

ERGO Insurance SE Latvijas filiāle

Ceļojuma bonusa komplekta noteikumi Nr. 01.10.2025. tūrisma operatora “TEZ TOUR LATVIJA” klientiem



Atlikta reģistrēšanās
(check-in) viesnīcā



Ekskursijas
zaudēšana



Bagāžas bojāšana
Transfēra laikā



Lietus
apdrošināšana

Cien. klient!

ERGO Ceļojuma bonusa komplekta noteikumi "TEZ TOUR LATVIJA" klientiem izskaidro principus, pēc kuriem Mēs vadīsimies, sniedzot Jums šo pakalpojumu. Lūdzam ņemt vērā, ka šie noteikumi neaizstāj, bet tikai papildina Ceļojumu apdrošināšanas polises noteikumus, kas ietver medicīnisko izdevumu, bagāžas, lidojumu un citu ar ceļojumu saistītu risku segumu, tāpēc ERGO iesaka papildus iegādāties Ceļojumu apdrošināšanas polisi. Savukārt šie noteikumi attiecas uz papildu neparedzētām situācijām, kas var rasties ceļojuma laikā un ietekmēt ceļojuma kvalitāti vai radīt papildu izdevumus.

Papildus šiem noteikumiem uz apdrošināšanas līgumu attiecas arī ERGO Apdrošināšanas līguma Vispārīgie noteikumi 01.11.2022. Ja starp šiem noteikumiem un Apdrošināšanas līguma Vispārīgajiem noteikumiem rodas pretrunas, prioritāte ir šiem noteikumiem. Ar visiem apdrošināšanas noteikumiem vienmēr var iepazīties mūsu tīmekļa vietnē: www.ergo.lv.

Saturs

1.	Noteikumos lietotie termini	2
2.	Apdrošināšanas objekts un apdrošinājuma summa	2
3.	Apdrošināšanas aizsardzība un līguma darbības teritorija	2
4.	Apdrošinātie riski	2
5.	Apdrošinājuma ņēmēja un Jūsu pienākumi	4
6.	Izņēmumi	4
7.	Apdrošināšanas atlīdzība un izmaksas nosacījumi	4

1. Noteikumos lietotie termini

Mēs vai Apdrošinātājs – ERGO Insurance SE, reģistrēta Igaunijas Republikas Komercreģistrā ar reģistrācijas Nr. 10017013, juridiskā adrese: Veskiposti 2/1, Tallina, 10138, Igaunija, kuru Latvijas Republikā pārstāv ERGO Insurance SE Latvijas filiāle, reģistrācijas Nr. 40103599913, juridiskā adrese: Skanstes iela 50, Rīga, LV-1013. Galvenais komercdarbības veids – apdrošināšana, izņemot dzīvības apdrošināšanu.

Apdrošinājumaņēmējs jeb TEZ TOUR – SIA “TEZ TOUR”, kas noslēdz apdrošināšanas līgumu SIA “TEZ TOUR” klientu labā.

Klients jeb Jūs – fiziska persona, ceļojuma pakalpojuma līguma slēdzējs un visi līdzbraucēji vecumā no 2 gadiem, kas ir norādīti līgumā par ceļojuma pakalpojumu sniegšanu ar TEZ TOUR.

Apdrošinātais risks – apdrošināšanas polisē paredzētais no Jūsu gribas neatkarīgs notikums, kura iestāšanās iespējama Ceļojuma laikā.

Apdrošināšanas gadījums – gadījums, kas noticis apdrošināšanas līguma spēkā esības laikā un kura rezultātā iestājas kāds no Apdrošinātajiem riskiem saskaņā ar šiem noteikumiem un noslēgto apdrošināšanas līgumu.

Apdrošināšanas atlīdzība – Apdrošināšanas gadījumā izmaksājamā naudas summa vai sniedzamie pakalpojumi, kas paredzēti apdrošināšanas noteikumos.

Ceļojums – Jūsu iegādāts kompleksais tūrisma pakalpojums uz Turciju (Antāliju), Ēģipti (Hurgadu, Šarm-el-Šeihu), Grieķiju (Krētu, Peloponesu), Bulgāriju (Burgasu), Itāliju (Kalabriju). Ceļojums sākas un beidzās brīdī, kad tiek šķērsota Jūsu pastāvīgās dzīvesvietas valsts sauszemes robeža.

