

Lūdzu, ņemiet vērā, ka šai lapai nesen tika atjaunināta oriģinālvalodas [en](#)

[angļu](#)

versija. Mūsu tulkotāji pašlaik gatavo versiju valodā, kuru esat izvēlējies.

Swipe to change

### Kompleksie ceļojumi (2015/2302)

#### KĀDS IR ŠIS DIREKTĪVAS MĒRĶIS?

Tās mērķis ir ieviest augstu un vienādu patērētāju aizsardzības līmeni attiecībā uz ceļojumu komplekso pakalpojumu\* un saistīto ceļojumu pakalpojumu\* līgumiem, ņemot vērā, ka aizvien vairāk rezervāciju tiek veiktas tiešsaistē.

#### SVARĪGĀKIE ASPEKTI

##### Informācija

Organizētājam vai mazumtirgotājam pirms līguma parakstīšanas ir pienākums sniegt šādu informāciju:

maršruts, norādot datumus, un iekļauto nakšu skaits;

transporta līdzekļi, izbraukšanas un atgriešanās laiks, apstāšanās un pārsēšanās laiki;

informācija par naktsmītnēm;

maltīšu grafiks;

apmeklējumi vai citi ietvertie pakalpojumi;

grupu ceļojumu gadījumā — informācija par aptuveno grupas lielumu;

attiecīgā gadījumā — valoda, kādā tiks sniegti tūrisma pakalpojumi;

informācija par ceļojuma piemērotību personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, un pēc ceļotāja pieprasījuma informācija par ceļojuma vai brīvdienu piemērotību, ņemot vērā ceļotāja vajadzības;

kontaktainformācija;

kopējā cena, ieskaitot nodokļus un visas papildu maksas;

maksāšanas kārtība;

minimālais cilvēku skaits, kas nepieciešams kompleksā pakalpojuma īstenošanai, un termiņš, kurā iespējams izbeigt līgumu, ja minētais skaits nav sasniegts;

pasu un vīzu režīms un informācija par medicīniskajām formalitātēm;

informācija par to, ka ceļotājs jebkurā brīdī pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu, samaksājot atbilstošu maksu vai organizatora

pieprasītās standarta izbeigšanas maksas;

informācija par fakultatīvu vai obligātu apdrošināšanu, lai segtu izmaksas līguma izbeigšanas gadījumā, ja to izbeidz ceļotājs, vai palīdzības izmaksas nelaimes, slimības vai nāves gadījumā.

Līguma apstiprinājumā iekļauj arī šādu informāciju:

ceļotāja īpašās prasības, kurām organizators ir piekritis;

informācija, ka organizators atbild par visu līgumā ietverto ceļojuma pakalpojumu pienācīgu sniegšanu un ka organizatoram ir pienākums sniegt palīdzību, ja ceļotājs ir nonācis grūtībās;

organizācijas, kas atbild par aizsardzību maksātnespējas gadījumā, kontaktainformācija un organizatora vietējā pārstāvja, kontaktpunkta vai cita dienesta, kas ceļotājam ļauj ātri un efektīvi sazināties ar organizatoru, kontaktainformācija;

informācija par to, ka ceļotājam ir pienākums paziņot jebkādu neatbilstību;

bērnu, ko nepaveda vecāki, gadījumā — informācija, kas ļauj tieši sazināties ar bērnu vai ar personu, kas ir atbildīga par bērnu bērna uzturēšanās vietā;

informācija par procedūram sūdzību izskatīšanai;

informācija par ceļotāja tiesībām nodot līgumu.

Laikus pirms kompleksā pakalpojuma sākuma organizators izsniedz ceļotājam nepieciešamās kvītis, sertifikātus un biļetes, kā arī nepieciešamo informāciju par ceļojumu.

##### Cenas palielinājums

Cenas var palielināt (vairumā gadījumu — ne vairāk kā 8 % apmērā) tikai tad, ja šāda iespēja uzskatāmi paredzēta līgumā (šādā gadījumā var pieprasīt arī cenas samazinājumu) un ja šādi palielinājumi ir tiešas sekas izmaiņām:

degvielas vai citu enerģijas avotu cenās;

nodokļu vai maksu apmēros, ko nosaka trešās personas;

valūtas maiņas kursos.

Par cenas palielinājumu ir jāinformē vismaz 20 dienas pirms kompleksā pakalpojuma sākuma.

##### Līguma izbeigšana

Ja organizators veic būtiskas izmaiņas līgumā vai arī palielina cenu par vairāk nekā 8 %, ceļotājs pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var vai nu piekrist izmaiņām, vai piekrist saņemt kompleksā pakalpojuma aizvietošanu (tādas pašas vai lielākas vērtības), vai arī līgumu izbeigt, 14 dienu laikā saņemot visu veikto maksājumu atmaksu.

Ceļotājs jebkurā laikā pirms kompleksā pakalpojuma sākuma var izbeigt līgumu (samaksājot atbilstošu izbeigšanas maksu).

Ceļotājs var izbeigt līgumu (nemaksājot nekādu maksu) arī tad, ja galamērķa vietā vai tās tiešā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtīgi apstākļi, kas būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma sniegšanu vai kas būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi. Šādā gadījumā ceļotājam ir tiesības uz pilnīgu atmaksu, bet nav tiesību saņemt papildu kompensāciju.

