lēmums par izslēgšanu no datubāzes</p>



Ekonomikas ministrija

Iesnieguma aizpildīšana speciālās atļaujas (licences) saņemšanai un/vai reģistrācijai datubāzē (1)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Iesniegums tūrisma aģenta, tūrisma operatora licencēšanai un tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, reģistrācijai datubāzē

Iesniegums aizpildīts **2018.** gada **14. jūlijā**

1. Darbības veids (atzīmēt ar X atbilstoši):

Tūrisma operators	X
Tūrisma aģents	X
Tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus	



Ekonomikas ministrija

Iesnieguma aizpildīšana speciālās atļaujas (licences) saņemšanai un reģistrācijai datubāzē (2)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

2. Informācija par tūrisma aģentu, tūrisma operatoru vai tūrisma pakalpojuma sniedzēju, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus:

2.1. **aizpilda, ja** tūrisma aģents, tūrisma operators vai tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, **ir juridiska persona:**

Nosaukums (firma)	
Filiāles firma ¹	
Komersanta preču zīme	
Reģistrācijas kods/reģistrācijas numurs komercreģistrā (vai līdzvērtīgā kompetentā iestādē citā Eiropas Savienības valstī, kurā juridiskā persona ir reģistrēta)	
NACE 2. red. kods	
Juridiskā adrese	
Faktiskā adrese	
Kontaktinformācija:	
tālruņa numurs	
faksa numurs	
elektroniskā pasta adrese	
Dibināšanas gads	

2.2. **aizpilda, ja** tūrisma aģents, tūrisma operators vai tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, **ir fiziska persona:**

Vārds, uzvārds	
Personas kods	
Reģistrācijas numurs	
Deklarētās dzīvesvietas adrese	
Kontaktinformācija:	
tālruņa numurs	
faksa numurs	
elektroniskā pasta adrese	



Ekonomikas ministrija

Iesnieguma aizpildīšana speciālās atļaujas (licences) saņemšanai un/vai reģistrācijai datubāzē (3)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

¹ Norāda, ja filiāles nosaukums (firma) atšķiras no juridiskās personas nosaukuma (firmas).

Nosaukums (firma)	SIA "VIRZIENS"
Filiāles firma ¹	
Komersanta preču zīme	VIRZIENS
Reģistrācijas kods/reģistrācijas numurs komercreģistrā (vai līdzvērtīgā kompetentā iestādē citā Eiropas Savienības valstī, kurā juridiskā persona ir reģistrēta)	40001234567
NACE 2. red. kods	79.11
Juridiskā adrese	Talsu iela 1, Rīga, LV-1002
Faktiskā adrese	Talsu iela 1, Rīga, LV-1002
Kontaktinformācija:	
tālruna numurs	+371 67123456
faksa numurs	-
elektroniskā pasta adrese	virziens@inbox.lv
Dibināšanas gads	2002

- 79 Ceļojumu biroju, tūrisma operatoru un citi rezervēšanas pakalpojumi un ar tiem saistītas darbības
 - 79.1 Ceļojumu biroju un tūrisma operatoru pakalpojumi [Apraksts](#)
 - 79.11 Ceļojumu biroju pakalpojumi [Apraksts](#)
 - 79.12 Tūrisma operatoru pakalpojumi [Apraksts](#)
- 79.9 Citi rezervēšanas pakalpojumi un ar tiem saistītas darbības
 - 79.90 Citi rezervēšanas pakalpojumi un ar tiem saistītas darbības [Apraksts](#)

<http://www.csb.gov.lv/node/29900/list/4/0>



Ekonomikas ministrija

Iesnieguma aizpildīšana speciālās atļaujas (licences) saņemšanai un/vai reģistrācijai datubāzē (4)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

3. Informācija par tūrisma pakalpojumu tirdzniecības vietu un tīmekļvietnes adresi:

Nr. p.k.	Tūrisma pakalpojumu tirdzniecības vietas (-u) adrese, kontaktinformācija (tālruņa numurs, faksa numurs, elektroniskā pasta adrese)
1.	Talsu iela 1, Rīga, LV-1002; 67123456; virziens@inbox.lv
2.	Rēzeknes iela 1, Rīga, LV – 1073; 67321654; virziens@inbox.lv

Tirdzniecības tīmekļvietnes adrese: www.virziens.lv



Ekonomikas ministrija

Iesnieguma aizpildīšana speciālās atļaujas (licences) saņemšanai un/vai reģistrācijai datubāzē (5)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

4. Informācija par tūrisma operatoriem, kuru vārdā vai uzdevumā tūrisma aģents piedāvā pārdošanai vai pārdod tūrisma operatora apvienotus kompleksus tūrisma pakalpojumus:

Aizpilda tūrisma aģents, ja ir noslēgti attiecīgie līgumi *

! ja TA, kas **UZSĀK SAIMNIECISKO DARBĪBU** tūrisma pakalpojuma jomā, šādu **līgumu** ar tūrisma operatoru **nav noslēdzis** pirms iesnieguma iesniegšanas tūrisma aģenta reģistrācijai datubāzē un speciālās atļaujas (licences) saņemšanai, tad:

- tūrisma aģents **līgumu** ar tūrisma operatoru **noslēdz viena gada laikā** pēc lēmuma pieņemšanas par tūrisma aģenta reģistrāciju datubāzē un speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu
- un
- līguma kopiju vai rakstisku apliecinājumu no tūrisma operatora **iesniedz Centrā 10 darbdienu laikā pēc līguma noslēgšanas.**