Bagāža – Jums piederošas ceļojuma somas (piemēram, čemodāni), to saturs, apģērbs un citas personiskās mantas, kas tiek ņemtas līdz Ceļojumā.

Dabas stihija – liela mēroga dabas parādība, piemēram, savvaļas ugunsgrēks, vulkāna izvirdums, plūdi, zemestrīce, virpuļviesulis, viesuļvētra, cunami, lavīna vai cita līdzvērtīga dabas parādība, kas izraisa būtiskas izmaiņas vidē plašā teritorijā un par kuru ir publicēta informācija oficiālajos avotos vai plašsaziņas līdzekļos.

Transfērs – oficiāli pasūtīts un apmaksāts grupas vai individuāls transporta pakalpojums, ko nodrošina TEZ TOUR vai pēc TEZ TOUR pasūtījuma saskaņā ar noslēgto līgumu par ceļojuma pakalpojumu sniegšanu.

Viesnīcas numurs – attiecīgās vai augstākas kategorijas numurs Jūsu pasūtītajā un apmaksātajā viesnīcā saskaņā ar noslēgto līgumu par ceļojuma pakalpojumu sniegšanu ar TEZ TOUR. Viesnīcai ir jānodrošina Jums numurs ceļojumu pakalpojumu līgumā norādītajā datumā, ievērojot viesnīcas noteikto reģistrēšanās (check-in) laiku.

2. Apdrošināšanas objekts un apdrošinājuma summa

- 2.1. Apdrošināšanas objekts ir Jūsu mantiskās intereses, kas saistītas ar Ceļojuma laikā paredzēto pakalpojumu neizpildi, traucējumiem vai zaudējumiem.
- 2.2. Apdrošinājuma summa ir maksimālā naudas summa, ko Mēs izmaksājam par katru Apdrošināšanas gadījumu. Kopējā apdrošinājuma summa visiem Apdrošinātajiem riskiem par visiem Apdrošināšanas gadījumiem viena tūrisma pakalpojuma līguma ietvaros tiek noteikta 500 EUR apmērā.

3. Apdrošināšanas aizsardzība un līguma darbības teritorija

- 3.1. Apdrošināšanas aizsardzība ir spēkā tikai Ceļojuma laikā, attiecīgajos datumos, kas norādīti tūrisma pakalpojuma līgumā kā Ceļojuma sākuma un beigu datums.

4. Apdrošinātie riski

- 4.1. **Atlikta reģistrēšanās (check-in) viesnīcā**
 - 4.1.1. Apdrošināšanas gadījums iestājas, ja Jums netiek nodrošināts Viesnīcas numurs ilgāk kā 4 stundas no Jūsu faktiskā ierašanās brīža viesnīcā un pēc paredzētā oficiālā reģistrēšanās (check-in) laika, kas norādīts viesnīcas tīmekļa vietnē.
Ja viesnīcas reģistrēšanās (check-in) laiks nav publicēts viesnīcas tīmekļa vietnē vai rezervācijas apstiprinājumā, tiek uzskatīts, ka reģistrēšanās (check-in) laiks ir plkst. 14.00 pēc vietējā laika.
 - 4.1.2. Kavējuma ilgums tiek noteikts, salīdzinot viesnīcas oficiālo reģistrēšanās (check-in) laiku ar faktisko laiku, kad Jums tika nodrošināts Viesnīcas numurs. Piemēri Apdrošināšanas gadījuma iestāšanās nosacījumu piemērošanai:

Jūsu ierašanās laiks viesnīcā	Oficiālais reģistrēšanās laiks	Numurs nodrošināts plkst.	Vai iestājas Apdrošināšanas gadījums?	Paskaidrojums
09.00	14.00	18.30	Jā	Kavējums 4,5 st.
09.00	14.00	14.20	Nē	Kavējums 20 min, t. i., mazāks par 4 st.
09.00	14.00	13.30	Nē	Nav kavējuma
15.00	14.00	20.00	Jā	Kavējums 5 st.
22.00	14.00	22.30	Nē	Nav kavējuma

4.1.3. Par šo Apdrošināšanas gadījumu Jums tiek izmaksāta Apdrošināšanas atlīdzība 100 EUR apmērā. Šī summa ir kopējā Apdrošinājuma summa visiem Klientiem, kas minēti TEZ TOUR līgumā par ceļojuma pakalpojumu sniegšanu.

