

23.01.2007. MK noteikumi Nr.67 "Noteikumi par kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem" ("LV", 16 (3592), 26.01.2007.) [spēkā ar 27.01.2007.] ar grozījumiem:

- 17.06.2008. MK noteikumi Nr.432 ("LV", 95 (3879), 19.06.2008.) [spēkā ar 01.07.2008.]
- 31.03.2009. MK noteikumi Nr.270 ("LV", 53 (4039), 03.04.2009.) [spēkā ar 04.04.2009.]

Redakcijas: [27.01.2007] [01.07.2008] [04.04.2009]

Redakcija uz 04.04.2009.

Ministru kabineta noteikumi Nr.67

Rīgā 2007.gada 23.janvārī (prot. Nr.6 6.§)

Noteikumi par kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma sniedzēja un klienta tiesībām un pienākumiem

Izdoti saskaņā ar Tūrisma likuma 11.panta piekto daļu un 16.panta ceturto daļu

I. Vispārīgie jautājumi

1. Noteikumi nosaka kārtību, kādā sagatavo un īsteno kompleksu tūrisma pakalpojumu (turpmāk - pakalpojums) un sniedz informāciju klientam, kā arī komersanta un klienta tiesības un pienākumus un klienta samaksātās naudas drošības garantijas iemaksas kārtību.
2. Pakalpojumu sagatavo tūrisma operators vai pakalpojuma sniedzējs, kas patstāvīgi vai ar tūrisma aģentūras starpniecību sniedz attiecīgo pakalpojumu.

II. Patērētāja informēšana par pakalpojumu

3. Ja klientam sniedz pakalpojumu programmu, tajā rakstiski norāda šādu informāciju:
 - 3.1. ceļojuma galamērķis un uzturēšanās laiks;
 - 3.2. sniedzamie pakalpojumi;
 - 3.3. transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veids, kategorija un ērtību raksturojums;
 - 3.4. tūristu mītnes klasifikācija attiecīgajā valstī, atrašanās vieta (reģions, pilsēta) un ērtību raksturojums;

- 3.5. paredzētās ēdienreizes, kas iekļautas pakalpojuma cenā;
 - 3.6. ceļojuma maršruts;
 - 3.7. pakalpojuma cena un samaksas kārtība;
 - 3.8. ceļošanai nepieciešamie dokumenti (pase, vīza) un citas prasības, kas saistītas ar ieceļošanu attiecīgajā valstī un izceļošanu no tās;
 - 3.9. medicīniskās formalitātes, kas saistītas ar braucienu un uzturēšanos attiecīgajā valstī;
 - 3.10. termiņš, līdz kuram komersants paziņo klientam par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams;
 - 3.11. cita informācija par pakalpojumu.
4. Pakalpojumu programma ir saistoša komersantam, izņemot gadījumus, ja:
 - 4.1. klients pirms līguma noslēgšanas ir rakstiski brīdināts par izmaiņām pakalpojumu programmā un šīs izmaiņas ir nepārprotami iekļautas programmā;
 - 4.2. izmaiņas pakalpojumu programmā tiek izdarītas saskaņā ar rakstisku vienošanos starp līgumslēdzējām pusēm.
 5. Komersants līdz līguma noslēgšanai rakstiski vai kādā citā klientam pieņemamā veidā (piemēram, izmantojot elektronisko pastu) sniedz šādu informāciju:
 - 5.1. pasu un vīzu režīms valstīs, ar kurām ir saistīta pakalpojuma sniegšana, un vīzu saņemšanas laiks;
 - 5.2. medicīniskās formalitātes, kas saistītas ar braucienu un uzturēšanos attiecīgajā valstī;
 - 5.3. izdevumi, kas rodas, ja klients atsakās no pakalpojuma.
 6. Komersants laikus pirms pakalpojuma sniegšanas rakstiski vai kādā citā klientam pieņemamā veidā (piemēram, izmantojot elektronisko pastu) sniedz šādu informāciju:
 - 6.1. apstāšanās un pārsēšanās laiks un vieta, transportlīdzekļi, ar kuriem notiks pārvietošanās, un, ja iespējams, klientam paredzētā vieta un tās veids attiecīgajā transportlīdzeklī;
 - 6.2. komersanta pārstāvja vai, ja tāda nav, tūrisma aģentūras nosaukums un tālruņa numurs attiecīgajā valstī, kur klients ārkārtas gadījumā var vērsties pēc palīdzības;
 - 6.3. tālruņa numurs, pa kuru ārkārtas gadījumā iespējams sazināties ar komersantu 24 stundas diennaktī, ja attiecīgajā valstī nav komersanta pārstāvja vai tūrisma aģentūras;
 - 6.4. iespējas sazināties ar nepilngadīgo personu vai nepilngadīgās personas vecākiem (aizbildni), vai to pilnvaroto personu, ja klients ir nepilngadīga persona;
 - 6.5. iespējas iegādāties apdrošināšanas polisi, lai segtu izdevumus, kas saistīti ar medicīniskiem pakalpojumiem (arī nogādāšana mājās nelaimes vai slimības gadījumā), kā arī polises izmantošanas kārtība;
 - 6.6. informācija par iespējamajiem riskiem, kas var apdraudēt ceļotāja veselību;

