

KOMPLEKSĀ TŪRISMA PAKALPOJUMA LĪGUMS Nr. _____

Vieta _____

20____. gada ____.

SIA "KLA Agency" Reģ. Nr. 40203625644, adrese Čiekurkalna 4.šķērslīnija 17-100, Rīga, Latvija, LV-1026, speciālās atļaujas (licences) Nr.T-2025-12, Andreja Grinčuka personā, kurš ir pilnvarots un attiecīgi tiesīgs noslēgt un parakstīt šo kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu no vienas puses (turpmāk tekstā – TŪRISMA OPERATORS), un ceļotājs vai ceļotāji, par kuriem ziņas ir norādītas 1.punktā, turpmāk atsevišķi vai visi kopā saukti – CEĻOTĀJS, no otras puses, turpmāk tekstā abi kopā saukti – PUSES bez maldības, viltus un spaidiem un pēc brīvas gribas noslēdz vienošanos par šādu kompleksu tūrisma pakalpojumu, turpmāk – LĪGUMS.

Terminu skaidrojums. Šajā LĪGUMĀ lietotais termins "pastāvīgs informācijas nesējs" nozīmē jebkuru līdzekli (piemēram, e-pastu ar pielikumu, SMS, ziņapmaiņas rīku, tīmekļvietnes personīgo profilu ar nemaināmu ierakstu vai drukātu dokumentu), kas ļauj CEĻOTĀJAM glabāt viņam adresētu informāciju tādā veidā, lai tā būtu pieejama turpmākai atsaucei pietiekami ilgu laiku un reproducējama nemainītā veidā.

1. ZIŅAS PAR CEĻOTĀJU

Vārds, Uzvārds	Personas kods	Personu apliecināšā dok. Nr. un derīguma termiņš	Kontakttālrunis	E-pasta adrese	Papildus informācija

* Ja CEĻOTĀJAM nav Latvijas personas koda, norāda dzimšanas datumu.

1.1. Persona, kas paraksta LĪGUMU CEĻOTĀJU vārdā (grupas/ģimenes gadījumā), apliecina, ka sniegtā informācija ir patiesa un pilnīga.

2. LĪGUMA PRIEKŠMETS

- 2.1. CEĻOTĀJS iegādājas kompleksu tūrisma pakalpojumu (turpmāk – CEĻOJUMS). CEĻOJUMA nosaukums/galamērķis un datumi, kā arī cena un citi būtiski nosacījumi ir norādīti izsniegtajā rēķinā. Pirms LĪGUMA noslēgšanas CEĻOTĀJAM uz pastāvīga informācijas nesēja (e-pastā, WhatsApp, SMS, tīmekļvietnē u. tml.) tiek nosūtīta CEĻOJUMA programma ar galvenajām tūrisma pakalpojuma īpašībām un citu informāciju, kas nav tieši ietverta LĪGUMĀ. CEĻOJUMA programma ir neatņemama LĪGUMA sastāvdaļa. CEĻOJUMA programmai un izsniegtajam rēķinam tiek norādīts datums un/vai versijas numurs; PUSES atzīst, ka rēķins un CEĻOJUMA programmas versija, kas nosūtīta CEĻOTĀJAM uz pastāvīga informācijas nesēja, ir saistoša kā šā LĪGUMA sastāvdaļa.
- 2.2. Ja CEĻOJUMA programma tiek atjaunināta saskaņā ar LĪGUMA noteikumiem, spēkā ir jaunākā CEĻOJUMA programmas versija, kas nosūtīta CEĻOTĀJAM uz pastāvīga informācijas nesēja, norādot tās versijas numuru un/vai datumu.
- 2.3. Par būtiskām izmaiņām CEĻOJUMA programmā šā LĪGUMA izpratnē uzskatāmas izmaiņas, kas ietekmē CEĻOJUMA norises datumus, ilgumu, galveno galamērķi, izmitināšanas kategoriju vai CEĻOJUMA būtiskās aktivitātes. Citas izmaiņas, kas neietekmē CEĻOJUMA kopējo raksturu un kvalitāti, uzskatāmas par nebūtiskām.
- 2.4. Ja šā LĪGUMA izpratnē CEĻOTĀJS ir grupa vai ģimene, tad persona, kas paraksta LĪGUMU visu LĪGUMA 1.punktā norādīto CEĻOTĀJU vārdā, atbild par visu CEĻOTĀJU informēšanu par LĪGUMA noteikumiem, kā arī par to ievērošanu un izpildi.
- 2.5. CEĻOJUMU organizē un pārdod TŪRISMA OPERATORS SIA "KLA Agency".

3. CENA, NORĒĶINU KĀRTĪBA UN CEĻOJUMA ATCEĻŠANAS NOTEIKUMI

- 3.1. CEĻOJUMA kopējā cena un CEĻOTĀJA individuālā cena ir norādītas izsniegtajā rēķinā (eiro).
 - 3.1.1. Avansa maksājums ir ne mazāks kā 400 (četri simti) euro un veido daļu no CEĻOJUMA cenas. Avansa maksājuma apmērs un apmaksas termiņš ir norādīti izsniegtajā rēķinā. Avansa maksājums ir

CEĻOJUMA cenas sastāvdaļa. Ja sākotnējās CEĻOJUMA plānošanas, rezervēšanas vai organizēšanas izmaksas pārsniedz 400 euro, avansa maksājuma apmērs tiek noteikts individuāli un var pārsniegt minēto summu.

3.1.2. Atlikusī summa jāsamaksā ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienas pirms CEĻOJUMA sākuma.

3.1.3. Ja maksājums netiek veikts termiņā, TŪRISMA OPERATORAM ir tiesības vienpusēji izbeigt LĪGUMU un ieturēt faktiskās neatsaucamās izmaksas saskaņā ar 3.2.punktu.

