

Pamattiesības saskaņā ar Direktīvu (ES) 2015/2302:

- Ceļotāji pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma līguma noslēgšanas saņems visu būtisko informāciju par komplekso tūrisma pakalpojumu.
- Vienmēr ir vismaz viens tūrisma pakalpojuma sniedzējs, kurš ir atbildīgs par to, lai visi līgumā ietvertie tūrisma pakalpojumi tiktu sniegti pienācīgi.
- Ceļotājiem izsniedz tālruņa numuru saziņai ārkārtas gadījumos vai informāciju par kontaktpunktu, kurā viņi var sazināties ar tūrisma operatoru vai tūrisma aģentu.
- Ceļotāji, par to paziņojot saprātīgā termiņā, var nodot komplekso tūrisma pakalpojumu citai personai, par ko var paredzēt pienākumu segt papildu izmaksas.
- Kompleksā tūrisma pakalpojuma cenu var palielināt tikai tad, ja pieaug noteiktas izmaksas (piemēram, degvielas cenas) un ja tas ir skaidri paredzēts kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 20 dienas pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma. Ja cenas palielinājums pārsniedz 8 % no kompleksā tūrisma pakalpojuma cenas, ceļotājs var izbeigt līgumu. Ja tūrisma operators sev patur tiesības palielināt cenu, ceļotājam ir tiesības uz cenas samazinājumu, ja samazinās attiecīgās izmaksas.
- Ceļotāji var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, un saņemt veikto maksājumu pilnu atmaksu, ja ievērojami tiek mainīts jebkurš no kompleksā tūrisma pakalpojuma būtiskajiem elementiem, izņemot cenu. Ja pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma par komplekso tūrisma pakalpojumu atbildīgais tūrisma pakalpojumu sniedzējs atceļ komplekso tūrisma pakalpojumu, ceļotājiem ir tiesības saņemt atmaksu un attiecīgā gadījumā kompensāciju.
- Ceļotāji ārkārtas gadījumos pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, piemēram, ja pastāv nopietnas drošības problēmas galamērķa vietā, kuras, visticamāk, ietekmētu komplekso tūrisma pakalpojumu.
- Turklāt ceļotāji jebkurā laikā pirms kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu par atbilstošu un pamatojamu izbeigšanas maksu.
- Ja pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma nozīmīgus kompleksā tūrisma pakalpojuma elementus nevar sniegt tā, kā paredz vienošanās, jāpiedāvā ceļotājam atbilstīgi alternatīvi risinājumi bez papildu maksas. Ceļotāji var izbeigt kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu, ja pakalpojumi netiek sniegti saskaņā ar līgumu un tas būtiski ietekmē kompleksā tūrisma pakalpojuma izpildi un tūrisma operators nenovērš problēmu.
- Ceļotājiem arī ir tiesības uz cenas samazinājumu vai kompensāciju par zaudējumiem, ja tūrisma pakalpojumi netiek sniegti vai tiek sniegti neatbilstoši.
- Ja ceļotājs nonāk grūtībās, tūrisma operatoram ir jānodrošina palīdzība.
- Ja tūrisma operators nespēj pildīt savas saistības daļēji vai pilnībā likviditātes problēmu dēļ, ceļotāja veiktie maksājumi tiek atmaksāti. Ja tūrisma operators nespēj pildīt savas saistības daļēji vai pilnībā likviditātes problēmu dēļ pēc kompleksā tūrisma pakalpojuma sākuma un ja transports ir iekļauts kompleksajā tūrisma pakalpojumā, tiek nodrošināta ceļotāja repatriācija. Tūrisma operatoram ir aizsardzība, ja tas nespēj pildīt savas saistības daļēji vai pilnībā likviditātes problēmu dēļ, ko nodrošina apdrošināšanas polise un Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Ja Tūrisma operatora saistību daļējas vai pilnīgas neizpildes likviditātes problēmu dēļ netiek sniegti pakalpojumi, ceļotāji var sazināties ar Patērētāju tiesību aizsardzības centru: Rīgā, Brīvības ielā 55, LV – 1010, tālrunis +371 65452554, e-pasts: ptac@ptac.gov.lv.
- Direktīva (ES) 2015/2302, kas transponēta valsts tiesību aktos: <https://likumi.lv/doc.php?id=50026>.