PROJEKTS

LATVIJAS REPUBLIKAS MINISTRU KABINETS

2018. gada Noteikumi Nr.

Rīgā (prot. Nr.   .§)

**Noteikumi par kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un sniegšanas kārtību** **un kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesībām un pienākumiem**

Izdoti saskaņā ar

Tūrisma likuma 8.1panta otro daļu

un 16. panta sesto un devīto daļu

**1. Vispārīgais jautājums**

1. Noteikumi nosaka:

1.1. kārtību, kādā Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – Centrs) īsteno Tūrisma likuma 8.1 panta pirmajā daļā noteiktās funkcijas;

1.2. prasības tūrisma aģentam un tūrisma operatoram, lai tas varētu saņemt speciālo atļauju (licenci);

1.3. gadījumus, kādos aptur, atjauno vai atceļ speciālo atļauju (licenci);

1.4. kārtību, kādā datubāzē reģistrē un aptur tūrisma aģentu, tūrisma operatoru un tūrisma pakalpojuma sniedzēju, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, darbību;

1.5. valsts nodevas apmēru par speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu un maksāšanas kārtību;

1.6. tūrisma pakalpojuma sniedzēja nodrošinājuma par saistību neizpildi vai nepienācīgu to izpildi aprēķināšanas, iemaksas un izmaksas kārtību;

1.7. gadījumus, kuros ceļotāju repatriācijas nodrošināšanai nepieciešamos izdevumus un ceļotāju izdevumus, kas radušies tūrisma pakalpojuma sniedzēja saistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes dēļ, sedz no valsts budžeta līdzekļiem neparedzētiem gadījumiem;

1.8. kārtību, kādā no tūrisma operatora, tūrisma aģenta un tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, (turpmāk – tūrisma pakalpojuma sniedzējs) atgūst ceļotāju repatriācijas nodrošināšanai un tūrisma pakalpojuma sniedzēja saistību neizpildes vai nepienācīgas izpildes dēļ izlietotos līdzekļus;

1.9. kārtību, kādā tiek sagatavots un sniegts kompleksa un saistīta tūrisma pakalpojums;

1.10. kompleksu un saistītu tūrisma pakalpojumu sniedzēju un ceļotāju tiesības un pienākumus.

**2. Reģistrācija datubāzē, tajā iekļaujamās ziņas un prasības speciālās atļaujas (licences) saņemšanai, tās izsniegšana, darbības apturēšana un anulēšana**

2. Tūrisma aģentam vai tūrisma operatoram izsniedz speciālo atļauju (licenci) un to reģistrē datubāzē, kā arī tūrisma pakalpojuma sniedzēju, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, reģistrē datubāzē, ja:

2.1. tam nav pasludināts maksātnespējas process;

2.2. tas neatrodas likvidācijas procesā;

2.3. tam nav apturēta vai izbeigta saimnieciskā darbība;

2.4. tam nav Valsts ieņēmumu dienesta administrēto nodokļu (nodevu) parādu, kuru kopsumma pārsniedz 150 *euro*;

2.5. tūrisma pakalpojuma sniedzējs (ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir fiziska persona) vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja (ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir juridiska persona) padomes vai valdes loceklis vai pārstāvēttiesīgais biedrs pēdējo piecu gadu laikā pirms šo noteikumu 4. punktā minētā iesnieguma iesniegšanas brīža nav bijis tādas juridiskās personas pārvaldes institūcijas loceklis, kurai pasludināts juridiskās personas maksātnespējas process;

2.6. tūrisma operatoram ir nodrošinājums visu to maksājumu atmaksāšanai, kurus veikuši ceļotāji vai kuri veikti ceļotāju vārdā, ciktāl tūrisma operators nespēj pilnībā vai daļēji pildīt savas saistības un sniegt attiecīgos pakalpojumus savu likviditātes problēmu dēļ;

2.7. tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, ir Tūrisma likuma 16. panta trešajā daļā minētais nodrošinājums;

2.8. tūrisma pakalpojuma sniedzējs (ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir fiziska persona), vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja padomes vai valdes loceklis vai pārstāvēttiesīgais biedrs (ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir komersants), nav sodīts par tīša noziedzīga nodarījuma izdarīšanu, par ko paredzēta atbildība Krimināllikuma XVIII vai XIX nodaļā, 272., 274., 275., 275.1 vai 280. pantā, un to sodāmība nav dzēsta;

2.9. attiecībā uz tūrisma aģentu vai tūrisma operatoru pēdējā gada laikā nav pieņemts lēmums par speciālās atļaujas (licences) anulēšanu un izslēgšanu no datubāzes vai attiecībā uz tūrisma pakalpojuma sniedzēju, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, pēdējā gada laikā nav pieņemts lēmums par izslēgšanu no datubāzes.

3. Lai pārliecinātos par tūrisma pakalpojuma sniedzēja atbilstību šo noteikumu 2. punktā minētajām prasībām, Centrs, ja nepieciešams, iegūst šādu informāciju:

3.1. no Valsts ieņēmumu dienesta publiskojamo datu bāzes – informāciju par tūrisma pakalpojuma sniedzēja nodokļu (nodevu) parādiem;

3.2. no Iekšlietu ministrijas Informācijas centra sodu reģistra – informāciju par tūrisma pakalpojuma sniedzēja – fiziskas personas vai komersanta padomes vai valdes locekļa vai pārstāvēttiesīgā biedra – kriminālo sodāmību.

4. Lai saņemtu speciālo atļauju (licenci) un reģistrētos datubāzē, tūrisma aģents, tūrisma operators vai, lai reģistrētos datubāzē, tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, iesniedz Centrā iesniegumu (1. pielikums).

5. Tūrisma pakalpojuma sniedzējs iesniegumam pievieno izziņu par kriminālo sodāmību, ko izsniegusi personas pastāvīgās dzīvesvietas valsts iestāde, kas uztur informāciju par sodāmību saskaņā ar attiecīgās valsts likumiem, ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs (ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir fiziska persona) vai tā padomes vai valdes loceklis, vai pārstāvēttiesīgais biedrs (ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir juridiskas persona) ir ārvalstnieks. Izziņa izsniegta ne agrāk kā sešus mēnešus pirms šo noteikumu 4. punktā minētā iesnieguma iesniegšanas Centrā.

6. Tūrisma operators un tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, iesniegumam pievieno apdrošināšanas polisi vai kredītiestādes garantiju, kas apliecina, ka ir saņemts šo noteikumu 32., 33., 34. vai 35. punktā minētais nodrošinājums.

7. Tūrisma aģents iesniegumam pievieno līguma kopiju vai rakstisku apliecinājumu no tūrisma operatora, kas apliecina tūrisma aģenta tiesības tūrisma operatora vārdā piedāvāt un pārdot tūrisma operatora sagatavotos kompleksos tūrisma pakalpojumus. Ja tūrisma aģents, kas uzsāk saimniecisko darbību tūrisma pakalpojuma jomā, šādu līgumu ar tūrisma operatoru nav noslēdzis pirms iesnieguma iesniegšanas tūrisma aģenta reģistrācijai datubāzē un speciālās atļaujas (licences) saņemšanai, tad tūrisma aģents līgumu ar tūrisma operatoru noslēdz viena gada laikā pēc lēmuma pieņemšanas par tūrisma aģenta reģistrāciju datubāzē un speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu un līguma kopiju vai rakstisku apliecinājumu no tūrisma operatora iesniedz Centrā 10 darbdienu laikā pēc līguma noslēgšanas.

8. Tūrisma aģents vai tūrisma operators maksā ikgadējo valsts nodevu par speciālo atļauju (licenci) šo noteikumu 9. punktā noteiktajā apmērā par kārtējo gadu, pirms tas iesniedz Centrā iesniegumu reģistrēšanai datubāzē un speciālās atļaujas (licences) saņemšanai.

9. Tūrisma aģents vai tūrisma operators maksā ikgadējo valsts nodevu par speciālo atļauju (licenci) par nākamo gadu līdz kārtējā gada 31. decembrim. Ikgadējās valsts nodevas apmērs par speciālo atļauju (licenci) tūrisma aģentam un tūrisma operatoram ir 40 *euro*.

10. Tūrisma aģents vai tūrisma operators valsts nodevu maksā ar kredītiestādes vai tādas iestādes maksājumu pakalpojumu sniedzēja starpniecību, kuram ir tiesības sniegt maksājumu pakalpojumus Maksājumu pakalpojumu un elektroniskās naudas likuma izpratnē, norādot maksājuma mērķi – valsts nodeva par tūrisma aģenta vai tūrisma operatora speciālo atļauju (licenci).

11. Centrs pēc tūrisma pakalpojuma sniedzēja iesnieguma un nepieciešamo dokumentu saņemšanas pieņem lēmumu par tūrisma pakalpojuma sniedzēja reģistrēšanu datubāzē, reģistrācijas numura piešķiršanu un speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu tūrisma aģentam vai tūrisma operatoram.

12. Centrs pēc tā rīcībā esošās informācijas izvērtēšanas pieņem lēmumu par atteikumu reģistrēt tūrisma pakalpojuma sniedzēju datubāzē un izsniegt tūrisma aģentam vai tūrisma operatoram speciālo atļauju (licenci), ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs neatbilst šo noteikumu 2. punktam vai ja tūrisma aģents vai tūrisma operators nav samaksājis ikgadējo valsts nodevu par speciālo atļauju (licenci).

