

# Vispārējie noteikumi

## Noteikumi par on-line rezervēšanas sistēmas [www.celotleti.lv](http://www.celotleti.lv) lietošanu

Šie noteikumi nosaka kārtību, kādā Jums kā Lietotājam un/vai Klientam jālieto aviobiļešu on-line rezervēšanas portālu [celotleti.lv](http://celotleti.lv), kas tapis tūrisma firmai SIA Latvia Travel D sadarbojoties ar interneta tūrisma industrijas pārstāvjiem – WaavoSolutions, kas sevī iekļauj [Amadeus](#), [Galileo](#), kā arī Low Cost aviobiļešu rezervēšanas sistēmas un piedāvā vislielāko aviokompāniju klāstu. Šīs priekšrocības ļauj mums sevi uzskatīt par izteiktiem līderiem Latvijas aviobiļešu pārdošanas tirgū.

\*Rezervācijā jānorāda tā pasažiera, kurš lidos vārds/uzvārds (latīņu burtiem, kā pasē, bet bez mīkstinājumiem un garumzīmēm)

\*Iegādājoties biļeti, Jūs nevarat izmantot svešu vārdu/uzvārdu;

\*Jūs varat iegādāties biļeti citam pasažierim, norādot viņa/s personas datus;

\*Veicot pasūtījumu jāpārbauda biļetē un/vai rezervācijas apstiprinājumā ierakstītā vārda atbilstību pases datiem;

\*Rezervācijas laikā Jums jānorāda kontaktpersonas talruņa numurs un e-pasta adrese, uz kuru tiks nosūtītas elektroniskā biļete;

\*Portāls [celotleti.lv](http://celotleti.lv) paļaujas uz Klienta sniegtās informācijas precizitāti un neuzņemas atbildību par biļešu zaudējumu, ja nav uzrādīta precīza piegādes e-pasta adrese.

## Rezervācijas izmaiņas/anulācija:

**SVARĪGI: Rezervāciju izmaiņas un anulācijas tiek veiktas saskaņā ar aviokompāniju noteikumiem!**

\*Lai veiktu izmaiņas on-line rezervācijā vai atceltu to, sazinieties ar mūsu konsultantiem;

\*Atcerieties! Lēto aviokompāniju (Ryanair, EasyJet, Aer Lingus, Nowergian, Wizzair u.c.) biļetes nevar nomainīt vai nodot, ir iespēja pamainīt tikai lidojuma datumu par soda naudu un aviobiļešu cenu starpību. Pārējās aviokompānijas, izņemot Air Baltic, pieļauj iespēju atgriest lidostas nodokļus (dažreiz tie sastāda biļetes cenas lielāko daļu). Izmantojot portālu [www.celotleti.lv](http://www.celotleti.lv), būs redzamas saites uz noteikumiem, kas attiecas uz konkrētās aviokompānijas produktiem. [celotleti.lv](http://celotleti.lv) iesaka noteikti izlasīt

šos noteikumus un sazināties ar attiecīgo aviokompāniju, lai uzzinātu detalizētu informāciju par spēkā esošajiem noteikumiem un nosacījumiem

\*Rezervācija tiek anulēta automātiski, ja savlaicīgi netiek saņemts apmaksas apstiprinājums;

\*Ja aviokompānija ir mainījusi lidojuma laiku/datumu, mēs Jums noteikti paziņosim piezvanot un caur e-pastu.

### **Apmaksas veidi:**

\*Ar kredītkarti (VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS u.c.)

+2%

\*Izmantojot rēķins (tiek izstādīts uz fiziskas personas vai firmas rekvizītiem un nosūtīts uz e-pastu ) Rēķina oriģinālu varat saņemt mūsu birojā: Daugavpils, Mihoelsa 66, vai pa pastu.

\*Rēķina oriģinālu varat saņemt mūsu birojā: Daugavpils, Ģimnāzijas 34/36, vai pa pastu.

\*Swedbank 3.85 eur

\*SEB +3%

\*Citadele +2%

\*Nordea bank +2%

\*Caur inetrnetbanku

\*Skaidrā naudā ofisā (bez papildus komisijas)

### **Elektroniskās biļetes saņemšana:**

\*Elektroniskā aviobiļete ir ieraksts aviokompānijas datorsistēmā par pasažieri un lidojuma maršrutu. Pasažieris saņem uz e-pastu elektroniskās biļetes izdruku vai reģistrācijas lapas (passenger itinerary receipt/bording pass), kurā ir visa tā pati informācija, kā parastā biļetē. Šī biļetes izdruka vai reģistrācijas lapas, kopā ar pasi, ir jāuzrāda lidostā reģistrācijas veikšanas brīdī.

\*Daļa Low Cost aviokompāniju (īpaši Ryanair, Wizzair, EasyJet) reģistrāciju uz reisu piedāvā tikai internetā, tāpēc Ryanair reģistrācijas lapas tiek nosūtītas uz klienta e-pastu 6-2 dienas pirms izlidojuma.

## **Bagāžas pārvadāšanas noteikumi un transfēra pakalpojumi:**

\*Aviokompānijas lidostā var piemērot papildus nodokļus vai maksas, piem., maksu par vēlamo vietu, reģistrāciju vai bagāžu;

\*[celotleti.lv](http://celotleti.lv) nav atbildīgs par jebkādam izmaksām, kas var rasties saistībā ar transfēru starp lidostām vai termināliem;

\*Regulārās aviokompānijas biļetes cenā iekļauj maksu par reģistrēto bagāžu (svars – norādīts biļetē: 20 kg - ekonomiskajā klasē, 30 kg – biznesa klasē un 40 kg – pirmajā klasē). Lētajām aviosabiedrībām (Low Cost) un Air Baltic – bagāža ir jāpērk papildus par atsevišķu samaksu;

\*Rokas bagāžas daudzums ir atšķirīgs, atkarībā no aviokompānijas. Jūs varat to noskaidrot aviosabiedrībā vai sazinoties ar mums;

## **Pases, vīzas un veselības apdrošināšana:**

\*Dažas valstīs ir noteikumi, ka ceļotāja pasei ir jābūt derīgai noteiktu periodu pēc iebraukšanas valstī. Parasti šis termiņš ir 6 mēneši. Papildu informācija LR Ārlietu ministrijas mājas lapā [www.am.gov.lv](http://www.am.gov.lv).

\*Bērniem ceļojumiem uz ārvalstīm ir nepieciešama pase. Gadījumos, ja bērns ceļo viens vai ar pavadoni, kas nav viņa vecāki, vai arī bērns nav ierakstīts vecāku pasē – ir nepieciešama notariāli apstiprināta atļauja bērna izceļošanai no valsts un dzimšanas apliecības kopija vai oriģināls.

\*Pasē norādītajam vārdam ir jāsakrīt ar biļetē ierakstīto vārdu, jo pretējā gadījumā biļete nav derīga. Ja kāds no pieteiktajiem ceļojuma dalībniekiem pēc rezervācijas veikšanas maina vārdu, piemēram, apprecoties, pasūtījuma veicējam par to jāinformē, lai veiktu nepieciešamās izmaiņas ceļojuma dokumentos.

\*Kientam noteikti ieteicams iegādāties ceļojuma apdrošināšanu, jo var rasties apstākļi, par kuriem atbildību nevar uzņemties ne [celotleti.lv](http://celotleti.lv), ne aviokompānija (piemēram, reisu kavēšanās vai anulēšana).

\*Klients ir atbildīgs par veselības prasību pārbaudi un izpildi. Iepazīties ar informāciju atbilstošajām prasībām var Sabiedrības Veselības Aģentūras mājas lapā [www.sva.lv](http://www.sva.lv) sadaļā “Ieteikumi ceļotājiem”.

## **SVARĪGI!!!**

Informējam, ka no 2014. gada 1. decembra stājas spēkā izmaiņas noteikumos par Lielbritānijas (Apvienotās Karalistes) tranzīta vīzu.

Izmaiņas tieši ietekmē to valstu pasažierus, kuru pilsoņiem (arī nepilsoņiem) ir nepieciešama vīza uzturēšanās atļaujai Lielbritānijā. Piemēram, Krievijas pilsoņiem, kā arī pasažieriem ar Latvijas nepilsoņu pasēm.

Tranzīts ar izeju lidostas atklātajā telpā (Landside Transit)

Līdz 1. decembrim visu valstu pasažieriem tika atļauts pamest tranzīta zonu, lai paņemtu bagāžu vai dotos uz citu lidostu, pamatojoties uz to, ka viņiem ir derīga aviobiļete uz citu valsti.

Saskaņā ar jaunajām prasībām, tranzīta pasažieriem no valstīm, kurām ir noteikts vīzu režīms ar Lielbritāniju (Krievijas pilsoņi, kā arī Latvijas un Igaunijas nepilsoņi), un kuri vēlētos vai kuriem ir nepieciešams iziet robežkontroli Lielbritānijas lidostā (piemēram, lai nomainītu lidostu vai izņemtu bagāžu, vai arī ja tranzīts dotajā lidostā nav iespējams tranzīta zonā), ir jāsaņem tranzītvīzu.

Piemēram, ja pasažieris ar Latvijas nepilsoņa pasi iegādājas lētās Ryanair biļetes no Rīgas uz Kanariju salam ar pārsēšanos Londonā (Rīga - Londona; Londona - Tenerife), pārsēšanās laikā viņam ir nepieciešams iziet robežkontroli un iziet no tranzīta zonas. Šajā gadījumā pasažierim ir nepieciešams saņemt Lielbritānijas tranzīta vīzu. Bez tranzīta vīzas nebūs atļauts izlidot no Rīgas uz Londonu.

### **Neparedzētie apstākļi:**

\*Neparedzētu apstākļu jēdziens sevī ietver intervenci, karus, civilos nemierus, nolaupīšanas, ugunsgrēkus, plūdus, negadījumus, vētras, teroristu uzbrukumus, streikus, lokautus, valsts normatīvo aktu izmaiņas attiecībā uz iebraukšanu/izbraukšanu, ārvalstu pārstāvniecību, robežsardzes/muitas, transporta dienestu un drošības institūciju darbību u.c. darbībām, kas nepārvarami ietekmē portāla vai aviokompānijas pakalpojumu nodrošināšanu.

\*[celotleti.lv](http://celotleti.lv) neuzņemas atbildību par jebkādu pakalpojumu neizpildi, ja tā radusies neparedzamu apstākļu ietekmē.

\*[Portāls](#) neuzņemas atbildību par gadījumiem, kad pasūtījuma daļas vai visa pasūtījuma neizpilde, ir radusies tādu apstākļu rezultātā, kas nav bijusi saistīta ar portāla, aģentu vai aviokompānijas vainu.

\*Iegādājoties savienotos lidojumus, kurus operē Low-Cost aviokompānijas, piemēram, Ryanair, Wizzair, Easyjet u.c. ir jāzin, ka aviokompānijas nenes atbildību viena par otru, jo nepiedāvā savienotos reisus un kavējoties vienam reisam var nepaspēt uz otru.

### **Papildpakalpojumu izmaksas**

(Summai tiek pievienota aviokompānijas noteiktā maksa, ja tāda ir)

Aviobiļetes maiņa vai atcelšana – 15 EUR

Aviobiļetes rezervēšana pa tālruni vai caur e-pastu – bezmaksas

Atkārtota rēķina, dokumentu, reģistrācijas nosūtīšana uz e-pastu – bezmaksas

Papildpakalpojumu rezervēšana pie aviobiļetes pa tālruni vai caur e-pastu – 10 EUR

Viena sarunas minūte ar klientu atbalsta centru Pēc LMT un Lattelecom tarifa

Viena sarunas minūte zvaniem no ārzemēm atkarīga no Jūsu telefona operatoriem

Veicot rezervāciju 3. solī parādās maksas pakalpojums katram pasažierim no 2 līdz 17 eur. Maksas pakalpojuma summa ir atkarīga no lidojuma vizriena, datuma un reisa.

### **Aviosabiedrības (piegādātāji)**

Air Baltic Corporation AS, Lidosta "Rīga", Mārupes nov., LV-1053, Latvija. Reģ nr. 40003245752, PVN nr. LV40003245752. Tāl. (+371) 90001100 (maksā par minūti EUR 0.51 / LVL 0.36; zvani tikai no tālruņiem Latvijā)

Ryanair Ltd., Corporate Head Office, Dublin Airport, Co. Dublin, Īrija. Reģ nr. 104547, PVN nr. 4749148U. Tāl. (+44) 871 2460002 (angļu valodā)

Wizz Air Hungary Kft., BUD International Airport Building 221, H-1185 Budapest, Ungārija. Reģ. nr. 01-09-964332, PVN nr. HU13122605. Tāl. 90200942 (maksā par zvanu 0.42 LVL/min)

Deutsche Lufthansa AG, Flughafen-Bereich West, D-60546 Frankfurt/Main, Reģ nr. Amtsgericht Köln HRB 2168, PVN nr. DE 122 652 565, Tāl. +49 696960

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij n.v. (t/a KLM Royal Dutch Airlines), Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen, Reģ nr. 33014286, PVN nr. NL004983269B01, Tāl. (+371) 6766 1305

LOT Polish Airlines S.A., ul. 17 Stycznia 39, 00 -906 Warszawa, Reģ nr. KRS 0000056844, PVN nr. PL 522-000-23-34, Tāl. (+371) 67207113

JSC Aeroflot - Russian Airlines, 10 Arbat St., Moscow, Russia, 119002, Tāl. (+371) 67207113

Turkish Airlines General Management Building Ataturk Airport, Yesilkoy 34149 Istanbul, Turkey, Tāl (+90) 212 4636363

Norwegian Air Shuttle ASA, Oksenøyveien 3, 1366 Lysaker, 1330 Fornebu, Norway, Reģ nr. NO 965 920 358 MVA, Tāl. (+47) 67593000

UTair Aviation, Surgut city, Khanti-Mansiysk Autonomous District, Tyumen region, Russian Federation, 628422, Tel.: (+7) 3462 77-85-10

JSC "TRANSAERO Airlines", 48A, Liteiny Prospekt, Saint-Petersburg, 191104, Russian Federation, Tāl. (+7) 495 7888080

Hahn Air Lines GmbH, An der Trift 65, D - 63303 Dreieich, Germany, Reģ nr. HRB 41183, PVN nr. DE 812 891 212, Tāl. (+49) 610373310

Belavia - Belarusian Airlines, 14 Nemiga str., Minsk, Belarus, 220004, Tāl. (+375) 17 2202555

### **Izmaiņas/anulācijas**

Izmaiņu veikšanai/rezervācijas anulēšanai vērsieties pie mūsu konsultantiem pa tālruniem:(+371) 65423180 vai (+371) 29701117 vai rakstiet uz e-pastu: info@avioagents.lv. Saņemt plašāku informāciju par aviobiļetēm Jūs varat rezervācijas veikšanas brīdī vai sazinoties ar mūsu konsultantiem.

### **Pretenzijas/sūdzības**

Pretenzijas un sūdzības varat pieteikt rakstot uz e-pastu info@avioagents.lv vai sūtot pa pastu uz adresi: Gimnazijas 34/36, Daugavpils LV – 5401. Ja sūdzība tiks atzīta par nepamatotu un Jūs sūdzības atzīšanai par nepamatotu nepiekritīsiet Jums ir tiesības izmantot normatīvajos aktos noteiktās alternatīvo strīdu risināšanas iespējas, iesniedzot preces pārdevējam rakstveida iesniegumu par ārpustiesas strīda risināšanu, norādot: vārdu, uzvārdu, kontaktinformāciju; iesnieguma iesniegšanas datumu; strīda būtību, prasījumus un to pamatojumu. Informācija par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām un ārpustiesas strīdu risinātājiem:

1. <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/stridu-risinasanas-process>
2. <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataju-datubaze>