

TŪRISMA PAKALPOJUMU SNIEGŠANAS NOTEIKUMI

1. LĪGUMA PRIEKŠMETS

1.1. Parakstot šo līgumu, Tūrists apņemas pirkt, bet Aģents pārdot Operatora „NOVATOURS” (Licences Nr. T-2019-6, 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 Aģentam.

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

2.4. Tūrists apņemas:

2.4.1. sniegt Aģentam 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 pie Aģenta. 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 apmaksāt 20% no ceļojuma cenas, atlikušo maksājumu veikt ne vēlāk kā 28 dienas pirms ceļojuma sākuma datuma. Ceļojumiem uz Taizemi, Vjetnamu, Indiju, Kubu 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 apmaksā 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 uzteikumu ir saņēmis Aģents un paziņojis Operatoram.

4.2. Gadījumā, kad Tūrista uzteikuma pamatā nav apstākļi, kas saistīti ar Operatora/Aģenta darbībām ceļojuma nodrošināšanā un Tūrists pēc paša vēlēšanās uzskata 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 regulārajiem ceļojumiem (piem., Ēģipte, Turcija, Grieķija, Bulgārija)	
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%

Eksotiskajiem ceļojumiem (piem., Taizeme, Kuba, Bali, Vjetnama)	
Paziņojuma termiņš	Ieturējums procentos no ceļojuma cenas
42 vai vairāk dienas pirms ceļojuma	20%
No 42 un mazāk dienas pirms ceļojuma	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 vienpusēji 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.

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, 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 MAINĀ

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 28 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 eksotiskajiem 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 Aģents ir atbildīgi 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 Aģents 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. DATU APSTRĀDE

8.1. Nodrošinot tūrisma pakalpojumus, Operators, kā datu pārvaldnieks, vāc un apstrādā tūrista, kurš ir noslēdzis Līgumu, un personu, kuras ceļo kopā ar viņu, tos personas datus, kuri tiek sniegti, slēdzot šo līgumu, kā arī citus personas datus, kuri nepieciešami, lai nodrošinātu tūrisma pakalpojumu. Šo datu apstrāde ir vajadzīga līguma noslēgšanai un izpildei, kā arī, lai Operators varētu izpildīt uz viņu attiecināmu juridisku pienākumu un nodrošināt tūrisma pakalpojumu. Ja nepieciešamie personas dati netiks sniegti, Operatoram ir tiesības atteikt Līguma noslēgšanu.

8.2. Operators personas datus apstrādā saskaņā ar normatīvo aktu prasībām vai tādā apjomā, kāds ir nepieciešams, lai sasniegtu apstrādes mērķi. Personas dati var tikt nosūtīti Operatora uzņēmumu grupai, kā arī partneriem un pakalpojumu nodrošinātājiem vai trešajām personām tādā apjomā, lai izpildītu Līgumu vai juridisku pienākumu, attiecināmu uz Operatoru. Dati var tikt nosūtīti uz trešajām valstīm, ārpus Eiropas Savienības. Šajās valstīs personu datu aizsardzības prasības var būt zemākas.

Operators pieliek visas pūles, lai nodrošinātu atbilstošu personu datu aizsardzību šajās valstīs.

8.3. Tūristam ir tiesības iepazīties ar viņa datu apstrādi, kā arī tiesības pieprasīt labot, dzēst datus, kā arī ierobežot savu datu apstrādi. Tāpat tūristam ir tiesības nepiekrīst datu apstrādei, tiesības uz datu pārvešanu, kā arī tiesības iesniegt sūdzību uzraugošajai iestādei.

8.4. Sniedzot citu tūristu personu datus, tai skaitā bērnu personu datus vai īpašu kategoriju personu datus, tūrists, kurš ir noslēdzis Līgumu, apliecina, ka persona vai tās likumīgais pārstāvis (vecāks, aizbildnis) piekrīt datu sniegšanai un apstrādei. Šis Tūrists apņemas iepazīstināt pārējos tūristus ar šī Līguma nosacījumiem un Operatora oficiālo Privātuma politiku. Šo personu kontaktinformācija ir:

8.5. Detalizētākā datu apstrādes informācija, datu subjekta tiesības un to īstenošanas kārtība ir atrodama Privātuma politikā, kura ir pieejama Operatora oficiālajā mājaslapā: <https://www.novatours.lv/privatuma-politika> vai sazinoties ar Operatora datu aizsardzības speciālistu: dpo@novatours.lv

9. APDROŠINĀŠANA

9.1. Ja Operators nespēs izpildīt uzņemtās līgumsaistības līdz savas maksātspējas procesa pasludināšanai vai savas maksātspējas gadījumā, Tūristam ar saviem prasījumiem ir tiesības vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā norādot tūrisma operatora nosaukumu, reģistrācijas numuru un konkrētās saistību neizpildes apmēru. Iesniegumam tūrists pievieno uzņemtās saistības apliecinājošus dokumentus (noslēgtā līguma kopiju, veikto maksājumu apliecinājošus dokumentus).

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

10. NOBEIGUMA NOTEIKUMI

10.1. 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) desmit (10) dienu laikā pēc ceļojuma. Operators apņemas sniegt atbildi uz sūdzību piecpadsmit (15) darba dienu laikā no pretenzijas saņemšanas dienām.

10.2. Operatoram adresētajā iesniegumā jānorāda: Aģenta 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.

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

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

10.5. 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.

10.6. Ceļojums var nebūt piemērots cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Šo pakalpojumu, iespējams, varēs nodrošināt pēc papildu pieprasījuma un, iespējams, par papildu samaksu.

CONDITIONS ON PROVISION OF TOURISM SERVICES

1. OBJECT OF THE AGREEMENT

1.1. By signing this agreement, Tourist undertakes to purchase, but the Agent to sell tourism services organized by Operator "NOVATOURS" (License No. T-2019-6, with registered office at Kr. Valdemara street 100, Riga, LV-1013).

1.2. The Tourist, who signs this agreement, undertakes to inform the other tourists - the beneficiaries that the trip is organized in accordance with the terms of this agreement and all tourists must respect provisions of this agreement.

2. OBLIGATIONS OF THE PARTIES

2.1. The Operator shall:

2.1.1. Organize a trip for tourist (s) in accordance with a program that is listed in the catalog, price list and/or other informative material, where trip is described, or in accordance with amended program, if produced specific changes in the catalog, price list and/or other informative material of the program before signing agreement. Catalog, price list and/or other informative material, containing a description of a trip and/or changed program are part of the agreement.

2.2. Rights of Operator:

2.2.1. Refuse to provide tourism services to tourist (s), if the Operator has not received payment for the booked trip, informing the Agent prior to the trip.

2.3. The Agent shall:

2.3.1. Provide Tourist (s) with information on prices and travel itinerary (place, date, time of departure/arrival, place and country of stops, etc.), as well as on their changes or services that are available when traveling in compliance with the program described in the catalogue, price list and/or other informative material or modified program.

2.3.2. Prior to signing agreement, inform the Tourist (s) on currency and its exchange in the respective country, passport and visa regulations in the countries where tourism services are provided, health formalities associated with the trip and stay in the respective countries, the procedures and conditions for the execution of this agreement.

2.3.3. Prior to signing the contract, to inform about health, life and other available insurances.

2.3.4. Immediately inform tourist (s) about all the changes in trip and its program.

2.4. Tourist (s) agrees to:

2.4.1. Provide Agent with necessary documents and true, accurate and current information about himself and other tourists to process trip; to observe the requirements specified for a person in the regulatory enactments regarding the procedures for border crossing, to arrive at the time and place specified in the contract, as well as observe the provisions for the use of hotels, means of transport and other services; follow the national norms of public order in countries with which is related the trip.

2.4.2. Ensure that he/she has valid travel documents and visas (if necessary).

2.4.3. Be financially responsible for damages that could be made during the trip (damages to hotel equipment, vehicles, etc.). If losses are made by minor, responsible adult person shall take full responsibility. If the Tourist (s) agrees with losses, they are reimbursed on spot. If the Tourist refused to pay damages, the Operator is entitled to recover damages from a Tourist in the order established by legislation of LR.

2.4.4. One day prior to the trip, to clarify on the NOVATOURS web page www.novatours.lv or to the Agent departure time. Departure time stated here and in the travel documents is preliminary and till the actual travel date can change. Nor Operator, nor air carrier performing the flight does not guarantee it.

3. PAYMENT TERMS AND CONDITIONS

3.1. When ordering trip, 20% payment of the price of order must be made. The remaining amount should be paid no later than 28 days prior to the trip. For the trips to Thailand, Vietnam, India and Sri Lanka the remaining amount should be paid no later than 42 days prior to the trip.

3.2. If order is made less than 28 or 42 days before the trip (depends on trip), 100% of payment must be made on the day of order.

3.3. Operator has the right to establish other conditions and terms of payment, which Tourist (s) must comply.

4. TERMINATION OF AGREEMENT

4.1. Tourist has the right to terminate the agreement at any time. Termination of the agreement takes effect from the date the written application for cancellation of the agreement is submitted to the Agent and Agent has informed Operator hereof.

