

TŪRISMA PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS NOTEIKUMI

1. LĪGUMA PRIEKŠMETS

- 1.1. Parakstot šo līgumu, Tūrists apņemas pirkt, bet Aģentūra pārdot Operatora „NOVATOURS” (reģ. nr. TATO datu bāzē TATO-2010-28, juridiskā adrese Kr. Valdemāra ielā 100, Rīgā, LV-1013) organizētos tūrisma pakalpojumus.
- 1.2. Tūrists, kurš paraksta šo līgumu, apņemas informēt pārējos tūristus – labuma guvējus, ka ceļojums tiek organizēts saskaņā ar šī līguma noteikumiem, un visiem tūristiem ir jāievēro šī līguma noteikumi.

2. LĪGUMSLĒDZĒJU SAISTĪBAS

2.1. Operators apņemas:

2.1.1. Organizēt ceļojumu Tūristam (-iem) saskaņā ar programmu, kas norādīta katalogā, cenu lapā un/vai citā informatīvajā materiālā, kurā aprakstīts ceļojums, vai atbilstoši izmainītai programmai, ja ir veiktas sevišķas izmaiņas katalogā, cenu lapā un/vai citā informatīvajā materiālā norādītajā programmā pirms līguma parakstīšanas. Katalogs, cenu lapa un/vai cits informatīvais materiāls, kas apraksta ceļojumu un/vai izmainītā programma, ir šī līguma neatņemama sastāvdaļa.

2.2. Operatora tiesības:

2.2.1. Atteikt pakalpojumu sniegšanu Tūristam (-iem), ja Operators nav saņēmis samaksu par pasūtīto ceļojumu, pirms ceļojuma par to paziņojot Aģentūrai.

2.3. Aģentūra apņemas:

2.3.1. Sniegt Tūristam (-iem) informāciju par cenām un ceļojuma maršrutu (izbraukšanas/ atgriešanās vieta, datums, laiks; apstāšanās vietām un valstīm un tml.), kā arī par to izmaiņām, vai pakalpojumiem, kas tiek nodrošināti ceļojuma laikā, saskaņā ar katalogā, cenu lapā un/vai citā informatīvajā materiālā sniegto informāciju par ceļojumu, vai izmainīto programmu.

2.3.2. Pirms līguma noslēgšanas informēt Tūristu (-us) par valūtu un tās maiņu attiecīgajā valstī, pasu un vīzu režīmu valstīs, ar kurām ir saistīta pakalpojumu sniegšana; medicīniskām formalitātēm, kas saistītas ar braucienu un uzturēšanos attiecīgajā valstī, par kārtību un noteikumiem tūrisma pakalpojumu sniegšanas līguma izpildei.

2.3.3. Pirms līguma parakstīšanas informēt par veselības, dzīvības un cita veida apdrošināšanu.

2.3.4. Fizisko personu datus par Tūristu (-iem) izmantot tikai tūrisma pakalpojumu nodrošināšanai un Tūristu informēšanai par tūrisma pakalpojumiem, t.sk. to reklamēšanu.

2.3.5. Nekavējoties informēt Tūristu par visām iespējamām izmaiņām ceļojumā un tā programmā.

2.4. Tūrists apņemas:

2.4.1. sniegt Aģentūrai nepieciešamos dokumentus un patiesu, precīzu un aktuālu informāciju par sevi un pārējiem tūristiem ceļojuma noformēšanai; ievērot normatīvajos aktos par personas robežas šķērsošanu kārtību noteiktās prasības; ierasties līgumā norādītajā laikā un vietā, kā arī ievērot viesnīcu, transporta līdzekļu un citu pakalpojumu izmantošanas noteikumus; ievērot nacionālās sabiedriskās kārtības normas valstīs ar kuru ir saistīts ceļojums.

2.4.2. Nodrošināt, ka tā rīcībā ir ceļošanai derīgi personu identificējošie dokumenti un ir saņemtas vīzas (ja tādas ir nepieciešamas).

