

KOMPLEKSĀ TŪRISMA PAKALPOJUMA LĪGUMS Nr. \_\_\_\_\_

Rīga.

Dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu.

<b>Tūrisma operators</b>	<b>Sabiedrība ar ierobežotu atbildību "Mēness diena"</b>
Reģistrācijas numurs	40103739386
Licences Nr.	T-2019-251
Juridiskā adrese	Aspazijas iela 4B, Piņķi, Babītes pag., Mārupes nov., Latvija, LV-2107
Pārstāvis	ceļojumu konsultante Sanita Fomina-Slesare
Banka	AS „CITADELE BAKA”
Bankas konta nr.	LV88PARX0019276550001
Tālruņa nr.	
E-pasts	
<b>Ceļotājs</b>	
personas kods	
Pases Nr., derīguma termiņš	
Banka	
Bankas konta nr.	
Tālruņa nr.	
E-pasts	

<b>Tūristi</b>			
Vārds, uzvārds	Personas kods	Pases nr.	Pases derīguma termiņš

turpmāk tekstā katrs atsevišķi – **Puse**, vai visi kopā – **Puses**, bez maldības, viltus un spaidiem, ievērojot Starptautiskos, Eiropas Savienības un Latvijas Republikas normatīvos aktus, ievērojot normatīvo aktu hierarhiju, noslēdz šāda satura kompleksā tūrisma pakalpojumu sniegšanas līgumu (turpmāk tekstā – **Līgums**).

**Tūrisma operators** — persona, kas apvieno un piedāvā pārdošanai vai pārdod ceļotājiem kompleksus tūrisma pakalpojumus tieši vai ar cita pakalpojuma sniedzēja starpniecību, vai kopā ar citu pakalpojuma sniedzēju, kā arī pakalpojuma sniedzējs, kurš nosūta ceļotāja datus citam pakalpojuma sniedzējam (turpmāk tekstā – **Operators**).

**Ceļotājs** — fiziskā vai juridiskā persona, kura vēlas noslēgt līgumu par kompleksa tūrisma pakalpojuma vai saistīta tūrisma pakalpojuma sniegšanu vai kurai ir tiesības ceļot, pamatojoties uz līgumu par kompleksa tūrisma pakalpojuma vai saistīta tūrisma pakalpojuma sniegšanu.

**Tūrists** — fiziskā persona, kura ceļo ārpus savas pastāvīgās dzīvesvietas ne ilgāk kā vienu gadu, uzturas sabiedriskā vai privātā mājvietā ne mazāk kā vienu nakti un apmeklētajā vietā neveic algotu darbu.

**Kompleksa tūrisma pakalpojuma līgums** — līgums par kompleksu tūrisma pakalpojumu kopumā vai, ja kompleksu tūrisma pakalpojumu piedāvā sniegt saskaņā ar atsevišķiem līgumiem, visi līgumi, kas attiecas uz kompleksajā tūrisma pakalpojumā ietvertajiem tūrisma pakalpojumiem.

**Komplekss tūrisma pakalpojums** — vismaz divu dažādu tūrisma pakalpojumu apvienojums viena ceļojuma ietvaros – apvienojums pasažieru pārvadāšanai ar tūristu izmitināšanu (turpmāk tekstā – **Pakalpojums**).

**Pakalpojuma kopējā cena** – Ceļotāja visi maksājumi par Pakalpojumi (summa par Pakalpojumu – pasažieru pārvadāšana, izmitināšana, ieskaitot to nodokļus un to papildu maksas u.c. izmaksas, kas saistītas ar Pakalpojumu), (turpmāk tekstā – **Pakalpojuma cena**). Izmaksas, kas ir saistītas ar Pakalpojuma izstrādi, sagatavošanu, organizēšanu, pārdošanu, reklamēšanu, Operatora personāla uzturēšana u.c. izmaksas ir uzskatāmas par administratīvām izmaksām, kas tiek iekļautas Pakalpojuma cenā, bet nav uzskatāmas par Pakalpojuma cenu un nav pakļautas normatīvos aktos noteiktajos gadījumos atmaksai Ceļotājam.

## 1. LĪGUMA PRIEKŠMETS

- 1.1. Operators organizē un pārdod Pakalpojumu Ceļotājam.
- 1.2. Ceļotājs pirms Līguma noslēgšanas ir saņēmis pirmslīguma informāciju par galvenajām Pakalpojuma īpašībām, kā arī citu informācija, ja tā ir būtiska un attiecināma uz Pakalpojumu.
- 1.3. Ceļotājs kopā ar Līgumu saņem Pakalpojuma programmu (Pielikums Nr.1), kas ir Līguma neatņemama sastāvdaļa.

