



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Informācija plašsaziņas līdzekļiem

03.03.2020.

Saistībā ar koronavīrusa izraisītās slimības COVID-19 izplatīšanos PTAC informē ceļotājus par tiesībām

Ja ceļotājs pie tūrisma operatora vai tūrisma aģenta ir iegādājies komplekso tūrisma pakalpojumu (piemēram, lidojums + viesnīca)

Ja tūrisma operators atceļ plānoto ceļojumu, ceļotājam ir tiesības saņemt atpakaļ visas iemaksātās avansa summas par ceļojumu.

Ja ceļotājs atsakās doties ceļojumā un pats izbeidz kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu pirms ceļojuma sākuma, pamatojoties uz to, ka ceļotājam ir bažas par došanos uz konkrēto galamērķi, šādā gadījumā pakalpojumu sniedzējam nav pienākums atmaksāt patērētājam iemaksātās avansa summas par ceļojumu.

Tikai tādā gadījumā, ja ceļojuma galamērķī vai tiešā tā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtas apstākļi, kas būtiski ietekmē kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu vai kas būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi (izsludināta ārkārtas situācija, t.sk. noteikta karantīna), ceļotājam ir tiesības atteikties doties ceļojumā. Šādā situācijā ceļotājam ir tiesības nemaksāt līguma izbeigšanas maksu un saņemt atpakaļ no tūrisma pakalpojuma sniedzēja visas iemaksātās avansa summas par ceļojumu, bet nav tiesību saņemt papildu kompensāciju.

Tā kā katrs gadījums ir vērtējams individuāli, ceļotājam neskaidrību gadījumā vispirms ir jāvēršas pie konkrētā tūrisma pakalpojuma sniedzēja.

Ja ceļojuma laikā nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ nav iespējams nodrošināt ceļotāja atgriešanos, kā paredzēts kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumā, tūrisma operators nodrošina ceļotāju izmitināšanu uz laikposmu, kas nepārsniedz trīs nakts vienam ceļotājam un sedz izmaksas par nepieciešamo izmitināšanu. Izmitināšanas izmaksas par atlikušajām naktīm, ja nepieciešams, sedz ceļotājs.

Ja ceļotājs pie tūrisma pakalpojuma sniedzēja vai individuāli ir iegādājies atsevišķu pakalpojumu, piemēram, iegādājies tikai aviobiļeti vai tikai rezervējis naktsmītņi

Ja tiešais pakalpojuma sniedzējs (piemēram, aviokompānija vai viesnīca) atceļ plānoto reisus vai rezervāciju naktsmītņē, ceļotājam ir tiesības saņemt atpakaļ par pakalpojumu iemaksāto naudu.

Ja ceļotājs pats atsakās saņemt atsevišķu tūrisma pakalpojumu, tad ceļotājam jāvēršas ar zaudējumiem (ar to, ka iemaksātās naudas summas par nenotikušo pakalpojumu netiks atmaksātas), ja vien pakalpojuma sniegšanas noteikumos nav norādīts pretējais (piemēram, ir iegādātas aviobiļetes, kuras var mainīt). Nepieciešamības gadījumā ceļotājs var vērsties pie attiecīgā tūrisma pakalpojuma sniedzēja.

PTAC aicina ceļotājus un tūrisma pakalpojuma sniedzējus katru gadījumu izvērtēt atsevišķi, ņemot vērā konkrētos apstākļus, kā arī sekot līdzi aktuālajai informācijai, kas tiek publicēta atbildīgo iestāžu tīmekļvietnēs:

- Ārlietu ministrijas tīmekļvietnē <https://www.mfa.gov.lv/aktualitates>;
- Ārlietu ministrijas Konsulārā departamenta Facebook kontam <https://www.facebook.com/celodrosi>;
- Veselības ministrijas tīmekļvietnē <http://www.vm.gov.lv/lv/aktualitates/>;
- Slimību profilakses un kontroles centra tīmekļvietnē <https://www.spkc.gov.lv/lv/aktualitates>.

Vēršam uzmanību, ka Ārlietu ministrijas mājaslapā publicētajiem ceļojumu brīdinājumiem ir rekomendējošs raksturs. Ārkārtas situācija, t.sk. noteikta karantīna, ir apstiprināma tikai ar vietējas varas iestāžu lēmumiem, attiecīgajā galamērķī.

Papildus norādām, ka informācija par avioreisiem ir meklējama arī attiecīgās aviokompānijas tīmekļvietnē. Tāpat papildus informācija ir pieejama arī attiecīgo ārvalstu valsts un pašvaldību tīmekļvietnēs.

Ja ceļotājs ir iegādājies ceļojuma apdrošināšanu

Ņemot vērā Latvijas Apdrošinātāju asociācijas ieteikumus, aicinām ceļotājus konsultēties ar katru konkrēto apdrošināšanas kompāniju, kādus riskus tā sedz, t.sk. saistībā ar koronavīrusu (COVID–19), kā arī noskaidrot, vai tiek segta ceļojuma atcelšana, pārtraukšana un citas izmaiņas. Vēršam uzmanību, ka epidēmija un pandēmija lielākajai daļai apdrošinātāju ir iekļauta izņēmumos kā nepārvaramas varas (*Force majeure*) apstākļi, kā rezultātā radušos zaudējumus apdrošinātājs nesedz. Taču, kamēr konkrētajā teritorijā nav izsludināta epidēmija, apdrošinātājs medicīniskos izdevumus segs. Tāpat ceļotājiem jāņem vērā, ka citus riskus, kuru iestāšanās nav cēloņsakarīgi saistīta ar koronavīrusu (vai citu epidēmiju) polise segs – piemēram, ja ceļotājs lauž kāju, pazaudē bagāžu, dokumentus, vai reiss tiek atcelts citu apstākļu dēļ, atlīdzību varēs saņemt.

Papildu informācija par precēm

Vienlaikus PTAC aicina patērētājus “neuzķerties” uz maldinošiem dažādu preču (piemēram, mutes aizsargmaska) piedāvājumiem, kuriem tiek piedēvēta ārstnieciska vai profilaktiska iedarbība attiecībā uz koronavīrusa izraisīto slimību COVID–19. Piedāvātās preces var nebūt ne individuālie aizsardzības līdzekļi, ne medicīnas preces un nenodrošina piedāvājumos minēto iedarbību. Tāpat vēršam uzmanību, ka pat pārbaudīti un prasībām atbilstoši individuālie aizsardzības līdzekļi respiratori – negarantē aizsardzību pret šo vīrusu.

Publicēšanas datums: 03.03.2020.

Papildu informācija:

Santa Zarāne

Patērētāju informēšanas un komunikāciju daļas vadītāja

Santa.Zarane@ptac.gov.lv,

67388622, 22006628.