4.1.4. Lai saņemtu Apdrošināšanas atlīdzību, Jums jāiesniedz viesnīcas izsniegta izziņa, kurā norādīts Jūsu reģistrēšanās laiks viesnīcā un faktiskais laiks, kad Jums tika nodrošināts Viesnīcas numurs.

4.2. Ekskursijas zaudēšana

4.2.1. Apdrošināšanas gadījums iestājas, ja Jūs esat spiests atteikties no iepriekš apmaksātas ekskursijas saistībā ar:

- Jūsu nokļūšanu medicīnas iestādē uz 24 stundām vai ilgāk;
- Jūsu laulātā vai bērna nokļūšanu medicīnas iestādē uz 24 stundām vai ilgāk;
- Dabas stihiju reģionā, kurā Jūs atrodaties,

un šī pakalpojuma sniedzējs oficiāli atsaka Jums iemaksātas naudas atgriešanu, par ko izsniedz izziņu.

4.2.2. Par šo Apdrošināšanas gadījumu Jums tiek kompensētas neizmantotās ekskursijas izmaksas, nepārsniedzot šī riska Apdrošinājuma summu 200 EUR apmērā.

4.2.3. Lai saņemtu Apdrošināšanas atlīdzību, Jums jāiesniedz:

- čeka kopija vai cita maksājumu apliecinājoša dokumenta kopija ar tajā norādīto ekskursijas norises datumu un samaksāto summu,
- izziņa no pakalpojuma sniedzēja, kas apliecina, ka apmaksa Jums netiek atgriezta,
- stacionēšanas gadījumā papildus jāiesniedz medicīniskais izraksts ar tajā norādīto ārstēšanas iemeslu un ilgumu.

4.2.4. Apdrošināšanas atlīdzība netiks izmaksāta, ja:

- zaudējumus ir atlīdzinājis ekskursijas pakalpojuma sniedzējs;
- ekskursija nebija apmaksāta;
- ekskursija iegādāta pēc paziņojuma par Dabas stihijas sākumu;
- stacionēšanas iemesls bija saistīts ar plānveida procedūrām vai pārbaudēm;
- veselības stāvokļa pasliktināšanos izraisījusi alkohola, toksisko vielu vai narkotiku lietošana, depresija, pašnāvības mēģinājums vai citi psihes traucējumi.

4.3. Bagāžas bojāšana Transfēra laikā

4.3.1. Apdrošināšanas gadījums iestājas, ja Transfēra laikā no lidostas uz viesnīcu vai no viesnīcas uz lidostu notiek ceļu satiksmes negadījums vai citu apstākļu dēļ Jūsu Bagāža izkrīt no bagāžas nodalījuma un tiek bojāta, vai arī Transfēra laikā tā tiek nozagta.

4.3.2. Par šo Apdrošināšanas gadījumu Mēs atlīdzināsim Jums:

- bojātās Bagāžas remonta izdevumus;
- izdevumus par pirmās nepieciešamības preču iegādi (vietējam klimatam atbilstošs apģērbs un higiēnas preces, kas aizvieto bojātās vai nozagtas mantas, kuras atradās Jūsu Bagāžā).

4.3.3. Apdrošinājuma summa šim riskam ir 200 EUR.

4.3.4. Lai saņemtu Apdrošināšanas atlīdzību, Jums jāiesniedz:

- bojātās Bagāžas fotoattēli labā kvalitātē;
- čeka kopija par remonta pakalpojumiem vai pirmās nepieciešamības preču iegādi;
- policijas izziņa par CSN vai policijas protokols par Jūsu Bagāžas zādzību.