## 2. PAKALPOJUMA NORĒĶINU KĀRTĪBA

- 2.1. Pakalpojuma cena \_\_\_\_\_ eur.
- 2.2. Pakalpojuma apmaksas kārtība:

Samaksas veids	Summa (eur)	Apmaksas datums
2.3. Avanss		
2.4. Atlikusī summa		

- 2.5. Ja Ceļotājs Līgumā noteiktajos termiņos neveic kādu no Pakalpojuma maksājumiem, Operatoram ir tiesības nekavējoties izbeigt Līgumu, rakstveidā par to informējot Ceļotāju. Šādā gadījumā Operatoram ir tiesības pieprasīt no Ceļotāja faktiskās izmaksas, kas tam ir radušās saskaņā ar Līgumu un tā izbeigšanu (administratīvās izmaksas).

## 3. PAKALPOJUMA ATCELŠANAS NOTEIKUMI

- 3.1. Ceļotājam ir tiesības jebkurā brīdī pirms Pakalpojuma sākuma vienpusēji izbeigt Līgumu.
- 3.2. Lai izbeigtu Līgumu, Ceļotājs iesniedz Operatoram adresētu rakstisku iesniegumu, kas sagatavots ievērojot Ministru kabineta 2018. gada 4. septembra noteikumu Nr. 558 “Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība” prasības un norādot tajā Līguma izbeigšanas pamatojumu.
- 3.3. Uzteikumu Operatoram jāiesniedz vienā no šādiem veidiem:
  - 3.3.1. nosūtot pa pastu;
  - 3.3.2. nosūtot pa e-pastu.
- 3.4. Izbeidzot Līgumu pirms Pakalpojuma, Operators ir tiesīgs ieturēt no Ceļotāja šādu līguma izbeigšanas maksu:

Laika posms	Ieturētās maksas apmērs
3.4.1. 31 diena un vairāk līdz Pakalpojuma uzsākšanas dienai	_____ % apmērā
3.4.2. 30 dienas un ne mazāk kā 15 dienas pirms Pakalpojuma uzsākšanas dienai	_____ % apmērā

3.4.3. 14 dienas un mazāk pirms Pakalpojuma uzsākšanas dienas	_____ % apmērā
---	----------------

- 3.5. Ceļotājam ir tiesības izbeigt Līgumu pirms Pakalpojuma sākuma, nemaksājot Līguma izbeigšanas maksu, ja galamērķa vietā vai tā tiešā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtas apstākļi, kas būtiski ietekmē Pakalpojuma sniegšanu vai, kas būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi. Šādā gadījumā Ceļotājam ir tiesības uz pilnīgu visu to maksājumu atmaksu, kas veikti par Pakalpojumu, bet tam nav tiesību saņemt papildu kompensāciju.
- 3.6. Operators var izbeigt Pakalpojuma Līgumu un pilnībā atmaksāt ceļotājam visus maksājumus, kas veikti par Pakalpojumu, bet tam nav pienākuma maksāt papildu kompensāciju, ja:
- 3.6.1. cilvēku skaits, kas pieteikušies kompleksajam tūrisma pakalpojumam, ir mazāks par minimālo skaitu, kas noteikts Pakalpojuma Līgumā;
- 3.6.2. Operators paziņo Ceļotājam par Līguma izbeigšanu līgumā noteiktajā termiņā, bet ne vēlāk kā::
- 3.6.2.1. 20 dienas pirms kompleksā tūrisma Pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst vairāk nekā sešas dienas;
- 3.6.2.2. septiņas dienas pirms Pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst no divām līdz sešām dienām;
- 3.6.2.3. 48 stundas pirms Pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst mazāk nekā divas dienas.
- 3.6.3. Operators nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ nespēj izpildīt Pakalpojuma līgumu un pirms Pakalpojuma sākuma bez nepamatotas kavēšanās paziņo Ceļotājam par Līguma izbeigšanu.
- 3.7. Normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos Operators bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 (četrpadsmit) dienu laikā pēc Līguma izbeigšanas atmaksā Ceļotājam visus maksājumus, izņemot izmaksas, kas ir uzskatāmas par Operatora administratīvajiem izdevumiem. Administratīvie izdevumi uzskaitīti, norādīti Operatora iekšējā normatīvā aktā.
- 3.8. Gadījumos, kad Ceļotājs nodod Pakalpojuma līgumu citai personai, kas atbilst visiem līguma noteikumiem Operators informē Ceļotāju par Pakalpojuma līguma nodošanas faktiskajām izmaksām. Minētās izmaksas ir samērīgas un nepārsniedz faktiskās izmaksas, kas Operatoram rodas Pakalpojuma līguma nodošanas dēļ.
- 3.9. Operators nav atbildīgs par rezervācijas kļūdām, kuras radušās Ceļotāja vainas dēļ vai, kuras izraisījuši nenovēršami un ārkārtas apstākļi.