13. Centrs pieņem lēmumu par tūrisma pakalpojuma sniedzēja reģistrēšanu datubāzē un reģistrācijas numura piešķiršanu tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas nav reģistrēts Eiropas Savienības teritorijā, bet pārdod vai piedāvā pārdošanai kompleksus vai saistītus tūrisma pakalpojumus Latvijas Republikā, vai kas jebkādā veidā šādu darbību vērš uz Latvijas Republiku, ja tas atbilst šo noteikumu 2. punktam, ir iesniedzis Centrā šo noteikumu 4. punktā minēto iesniegumu un iesniegumam pievienojis šo noteikumu 5., 6. vai 7. punktā minētos dokumentus atkarībā no darbības veida.

14. Centrs pēc tā rīcībā esošās informācijas ir tiesīgs pieņemt lēmumu par atteikumu reģistrēt tūrisma pakalpojuma sniedzēju datubāzē un tūrisma aģentam vai tūrisma operatoram izsniegt speciālo atļauju (licenci), ja:

14.1. tūrisma pakalpojuma sniedzējs apzināti sniedzis nepatiesu informāciju, kas nepieciešama lēmuma pieņemšanai;

14.2. iesniegtie tūrisma pakalpojuma sniedzēja dokumenti vai tajos norādītā informācija neatbilst normatīvajos aktos noteiktajām prasībām dokumentu noformēšanas jomā;

14.3. tūrisma pakalpojuma sniedzējs nav ievērojis tam adresētos Centra lēmumus attiecībā uz patērētāja kolektīvo interešu aizsardzību;

14.4. tūrisma pakalpojuma sniedzēja darbība vai plānotā darbība tūrisma pakalpojumu sniegšanā neatbilst normatīvo aktu prasībām patērētāju tiesību aizsardzības jomā;

14.5. tūrisma operatoram vai tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, šo noteikumu 32., 33., 34. vai 35. punktā minētais nodrošinājuma apmērs nav pietiekams, lai izpildītu Tūrisma likuma 16. panta otrajā vai trešajā daļā minētās prasības.

15. Centrs trīs darbdienu laikā pēc lēmuma pieņemšanas par tūrisma aģenta vai tūrisma operatora reģistrāciju datubāzē un speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu izsniedz tūrisma aģentam vai tūrisma operatoram noteikta parauga speciālo atļauju (licenci) (2. pielikums). Centrs speciālo atļauju (licenci) izsniedz elektroniska vai papīra dokumenta formā.

16. Ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs Administratīvā procesa likumā noteiktajā lēmuma pieņemšanas termiņā pēc iesnieguma iesniegšanas Centrā nav saņēmis informāciju par reģistrācijas atteikumu, tūrisma pakalpojuma sniedzējs uzskatāms par reģistrētu datubāzē šajos noteikumos minētajā kārtībā, piemērojot Brīvas pakalpojumu sniegšanas likumā minēto noklusējumu.

17. Tūrisma pakalpojuma sniedzējs reizi ceturksnī iesniedz Centrā šādu informāciju:

17.1. ar ceļotājiem noslēgto komplekso tūrisma pakalpojumu līgumu un līgumu par saistīto tūrisma pakalpojumu sniegšanu skaits;

17.2. no ceļotājiem saņemto avansa maksājumu skaits un summa;

17.3. apgrozījums par ceturksni komplekso tūrisma pakalpojumu jomā vai saistīto tūrisma pakalpojumu jomā.

18. Datubāzē iekļauj šādu informāciju:

18.1. ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir juridiska persona – komersanta firmu vai filiāles firmu, ja tā atšķiras no komersanta firmas, preču zīmi, komersanta reģistrācijas numuru, juridisko adresi, kontaktinformāciju, dibināšanas gadu, informāciju par tūrisma pakalpojuma tirdzniecības vietu, kas var būt tīmekļvietne;

18.2. ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir fiziska persona – vārdu, uzvārdu, reģistrācijas numuru, informāciju par pakalpojuma tirdzniecības vietu, kas var būt tīmekļvietne;

18.3. nodrošinājuma izsniedzēju, izsniegšanas datumu, termiņu un summu;

18.4. tā tūrisma operatora firmu, reģistrācijas numuru un juridisko adresi, ja tūrisma operators ir juridiska persona, vai vārdu, uzvārdu, ja tūrisma operators ir fiziska persona, kura vārdā tūrisma aģents ir pilnvarots piedāvāt un pārdot kompleksus tūrisma pakalpojumus, kā arī termiņu, līdz kuram pilnvarojums ir sniegts;

18.5. speciālās atļaujas (licences) numuru un izsniegšanas datumu;

18.6. speciālās atļaujas (licences) darbības apturēšanas datumu un termiņu, līdz kuram speciālā atļauja (licence) ir apturēta.

19. Tūrisma pakalpojuma sniedzējs piecu darbdienu laikā pēc izmaiņu rašanās datubāzē iekļaujamā informācijā par to informē Centru. Centrs nodrošina iekļautās informācijas aktualizēšanu piecu darbdienu laikā pēc iesnieguma vai paziņojuma saņemšanas.

20. Centrs aktualizē datubāzē iekļauto informāciju, pamatojoties uz publiski pieejamo no citām valsts informācijas sistēmām saņemto informāciju un citu institūciju sniegto informāciju.

21. Ja speciālās atļaujas (licences) darbības laikā ir mainījusies tajā norādītā informācija, tūrisma aģents vai tūrisma operators piecu darbdienu laikā pēc attiecīgo izmaiņu iestāšanās iesniedz Centrā iesniegumu par nepieciešamajiem grozījumiem speciālajā atļaujā (licencē).

22. Centrs ir tiesīgs pieņemt lēmumu par tūrisma aģenta vai tūrisma operatora speciālās atļaujas (licences) darbības apturēšanu līdz sešiem mēnešiem, ja:

22.1. tūrisma aģents vai tūrisma operators nesniedz Centram tā pieprasītos dokumentus un informāciju, kas nepieciešama tūrisma aģenta vai tūrisma operatora pārbaudei;

22.2. tūrisma operators mēnesi pirms spēkā esošās apdrošināšanas polises vai kredītiestādes garantijas termiņa beigām nav nodrošinājis jaunu nodrošinājumu un nav informējis par to Centru, kā arī nav sniedzis Centram informāciju par izmaiņām, kas ietekmē viņa kā tūrisma operatora darbību;

22.3. tūrisma operators šo noteikumu 36. punktā minētajā gadījumā nav palielinājis nodrošinājuma apmēru;

22.4. tūrisma aģents vai tūrisma operators nav noteiktajā termiņā Centrā iesniedzis šo noteikumu 17. punktā minēto informāciju;

22.5. ir konstatēti būtiski pārkāpumi normatīvo aktu patērētāju tiesību aizsardzības jomā. Izvērtējot, vai attiecīgie pārkāpumi atzīstami par būtiskiem, Centrs ņem vērā pārkāpuma raksturu un ilgumu, radīto ietekmi, kā arī citus apstākļus, kuriem ir nozīme lietā;

22.6. tūrisma aģents vai tūrisma operators nav samaksājis ikgadējo valsts nodevu par tūrisma aģenta vai tūrisma operatora speciālo atļauju (licenci) šajos noteikumos noteiktajā termiņā un apmērā.

23. Centrs trīs darbdienu laikā pēc lēmuma pieņemšanas par tūrisma aģenta vai tūrisma operatora speciālās atļaujas (licences) darbības apturēšanu par to paziņo tūrisma aģentam vai tūrisma operatoram, norādot darbības apturēšanas pamatojumu.

24. Ja tūrisma aģents vai tūrisma operators novērsis Centra lēmumā par speciālās atļaujas (licences) darbības apturēšanu konstatētos pārkāpumus, Centrs pieņem lēmumu par speciālās atļaujas (licences) darbības atjaunošanu 10 darbdienu laikā no dienas, kad tūrisma aģents, tūrisma operators vai cita iestāde sniegusi Centram visu nepieciešamo informāciju, kas pierāda pārkāpuma novēršanu. Ja lēmuma pieņemšanai nepieciešama papildu informācija vai informācijas pārbaude, lēmuma pieņemšanas termiņu var pagarināt līdz četriem mēnešiem no dienas, kad Centrs no tūrisma aģenta, tūrisma operatora vai citas iestādes saņēmis visu nepieciešamo informāciju, kas pierāda pārkāpuma novēršanu.

25. Centrs trīs darbdienu laikā pēc lēmuma pieņemšanas par tūrisma aģenta vai tūrisma operatora speciālās atļaujas (licences) darbības atjaunošanu to paziņo tūrisma aģentam vai tūrisma operatoram.