2.4.3. Uzņemties pilnu materiālo atbildību par zaudējumiem, kas nodarīti ceļojuma laikā (bojājumi viesnīcas aprīkojumam, transportlīdzeklim un tml.). Ja zaudējumus radījusi nepilngadīgā persona, zaudējumus sedz atbildīgā pilngadīgā persona. Ja Tūrists atzīst nodarītos zaudējumus, tie tiek atlīdzināti to nodarīšanas vietā. Ja Tūrists nepiekrīt segt nodarītos zaudējumus, Operatoram ir tiesības piedzīt tos no Tūrista LR normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

2.4.4. Vienu dienu pirms ceļojuma precizēt izlidošanas laiku NOVATOURS mājas lapā www.novatours.lv vai Aģentūrā. Līgumā un ceļojumu dokumentos norādītais izlidošanas laiks ir provizorisks un līdz faktiskajai ceļojuma dienai var mainīties. Ne tūrisma operators, ne aviokompānija, kas izpilda reisu, negarantē šo laiku.

3. APMAKSAS NOTEIKUMI

3.1. Veicot pasūtījumu, tūristam ir pienākums apmaksāt 20% no ceļojuma cenas, atlikušo maksājumu pienākums veikt ne vēlāk kā 28 dienas pirms ceļojuma sākuma datuma. Ceļojumiem uz Taizemi, Vjetnamu, Indiju un Šrilanku atlikušais maksājums ir jāveic ne vēlāk kā 42 dienas pirms ceļojuma.

3.2. Ja ceļojuma pasūtīšana notiek, kad līdz ceļojuma sākuma datumam atlicis mazāk par 28 vai 42 dienām (atkarībā no ceļojuma), pilna apmaksa veicama pasūtījuma dienā.

3.3. Operators ir tiesīgs atsevišķos gadījumos noteikt atšķirīgu apmaksas kārtību un termiņus, par to informējot Tūristu (-us).

4. LĪGUMA UZTEIKUMS

4.1. Tūristam ir tiesības uzteikt līgumu jebkurā laikā. Uzteikums stājas spēkā ar brīdi, kad rakstveida līguma uzteikums ir saņemts Aģentūrā un paziņots Operatoram.

4.2. Gadījumā, kad Tūrista uzteikuma pamatā nav apstākļi, kas saistīti ar Operatora/Aģentūras darbībām ceļojuma nodrošināšanā un Tūrists pēc paša vēlēšanās uzsaka līgumu vai atsakās no pakalpojumu izmantošanas, tam ir pienākums maksāt ieturējumu. Ieturējuma summa ir atkarīga no uzteikuma paziņošanas termiņa, ceļojuma

galamērķa un ir sekojoša:

Atpūtas ceļojumiem (piem. Spānija, Turcija, Grieķija, Bulgārija, Horvātija un tml.)

Paziņojuma termiņš

Ieturējums procentos no ceļojuma cenas

28 vai vairāk dienas pirms ceļojuma

20%

No 27 līdz 15 dienas pirms ceļojuma

40%

No 14 līdz 11 dienas pirms ceļojuma

60%

No 10 un mazāk dienas pirms ceļojuma
100%

Ekstotiskajiem ceļojumiem (piem. Taizeme, Šrilanka, Ķīna, Kuba, Indija, Vjetnama un tml.)

Paziņojuma termiņš

Ieturējums procentos no ceļojuma cenas

42 vai vairāk dienas pirms ceļojuma

20%

No 42 un mazāk dienas pirms ceļojumiem

100%

4.3. Operatoram ir tiesības ne vēlāk kā 5 (piecas) dienas pirms ceļojuma sākuma paziņot par ceļojuma atcelšanu, ja ceļojumā jābūt noteiktam dalībnieku skaitam un tas nav pieteikts.