Nr. p. k.	Nosaukums (firma) vai vārds, uzvārds (ja tūrisma operators ir fiziska persona)	Reģistrācijas numurs vai personas kods (ja tūrisma operators ir fiziska persona)	Juridiskā adrese vai deklarētās dzīvesvietas adrese (ja tūrisma operators ir fiziska persona)	Pilnvarojuma termiņš
1.	SIA «ABCDE»	40001112223	Rīgas iela 12, Rīga, LV - 1234	BEZTERMIŅA
2.	SIA «FGHIGK»	40005673214	Siguldas iela 55, Rīga, LV - 2143	05.05.2019



Ekonomikas ministrija

Iesnieguma aizpildīšana speciālās atļaujas (licences) saņemšanai un/vai reģistrācijai datubāzē (6)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

5. Informācija par pasažieru pārvadājumu piedāvāšanu (atzīmēt ar X atbilstoši):

(Aizpilda tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, un tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas nav reģistrēts Eiropas Savienības teritorijā, bet pārdod vai piedāvā pārdošanai kompleksus vai saistītus tūrisma pakalpojumus Latvijā Republikā, vai kas jebkādā veidā šādu darbību vērš uz Latvijas Republiku)

Piedāvāju pasažieru pārvadājumus

Nepiedāvāju pasažieru pārvadājumus

ietekmē nodrošinājuma apmēru !

6. Vēlos saņemt licenci (atzīmēt ar X atbilstoši):

(Aizpilda tūrisma operators un tūrisma aģents, kas saņem speciālo atļauju (licenci))

Elektroniska dokumenta formā

Papīra dokumenta formā



Ekonomikas ministrija

Iesnieguma aizpildīšana speciālās atļaujas (licences) saņemšanai un/vai reģistrācijai datubāzē (7)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

7. Apliecinu, ka tūrisma pakalpojuma sniedzējs atbilst Ministru kabineta 2018. gada ___ noteikumu Nr. ___ "Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem" 2. punktam.

1. tam nav pasludināts maksātnespējas process;

2. tas neatrodas likvidācijas procesā;

3. tam nav apturēta vai izbeigta saimnieciskā darbība;

4. tam nav Valsts ieņēmumu dienesta administrēto nodokļu (nodevu) parādu, kuru kopsumma pārsniedz 150 *euro*;

5. tūrisma pakalpojuma sniedzējs (fiziska persona) vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja (juridiska persona) padomes vai valdes loceklis vai pārstāvētīgs biedrs pēdējo piecu gadu laikā pirms iesnieguma iesniegšanas brīža nav bijis tādas juridiskās personas pārvaldes institūcijas loceklis, kurai pasludināts juridiskās personas maksātnespējas process;

6. tūrisma operatoram ir nodrošinājums visu to maksājumu atmaksāšanai, kurus veikuši ceļotāji vai kuri veikti ceļotāju vārdā, ciktāl tūrisma operators nespēj pilnībā vai daļēji pildīt savas saistības un sniegt attiecīgos pakalpojumus savu likviditātes problēmu dēļ;

7. tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, ir Tūrisma likuma 16. panta trešajā daļā minētais nodrošinājums;

8. tūrisma pakalpojuma sniedzējs (fiziska persona), vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja padomes vai valdes loceklis vai pārstāvētīgs biedrs (komersants), nav sodīts par tīša noziedzīga nodarījuma izdarīšanu, par ko paredzēta atbildība Krimināllikuma XVIII vai XIX nodaļā, 272., 274., 275., 275.¹ vai 280. pantā, un to sodāmība nav dzēsta;

9. attiecībā uz tūrisma aģentu vai tūrisma operatoru pēdējā gada laikā nav pieņemts lēmums par speciālās atļaujas (licences) anulēšanu un izslēgšanu no datubāzes vai attiecībā uz tūrisma pakalpojuma sniedzēju, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, pēdējā gada laikā nav pieņemts lēmums par izslēgšanu no datubāzes.

8. Apstiprinu, ka iesniegumā norādītā informācija ir pilnīga un patiesa.

9. Pielikumā (atzīmēt ar X, ja attiecināms):

Viens no veiksmīgas licencēšanas un reģistrācijas nosacījumiem ir **PIETIEKAMS nodrošinājums** (garantija), tādēļ īpaša uzmanība tiks pievērsta uzņēmumu iepriekšējo gadu finanšu datiem un finanšu rādītājiem.

AICINĀM Jūs, iesniedzot Centrā dokumentus, kopā ar apdrošināšanas polisi vai kredītiestādes garantiju uzreiz **norādīt arī apgrozījumu par iepriekšējo gadu komplekso tūrisma pakalpojumu jomā un /vai saistīto tūrisma pakalpojumu jomā un pēdējo 6 mēnešu apgrozījumu komplekso un/vai saistīto tūrisma pakalpojumu jomā (ja iespējams)**

Izziņa par kriminālo sodāmību;

Apdrošināšanas polises vai kredītiestādes garantijas kopija;

Līguma ar tūrisma operatoru kopija vai apliecinājums no tūrisma operatora;

citi dokumenti (norādīt kādi) **PIEMĒRAM – valsts nodevas (40 EUR) maksājumu apliecinājums – bankas apstiprināts maksājumu uzdevums**

Tikai **ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs** (fiziska persona) **vai tā padomes vai valdes loceklis, vai pārstāvēttiesīgais biedrs** (juridiska persona) **ir ĀRVALSTNIEKS.**

- Izziņu izsniedz personas pastāvīgās dzīvesvietas valsts iestāde, kas uztur informāciju par sodāmību saskaņā ar attiecīgās valsts likumiem,
- Izziņa izsniegta ne agrāk kā sešus mēnešus pirms iesnieguma iesniegšanas Centrā.