#### **4. IZMAIŅAS PAKALPOJUMA CENĀ**

- 4.1. Pēc Līguma noslēgšanas Operatoram ir tiesības paaugstināt Pakalpojuma cenu normatīvos aktos noteiktajos gadījumos:
- 4.1.1. izmaiņas pasažieru pārvadājumu cenās, ko izraisījušas degvielas vai citu enerģijas avotu cenas;
- 4.1.2. izmaiņas tādu Pakalpojuma līgumā iekļauto tūrisma pakalpojumu nodokļu vai maksu apmēros, ko nosaka trešās personas, kuras nav tieši iesaistītas Pakalpojuma sniegšanā (tostarp tūrisma, transporta vai specifiskos galamērķī piemērotos nodokļos un nodevās, iekāpšanas vai izkāpšanas maksās ostās un lidostās);
- 4.1.3. izmaiņas valūtas maiņas kursos, kas attiecas uz Pakalpojumu.
- 4.2. Gadījumā, ja Pakalpojuma cenas paaugstinājums pārsniedz 8 % no Pakalpojuma kopējās cenas Ceļotājam ir tiesības:
- 4.2.1. piekrist ierosinātajām izmaiņām;
- 4.2.2. izbeigt līgumu, nemaksājot Līguma izbeigšanas maksu;
- 4.2.3. saņemt piedāvāto alternatīvo Pakalpojumu un tā cenu, ja tāds piedāvāts;
- 4.2.4. ja alternatīvā Pakalpojuma dēļ pasliktinās Pakalpojuma kvalitāte vai samazinās izmaksas, Ceļotājam ir tiesības uz attiecīgu cenas samazinājumu.

- 4.3. Pakalpojuma cenu Operators drīkst paaugstināt tikai tādā gadījumā, ja ne vēlāk kā 20 dienas pirms Pakalpojuma sākuma skaidri un saprotami ir paziņojis attiecīgajam Ceļotājam par cenas paaugstināšanu (uz pastāvīga informācijas nesēja), pamatojot minēto paaugstinājumu un sniedzot aprēķinu.