26. Centrs pieņem lēmumu par tūrisma aģenta vai tūrisma operatora izslēgšanu no datubāzes un speciālās atļaujas (licences) anulēšanu:

26.1. ja saņemts tūrisma aģenta vai tūrisma operatora iesniegums ar lūgumu anulēt speciālo atļauju (licenci) un izslēgt no datubāzes;

26.2. ja tūrisma aģents vai tūrisma operators neatbilst šo noteikumu 2. punktā minētajām prasībām;

26.3. pamatojoties uz Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra datubāzē vai oficiālā izdevuma "Latvijas Vēstnesis" publikācijā pieejamo informāciju par tūrisma aģenta vai tūrisma operatora saimnieciskās darbības apturēšanu vai likvidāciju;

26.4. ja tūrisma aģents viena gada laikā pēc lēmuma pieņemšanas par tūrisma aģenta reģistrāciju datubāzē un speciālās atļaujas (licences) izsniegšanu nav iesniedzis Centrā apstiprinātu līguma kopiju vai rakstisku apliecinājumu no tūrisma operatora, kas apliecina tūrisma aģenta tiesības tūrisma operatora vārdā piedāvāt un pārdot tūrisma operatora sagatavotos tūrisma pakalpojumus;

26.5. ja tūrisma aģentam vai tūrisma operatoram šo noteikumu 22. punktā noteiktajā kārtībā ir apturēta licence un tūrisma aģents vai tūrisma operators nav novērsis iemeslus, kādēļ speciālā atļauja (licence) ir apturēta;

26.6. ja tūrisma aģents vai tūrisma operators Centram apzināti sniedzis nepatiesu informāciju, kas bija par pamatu lēmuma pieņemšanai.

27. Ja Centrs apturējis tūrisma aģenta vai tūrisma operatora speciālās atļaujas (licences) vai anulējis speciālās atļaujas (licences) darbību un izslēdzis tūrisma aģentu vai tūrisma operatoru no datubāzes, tūrisma aģents vai tūrisma operators pēc Centra lēmuma par speciālās atļaujas (licences) darbības apturēšanu vai par speciālās atļaujas (licences) darbības anulēšanu un izslēgšanu no datubāzes paziņošanas nedrīkst piedāvāt pārdošanai vai pārdot ceļotājam kompleksus tūrisma pakalpojumus. Tūrisma aģents vai tūrisma operators nodrošina ar ceļotāju pirms Centra lēmuma par speciālās atļaujas (licences) darbības apturēšanu vai par speciālās atļaujas (licences) darbības anulēšanu un izslēgšanu no datubāzes paziņošanas noslēgtā kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izpildi.

28. Centrs pieņem lēmumu par tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, izslēgšanu no datubāzes:

28.1. ja saņemts tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, iesniegums ar lūgumu izslēgt no datubāzes;

28.2. ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, neatbilst šo noteikumu 2. punktā minētajām prasībām;

28.3. pamatojoties uz Latvijas Republikas Uzņēmumu reģistra datubāzē vai oficiālā izdevuma "Latvijas Vēstnesis" publikācijā pieejamo informāciju par tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, saimnieciskās darbības apturēšanu vai likvidāciju;

28.4. ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, mēnesi pirms spēkā esošās apdrošināšanas polises vai kredītiestādes garantijas termiņa beigām nav nodrošinājis jaunu nodrošinājumu un nav informējis par to Centru;

28.5. ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, šo noteikumu 36. punktā minētajā gadījumā nav palielinājis nodrošinājuma apmēru vai nav sniedzis Centram tā pieprasītos dokumentus un informāciju, kā arī informāciju par izmaiņām, kas ietekmē tā kā tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, darbību;

28.6. ja ir konstatēti būtiski pārkāpumi normatīvo aktu patērētāju tiesību aizsardzības jomā. Izvērtējot, vai attiecīgie pārkāpumi atzīstami par būtiskiem, Centrs ņem vērā pārkāpuma raksturu un ilgumu, radīto ietekmi, kā arī citus apstākļus, kuriem ir nozīme lietā;

28.7. ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, Centram apzināti sniedzis nepatiesu informāciju, kas bija par pamatu lēmuma pieņemšanai.

29. Ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, ir izslēgts no datubāzes, tas pēc Centra lēmuma par izslēgšanu no datubāzes paziņošanas attiecīgajam tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nedrīkst piedāvāt pārdošanai vai pārdot ceļotājam saistītus tūrisma pakalpojumus. Tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nodrošina ar ceļotāju pirms Centra lēmuma izslēgšanu no datubāzes paziņošanas noslēgtā saistītā tūrisma pakalpojuma līguma izpildi.

30. Centrs pieņem lēmumu par tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas nav reģistrēts Eiropas Savienības teritorijā, bet pārdod vai piedāvā pārdošanai kompleksus vai saistītus tūrisma pakalpojumus Latvijas Republikā, vai kas jebkādā veidā šādu darbību vērš uz Latvijas Republiku, izslēgšanu no datubāzes:

30.1. ja saņemts tūrisma pakalpojuma sniedzēja iesniegums ar lūgumu izslēgt no datubāzes;

30.2. ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs neatbilst šo noteikumu 2. punktā minētajām prasībām;

30.3. ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs mēnesi pirms spēkā esošās apdrošināšanas polises vai kredītiestādes garantijas termiņa beigām nav nodrošinājis jaunu nodrošinājumu un nav informējis par to Centru;

30.4. ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs šo noteikumu 36. punktā minētajā gadījumā nav palielinājis nodrošinājuma apmēru, vai nav sniedzis Centram tā pieprasītos dokumentus un informāciju, kā arī informāciju par izmaiņām, kas ietekmē tā kā tūrisma pakalpojuma sniedzēja darbību;

30.5. ja ir konstatēti būtiski pārkāpumi normatīvo aktu patērētāju tiesību aizsardzības jomā. Izvērtējot, vai attiecīgie pārkāpumi atzīstami par būtiskiem, Centrs ņem vērā pārkāpuma raksturu un ilgumu, radīto ietekmi, kā arī citus apstākļus, kuriem ir nozīme lietā;

30.6. ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs apzināti Centram sniedzis nepatiesu informāciju, kas bija par pamatu lēmuma pieņemšanai.

**3. Nodrošinājums, ceļotāju repatriācija un kārtība, kādā valsts atgūst izlietotos līdzekļus**

**3.1. Nodrošinājuma apmērs, iemaksas un izmaksas kārtība**

31. Tūrisma operatoram vai tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, kredītiestādes garantijas vai apdrošināšanas polises izsniedzējs (turpmāk – nodrošinājuma izsniedzējs) nodrošinājumu izsniedz par labu Centram. Centrs apmaksas pieprasījumu par izdevumu atmaksu ceļotājam iesniedz tam tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nodrošinājuma izsniedzējam, kura nodrošinājums ir spēkā dienā, kad iestājies nodrošinājuma maksājuma gadījums. Centrs apmaksas pieprasījumu var iesniegt četru mēnešu laikā pēc nodrošinājuma maksājuma gadījuma iestāšanās.

32. Nodrošinājums tūrisma operatoram vai tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus un nepiedāvā pasažieru pārvadājumus, ir vismaz 5 % apmērā no kompleksā vai saistītā tūrisma pakalpojuma iepriekšējā gada apgrozījuma (saimnieciskās darbības ieņēmumiem no komplekso vai saistīto tūrisma pakalpojumu pārdošanas ceļotājam), bet ne mazāks kā 15 000 *euro*, ja tūrisma pakalpojumus sniedz ārpus Latvijas Republikas, Igaunijas Republikas un Lietuvas Republikas teritorijas, vai 5 000 *euro*, ja tūrisma pakalpojumus sniedz tikai Latvijas Republikas, Igaunijas Republikas un Lietuvas Republikas teritorijā, vai 3 000 *euro*, ja tūrisma pakalpojumus sniedz tikai Latvijas Republikas teritorijā.

33. Nodrošinājums tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas darbojas kā tūrisma operators un tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, ir vismaz 5 % apmērā no kompleksā un saistītā tūrisma pakalpojuma iepriekšējā gada apgrozījuma (saimnieciskās darbības ieņēmumiem no komplekso un saistīto tūrisma pakalpojumu pārdošanas ceļotājam), bet ne mazāks kā šo noteikumu 32. punktā minimālais nodrošinājuma apmērs.

34. Ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, piedāvā pasažieru pārvadājumus, tad nodrošinājuma apmērs ir 10 % no saistītā tūrisma pakalpojuma iepriekšējā gada apgrozījuma, bet ne mazāks kā 20 000 *euro*, ja tūrisma pakalpojumus sniedz ārpus Latvijas Republikas, Igaunijas Republikas un Lietuvas Republikas teritorijas, vai 10 000 *euro*, ja tūrisma pakalpojumus sniedz tikai Latvijas Republikas, Igaunijas Republikas un Lietuvas Republikas teritorijā, vai 5 000 *euro*, ja tūrisma pakalpojumus sniedz tikai Latvijas Republikas teritorijā.

35. Tūrisma operatoram un tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus un kas uzsāk saimniecisko darbību tūrisma pakalpojumu jomā, nodrošinājums ir vismaz 15 000 *euro*. Ja tūrisma pakalpojumus sniedz tikai Latvijas Republikas, Igaunijas Republikas un Lietuvas Republikas teritorijā, nodrošinājums ir vismaz 5 000 *euro*. Ja tūrisma pakalpojumus sniedz tikai Latvijas Republikas teritorijā, nodrošinājums ir vismaz 3 000 *euro*.

36. Ja Centrs konstatē, ka tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nodrošinājums nav pietiekams, lai izpildītu Tūrisma likuma 16. panta otrajā vai trešajā daļā minētās prasības, Centrs par to 10 darbdienu laikā informē tūrisma operatoru vai tūrisma pakalpojuma sniedzēju, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus. Centrs var pieprasīt tūrisma operatoram vai tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, palielināt nodrošinājuma apmēru. Tūrisma operators vai tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nekavējoties palielina nodrošinājuma apmēru atbilstoši Centra sniegtajai informācijai.