3.1.4. Maksājums uzskatāms par veiksmīgi izpildītu ar brīdi, kad naudas līdzekļi ir ieskaitīti TŪRISMA OPERATORA kontā. Banku komisijas, maksājumu apstrādes vai maksājuma atsaukšanas (chargeback) izmaksas sedz CEĻOTĀJS. Ja maksājums tiek atsaukts pēc tam, kad TŪRISMA OPERATORS ir veicis norēķinus ar pakalpojumu sniedzējiem vai iegādājies pakalpojumus CEĻOJUMA nodrošināšanai, CEĻOTĀJS atlīdzina TŪRISMA OPERATORAM visas faktiski radušās un dokumentējamās neatsaucamās izmaksas, kas saistītas ar pakalpojumu iegādi CEĻOJUMA nodrošināšanai, tai skaitā banku un maksājumu apstrādes komisijas, kā arī citas pierādāmas izmaksas, kuras TŪRISMA OPERATORS jau ir sedzis un kuras nav atgūstamas.

3.2. CEĻOTĀJAM, iesniedzot TŪRISMA OPERATORAM rakstisku uzteikumu, ir tiesības jebkurā brīdī pirms CEĻOJUMA sākuma vienpusēji izbeigt LĪGUMU. Rakstisko uzteikumu TŪRISMA OPERATORAM var iesniegt vienā no šādiem veidiem: *nosūtot pa pastu vai e-pastu*.

Izbeidzot LĪGUMU pirms CEĻOJUMA sākuma, TŪRISMA OPERATORS ir tiesīgs ieturēt šādu LĪGUMA izbeigšanas maksu par katru LĪGUMA 1.punktā minēto personu :

3.2.1. samaksu par iegādātajām aviobiļetēm – 100 % apmērā no aviobiļetes cenas katrai personai;

3.2.2. maksu par viesnīcu rezervācijām, ja bezmaksas atcelšana vairs nav iespējama, – faktiskajā apmērā, kas atbilst TŪRISMA OPERATORA reālajām izmaksām;

3.2.3. visas citas izmaksas, kuras TŪRISMA OPERATORS jau ir sedzis CEĻOJUMA plānošanas un organizēšanas procesā un kuras nav atgūstamas (piemēram, maksas par rezervācijām, apdrošināšanu, konsultāciju vai citiem pakalpojumiem, kas saistīti ar konkrēto ceļojumu).

Pēc CEĻOTĀJA pieprasījuma TŪRISMA OPERATORS sniedz ieturēto izmaksu pamatojumu (piemēram, pakalpojumu sniedzēju rēķinus, rezervāciju nosacījumus vai citu dokumentāru apliecinājumu), ciktāl to pieļauj pakalpojumu sniedzēju noteikumi un komercnoslēpuma aizsardzība. TŪRISMA OPERATORS apņemas rīkoties godprātīgi un pielikt maksimālas pūles, lai pēc iespējas atgūtu un CEĻOTĀJAM atmaksātu visas summas vai to daļas, kuras ir iespējams atgriezt no pakalpojumu sniedzējiem. Atlikusī atgūstamā summa tiek atmaksāta CEĻOTĀJAM pēc iespējas īsākā termiņā, bet ne vēlāk kā 10 dienu laikā pēc tam, kad TŪRISMA OPERATORS ir saņēmis attiecīgo summu no trešajām pusēm.

3.3. CEĻOTĀJAM ir tiesības izbeigt LĪGUMU pirms CEĻOJUMA sākuma, nemaksājot LĪGUMA izbeigšanas maksu, ja galamērķa vietā vai tā tiešā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtas apstākļi, kas būtiski ietekmē kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu vai kas būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi. Šādā gadījumā CEĻOTĀJAM ir tiesības uz pilnīgu visu to maksājumu atmaksu, kas veikti par CEĻOJUMU, bet viņam nav tiesību saņemt papildu kompensāciju.

3.4. TŪRISMA OPERATORAM ir tiesības izbeigt LĪGUMU pirms CEĻOJUMA sākuma un pilnībā atmaksāt CEĻOTĀJAM visus maksājumus, kas veikti par CEĻOJUMU, bet TŪRISMA OPERATORAM nav pienākuma maksāt papildu kompensāciju, ja:

3.4.1. cilvēku skaits, kas pieteikušies CEĻOJUMAM, ir mazāks par minimālo skaitu, kas noteikts CEĻOJUMA programmā, un TŪRISMA OPERATORS paziņo CEĻOTĀJAM par LĪGUMA izbeigšanu LĪGUMĀ noteiktajā termiņā, bet ne vēlāk kā:

3.4.1.1. 20 (divdesmit) dienas pirms CEĻOJUMA sākuma, ja tas ilgst vairāk nekā sešas dienas;

3.4.1.2. 7 (septiņas) dienas pirms CEĻOJUMA sākuma, ja tas ilgst no divām līdz sešām dienām;

3.4.1.3. 2 (divas) dienas pirms CEĻOJUMA sākuma, ja tas ilgst mazāk nekā divas dienas.

3.4.2. TŪRISMA OPERATORS nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ nespēj izpildīt LĪGUMU un pirms CEĻOJUMA sākuma bez nepamatotas kavēšanās paziņo CEĻOTĀJAM par LĪGUMA izbeigšanu.

3.5. TŪRISMA OPERATORS bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 (četrpadsmit) dienu laikā pēc LĪGUMA izbeigšanas atmaksā CEĻOTĀJAM visus maksājumus (uz tādu pašu kontu, no kura tika veikts sākotnējais maksājums, ja PUSES nav vienojušās citādi) kas prasīti saskaņā ar LĪGUMA 3.3. punktu un LĪGUMA 3.4.punktu. Atmaksa var tikt veikta naudā vai, ar CEĻOTĀJA piekrišanu, vērtības kupona veidā.

