

Suvestinė redakcija nuo 2009-11-29 iki 2011-11-04

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2003, Nr. [31-1292](#), i. k. 103202TISAK000018-V

**VALSTYBINIO TURIZMO DEPARTAMENTO PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS ŪKIO
MINISTERIJOS DIREKTORIUS**

**Į S A K Y M A S
DĖL TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES STANDARTINIŲ SĄLYGŲ**

2003 m. kovo 26 d. Nr. 18-V
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo (Žin., 1998, Nr. [32-852](#); 2002, Nr. [123-5507](#)) 5 straipsnio 2 dalimi:

t v i r t i n u Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartines sąlygas (pridedama).

DIREKTORIUS

ALVITIS LUKOŠEVIČIUS

PATVIRTINTA
Valstybinio turizmo
departamento prie Ūkio
ministerijos direktoriaus
2003 m. kovo 26 d.
įsakymu Nr. 18-V

TURIZMO PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES STANDARTINĖS SĄLYGOS

1. BENDRIEJI REKVIZITAI

- 1.1. Sutarties numeris, sutarties sudarymo vieta ir data.
- 1.2. Sutarties šalys: kelionės organizatorius ir turistai(-ai).
- 1.3. Šioje sutartyje turistai – fiziniai asmuo, pasirašęs sutartį (pagrindinė sutarties šalis) arba bet kuris fizinis(-iai) asmuo (-ys), kurio (-ų) vardu sutartį pasirašęs asmuo perka organizuotą turistinę kelionę (kiti naudos gavėjai), arba bet kuris fizinis asmuo, kuriam sutartį pasirašęs asmuo arba bet kuris naudos gavėjas perduoda turistinę kelionę (kelionę perimantis asmuo).

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-37](#), 2004-05-24, *Žin.*, 2004, Nr. 87-3188 (2004-06-01), i. k. 104202TISAK0000V-37

- 1.4. Kelionės organizatoriaus ir, jeigu kelionė parduodama per kelionių pardavimo agentą, kelionių pardavimo agento rekvizitai (pavadinimas, adresas, tel. Nr., fakso Nr. ar el. pašto adresas).
- 1.5. Turisto(-ų) vardas, pavardė, adresas, tel. Nr., fakso Nr. ar el. pašto adresas.
- 1.5 Šalis (vieta), į kurią vykstama, kelionės data, trukmė, nakvynių skaičius, pirminė išvykimo vieta ir laikas.
- 1.6. Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimas: laidavimo draudimo sutarties Nr., galiojimo data.

2. KELIONĖJE TEIKIAMOS PASLAUGOS

- 2.1. Transportas: lėktuvas ☐; traukinys ☐; mikroautobusas ☐; autobusas ☐; laivas ☐; be transporto ☐; kita ☐.

Skrydį vykdančio(-ų) oro vežėjo(-ų) pavadinimas(-ai) ☐.

Papildomi patogumai (jei vykstama autotransportu) (netaikoma kelionėms lėktuvu): kondicionierius ☐; video ☐; WC ☐; kavos, arbatos aparatas ☐; šaldytuvas ☐; telefonas ☐.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-44](#), 2007-09-14, *Žin.*, 2007, Nr. 99-4046 (2007-09-20), i. k. 107202TISAK0000V-44

- 2.2. Apgyvendinimas:

tipas ir nakvynių skaičius: viešbutis ☐; motelis ☐; svečių namai ☐; privatus sektorius ☐; vasaros tipo nameliai ☐; bungalai ☐; palapinės ☐; kita ☐; klasė (*pagal priimančios šalies taisykles*) ☐; klasifikavimas priimančioje šalyje neprivalomas ☐ „

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-44](#), 2007-09-14, *Žin.*, 2007, Nr. 99-4046 (2007-09-20), i. k. 107202TISAK0000V-44

- 2.3. Maitinimas (kartai): pusryčiai ☐; pusryčiai ir vakarienė ☐; pilnas maitinimas ☐; be maitinimo ☐; sausas davinytis ☐.

- 2.4. Ekskursijos (skaičius), įeinančios į kelionės kainą: apžvalginės ekskursijos ☐; ekskursijos į muziejus ☐; išvykos (be gido) ☐; kita ☐.

2.5. Papildomos į kelionės kainą įskaičiuotos paslaugos: vizų įforminimas ☐; kelionės vadovo paslaugos ☐; oro uosto mokesčiai ☐; atvežimas: aerouostas – viešbutis ☐; viešbutis – aerouostas ☐; kita ☐.