37. Tūrisma operators un tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, apdrošināšanas polisi vai kredītiestādes garantiju nodrošina par laikposmu, kas nav mazāks par gadu.

38. Mēnesi pirms spēkā esošās apdrošināšanas polises vai kredītiestādes garantijas darbības termiņa beigām tūrisma operators un tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, iesniedz Centrā spēkā esošā nodrošinājuma termiņa pagarinājumu apliecinošu dokumentu vai jaunu apdrošināšanas polisi vai kredītiestādes garantiju nākamajam periodam.

39. Ceļotājs var saņemt tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nodrošinājuma sniegto aizsardzību, ja tūrisma operators vai tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nespēj pilnībā vai daļēji pildīt savas saistības un sniegt tūrisma pakalpojumus likviditātes problēmu dēļ.

40. Ja tūrisma operators vai tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nespēj pilnībā vai daļēji pildīt savas saistības un sniegt attiecīgos pakalpojumus savu likviditātes problēmu dēļ un Centrs ir saņēmis informāciju par tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, likviditātes problēmām, Centrs publicē savā tīmekļvietnē paziņojumu. Paziņojuma publicēšanas diena ir uzskatāma par nodrošinājuma maksājuma gadījuma iestāšanās dienu. Ceļotājs, kura saistības attiecīgais tūrisma operators vai tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nespēj pilnībā vai daļēji pildīt, trīs mēnešu laikā no paziņojuma publicēšanas iesniedz Centrā iesniegumu par visu maksājumu atmaksāšanu, ko ceļotājs veicis vai kas veikti ceļotāja vārdā, ciktāl attiecīgie tūrisma pakalpojumi nav sniegti tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, likviditātes problēmu dēļ.

41. Šo noteikumu 40. punktā minētajā iesniegumā ceļotājs norāda tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, vārdu, uzvārdu vai nosaukumu, reģistrācijas numuru, kā arī konkrētās saistību neizpildes apmēru. Iesniegumam ceļotājs pievieno uzņemto saistību apliecinošus dokumentus (noslēgtā līguma kopiju, veikto maksājumu apliecinošus dokumentus).

42. Centrs mēneša laikā pēc šo noteikumu 40. punktā minētajā paziņojumā norādītā termiņa beigām apkopo visus ceļotāju prasījumus un pieņem lēmumu par tūrisma pakalpojuma sniedzējam veikto maksājumu atmaksu, ko paziņo ceļotājiem. Pēc lēmuma pieņemšanas Centrs iesniedz attiecīgā tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nodrošinājuma izsniedzējam apmaksas pieprasījumu par ceļotāja vai ceļotāja vārdā veikto maksājumu tūrisma pakalpojuma sniedzējam atmaksāšanu. Apmaksas pieprasījumā Centrs norāda ceļotāja vārdu, uzvārdu, norēķinu konta numuru un apmēru, kādā konkrētajam ceļotājam ir atlīdzināmi visi maksājumi, ko ceļotājs veicis vai kas veikti ceļotāja vārdā, ciktāl attiecīgie tūrisma pakalpojumi nav sniegti tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, likviditātes problēmu dēļ.

43. Centrs ceļotājiem atmaksājamo izdevumu apmēru aprēķina proporcionāli atbilstoši ceļotāju skaitam, kas pieteikušies Centrā, to samaksātajai summai un nodrošinājuma apmēram. Nodrošinājuma izsniedzējs šo noteikumu 42. punktā minētajā apmaksas pieprasījumā norādītajiem ceļotājiem visu maksājumu, ko ceļotāji veikuši vai kas veikti ceļotāju vārdā, ciktāl attiecīgie tūrisma pakalpojumi nav sniegti tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, likviditātes problēmu dēļ, atmaksu veic bez nepamatotas kavēšanās.

44. Ja tūrisma operatora nodrošinājums nav pietiekams, lai segtu visus ceļotāja maksājumus, ko ceļotājs veicis vai kas veikti ceļotāja vārdā, ciktāl attiecīgie tūrisma pakalpojumi nav sniegti tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, likviditātes problēmu dēļ, pilnībā, tad atlikušo daļu var segt no valsts budžeta līdzekļiem neparedzētiem gadījumiem.

45. Ceļotājs tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nodrošinājuma sniegto aizsardzību var saņemt neatkarīgi no savas dzīvesvietas, izbraukšanas vietas vai kompleksā vai saistītā tūrisma pakalpojuma pārdošanas vietas un neatkarīgi no Eiropas Savienības dalībvalsts, kurā atrodas institūcija, kas ir atbildīga par nodrošinājumu pret tūrisma pakalpojuma sniedzēja nespēju pilnībā vai daļēji pildīt savas saistības un sniegt tūrisma pakalpojumus likviditātes problēmu dēļ.

**3.2. Ceļotāju repatriācija**

46. Ja kompleksā vai saistītā tūrisma pakalpojuma sniegšanu ietekmē tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nespēja pilnībā vai daļēji pildīt savas saistības likviditātes problēmu dēļ un nepieciešama ceļotāju repatriācija, Centrs nekavējoties pieņem lēmumu par ceļotāja repatriāciju un bez maksas nodrošina ceļotāja repatriāciju, un, ja nepieciešams, izmitināšanu pirms repatriācijas.

47. Centrs saskaņā ar normatīvajiem aktiem publisko iepirkumu jomā slēdz līgumu ar komersantu par ceļotāju repatriācijas nodrošināšanu.

48. Ja Centrs konstatē ceļotāja repatriācijas nepieciešamību kompleksa tūrisma pakalpojuma neizpildes gadījumā tūrisma operatora likviditātes problēmu dēļ, šo noteikumu 47. punktā minētais komersants veic ceļotāju repatriāciju vai, iepriekš to saskaņojot ar Centru un ceļotāju, var piedāvāt ceļotājam turpināt komplekso tūrisma pakalpojumu repatriācijas vietā.

49. Izdevumus, kas saistīti ar ceļotāja repatriācijas nodrošināšanu kompleksa tūrisma pakalpojuma neizpildes gadījumā tūrisma operatora likviditātes problēmu dēļ, vai šo noteikumu 48. punktā minētajā gadījumā radušos izdevumus, kas nepārsniedz nenodrošinātā kompleksā tūrisma pakalpojuma izmaksas, šo noteikumu 47. punktā minētajam komersantam sedz no valsts budžeta līdzekļiem neparedzētiem gadījumiem.

50. Izdevumus, kas saistīti ar ceļotāja repatriācijas nodrošināšanu saistīta tūrisma pakalpojuma neizpildes gadījumā tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, likviditātes problēmu dēļ, šo noteikumu 47. punktā minētajam komersantam sedz no tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, apdrošināšanas polises vai kredītiestādes garantijas. Centrs iesniedz nodrošinājuma izsniedzējam apmaksas pieprasījumus, kurā norāda šo noteikumu 47. punktā minētā komersanta nosaukumu, reģistrācijas numuru un apmēru, kādā ir atlīdzināmi repatriācijas dēļ radušies izdevumi. Ja tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, apdrošināšanas polises vai kredītiestādes garantijas apmērs nav pietiekams, lai pilnībā segtu izdevumus, kas saistīti ar ceļotāja repatriācijas nodrošināšanu saistīta tūrisma pakalpojuma neizpildes gadījumā tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, likviditātes problēmu dēļ, tad atlikušo daļu sedz no valsts budžeta līdzekļiem neparedzētiem gadījumiem.

**3.3. Ceļotāju repatriācijas nodrošināšanai vai tūrisma operatora saistību neizpildes vai daļējas izpildes dēļ izlietoto valsts budžeta līdzekļu atgūšana**

51. Ja tūrisma operatoram nodrošinājums nav bijis pietiekams, lai pilnībā atmaksātu visus maksājumus, ko ceļotājs veicis vai kas veikti ceļotāja vārdā, ciktāl tūrisma pakalpojumi nav sniegti tūrisma operatora likviditātes problēmu dēļ, tūrisma operatoram ir pienākums atmaksāt valsts budžetā no tā segtos izdevumus.

52. Ja tūrisma operators nav iemaksājis valsts budžetā šo noteikumu 9. punktā minēto ikgadējo valsts nodevu, tūrisma operators atlīdzina ceļotāju repatriācijas nodrošināšanai iztērētos valsts budžeta līdzekļus.

53. Ja tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, apdrošināšanas polises vai kredītiestādes garantijas apmērs nav pietiekams, lai pilnībā segtu izdevumus, kas saistīti ar ceļotāja repatriācijas nodrošināšanu saistīta tūrisma pakalpojuma neizpildes gadījumā tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, likviditātes problēmu dēļ, tūrisma pakalpojuma sniedzējam ir pienākums atmaksāt valsts budžetā no tā segtos izdevumus.

54. Centrs mēneša laikā no valsts budžeta līdzekļu izmaksas dienas pieņem lēmumu par šo noteikumu 51., 52. vai 53. punktā minēto izdevumu atmaksu un paziņo to tūrisma operatoram. Lēmumā Centrs ietver brīdinājumu par lēmuma piespiedu izpildi.