Tūrisma operatoriem un tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus

tūrisma aģentiem

Maksā **TIKAI** tūrisma operatori un tūrisma aģenti

Licencēšanas un /vai reģistrācijas procesā samaksas fakts tiks pārbaudīts Valsts kases kontā



Ekonomikas ministrija

Iesnieguma aizpildīšana speciālās atļaujas (licences) saņemšanai un/vai reģistrācijai datubāzē (9)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Atbildīgā persona

Z. v.²

_____ (amats)

_____ (vārds, uzvārds)

_____ (paraksts)

² Dokumenta rekvizītus "paraksts" un "Z. v." neaizpilda, ja elektroniskais dokuments ir sagatavots atbilstoši normatīvajiem aktiem par elektronisko dokumentu noformēšanu.



Ekonomikas ministrija

Speciālās atļaujas (licences) un/vai reģistrācijas datu bāzē atteikuma iemesli:



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

tūrisma pakalpojuma sniedzējs apzināti sniedzis nepatiesu informāciju, kas nepieciešama lēmuma pieņemšanai

iesniegtie tūrisma pakalpojuma sniedzēja dokumenti vai tajos norādītā informācija neatbilst normatīvajos aktos noteiktajām prasībām dokumentu noformēšanas jomā

tūrisma pakalpojuma sniedzējs nav ievērojis tam adresētos Centra lēmumus attiecībā uz patērētāja kolektīvo interešu aizsardzību

tūrisma pakalpojuma sniedzēja darbība vai plānotā darbība tūrisma pakalpojumu sniegšanā neatbilst normatīvo aktu prasībām patērētāju tiesību aizsardzības jomā

tūrisma operatoram vai tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nodrošinājuma apmērs nav pietiekams, lai izpildītu Tūrisma likuma 16. panta otrajā vai trešajā daļā minētās prasības



Ekonomikas ministrija

**Tūrisma operatora un tūrisma pakalpojuma
sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma
pakalpojumus, nodrošinājums**



Ekonomikas ministrija

Aizsardzība pret saistību neizpildi vai nepienācīgu to izpildi likviditātes problēmu dēļ



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Komplekss tūrisma pakalpojums

Nodrošinājums par ceļotāja iemaksātas naudas atmaksu un repatriāciju tūrisma operatora *maksātnespējas* situācijā **jāveic tūrisma operatoram**

Nodrošinājumam jābūt pietiekamam, lai tūrisma operatora *maksātnespējas* situācijā ceļotājiem tiktu atmaksātas naudas summas par nenotikušiem ceļojumiem

Saistīts tūrisma pakalpojums

Nodrošinājums jānodrošina tirgotājam, kurš sekmē pakalpojuma iegādi, tikai **par sākotnēji iegādāto tūrisma pakalpojumu**

Ja šis pakalpojums ietver pasažieru pārvadāšanu, jānodrošina arī ceļotāju repatriācija



Nodrošinājums par saistību neizpildi vai nepienācīgu to izpildi likviditātes problēmu dēļ



Tūrisma operatora nodrošinājums

=

**kredītiestādes garantija
vai
apdrošināšanas polise**

+

**valsts nodeva par
speciālo atļauju
(licenci)**

**Tūrisma pakalpojumu sniedzēja,
kas sekmē saistītos tūrisma
pakalpojumus, nodrošinājums**

=

**kredītiestādes garantija
vai
apdrošināšanas polise**

**garantijā vai polisē tiek iekļauts arī
repatriācijas risks**

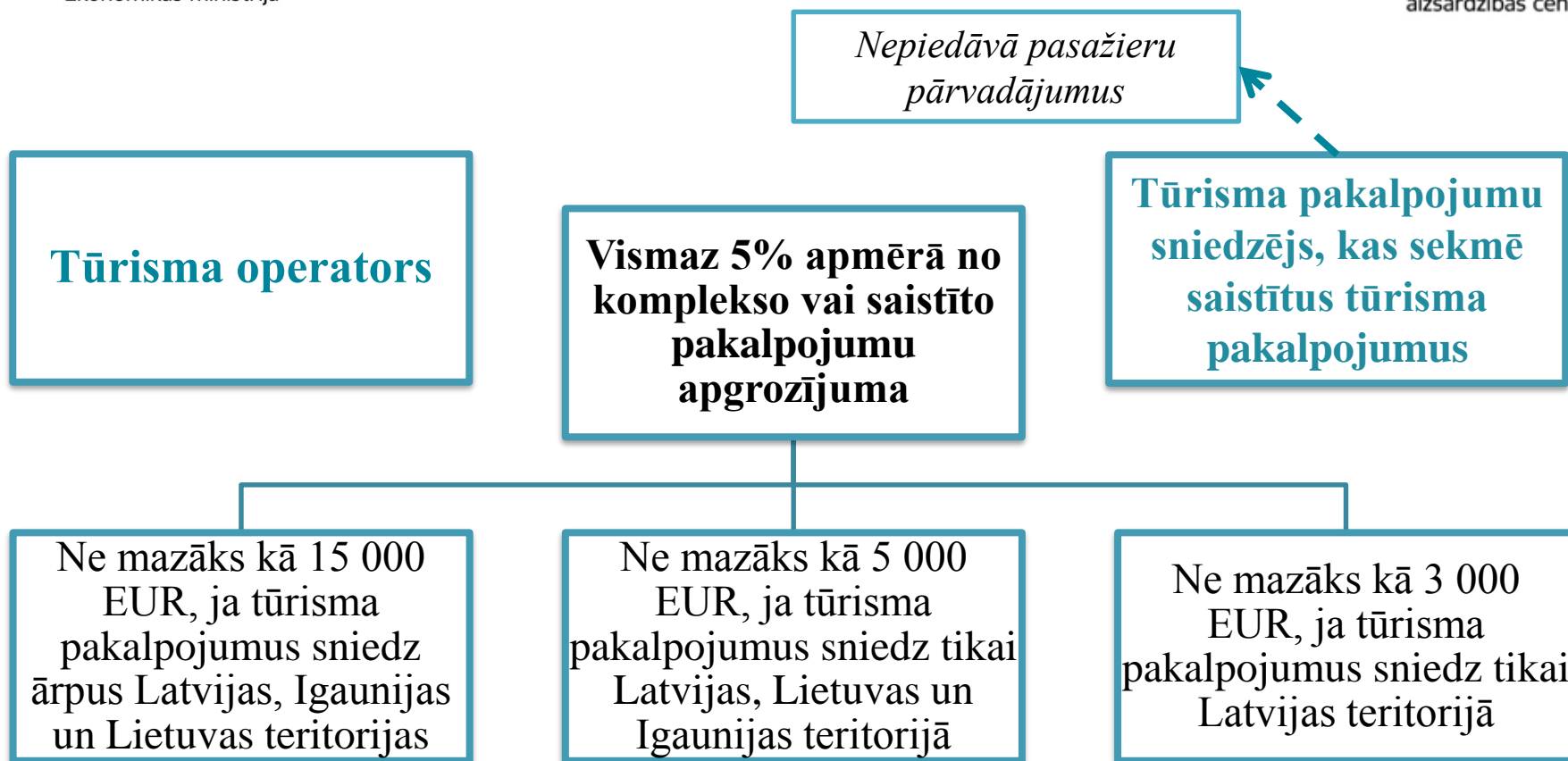


Ekonomikas ministrija

Nodrošinājuma apmērs



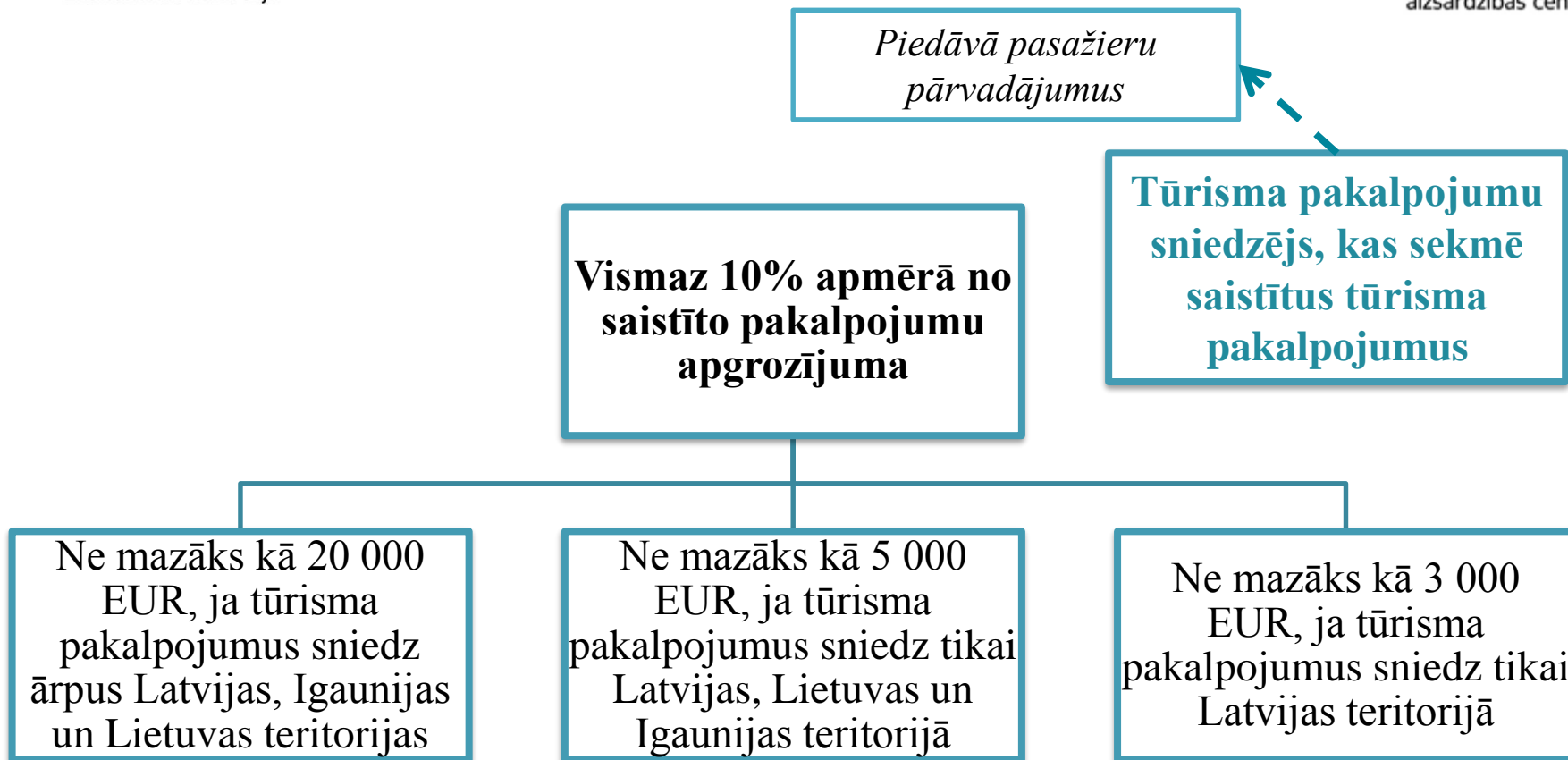
Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs



Komplekso un saistīto pakalpojumu apgrozījums – saimnieciskās darbības ieņēmumi no komplekso vai saistīto tūrisma pakalpojumu pārdošanas ceļotājiem



Nodrošinājuma apmērs (2)



Saistīto pakalpojumu apgrozījums – saimnieciskās darbības ieņēmumi no saistīto tūrisma pakalpojumu pārdošanas ceļotājiem

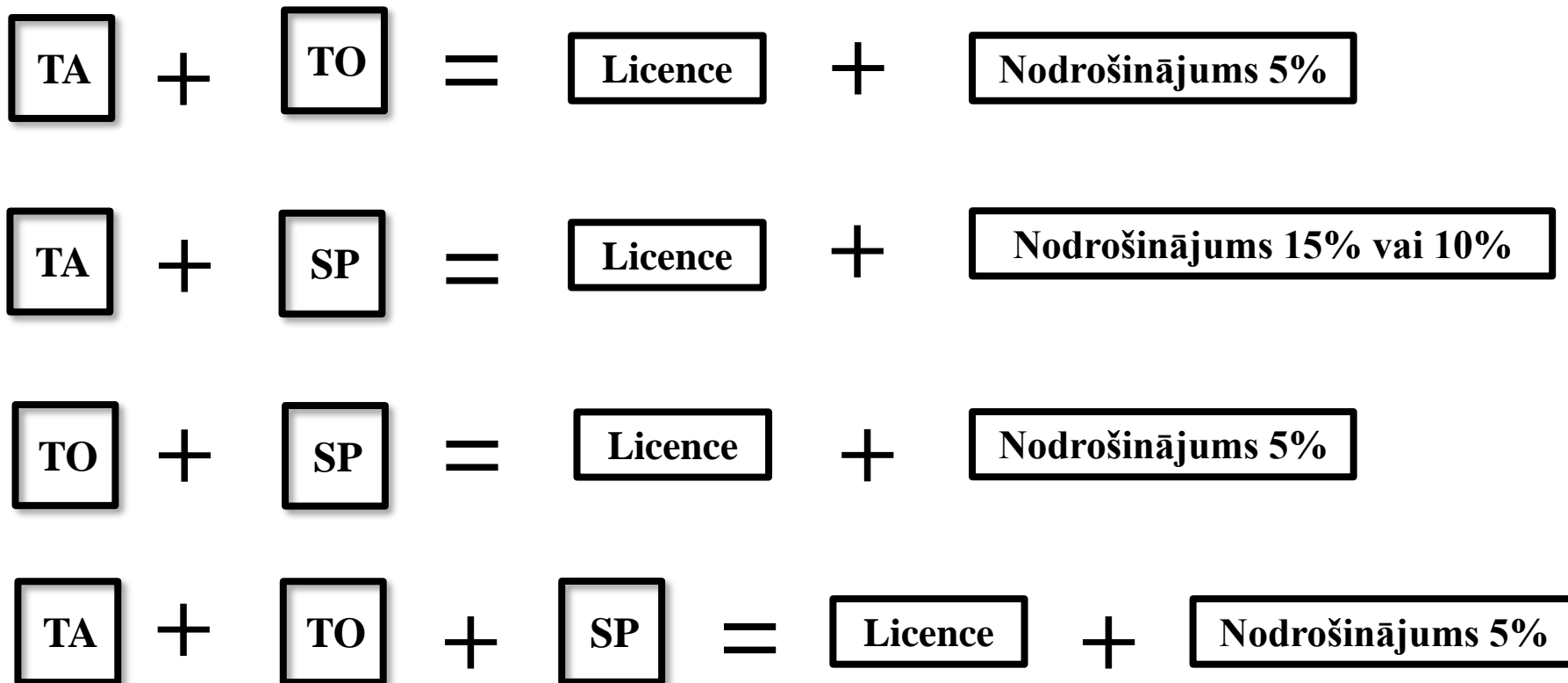


Ekonomikas ministrija

Nodrošinājuma apmērs kombinētiem darbības veidiem



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs



TA Tūrisma aģents

TO Tūrisma operators

SP Tūrisma pakalpojumu sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus



Ekonomikas ministrija

Solidārā atbildība – pakalpojums kļūst pieejamāks un lētāks



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- Kombinētais modelis (licence + nodrošinājums) ir finansiāli visizdevīgākais risinājums tūrisma pakalpojumu sniedzējiem:
 - **repatriācijas izmaksas**, kas līdz šim sastādīja lielāko daļu no klientu iemaksātās naudas drošības garantijas izdevumiem, turpmāk tiks **segtas no valsts budžeta līdzekļiem**
 - **ārkārtas situācijās** (neparedzētos gadījumos vai gadījumā, ja nodrošinājuma apmērs nenosedz visas izmaksas ceļotājiem) **izmaksas ceļotājam segs no valsts budžeta līdzekļiem**





Ekonomikas ministrija

Piemērs: *Repatriācijas izmaksas*



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Uzņēmuma iepriekšējā perioda apgrozījums, EUR	Repatriācijas izmaksas vienam komersantam attiecīgajā grupā, EUR	Repatriācijas izmaksas, pēc jaunā regulējuma
Līdz 20 000	328,77	40,00
No 20 000 līdz 50 000	821,92	40,00
No 50 000 līdz 200 000	3 287,67	40,00
No 200 000 līdz 1 000 000	16 438,36	40,00
No 1 000 000 līdz 10 000 000	164 383,56	40,00
No 10 000 000 līdz 20 000 000	328 767,12	40,00
No 20 000 000 līdz 30 000 000	493 150,68	40,00
No 30 000 000	-	



Ekonomikas ministrija

Tūrisma pakalpojumu sniedzēju uzraudzība



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- PTAC uzraudzības **pamatprincipi**:
 - **«Konsultē vispirms»** (komersantu konsultēšana un informēšana) īpaši pārejas periodā, izņemot būtiskus pārkāpumus (nodrošinājuma nenodrošināšana)
 - Uz **prioritātēm, datu analīzi un risku izvērtējumu** balstīta pieeja
 - Prioritāri (arī pārejas periodā) uzmanība tiks pievērsta **nodrošinājuma** esamībai un apmēram **kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem**
 - **Uzraudzība**: gan attiecībā uz licencētajiem/reģistrētajiem komersantiem, gan, lai nepieļautu nelicencētu/nereģistrētu komersantu darbību