3.6. Ja CEĻOTĀJS savas vainas dēļ neizmanto kādu no CEĻOJUMA programmā minētajiem pakalpojumiem, CEĻOTĀJAM nav tiesību pieprasīt samazināt vai kompensēt CEĻOJUMA kopējo maksu.

- 3.7. Vietējie tūrisma nodokļi, kūrorta maksas un citas uz vietas maksājamās obligātās nodevas (ja tādas piemēro) nav iekļautas CEĻOJUMA cenā un tiek apmaksātas uz vietas CEĻOTĀJA; to apmērs var mainīties atbilstoši vietējo iestāžu noteikumiem.
- 3.8. CEĻOTĀJA neierašanās noteiktajā laikā un vietā (no-show) vai nokavēšanās uz transportu tiek pielīdzināta atteikšanās no CEĻOJUMA; samaksa netiek atmaksāta, izņemot gadījumus, kad pakalpojuma sniedzējs paredz citu kārtību.

4. CEĻOTĀJA TIESĪBAS, PIENĀKUMI UN ATBILDĪBA

4.1. Vispārīgie noteikumi un komunikācija:

- 4.1.1. CEĻOTĀJA pienākums ir izlasīt Ceļojuma LĪGUMA noteikumus, ceļojuma programmu un vispārīgo informāciju, ko CEĻOTĀJAM ir sniedzis TŪRISMA OPERATORS.
- 4.1.2. CEĻOTĀJS nodrošina derīgus un sasniedzamus kontaktus (tālrunis un e-pasts) un apņemas būt sasniedzams no LĪGUMA noslēgšanas brīža līdz ceļojuma beigām. CEĻOTĀJS piekrīt, ka steidzamos gadījumos saziņa var notikt arī ar īsziņu vai tūlītējās saziņas rīkiem.
- 4.1.3. Līgums, rēķins un citi dokumenti, kas nosūtīti elektroniski uz CEĻOTĀJA norādīto e-pasta adresi, tiek uzskatīti par saņemtiem un spēkā esošiem.
- 4.1.4. CEĻOJUMA rezervāciju ir tiesības veikt personām, kas sasniegušas 18 gadu vecumu.
- 4.1.5. Personām ar invaliditāti vai personām ar veselības traucējumiem, kam CEĻOJUMA laikā varētu būt nepieciešama īpaša palīdzība, pirms līguma noslēgšanas ir jāsaazinās ar TŪRISMA OPERATORU, lai noskaidrotu, vai CEĻOJUMS ir piemērots šīm personām.
- 4.1.6. CEĻOTĀJS ir tiesīgs pirms CEĻOJUMA sākuma nodot LĪGUMU citai personai, kas atbilst ceļojuma prasībām, par to savlaicīgi informējot TŪRISMA OPERATORU un atlīdzinot faktiskās izmaksas saskaņā ar 5.6. punktu. CEĻOTĀJS apzinās, ka LĪGUMA nodošana citai personai ir iespējama tikai tad, ja to pieļauj attiecīgie pakalpojumu sniedzēji (tostarp aviopārvadātāji), un ka atsevišķu pakalpojumu nodošana var nebūt iespējama.

4.2. Ceļošanas dokumenti un juridiskās prasības:

- 4.2.1. CEĻOTĀJA pienākums ir uzreiz pēc rēķina saņemšanas pārbaudīt, vai dokumentos iekļautie dati (vārds, uzvārds, personas kods, ceļojuma mērķis, datumi, papildu pakalpojumi un u. tml.) atbilst pasūtījumam, un, ja tiek konstatētas pretrunas starp minētajiem dokumentiem un sākotnējo pasūtījumu, CEĻOTĀJS apņemas uzreiz informēt TŪRISMA OPERATORU par visām neatbilstībām.
- 4.2.2. Ja galamērķa valsts tiesību akti to prasa, CEĻOTĀJS nodrošina vīzas, vakcinācijas, obligātās medicīnas izdevumu apdrošināšanas un citus ceļošanai nepieciešamos dokumentus atbilstoši ceļojuma programmā sniegtajai informācijai.
- 4.2.3. CEĻOTĀJAM pienākums ir samaksāt TŪRISMA OPERATORAM maksu par CEĻOJUMU un CEĻOJUMAM nepieciešamajiem papildu pakalpojumiem atbilstoši CEĻOJUMA noteikumiem un izsniegtajam rēķinam.
- 4.2.4. CEĻOTĀJS garantē, ka viņam/ai ir spēkā esoši ceļojumam nepieciešamie dokumenti (pase, vīza, vakcinācijas apliecība, apdrošināšana utt.), kas ļauj CEĻOTĀJAM šķērsot valstu robežas un uzturēties valstīs ceļojuma laikā. CEĻOTĀJS ir atbildīgs par ceļošanas dokumentu spēkā esamību.
- 4.2.5. CEĻOTĀJAM pienākums ir ņemt līdzi pasi, kas ir spēkā atbilstoši galamērķa valsts tiesību aktu prasībām. Ja galamērķa valsts to prasa, CEĻOTĀJS nodrošina, ka pase ir derīga vismaz 6 (sešus) mēnešus pēc ceļojuma beigām, vai kā norādīts ceļojuma programmā.
- 4.2.6. TŪRISMA OPERATORS nav atbildīgs, ja CEĻOTĀJAM tiek liegta ieceļošana galamērķa valstī vai tranzītā (piemēram, vīzas atteikuma, vakcinācijas trūkuma vai robežsardzes lēmuma dēļ). Šādos gadījumos ceļojuma maksa netiek atmaksāta. Ja CEĻOTĀJAM tiek atteikta vīza vai liegta ieceļošana galamērķa valstī, CEĻOTĀJS sedz ar to saistītās izmaksas, un CEĻOJUMA maksājumu atmaksa ir iespējama tikai tadā apmērā, kādā attiecīgie pakalpojumu sniedzēji paredz atmaksu.
- 4.2.7. CEĻOTĀJAM ir pienākums, dodoties CEĻOJUMĀ kopā ar bērnu, ievērot prasības, kas ir noteiktas 2010.gada 3.augusta Ministru kabineta noteikumos Nr. 721 "Kārtība, kādā bērni šķērsro valsts robežu".
- 4.2.8. Par aviopārvadātāja bagāžas aizkavēšanos, bojājumu vai nozaudēšanu atbild attiecīgais pārvadātājs saskaņā ar piemērojamām starptautiskajām konvencijām un pārvadātāja noteikumiem. Pretenzijas par bagāžu CEĻOTĀJS iesniedz tieši pārvadātājam noteiktajos termiņos; TŪRISMA OPERATORS sniedz saprātīgu atbalstu, bet neatbild par zaudējumiem šādu gadījumu dēļ.
- 4.2.9. Ja transporta pakalpojumu sniedzēja darbības vai bezdarbības dēļ CEĻOTĀJS nokavē CEĻOJUMA sākumu vai daļu no CEĻOJUMA programmas, TŪRISMA OPERATORS sniedz saprātīgu atbalstu CEĻOTĀJAM alternatīvu risinājumu meklēšanā, taču neatbild par neizmantotajiem pakalpojumiem un ar kavējumu saistītajām papildu izmaksām, ja normatīvie akti neparedz citādi.