55. Tūrisma operatoram ir pienākums šo noteikumu 54. punktā minēto lēmumu izpildīt 30 dienu laikā no tā saņemšanas dienas. Ja tūrisma operators šo noteikumu 54. punktā minēto lēmumu neizpilda labprātīgi, Centrs nodod lēmumu par izdevumu atmaksu piespiedu izpildei Administratīvā procesa likumā noteiktajā kārtībā.

**4. Nodrošinājuma savstarpēja atzīšana un administratīvā sadarbība**

56. Centrs atbilstoši šo noteikumu 57. un 58. punktam nodrošina Latvijas centrālā kontaktpunkta funkciju, lai atvieglotu Eiropas Savienības dalībvalstīs darbojošos tūrisma operatoru uzraudzību un to uzraugošo iestāžu administratīvo sadarbību.

57. Centrs nodrošina pieejamu šo noteikumu 18. punktā minēto informāciju un visu nepieciešamo informāciju par Latvijas nodrošinājuma prasībām.

58. Centrs citu Eiropas Savienības dalībvalstu centrālajiem kontaktpunktiem piešķir piekļuvi šo noteikumu 18. punktā minētajai datubāzei.

59. Citā Eiropas Savienības dalībvalstī reģistrēta tūrisma operatora nodrošinājums, kas sniegts atbilstoši attiecīgās dalībvalsts noteikumiem, tiek uzskatīts par atbilstošu Latvijas prasībām.

60. Centrs atbild uz ceļotāja un citu Eiropas Savienības dalībvalstu pieprasījumiem pēc iespējas ātrāk, ņemot vērā jautājuma steidzamību un sarežģītību pēc pieprasījuma saņemšanas, bet ne vēlāk kā 15 darbdienu laikā pēc pieprasījuma saņemšanas.

**5. Pienākums sniegt informāciju un kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma saturs**

**5.1. Informācija, kas sniedzama pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas un kompleksā tūrisma**

**pakalpojuma līguma noslēgšana**

61. Pirms ceļotājs noslēdzis kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu vai piekritis piedāvājumam, tūrisma operators vai, ja komplekso tūrisma pakalpojumu pārdod ar tūrisma aģenta starpniecību, tūrisma aģents ceļotājam sniedz standarta informāciju atbilstoši šo noteikumu 3. pielikuma 1. un 3. punktam, ja līgumu slēdz elektroniski, klātienē vai izmantojot tālruni.

62. Tūrisma operators vai tūrisma aģents papildus šo noteikumu 3. pielikuma 1. un 3. punktā minētajam sniedz ceļotājam arī šādu informāciju, ja tā attiecināma uz konkrēto komplekso tūrisma pakalpojumu:

62.1. galvenās tūrisma pakalpojuma īpašības:

62.1.1. ceļojuma galamērķis, maršruts un uzturēšanās laiks, norādot datumus, un, ja ir iekļauta izmitināšana, iekļauto nakšu skaits;

62.1.2. transportlīdzekļa veids, kategorija un ērtību raksturojums, izbraukšanas un atgriešanās vietas, datumi un laiks, apstāšanās un pārsēšanās laiki un vietas. Ja precīzs laiks vēl nav noteikts, tūrisma operators un, ja attiecināms, tūrisma aģents informē ceļotāju par aptuveno izbraukšanas un atgriešanās laiku;

62.1.3. tūristu mītnes atrašanās vieta, galvenās īpašības un, attiecīgā gadījumā, kategorija saskaņā ar attiecīgās galamērķa valsts noteikumiem;

62.1.4. paredzētās ēdienreizes;

62.1.5. apmeklējumi, ekskursija vai citi pakalpojumi, kas ietverti kompleksā tūrisma pakalpojuma kopīgā cenā;

62.1.6. informācija par to, vai kādu no tūrisma pakalpojumiem ceļotājam sniegs kā grupas dalībniekam, un informācija par aptuveno grupas lielumu, ja tas ir iespējams;

62.1.7. ja ceļotāja gūto labumu no citu tūrisma pakalpojumu izpildes ietekmē efektīva mutiskā saziņa – valoda, kurā minētos pakalpojumus sniegs;

62.1.8. informācija par to, vai tūrisma pakalpojums ir piemērots personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un pēc ceļotāja pieprasījuma precīza informācija par kompleksā tūrisma pakalpojuma piemērotību, ņemot vērā ceļotāja vajadzības;

62.2. tūrisma operatora un, ja attiecināms, tūrisma aģenta nosaukums un faktiskā adrese, kā arī tālruņa numurs un elektroniskā pasta adrese;

62.3. kompleksā tūrisma pakalpojuma kopīgā cena, ieskaitot nodokļus un visas papildu maksas, maksājumus un citas izmaksas vai, ja minētās izmaksas nevar pamatoti aprēķināt pirms līguma noslēgšanas, tad norāde par to, kāda veida papildu izmaksas ceļotājam vēl varētu nākties segt;

62.4. maksāšanas kārtība, tostarp jebkāda summa vai cenas procentuālā daļa, kas jāmaksā kā pirmais maksājums, un atlikušās daļas samaksas grafiks vai finanšu garantijas, kas ceļotājam jāmaksā vai jānodrošina;

62.5. minimālais dalībnieku skaits, kas nepieciešams kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanai, un šo noteikumu 101.1. apakšpunktā minētais termiņš pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, kurā iespējams izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, ja minētais skaits nav sasniegts. Kompleksā tūrisma pakalpojuma sākums ir brīdis, kad sāk sniegt tūrisma pakalpojumus, kas iekļauti kompleksajā tūrisma pakalpojumā;

62.6. vispārīga informācija par galamērķa valsts pasu un vīzu režīmu, tostarp par to, cik aptuveni ilgā laikā var saņemt vīzu, un informācija par galamērķa valsts medicīniskajām formalitātēm;

62.7. informācija par to, ka ceļotājs saskaņā ar šo noteikumu 96. līdz 98. punktu jebkurā brīdī pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, samaksājot samērīgu līguma izbeigšanas maksu vai attiecīgā gadījumā tūrisma operatora pieprasīto standarta līguma izbeigšanas maksu;

62.8. informācija par brīvprātīgu vai obligātu apdrošināšanu, lai segtu izmaksas kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas gadījumā, ja to izbeidz ceļotājs, vai palīdzības izmaksas – ieskaitot repatriāciju – negadījuma, slimības vai nāves gadījumā.

63. Ja kompleksais tūrisma pakalpojums iegādāts no atsevišķiem tūrisma pakalpojuma sniedzējiem, izmantojot saistītus tiešsaistes rezervācijas procesus, tūrisma operators un visi tūrisma pakalpojuma sniedzēji, kuriem nosūtīti ceļotāja dati (vārds, uzvārds, maksājuma detaļas un elektroniskā pasta adrese), sniedz ceļotājam informāciju, kas noteikta šo noteikumu 62. punktā. Informāciju sniedz pirms ceļotājs ir noslēdzis kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu vai piekritis piedāvājumam, ciktāl šāda informācija ir atbilstoša viņu piedāvātajiem tūrisma pakalpojumiem. Tūrisma operators vienlaikus sniedz arī standarta informāciju, izmantojot šo noteikumu 3. pielikuma 2. un 3. punktā iekļautās veidlapas.

64. Šo noteikumu 61., 62., 63., 70. un 71. punktā minēto informāciju sniedz skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā.

65. Informācija, ko ceļotājam sniedz saskaņā ar šo noteikumu 62.1., 62.3., 62.4., 62.5. un 62.7. apakšpunktu, ir kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma sastāvdaļa un to nemaina, ja vien līgumslēdzējas puses skaidri nevienojas citādi. Tūrisma operators vai tūrisma aģents paziņo ceļotājam visas izmaiņas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā.

66. Ja tūrisma operators vai tūrisma aģents nav izpildījis informācijas sniegšanas prasības attiecībā uz šo noteikumu 62.3. apakšpunktā minētajiem papildu maksājumiem vai citām izmaksām pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas, ceļotājs attiecīgās izmaksas nesedz.

**5.2. Kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma saturs un dokumenti, ko izsniedz pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma**

67. Tūrisma operators vai tūrisma aģents kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas brīdī vai saprātīgā termiņā pēc tam izsniedz ceļotājam līguma eksemplāru vai tā apstiprinājumu uz pastāvīga informācijas nesēja.

68. Ceļotājs var prasīt papīra kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma eksemplāru, ja tas ir noslēgts pusēm vienlaicīgi klātesot.

69. Attiecībā uz ārpus pastāvīgās saimnieciskās vai profesionālās darbības vietas noslēgtiem līgumiem ceļotājam izsniedz kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma eksemplāru vai tā apstiprinājumu papīra formā vai, ja ceļotājs tam piekrīt, uz cita pastāvīga informācijas nesēja.

70. Kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā vai līguma apstiprinājumā izklāsta visu vienošanās saturu, kas ietver šo noteikumu 62. punktā minēto informāciju un šādu informāciju:

70.1. ceļotāja īpašās prasības, kurām tūrisma operators ir piekritis;

70.2. informācija, ka:

70.2.1. tūrisma operators saskaņā ar šo noteikumu 103. punktu atbild par visu līgumā ietverto tūrisma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu;

70.2.2. tūrisma operators saskaņā ar šo noteikumu 125. punktu sniedz palīdzību, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, tostarp arī apstākļos, kas minēti šo noteikumu 114. punktā;

70.3. nodrošinājuma izsniedzēja nosaukums un kontaktinformācija, tostarp tā faktiskā adrese, un Centra kontaktinformācija;

70.4. tūrisma operatora vietējā pārstāvja, kontaktpunkta vai citas atbildīgās institūcijas nosaukums, adrese, tālruņa numurs, elektroniskā pasta adrese un, ja attiecināms, faksa numurs, kas ceļotājam ļauj ātri un efektīvi sazināties ar tūrisma operatoru, lai pieprasītu palīdzību, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās, vai lai sūdzētos par jebkuru neatbilstību, ar ko ceļotājs saskāries kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā;

70.5. informācija par ceļotāja pienākumu saskaņā ar šo noteikumu 104. punktu paziņot par jebkādu kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā iekļautā tūrisma pakalpojuma nesniegšanu vai nepienācīgu sniegšanu (turpmāk – neatbilstība), ar ko viņš saskāries kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā;

70.6. ja uz tāda kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma pamata, kas ietver izmitināšanu, ceļo nepilngadīgais, kuru nepavada vecāks vai cita pilnvarota persona, – informācija, kas ļauj tieši sazināties ar nepilngadīgo vai ar personu, kas ir atbildīga par nepilngadīgo nepilngadīgā uzturēšanās vietā;

70.7. informācija par pieejamām procedūrām sūdzību izskatīšanai, par strīdu alternatīvas izšķiršanas mehānismiem, un par strīdu izšķiršanas tiešsaistē platformu 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;

70.8. informācija par ceļotāja tiesībām nodot līgumu citai personai saskaņā ar šo noteikumu 79. punktu.

71. Ja kompleksais tūrisma pakalpojums iegādāts no atsevišķiem pakalpojuma sniedzējiem, izmantojot saistītus tiešsaistes rezervācijas procesus, visi tūrisma pakalpojuma sniedzēji, kuriem nosūtīti ceļotāja dati, informē tūrisma operatoru par līguma noslēgšanu, kā rezultātā tiek izveidots kompleksais tūrisma pakalpojums. Tūrisma pakalpojuma sniedzējs tūrisma operatoram sniedz nepieciešamo informāciju, lai tūrisma operators varētu izpildīt savus pienākumus. Tiklīdz tūrisma operators ir saņēmis informāciju, ka kompleksais tūrisma pakalpojums ir izveidots, tas ceļotājam sniedz šo noteikumu 70. punktā minēto informāciju uz pastāvīga informācijas nesēja.

72. Savlaicīgi pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma tūrisma operators vai tūrisma aģents, ja attiecināms, izsniedz ceļotājam nepieciešamās kvītis, sertifikātus un biļetes, informāciju par plānotajiem izbraukšanas laikiem un, ja attiecināms, reģistrēšanās termiņiem, kā arī par plānotajiem apstāšanās, pārsēšanās un ierašanās laikiem.

73. Tūrisma operatora vai tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, paziņojums, ka tas rīkojas tikai kā tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kā starpnieks vai jebkurā citā statusā, vai ka attiecīgais pakalpojums nav komplekss tūrisma pakalpojums vai saistīts tūrisma pakalpojums, neatbrīvo minētos tūrisma pakalpojuma sniedzējus no pienākumiem, kas tiem paredzēti šajos noteikumos.

**5.3. Informācijas sniegšanas prasības saistītiem tūrisma pakalpojumiem**

74. Pirms ceļotājam kļūst saistošs jebkurš līgums, kura rezultātā tiek radīts saistīts tūrisma pakalpojums, tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, tostarp, ja attiecīgais tūrisma pakalpojuma sniedzējs nav reģistrēts Latvijā, bet ar jebkādiem līdzekļiem šādas darbības vērš uz Latviju, skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā norāda, ka ceļotājs:

74.1. nevarēs izmantot nekādas tiesības, kas saskaņā ar šiem noteikumiem tiek piemērotas tikai kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem, un ka katrs atsevišķs tūrisma pakalpojuma sniedzējs būs pilnībā atbildīgs par pienācīgu līgumsaistību izpildi attiecībā uz savu pakalpojumu;

74.2. varēs izmantot tūrisma pakalpojuma sniedzēja, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus nodrošinājumu saskaņā ar Tūrisma likuma 16. panta piekto daļu.

75. Tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, sniedz šo noteikumu 74. punktā minēto informāciju, izmantojot attiecīgo standarta informācijas veidlapu atbilstoši šo noteikumu 4. pielikumam, vai, ja uz konkrēto saistītā tūrisma pakalpojuma veidu neattiecas neviena šo noteikumu 4. pielikumā iekļautā veidlapa, tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītu tūrisma pakalpojumu, sniedz šo noteikumu 4. pielikumā ietverto informāciju.

76. Ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, nav izpildījis Tūrisma likuma 16. panta trešās daļas un šo noteikumu 74. un 75. punkta prasības attiecībā uz tūrisma pakalpojumiem, kuri iekļauti saistītā tūrisma pakalpojumā, tad tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sekmē saistītus tūrisma pakalpojumus, un ceļotājam piemēro tiesības un pienākumus, kas noteikti šo noteikumu 6.1. un 6.2. apakšnodaļā un 7. nodaļā.

77. Ja ceļotājs un tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kas nesekmē saistītos tūrisma pakalpojumus, noslēdz līgumu par saistītu tūrisma pakalpojumu, minētais tūrisma pakalpojuma sniedzējs informē tūrisma pakalpojuma sniedzēju, kas sekmē saistītos tūrisma pakalpojumus, par attiecīgā līguma noslēgšanu.

78. Tūrisma pakalpojuma sniedzējam strīda gadījumā ir pienākums pierādīt, ka ir izpildītas šajā nodaļā noteiktās informēšanas prasības.

**6. Izmaiņas kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma**

**6.1. Kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma nodošana citam ceļotājam**

79. Ceļotājs saprātīgā termiņā pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma var pārslēgt un nodot kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu personai, kas atbilst visiem līguma noteikumiem, sniedzot tūrisma operatoram vai tūrisma aģentam, ja attiecināms, paziņojumu uz pastāvīga informācijas nesēja pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma.

80. Par saprātīgā termiņā sniegtu paziņojumu uzskata paziņojumu, kas sniegts ne vēlāk kā septiņas dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma.

81. Persona, kas nodod kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, un tā saņēmējs ir solidāri atbildīgi par atlikušā maksājuma samaksu un par visu no šādas nodošanas izrietošo papildu maksu, maksājumu vai citu izmaksu segšanu.

82. Tūrisma operators informē personu, kas nodod kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, par nodošanas faktiskajām izmaksām. Minētās izmaksas ir samērīgas un nepārsniedz faktiskās izmaksas, kas tūrisma operatoram rodas kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma nodošanas dēļ.

83. Tūrisma operatoram ir pienākums pamatot un pierādīt personai, kas nodod kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, izmaksu, kas izriet no kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma nodošanas, apmēru.

**6.2. Kompleksā tūrisma pakalpojuma cenas izmaiņas**

84. Tūrisma operators pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas var paaugstināt cenu tikai tad, ja šādas tiesības ir paredzētas kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā un ir noteikts, ka ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu saskaņā ar šo noteikumu 88. punktu, kā arī ir noteikta kārtība, kādā aprēķināma cenas starpība.

85. Kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu var paaugstināt turpmāk minēto iemeslu dēļ:

85.1. ir izmaiņas pasažieru pārvadājumu cenās, ko izraisījušas degvielas vai citu enerģijas avotu cenas;

85.2. ir izmaiņas tādu kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā iekļauto tūrisma pakalpojumu nodokļu vai maksu apmēros, ko nosaka trešās personas, kas nav tieši iesaistītas kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanā, tostarp tūrisma, transporta vai specifiskos galamērķa piemērotos nodokļos un nodevās, iekāpšanas vai izkāpšanas maksās ostās un lidostās;

85.3. ir izmaiņas valūtas maiņas kursos, kas attiecas uz komplekso tūrisma pakalpojumu.

86. Ja cenas paaugstinājums, kas minēts šo noteikumu 85. punktā, pārsniedz 8 % no kompleksā tūrisma pakalpojuma kopīgās cenas, piemēro šo noteikumu 91., 93., 94. un 95. punktu.

87. Kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā noteikto kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu drīkst paaugstināt tikai tad, ja tūrisma operators ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma skaidri un saprotami paziņo attiecīgajam ceļotājam par cenas paaugstināšanu uz pastāvīga informācijas nesēja, pievienojot minētā paaugstinājuma pamatojumu un sniedzot aprēķinu.

88. Ja kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ir paredzēta cenas paaugstinājuma iespēja, tad ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu, kas atbilst jebkādam šo noteikumu 85.1., 85.2. vai 85.3. apakšpunktā minētajam izmaksu samazinājumam, kas notiek pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas un pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma.

89. Ja cena samazinās, tūrisma operators var atņemt no ceļotājam atmaksājamās summas faktiskās administratīvās izmaksas. Pēc ceļotāja pieprasījuma tūrisma operators sniedz minēto administratīvo izmaksu pierādījumus.