2.6. Sveikatos draudimas ☐; gyvybės draudimas ☐; kita ☐.

2.7. Specialūs turisto pageidavimai, dėl kurių susitarė abi sutarties šalys _____

3. MOKĖJIMAI

3.1. Kelionės kaina vienam turistui, bendra kaina visiems sutartyje nurodytiems turistams.

3.2. Mokėjimai: avanso suma (pavedimu ☐, grynaisiais ☐) ir sumokėjimo data, likučio sumokėjimas (pavedimu ☐, grynaisiais ☐) , galutinio sumokėjimo data.

4. SUTARTIES ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

4.1. Kelionės organizatorius įsipareigoja:

4.1.1. Organizuoti turistui(-ams) turistinę kelionę pagal programą, nurodytą kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje, arba, jeigu kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje nurodytos kelionės programoje buvo padaryti pakeitimai iki šios sutarties pasirašymo, pagal pakeistą programą. Katalogas arba kita kelionę aprašanti medžiaga arba pakeista programa yra neatskiriama šios sutarties priedas.

4.1.2. Nesurinkus minimalaus turistų skaičiaus _____, pranešti raštu apie kelionės anuliavimą likus ne mažiau kaip ____ dienų iki kelionės pradžios.

4.1.3. Pateikti turistui(-ams) tikslią ir neklaidinančią informaciją apie kelionės maršrutą (išvykimo, grįžimo vietas, datas ir laiką bei lankomas vietas ir šalis, nurodant datas, kada į jas atvykstama ir išvykstama) ir jo pakeitimus arba kelionėje teikiamas paslaugas, numatytas kataloge ar kitoje kelionę aprašančioje medžiagoje arba pakeistoje programoje.

4.1.4. Pateikti rašytinę informaciją apie valiutų keitimo sąlygas, vizų gavimo tvarką, valstybių sienų perėjimo tvarką, lankomų vietovių epidemiologinę būklę, profilaktines priemones, vakcinaciją, turistinių paslaugų teikimo sutarties įforminimo tvarką bei sąlygas.

4.1.5. Prieš pasirašant sutartį suteikti informaciją apie sveikatos, gyvybės bei kitus draudimus.

4.1.6. Prieš išvykstant į kelionę rašytine forma turistui pateikti: informaciją apie tarpines stotis ir sustojimo laiką, buvimo vietą bei informaciją apie keleivio vietą transporto priemonėje (išskyrus lėktuvą); kelionės organizatoriaus atstovo pavardę, adresą ir telefono numerį ar vietinių agentūrų, į kurias turistai galėtų kreiptis pagalbos, adresus ir telefono numerius. Jei tokių atstovų ar agentūrų nėra, turistui nurodyti telefono numerį, kuriuo jis galėtų skambinti nenumatytu atveju, ar informaciją, kuri jam padėtų susisiekti su kelionės organizatoriumi. Jei į kelionę vyksta nepilnamečiai, pateikti tėvams ar globėjams informaciją, leisiančią tiesiogiai susisiekti su vaiku ar atsakingu asmeniu vaiko buvimo vietoje.

4.1.7. Informuoti turistą apie šalies, į kurią vykstama, į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų, pasienio kirtimo taisyklių ypatumus.

4.1.8. Turisto(-ų) pateiktus asmens duomenis naudoti tik kelionės dokumentų įforminimui.

4.2. Turistas(-ai) įsipareigoja:

4.2.1. Laiku sumokėti už kelionę bei pateikti visą informaciją bei dokumentus, reikalingus kelionių organizatoriui įvykdyti šią sutartį; atvykti laiku į pirminę bei kelionės vadovo (jei kelionės vadovo paslauga numatyta sutartyje) nurodytas išvykimo vietas; laikytis organizatoriaus nurodymų dėl kelionės ar atskirų jos dalių vykdymo; laikytis viešosios tvarkos, tarptautinių keleivių vežimo taisyklių, bagažo gabenimo tvarkos ir į šalį įvežamų daiktų kiekio, skaičiaus ir draudimų reikalavimų. Vykdyti pasienio ir muitinės tarnybų nurodymus. Vykstant į kelionę su nepilnamečiais vaikais, laikytis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytos Vaiko laikino išvykimo į užsienio

valstybes tvarkos.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-44](#), 2007-09-14, *Žin.*, 2007, Nr. 99-4046 (2007-09-20), i. k. 107202TISAK0000V-44

4.2.2. Atsakyti už kelionės metu padarytą žalą (sugadintą viešbučio inventorių, transporto priemones ir kt.). Jeigu žala padaryta nepilnamečio, visus nuostolius už ją apmoka atsakingas asmuo. Jeigu turistas prisiima kaltę ir sutinka atlyginti žalą, žalą reikia atlyginti vietoje. Tais atvejais, kai turistas kaltės neprisiima, kelionės organizatorius turi teisę žalą išieškoti Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Turistas neprivalo atlyginti žalos, atsiradusios dėl nenugalimos jėgos.