4.4. Operators ir tiesīgs vienpusējā kārtā atcelt ceļojumu vai atteikt tā nodrošināšanu, ja tam ir svarīgs iemesls, par ko apņemas nekavējoties informēt Tūristu.

4.5. Ja Operators atceļ ceļojumu sakarā ar apstākļiem, kas nav saistīti ar Tūrista rīcību (4.3.pkt. un 4.4.pkt.), Tūristam ir tiesības:

4.5.1. pieprasīt aizstāt ceļojumu ar līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes ceļojumu pakalpojumiem (ja Operators tādu var piedāvāt). Šajā gadījumā puses vienojas par kārtību, kādā Tūrists samaksā par augstākas kvalitātes ceļojumu pakalpojumiem, sedzot cenas starpību. Ja piedāvātajiem ceļojumu pakalpojumiem ir zemāka kvalitāte, nekā bija paredzēts, cenas starpība tiek izmaksāta Tūristam.

4.5.2. saņemt atpakaļ visu samaksāto naudas summu un zaudējumu atlīdzību.

5. LĪGUMA NOTEIKUMU GROZĪJUMI

5.1. Operatoram ir tiesības ne vēlāk kā 20 (divdesmit) dienas pirms ceļojuma sākuma paaugstināt ceļojuma cenu sakarā ar transportēšanas izmaksu paaugstināšanos (tajā skaitā degvielas izdevumus), ceļojuma pakalpojumiem piemērojamo nodokļu vai valūtu kursu izmaiņām.

5.2. Gadījumā, ja Operators pirms ceļojuma sākuma ir nepieciešams ievērojami mainīt kādu būtisku noteikumu (tai skaitā, bet neaprobežojoties, ar būtisku cenas paaugstināšanu), to nekavējoties paziņo Tūristam un nodrošina iespēju:

5.2.1. iepazīties ar ceļojuma sniegšanas papildnoteikumiem un akceptēt tos;

5.2.2. pieprasīt aizstāt ceļojumu ar līdzvērtīgu vai augstākas kvalitātes ceļojumu pakalpojumiem (ja Operators tādu var nodrošināt). Šajā gadījumā puses vienojas par kārtību, kādā Tūrists samaksā par augstākas kvalitātes ceļojumu pakalpojumiem, sedzot cenas starpību. Ja piedāvātajiem ceļojumu pakalpojumiem ir zemāka kvalitāte, nekā bija paredzēts, cenas starpība tiek izmaksāta Tūristam;

5.2.3. Atkāpties no līguma un saņemt par ceļojumu samaksāto naudas summu.

5.3. Ja ceļojuma norises laikā, Operators nesniedz kādu no pakalpojumiem, par kuru puses iepriekš ir vienojušās, vai nespēs to sniegt, Operators apņemas piedāvāt piemērotu alternatīvu pakalpojumu, nepieprasot no Tūrista papildus samaksu vai kompensēt Tūristam cenas starpību, ja sniegtā alternatīvā pakalpojuma cena ir zemāka par aizvietotā pakalpojuma cenu.

5.4. Ja pakalpojumu sniegšanas laikā Operators nesniedz nozīmīgu daļu no pakalpojumiem, par kuriem puses ir iepriekš vienojušās, vai nespēs to sniegt, un nespēj piedāvāt piemērotu alternatīvu vai Tūrists pamatotu iemeslu dēļ no tiem atsakās, Operators nodrošina Tūrista nogādāšanu uz ceļojuma sākuma vietu vai uz citu ar Tūristu saskaņotu vietu, kā arī izmaksā kompensāciju par neizmantoto vai daļēji izmantoto pakalpojumu.