## **5. CEĻOTĀJA TIESĪBAS, PIENĀKUMI UN ATBILDĪBA**

- 5.1. Ceļotājam ir pienākums iepazīties ar Pakalpojuma programmu un Līgumu un parakstīt to ar elektronisko parakstu vai rakstiski un to nosūtīt Operatoram elektroniski e-pastā vai pa pastu. Gadījumā, ja Ceļotājs pēc pirmslīguma informācijas apspriešanas un/vai Programmas un Līguma saņemšanas nav to parakstījis un atsūtījis Operatoram, bet ir veicis avansa vai pilnīga Pakalpojuma rēķina apmaksu uzskatāms, ka Ceļotājs piekrīt Līguma nosacījumiem un Līgums ir spēkā.
- 5.2. Ceļotājam ir pienākums veikt Pakalpojuma apmaksu noteiktajā termiņā un kārtībā, pretējā gadījumā Pakalpojuma Līgums ir uzskatāms par izbeigtu, bez iepriekšēja brīdinājuma un ieturēta Līguma izbeigšanas maksa.
- 5.3. Ceļotājam ir pienākums Operatoram iesniegt rakstiskā formā visus nepieciešamos datus (vārds, uzvārds, dzimšanas datums, personas kods, pases nr., pases derīguma termiņš u.c. nepieciešamo informāciju) Līguma sagatavošanai un noslēgšanai, Pakalpojuma rezervēšanai.
- 5.4. Ceļotājs ne vēlāk kā 7 (septiņas) dienas pirms Pakalpojuma sākuma var pārslēgt Pakalpojuma Līgumu un nodot to personai, kas atbilst visiem Līguma noteikumiem. Šādā gadījumā Ceļotājs pirms Pakalpojuma sākuma iesniedz Operatoram atbilstoši normatīviem aktiem sagatavotu iesniegumu.
- 5.5. Ceļotājs, kas nodod Pakalpojuma Līgumu, un tā saņēmējs ir solidāri atbildīgi par atlikušā Pakalpojuma maksājuma samaksu un par visu no šādas nodošanas izrietošo papildu maksu, maksājumu un/vai citu izmaksu segšanu, par ko informējis Operators.
- 5.6. Gadījumā, ja Operatoram nepieciešams paaugstināt Pakalpojuma cenu, kas pārsniedz 8% no Pakalpojuma kopējās cenas, tas informē Ceļotāju un Ceļotājs pieņem lēmumu par labu vienam no 4.2. Līguma punktā minētajiem gadījumiem un par šo lēmumu Ceļotājam ir pienākums rakstiski informēt Operatoru. Ceļotāja atbildes nesniegšana tiek uzskatīta par piekrišanu izmaiņām Līgumā un Līgums tiek izbeigts.
- 5.7. Ja Ceļotājs piekrīt Pakalpojuma cenas palielināšanai, Ceļotājs par to informē Operatoru un savstarpēji vienojas par kārtību un termiņu, kādā Ceļotājs apmaksā cenas starpību.
- 5.8. Ceļotājs paziņojumus, pieprasījumus vai sūdzības par Pakalpojuma sniegšanu nosūta Operatoram, kas izvērtē un sniedz atbildi saprātīgā termiņā.
- 5.9. Ceļotāja pienākums bez pamatotas kavēšanās, ņemot vērā situācijas apstākļus informēt Operatoru, izmantojot Līgumā norādītos kontaktus, par jebkuru neatbilstību Līgumā noteiktajam (nepienācīgas izpildes vai neizpildes gadījumu), ko Ceļotājs konstatējis Pakalpojuma laikā.
- 5.10. Ceļotājam ir tiesības vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā gadījumos, ja tas uzskata, ka Operators nav nodrošinājis atbilstošu Pakalpojumu un, ja ar Operatoru nav panākta rakstiska vienošanās/izlīgums. Patērētāju tiesību aizsardzības centra kontaktinformācija: Rīga, Brīvības iela 55, LV – 1010, e-pasta adrese: [pasts@ptac.gov.lv](mailto:pasts@ptac.gov.lv); konsultāciju tālrunis: 65452554.
- 5.11. Ceļotājs piekrīt, ka Pakalpojuma sniegšanas laikā Operatora pārstāvis, veicot fotografēšanu, video materiālus var izmantot savas darbības reklamēšanai. Gadījumā, ja Ceļotājam ir iebildumi pret to, tam ir laicīgi, pirms Pakalpojuma uzsākšanas, jāinformē Operators.