4.3. Turistas, pagrindinė šios sutarties šalis, privalo informuoti kitus turistus – naudos gavėjus, kad turistinė kelionė yra organizuojama tik pagal šioje sutartyje nurodytas sąlygas ir visi turistai privalo vykdyti visas sutarties sąlygas.

5. TEISĖ ATSISAKYTI SUTARTIES

5.1. Turisto teisė atsisakyti sutarties:

5.1.1. Turistas turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti sutarties. Sutarties atsisakymas įsigalioja nuo jo pareiškimo momento.

5.1.2. Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias jis atsako (t. y. kai aplinkybės, kurios yra pagrindas atsisakyti sutarties, atsirado dėl paties turisto kaltės, t. y. dėl jo tyčinių veiksmų ar neatsargumo), jis turi atlyginti kelionės organizatoriui nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo. Nuostolių dydis šiuo atveju negali viršyti maksimalios vienos kelionės kainos.

5.1.3. Jeigu turistas atsisako sutarties dėl su juo susijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo metu negalėjo protingai numatyti, kelionės organizatorius turi teisę reikalauti atlyginti patirtus tiesioginius nuostolius, padarytus dėl tokio atsisakymo, išskyrus atvejus, kai sutarties atsisakoma dėl nenugalimos jėgos aplinkybių. Šiame punkte nurodytais atvejais atlygintinių tiesioginių nuostolių dydis negali viršyti sutartyje nustatytos kelionės kainos.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-89](#), 2009-11-18, *Žin.*, 2009, Nr. 141-6252 (2009-11-28), i. k. 109202TISAK0000V-89

5.1.4. Jeigu turistas atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias atsako kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, arba dėl su turistu nesusijusių aplinkybių, kurių jis negali kontroliuoti ir kurių sutarties sudarymo metu negalėjo protingai numatyti, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti už kelionę sumokėti pinigai arba jo sutikimu kompensuota kitu būdu.

Papildyta punktu:

Nr. [V-89](#), 2009-11-18, *Žin.*, 2009, Nr. 141-6252 (2009-11-28), i. k. 109202TISAK0000V-89

5.2. Kelionės organizatoriaus teisė atsisakyti sutarties:

5.2.1. Kelionės organizatorius turi teisę atsisakyti sutarties tik dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą.

5.2.2. Jeigu kelionės organizatorius atsisako sutarties dėl aplinkybių, už kurias turistas neatsako, jis privalo pasiūlyti turistui naują tokios pat ar geresnės kokybės kelionę (alternatyvią kelionę). Jeigu dėl pagrįstų priežasčių nėra galimybės pasiūlyti alternatyvią kelionę arba turistas pasiūlytos naujos kelionės atsisako, jis turi teisę reikalauti, kad jam būtų grąžinti už neįvykusią kelionę sumokėti pinigai.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-89](#), 2009-11-18, *Žin.*, 2009, Nr. 141-6252 (2009-11-28), i. k. 109202TISAK0000V-89

5.3. Kelionės organizatorius, atsisakęs sutarties, privalo organizuoti kelionę iš naujo arba grąžinti turistui pinigus už kelionę bei atlyginti turistui turtinę žalą. Žala neatlyginama tais atvejais, kai sutarties atsisakoma dėl 4.1.2 punkto aplinkybių arba nenugalimos jėgos.

6. SUTARTIES SĄLYGŲ PAKEITIMAS

6.1. Kelionės organizatorius dėl svarbių priežasčių, apie kurias jis nedelsdamas informuoja turistą, gali pakeisti atitinkamą sutarties sąlygą. Turistas turi teisę atsisakyti keisti sutartį.

6.2. Kelionės organizatorius turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip 20 dienų, padidinti kelionės kainą dėl to, kad pasikeičia vežimo išlaidos, įskaitant išlaidas degalams, privalomiems mokesčiams ar atitinkamų valiutų keitimui. Kelionės organizatorius nurodo, kodėl padidėjo kaina ir kaip buvo apskaičiuotas kainos padidėjimas. Turistas turi teisę atsisakyti kainos didinimo.