6. TŪRISTU, VIESNĪCAS UN DATUMA MAIŅA

6.1. Ja līdz ceļojumam ir atlicis ne mazāk kā 14 dienas, par papildu samaksu ir iespējams veikt ceļojuma datuma/ilguma/viesnīcas/numura tipa izmaiņas. Izmaiņu veikšanas gadījumā, tiks iekasēta sekojoša izmaiņu veikšanas papildu maksa:

Izmaiņu veikšanas laiks

izmaiņu veikšanas maksa (par personu)

ne mazāk kā 21 diena līdz ceļojumam

40,00 Eur

ne mazāk kā 14 dienas līdz ceļojumam

60,00 Eur

Ceļojuma virzienu un ceļojuma sezonu mainīt nevar.

6.2. Ja līdz ceļojumam ir atlicis ne mazāk kā 10 dienas un Operators ir akceptējis ceļojuma pāradresāciju, Tūrists var pāradresēt savu ceļojumu citai personai, maksājot Operatoram papildu maksu 30,00 Eur apmērā par personu. Norēķini par ceļojumu un papildu maksājumiem par ceļojuma pāradresāciju starp Tūristu, kurš pāradresē ceļojumu un Tūristu, kurš saņem ceļojumu, notiek uz atsevišķas šo personu savstarpējās vienošanās pamata.

6.3. Tūrists, rezervējot ceļojumu, var iegādāties pakalpojumu „Zelta elastīgais ceļojums”. Pakalpojuma cena 15,00 Eur par personu. Ja Tūrists ir iegādājies šo pakalpojumu, tam ir tiesības uz vienreizēju datuma/ viesnīcas/numura tipa/ uzturēšanās ilguma/virziena/ēdināšanas veidu maiņu. Izmaiņām var pieteikties, ja līdz ceļojumam ir atlicis ne mazāk kā 14 dienas. Ceļojuma sezonu šī pakalpojuma ietvaros mainīt nevar. Tūristu skaitu un to vārdus mainīt nevar.

6.4. Veicot ceļojuma izmaiņas, saskaņā ar 6.1.-6.3. punktiem, papildus maksai par izmaiņu veikšanu, iespējams būs jāsedz arī cenas starpība, ja alternatīvais ceļojums būs dārgāks nekā sākotnējā pasūtījumā. Veicot izmaiņas sākotnējā pasūtījumā, tiek slēgts jauns līgums un piemēroti pakalpojuma noteikumi, kas ir spēkā konkrētajā brīdī, tai skaitā apmaksas noteikumi. Līguma noteikumi 6.1., 6.3. nav piemērojami ekstotiskajiem ceļojumiem (piem. Taizemei) un slēpošanas kūrortiem.

6.5. Operators apņemas veikt izmaiņas saskaņā ar Līguma punktiem 6.1.-6.3 tikai, ja tas ir iespējams (citi datumi/ceļojuma ilgums/viesnīca/aviobiļetes utt. ir pieejami).

6.6. Gadījumā, ja Tūrists ir iegādājies pakalpojumu, kas atrunāts Līguma 6.3. punktā, bet izmaiņas netiek veiktas, nauda par pakalpojumu netiek atgriezta.

7. ATBILDĪBA PAR LĪGUMA SAISTĪBU IZPILDI

7.1. Operators un Aģentūra ir atbildīgas Tūrista priekšā par šajā līgumā noteikto saistību izpildi. Operators un personas, kuru pakalpojumus Operators izmanto ceļojuma nodrošināšanai nav atbildīgas Tūristu priekšā par šī līguma saistību izpildi, ja līgums netiek pildīts:

7.1.1. Tūrista (-u) vainas dēļ;

7.1.2. Trešās personas neparedzētas vai nenovēršamas darbības dēļ;

7.1.3. Ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu dēļ;

7.1.4. Tādu notikumu dēļ, kurus Operators un personas, kuru pakalpojumus tas izmanto ceļojuma nodrošināšanai, nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.

7.2. Tūrisma pakalpojumu sniegšanas noteikumu 7.1.2., 7.1.3 un 7.1.4.punktos noteiktajos gadījumos Operators un Aģentūra apņemas sniegt tūristam nepieciešamo palīdzību.