**6.3. Izmaiņas citos kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noteikumos**

90. Tūrisma operators pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma nedrīkst vienpusēji mainīt citus kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noteikumus kā vien cenu saskaņā ar šo noteikumu 6.2. apakšnodaļu, izņemot, ja tūrisma operators šādas tiesības ir paredzējis kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, izmaiņas ir nenozīmīgas (tās nemaina līguma būtiskās sastāvdaļas un neietekmē kopējo kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu) un tūrisma operators par izmaiņām informē attiecīgo ceļotāju skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā uz pastāvīga informācijas nesēja.

91. Ja pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma tūrisma operatoram ir nepieciešams ievērojami mainīt kādu no šo noteikumu 62.1. apakšpunktā minētajām galvenajām tūrisma pakalpojuma īpašībām vai ja tūrisma operators nevar izpildīt šo noteikumu 70.1. apakšpunktā minētās ceļotāja īpašās prasības, vai ja tūrisma operators piedāvā palielināt kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu par vairāk nekā 8 %, ceļotājs saprātīgā termiņā, ko noteicis tūrisma operators, drīkst:

91.1. piekrist ierosinātajai izmaiņai;

91.2. izbeigt līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu.

92. Ja ceļotājs vēlas izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu un tūrisma operators piedāvā alternatīvu komplekso tūrisma pakalpojumu, kas, ja iespējams, ir tādas pašas vai augstākas kvalitātes, ceļotājs var piekrist saņemt alternatīvu komplekso tūrisma pakalpojumu.

93. Tūrisma operators savlaicīgi informē ceļotāju skaidrā, saprotamā un uzskatāmā veidā uz pastāvīga informācijas nesēja:

93.1. par ierosinātajām izmaiņām kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, kas minētas šo noteikumu 91. punktā, un, ja attiecināms, par to ietekmi uz kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu;

93.2. par saprātīgu termiņu, kurā saskaņā ar šo noteikumu 91. punktu ceļotājam ir jāinformē tūrisma operators par savu lēmumu;

93.3. par ceļotāja pienākumu sniegt atbildi, vai tas piekrīt ierosinātajai kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izmaiņai vai vēlas izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, un par to, ka ceļotāja atbildes nesniegšana netiks uzskatīta par piekrišanu ierosinātajām izmaiņām kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā un kompleksā tūrisma pakalpojuma līgums tiks izbeigts;

93.4. par piedāvāto alternatīvo komplekso tūrisma pakalpojumu un tā cenu, ja tāds piedāvāts.

94. Ja šo noteikumu 91. punktā minētās kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izmaiņas vai šo noteikumu 92. punktā minētā alternatīvā kompleksā tūrisma pakalpojuma dēļ pasliktinās kompleksā tūrisma pakalpojuma kvalitāte vai samazinās izmaksas, ceļotājam ir tiesības uz attiecīgu cenas samazinājumu.

95. Ja kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu izbeidz saskaņā ar šo noteikumu 91.2. apakšpunktu un ceļotājs nepieņem alternatīvo komplekso tūrisma pakalpojumu, tūrisma operators bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc līguma izbeigšanas, atmaksā visus maksājumus, ko veicis ceļotājs vai kas veikti ceļotāja vārdā atbilstoši šo noteikumu 7.2. apakšnodaļā noteiktajam.

**6.4. Kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšana un atteikuma tiesības pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma**

96. Ja ceļotājs izbeidz kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, tūrisma operators var ceļotājam prasīt maksāt atbilstošu un pamatojamu līguma izbeigšanas maksu.

97. Kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā drīkst norādīt saprātīgu līguma izbeigšanas maksu, kuras apmērs ir atkarīgs no tā, cik ilgi pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma līgums izbeigts, un no gaidāmajiem tūrisma operatora izmaksu ietaupījumiem un ienākumiem no kompleksā tūrisma pakalpojuma pārdošanas citam ceļotājam.

98. Ja standarta līguma izbeigšanas maksa nav paredzēta kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, izbeigšanas maksas apmēru nosaka atbilstoši kompleksā tūrisma pakalpojuma cenai, atskaitot izmaksu ietaupījumus un ienākumus no kompleksā tūrisma pakalpojuma pārdošanas citam ceļotājam. Pēc ceļotāja pieprasījuma tūrisma operators pamato kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas maksas apmēru.

99. Ceļotājs var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, nemaksājot standarta līguma izbeigšanas maksu, ja galamērķa vietā vai tā tiešā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtas apstākļi, kas būtiski ietekmē kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu vai kas būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi. Par nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem uzskatāma situācija, kuru nevar ietekmēt un kuras sekas nav bijis iespējams novērst pat tad, ja būtu veikti visi saprātīgi iespējamie pasākumi.

100. Ja kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu izbeidz saskaņā ar šo noteikumu 99. punktu, ceļotājam ir tiesības uz pilnīgu visu tādu maksājumu atmaksu, kas veikti par komplekso tūrisma pakalpojumu, bet nav tiesību saņemt papildu kompensāciju.

101. Tūrisma operators var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu un pilnībā atmaksāt ceļotājam visus maksājumus, kas veikti par komplekso tūrisma pakalpojumu, bet tam nav pienākuma maksāt papildu kompensāciju, ja:

101.1. cilvēku skaits, kas pieteikušies kompleksajam tūrisma pakalpojumam, ir mazāks par minimālo skaitu, kas noteikts kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, un tūrisma operators paziņo ceļotājam par līguma izbeigšanu līgumā noteiktajā termiņā, bet ne vēlāk kā:

101.1.1. 20 dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst vairāk nekā sešas dienas;

101.1.2. septiņas dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst no divām līdz sešām dienām;

101.1.3. 48 stundas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma, ja tas ilgst mazāk nekā divas dienas;

101.2. tūrisma operators nespēj izpildīt kompleksā pakalpojuma līgumu nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ un bez nepamatotas kavēšanās paziņo ceļotājam par līguma izbeigšanu pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma.

102. Tūrisma operators bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas atmaksā ceļotājam visus maksājumus, kas prasīti saskaņā ar šo noteikumu 99., 100. un 101. punktu, vai – attiecībā uz šo noteikumu 96., 97. un 98. punktu – atlīdzina visus maksājumus, ko veicis ceļotājs vai kas veikti ceļotāja vārdā par komplekso tūrisma pakalpojumu, atskaitot standarta kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma izbeigšanas maksu.

**7. Kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšana**

**7.1. Atbildība par kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu**

103. Tūrisma operators ir atbildīgs par kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietverto tūrisma pakalpojumu sniegšanu neatkarīgi no tā, vai šos pakalpojumus sniedz tūrisma operators vai citi tūrisma pakalpojuma sniedzēji.

104. Ceļotājs bez nepamatotas kavēšanās, ņemot vērā lietas apstākļus, informē tūrisma operatoru par jebkādu neatbilstību, ar ko ceļotājs saskaras kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā iekļautā tūrisma pakalpojuma sniegšanas laikā.

105. Ja kādu no tūrisma pakalpojumiem nesniedz saskaņā ar kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, tūrisma operators novērš neatbilstību, izņemot, ja tas:

105.1. nav iespējams;

105.2. ir saistīts ar nesamērīgām izmaksām, ņemot vērā neatbilstības apjomu un skarto tūrisma pakalpojuma vērtību.

106. Ja tūrisma operators saskaņā ar šo noteikumu 105. punktu nenovērš neatbilstību, piemēro šo noteikumu 7.2. apakšnodaļā noteikto.

107. Ja tūrisma operators ceļotāja noteiktā saprātīgā termiņā nenovērš kompleksā tūrisma pakalpojuma neatbilstību, izņemot šo noteikumu 105. punktā noteiktajos gadījumos, ceļotājs neatbilstību var novērst pats un prasīt tūrisma operatoram atlīdzināt nepieciešamos izdevumus. Ceļotājam nav jānosaka tūrisma operatoram konkrēts termiņš neatbilstības novēršanai, ja tūrisma operators atsakās novērst neatbilstību vai ja ir vajadzīga tūlītēja novēršana.

108. Ja ievērojamu daļu no tūrisma pakalpojumiem nevar izpildīt, kā paredzēts kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, tūrisma operatora pienākums ir, bez papildu izmaksām, ceļotājam piedāvāt atbilstošus alternatīvus risinājumus – ja iespējams, līdzvērtīgas vai augstākas kvalitātes nekā līgumā paredzētie – kompleksā tūrisma pakalpojuma turpināšanai, tostarp gadījumos, kad ceļotāja atgriešanās izbraukšanas vietā netiek nodrošināta tā, kā to paredz vienošanās.

109. Ja piedāvāto alternatīvo risinājumu dēļ pasliktinās kompleksā tūrisma pakalpojuma kvalitāte salīdzinājumā ar kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā paredzēto, tūrisma operators ceļotājam samazina kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu.

110. Ceļotājs var noraidīt piedāvātos alternatīvos risinājumus, ja tie nav salīdzināmi ar to, par ko panākta vienošanās kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, vai kompleksā tūrisma pakalpojuma cenas samazinājums nav atbilstošs piedāvātajam alternatīvajam risinājumam.

111. Ja neatbilstība būtiski ietekmē kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu un tūrisma operators to nav novērsis ceļotāja noteiktā saprātīgā termiņā, ceļotājs var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu, un attiecīgā gadījumā prasīt cenas samazinājumu un zaudējumu atlīdzību atbilstoši šo noteikumu 7.2. apakšnodaļai.