4.3. Ceļojuma laikā — CEĻOTĀJA uzvedība, veselība un drošība:

4.3.1. CEĻOTĀJA pienākums ir laikus ierasties TŪRISMA OPERATORA paziņotajā izbraukšanas vietā un satikšanās vietās. Tostarp CEĻOTĀJA pienākums ir ņemt vērā operatīvo informāciju lidostā, autobusu vai vilcienu stacijā un iepriekš rezervēt laiku iespējamiem kavējumiem, nelabvēlīgiem laika apstākļiem vai rindām pasu kontroles vai drošības kontroles punktos. CEĻOTĀJS apņemas sekot TŪRISMA OPERATORA operatīvajai informācijai par izmaiņām tikšanās laikos/vietās, kas nosūtīta uz pastāvīga informācijas nesēja.

4.3.2. CEĻOTĀJA pienākums ir nelietot pārmērīgu alkohola daudzumu un netraucēt citiem CEĻOTĀJIEM ar savu uzvedību, pretējā gadījumā CEĻOTĀJAM var tikt liegta piedalīšanās ceļojumā vai CEĻOTĀJS var tikt izslēgts no ceļojuma, turklāt minētajā gadījumā CEĻOTĀJAM nav tiesību saņemt ceļojuma maksas kompensāciju.

4.3.3. CEĻOTĀJS ir atbildīgs par savu veselības stāvokli un apzinās, ka ceļojuma laikā var būt fiziskas slodzes, augstums, karstums vai citas īpatnības. CEĻOTĀJS apliecina, ka viņa veselības stāvoklis ļauj piedalīties programmā. Ja CEĻOTĀJS ceļojuma laikā ar savu uzvedību apdraud citu dalībnieku drošību vai programmas norisi, TŪRISMA OPERATORS ir tiesīgs pārtraukt CEĻOTĀJA dalību ceļojumā bez naudas atmaksas.

4.3.4. Ātrai un efektīvai saziņai ar TŪRISMA OPERATORU CEĻOTĀJS vēršas pie TŪRISMA OPERATORA 24/7 kontakta (skat. 5.3.3. punktu).

4.3.5. CEĻOTĀJS apņemas ievērot grupas vadītāja un/vai TŪRISMA OPERATORA pārstāvja norādījumus, jo īpaši drošības un ārkārtas situācijās. Būtiska norādījumu neievērošana var būt pamats CEĻOTĀJA izslēgšanai no CEĻOJUMA bez naudas atmaksas; ar priekšlaicīgu atgriešanos saistītās faktiskās izmaksas sedz CEĻOTĀJS. Lēmumu par CEĻOTĀJA izslēgšanu no CEĻOJUMA pieņem TŪRISMA OPERATORA pārstāvis vai grupas vadītājs, ņemot vērā drošības, kārtības un citu CEĻOTĀJU intereses.

4.3.6. CEĻOTĀJS apņemas ievērot galamērķa valsts likumus, drošības prasības un vietējās paražas; aizliegta narkotisko un citu aizliegto vielu lietošana. Par pārkāpumiem atbild CEĻOTĀJS.

4.3.7. CEĻOTĀJS pirms CEĻOJUMA informē TŪRISMA OPERATORU par veselības īpatnībām, alerģijām vai uztura ierobežojumiem, ja tie var ietekmēt drošību vai pakalpojumu sniegšanu; pretējā gadījumā TŪRISMA OPERATORS neuzņemas atbildību par iespējamām sekām.

4.3.8. Ja CEĻOJUMA programmā iekļautas fiziski vai paaugstināta riska aktivitātes, CEĻOTĀJS apliecina, ka viņa veselības stāvoklis ļauj tajās piedalīties. TŪRISMA OPERATORAM vai grupas vadītājam ir tiesības drošības apsvērumu dēļ liegt CEĻOTĀJAM piedalīties konkrētā aktivitātē bez maksas atmaksas.

