

Основные права в соответствии с Директивой (ЕС) 2015/2302:

- Туристы до заключения договора комплексной туристической услуги получают всю существенную информацию о комплексной туристической услуге.
- Всегда существует хотя бы один поставщик туристической услуги, который несет ответственность, чтобы все включенные в договор туристические услуги были оказаны надлежащим образом.
- Турист получает номер телефона для связи в чрезвычайных ситуациях или информацию о контрольном пункте, в котором можно связаться с туристическим оператором или туристическим агентом.
- Туристы, уведомив об этом в разумные сроки, могут передать комплексную туристическую услугу другому лицу, за что может быть предусмотрена обязанность покрыть дополнительные издержки.
- Цена комплексной туристической услуги может быть увеличена только в случае увеличения определенных затрат (например, цен на топливо) и, если это явно предусмотрено в договоре, и в любом случае не позднее, чем за 20 дней до начала комплексной туристической услуги. Если увеличение цены превышает 8% от стоимости комплексной туристической услуги, турист может расторгнуть договор. Если туроператор оставляет за собой право на повышение цены, у туриста есть право на снижение цены, если имеет место снижение соответствующих расходов.
- Туристы могут расторгнуть договор, не выплачивая плату за расторжение, и получить полный возврат произведенных платежей, если значительно изменится какой-либо из существенных элементов комплексной туристической услуги за исключением цены. Если перед началом комплексной туристической услуги ответственный поставщик туристической услуги ее отменяет, турист имеет право на возмещение платежей и в соответствующих случаях на компенсацию.
- Туристы в случае исключительных обстоятельств могут расторгнуть договор, не выплачивая плату за расторжение, до начала комплексной туристической услуги, например, если имеют место серьезные проблемы с безопасностью в пункте назначения, которые могут повлиять на комплексную туристическую услугу.
- Кроме того, туристы могут в любое время до начала комплексной туристической услуги расторгнуть договор за разумную и обоснованную плату за расторжение.
- Если после начала комплексной туристической услуги ее основные элементы не могут быть предоставлены таким образом, как это указано в договоре, туристу должно быть предложено подходящее альтернативное решение без взимания каких-либо дополнительных плат. Туристы могут расторгнуть договор комплексной туристической услуги, не выплачивая плату за расторжение, если услуги не предоставляются в соответствии с договором, это существенно влияет на исполнение комплексной туристической услуги и туроператор не устраняет проблему.
- Туристы также имеют право на снижение цены или компенсацию за ущерб, если туристические услуги не предоставляются или предоставляются недолжным образом.
- Туроператор должен оказать помощь, если турист находится в затруднении.
- Если туроператор не может исполнять свои обязательства частично или полностью в связи с проблемами ликвидности, произведенные туристом платежи будут возвращены. Если туроператор не может исполнять свои обязательства частично или полностью в связи с проблемами ликвидности до начала комплексной туристической услуги и в пакет включен транспорт, обеспечивается репатриация туриста. Туроператор имеет защиту, если он не может исполнять свои обязательства частично или полностью в связи с проблемами ликвидности, которую обеспечивает страховой полис и Центр по защите прав потребителей. Если услуги не предоставляются по причине того, что туроператор не может исполнять свои обязательства

частично или полностью в связи с проблемами ликвидности, туристы могут связаться в Центром защиты прав потребителей: Rīgā, Brīvības ielā 55, LV – 1010, телефон +371 65452554, электронная почта: ptac@ptac.gov.lv.

- Директива (ЕС) 2015/2302, которая транспонирована в законодательные акты Латвийской Республики: <https://likumi.lv/doc.php?id=50026>.