Ekonomikas ministrija

Valsts budžeta līdzekļu atgūšana



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

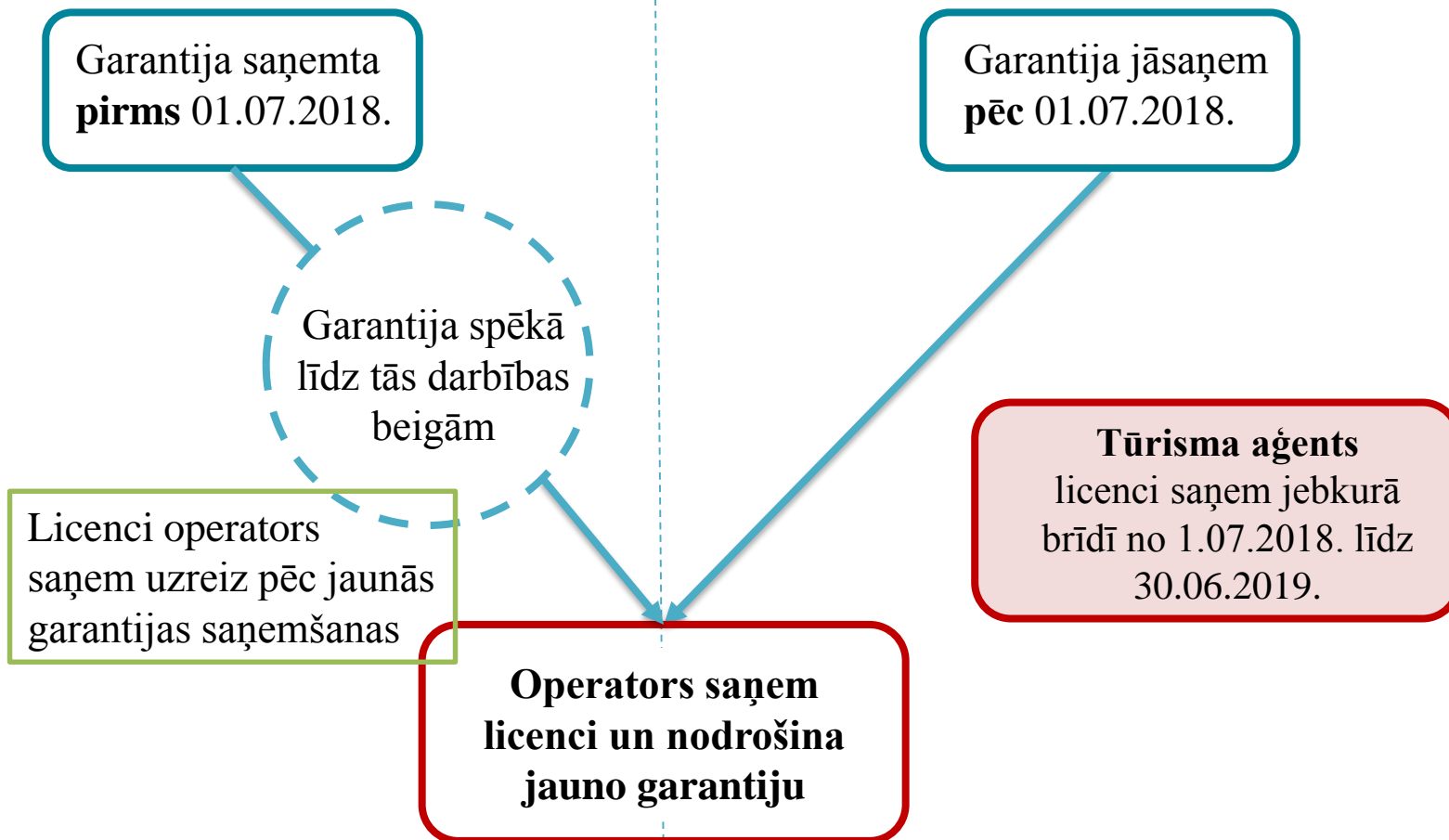
- Ja tūrisma operators **nav samaksājis ikgadējo valsts nodevu un ir notikusi ceļotāju repatriācija** šī tūrisma operatora likviditātes problēmu dēļ, tad **tūrisma operatoram ir jāatlīdzina iztērētie valsts budžeta līdzekļi.**
- Ja ārkārtas situācijās izmaksas segtas no valsts budžeta līdzekļiem un **tūrisma pakalpojuma sniedzējs nodrošinājis pietiekamu nodrošinājumu**, tad tūrisma pakalpojuma sniedzējam ir jāatlīdzina iztērētie valsts budžeta līdzekļi.
- PTAC pieņem lēmumu, ko paziņo tūrisma pakalpojuma sniedzējam. Lēmumā norāda summu, kas jāatlīdzina un ietver brīdinājumu - **ja lēmumā noteiktajā termiņā izdevumus neatlīdzina, to nodod piespiedu izpildei zvērinātam tiesu izpildītājam.**



Pārejas posms no 1.07.2018. līdz 30.06.2019.



← -- 2018.gada 1.jūlijs -- →





Ekonomikas ministrija

Citi noteikumi komplekso un saistīto tūrisma pakalpojumu sniegšanai



Ekonomikas ministrija

Ceļotāju informēšanas pamatprincipi līguma par komplekso tūrisma pakalpojumu gadījumā



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Informāciju sniedz tūrisma aģents vai tūrisma operators

Pirmslīguma informāciju var sniegt elektroniski vai papīra formā (atkarībā no līguma noslēgšanas veida)

Daļa no pirms līguma sniegtās informācijas ir līguma neatņemama sastāvdaļa (ir atsevišķi izņēmumi)!