4.4. Izmaiņas un neatbilstības ceļojuma laikā:

4.4.1. Ja pirms CEĻOJUMA sākuma TŪRISMA OPERATORAM ir nepieciešams ievērojami mainīt kādu no CEĻOJUMA galvenajām tūrisma pakalpojuma īpašībām vai ja TŪRISMA OPERATORS nevar izpildīt šā LĪGUMA 5.2.punktā minētās CEĻOTĀJA īpašās prasības, CEĻOTĀJAM ir tiesības:

4.4.1.1. piekrist ierosinātajām izmaiņām;

4.4.1.2. izbeigt līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu.

4.4.2. Saņemot informāciju no TŪRISMA OPERATORA par šajā LĪGUMA punktā minētajām izmaiņām, CEĻOTĀJAM ir pienākums sniegt atbildi par to, vai CEĻOTĀJS piekrīt ierosinātajām izmaiņām LĪGUMĀ vai arī vēlas izbeigt LĪGUMU. CEĻOTĀJA atbildes nesniegšana noteiktajā termiņā tiks uzskatīta par piekrišanu ierosinātajām izmaiņām LĪGUMĀ.

4.4.3. Ja CEĻOTĀJS LĪGUMA 4.4.1.punktā minētajā gadījumā vēlas izbeigt LĪGUMU un TŪRISMA OPERATORS piedāvā alternatīvu komplekso tūrisma pakalpojumu, kas, ja iespējams, ir tādas pašas vai augstākas kvalitātes, CEĻOTĀJS var piekrist saņemt alternatīvo komplekso tūrisma pakalpojumu.

4.4.4. Ja LĪGUMA 5.2. un 5.5. punktā minēto LĪGUMA izmaiņu vai LĪGUMA 5.5.1.4. punktā minētā alternatīvā kompleksā tūrisma pakalpojuma dēļ pasliktinās kompleksā tūrisma pakalpojuma kvalitāte vai samazinās izmaksas, CEĻOTĀJAM ir tiesības uz attiecīgu cenas samazinājumu.

4.4.5. CEĻOTĀJAM ir tiesības saņemt atbilstošu cenas samazinājumu par jebkādu laikposmu, kurā ir notikusi neatbilstība LĪGUMAM, un saņemt atbilstošu kompensāciju no TŪRISMA OPERATORA par visiem zaudējumiem, ko CEĻOTĀJS cieš jebkādas neatbilstības rezultātā, ja vien TŪRISMA OPERATORS nepierāda, ka neatbilstība ir radusies CEĻOTĀJA vainas dēļ. CEĻOTĀJAM nav tiesību uz kompensāciju par zaudējumiem, ja neatbilstība ir radusies trešās personas (kas nav saistīta ar LĪGUMĀ ietverto tūrisma pakalpojumu sniegšanu) vainas dēļ un neatbilstība bija nenovēršama vai neparedzama nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ.

4.4.6. Ja CEĻOJUMA laikā netiek sniegts kāds no LĪGUMĀ iekļautajiem tūrisma pakalpojumiem vai ja tas netiek sniegts pienācīgi, CEĻOTĀJAM bez nepamatotas kavēšanās, ņemot vērā situācijas

apstākļus, atbilstoši LĪGUMA 7.1.punktā noteiktajai kārtībai ir pienākums paziņot TŪRISMA OPERATORAM (tā pārstāvim vai grupas vadītājam) par jebkādu neatbilstību, ar ko CEĻOTĀJS saskaras LĪGUMĀ iekļautā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā.

4.4.7. Ja CEĻOTĀJS par neatbilstību nepaziņo nekavējoties pēc tās konstatēšanas TŪRISMA OPERATORAM vai tā pārstāvim, un šāda kavēšanās objektīvi apgrūtina vai neļauj novērst neatbilstību, CEĻOTĀJA tiesības uz cenas samazinājumu un/vai kompensāciju var tikt attiecīgi ierobežotas vai liegtas.

4.5. Apdrošināšana un palīdzība

4.5.1. CEĻOTĀJA atbildība ir iegādāties ceļojuma apdrošināšanu un atsūtīt apdrošināšanas polises kopiju TŪRISMA OPERATORAM. TŪRISMA OPERATORS neuzņemas atbildību par medicīnas, repatriācijas vai citiem izdevumiem, kas rodas, ja CEĻOTĀJS nav iegādājies atbilstošu apdrošināšanu.

4.5.2. CEĻOTĀJS nodrošina, ka iegādātā apdrošināšana sedz ceļojuma atcelšanu/pārtraukšanu, medicīniskos izdevumus un repatriāciju, kā arī, ja programmā paredzētas atbilstošas aktivitātes, — sporta un paaugstināta riska aktivitātes (piem., kalnu pārgājieni, nīršana u. tml.).

4.5.3. CEĻOTĀJAM ir pienākums nekavējoties paziņot TŪRISMA OPERATORAM par situāciju, ja nepieciešama palīdzība, lai TŪRISMA OPERATORS varētu reaģēt atbilstoši apstākļiem. SIA “KLA Agency” pārstāvja, t. (+371) 257 317 67, e-pasts: info@kla-agency.com.

4.5.4. Ja CEĻOTĀJS veselības stāvokļa dēļ nevar uzsākt CEĻOJUMU vai ir spiests pārtraukt dalību CEĻOJUMĀ, ar to saistītie izdevumi un iespējamā maksājumu atmaksa tiek veikta saskaņā ar piemērojamajiem pakalpojumu sniedzēju noteikumiem un CEĻOTĀJA apdrošināšanas nosacījumiem. TŪRISMA OPERATORS neatbild par pakalpojumiem, kas netiek izmantoti CEĻOTĀJA veselības stāvokļa dēļ.