## 7. NEPĀRVARAMA VARA

- 7.1. Neviena no Pusēm nav tiesīga prasīt kompensāciju par zaudējumiem, ja līgumsaistības daļēji vai pilnībā nav izpildītas un tās nav iespējams izpildīt nenovēršanu un ārkārtas apstākļu dēļ.
- 7.2. Kopš Latvija ir pievienojusies ANO 1980.gada 11.aprīļa (Vīnes) konvencijai par starptautiskajiem preču pirkuma-pārdevuma līgumiem, ir jāievēro minētās Konvencijas normatīvus un, proti, no Konvencijas 79.panta izriet, ka puse neatbild par jebkuras savas saistības neizpildīšanu, ja pierādīts, ka tā bija tāda šķēršļa radīta, kuru puse nespēj kontrolēt, Puses saprātīgi nevarēja gaidīt šī šķēršļa ņemšanu vērā, līgumu slēdzot, vai izvairīšanos no šī šķēršļa, vai šķēršļa, vai tā seku pārvarēšanu, šķērslis nav Puses vai tās kontrolē esošas personas rīcības dēļ. Nepārvaramas varas elementi:
- 7.2.1. notikums, no kura nav iespējams izvairīties un kura sekas nav iespējams pārvarēt;
- 7.2.2. saprātīga persona līguma noslēgšanas brīdī notikumu nevarēja paredzēt;
- 7.2.3. notikums nav radies Puses vai tās kontrolē esošas personas rīcības dēļ;
- 7.2.4. notikums saistību izpildi padara ne tikai apgrūtināšu, bet neiespējamu (*sk. Tom Southerington. Impossibility of Performance and Other Excuses in International Trade //http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/biblio/southerington.html, citēts pēc L.Škoba, I.Sakārne, S.Novicka. 1980.gada ANO Konvencijas par starptautiskajiem preču pirkuma līgumiem pamatjautājumi. Rīga: Latvijas Vēstnesis, 2004.,194.lpp.*).
- 7.3. Par nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem uzskatāma karadarbība, terorisms, nopietnas slimības uzliesmojums (pandēmija, u.c.), dabas katastrofas, valsts robežas slēgšana, Pakalpojuma sniegšanā iesaistītās personas, kurām Operators ir veicis maksājumus, lai nodrošinātu, organizētu Pakalpojumu, iestājusies maksātne spēja vai nav iespējams kādu citu iemeslu dēļ atgūt no personām naudas līdzekļus un/vai mantiskās vērtības, kā arī citi notikumi, kas nav radušies Pušu vai to kontrolē esošu trešo personu kļūdas vai rīcības dēļ notikumi, kas padara nepiespējamu līgumsaistību izpildi. Notikumi, kurus Līguma slēgšanas brīdī nebija un nav iespējams paredzēt, no kuriem nav iespējams izvairīties, kuru sekas nav iespējams pārvarēt.
- 7.4. Nenovēršamu un ārkārtas apstākļu gadījumos Puses rīkojas atbilstoši šim Līgumam, Starptautisko, Eiropas Savienības, Latvijas Republikas normatīvo aktu prasībām, ievērojot normatīvo aktu hierarhiju kā arī labas ticības un godīgas darījumu prakses principiem.

## 8. STRĪDU RISINĀŠANA

- 8.1. Strīds starp Pusēm tiek risināts pārrunu ceļā, bet, ja strīdu neizdodas atrisināt, Ceļotājam ir tiesības iesniegt Operatoram rakstveida pretenziju, kurā tiek sīki aprakstīts notikums, nepilnības.
- 8.2. Gadījumā, ja Ceļotājs uzskata, ka tā intereses ir aizskartas, tam ir tiesības vērsties normatīvos aktos noteiktajā kārtībā:
- 8.2.1. Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, lai saņemtu palīdzību strīda risināšanā;
- 8.2.2. Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, ja Patērētāju tiesību aizsardzības centrā patērētājam sniegtā palīdzība strīda risināšanā nav nodrošinājusi rezultātu;
- 8.3. Tiesā normatīvos aktos noteiktajā kārtībā;
- 8.4. 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) izmantot platformu strīdus izšķiršanai tiešsaistē, ievērojot procedūru un kārtību:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=LV>

## 9. PĀRĒJIE LĪGUMA NOTEIKUMI

- 9.1. Līgums, paziņojums, iesniegums, kas izsūtīts:
- 9.1.1. kā vienkāršs pasta sūtījums, uzskatāms par paziņotu astotajā dienā no dienas, kad tas reģistrēts iestādē kā nosūtāmais dokuments;
- 9.1.2. kā ierakstīts pasta sūtījums, uzskatāms par paziņotu septītajā dienā pēc tā nodošanas pastā;
- 9.1.3. parakstīts ar elektronisko parakstu un sūtīts pa elektronisko pastu, uzskatāms par paziņotu otrajā darba dienā pēc tā nosūtīšanas.
- 9.2. Līgums stājas spēkā ar brīdi, kad to parakstījušas Puses un tas darbojas līdz pilnīgai saistību izpildei. Gadījumā, ja Ceļotājs Līgumu nav parakstījis un atsūtījis Operatoram, bet ir veicis avansa vai pilnīga Pakalpojuma rēķina apmaksu uzskatāms, ka Ceļotājs piekrīt Līguma nosacījumiem un Līgums ir spēkā.
- 9.3. Jebkuri grozījumi un/vai papildinājumi Līgumā, kas nav atrunāti, izdarāmi Pusēm savstarpēji vienojoties un izdarāmi rakstiskā formā.
- 9.4. Puses apņemas nekavējoties rakstveidā informēt otru Pusi par Līgumā norādīto rekvizītu, kontaktpersonu izmaiņām kā arī citu informāciju, ja tai ir nozīme Pakalpojumā.

### PUŠU REKVIZĪTI

<b>Operators</b>	<b>Ceļotājs</b>
Vārds, uzvārds:	Vārds, uzvārds: