

TŪRISMA PAKALPOJUMU LĪGUMS

(Fiziskām personām / Patērētājiem)

Rīgā, [Gads] un [Mēnesis] [Datums]

1. LĪGUMSLĒDZĒJPUSES

1.1. SIA "CVCENTRUM", Reģistrācijas Nr. 40103402573, juridiskā adrese: Rīga, Bērslapu iela 2-89, LV-1058, tālrunis: +371 67789898, e-pasts: info@cvtravel.lv, speciālās atļaujas (licences) Nr. T-2019-XXX (turpmāk tekstā – **Aģentūra** vai **Tūrisma operators**), no vienas puses, un

1.2. Fiziskā persona: [Vārds, Uzvārds], personas kods: [Kods], dzīvesvietas adrese: [Adrese], tālrunis: [Telefons], e-pasts: [E-pasts] (turpmāk tekstā – **Klients** vai **Ceļotājs**), no otras puses,

abas kopā turpmāk sauktas "Puses" vai katra atsevišķi "Puse", pamatojoties uz Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likumu un Ministru kabineta noteikumiem Nr. 380 "Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību", noslēdz šo līgumu (turpmāk – Līgums):

2. LĪGUMA PRIEKŠMETS UN CEĻOJUMA PASŪTĪŠANA

2.1. Aģentūra apņemas sniegt Klientam tūrisma pakalpojumus (individuālos pakalpojumus, piemēram, aviobiļetes, viesnīcas, vai kompleksos tūrisma pakalpojumus), turpmāk tekstā – **Tūrisma pakalpojums**, saskaņā ar Klienta veikto pasūtījumu un šī Līguma noteikumiem.

2.2. Katra konkrēta Tūrisma pakalpojuma specifika (galamērķis, datumi, transporta veids, izmitināšanas kategorija, iekļautie pakalpojumi un cena) tiek detalizēti atrunāta **Pasūtījuma apstiprinājumā (rēķinā)**, kas pēc tā abpusējas saskaņošanas un apmaksas kļūst par šī Līguma neatņemamu sastāvdaļu.

2.3. Pirms šī Līguma noslēgšanas vai saistoša piedāvājuma izteikšanas Aģentūra nodrošina Klientam standarta informācijas veidlapu un informāciju saskaņā ar MK noteikumu Nr. 380 prasībām.

3. PUŠU TIESĪBAS UN PIENĀKUMI

3.1. Aģentūras pienākumi un tiesības:

- 3.1.1. Sniegt Klientam patiesu, skaidru un pilnīgu informāciju par izvēlēto Tūrisma pakalpojumu, kā arī bez maksas konsultēt Klientu par visiem ar ceļojumu saistītajiem jautājumiem.
- 3.1.2. Laicīgi un bez papildu maksas nodrošināt ceļojuma dokumentu (biļešu, vaučeru u.c.) nosūtīšanu uz Klienta norādīto e-pastu.
- 3.1.3. Aģentūra ir atbildīga par Līgumā ietvertu tūrisma pakalpojumu pienācīgu izpildi, neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz Aģentūra pati vai citi tūrisma pakalpojumu sniedzēji (aviokompānijas, viesnīcas, transporta uzņēmumi).

3.2. Klienta pienākumi un tiesības:

- 3.2.1. Sniegt precīzus un patiesus datus (vārds, uzvārds atbilstoši pasei, kontaktinformācija), kas nepieciešami Tūrisma pakalpojuma rezervēšanai. Klients uzņemas atbildību par sekām, ja dati sniegti kļūdaini.
- 3.2.2. Veikt samaksu par Tūrisma pakalpojumu Līgumā un rēķinā noteiktajos termiņos.

- 3.2.3. Patstāvīgi pārlicināties, ka viņa ceļošanas dokumenti (pase, ID karte, vīzas, vakcinācijas sertifikāti, ja tādi nepieciešami) ir derīgi ieceļošanai galamērķa valstī un atbilst valsts robežsardzes prasībām.
- 3.2.4. Nekavējoties informēt Aģentūru vai pakalpojuma sniedzēju uz vietas par jebkādam neatbilstībām vai trūkumiem, kas konstatēti ceļojuma laikā, lai sniegtu iespēju tos operatīvi novērst.

4. NORĒĶINU KĀRTĪBA UN LĪGUMSODI

4.1. Klients veic apmaksu par Tūrisma pakalpojumu saskaņā ar Aģentūras izstādīto rēķinu tajā norādītajā termiņā (standarta termiņš – 1 (viena) darba diena no rēķina saņemšanas dienas, ja vien rēķinā nav noteikts citādi pēdējā brīža rezervācijām).

4.2. Norēķini veicami ar bankas pārskaitījumu uz rēķinā norādīto Aģentūras bankas kontu.

4.3. Ja Klients nepamatoti kavē rēķina apmaksas termiņu, Aģentūrai ir tiesības aprēķināt likumisko līgumsodu **0.05%** apmērā no kavētās summas par katru kavējuma dienu, bet kopumā ne vairāk kā **10%** no pamatparāda summas (saskaņā ar Civillikuma ierobežojumiem patērētāju līgumiem).

4.4. Ilgstoša rēķina neapmaksa (vairāk par 3 darba dienām vai līdz rezervācijas anulēšanas brīdim no pakalpojuma sniedzēja puses) tiek uzskatīta par Klienta vienpusēju atkāpšanos no Līguma, un Aģentūrai ir tiesības anulēt rezervāciju.

5. LĪGUMA GROZĪŠANA, ATKĀPŠANĀS UN ANULĒŠANAS NOTEIKUMI

5.1. Klienta tiesības atkāpties no Līguma (Atcelšana):

- 5.1.1. Klientam ir tiesības jebkurā brīdī pirms ceļojuma sākuma vienpusēji atkāpties no Līguma.
- 5.1.2. Ja Klients atkāpjas no Līguma, Aģentūrai ir tiesības ieturēt **pamatotu un samērīgu atkāpšanās maksu** (faktiskos zaudējumus, ko veido pakalpojuma sniedzēju – aviokompāniju, viesnīcu u.c. – neatgriežamās iemaksas un Aģentūras tiešie administratīvie izdevumi). Aģentūra pēc Klienta pieprasījuma sniedz pamatojumu ieturētās atkāpšanās maksas apmēram.
- 5.1.3. Klientam ir tiesības atkāpties no kompleksā tūrisma līguma pirms ceļojuma sākuma, **nemaksājot atkāpšanās maksu**, ja galamērķa vietā vai tās tiešā tuvumā ir izveidojušies **ārkārtēji un neizbēgami apstākļi** (piemēram, karadarbība, dabas katastrofas, smagi veselības apdraudējumi), kas būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma sniegšanu vai pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi. Šādā gadījumā Klientam ir tiesības uz pilnu visu veikto maksājumu atmaksu 14 dienu laikā, bet nav tiesību uz papildu kompensāciju.

Svarīgs PTAC brīdinājums par atsevišķām biļetēm: Ja Klients ar šī līguma starpniecību iegādājas tikai un vienīgi atsevišķus transporta pakalpojumus (piemēram, zemo cenu aviobiļetes), to maiņas vai atgriešanas noteikumus pilnībā nosaka konkrētā pārvadātāja tarifi, kas var paredzēt, ka iemaksātā nauda nav atgriežama vispār.

5.2. Ceļojuma cenas un noteikumu izmaiņas no Aģentūras puses:

- 5.2.1. Aģentūrai ir tiesības paaugstināt ceļojuma cenu pēc līguma noslēgšanas tikai tad, ja tas ir tieši saistīts ar degvielas cenu izmaiņām, nodokļu/nodevu maiņu vai valūtas kursu svārstībām, un ja šādas tiesības un to aprēķina kārtība ir skaidri norādītas. Cenas paaugstinājums nav pieļaujams vēlāk kā 20 dienas pirms ceļojuma sākuma. Ja cenas pieaugums pārsniedz 8%, Klientam ir tiesības nepiekrīst un lauzt līgumu bez soda naudām, saņemot atpakaļ visu iemaksāto naudu.