4.6. Atbildības ierobežojumi un ārkārtas apstākļi

4.6.1. Ja CEĻOTĀJS vēlas atgriezties mājās pirms vai pēc ceļojuma beigu datuma, tad tā ir CEĻOTĀJA paša atbildība.

4.6.2. CEĻOTĀJA pienākums ir samaksāt par bagāžu, kas pārsniedz atļauto svaru, atbilstoši aviokompānijas noteikumiem.

4.6.3. TŪRISMA OPERATORA atbildība par CEĻOTĀJA zaudējumiem ir ierobežota līdz faktiskajai ceļojuma maksai, izņemot gadījumus, kad zaudējumi radušies TŪRISMA OPERATORA tīšas vai rupjas nolaidības dēļ. TŪRISMA OPERATORS nav atbildīgs par netiešiem zaudējumiem (piemēram, neizmantotām atvaļinājuma dienām, emocionālo kaitējumu u.tml.).

4.6.4. TŪRISMA OPERATORS nav atbildīgs par līguma neizpildi vai kavējumiem, kas radušies nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ (piemēram, dabas katastrofas, epidēmijas, streiki, karadarbība, valdības rīkojumi, transporta aizkavēšanās, robežu slēgšana u.c.).

Šādos gadījumos TŪRISMA OPERATORS rīkojas saskaņā ar šā LĪGUMA 3.3. un 3.4. punktu, kā arī piemērojamām tiesību normām.

4.6.5. TŪRISMA OPERATORS patur tiesības mainīt ceļojuma programmu, maršrutu vai pakalpojumu sniedzējus, ja tas nepieciešams CEĻOTĀJU drošības, komforta vai nenovēršamu apstākļu dēļ, nodrošinot līdzvērtīgu vai augstāku kvalitāti.

4.6.6. TŪRISMA OPERATORS nav atbildīgs par CEĻOTĀJA personīgo mantu, bagāžas vai dokumentu bojājumiem, nozaudēšanu vai zādzību ceļojuma laikā.

4.6.7. CEĻOTĀJS sedz zaudējumus, kas radīti viņa rīcības vai nolaidības dēļ pakalpojumu sniedzēju īpašumam, un atlīdzina piemērotos sodus/sankcijas saskaņā ar pakalpojumu sniedzēja noteikumiem.

4.6.8. Uz vietas iegādātie papildu/individuālie pakalpojumi, kas nav iekļauti CEĻOJUMA programmā, ir CEĻOTĀJA atsevišķi noslēgti darījumi ar attiecīgo pakalpojuma sniedzēju; TŪRISMA OPERATORS par tiem neatbild.

5. TŪRISMA OPERATORA TIESĪBAS, PIENĀKUMI UN ATBILDĪBA

5.1. Vispārējā atbildība:

5.1.1. TŪRISMA OPERATORS ir atbildīgs par visu LĪGUMĀ ietverto tūrisma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu, neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz TŪRISMA OPERATORS vai citi TŪRISMA AĢENTI, tūrisma operatori vai saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēji.

5.1.2. Ja nepieciešams, TŪRISMA OPERATORS ir tiesīgs aizstāt kādu no pakalpojumu sniedzējiem vai programmas elementiem ar līdzvērtīgu vai augstāku kvalitāti, par to paziņojot CEĻOTĀJAM. Par līdzvērtīgu izmitināšanu uzskatāma izmitināšana ar līdzīgu kategoriju, atrašanās vietu un pakalpojumu līmeni. Ja nodrošinātā izmitināšana ir zemākas kvalitātes, CEĻOTĀJAM ir tiesības uz samērīgu cenas samazinājumu. Ja atsevišķs pakalpojums kļūst nepieejams pakalpojumu sniedzēja dēļ, TŪRISMA OPERATORS nodrošina līdzvērtīgu alternatīvu, ja tas ir iespējams.

5.1.3. TŪRISMA OPERATORS apņemas ziņas par CEĻOTĀJU izmantot tikai CEĻOJUMAM nepieciešamo dokumentu noformēšanai, CEĻOJUMA nodrošināšanai un LĪGUMA izpildei. Trešajām

personām ziņas par CEĻOTĀJU izpaust tikai, pamatojoties uz rakstisku pieprasījumu un tikai ārējos normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos. TŪRISMA OPERATORS apņemas apstrādāt CEĻOTĀJU personas datus saskaņā ar Latvijas Republikas un Eiropas Savienības normatīvo aktu prasībām fizisko personu datu aizsardzības jomā. Personas datu apstrāde tiek veikta saskaņā ar TŪRISMA OPERATORA Privātuma politiku (pieejama uz pastāvīga informācijas nesēja pēc pieprasījuma); CEĻOTĀJS piekrīt saziņai par CEĻOJUMU arī ar īsziņām un ziņapmaiņas rīkiem (WhatsApp u.c.).

5.1.4. CEĻOTĀJS piekrīt, ka TŪRISMA OPERATORS ir tiesīgs CEĻOJUMA laikā iegūtos foto un video materiālus, kuros var būt attēlots CEĻOTĀJS, bez atlīdzības izmantot TŪRISMA OPERATORA mārketinga, reklāmas un informatīvajos materiālos (tostarp tīmekļvietnē, sociālajos tīklos un drukātajos materiālos), ja vien CEĻOTĀJS pirms CEĻOJUMA vai CEĻOJUMA laikā rakstiski nav paziņojis par iebildumiem pret šādu izmantošanu.

5.1.5. TŪRISMA OPERATORS pirms CEĻOJUMA ir tiesīgs vienpusēji mainīt LĪGUMA noteikumus (šis noteikums neattiecas uz CEĻOJUMA cenas izmaiņām saskaņā ar LĪGUMA 3. nodaļu), tikai tādā gadījumā, ja izmaiņas ir nenozīmīgas un TŪRISMA OPERATORS uz pastāvīga informācijas nesēja par izmaiņām ir informējis CEĻOTĀJU skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā.