7.3. Operators nenes nekādu materiālu vai cita rakstura atbildību Tūrista (-u) priekšā par Tūrista (-u) kavējumu uz transporta līdzekli, ja tas nav izpildījis 2.4.4.punktā minētās saistības.

8. APDROŠINĀŠANA

8.1. Ja Operators nespēs izpildīt uzņemtās līgumsaistības līdz savas maksātspējas procesa pasludināšanai vai savas maksātspējas gadījumā, Tūristam ar saviem prasījumiem klientu iemaksātās naudas atgriešanai vai repatriācijas pakalpojumu nodrošināšanai ir tiesības vērsties AAS „Gjensidige Baltic”, vienotais reģistrācijas Nr. 50003210451, Brīvības ielā 39, Rīgā, ar rakstveida paziņojumu, kurā norādāms tūrista vārds, uzvārds, kontaktārunis, līguma numurs, pakalpojuma sniedzējs, nesāņemtais pakalpojums, datums, kad, saskaņā ar līgumu, bija jāsaņem pakalpojuma izpildījums, paziņojuma sniegšanas datums. Kārtība, kādā tiks atmaksāta klientu iemaksātā nauda un veikta tūristu repatriācija ir aprakstīta informatīvajā materiālā, kas ir šī līguma neatņemamā sastāvdaļa.

8.2. Tūrists apņemas veikt savu un citu šajā līgumā minēto tūristu dzīvības un veselības apdrošināšanu. Gadījumā, ja Tūrists (-i) atsakās apdrošināties ar Aģentūras starpniecību, tas (tie) uzņemas visu atbildību par sekām, kas var rasties sakarā ar apdrošināšanas neveikšanu, par ko šeit parakstās

9. NOBEIGUMA NOTEIKUMI

9.1. Ja ceļojuma laikā Tūristam (-iem) rodas iebildumi vai pretenzijas par nepienācīgu līguma izpildi, iebildumi ir jāpaziņo uz vietas Operatora pārstāvim. Ja pēc iebildumu saņemšanas, tos neizdodas atrisināt, iebildumi iesniedzam rakstveidā uz vietas. Gadījumā, ja situāciju neizdodas atrisināt uz vietas, rakstveida pretenzijas iesniedzamas Operatoram (Kr.Valdemāra ielā 100, Rīgā, LV – 1013, + 371 67112222, info@novatours.lv) desmit (10) dienu laikā pēc ceļojuma. Operators apņemas sniegt atbildi uz sūdzību piecpadsmit (15) darba dienu laikā no pretenzijas saņemšanas dienas.

9.2. Operatoram adresētajā iesniegumā jānorāda: Aģentūras nosaukums, kur pasūtīts ceļojums, tūrista vārds, uzvārds, dzīvesvietas adrese un kontaktārunis, konstatētā pakalpojuma neatbilstība Līguma noteikumiem, kā arī iesniegumam ir pievienojama Līguma kopija un prasījumu pamatojoši dokumenti, jānorāda izvirzītais prasījums.

9.3. Tūristam (-iem) ir tiesības pieteikt prasījumus Operatoram par līguma noteikumiem neatbilstošu ceļojumu visā LR normatīvajos aktos noteiktajā termiņā.

9.4. Līgums ir sagatavots divos eksemplāros latviešu valodā, abiem eksemplāriem ir vienāds juridiskais spēks.

9.5. Visi strīdi, kas skar šo Līgumu un tā izpildīšanu, tiek izskatīti sarunu ceļā. Ja strīdus jautājuma atrisināšana nav iespējama sarunu ceļā, jebkurš strīds, nesaskaņa vai prasība, kas izriet no šī Līguma, kas skar to, vai tā pārtraukšanu, izbeigšanu vai spēkā neesamību, tiks izšķirts tiesā, LR normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

9.6. Līgums stājas spēkā parakstīšanas brīdī un ir spēkā līdz pušu pilnīgai saistību izpildei.