4.2. In the case when the basis of termination are not related to actions of Operator/Agent to provide trip and Tourist (s) voluntarily wants to terminate the agreement or refuses to use tourism services, Tourist (s) is required to pay withhold. Amount of withhold depends on the time left till the trip, destination and is expressed in a percentage as follows:

Regular trips (for example, Egypt, Turkey, Greece, Bulgaria)	
Term of cancelation	Amount of detention in %from the price of the trip
28 or more days before trip	20%
From 27 to 15 days before trip	40%
From 14 to 11 days before trip	60%
10 or less days before trip	100%

Exotic trips (for example, Thailand, Cuba, Bali)	
Term of cancelation	Amount of detention in %from the price of the trip
42 or more days before trip	20%
From 42 and less days before trip	100%

4.3. The Operator has the right not later than 5 (five) days prior to the Trip notify about cancellation of the Trip, if there should be a certain number of participants and it is not obtained.

4.4. The Operator has the right unilaterally to cancel Trip or to refuse provision of it if he has important reasons, and Operator undertakes to inform immediately about that Tourist.

4.5. If the Operator cancels the Trip due to circumstances not related with actions of Tourist (articles 4.3. and 4.4.) Tourist has the right to:

4.5.1. Require replace Trip with equal or higher quality (if the Operator can provide that). In this case, parties agree on procedure how the Tourist pays for a higher quality tourism services to cover the difference in price. If the tourism services offered is of lower quality than it was intended, price difference is reimbursed to Tourist.

4.5.2. Get back the amount paid.

5. AMENDMENTS OF AGREEMENT

5.1. The Operator has the right not later than twenty (20) days before the Trip to raise prices due to increased costs of transportation (including fuel costs), taxes or currency exchange rate applicable to travel services.

5.2. In case when Operator prior to the Trip has necessity to make significant amendments to essential provisions, it shall immediately notify the Tourist and provide him/her opportunity:

5.2.1. to acquaint with the additional provisions of the agreement and to accept them;

5.2.2. to request a substitute **service** of equivalent or higher quality (where Operator is able to provide it). Parties shall mutually agree regarding the procedures by which the Tourist shall pay (covering the difference in price) for a service of higher quality. If the service offered is of lower quality than it was intended, price difference is reimbursed to Tourist;

5.2.3. to withdraw from the contract unilaterally and get back amount paid for the Trip.

5.3. If during the Trip, Operator doesn't provide any of services on which the parties have previously agreed, or will be unable to provide them, Operator undertakes to offer suitable alternative services, no requiring extra charge from the Tourist or compensate to the Tourist difference in price if the alternative service provided is cheaper than the price of replaced service.

5.4. If during the Trip Operator does not provide significant part of the services on which the parties have previously agreed, or will be unable to provide them, or cannot provide appropriate alternative or Tourists due to reasonable objections refuses from them, the Operator shall ensure to deliver Tourist to the initial departure place or to another place agreed with the Tourist, and as well compensate for unused or partly used services.

6. CHANGE OF DATE, TOURIST AND HOTEL

6.1. The Tourist has the possibility, when there are not less than 14 days left before the departure, to change the date/duration/the hotel/room type of the trip. In this case the following charges shall be applied:

Trip change time	Trip change charges (per person)
not less than 21 day before the departure	40,00 EUR
not less than 14 day before the departure	60,00 EUR

Trip's direction cannot be changed. Trip's season cannot be changed.

6.2. When there are no less than 10 days before the trip commencement left and Operator accepts the changes, any of the tourists of this agreement can transfer his/her right to the trip to a third party (taking over the trip). The trip transfer charges would compose 30,00 Eur for a person. Settlement of payments for trip and additional fees between the tourist who is forwarding trip and tourist, who receives trip, is made on their separate mutual agreement.

6.3. In case extra service „Golden Flexible trip“ is booked when booking the trip, the tourist has the possibility to change date/duration/the hotel/the room type/direction/meal type of the trip when there are not less than 28 days left before the departure. In this case Eur 15,00 per person trip change charge shall be applied. Trip season cannot be changed. The number of tourists and their names cannot be changed.

6.4. When trip's date/duration/the hotel/the room type/direction etc. is changed according to the points 6.1., 6.3., trip price is recalculated referring to the prices and conditions valid on the day of changes being made. New agreement is concluded and new rules, also payment rules, are in force.

6.5. The trip change conditions indicated in points 6.1., 6.3., are not applied to exotic leisure travels (Thailand etc.) and skiing trips.

7. RESPONSIBILITY FOR COMMITMENT OF AGREEMENT

7.1. The Operator and the Agent are responsible to Tourist for fulfillment of the contractual obligations. The Operator and persons whose services the Operator uses to ensure the Trip are not responsible to the Tourist for fulfillment of contractual obligations, if contract is not being fulfilled due to:

7.1.1. the fault of the Tourist (-);

7.1.2. unforeseeable or unavoidable activity of a third party;

7.1.3. exceptional (unusual, unforeseeable and uncontrollable) circumstances;

7.1.4. such circumstances, which the Operator and the persons whose services Operator uses to fulfil obligations, could not foresee or forestall, while exercising all due care.