5.1.6. Atsevišķiem pakalpojumiem var piemērot citu pakalpojumu sniedzēju (aviopārvadātāju, izmitināšanas u.c.) noteikumus. Strīda gadījumā piemērojami konkrētā pakalpojuma sniedzēja noteikumi, ciktāl tie nav pretrunā ar imperatīvām tiesību normām.

5.1.7. TŪRISMA OPERATORS drīkst piesaistīt apakšuzņēmējus un citus pakalpojumu sniedzējus LĪGUMA izpildei, nodrošinot 5.1.1. punktā noteikto atbildību par pakalpojumu pienācīgu sniegšanu.

5.1.8. TŪRISMA OPERATORS patur tiesības labot acīmredzamas kļūdas un drukas kļūdas līgumā un saistītajos dokumentos, nekavējoties par to informējot CEĻOTĀJU.

5.2. CEĻOTĀJA īpašās prasības:

5.2.1. TŪRISMA OPERATORS apņemas nodrošināt CEĻOTĀJAM šādas īpašās prasības, kurām TŪRISMA OPERATORS pirms LĪGUMA noslēgšanas ir piekritis _____.

5.2.2. Īpašie pieprasījumi, kas nav rakstiski apstiprināti kā obligāti izpildāmi, tiek uzskatīti par neobligātiem un netiek garantēti.

5.3. Palīdzība (atbalsts) grūtību gadījumā:

5.3.1. TŪRISMA OPERATORS ir tiesīgs iekasēt saprātīgu maksu par nepieciešamo palīdzību, ja grūtības ir izraisījis pats CEĻOTĀJS ar ļaunu nolūku vai tās radušās viņa neuzmanības dēļ. Minētā maksa nepārsniegs faktiskās izmaksas, kas radušās TŪRISMA OPERATORAM.

5.3.2. TŪRISMA OPERATORAM ir pienākums bez nepamatotas kavēšanās sniegt palīdzību (atbalstu) CEĻOTĀJAM, ja tas ir nonācis grūtībā, jo īpaši:

5.3.2.1. sniegt informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību;

5.3.2.2. palīdzēt izmantot distances saziņas līdzekļus un atrast alternatīvus CEĻOJUMA risinājumus;

5.3.2.3. sniegt citu palīdzību tostarp, kamēr nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ nebūs iespējams nodrošināt CEĻOTĀJA atgriešanos.

5.3.3. Saziņai ārkārtas gadījumos TŪRISMA OPERATORS nodrošina 24/7 kontaktu: tālr. (+371) 257 317 67; e-pasts: info@kla-agency.com.

5.4. Cenas izmaiņas:

5.4.1. CEĻOJUMA cena var tikt koriģēta (palielināta vai samazināta) tikai šādu objektīvu iemeslu dēļ:

5.4.1.1. transporta izmaksu (t.sk. degvielas) izmaiņas;

5.4.1.2. nodokļu, nodevu vai maksu (t.sk. lidostu/nodevu) izmaiņas;

5.4.1.3. attiecīgā valūtas maiņas kursa izmaiņas. TŪRISMA OPERATORS skaidri norāda aprēķinu.

5.4.2. Par jebkuru cenas palielināšanu CEĻOTĀJS tiek informēts ne vēlāk kā 20 (divdesmit) dienas pirms CEĻOJUMA sākuma.

5.4.3. Ja cenas palielinājums pārsniedz 8% no CEĻOJUMA cenas, CEĻOTĀJAM ir tiesības izbeigt LĪGUMU bez līguma izbeigšanas maksas vai piekrist ierosinātajām izmaiņām.

5.4.4. Ja izmaksas samazinās 5.4.1. punktā minēto iemeslu dēļ, CEĻOTĀJS ir tiesīgs uz attiecīgu cenas samazinājumu.

5.5. Programmas izmaiņas pirms ceļojuma:

5.5.1. Ja pirms CEĻOJUMA sākuma nepieciešams ievērojami mainīt kādu no galvenajām pakalpojuma īpašībām, vai nav iespējams izpildīt CEĻOTĀJA apstiprinātās īpašās prasības, TŪRISMA OPERATORS uz pastāvīga informācijas nesēja informē CEĻOTĀJU par:

5.5.1.1. ierosinātajām izmaiņām un to ietekmi uz cenu;

5.5.1.2. saprātīgu termiņu lēmumam;

5.5.1.3. CEĻOTĀJA tiesībām piekrist izmaiņām vai izbeigt LĪGUMU;

5.5.1.4. alternatīvu komplekso tūrisma pakalpojumu un tā cenu (ja piedāvāts).

5.5.2. Ja CEĻOTĀJS LĪGUMU izbeidz un neizvēlas alternatīvu piedāvājumu, TŪRISMA OPERATORS atmaksā visus CEĻOTĀJA maksājumus bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 (četrpadsmit) dienu laikā.

5.6. Ja CEĻOTĀJS realizē LĪGUMA 4.1.6. punktā noteiktās tiesības nodot LĪGUMU citai personai, TŪRISMA OPERATORAM ir pienākums informēt personu, kas nodod LĪGUMU, par nodošanas faktiskajām izmaksām. Minētās izmaksas ir samērīgas un tās nepārsniedz faktiskās izmaksas, kas TŪRISMA OPERATORAM rodas LĪGUMA nodošanas dēļ.