##### Kompleksā pakalpojuma sniegšana

Organizators ir atbildīgs par līgumā ietverto ceļojuma pakalpojumu sniegšanu pat tad, ja šos pakalpojumus sniedz citi ceļojuma pakalpojumu sniedzēji.

Pastāv noteikumi attiecībā uz neatbilstību novēršanu, līguma izbeigšanu un kompensāciju izmaksu:

ja kāds no ceļojuma pakalpojumiem netiek sniegts saskaņā ar līgumu, organizators novērš neatbilstību, izņemot, ja tas nav iespējams vai ir saistīts ar nesamērīgām izmaksām;

ja ievērojamu daļu no ceļojuma pakalpojumiem nevar izpildīt, kā paredzēts līgumā, ceļotājam bez papildu izmaksām piedāvā atbilstošus līdzvērtīgas vai augstākas kvalitātes alternatīvus risinājumus;

ja "nenovēršamu un ārkārtas apstākļu" dēļ nav iespējams nodrošināt ceļotāja atgriešanos, organizators sedz izmaksas par izmitināšanu uz laikposmu, kas nepārsniedz trīs naktis;

ceļotājs var izbeigt līgumu, nemaksājot izbeigšanas maksu, ja neatbilstības būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma izpildi un organizators nenovērš problēmu.

ES valstis nodrošina, ka paziņojumus, pieprasījumus vai sūdzības var adresēt tieši mazumtirgotājam un ka mazumtirgotājs bez nepamatotas kavēšanās tos nosūta organizatoram.

Ceļotājiem ir pieejama pastiprināta aizsardzība organizatora maksātnespējas gadījumā. ES valstīs tiks izveidots centrālo kontaktpunktu tīkls nolūkā uzlabot starptautisko sadarbību.

Šo direktīvu nepiemēro pakalpojumiem:

kas aptver laikposmu, kas ir mazāks nekā 24 stundas, ja vien tajos nav iekļauta naktsmītne;

kurus piedāvā tikai reizēm, bez peļņas gūšanas nolūka un tikai ierobežotai ceļotāju grupai;

kas iegādāti, pamatojoties uz vispārēju nolīgumu par braucienu rīkošanu ar darījumdarbību vai profesiju saistītos nolūkos.

Vispārīgi raugoties, ES valstis nedrīkst ieviest noteikumus, kas paredz tāda ceļotāju aizsardzības līmeņa nodrošināšanu, kas atšķiras no šīs direktīvas nosacījumiem. Jaunos pasākumus ir jāpiemēro no 2018. gada 1. jūlija.

Ar šo direktīvu no 2018. gada 1. jūlija atceļ Direktīvu [90/314/EEK](#).

### **KOPŠ KURA LAIKA ŠĪ DIREKTĪVA IR PIEMĒROJAMA?**

ES valstu tiesību aktos tā ir jāiekļauj līdz 2018. gada 1. janvārim. To piemēro no 2018. gada 1. jūlija.

Šo direktīvu 2017. gada 22. septembrī iekļāva [Līgumā par Eiropas Ekonomikas zonu](#).

### **KONTEKSTS**

Plašāka informācija:

[Kompleksie ceļojumi](#) (Eiropas Komisija).

### **GALVENIE TERMINI**

Komplekss pakalpojums: vairumā gadījumu tas ir vismaz divu dažādu veidu ceļojuma pakalpojumu (piemēram, lidojums, brauciens ar vilcienu un/vai naktsmītnes) apvienojums viena un tā paša ceļojuma nolūkā, kas parasti iegādāts vienā tirdzniecības vietā. Minētie pakalpojumi ir izvēlēti, pirms ceļotājs piekrīt veikt samaksu, un pārdoti par kopīgu cenu un reklamēti kā kompleksais pakalpojums.

Saistīts ceļojuma pakalpojums: vismaz divi dažādu veidu ceļojuma pakalpojumi, kuri iegādāti viena un tā paša ceļojuma nolūkā un par kuriem ir noslēgti atsevišķi līgumi ar atsevišķiem ceļojuma pakalpojumu sniedzējiem. Tas attiecas uz situācijām:

kad ceļotāji, vienreiz apmeklējot tirdzniecības vietu, izvēlas un samaksā par atsevišķiem pakalpojumiem;

kad ceļotājam tiek piedāvāts papildu ceļojuma pakalpojums 24 stundas pēc pirmā ceļojuma pakalpojuma rezervācijas apstiprināšanas.

### **PAMATDOKUMENTS**

Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) [2015/2302](#) (2015. gada 25. novembris) par kompleksiem ceļojumiem 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 (OV L 326, 11.12.2015., 1.–33. lpp.).

Lapa atjaunināta: 10/09/2018

Šo lapu uztur Eiropas Komisija. Informācija šajā tīmekļa vietnē nav uzskatāma par Eiropas Komisijas oficiālo nostāju. Komisija neuzņemas nekādu atbildību vai saistības attiecībā uz informāciju vai datiem, kas ietverti vai izmantoti šajā dokumentā. Autortiesību noteikumus Eiropas tīmekļa vietnēs lūdzu skatīt juridiskajā paziņojumā.