6.7. citas prasības (arī svarīgākās sabiedriskās kārtības normas), kas jāievēro, ceļojot pa attiecīgo valsti un uzturoties tajā.

III. Līgums

7. Komersants un klients par pakalpojumu slēdz līgumu.

8. Līgumā norāda:

8.1. pakalpojuma organizatora nosaukumu, adresi un reģistrācijas numuru tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzē;

8.2. pakalpojuma organizatora pārstāvja (ja tāds ir) nosaukumu, adresi un reģistrācijas numuru tūrisma pakalpojumu sniedzēju datu bāzē;

8.3. klienta iemaksātās naudas apdrošinātāja vai garantētāja nosaukumu un adresi, kā arī personu, pie kuras vērsties ceļojuma laikā, ja līdz maksātnespējas procesa pasludināšanai tūrisma operators vai pakalpojuma sniedzējs nespēj pilnībā vai daļēji izpildīt līgumsaistības pret klientu vai ja tūrisma operatora vai pakalpojumu sniedzēja maksātnespējas dēļ nav iespējama līgumā norādītās programmas izpilde;

8.4. ceļojuma galamērķi;

8.5. pakalpojuma sniegšanas laiku, kā arī konkrētus datumus uzturēšanās vietās saskaņā ar maršrutu;

8.6. datumu, līdz kuram komersants paziņo klientam par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pietiekams;

8.7. ceļojuma maršrutu, kā arī izbraukšanas un atgriešanās laiku un vietu;

8.8. transportlīdzekļa (transportlīdzekļu) veidu un ērtības;

8.9. tūristu mītnes klasifikāciju attiecīgajā valstī, atrašanās vietu (reģionu, pilsētu) un ērtību raksturojumu;

8.10. ekskursijas un citus pasākumus, kas iekļauti pakalpojuma cenā;

8.11. pakalpojuma cenu (norāda iespējamās izmaiņas), kā arī ziņas par nodokļiem, nodevām un citiem maksājumiem, kas nav iekļauti pakalpojuma cenā;

8.12. pakalpojuma samaksas noteikumus;

8.13. datumu, līdz kuram iespējams atteikties no pakalpojuma, un ieturamos procentus no samaksātās summas;

8.14. klienta izvēlēto apdrošināšanas veidu;

8.15. īpašas klienta prasības, par kurām viņš ir informējis komersantu, izdarot pasūtījumu, un kuras abas līgumslēdzējas puses ir pieņēmušas;

8.16. normatīvajos aktos noteikto termiņu, kurā klients ir tiesīgs pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu pakalpojuma sniegšanu, kā arī adresātu, kam iesniedzams prasījums;

8.17. kārtību, kādā līgums stājas spēkā.

(Grozīts ar MK 31.03.2009. noteikumiem Nr.270)

9. Ja klientam tiek sniegta pakalpojumu programma, tās apraksts ir līguma neatņemama sastāvdaļa. Komersants ir tiesīgs līgumā atkārtoti nenorādīt pakalpojumu programmā iekļauto informāciju.