5.7. Nodrošinājums (ceļojuma aizsardzība):

5.7.1. TŪRISMA OPERATORAM ir nodrošinājums saistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes gadījumā tūrisma operatora likviditātes problēmu gadījumā. Nodrošinājuma izsniedzējs ir A/S Swedbank Reģ.Nr. 40003074764, Balasta dambis 15, Rīga, LV-1048, info@swedbank. Saistību izpildes garantija Nr. 26-001554-GF. Patērētāju tiesību aizsardzības centra kontakthinformācija: Rīga, Brīvības iela 55, LV – 1010, e-pasta adrese: pasts@ptac.gov.lv; konsultāciju tālrunis: 6545255

6. NEPĀRVARAMA VARA

6.1. Neviena no Pusēm nav tiesīga prasīt kompensāciju par zaudējumiem, ja līgumsaistības daļēji vai pilnībā nav izpildītas nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ (*par nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem uzskatāma tai skaitā karadarbība, terorisms, nopietnas slimības uzliesmojums, dabas katastrofas un citi notikumi, kas nav radušies PUŠU vai tā kontrolē esošas trešās personas kļūdas vai rīcības dēļ, notikumi, kas padara nepiespējamu līgumsaistību izpildi, notikumi, kuru LĪGUMA slēgšanas brīdī nebija iespējams paredzēt, no kuriem nav iespējams izvairīties, kuru sekas nav iespējams pārvarēt*).

Par kompensāciju par zaudējumiem LĪGUMA izpratnē nav uzskatāmi CEĻOTĀJA veiktie maksājumi par CEĻOJUMU. Nenovēršamu un ārkārtas apstākļu gadījumos PUSES rīkojas atbilstoši šim LĪGUMAM, normatīvo aktu prasībām, kā arī labas ticības un godīgas darījumu prakses principiem.

7. STRĪDU RISINĀŠANA

7.1. Ja CEĻOTĀJAM ir sūdzības vai iebildumi par nepienācīgu LĪGUMA izpildi, CEĻOTĀJS nekavējoties paziņo par to TŪRISMA OPERATORA vietējam pārstāvim vai grupas vadītājam. Ja strīdu neizdodas atrisināt pārrunu ceļā, CEĻOTĀJS iesniedz rakstveida pretenziju. Pretenziju iesniedz rakstiski uz pastāvīga informācijas nesēja. Ja pretenzija tiek iesniegta klātienē, to var sastādīt divos eksemplāros; TŪRISMA OPERATORA vietējais pārstāvis vai grupas vadītājs parakstās par saņemšanu uz abiem eksemplāriem, un viens eksemplārs paliek pie CEĻOTĀJA, otrs – pie TŪRISMA OPERATORA pārstāvja. Ja pretenziju nav iespējams noformēt klātienē, CEĻOTĀJS ir tiesīgs to nosūtīt elektroniski (e-pasts/zināpmaiņas rīks) uz TŪRISMA OPERATORA oficiālajiem kontaktiem, pievienojot pieejamos pierādījumus. Gadījumā, ja strīdu neizdodas atrisināt uz vietas, CEĻOTĀJAM rakstisks iesniegums jāiesniedz TŪRISMA OPERATORAM. Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 27.panta pirmās daļas prasībām ne vēlāk kā divu mēnešu laikā no dienas, kad CEĻOTĀJS atklājis tūrisma pakalpojuma neatbilstību LĪGUMA noteikumiem. Pretenzijai pievieno pierādījumus (foto/video, čekus u.c.); ja iespējams, sastāda rakstisku aktu ar pakalpojuma sniedzēju.

7.2. TŪRISMA OPERATORS sniedz rakstisku atbildi uz CEĻOTĀJA iesniegumu/pretenziju 30 dienu laikā no tā saņemšanas dienas, ja normatīvie akti neparedz citu termiņu.

7.3. Ja TŪRISMA OPERATORS atsakās izpildīt CEĻOTĀJA prasījumu vai CEĻOTĀJU neapmierina TŪRISMA OPERATORA piedāvātais risinājums, CEĻOTĀJAM ir tiesības vērsties: 1) Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, lai saņemtu palīdzību strīda risināšanā; 2) patērētāju strīdu risināšanas komisijā, ja Patērētāju tiesību aizsardzības centrā patērētājam sniegtā palīdzība strīda risināšanā nav nodrošinājusi rezultātu; 3) tiesā.

7.4. 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>.

7.5. Visi strīdi vai domstarpības, kas saistīti vai izriet no šā LĪGUMA, tiek risināti sarunu ceļā. Ja domstarpības un strīdu nav iespējams atrisināt sarunu ceļā, ieinteresētā PUSE to nodod izskatīšanai tiesā Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

8. PĀRĒJIE LĪGUMA NOTEIKUMI

8.1. Līgums stājas spēkā ar brīdi, kad to parakstījušas abas PUSES un tas darbojas līdz pilnīgai saistību izpildei. Ja LĪGUMS tiek noslēgts, izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus, pusēm klātneesot, LĪGUMS uzskatāms par noslēgtu ar brīdi, kad PUSES var piekļūt pasūtījumam un tā pieņemšanas apliecinājumam.

8.2. Jebkuri LĪGUMA grozījumi un/vai papildinājumi, kas nav atrunāti LĪGUMA noteikumos, izdarāmi PUSĒM savstarpēji vienojoties.

- 8.3. PUSES apņemas nekavējoties rakstveidā informēt viena otru par jebkuru savu LĪGUMĀ norādīto rekvizītu u.c. LĪGUMĀ norādīto ziņu maiņu.
- 8.4. Jautājumi, kas netiek reglamentēti šajā LĪGUMĀ, tiek risināti atbilstoši Latvijas Republikas spēkā esošām tiesību normām.
- 8.5. Ja LĪGUMS sastādīts vairākās valodās un rodas atšķirīga interpretācija, saistoša ir latviešu valodas redakcija, ja PUSES nav vienojušās citādi.

PUŠU PARAKSTI

TŪRISMA OPERATORA:
SIA "KLA Agency"
LV40203625644
Čiekurkalna 4.šķērslīnija 17-100,
Rīga, Latvija, LV-1026

CEĻOTĀJS:

pilnvarotā persona: Andrejs Grinčuks

(paraksts/vārds, uzvārds)

(paraksts/vārds, uzvārds)