6.3. Jeigu turistas atsisako keisti sutarties sąlygas 6.1, 6.2 punktų atvejais, kelionės organizatorius įgyja teisę atsisakyti sutarties. Tokiu atveju turistas turi teisę reikalauti grąžinti už kelionę sumokėtus pinigus arba, jei kelionė iš dalies jau įvyko, kompensuoti proporcingą jų dalį. Jei kelionės organizatorius atsisako sutarties po to, kai turistas atsisako keisti sutarties sąlygas 6.1 punkto atvejais, tai atitinkamai taikomas šios sutarties 5.3 punktas.

7. SUTARTIES ŠALIŲ PASIKEITIMAS

7.1. Bet kuris šios sutarties Turistas turi teisę, likus iki kelionės pradžios ne mažiau kaip _____ dienoms, perleisti savo teisę į kelionę trečiajam (kelionę perimančiam) asmeniui, kuris vykdys visas sutarties sąlygas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-37](#), 2004-05-24, Žin., 2004, Nr. 87-3188 (2004-06-01), i. k. 104202TISAK0000V-37

7.2. Tais atvejais, kai toks perleidimas prieštarauja asmens, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, taisyklėms (t. y. jei per laiką, likusį iki kelionės pradžios, jau neleidžiama užsakyti vietos transporto priemonėje ir (ar) viešbutyje naujo asmens vardu), turistui turi būti pateiktos šios taisyklės.

7.3. Toks perleidimas turi būti įformintas sutartimi, atitinkančia Civilinio kodekso reikalavimus, su trečiuoju (kelionę perimančiu) asmeniu, o kelionę perimantis asmuo, sudaręs sutartį, ar turistas, perleidęs kelionę, apie tai raštu privalo pranešti kelionės organizatoriui ir perduoti informaciją bei dokumentus, reikalingus sklandžiai įvykdyti šią sutartį kelionę perėmusio asmens atžvilgiu. Teisę į kelionę perleidžiantis turistas ir trečiasis (kelionę perimantis) asmuo, perėmęs kelionę, atsako solidariai kelionės organizatoriui už kelionės kainos ir išlaidų, susijusių su teisės į kelionę perleidimu, sumokėjimą.

8. ATSAKOMYBĖ UŽ NETINKAMĄ SUTARTIES VYKDYMĄ

8.1. Jeigu sutartis nėra vykdoma pagal turisto lūkesčius, kurių pagal sutarties sąlygas ir teikiamų paslaugų pobūdį turistas galėjo turėti, kelionės organizatorius privalo atlyginti turistui nuostolius. Kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojasi, neatsako už netinkamą sutarties vykdymą, jeigu:

8.1.1. dėl netinkamo sutarties įvykdymo kaltas turistas (4.2.1 punkto sąlygų nevykdymas ir kt. priežastys);

8.1.2. už netinkamą sutarties vykdymą, kurio kelionės organizatorius nenumatė ir negalėjo numatyti, atsako trečiasis asmuo, nesusijęs su šia sutartimi.

8.1.3. sutartis netinkamai vykdoma dėl nenugalimos jėgos arba dėl įvykio, kurio kelionės organizatorius ar asmuo, kurio pagalba kelionės organizatorius naudojosi, atsižvelgiant į visą įmanomą jų apdairumą, nenumatė ir negalėjo numatyti.

8.2. Jeigu sutartis vykdoma ne pagal turisto lūkesčius, kelionės organizatorius, atsižvelgdamas į konkrečias aplinkybes, privalo teikti turistui visokeriopą pagalbą ir paramą. Jeigu priežastis, dėl kurios sutartis nėra tinkamai vykdoma, susijusi su pačiu turistu, kelionės organizatorius turi teikti turistui tokią pagalbą ir paramą, kurios, remiantis protingumo kriterijumi,

gali būti reikalaujama iš kelionės organizatoriaus pagal sutartį. Šiuo atveju kelionės organizatoriaus išlaidas, susijusias su tokios pagalbos ir paramos teikimu, turi atlyginti pats turistas. Jeigu už netinkamą sutarties vykdymą atsako kelionės organizatorius arba asmuo, kurio pagalba jis naudojasi (8.1 punktas), tai visas išlaidas, susijusias su papildomos pagalbos ir paramos teikimu turistui, apmoka pats kelionės organizatorius.