Ekonomikas ministrija

Informācijas saturs līguma par komplekso tūrisma pakalpojumu gadījumā



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

- MK noteikumi ievieš **standartinformācijas formas**, kuras sniedzamas ceļotājam pirms līguma noslēgšanas

- **Standartinformācijas formu** izvēlas atbilstoši pakalpojuma veidam (MK noteikumu 3.pielikums):
 - ✓ «Klasiskais vai dinamiskais» kompleksais tūrisma pakalpojums (ja līgumu slēdz elektroniski, tad jānorāda hipersaite uz tiesībām) (1., 3.punkts)
 - ✓ «Klikšķu» kompleksais tūrisma pakalpojums (2.,3.punkts)

- MK noteikumi nosaka konkrētas un vienotas **informēšanas prasības** pirms līguma noslēgšanas par ceļojumu, transportlīdzekli, tūristu mītni, cenu, maksāšanas kārtību, pakalpojuma saturu u.c.



Ekonomikas ministrija

Ceļotāju informēšana līguma par saistīto tūrisma pakalpojumu gadījumā (1)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- MK noteikumi ievieš **standartinformācijas formas**, kuras sniedzamas ceļotājam pirms līguma noslēgšanas (MK noteikumu 4.pielikums)
- **Standartinformācijas formu** izvēlas atbilstoši pakalpojuma veidam un tam, vai pakalpojumā iekļauta pasažiera pārvadāšana



Ekonomikas ministrija

Ceļotāju informēšanas pamatprincipi līguma par saistīto tūrisma pakalpojumu gadījumā (2)



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

- Jebkurā gadījumā tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kurš sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, jāsniedz informācija, ka ceļotājs:

- ✓ nevarēs izmantot nekādas tiesības, kas tiek piemērotas tikai kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem, un ka katrs atsevišķs tūrisma pakalpojuma sniedzējs būs pilnībā atbildīgs par pienācīgu līgumsaistību izpildi attiecībā uz savu pakalpojumu
- ✓ varēs izmantot tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nodrošinājumu saskaņā ar Tūrisma likuma 16. panta piekto daļu



Ekonomikas ministrija

Prasības komplekso tūrisma pakalpojumu līgumiem



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Līgumu var noslēgt gan **rakstveidā**, gan ar **distances saziņas līdzekļu** starpniecību

MK noteikumi nosaka **konkrētas līguma sastāvdaļas**, kuras jānorāda līgumā

Līguma saturs ietver **pirmslīguma informāciju** un citas prasības, ieskaitot informāciju par **nodrošinājumu**



Ekonomikas ministrija

Kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma nodošana citam ceļotājam



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- Ceļotājs saprātīgā termiņā (ne vēlāk kā 7 dienas) pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma var pārslēgt un **nodot kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu citai personai**
- Persona, kura nodod kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, un tā saņēmējs ir solidāri **atbildīgi par atlikušā maksājuma samaksu** un par visu no šādas nodošanas izrietošo **papildu izmaksu** segšanu
- Tūrisma operators informē personu, kas nodod kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, **par nodošanas faktiskajām izmaksām***

**Minētās izmaksas ir samērīgas un nepārsniedz faktiskās izmaksas, kas tūrisma operatoram rodas kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma nodošanas dēļ.*

- Tūrisma operatoram ir pienākums **pamatot un pierādīt izmaksas**



Ekonomikas ministrija

Kompleksa tūrisma pakalpojuma cenas izmaiņas

Cenu drīkst mainīt TIKAI, ja:

- ir izmaiņas pasažieru pārvadājumu cenās, ko izraisījušas degvielas vai citu enerģijas avotu cenas
- ir izmaiņas tādu kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā iekļauto tūrisma pakalpojumu nodokļu vai maksu apmēros, kas atkarīgas no 3.personas
- ir izmaiņas valūtas maiņas kursos, kas attiecas uz komplekso tūrisma pakalpojumu

- Pakalpojuma **cenas izmaiņām jābūt paredzētām līgumā**
- Pakalpojuma cenu drīkst mainīt ne vēlāk **kā 20 dienas** pirms ceļojuma datuma, par to paziņojot ceļotājam
- Ja cena tiek paaugstināta **vairāk par 8%**, ceļotājam ir tiesības izbeigt līgumu
- Ceļotājam ir tiesības uz **cenas samazinājumu**, ja samazinās attiecīgās izmaksas



Ekonomikas ministrija

Izmaiņas citos kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noteikumos (1)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Tūrisma operators **drīkst** mainīt līguma noteikumus tad, ja:

- šādas tiesības paredzētas līgumā
- izmaiņas ir nenozīmīgas (nemaina līguma būtiskās sastāvdaļas un neietekmē kopējo kompleksā tūrisma pakalpojumu sniegšanu)
- tūrisma operators par tām informē ceļotāju



Ekonomikas ministrija

Izmaiņas kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noteikumos (2)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- Ja nepieciešams mainīt kādu no pakalpojuma galvenajām sastāvdaļām (īpašībām)

vai

- nav iespējams izpildīt ceļotāja īpašās prasības, par kurām puses vienojušās, tad **ceļotājs drīkst**:
 - piekrist ierosinātajām izmaiņām
 - izbeigt līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu
 - piekrist alternatīvam kompleksam tūrisma pakalpojumam (ja tāds tiek piedāvāts)

Svarīgi!