4.4. Lietus apdrošināšana

- 4.4.1. Apdrošināšanas gadījums iestājas, ja Jūsu Ceļojuma laikā vismaz 7 dienas pēc kārtas dienas gaišajā laikā tiek novēroti nokrišņi (lietus), kas ietekmē un bojā Jūsu iecerēto Ceļojumu.
- 4.4.2. Par šo Apdrošināšanas gadījumu Mēs atlīdzināsim Jums izdevumus par jauna ceļojuma iegādi pie TEZ TOUR, nepārsniedzot šī riska Apdrošinājuma summu 500 EUR apmērā.
- 4.4.3. Jaunā Ceļojuma laiku un galamērķi Jūs varēsiet izvēlēties pēc saviem ieskatiem, bet jaunais Ceļojums var tikt noformēts tikai tai personai (vai personām), kas bija minētas TEZ TOUR līgumā par ceļojuma pakalpojumu sniegšanu.
- 4.4.4. Lai saņemtu Apdrošināšanas atlīdzību, Jums jāiesniedz:
- jaunā Ceļojuma pakalpojuma līgums, kas noslēgts ar TEZ TOUR;
 - apmaksu apliecinošs dokuments par jauno Ceļojumu.
- Gadījums tiks atzīts par Apdrošināšanas gadījumu tikai tad, ja pēc Mūsu pārbaudes vietējā Meteoroloģiskajā dienestā vai citā kompetentā institūcijā tiks apstiprināts lietus lišanas fakts.

5. Apdrošinājuma ņēmēja un Jūsu pienākumi

- 5.1. Apdrošinājuma ņēmēja pienākums pirms apdrošināšanas līguma noslēgšanas:
- 5.1.1. Informēt Jūs par to, kas tiek apdrošināts un iepazīstināt Jūs ar apdrošināšanas līguma noteikumiem. Gadījumā, ja Apdrošinājuma ņēmējs nav iepazīstinājis Jūs ar apdrošināšanas līguma noteikumiem, Mēs neuzņemamies atbildību par sekām, ko izraisa šāda neinformēšana.
- 5.2. Jūsu pienākums pēc Apdrošināšanas gadījuma iestāšanās:
- 5.2.1. Jums pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā 28 kalendāro dienu laikā pēc Ceļojuma beigām, jāinformē Mūs par Apdrošināšanas gadījumu un jāsniedz informācija par notikušo;
- 5.2.2. Pierādīt Apdrošināšanas gadījuma iestāšanos. Jums ir pienākums sniegt Mums informāciju un dokumentus, kas nepieciešami, lai Mēs varam izskatīt un pieņemt lēmumu apdrošināšanas atlīdzības lietā.

6. Izņēmumi

- 6.1. Papildus Apdrošināto risku sadaļā minētajiem izņēmumiem, par Apdrošināšanas gadījumu netiek atzīti gadījumi, ja:
- 6.1.1. nav iesniegts kāds no dokumentiem, kas minēts kā iesniedzamais šajos noteikumos vai kāds no papildus pieprasītiem dokumentiem;
- 6.1.2. gadījums neatbilst attiecīgā riska definīcijai un aprakstam saskaņā ar šiem noteikumiem;
- 6.1.3. Jūsu ceļojums ir uz valsti, kas neatbilst šajos noteikumos sniegtajai Ceļojuma definīcijai;
- 6.1.4. Izdevumi tiek pieteikti par personu vecumā līdz 2 gadiem.

7. Apdrošināšanas atlīdzība un izmaksas nosacījumi

- Apdrošināšanas atlīdzība ir naudas summa, ko Mēs izmaksājam pēc Apdrošināšanas gadījuma iestāšanās. Izmaksājot apdrošināšanas atlīdzību, Mēs atsaucāmie uz katra riska šajos noteikumos noteikto Apdrošinājuma summu un kopējo Apdrošinājuma summu.
- 7.1. Papildus Apdrošināto risku sadaļā minētajiem dokumentiem, apdrošināšanas atlīdzības saņemšanai Jums jāiesniedz:
- 7.1.1. aizpildīts atlīdzības pieteikums par notikušo gadījumu ERGO tīmekļa vietnē www.ergo.lv sadaļā "Pieteikt atlīdzību";
- 7.1.2. līguma kopija ar TEZ TOUR par ceļojuma pakalpojumu sniegšanu, kā arī pakalpojuma apmaksas apstiprinājums;
- 7.1.3. citi Mūsu pieprasīti dokumenti, kas nepieciešami Apdrošināšanas gadījuma izskatīšanai.
- 7.2. Mūsu pienākums ir ne vēlāk kā 15 darba dienu laikā pēc visu lēmuma pieņemšanai nepieciešamo dokumentu saņemšanas pieņemt lēmumu par apdrošināšanas atlīdzības izmaksu vai atteikumu izmaksāt apdrošināšanas atlīdzību.
- 7.3. Apdrošināšanas atlīdzība tiek izmaksāta Jums ar pārskaitījumu uz Jūsu norādīto bankas kontu.

Svarīgais kļūst vienkāršs

ERGO