



## SIA "JOIN UP BALTIC" VISPĀRĒJIE LIDOJUMU BIĻEŠU PĀRDOŠANAS NOTEIKUMI UN NOSACĪJUMI AR PASKAIDROJUMIEM

Šie noteikumi un nosacījumi attiecas uz lidojuma biļešu pārdošanu kā atsevišķu ceļojuma pakalpojumu. Aviobiļešu rezervēšana vai iegāde no SIA "Join Up Baltic" (turpmāk - Join Up) nozīmē, ka pircējs (ceļotājs) piekrīt šeit izklāstītajiem noteikumiem un nosacījumiem.

**Uzmanību!** Lūdzu, uzmanīgi izlasiet noteikumus un nosacījumus. Noteikumu un nosacījumu neievērošana var radīt neērtības un finansiālus zaudējumus, kā arī lidojuma pārtraukšanu, atcelšanu vai nokavēšanu. Lai novērstu no ceļotāja neatkarīgus riskus, piemēram, streikus, bankrotus, nelaimes gadījumus, slimības, publiska pasākuma, kas bija ceļojuma mērķis, atcelšanu, tehniskas kļūmes, nelabvēlīgus laika apstākļus, dabas katastrofas u. c., iesakām iegādāties papildus ceļojuma pārtraukšanas apdrošināšanu. Nepieciešamības gadījumā papildus iegādājoties citu risku apdrošināšanu. Šāda apdrošināšana jāiegādājas nekavējoties pēc lidojuma biļetes iegādes.

### Lidojuma biļešu cenu piedāvājums

Aviobiļešu cenu piedāvājums, ko Join Up sniedz pircējam, vienmēr ir balstīts uz cenām un vietu pieejamību, kas ir spēkā piedāvājuma sniegšanas brīdī. Gan cenas, gan vietu pieejamība pastāvīgi mainās, un Join Up nevar garantēt biļešu pieejamību par piedāvāto cenu gadījumā, ja pircējs pieprasa rezervēt vai iegādāties biļetes.

*Jo ilgāks laiks pāriet no piedāvājuma izteikšanas līdz pircēja vēlmē izteikšanai veikt rezervāciju vai iegādāties biļeti, jo lielāka iespējamība, ka cenas vai vietu pieejamība var mainīties. Iesakām pēc iespējas ātrāk informēt mūs par savām vēlmēm, ja esat izvēlējušies piemērotu jums piedāvājumu. Ja mums ir zināmi visi rezervācijas veikšanai nepieciešamie dati par visiem ceļotājiem, pēc pieprasījuma mēs varam veikt rezervāciju kopā ar cenu piedāvājumu. Šādā gadījumā, lūdzu, informējiet mūs, vai vēlaties saglabāt rezervāciju - ja vienam un tam pašam ceļotājam ir rezervētas vairākas vietas vienam un tam pašam lidojumam, aviosabiedrība var atcelt dažas vai visas vietas.*

### Lidojuma biļešu rezervēšana

Join Up veikts rezervējums nozīmē vietu bloķēšanu rezervēšanas sistēmā pircēja paziņotā(-o) ceļotāja(-u) vārdā. Veicot vietu rezervēšanu lidojumam, Join Up vadās no pircēja vēlmēm attiecībā uz cenu, lidojumu laikiem un aviosabiedrībām. Rezervācija dod ceļotājam pircēja tiesības uz ierobežotu laiku izpirkt izvēlētas biļetes, bet pārējie faktori paliek nemainīgi.

Rezervācija nerada nekādas tiešas finansiālas saistības pircējam vai aviokompānijai un negarantē lidojumu laikus, cenas, tarifu noteikumus vai vietu pieejamību. Aviokompānijas pēc saviem ieskatiem var mainīt vai atcelt rezervācijas ar neizpirktām biļetēm, aviokompānijai vai Join Up neuzņemoties nekādas saistības pret ceļotāju. Tāpat, ja nepieciešams, aviokompānija var pieprasīt, lai biļetes tiktu izpirktas agrāk, nekā to paredz attiecīgie tarifu noteikumi.