112. Ja nav iespējams nodrošināt alternatīvus risinājumus vai ja ceļotājs saskaņā ar šo noteikumu 110. punktu noraida piedāvātos alternatīvos risinājumus, ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu un zaudējumu atlīdzību saskaņā ar šo noteikumu 7.2. apakšnodaļu, neizbeidzot kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu.

113. Ja kompleksais tūrisma pakalpojums ietver pasažieru pārvadājumu, tūrisma operators šo noteikumu 111. un 112. punktā minētajos gadījumos bez nepamatotas kavēšanās un bez papildu izmaksām ceļotājam nodrošina arī repatriāciju ar līdzvērtīgu transportu.

114. Kamēr nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ nav iespējams nodrošināt ceļotāja atgriešanos, kā paredzēts kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, tūrisma operators sedz izmaksas par nepieciešamo izmitināšanu. Ja iespējams, tūrisma operators nodrošina izmitināšanu līdzvērtīgas kategorijas tūristu mītnē uz laikposmu, kas nepārsniedz trīs naktis vienam ceļotājam. Ja Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 11. februāra regulā (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91, Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 23. oktobra regulā (EK) Nr. 1371/2007 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem, Eiropas Parlamenta un Padomes 2010. gada 24. novembra regulā (ES) Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004, un Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 16. februāra regulā (ES) Nr. 181/2011 par autobusu pasažieru tiesībām un par grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 ir paredzēti ilgāki termiņi, piemēro minētos termiņus.

115. Šo noteikumu 114. punktā minēto izmaksu ierobežošanu nepiemēro personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 5. jūlija regulas (EK) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu, 2. panta a) punkta izpratnē un personai, kas to pavada, grūtniecei un nepilngadīgajam bez pavadoņa, kā arī personai, kurai nepieciešama īpaša medicīniskā palīdzība, ja tūrisma operatoram ir paziņots par to īpašajām vajadzībām vismaz 48 stundas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma.

116. Tūrisma operators nevar atsaukties uz nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem, lai ierobežotu šo noteikumu 114. punktā minēto atbildību, ja saskaņā ar šo noteikumu 114. punktā minētajiem Eiropas Savienības tiesību aktiem uz šādiem apstākļiem nevar atsaukties attiecīgais transporta pakalpojumu sniedzējs.

**7.2. Cenas samazinājums un kompensācija par zaudējumiem**

117. Ceļotājam ir tiesības uz atbilstošu cenas samazinājumu par jebkādu laikposmu, kurā ir notikusi neatbilstība un saņemt atbilstošu kompensāciju no tūrisma operatora par visiem zaudējumiem, ko ceļotājs cieš jebkādas neatbilstības rezultātā, ja vien tūrisma operators nepierāda, ka neatbilstība ir radusies ceļotāja vainas dēļ. Ceļotājam nav tiesību uz kompensāciju par zaudējumiem, ja neatbilstība ir radusies trešās personas, kas nav saistīta ar kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā ietverto tūrisma pakalpojumu sniegšanu, vainas dēļ un neatbilstība bija nenovēršama vai neparedzama nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ.

118. Šo noteikumu 117. punktā minēto kompensāciju tūrisma operators ceļotājam izmaksā bez nepamatotas kavēšanās.

119. Ja 1974. gada Atēnu konvencija par pasažieru un to bagāžas jūras pārvadājumu, 1980. gada 9. maija Konvencija par starptautiskajiem dzelzceļa pārvadājumiem (COTIF) vai 1999. gada Konvencija par dažu starptautisku gaisa pārvadājumu noteikumu unifikāciju ierobežo kompensācijas apjomu vai apstākļus, kuros tūrisma pakalpojuma sniedzējam, kas sniedz kādu kompleksā tūrisma pakalpojuma daļu, jāmaksā kompensācija, tad ierobežojums attiecas arī uz tūrisma operatoru.

120. Kompensācijas, kas tūrisma operatoram ir jāmaksā, ierobežojumu var noteikt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, ja ierobežojums neattiecas uz miesas bojājumiem, tīši vai aiz neuzmanības nodarītiem zaudējumiem un nav mazāks par kompleksā tūrisma pakalpojumu trīskāršu kopējo cenu.

121. Tiesības uz kompensāciju vai cenas samazinājumu, kas paredzēts šajos noteikumos, neskar ceļotāja tiesības, kas paredzētas Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 11. februāra regulā (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91, Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 23. oktobra regulā (EK) Nr. 1371/2007 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem, Eiropas Parlamenta un Padomes 2009. gada 23. aprīļa regulā (EK) Nr. 392/2009 par pasažieru pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos uz jūras, Eiropas Parlamenta un Padomes 2010. gada 24. novembra regulā (ES) Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004, un Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 16. februāra regulā (ES) Nr. 181/2011 par autobusu pasažieru tiesībām un par grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004, 1974. gada Atēnu konvencijā par pasažieru un to bagāžas jūras pārvadājumu, 1980. gada 9. maija Konvencijā par starptautiskajiem dzelzceļa pārvadājumiem (COTIF) vai 1999. gada Konvencijā par dažu starptautisku gaisa pārvadājumu noteikumu unifikāciju. Ceļotājs var iesniegt prasības saskaņā ar šiem noteikumiem, minētajām regulām un starptautiskajām konvencijām.

122. Lai izvairītos no pārmērīgas kompensācijas, kompensāciju vai cenas samazinājumu, kas ceļotājam piešķirts saskaņā ar šo noteikumu 121. punktā minētajām regulām un starptautiskajām konvencijām, atskaita no kopējās aprēķinātas kompensācijas vai cenu samazinājuma summas.

123. Ja tūrisma operators vai saskaņā ar šo noteikumu 130. punktu tūrisma aģents maksā kompensāciju, piešķir cenas samazinājumu vai pilda pārējās saistības, kas tam noteiktas ar šiem noteikumiem, tūrisma operatoram vai tūrisma aģentam ir tiesības prasīt atlīdzinājumu no jebkuras trešās personas, kura veicināja to apstākļu iestāšanos, kas izraisīja pienākumu maksāt kompensāciju, samazināt cenu vai citas saistības.

124. Ja tūrisma operators ir reģistrēts ārpus Eiropas Ekonomikas zonas, tūrisma aģentam, kurš ir reģistrēts Eiropas Savienības dalībvalstī, piemēro pienākumus, kas noteikti tūrisma operatoram šajā nodaļā, izņemot, ja tūrisma aģents sniedz pierādījumus, ka tūrisma operators atbilst minēto nodaļu prasībām.

**7.3. Pienākums sniegt atbalstu un atbildība par rezervācijas kļūdām**

125. Ceļotājs var adresēt paziņojumus, pieprasījumus vai sūdzības par kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu tieši tūrisma aģentam, ar kura starpniecību tas iegādāts. Tūrisma aģents nekavējoties nosūta šos paziņojumus, pieprasījumus vai sūdzības tūrisma operatoram.

126. Uzskatāms, ka ar brīdi, kad ceļotāja paziņojumu, pieprasījumu vai sūdzību saņēmis tūrisma aģents, to vienlaikus saņēmis arī tūrisma operators.

127. Tūrisma operators bez nepamatotas kavēšanās sniedz atbalstu ceļotājam, kas nonācis grūtībās, tostarp arī apstākļos, kas minēti šo noteikumu 114. punktā, jo īpaši:

127.1. sniedz informāciju par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām iestādēm un konsulāro palīdzību;

127.2. palīdz izmantot distances saziņas līdzekļus un atrast alternatīvus ceļojuma risinājumus.

128. Tūrisma operators var iekasēt saprātīgu maksu par šādu palīdzību, ja grūtības ir izraisījis pats ceļotājs ar ļaunu nolūku vai tās radušās viņa neuzmanības rezultātā. Minētā maksa nedrīkst pārsniegt faktiskās izmaksas, kas radušās tūrisma operatoram.

129. Tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir atbildīgs par jebkādām kļūdām, kas izriet no rezervācijas sistēmas tehniskiem defektiem tūrisma pakalpojuma sniedzēja vainas dēļ. Ja tūrisma pakalpojuma sniedzējs ir piekritis nodrošināt rezervāciju kompleksam tūrisma pakalpojumam vai tūrisma pakalpojumam, kas ir daļa no saistīta tūrisma pakalpojuma, tas ir atbildīgs par rezervācijas procesā pieļautām kļūdām.

130. Tūrisma pakalpojuma sniedzējs nav atbildīgs par rezervācijas kļūdām, kuras radušās ceļotāja vainas dēļ, vai kuras izraisījuši nenovēršami un ārkārtas apstākļi.

**8. Noslēguma jautājums**

131. Noteikumi stājas spēkā 2018. gada 1. jūlijā.

**Informatīva atsauce uz Eiropas Savienības direktīvu**

Noteikumos iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2015. gada 25. novembra direktīvas (ES) 2015/2302 par kompleksiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Eiropas Parlamenta un Padomes direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes direktīvu 90/314/EEK.

Ministru prezidents Māris Kučinskis

Ministru prezidenta biedrs,

ekonomikas ministrs Arvils Ašeradens

Iesniedzējs:

Ministru prezidenta biedrs,

ekonomikas ministrs Arvils Ašeradens

Vīza:

Valsts sekretāra pienākumu

izpildītāja Ieva Jaunzeme