8.3. Jeigu prasidėjus kelionei paaiškėja, kad kelionės organizatorius negalės įvykdyti pagrindinės sutartų paslaugų (nurodytų šios sutarties 2 skyriuje) dalies, tai jis privalo pasiūlyti turistui tinkamas alternatyvias paslaugas už tokią pačią kainą sutartyje nurodytam terminui ir kompensuoti turistui anksčiau pasiūlytų ir faktiškai suteiktų paslaugų kainos skirtumą. Jeigu kelionės organizatorius dėl pagrįstų priežasčių negali pasiūlyti alternatyvių paslaugų arba dėl protingų priežasčių turistas jų atsisakė, kelionės organizatorius, be papildomo užmokesčio, turi užtikrinti turisto grąžinimą atgal arba nuvežimą į kitą vietovę, dėl kurios sutinka turistas, taip pat grąžinti turistui pinigus už nesuteiktas paslaugas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-89](#), 2009-11-18, Žin., 2009, Nr. 141-6252 (2009-11-28), i. k. 109202TISAK0000V-89

8.4. Kelionės organizatoriaus neturi teisės riboti ar panaikinti savo civilinę atsakomybę už žalą, padarytą turistui, jeigu žala padaroma dėl kelionės organizatoriaus tyčios ar didelio neatsargumo.

8.5. Turistui padaryta turtinė ir neturtinė žala atlyginama Civilinio kodekso nustatyta tvarka.

9. BENDROSIOS SĄLYGOS

9.1. Turisto teises gina Civilinis kodeksas, Vartotojų teisių gynimo įstatymas, Reklamos įstatymas, Turizmo įstatymas bei kiti įstatymai ir poįstatyminiai teisės aktai bei ši sutartis.

9.2. Kelionės metu kilus konfliktui ar atsiradus nepasitenkinimui dėl šios sutarties netinkamo vykdymo ar neįvykdymo, pretenzijos nedelsiant turi būti pareiškiamos kelionės organizatoriaus atstovui arba kelionių vadovui, jiems nesiėmus pretenzijų spręsti – turi būti pateikiamos vietoje raštu. Nepavykus konflikto išspręsti, pretenzijas kelionės organizatoriui galima pareikšti raštu per 10 darbo dienų nuo kelionės pabaigos; kelionės organizatorius privalo raštu atsakyti į pretenzijas per 10 darbo dienų nuo pretenzijų gavimo dienos. Ginčai sprendžiami derybų keliu, o nepavykus susitarti – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

9.3. Po šios sutarties pasirašymo, sutarties sąlygų esminiai pakeitimai (pagrindinė sutartų paslaugų dalis ir kaina) galimi tik abiejų šalių rašytiniu susitarimu.

9.4. Kelionės organizatoriaus nemokumo ar bankroto atveju dėl grįžimo išlaidų apmokėjimo ar įmokėtų pinigų grąžinimo turistas gali kreiptis į Valstybinį turizmo departamentą nuo sutarties pasirašymo datos vienerių metų laikotarpiu pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintas Kelionės organizatoriaus prievolių įvykdymo užtikrinimo draudimo taisykles.

9.5. Sutartis sudaryta dviem egzemplioriais: po vieną kelionės organizatoriui ir turistui(-ams). Visi egzemplioriai turi vienodą juridinę galią.

Sutarties priedas: katalogas ☐, kita kelionę aprašanti medžiaga ☐, programa ☐.

ŠALIŲ REKVIZITAI

Kelionės organizatorius
(atstovaujamas kelionių pardavimo agento)
parašas _____ A. V.

Kelionės organizatorius
(atstovaujamas kelionių pardavimo agento)

Vardas, pavardė _____

Turistas, pasirašantis sutartį
(pagrindinė sutarties šalis)

Turisto parašas _____

Vardas, pavardė _____

Pakeitimai:

1.

Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Įsakymas

Nr. [V-37](#), 2004-05-24, Žin., 2004, Nr. 87-3188 (2004-06-01), i. k. 104202TISAK0000V-37

Dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. 18-V "Dėl Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų" pakeitimo

2.

Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Įsakymas

Nr. [V-44](#), 2007-09-14, Žin., 2007, Nr. 99-4046 (2007-09-20), i. k. 107202TISAK0000V-44

Dėl Valstybinio turizmo departamento prie ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. 18-V "Dėl Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų patvirtinimo" pakeitimo

3.

Valstybinis turizmo departamentas prie Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, Įsakymas

Nr. [V-89](#), 2009-11-18, Žin., 2009, Nr. 141-6252 (2009-11-28), i. k. 109202TISAK0000V-89

Dėl Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2003 m. kovo 26 d. įsakymo Nr. 18-V "Dėl Turizmo paslaugų teikimo sutarties standartinių sąlygų" pakeitimo