*Biļetes, kas rezervētas par pazeminātu cenu, parasti ir jāizpērk noteiktā laikā saskaņā ar noteikumiem, kas ir saistīti ar konkrēto cenu. Jo lētāka biļetes cena, jo lielāka varbūtība, ka*

*biļete būs jāizpērk uzreiz vai ļoti īsā laikā pēc rezervācijas. Lai izvairītos no iespējamām cenu izmaiņām, vienmēr ieteicams iegādāties lidojuma biļeti tajā pašā dienā, kad veikta rezervācija.*

*Ir arī aviosabiedrības un tarifi, kur vietu rezervācija nav iespējama un vienīgais veids, kā iegūt biļeti, ir iegādāties to uzreiz.*

*Ja rezervētās biļetes netiks izpirktas līdz noteiktajam termiņam, tās kļūs nederīgas. Ja pēc izpiršanas termiņa beigām pircējs joprojām vēlas iegādāties biļeti uz tiem pašiem reisiem, jāveic jauna rezervācija, pamatojoties uz tajā brīdī faktiski pieejamajām vietām un cenām.*

### Lidojuma biļete

Izsniegtā lidojuma biļete (elektroniskā vai papīra formātā) ir vienošanās starp aviokompāniju (pārvadātāju) un pircēju (ceļotāju). Līgums stājas spēkā no biļetes izsniegšanas brīža, un saskaņā ar to aviokompānija atņemas pārvadāt ceļotāju biļetē norādītajā maršrutā.

Precīzi biļetes izmantošanas noteikumi un nosacījumi (izmaiņas, atcelšana, apstāšanās iespējas u. c.) ir atkarīgi no izvēlētajās lidojuma biļetes cenas noteikumiem.

Lidojumi jāveic tādā secībā, kāda norādīta biļetē, un tikai tai personai, uz kuras vārda biļete ir izsniegta.

Pārdodot biļeti, Join Up darbojas kā attiecīgās aviokompānijas pilnvarotais pārstāvis un ir atbildīgs par biļetes pareizu izsniegšanu.

*Lūdzam jūs rūpīgi pārbaudīt biļetes pēc to saņemšanas un nekavējoties informēt mūs, ja biļetē norādītajā informācijā ir kādas kļūdas. Kļūdas var nebūt tehniski iespējams izlabot, ja par tām jums netiek paziņots tajā pašā dienā. Visu iespējamo strīdu gadījumā mēs vienmēr vadāmies tikai no rakstiskiem dokumentiem (piedāvājumiem, ceļojuma plāniem, biļešu apstiprinājumiem utt.).*

*Ja ceļotājs neierodas uz lidojumu, uz kuru viņam ir apstiprināta vieta, aviokompānija var atcelt arī visus turpmākos lidojumus saskaņā ar to pašu biļeti. Ceļojuma atcelšana un nododamās bagāžas saņemšana tranzītpilsētā var nebūt atļauta saskaņā ar biļetes tarifu noteikumiem, un, ja nepieciešams, aviokompānija var iekasēt papildu maksu.*

### **Maksājumu noteikumi**

Lidojuma biļetes cena 100% apmērā jāsamaksā biļetes izpiršanas brīdī. Ja nepieciešams, vietējie lidostas nodokļi tiks iekasēti reģistrēšanās laikā.

### **Citi ceļošanas dokumenti**

Pārdodot biļeti, Join Up pieņem, ka ceļotājam(-iem) ir derīgi ceļošanas dokumenti (pases, vīzas, vakcināciju apliecinājoši dokumenti u. c.) visām galamērķa un tranzīta valstīm. Šādu dokumentu derīguma termiņam jāatbilst visu to valstu prasībām, caur kurām ceļo ceļojuma laikā. Ne aviokompānija, ne Join Up neuzņemas atbildību, ja ceļojums tiek pārtraukts vai atcelts ceļošanas dokumentu trūkumu vai valsts iestāžu rīcības dēļ.

Dažās valstīs ir noteikumi, ka ceļotāja pasei jābūt derīgai noteiktu laiku pēc iebraukšanas/izbraukšanas no valsts.

Parasti pasei jābūt derīgai vismaz 6 mēnešus pēc atgriešanās atkarībā no galamērķa valsts prasībām. Join Up iesaka iegūt attiecīgo informāciju Latvijas Republikas Ārlietu ministrijas tīmekļa vietnē: <https://www.mfa.gov.lv/lv>.

Bērniem, ceļojot uz ārzemēm, ir nepieciešama pase. Visu nepieciešamo informāciju par ceļošanu ar bērniem Join Up iesaka iegūt Latvijas Republikas Ārlietu ministrijas tīmekļa vietnē: <https://www.mfa.gov.lv/lv/bernu-celosana#bernu-celosana-arpus-es-sengenas-zonas>.