- Ceļotājs jāinformē par izmaiņām
- Ceļotāja atbildes nesniegšana nav uzskatāma par piekrišanu



Ekonomikas ministrija

Līguma izbeigšana pirms pakalpojuma sniegšanas



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Ja līgumu izbeidz ceļotājs pirms pakalpojuma sniegšanas, **tūrisma operators ir tiesīgs saņemt samērīgu kompensāciju**

Izņēmums – nenovēršami un ārkārtas apstākļi

Tūrisma operators līgumu ir **tiesīgs izbeigt**:

- ja nav pieteicies līgumā noteiktais minimālais cilvēku skaits un tūrisma operators paziņo par līguma izbeigšanu ne vēlāk kā 20 dienas – 48 stundas pirms ceļojuma sākuma*

Atkarīgs no ceļojuma ilguma

- ja līgumu nav iespējams izpildīt nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ



Ekonomikas ministrija

Rīcība *force majeure* apstākļos



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

Ceļotājs ir tiesīgs **izbeigt līgumu pirms pakalpojuma sniegšanas**, ja iestājušies nepārvaramas varas apstākļi un to dēļ pakalpojuma sniegšana nav iespējama: šādā gadījumā tūrisma operatora pienākums ir atmaksāt ceļotāja samaksāto naudas summu

Ja nepārvaramas varas apstākļi iestājušies **ceļojuma laikā** un nav iespējams nodrošināt ceļotāja atgriešanos: tūrisma operators sedz izmaksas par nepieciešamo izmitināšanu uz laikposmu, kas nepārsniedz trīs nakts vienam ceļotājam



Ekonomikas ministrija

Rīcība force majeure apstākļos: piemērs un skaidrojums



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

- Par nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem var būt tādi apstākļi, kā, piemēram, **karadarbība**, 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 tūrisma pakalpojuma līgumā.
- Tūrisma operators nevar atsaukties uz nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem, lai ierobežotu atbildību, ja saskaņā ar piemērojamiem Eiropas Savienības tiesību aktiem **uz šādiem apstākļiem nevar atsaukties attiecīgais transporta pakalpojumu sniedzējs**, jo, neskatoties uz apgrūtinātiem apstākļiem, transporta pakalpojumu sniedzējs var nodrošināt transporta pakalpojumu.



Ekonomikas ministrija

Atbildība par kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu (1)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- Par kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu **atbild tūrisma operators**
- Ceļotāja pienākums ir nekavējoties informēt tūrisma operatoru par **jebkuru neatbilstību** līguma izpildes laikā
- Tūrisma operatora pienākumi **neatbilstību** gadījumā:
 - novērst neatbilstību (ja iespējams vai nav nesamērīgi)
 - ja saprātīgā termiņā tas netiek darīts, ceļotājs var pats novērst neatbilstību un pieprasīt izdevumu atlīdzību



Ekonomikas ministrija

Atbildība par kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu (2)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- Ja nav iespējams izpildīt **ievērojamu daļu** no tūrisma pakalpojumiem, tūrisma operators piedāvā:



atbilstošus alternatīvus risinājumus

- Ja alternatīvi risinājumi nav iespējami vai ceļotājs tos objektīvu iemeslu dēļ noraida, tad:



ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu un zaudējumu atlīdzību, neizbeidzot līgumu



Ekonomikas ministrija

Atbildība par kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu (3)



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

- Ja neatbilstība **būtiski ietekmē** kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu un tūrisma operators to nav novērsis ceļotāja noteiktajā saprātīgā termiņā, ceļotājs var:



- **izbeigt līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu**
 - **prasīt cenas samazinājumu**
 - **un prasīt zaudējumu atlīdzību***

Izņemot, ja neatbilstība radusies 3.personas vai force majeure dēļ

- Tūrisma operatora pienākums ir nodrošināt repatriāciju bez maksas, ja kompleksais tūrisma pakalpojums ietver pasažieru pārvadāšanu



Ekonomikas ministrija

Pienākums sniegt atbalstu



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

- Tūrisma operators bez nepamatotas kavēšanās **sniedz atbalstu ceļotājam**, kas nonācis grūtībās, tostarp arī neparedzētos un ārkārtas apstākļos, jo īpaši:
 - **informāciju** par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību;
 - **palīdz izmantot** distances saziņas līdzekļus un atrast alternatīvus ceļojuma risinājumus.

Ceļojuma laikā bērns neveiksmīgi krītot salauž roku un pēc vēršanās pie pakalpojuma sniedzēja tūrisma operatora pārstāvis sniedz palīdzību, kā sazināties ar ārstniecības iestādi konkrētā valstī, kā arī palīdz nokārtot pārējās formalitātes saistībā ar bērna ārstniecību, apdrošinātājiem.



Ekonomikas ministrija

Atbildība par rezervācijas kļūdām



Patērētāju tiesību
aizsardzības centrs

- **Tūrisma pakalpojumu sniedzējs ir atbildīgs** par rezervācijas sistēmas tehniskām kļūdām, kas radušās tūrisma pakalpojuma sniedzēja dēļ
- Ja rezervāciju veic tūrisma pakalpojumu sniedzējs, viņš atbild **par rezervācijas procesā pieļautajām kļūdām**
- **Atbildība neiestājas**, ja konstatējami nepārvaramas varas apstākļi vai kļūdas pieļautas ceļotāja vainas dēļ



Ekonomikas ministrija

Paldies!

Kontaktinformācija konsultācijām PTAC:

Tel. 67388654

Sarežģītām situācijām: ptac@ptac.gov.lv

Ekonomikas ministrija

Adrese: Brīvības iela 55, Rīga, LV-1519

Tālrunis: +371 6 7013 100

Fakss: +371 6 7280 882

E-pasts: pasts@em.gov.lv

Mājaslapa: www.em.gov.lv

Twitter: @EM_gov_lv, @siltinam

Youtube: <http://www.youtube.com/ekonomikasministrija>

Facebook: <http://www.facebook.com/atbalstsuznemejiem>