10. Tūrisma operators vai pakalpojuma sniedzējs ir tiesīgs veikt rezervāciju un noslēgt ar klientu līgumu pēdējā brīdī pirms pakalpojuma sniegšanas sākuma, ja tas spēj nodrošināt, ka klients pirms līguma noslēgšanas ir informēts par visiem līguma noteikumiem.

11. Pirms ceļojuma klients līdz komersanta noteiktajam termiņam var paziņot par pakalpojuma pāradresāciju citai personai. Klients un persona, kurai pāradresēts pakalpojums, ir solidāri atbildīgi par papildizdevumu samaksu, kas saistīti ar pāradresāciju.

12. Komersants nav tiesīgs mainīt līgumā noteikto cenu, ja šādas tiesības nav paredzētas līgumā un nav noteikta kārtība, kādā aprēķināma cenas starpība.

13. Pakalpojuma cenu var mainīt gadījumā, ja mainās:

13.1. izmaksas, kas saistītas ar transportlīdzekļa izmantošanu (piemēram, degvielas cena);

13.2. nodevas, nodokļi vai līdzīgi maksājumi, ko iekasē par noteiktiem pakalpojumiem (piemēram, lidostas nodevas, ostas nodevas un citi nodokļi);

13.3. valūtas kurss, kas noteikts attiecīgajam pakalpojumam.

14. Līgumā noteikto pakalpojuma cenu nedrīkst paaugstināt vēlāk kā 20 dienas pirms ceļojuma sākuma, izņemot šo noteikumu 22.punktā minēto gadījumu.

IV. Komersanta tiesības un pienākumi

15. Atsevišķi rēķini par viena pakalpojuma dažādiem komponentiem neatbrīvo komersantu no līgumā un normatīvajos aktos noteiktajiem pienākumiem un atbildības.

16. Komersanti, kuri pārdod pakalpojumu, nodrošina klienta iemaksātās naudas drošības garantiju par laikposmu, kas nav mazāks par gadu, un par summu astoņu procentu apmērā no nākamā gada plānotā pakalpojumu apgrozījuma, bet ne mazāku par 20000 latu.

16.¹ Plānotais gada apgrozījums, no kura tiek aprēķināta klienta iemaksātās naudas drošības garantija, nedrīkst būt mazāks par 75 procentiem no iepriekšējā gada apgrozījuma.

(MK 17.06.2008. noteikumu Nr.432 redakcijā)

17. Tūrisma operators vai pakalpojuma sniedzējs ne vēlāk kā nedēļu pēc tam, kad saņemts dokuments, kas apliecina klienta iemaksātās naudas drošības garantiju, attiecīgo dokumentu reģistrē Tūrisma attīstības valsts aģentūrā. Tūrisma attīstības valsts aģentūra par reģistrēto dokumentu piecu dienu laikā informē Patērētāju tiesību aizsardzības centru.

18. Komersants divas reizes gadā (līdz 20.janvārim un 20.jūlijam) iesniedz Patērētāju tiesību aizsardzības centrā pārskatu (pielikums) par pakalpojumu pārdošanu iepriekšējā pusgadā, kā arī apliecinātu līguma kopiju, kas noslēgts ar klienta iemaksātās naudas drošības garantijas devēju.

(Grozīts ar MK 17.06.2008. noteikumiem Nr.432)

19. Komersants ir atbildīgs, lai pakalpojumi tiktu nodrošināti atbilstoši līgumam, izņemot gadījumus, ja līguma neizpildē vai nepienācīgā izpildē nav vainojams komersants vai cits pakalpojuma sniedzējs un līgums netiek pildīts:

19.1. klienta vainas dēļ;