*Pirms biļetes iegādes iesakām vienmēr noskaidrot ceļošanas dokumentu, vakcinācijas un muitas noteikumu prasības, kā arī pārbaudīt ceļošanas dokumentu derīguma termiņus.*

*Ceļojot ar nododamo bagāžu, dažos gadījumos var būt nepieciešams atstāt lidostas drošības zonu tranzīvalstī, lai reģistrētu bagāžu savienotajam lidojumam. Tas var nozīmēt, ka jums ir nepieciešama arī tranzīvalsts vīza, neskatoties uz to, ka uzreiz lidojat tālāk.*

### **Reģistrēšanās**

Ceļotājam ir jāreģistrējas lidojumam un laikus jāierodas pie izlidošanas izejas. Ja ceļotājs kavē lidojumu, viņu var neielaid lidmašīnā, un var nebūt iespējams turpināt izmantot, mainīt vai atmaksāt naudu par esošo biļeti.

*Reģistrācija parasti tiek pabeigta 60 minūtes pirms izlidošanas atkarībā no lidostas un aviosabiedrības. Tā kā ir nepieciešams laiks arī, lai gaidītu iespējamās rindās un drošības kontrolē, mēs iesakām lidostā ierasties 2-3 stundas (dažos gadījumos ilgāk) pirms plānotā izlidošanas laika, ņemot vērā vietējos*

*satiksmes apstākļus. Šo laiku var nedaudz samazināt, reģistrējoties lidojumam tiešsaistē un/vai izmantojot augstākas klases apkalpošanas pakalpojumu.*

*Reģistrācijas laikā nodrošinātajā iekāpšanas kartē papildus norādīts laiks, kad jums jāierodas pie izlidošanas izejas - tas var būt ievērojami agrāk par attiecīgā reisa izlidošanas laiku. Lūdzu, ņemiet vērā, ka izlidošanas laiki, izejas un pat lidostas termināļi var tikt operatīvi mainīti, un ceļotājam ir jāseko līdzi šīm izmaiņām, izmantojot lidostas informācijas standus vai ziņojumus.*

*Ja iespējams, iesakām reģistrēties tiešsaistē ne vēlāk kā dienu pirms ceļojuma. Dažas aviosabiedrības var iekasēt papildu maksu par reģistrēšanos lidostā un/vai iekāpšanas kartes izsniegšanu.*

### **Ceļotāja bagāža**

Bagāžas daudzums, ko ceļotājs drīkst ņemt līdzi lidojumā bez maksas vai par maksu, ir atkarīgs no izvēlētās aviokompānijas, maršruta un apkalpošanas klases un ir norādīts biļetes apstiprinājumā. Papildus nododamajai bagāžai ceļotājs var ņemt līdzi samērīgu daudzumu rokas bagāžas, kuras izmēriem jāatbilst aviokompānijas noteiktajiem nosacījumiem. Bagāžā nedrīkst būt aizliegtu priekšmetu. Noteiktai bagāžai (sporta inventārs, mūzikas instrumenti, mājdzīvnieki u. c.) var piemērot īpašas prasības, un tā var nebūt iekļauta pieļaujamajā bagāžā.

Parasti, sākot no 2 gadu vecuma, katrs pasažieris var pārvadāt 23 kg reģistrētās bagāžas un 8 kg rokas bagāžas, ja vien attiecīgā aviokompānija nav noteikusi citādi.

Aviokompānija ir atbildīga par tās pārziņā nodoto bagāžu, taču tās atbildības apjoms ir ierobežots.

Join Up nav iespējams ietekmēt aviokompāniju bagāžas pārvadāšanas pakalpojumu sniegšanu un risināt prasības, kas var rasties bagāžas aizkavēšanās, bojājumu vai nozaudēšanas dēļ. Jebkuras sūdzības ir jāiesniedz tieši aviokompānijai, vienmēr pirms

došanās prom no lidostas. Bagāžas bojājuma vai nozaudēšanas gadījumā lidostā ir jāsaņem Īpašuma pārkāpuma ziņojums (Property Irregularity Report (PIR)).