- 5.2.2. Ja pirms ceļojuma sākuma tūrisma operators ir spiests būtiski mainīt kādu no galvenajām pakalpojuma raksturlielumiem vai nevar izpildīt Klienta īpašās prasības, kurām puses ir piekritušas, Klientam ir tiesības saprātīgā termiņā pieņemt ierosinātos grozījumus vai izbeigt līgumu, nemaksājot atkāpšanās maksu.

6. FIZISKO PERSONU DATU AIZSARDZĪBA (GDPR)

6.1. Parakstot šo Līgumu, Klients apliecina, ka ir informēts par to, ka Aģentūra veic Klienta un (ja attiecināms) citu līgumā minēto ceļotāju personas datu apstrādi saskaņā ar ES Vispārīgo datu aizsardzības regulu (GDPR).

6.2. Personas datu (vārds, uzvārds, personas kods/dzimšanas datums, pases dati, tālrunis, e-pasts) apstrādes mērķis ir šī Līguma izpilde, rezervāciju veikšana un Tūrisma pakalpojuma nodrošināšana.

6.3. Klients sniedz Aģentūrai piekrišanu nodot nepieciešamos personas datus trešajām personām (aviokompānijām, viesnīcām, apdrošinātājiem, ārvalstu partneriem, vīzu dienestiem), ciktāl tas ir obligāti nepieciešams rezervāciju apstiprināšanai un ceļojuma norisei.

6.4. Personas dati tiek uzglabāti tik ilgi, cik nepieciešams Līguma izpildei un tiesību aktos noteikto grāmatvedības un tiesisko interešu aizsardzības pienākumu pildīšanai (līdz 5 gadiem, vai saskaņā ar Civillikuma noilgumu strīdu gadījumā).

7. STRĪDU RISINĀŠANAS KĀRTĪBA UN PATĒRĒTĀJU TIESĪBAS

7.1. Visus strīdus un domstarpības, kas rodas saistībā ar šo Līgumu, Puses cenšas atrisināt savstarpēju pārrunu ceļā.

7.2. Ja vienošanos panākt neizdoisies, Klients (patērētājs) ir tiesīgs iesniegt Aģentūrai rakstveida pretenziju. Aģentūra izskata pretenziju un sniedz rakstveida atbildi patērētāju tiesību aizsardzības normatīvajos aktos noteiktajā termiņā (15 darba dienu laikā no pretenzijas saņemšanas dienas).

7.3. Ja strīds netiek atrisināts, Klientam ir tiesības vērsties pēc palīdzības **Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (PTAC)** (Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010, www.ptac.gov.lv), izmantojot ārpustiesas strīdu risinātājus vai vērsties Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, kā arī risināt strīdu tiesā Latvijas Republikas likumdošanā noteiktajā kārtībā.

8. NEPĀRVARAMĀ VARA (FORCE MAJEURE)

8.1. Puses tiek atbrīvotas no atbildības par pilnīgu vai daļēju Līgumā paredzēto saistību neizpildi, ja šāda neizpilde ir notikusi pēc Līguma parakstīšanas dienas nepārvaramas varas un ārkārtēju apstākļu rezultātā, kurus neviena no Pusēm nevarēja ne paredzēt, ne novērst.

9. NOSLĒDZOŠIE NOTEIKUMI

9.1. Šis Līgums stājas spēkā brīdī, kad Klients mājaslapā ir apliecinājis piekrišanu šiem noteikumiem (atzīmējis "Piekrītu noteikumiem") un/vai veicis pilnu vai daļēju samaksu par izvēlēto Tūrisma pakalpojumu saskaņā ar izstādīto rēķinu.

9.2. Līgums ir spēkā līdz Pušu saistību pilnīgai izpildei (ceļojuma noslēgumam un pilnīgu norēķinu veikšanai).

9.3. Ja kāds no šī Līguma noteikumiem zaudē spēku normatīvo aktu izmaiņu dēļ, tas neietekmē pārējo Līguma noteikumu spēkā esamību.

AĢENTŪRA / OPERATORS:

SIA "CVCENTRUM"

Parakstīts elektroniski / Apstiprināts sistēmā

KLIENTS / CEĻOTĀJS:

[Vārds Uzvārds]

Apstiprināts attālināti (ar piekrišanu mājaslapā / apmaksu)