- 19.2. trešās personas (kas nav saistīta ar līgumā paredzētajiem pakalpojumiem) neparedzamas vai nenovēršamas darbības dēļ;
- 19.3. ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu dēļ;
- 19.4. tādu notikumu dēļ, kurus organizators, tā pārstāvis vai pakalpojumu piegādātājs nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.
20. Šo noteikumu 19.2., 19.3. un 19.4.apakšpunktā minētajā gadījumā komersanta pienākums ir sniegt klientam nepieciešamo palīdzību.
21. Šo noteikumu 19.punktā minētos nosacījumus nevar mainīt ar līgumā ietvertu atrunu.
22. Ja pirms pakalpojuma sniegšanas komersantam ir nepieciešams ievērojami mainīt kādu būtisku līguma noteikumu, to nekavējoties paziņo klientam un nodrošina viņam iespēju:
- 22.1. iepazīties ar līguma papildnoteikumiem un akceptēt tos;
- 22.2. pieprasīt pakalpojuma aizstāšanu ar līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes pakalpojumu (ja komersants to var nodrošināt). Klients un komersants savstarpēji vienojas par kārtību, kādā klients samaksā (sedzot cenas starpību) par augstākas kvalitātes pakalpojumu. Ja piedāvātajam pakalpojumam ir zemāka kvalitāte, nekā bija paredzēts, komersants attiecīgo cenas starpību izmaksā klientam;
- 22.3. vienpusēji atkāpties no līguma. Šādā gadījumā komersants izmaksā klientam visu klienta samaksāto naudas summu, kā arī dokumentāri apliecinātus klienta tiešos izdevumus, kas radušies sakarā ar nokļūšanu pakalpojuma uzsākšanas vietā.
23. Klients nekavējoties informē komersantu par pieņemto lēmumu izmantot kādu no šo noteikumu 22.punktā minētajām iespējām.
24. Ja, izpildot līgumu, komersants nesniedz kādu no līgumā minētajiem pakalpojumiem vai nespēs to sniegt, komersanta pienākums ir piedāvāt klientam piemērotu alternatīvu pakalpojumu, nepieprasot no klienta papildu samaksu, un kompensēt klientam cenas starpību, ja sniegtā alternatīvā pakalpojuma cena ir zemāka par aizvietotā pakalpojuma cenu.
25. Ja nav iespējams piedāvāt šo noteikumu 24.punktā minētos alternatīvos pakalpojumus vai klients no tiem atsakās, komersants pēc vienošanās ar klientu bez papildmaksas nodrošina klientam līdzvērtīgu transportu atpakaļ uz ceļojuma sākuma vietu vai uz citu ar klientu saskaņotu vietu, kā arī izmaksā viņam kompensāciju par neizmantoto vai daļēji izmantoto pakalpojumu.
26. Ja klientam ir sūdzības par pakalpojumu:
- 26.1. komersanta vai tā pārstāvja (ja tāds attiecīgajā valstī ir) pienākums ir nekavējoties novērst attiecīgās nepilnības;
- 26.2. komersants vai tā pārstāvis un klients noformē aktu, kurā norāda datumu, vietu, laiku un pretenziju pret pakalpojumu, līguma numuru un līguma punktu, uz kuru pamatojoties tiek celta pretenzija, klienta vārdu un uzvārdu, komersanta vai tā pārstāvja nosaukumu un reģistrācijas numuru. Aktu abas puses apliecina ar parakstu;
- 26.3. klients ir tiesīgs normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā pieteikt prasījumu pakalpojuma sniedzējam par pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem.
27. Ja klients neievēro līgumā noteikto pakalpojuma samaksas kārtību, komersantam ir tiesības

atteikties no līguma izpildes, ja šādas tiesības ir paredzētas līgumā.

V. Klienta tiesības un pienākumi

28. Ja komersants kāda no klienta neatkarīga iemesla dēļ atceļ pakalpojumu pirms noteiktā datuma, klientam ir šādas tiesības (pēc izvēles):

28.1. pieprasīt aizstāt pakalpojumu ar līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes pakalpojumu (ja komersants tāds var piedāvāt). Klients un komersants savstarpēji vienojas par kārtību, kādā klients samaksā (sedzot cenas starpību) par augstākas kvalitātes pakalpojumu. Ja piedāvātajam pakalpojumam ir zemāka kvalitāte, nekā bija paredzēts, komersants attiecīgo cenas starpību izmaksā klientam;

28.2. saņemt atpakaļ visu samaksāto naudas summu.