7.1.5. In cases mentioned in articles 7.1.2., 7.1.3 and 7.1.4. the Operator and Agent undertakes to provide necessary assistance to the Tourists.

7.2. Operator does not bear any material or other types of liability in front of the Tourist (s) if he/she is late to a vehicle, due to not fulfilment of obligations under article 2.4.4.

8. PROTECTION OF PERSONAL DATA

8.1. Providing travel services, the Tour Operator, as a data manager, collects and processes personal data of the tourist and people travelling with him (her), provided at the time of signing the contract, as well as other data relating to the provision of travel services. These data are subject to processing on the basis of the conclusion and performance of the contract, also when fulfilling the requirements of legal acts applicable to the Tour Operator and the provision of travel services. In case of refusal to provide such data, the Tour Operator has the right to withdraw the conclusion of the contract.

8.2. The Tour Operator processes the data in the manner prescribed by legislation, or to the extent necessary to achieve the processing objectives. The data may be transferred to the group of the enterprises of Tour Operator, as well as to partners, service providers or other third parties to the extent necessary to fulfil the contract or legal obligations of the Tour Operator, including the transfer of data to third countries outside the European Economic Area, in which the lower requirements may be applied to the data. The Tour Operator makes reasonable efforts to ensure proper measures for data protection.

8.3. The tourist has the right to require that the Tour Operator allows to get acquainted with his (her) personal data being processed and, in order to correct or delete it, or restrict data processing, has the right not to agree that the data to be processed, also has the right to data portability and the right to provide appeal to the control institution.

8.4. A tourist, providing personal data of other tourists, including personal data of children and (or) data of special categories, confirms that the person or his (her) legal representative (for example, one of the parents, tutors) agrees to the provision and processing of data, also

undertakes to provide them with the information specified in this contract, as well as in the Privacy Policy, officially published by the Tour Operator. Contact information of this (these) person (s):

The Tour Operator has the right to contact the person by the specified phone number or email address in order to ensure that such consent was provided.

8.5. More detailed information on the processing of personal data, the rights of the data subject and the procedure for their implementation can be found in the Privacy Policy, officially published by the Tour Operator on the www.novatours.lv/privatuma-politika , or You can contact the Tour Operator official by email dpo@novatours.lv for protection of personal data.

9.INSURANCE

9.1 If the Operator will be unable to fulfill obligations under agreement due to its insolvency or declaration of its insolvency, Tourist (s) has the right to refer to Consumer rights protection center, tourist has the right to turn to the Consumer Rights Protection Center, indicating the name of the tour operator, registration number and the amount of the default. The application shall be accompanied by supporting documents (copy of the concluded contract, documents certifying the payments made).

9.2. Tourist undertakes make his/her own and others tourists (beneficiaries of this agreement) life and health insurance. In case Tourist (s) refuses to insure through the Agent, he/she assume the entire responsibility for any consequences that may arise due to failure to carry insurance and confirm that with signature here

10. FINAL PROVISIONS

10.1. If there conflict arise or dissatisfaction appears concerning inappropriate agreement implementation or

nonfulfillment during the trip, the complaint has to be immediately made to the Operator representative or to the trip leader; if they did not initiate to solve the complaint, complaint should be represented in writing in destination. In case the conflict failed to be solved successfully on spot, written complaint must be presented to Operator (Kr.Valdemara street 100, Riga, LV – 1013) within 10 (ten) days from the trip end. The Operator undertakes to answer the complaint within 15 (15) working days from the date of receipt of the complaint.

10.2. In the application to Operator must be mentioned: name of the Agent, which commissioned the trip, tourist's name, home address and phone number, founded services non-compliance with provisions of agreement, demand of the Tourist. As well to the application should be attached copy of the agreement and supporting documents that certify demand.

10.3. Tourist (s) shall have the right to lodge claims to Operator regarding improper provision of services during all the time determined by legislation of Latvian Republic.

10.4. The agreement is drawn up in English language, in two copies; both copies have equal legal force.

10.5. All disputes related to this Agreement and its enforcement shall be settled by negotiation. If the dispute is not possible to resolve the issue through negotiations, any dispute, disagreement or claim arising out of this Agreement, related to whether the suspension, termination or invalidity thereof, shall be settled in court, in accordance with legislation of Latvian Republic.

10.6. Trip may not be suitable for persons with reduced mobility. This service could be available upon additional request and possibly at additional cost.