*Lūdzu, ņemiet vērā, ka bagāžas pieļaujamais daudzums var atšķirties atkarībā no reisa, iegādājoties vienu un to pašu biļeti.*

*Iesakām vērtīgākos priekšmetus (naudu, dārglietas, elektroniku u. c.) atstāt rokas bagāžā. Vienlaikus jāatceras, ka dažu priekšmetu pārvadāšana rokas bagāžā var būt ierobežota vai pat aizliegta (kosmētika, šķidrums, uzliesmojošas vielas, asmeņu instrumenti u. c.).*

*Join Up iesaka iepazīties ar bagāžas pieļaujamo daudzumu un pārvadāšanas noteikumiem tieši attiecīgajā aviokompānijā, kas norādīta uz jūsu biļetes.*

*Lidojumiem ar pārsēšanos ar vienu un to pašu biļeti bagāžu parasti var reģistrēt līdz biļetē norādītajam galamērķim. Tomēr ne vienmēr tas var izdoties - iemesli var būt saistīti, piemēram, ar tehniskām, drošības vai muitas prasībām. Mēs iesakām plānot pārsēšanās laiku ar pietiekamu rezervi, lai vajadzības gadījumā bagāžu varētu izņemt tranzītpilsētā.*

### **Pakalpojumi uz gaisa kuģa un iespējamie papildu pakalpojumi**

Gaisa kuģa pakalpojumi un papildu ērtības ir atkarīgas no konkrētās aviokompānijas koncepcijas un izmantotās apkalpošanas klases. Atkarībā no aviosabiedrības daži pakalpojumi, piemēram, iepriekšēja sēdvietu izvēle, ēdināšana lidojuma laikā (tostarp īpašas maltītes), izklaides sistēmas izmantošana u. c., var būt iekļauti biļetes cenā vai pieejami par papildu maksu.

Join Up nav atbildīgs par aviokompānijas lidojuma laikā sniegto pakalpojumu kvalitāti. Ja jums ir kādas atsauksmes, lūdzam tās adresēt tieši attiecīgās aviokompānijas klientu apkalpošanas dienestam.

*Aviokompāniju piedāvātās ērtības ievērojami atšķiras gan savā starpā, gan arī atkarībā no maršruta, lidmašīnas tipa un apkalpošanas klases. Ja vēlaties, varat lūgt Join Up ceļojumu konsultantam sīkāku informāciju par konkrēto maršrutu un ņemt vērā papildu pakalpojumus vai ērtības lidmašīnā, kas ceļotājam ir svarīgas jau veicot cenu salīdzinājumu.*

*Papildu pakalpojumi neietilpst pārvadājuma līgumā un netiek garantēti. Nepieciešamības gadījumā aviokompānijai ir tiesības aizstāt, piemēram, rezervētu sēdvietu vai īpašu maltīti ar citu. Ja par attiecīgo pakalpojumu tika samaksāts atsevišķi, šo maksu var atmaksāt, ja pakalpojums netiek saņemts, taču tas nav uzskatāms par pamatu atteikties no visa līguma un biļetes naudas atmaksāšanai.*

### **Savienotais lidojums, lidojumi ar vienu un to pašu biļeti**

Aviokompānija ir atbildīga par ceļotāja nogādāšanu galamērķī vienas biļetes (pārvadājuma līguma) ietvaros, ja, izsniedzot biļeti, ir ievērots minimālais pārsēšanās laiks. Gadījumā, ja ceļotājs neierodas uz savienoto reisu sakarā ar izmaiņām lidojumu sarakstā, lidojumu atcelšanu vai kavēšanos, attiecīgajai aviokompānijai ir pienākums piedāvāt alternatīvus savienotos reisos vai biļetes cenas atmaksu maršrutā, kas iekļauts tajā pašā biļetē.

*Pārdodot biļetes ar pārsēšanos, Join Up paļaujas uz rezervēšanas sistēmās sniegto informāciju par minimālo pārsēšanās laiku. Ja lidojumi ir iekļauti vienā biļetē, aviosabiedrība, kuras lidojums atšķiras no grafika, ir atbildīga par ceļotāja nogādāšanu uz biļetes galamērķi kavēšanās vai atcelšanas gadījumā.*

*Mēs vēlamies uzsvērt, ka ceļotājs ir atbildīgs par savlaicīgu ierašanos uz savienoto reisu, ja lidojumi notiek saskaņā ar grafiku. Lai izvairītos no riskiem, ja iespējams, iesakām izvēlēties tādus lidojumu savienojumus, kas atstāj ievērojami garāku pārtraukumu starp lidojumiem, salīdzinot ar atļauto minimumu.*

### **Savienotais lidojums, atsevišķu biļešu izmantošana**

Atsevišķu lidojuma biļešu izmantošana vienam un tam pašam ceļojumam daudzos gadījumos var radīt finansiālus ietaupījumus, ļaut kombinēt lidojumus ar aviosabiedrībām, kuras nav noslēgušas savstarpējus līgumus par lidojumu plānošanu pamatojoties uz vienu un to pašu biļeti, un ilgāk uzturēties tranzīta pilsētās, kur savienojumi, pamatojoties uz vienu un to pašu biļeti, neļauj apstāties.

Atsevišķu biļešu gadījumā aviosabiedrības atbildība par iespējamām izmaiņām lidojumu grafikā, kavējumiem vai atcelšanu attiecas tikai vienas biļetes (pārvadājuma līguma) ietvaros. Jebkurā gadījumā tikai un vienīgi ceļotājs ir atbildīgs par to, lai nokļūtu līdz gaisa vai citu transportlīdzekļu savienotajiem reisiem, uz kuriem attiecas cits pārvadājuma līgums.

*Vienā ceļojumā vienmēr ir drošāk izmantot vienu biļeti. Tomēr dažkārt tas nav iespējams, jo starp dažādām aviosabiedrībām nav noslēgti līgumi vai aviosabiedrības cenu politikas dēļ.*

*Ja izmantojat atsevišķas biļetes vienam braucienam, iesakām pārsēšanās laiku plānot ar ļoti lielu laika rezervi. Ņemot vērā, ka, ceļojot ar atsevišķām biļetēm, aviokompānijas var neļaut reģistrēt ceļotāju vai bagāžu ārpus vienā lidojuma biļetē norādītā galamērķa, tāpēc tranzītpilsētā varētu nebūt iespējams atrasties lidostas drošības zonā, un tādēļ starp savienotajiem lidojumiem jāatstāj vismaz 2-3 stundas. Nepieciešamības gadījumā tranzītpilsētā var palikt uz nakti vai ilgāk.*

*Daudzus riskus, kas saistīti ar atsevišķu biļešu izmantošanu, var mazināt ar atsevišķi iegādātu ceļojuma pārtraukšanas apdrošināšanu.*

### **Lidojumu laiki, kavēšanās, atcelšana**

Pirms katra ceļojuma ir jāpārbauda lidojuma laiks. Dienu pirms plānotās izlidošanas varat pārbaudīt lidojuma laiku attiecīgās izlidošanas lidostas tīmekļa vietnē. Lidojumu izlidošanas un ielidošanas laiki biļetē un maršrutā ir norādīti orientējoši un nav pārvadājuma līguma sastāvdaļa. Laikapstākļu, tehnisku vai citu iemeslu dēļ var notikt lidojumu kavēšanās vai atcelšana. Ja lidojuma sākumpunkts vai galamērķis ir Eiropas Savienībā vai lidojumu veic Eiropas Savienībā reģistrēta aviosabiedrība, ceļotāja tiesības un aviosabiedrības pienākumus kavēšanās vai atcelšanas gadījumā reglamentē Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 261/2004 par aviopasažieru tiesībām. Pilns regulas teksts latviešu valodā ir pieejams šeit: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004R0261>.

Pat iespējamu ceļojuma pārtraukumu gadījumā aviosabiedrība nav atbildīga pret ceļotāju par jebkādam izmaksām, kas saistītas ar trešās puses pakalpojuma izmantošanu vai neizmantošanu. Turklāt netiks atlīdzināti nekādi peļņas zaudējumi vai morālais kaitējums, kas radies ceļojuma uz galamērķi kavēšanās vai atcelšanas dēļ.

## **Lidojumu grafika izmaiņas**

Aviokompānija var mainīt lidojumu grafikus atbilstoši plānotajam un atcelt lidojumus, ja par to tiek paziņots vismaz 2 nedēļas iepriekš. Ārkārtas apstākļu dēļ, piemēram, bankrotu,

streiku, dabas katastrofu, karu, nemieru gadījumā, lidojumu grafikus var mainīt arī īsākā laikā.

*Join Up darīs visu iespējamo, lai informētu pircēju par jebkādam izmaiņām lidojumu sarakstā un iepazīstinātu ar iespējamām alternatīvām. Tomēr, tā kā ne visos gadījumos mums var izdoties sasniegt ceļotāju, mēs iesakām ceļotājiem savlaicīgi pārbaudīt lidojumu laikus, ja biļetes iegādātas iepriekš.*

## **Aviosabiedrības iekāpšanas atteikums ceļotājam**

Ja lidojums ir pārpildīts, aviosabiedrības var atteikt iekāpšanu pasažierim, kuram ir apstiprināta vieta, pat tad, ja viņš ir reģistrējies un laikus ieradies pie izlidošanas izejas. Šādā gadījumā ceļotājam ir tiesības uz finansiālu kompensāciju, cita lidojuma rezervāciju un Eiropas Savienībā - uz aviokompānijas pakalpojumiem (vajadzības gadījumā ēdināšanu, izmitināšanu, bezmaksas sakaru līdzekļu izmantošanu). Sīkāka informācija ir atrodama iepriekš minētajā ES Regulā 261/2004.

Turklāt aviosabiedrība bez jebkādas kompensācijas var atteikties pārvadāt personu, kas ir acīmredzami reibumā, nepakļaujas aviosabiedrības personāla rīkojumiem vai ar savu demonstratīvo uzvedību apdraud līdzbraucējus vai lidojuma drošību.

## **Biļetes maiņa vai anulēšana pēc ceļotāja pieprasījuma**

Iespēja mainīt vai anulēt spēkā esošo pārvadājuma līgumu pēc klienta pieprasījuma ir atkarīga no konkrētās biļetes tarifa noteikumiem. Pat ja izmaiņas vai atcelšana ir atļauta, tas var būt saistīts ar papildu izmaksām. Priekšnoteikums biļetes maiņai ir vietu pieejamība tajā pašā rezervācijas klasē, un tehniski to var noformēt vai nu Join Up, vai aviokompānijas birojā.

Ja Join Up nav rakstiski paziņojusi par konkrētas aviobiļetes maiņas un anulēšanas noteikumiem, tad pēc noklusējuma jāuzskata, ka maiņa vai anulēšana nav iespējama.

*Jo lētāka cena, jo lielāka varbūtība, ka tiesības mainīt un/vai anulēt biļeti būs ierobežotas (vai to nebūs vispār). Noskaidrojiet lidojuma biļetes noteikumus pie tūrisma operatora Join Up.*

*Iesakām veikt biļešu maiņu pēc iespējas ātrāk. Ja, mainot biļeti, tajā pašā rezervācijas klasē vairs nav vietu vai mainītais maršruts vairs neatbilst sākotnējiem cenām noteikumiem (piemēram, attiecībā uz lidojuma laiku), var nākties papildus samaksāt starpību starp sākotnēji samaksāto biļešu cenu un cenu, kas pieejama biļetes maiņas brīdī. Ceļotāja vārda maiņa ir īpašs izmaiņu veids, kas var nebūt iespējams biļetē, kuru citādi ir atļauts mainīt. Ja biļete ietver dažādu aviokompāniju lidojumus, tehniski var būt neiespējami mainīt vārdu biļetē pat tad, ja pats ceļotājs paliek tas pats. Ja vārdu maina ģimenes apstākļu dēļ, iesakām nekavējoties iegādāties lidojuma biļeti ar jauno vārdu vai arī pagaidīt līdz ceļojuma beigām, nomainot dokumentus.*

## **Patērētāja atteikuma tiesības**

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu atkāpšanās no līgumiem, kas noslēgti, izmantojot distances saziņas līdzekļus, par ceļotāju pārvadājumu pakalpojumu sniegšanu, nav atļauta, jo līgumā ir noteikta pakalpojuma sniegšana līdz noteiktam termiņam vai noteiktā termiņā, vai līguma noslēgšana nozīmē noteiktu līdzekļu rezervēšanu, kuriem pēc atteikuma ir grūti atrast jaunu lietotāju.

Patērētājam jāņem vērā, ka, iegādājoties aviobiļeti gan ar distances saziņas līdzekļiem, gan uzņēmuma telpās, patērētājam nav tiesību 14 dienu laikā bez maksas atcelt un/vai atgriezt aviobiļeti neatkarīgi no iemesliem.

## **Atgriezeniskā saite, pretenziju risināšana**

Join Up vēlas piedāvāt vislabāko iespējamo ceļotāju apkalpošanu un konsultācijas par lidojumu biļešu iegādi. Mēs esam pateicīgi gan par pozitīvām, gan negatīvām atsauksmēm. Ja mūsu pakalpojumi nav atbilstoši cerībām, iespēju robežās lūdzam iesniegt rakstisku, brīvas formas iesniegumu uz e-pasta adresi [pretenzija@joinup.lv](mailto:pretenzija@joinup.lv) vai ceļojumu konsultantam, kurš jūs apkalpoja.

Mēs atbildēsim uz šādiem iesniegumiem pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 15 darba dienu laikā.

Lūdzu, ņemiet vērā, ka Join Up būtībā var atrisināt lietas, kas saistītas ar mūsu apkalpošanas procesu, rakstiski sniegto informāciju vai lidojuma biļešu izsniegšanu.

Diemžēl Join Up nevar izskatīt sūdzības par apkalpošanu lidostās vai konkrētā lidmašīnā, par ērtībām lidojuma laikā, bagāžas apkalpošanu, drošības uzņēmuma vai valsts pārvaldes iestāžu pārstāvju rīcību.

### **Piekrišana personas datu apstrādei**

Iesniedzot lidojumu biļetes pieteikumu, persona dod piekrišanu SIA "Join Up Baltic", reģistrācijas kods 50203351701, adrese Vienības gatve 109, Rīga, LV-1058, Latvija, tālr. +371 67470002, e-pasts [riga@joinup.lv](mailto:riga@joinup.lv) piekrišanu savu personas datu apstrādei un uzglabāšanai, tai skaitā: uzvārds un vārds, dzimšanas datums, pilsonība, pases numurs un derīguma termiņš / ārzemju pase, informācija par bērnu līdz 2 gadu vecumam (INF), ja šāds bērns lido, ar mērķi nodibināt ceļotāja savstarpējās attiecības, piedāvāt lidojuma biļetes pārdošanai, pārdot un sniegt ceļotāja transporta pakalpojumus, noslēgt, izpildīt, grozīt, izbeigt līgumus. Ceļotājs piekrīt, ka personas datu nodošana trešajām personām, tostarp pakalpojuma sniedzējam un/vai personām, kas ir iesaistītas pakalpojuma sniegšanā pakalpojuma sniedzējam, ir atļauta, taču tas var notikt tikai tādā veidā, kā to paredz Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa Regula (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti (Vispārīgā datu aizsardzības regula). Klients ir informēts par savām tiesībām jebkurā laikā saņemt informāciju par sevi savāktajiem personas datiem un to izmantošanas mērķi; informāciju, kam personas dati ir nosūtīti; pieprasīt nepareizu datu labošanu; datu apstrādes pārtraukšanu un dzēšanu, ja tas ir saskaņā ar tiesību aktiem.

Apstrādājot datu subjekta personas datus, SIA "Join Up Baltic" rīkojas arī, pamatojoties uz tiesisko pamatu, kas definēts Vispārīgās datu aizsardzības regulas 6. panta "b", "c" un "f" punktā.

Rezervējot un iegādājoties aviobiļeti, aviopārvadātājs nodod ceļotāja reģistrācijas informāciju Valsts robezsardzei saskaņā ar Valsts robezsardzes likumu. Pasažieru datu reģistra (PDR) dati tiek glabāti 5 gadus, personalizētie dati tiek glabāti 2 gadus no datu saņemšanas dienas.

Ceļotāja reģistrācijas informācija ir informācija par aviopasažieri un ceļojumu, ko aviopārvadātājs iegūst no ceļotāja, lai veiktu rezervāciju. Ceļotāja reģistrācijas informācija jo īpaši ietver informāciju par rezervāciju un saistītajām procedūrām, aviopārvadātāja un

ar viņu kopā ceļojošo personu personas datus, vispārīgus lidojuma datus, aviopārvadātāja kontaktinformāciju un informāciju par rezervācijas apmaksu.

Personām ir visas Vispārīgajā datu aizsardzības regulā noteiktās tiesības saistībā ar ceļotāja reģistrācijas informācijas nodošanu.

Vairāk par personas datu apstrādi uzņēmumā SIA "Join Up Baltic" skatīt šeit: <https://joinup.lv/lv/privacy-policy>.