29. Klientam ir tiesības saņemt no komersanta atlīdzību par zaudējumiem, kas radušies līguma neizpildes vai nepienācīgas izpildes dēļ, izņemot šādus gadījumus:

29.1. pakalpojums tiek atcelts līgumā paredzētajā termiņā nepietiekama dalībnieku skaita dēļ;

29.2. pakalpojums tiek atcelts ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu vai notikumu dēļ, kurus organizators, tā pārstāvis vai pakalpojumu piegādātājs nevarēja paredzēt vai novērst, arī ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.

30. Ja izbraukšanas dienā klients laikus neierodas uz attiecīgo transportlīdzekli vai kādā citā veidā savas vainas dēļ neizmanto līgumā paredzēto pakalpojumu, viņam nav tiesību pieprasīt kompensāciju par neizmantoto pakalpojumu.

31. Klientam ceļojuma laikā ir šādi pienākumi:

31.1. ievērot normatīvajos aktos noteiktās prasības par robežas šķērsošanu;

31.2. ievērot maršrutā iekļauto valstu normatīvos aktus;

31.3. ierasties līgumā norādītajā laikā un vietā, kā arī ievērot viesnīcu, transportlīdzekļu un citu pakalpojumu izmantošanas noteikumus;

31.4. atklājot nepilnības pakalpojuma sniegšanas laikā, nekavējoties rakstiski vai kādā citā pieņemamā veidā ziņot par tām komersanta pārstāvim vai attiecīgā pakalpojuma sniedzējam klienta atrašanās vietā;

31.5. nekavējoties informēt līgumā norādīto komersanta pārstāvi, ja klients ir paredzējis nepievienoties grupai pakalpojuma sniegšanas laikā.

VI. Noslēguma jautājumi

32. Atzīt par spēku zaudējušiem Ministru kabineta 2000.gada 2.maija noteikumus Nr.163 "Noteikumi par kompleksiem tūrisma pakalpojumiem" (Latvijas Vēstnesis, 2000, 161./163.nr.; 2002, 106.nr.; 2004, 171.nr.).

33. Komersanti pirmo pārskatu par komplekso tūrisma pakalpojumu pārdošanu 2007.gada I pusgadā iesniedz līdz 2007.gada 20.jūlijam.

34. Līdz 2008.gada 30.jūnijam klientu iemaksātās naudas drošības garantijas ir spēkā līdz to termiņu beigām.

Informatīva atsauce uz Eiropas Savienības direktīvu

Noteikumos iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Padomes 1990.gada 13.jūnija Direktīvas 90/314/EEK par ceļojuma, atvaļinājuma un tūrisma braucienu kompleksiem.

Ministru prezidents A.Kalvītis

Ekonomikas ministrs J.Strods

Pielikums
Ministru kabineta
2007.gada 23.janvāra noteikumiem Nr.67

(Pielikums grozīts ar MK 17.06.2008. noteikumiem Nr.432)

Pārskats par komplekso tūrisma pakalpojumu pārdošanu				
Komplekso tūrisma pakalpojumu sniedzēja nosaukums _____				
Reģistrācijas numurs _____				
Juridiskā adrese _____				
Pakalpojumu pārdošanas vieta (adrese) _____				
Kontaktinformācija tālr. _____ fakss _____				
e-pasts _____				
Plānotais gada apgrozījums _____ (Ls)				
Klienta iemaksātās drošības naudas garantijas izdevējs _____				
_____ izdošanas datums _____				
derīguma termiņš _____ summa _____ (Ls)				
Pārskata iesniegšanas periods _____ gada I pusgads II pusgads (vajadzīgo atzīmēt)				
Pārskata periodā ir pārdoti _____ (skaits) kompleksie tūrisma pakalpojumi par kopējo summu Ls _____ (summa vārdiem).				
Apstiprinu, ka šajā pārskatā sniegtā informācija ir pilnīga un patiesa				
Atbildīgā persona				
Uzvārds		Datums		
Paraksts		Tālrūnis		
Patērētāju tiesību aizsardzības centra atzīmes				
Pārskats saņemts				
Saņemšanas datums		Inspektora uzvārds	Inspektora paraksts	

Ekonomikas ministrs J.Strods